

Aber diese Dienstleistungen wurden doch erbracht!?

Qualitäts- und Dienstleistungsvereinbarungen (SLA) mit internen Kunden und Geldgebern zur gegenseitigen Zufriedenheit

Workshop 5.März 2012

Hanspeter Quenzer

- Mitarbeiter Firma TRIALOG AG mit folgendem Dienstleistungsprofil: Strategieentwicklung, Bibliotheksbau, Personalführung, Coaching, Bibliotheksmanagement, Ad-Interim-Management, SLA, Wissensmanagement, Informationsgliederung und
- Leiter Bibliothek Technik der Hochschulbibliothek ZHAW

Ausgangslage für SLA-Erarbeitung:

- Bisherige Erfahrungen aus Diskussionen mit vorgesetzten Stellen/ Controllern/ Geldgebern bewusst werden und auswerten: Was soll verbessert werden, was läuft gut ?
- Gegebene Ressourcen: genügend ? richtige ?
- Aktueller Produktkatalog: weiterverfolgen? ändern? Auswirkung auf Ressourcen ?
- Verankern mit Strategie/ Zielen der Institution
- Liegt eine Bibliothekspolicy vor ?
- Aktuelle Zufriedenheit der Endkunden ?
- wird Bibliotheksgeschäft von den Entscheidungsträgern verstanden ? Kommunikationsbedarf ?
- Sicht der Entscheidungsträger auf Bibliothek: primär Kostenverursacherin oder primär Dienstleistungserbringerin?
- Positionierung der Bibliothek nach innen und aussen ?
- Wo ist Bibliothek/ Doku-Stelle/ Fachinformation innerhalb der Organisation eingegliedert ? Ist aktuelle Zuordnung sinnvoll/ zu verbessern ?

Definition SLA

- SLA (Service Level Agreement) sind Vereinbarungen zwischen der Bibliothek, die die Dienstleistung erbringt und dem Kunden, der die Dienstleistung bezieht. In diesen Serviceverträgen sind die Eigenschaften der vereinbarten Serviceprodukte definiert und die entsprechenden Kosten ausgewiesen.

Prozess der Erarbeitung des SLA

- Die Erarbeitung eines SLA ist eine spannende Auseinandersetzung mit der Dienstleistung und zwar seitens des Kunden wie des Leistungserbringers und kann wesentlich zum gegenseitigen Verständnis beitragen.
- Die verlangte Leistung und die notwendigen Ressourcen (Sach- und Personalkosten) können so einander gegenübergestellt und beurteilt werden.

Chancen/ Risiken

- Innerhalb des z.B. schulweiten Prozesses einer SLA-Erarbeitung kann das Bibliotheksgeschäft ganz neu dargestellt und kommuniziert werden
- Zum Gespräch werden kann auch heissen, dass über die Ressourcen gesprochen wird. Gefahr von Kürzungen.

Teile des SLA

- Definition der Partner, der Dienstleistungspakete mit ihren Spezifikationen, der Kosten, allgemeine Angaben zur Qualitätskontrolle.

Partner des SLA

- Bibliothek = Leistungserbringer, Bedarfsträger. Wer verantwortlich für Service ?
- Kunde, Auftraggeber, Leistungsbezüger
- Nomenklatur auf Kundenseite:
Formeller Kunde (Direktion), Vertretung? Endkunde?

Produkte des SLA

- Zuerst Bewusstwerden aller Dienstleistungen, die man anbietet (Ist)
- Welche Dienstleistungen sollen weitergeführt werden (Soll)?
- Wie können sie zu Dienstleistungspaketen geschnürt werden (ca. 2-6), so dass gegenüber Management kommunizierbar ?

Darstellung eines Dienstleistungspakets

- Sprechender Titel
- Adressatengerechte Kurzbeschreibung
- Erbrachte Dienstleistungen aufzählen (z.B. Erwerb vorgeschlagene Medien)
- Qualitätsstandards definieren (z.B. entspricht den Bedürfnissen der Hochschule aus Lehre und Forschung)

- Definition von Messgrößen (z.B. Investiertes Medienbudget, aufgebautes neues Sammelgebiet, Aktualisierung).

Pflichten des Kunden

- Den Kunden als Vertragspartner darauf hinweisen, dass er mitverantwortlich ist (z.B. möglichst vollständige und korrekte Bestellangaben liefern)

Kosten

- Budget pro Paket (Personal, Medien, Infrastruktur).

Qualitätssicherung

- Festlegung eines Qualitätsgremiums und Form des Rechenschaftsberichts
- Vorgehen für Vertragsänderungen
- Allgemeines Prozedere im Konfliktfall

Rechenschaftsbericht

- Für die festgelegte Beurteilungsperiode managementorientierte Zusammenfassung des Betriebsjahrs
- Ausweis der Soll- und Ist-Messgrößen
- Interpretation der Ist-Zahlen gegenüber den Soll-Zahlen

Was braucht es auch noch?

- Umdenken des gesamten Bibliotheksteams nötig: verstärkt Kundenausrichtung einnehmen
- SLA muss im Alltag gelebt werden (nicht nur Papier für die Schublade)
- ev. mit Teamentwicklung unterstützen