

Thesen und Kriterienkatalog für die Qualität arbeitswissenschaftlicher Beratungsleistung am Beispiel der öffentlichen Verwaltung

Eleftheria Lehmann

1. Einleitung

Im Zuge von Reorganisationsprozessen, insbesondere bei der Einführung neuer Arbeitsformen oder neuer Technologien greift der öffentliche Dienst häufig auf externe Berater zurück. Die zu beachtenden Standards bei der Ausschreibung und Vergabe öffentlicher Aufträge sind in der VOL (Verdingungsordnung für Leistungen) festgeschrieben. Dabei wird ein Kriterienkatalog für die geforderten arbeitswissenschaftlichen Dienstleistungen verwendet, der sich an einem umfassenden Qualitätsverständnis orientiert. Es wird die Frage nach den Qualitätsmerkmalen untersucht, die sich aus den Vorgaben der VOL unter Berücksichtigung der Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit ergeben, und die Ergebnisse werden in Beziehung zu den modernen Vorstellungen über Dienstleistungsqualität gesetzt.

2. Anwendungsfall „Arbeitswissenschaftliche Beratung“

Grundthesen

Arbeitswissenschaftliche Beratung ist eine Dienstleistung, deren Qualität objektive Kriterien, z. B. gesetzliche Vorgaben, einerseits und Anforderungen des Kunden, seine Erwartungen, seine Zufriedenheit, andererseits bestimmen. In Anlehnung an den Qualitätsbegriff nach DIN EN ISO 8402 wird Qualität arbeitswissenschaftlicher Beratung beschrieben als „Gesamtheit der Merkmale eines Prozesses oder Objektes hinsichtlich der Eignung, vorgegebene Erfordernisse im Sinne des Kunden und unter Berücksichtigung des aktuellen Standes der Arbeitswissenschaft zu erfüllen“.

Zu den Kundenerwartungen gehört in der Regel, dass die arbeitswissenschaftliche Beratung kostengünstig erbracht wird. Hinsichtlich der Qualitätsanforderungen können jedoch in Verbindung mit einer Kostenbewertung nur die Ziele gelten: „Steigerung der Qualität bei gleichen Kosten“ oder „Senkung der Kosten bei gleicher Qualität“. Aus dem beschriebenen Qualitätsbegriff ergeben sich drei Dimensionen, die für die Qualität arbeitswissenschaftlicher Beratungsdienstleistungen maßgeblich sind: Strukturqualität (Input-Betrachtung), Prozessqualität (Throughput-Betrachtung) und Ergebnisqualität (Output-Betrachtung).

Kriterienkatalog öffentlicher Auftraggeber

Der öffentliche Arbeitgeber beschreibt und bewertet arbeitswissenschaftliche Beratungsleistungen auf der Grundlage der VOL. Reichen die Vorgaben dieses Regelwerkes aus, um dem oben thesenartig dargestellten Qualitätsbegriff Rechnung zu tragen?

Aufgrund der Vielfalt der zu erwerbenden Produkte bzw. Dienstleistungen verzichtet die VOL auf konkrete Angaben über einzelne Qualitätsmerkmale. Hier ist der öffentliche Auftraggeber gefordert, denn er muss eine Leistungsbeschreibung anfertigen und darin die Merkmale der von ihm gewünschten Qualität konkretisieren. Leistungen müssen gemäß VOL eindeutig und erschöpfend beschrieben sein, insbesondere unter Angabe ihrer wesentlichen Merkmale und konstruktiven Einzelheiten. Auf einschlägige Normen kann Bezug genommen werden.

Unverzichtbare Qualitätsmerkmale arbeitswissenschaftlicher Beratungsleistungen sind nach der bisherigen Praxis u.a. Aktualität, Glaubwürdigkeit, Relevanz, Passgenauigkeit, Benutzerfreundlichkeit. Zur Beschreibung konstruktiver Einzelheiten werden in der Regel vorhandene Normen berücksichtigt.

Vom potenziellen Vertragspartner wird der Nachweis erwartet, dass er in der Lage ist, die gewünschte Dienstleistung zu erbringen. Die VOL benennt drei wesentliche Kriterien, anhand derer die eingereichten Unterlagen geprüft werden: *Fachkunde*, *Leistungsfähigkeit* und *Zuverlässigkeit*. Die folgenden Erläuterungen aus den Ausführungsbestimmungen zur VOL verdeutlichen, dass der Kriterienkatalog die Bereiche Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität abdeckt:

Fachkundig ist, wer die Kenntnisse, Erfahrungen und Fertigkeiten besitzt, die für die vergebende Leistung benötigt werden;

Leistungsfähig ist, wer über ausreichende technische, wirtschaftliche und finanzielle Mittel verfügt;

Zuverlässig ist, wer die Gewähr für eine den Bedingungen entsprechende Ausführung der Leistung bietet, z. B. im Hinblick auf Qualität, Lieferfristen.

Prozess- und Ergebnisqualität werden durch Controllingmaßnahmen, z. B. Einrichtung von Begleitkreisen, Berichtspflichten und Präsentation von Zwischenergebnissen besonders berücksichtigt. Diese Maßnahmen sind Bestandteil eines „Pflichtenheftes“, das zwischen den Vertragspartnern vereinbart wird.

3. Schlussbemerkung

Arbeitswissenschaftliche Beratungsleistungen werden von öffentlichen Auftraggebern im Wettbewerb vergeben. Als Auftragnehmer kommen Einrichtungen, Unternehmen oder Freiberufler in Frage, deren Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit feststeht, die über ausreichende Erfahrungen verfügen und die Gewähr für eine wirtschaftliche Planung und Ausführung bieten. Der Vergabep Praxis in der öffentlichen Verwaltung liegt ein breites Qualitätsverständnis zugrunde.