



Qualitätsstandards im Fachreferat? Wie lässt sich Fachreferatsarbeit in ein Qualitätsmanagement integrieren?

Dr. Bruno Klotz-Berendes



Gliederung des Vortrags

- Qualitätsmanagement
- Basis - Prozessbeschreibung
- Kollegiale Beratung





Definition von Qualitätsmanagement

Bei der Gestaltung von Arbeitsabläufen in Organisationen soll QM sicherstellen, dass Qualitätsbelange den zugewiesenen Platz einnehmen. Qualität bezieht sich dabei sowohl auf die vermarkteten Produkte und Dienstleistungen, als auch auf die internen Prozesse der Organisation und ist definiert als das Maß, in dem das betrachtete Produkt oder der betrachtete Prozess den Anforderungen genügt. Diese Anforderungen können explizit definiert sein, sie können aber auch implizit vorausgesetzt werden (Erwartungen). Qualität ist das Ausmaß an Übereinstimmung von Anforderungen (explizit formuliert) und Erwartungen (nicht explizit formuliert). Im Laufe der Zeit werden dann die Erwartungen zu Anforderungen.

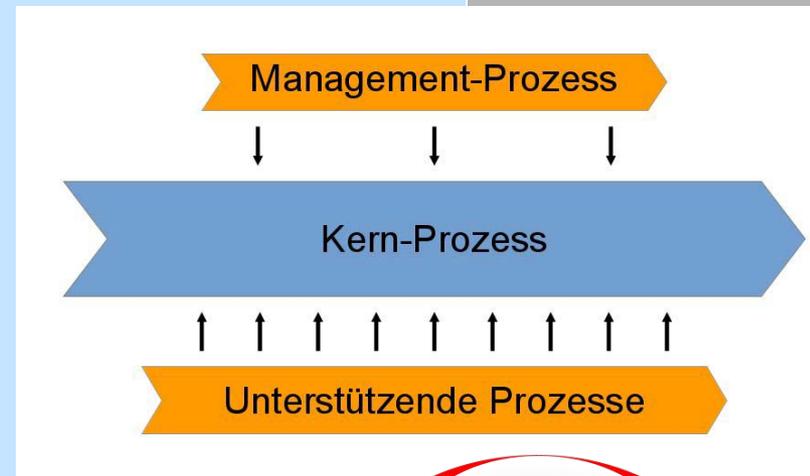
(<http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Qualit%C3%A4tsmanagement&oldid=45767918> (Abgerufen: 28. Mai 2008, 09:34 UTC))





Die acht Grundsätze des Qualitätsmanagements

- Kundenorientierung
- Verantwortlichkeit der Führung
- Einbeziehung der beteiligten Personen
- Prozessorientierter Ansatz
- Systemorientierter Managementansatz
- Kontinuierliche Verbesserung
- Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz
- Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

