

# Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung

Dr. Renate Vogt

Hessischer Bibliothekstag 2009 in Wetzlar  
11. Mai 2009

# Gliederung

1. Hintergrund
2. Kollegiale Beratung als Methode des QM
  - Motivation
  - Benchmarking
  - Themen
  - Partner
  - Maßstäbe
  - Beteiligung der Mitarbeiter
3. Bewertung

# 1. Hintergrund

- Vorgeschichte
  - Managementkommission des DBV (2004):  
"Monitoring = gegenseitige Hilfestellung,  
Begutachtung, Evaluierung"
  - DFG-Antrag von UB Konstanz, UB Bielefeld, ULB Bonn, UB Heidelberg, ULB Münster (Dez. 2005):  
"Peer to peer" (nicht erfolgreich)
  - Mittelbeantragung der AGUB NRW beim MIWFT (Sept. 2006): "Kooperatives Benchmarking" (erfolgreich)

# 1. Hintergrund


- Veröffentlichungen zum Pilotprojekt "Kollegiale Beratung NRW-BW":
  - Vogt, Renate: Kollegiale Beratung als Instrument des Qualitätsmanagements in Bibliotheken, in: Bibliotheksdienst 41 (2007), S. 1118-1126
  - Vogt, Renate: Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung, in: 97. Deutscher Bibliothekartag in Mannheim 2008. Wissen bewegen – Bibliotheken in der Informationsgesellschaft. Frankfurt a.M. 2009, S. 269-280.

# 1. Hintergrund


## ■ Vorträge auf dem Bibliothekartag Mannheim 2008

- Eich, Ulrike: Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung – Anlass, Wahl der Partner, Wahl der Themen,  
[www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/434/](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/434/)
- Troeger, Beate: Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung – Vorbereitung und Durchführung aus Sicht der auftraggebenden Bibliothek, [www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/614/](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/614/)
- Wittenauer, Volker: Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung – Vorbereitung und Durchführung aus Sicht der beratenden Bibliothek, [www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/439/](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/439/)
- Kirchgäßner, Adalbert: Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung – Diskussion und Umsetzung der Empfehlungen, [www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/603/](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/603/)
- Kreische, Joachim: Qualitätsentwicklung durch kollegiale Beratung – Köln-Düsseldorf, „die kleine Lösung“, [www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/584/](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/584/)

## 2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Motivation 
  - Die Initiative geht von der Bibliotheksleitung aus: "Es gibt Verbesserungspotential in unserer Bibliothek, wir wollen es nutzen."
  - Nicht die Arbeit der Mitarbeiter wird evaluiert, sondern Prozesse und Strukturen.
  - Die Bibliotheksleitung stellt sich der Kritik.

## 2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Motivation 
  - Ich will den Geldgebern zeigen, dass wir QM ernst nehmen.
  - Ich brauche Anschub von außen, um Veränderungen im eigenen Haus leichter durchsetzen zu können.
  - Ich brauche Argumentationshilfe, um die Geldgeber für Vorhaben gewinnen zu können.
  - Ich möchte zeigen, wie gut meine Bibliothek ist (Marketing; Motivation der Mitarbeiter).

## 2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Benchmarking



- Es gibt eine Kultur des Vergleichs im Bibliothekswesen: DBS, BIX, Leistungskennzahlen NRW, gemeinsame Benutzerbefragungen.
- Kennzahlen können gute Hinweise auf Stärken und Schwächen geben.
- Wichtig: Konsens über die Interpretation von Daten herstellen.



## 2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

### ■ Themen

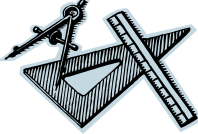
- Die Rat suchende Bibliothek gibt die Themen vor.
- Themen ergeben sich aus den erkannten Schwächen oder aus akuten Entscheidungssituationen.
- Keine umfassende Evaluierung, Konzentration auf wenige Themen!
- Nebeneffekt: viele weitere Themen kommen zur Sprache.

## 2. Kollegiale Beratung als QM-Methode


- Partner 

- Beratung auf Augenhöhe: Der Berater ist nicht klüger als der Auftraggeber.
- Gegenseitigkeit erhöht die Akzeptanz.
- Solidarität und Vertrauen sind Voraussetzung.


## 2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Maßstäbe 
  - Vorausgesetzt wird ein gemeinsames Verständnis von Qualität.
  - Verzicht auf explizit formulierte Standards

## 2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Beteiligung der Mitarbeiter 
- QM ist ein gemeinsames Anliegen von Bibliotheksleitung und Mitarbeitern.
- Nur mit positiver Einstellung der Mitarbeiter kann die kollegiale Beratung erfolgreich sein.
- Voraussetzung ist ein gutes Verhältnis zwischen Bibliotheksleitung und Mitarbeitern.
- Transparenz des Beratungsprozesses sorgt für Vertrauen.

## 2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Beteiligung der Mitarbeiter 
- Vorbereitungsphase: aktive Mitwirkung bei der Formulierung der Fragen, Zusammenstellen der Unterlagen, Gestaltung des Besuchsprogramms.
- Während des Besuchs: Gespräche mit und ohne Vorgesetzte; Offenheit und Ehrlichkeit ist angesagt!
- Ergebnisse: Intensive Auseinandersetzung mit den Empfehlungen, Erarbeitung von Positionen dazu, gemeinsame Umsetzung.


## 2. Kollegiale Beratung als QM-Methode

- Beteiligung der Mitarbeiter




- Intensive Gespräche auf allen Ebenen während des gesamten Beratungs- und Umsetzungsprozesses stärken die Zusammenarbeit in der Bibliothek und das Bewusstsein für Qualität.
- Aus den behandelten Fragestellungen ergeben sich direkte Kontakte auf Mitarbeiterebene zwischen den Bibliotheken, vielleicht sogar Besuche oder Hospitationen.

# 3. Bewertung

- Vorzüge des Verfahrens 
  - Fokus auf Beratung/Hilfestellung und nicht auf Evaluierung/Zertifizierung
  - Praxisbezug
  - Prozess kann vollständig von der Bibliothek gesteuert werden
  - auch die Berater lernen
  - geringe Kosten

# 3. Bewertung

- Risiken 
  - fehlende Verbindlichkeit:  
lässt sich vermeiden durch stringente Absprachen zum Verfahren und durch Schriftlichkeit
  - fehlende Neutralität:  
Verantwortung des Beraters
  - Konkurrenz:  
sorgfältige Auswahl der Partner



# Vielen Dank fürs Zuhören!

Ich wünsche Ihnen Mut zur Kollegialen Beratung  
und würde mich freuen,  
wenn Sie mir über Ihre Erfahrungen berichten.