
„Alle können vieles“

Personalentwicklung durch Hospitation

Hessischer Bibliothekstag

Wetzlar

11. Mai 2009

Stadtbücherei Münster

Eckdaten

- Zentralbibliothek
- 5 Zweigstellen, 1 Bücherbus
- 1,8 Mio. Ausleihen, 1 Mio. Besuche p.a.
- 280.000 Einwohner / 39.000 Kunden
- Zuschuss 2008: 3,15 Mio. €

Haushaltskonsolidierung

Sparvorgaben

- Ziel:
Reduzierung des Zuschussbedarfs
um 23 % im Zeitraum von 2006 bis 2009
- Maßnahmen:
 - Erhöhung der Einnahmen um 300.000 €
 - Senkung der Personalkosten um 500.000 €
 - Senkung der Sachkosten um 100.000 €

Sparmaßnahmen

Problembeschreibung

- Die Zahlungsbereitschaft der Kunden ist abhängig von der Qualität der Leistungserbringung.
- Die Leistungserbringung wird erschwert durch die Kostensenkung.
- Die Qualität der Leistungserbringung leidet unter dem Personalabbau.

Zukunftsfähigkeit erhalten

Lösungsansatz

- Anpassung des Leitbilds an die veränderten Rahmenbedingungen mit dem Ziel zukunftsfähig zu bleiben
- Leitlinien für das Handeln wurden formuliert
- Zukunftstag für alle Mitarbeiter zur Diskussion der Leitlinien



Leitbild

Kernaussagen

- In der Stadtbücherei arbeiten engagierte, kompetente und freundliche Mitarbeiter
- Das bedeutet für mich ...
 - Flexibilität und Eigenverantwortung sind Grundlagen unserer Arbeit: **Alle können vieles.**
 - Ich übernehme Verantwortung für die Erfüllung unserer gemeinsamen Aufgaben über die Grenzen meines Arbeitsplatzes hinaus.
 - Wir lernen partnerschaftlich voneinander – neues zu lernen ist spannend.



Zukunftstag

Wünsche der Mitarbeiter

- Hospitieren
- Schnuppern
- Von einander lernen
- Mehr kennen lernen



Hospitation

Definition

- Hospitation dient der Aneignung von Fachwissen, der Verbesserung und Reflexion der eigenen Arbeit und der Förderung des gegenseitigen Verständnisses und Respekts
- Sie ist geeignet, um andere Arbeitsstile und Arbeitsformen kennen zu lernen
- Mitarbeitende, die hospitieren, halten sich in anderen Arbeitsbereichen auf.
- Sie nehmen am Berufsalltag ihrer Hospitationspartner teil.



Hospitation

Ziele

- Stärkung der Identifikation mit der Stadtbücherei durch den Blick über den Tellerrand des eigenen Arbeitsplatzes
- Einordnung der eigenen Tätigkeit in den Kontext der „ganzen“ Stadtbücherei
- Mehr und bessere Kenntnisse, um an anderen Arbeitsplätzen kompetent aushelfen zu können



Hospitation Konzept

- „Basisprogramm“
 - mit dem Ziel, bei den Arbeiten im Notfall einspringen zu können
 - mit dem Ziel, die Arbeiten kennen zu lernen
 - Führungen
- „Spaßprogramm“
 - mit dem Ziel, etwas kennen zu lernen, auf das man immer schon neugierig war



Basisprogramm

Inhalt

- Alle Mitarbeiter der Auskunft, der Kinderbücherei und der Mediothek lernen die Arbeit in einer Zweigstelle kennen - und können danach eine Vertretung übernehmen
- Alle, die im Auskunftsdienst tätig sind, lernen die Arbeit an der Servicetheke kennen
- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Servicetheke lernen die Mahnstelle, den „Gang des Buches“ und eine Zweigstelle kennen



Basisprogramm

Führungen

- Lernstudio / Angebote in der Informationszone
- Führung hinter die Kulissen, Sprinkleranlage / Erste-Hilfe-Führung
- Architekturführung



Spaßprogramm

Inhalt

- „Etwas kennen lernen, auf das man immer schon neugierig war“



Spaßprogramm

Organisation

- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Zentralbibliothek, Zweigstellen und Bücherbus hospitieren in den verschiedenen Arbeitsbereichen der Zentrale
- Alle erhalten je 3 „Hospitations-Gutscheine“
- Die Teams bieten mehrere Termine an, zu denen sich die Kolleginnen und Kollegen mit ihren Gutscheinen anmelden können
- Die Termine dauern maximal einen halben Tag
- Die Gruppen informieren an diesen Terminen über ihre Aufgaben und zeigen ihre Tätigkeiten – eine Mischung aus Theorie und Praxis ist erwünscht
- Jeder Gast kennzeichnet seinen Gutschein mit seinem Namen und gibt ihn in der Gruppe ab, die er besucht hat

Hospitation Fragebogen

- In einer Fragebogenaktion nach Ablauf eines Jahres wurden Akzeptanz, Einschätzung von Aufwand und Nutzen und weitere Wünsche abgefragt.
 - 52% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Abnehmer) sowie alle Teamleiter (Anbieter) haben eine Rückmeldung gegeben.
-

Hospitation

Feedback

- Positiv
 - Steigerung der Arbeitszufriedenheit
 - Verständnis für Zusammenhänge
 - Mehr Verständnis für einander
 - Abwechslungsreichtum
- Negativ
 - Zu wenig Zeit
 - Organisationsaufwand in einigen Fällen zu hoch



Hospitation

„Wir machen weiter!“

- Die Fragebogenaktion hat ergeben, dass weitere Hospitationsangebote gewünscht werden.
 - Nicht alle konnten die bisher angebotenen Termine wahrnehmen.
 - Aber: durch Einführung und Start des neuen RFID-Ausleihsystems im Jahr 2008 gab es eine Pause im Hospitationsprogramm.
 - Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mussten sich mit großen organisatorischen Veränderungen und neuen Aufgaben auseinandersetzen.
-

Hospitation

„Wir machen weiter!“

- In der 2. Jahreshälfte 2009 wird das Hospitationsprogramm wieder aufgenommen.
 - Es gibt noch Nachholbedarf aus dem „Basisprogramm“ – Architekturführung, Lernstudio...
 - Für das „Spaßprogramm“ bieten alle Teams erneut Termine an – in einigen Fällen auch zu „Einzelthemen“ ihres Aufgabenbereichs.
 - Neu im Programm: „Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Auskunftsplätzen der Zentrale / alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zweigstellen lernen die verschiedenen Auskunftsplätze kennen“.
-

Perspektive

- Seit Frühjahr 2009 gibt es eine Arbeitsgruppe, die ein Konzept zum Wissensmanagement in der Stadtbücherei Münster entwickelt.
 - Hospitation wird – nach den bisherigen positiven Erfahrungen – ganz sicher ein Baustein dieses Konzepts sein.
-

-
- Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