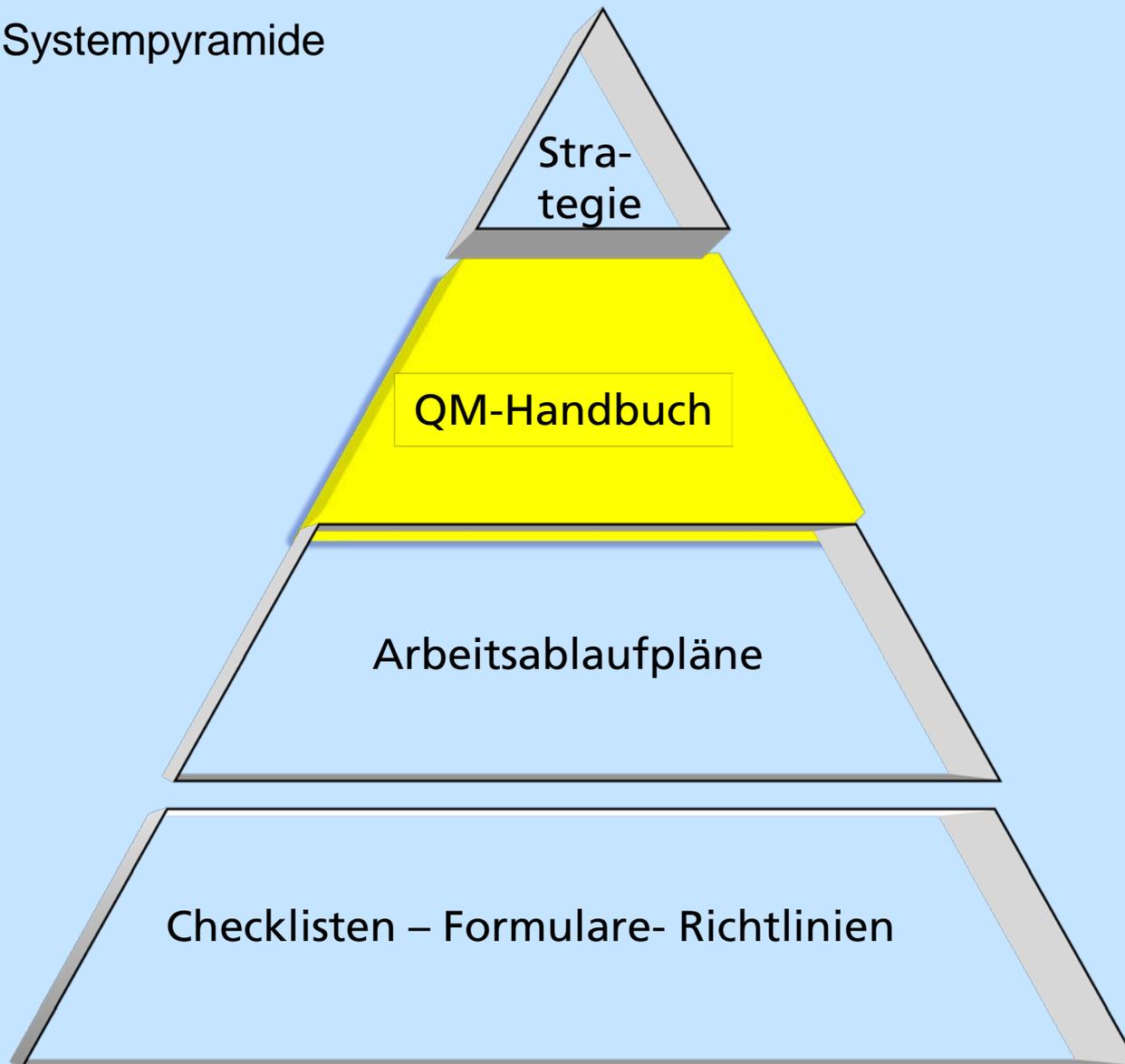


Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ist eine strategische Entscheidung für eine Organisation.





QM-Systempyramide





Definition Prozess

Ein **Prozess** ist eine „Serie von Handlungen, Tätigkeiten oder Verrichtungen mit messbaren Eingaben (**Input**), einer messbaren Verarbeitung und einer messbaren Ausgabe (**Output**) in einer sich wiederholenden Folge“, (Pfitzinger, Elmar, *Geschäftsprozess-Management* S. 9)

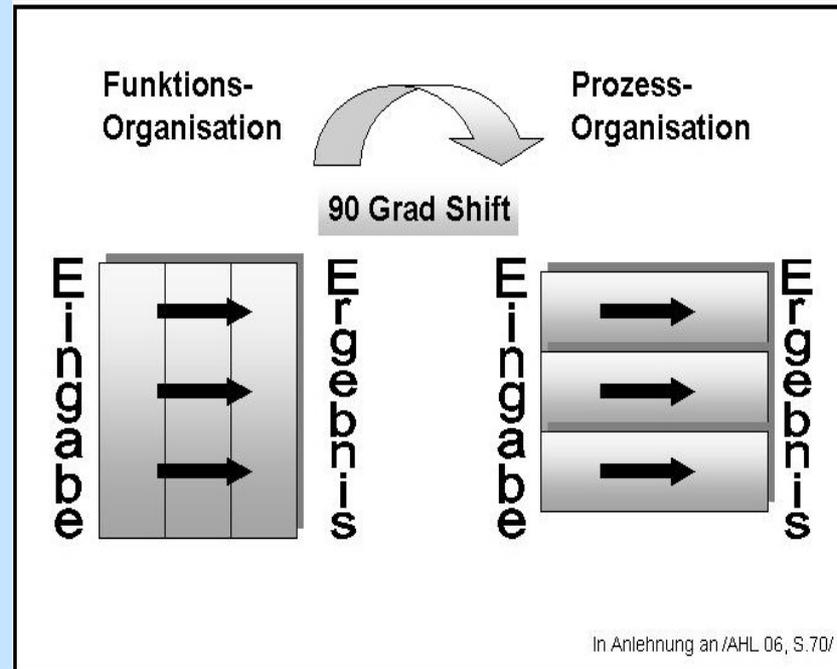
Bild ist zu finden unter:
<http://www.wendehammer.info/Stuff/19InputPutPutOutput.jpg>





Funktionsorganisation - Prozessorganisation

- vertikal orientiert
- nicht abteilungsübergreifend
- Lange Reaktionszeiten
- Verlust Übersicht am Gesamtprozess
- Viele Schnittstellen



- horizontal orientiert
- klare Verantwortlichkeiten
- Kurze Reaktionszeiten
- Bessere Kundenorientierung
- keine Schnittstellen





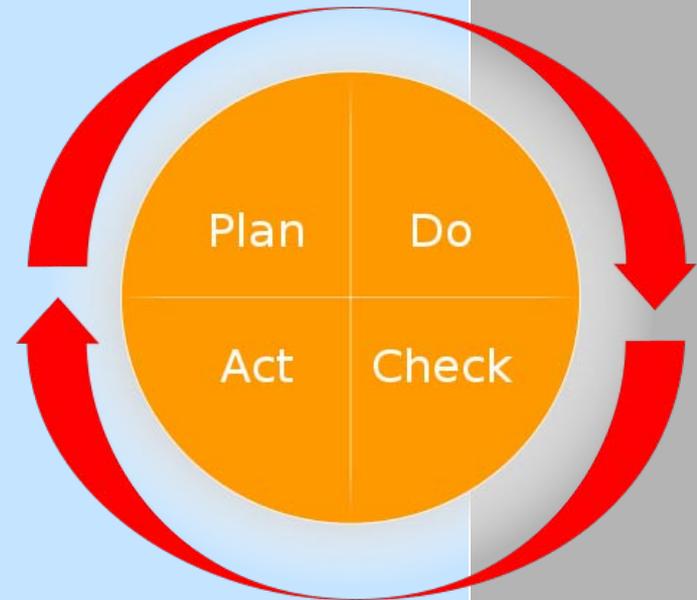
KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Plan – Planung der jeweilige Prozesse

Do - ausprobieren und testen

Check - Analyse der Testergebnisse

Act - Umsetzung für alle Bereiche



Die Verbesserung dieses Standards beginnt wiederum mit der Phase *Plan*.





Konsequenzen

- Ausrichtung der Geschäftsprozesse auf die Massenprozesse
 - ❖ Nicht immer den komplexesten Fall abbilden
 - ❖ Differenzierung sinnvoll – Experten nur die komplexen Fälle bearbeiten lassen

- Vermeiden Sie Überfrachtung von Geschäftsprozessen
 - Der Aufwand für die elektronische Abbildung von seltenen und komplizierten Fällen ist extrem hoch und führt auch zu Fehlern in den Alltagsprozessen.

- Insgesamt eine Optimierung eines bestehenden Prozesses





Prozesse des Fachreferenten

- Informationsversorgung des Fachbereichs
- Literaturversorgung des Fachbereichs
- Informationskompetenz vermitteln
- etc.





Informationsversorgung des Fachbereichs - Ansätze

- Zweimal im Jahr ein Gespräch mit dem Dekan
- Monatliches Gespräch mit dem Bibliotheksbeauftragten
- Informationen aus der Bibliothekskommission an den FB schicken
- Berichtspunkte für den Fachbereichsrat erstellen
- Informationsveranstaltung über Neuerungen aus der Bibliothek
- Newsletter, Blog des FB mit nutzen

Hier ist ein Erfolgskontrolle quantitativ nicht möglich.





Literaturversorgung des Fachbereichs

- Beschaffungszeiten definieren – Ziel mit Erwerbungsabteilung – Zeit mit % -Satz
 - 80 % der beim deutschen Verlag erschienen Bücher sind innerhalb von 5 Werktagen ausleihfertig im Regal.
- Datenbanknutzung steigern – gezieltes Schulungskonzept
- aktueller Bestand – Analyse der Ausleihzahlen zu Bestandsalter
- Ausleihzahlen pro aktiver Benutzer steigen
- Verhältnis Benutzer / potentieller Benutzer 70 % aller Studierender des Faches haben einen Ausweis
- Prof. Ausleihen / Mitarbeiterausleihen





Informationskompetenz vermitteln

- Erstsemestereinführungen – Zahl der Erstsemester mit Ausweis
- Einbindung in Lehrveranstaltungen
- Credit-Point-Vergabe
- Anzahl der Fachschulungen
- Bibliothek ist integraler Bestandteil der Evaluierungen des FBs und der Hochschule (fachbereichsübergreifende Absolventenbefragung)



Vorgehen

Ausgehend von den Zielen

- mit welchen Arbeitsprozessen will ich die Ziele erreichen?
 - Arbeitsprozesse skizzieren
 - Festhalten meiner eigenen Standards
 - KVP – auf eigne Prozesse anwenden

Standards innerhalb der eigenen Bibliothek entwickeln!

Kennzahlen festlegen, die eigentlich vorhanden sind –
Bibliothekssystem gezielt auswerten!!





Kollegiale Beratung als Unterstützung im QM

Die Kollegiale Beratung ist ein

systematischer, unabhängiger
und dokumentierter Prozess

zur Erlangung von Nachweisen

und zu deren objektiven Auswertung, um zu
ermitteln, inwieweit die Kriterien erfüllt sind.





Zusammenfassung

Erfassung der Geschäftsprozesse ist essentiell

für integrierte Geschäftsprozesse in der Hochschule

Aufbau von QM-Systemen

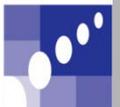
Geschäftsprozesse schaffen Transparenz über die Tätigkeit

QM-System muss:

gelebt werden; ständiger Verbesserungsprozess

Nutzen für die Anwender haben

Dokumentation der eigenen Leistung





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Für Rückfragen:

klotz-berendes@fh-muenster.de

