



Neue Dynamik dank Qualitätsmanagement im Vermessungsamt des Kantons Bern

Geprüft und für gut befunden

Öffentliche Stellen,
die sich formell zu
Qualität verpflichten,
gewinnen an Dynamik.

Eine Erfolgsgeschichte
aus dem Kanton Bern.

Vermessungsamt des Kt. Bern

Das Vermessungsamt des Kantons Bern (VmA) steuert die Realisierung der Amtlichen Vermessung, ist verantwortlich für den Unterhalt des Übersichtsplans und zuständig für die Normierung und die Distribution von kantonalen Geoinformationen. Das VmA beschafft Grundlagedaten für den Aufbau des geografischen Informationssystems des Kantons Bern. Im VmA arbeiten 27 Personen.

Vermessungsamt des Kantons Bern
Reiterstrasse 11, CH-3011 Bern
T 031 633 33 11, F 031 633 33 40
www.vma.bve.be.ch
info.vma@bve.be.ch

Helle Farben. Viel Glas. Weite Verbindungsgänge: Das Gebäude der Bau-, Verkehrs- und Energiedirektion (BVE) des Kantons Bern wirkt aufgeräumt und offen. Konrad Wysser, Abteilungsleiter im Vermessungsamt (VmA) des Kantons Bern, sorgt zusammen mit 26 Kolleginnen und Kollegen dafür, dass «sein» Amt der Kundschaft liefert, was die Architektur verspricht: Klar strukturierte Arbeit.

Nun ist die Schweiz zwar kreuz und quer vermessen. Doch manche Daten sind nur auf Papier vorhanden, ungenau oder gar unvollständig. Gefragt sind heute aber flächendeckend numerische Daten nach dem Standard der Amtlichen Vermessung. Diese Angaben sollen für das Grundbuch und für den Betrieb von Landinformationssystemen genutzt werden. Eine gewaltige Herausforderung für die rund 400 Berner Gemeinden und ihre Geometer. Das VmA begleitet die Beteiligten mit Rat und Tat.

Zugang zu Geoinformationen.

In diesem Umfeld erfährt das VmA allerdings einen Strukturwandel: vom klassischen Vermessungsamt hin zu einer Anlaufstelle für Geoinformationen. Normierte Datensätze aus Bereichen wie Wasser, Boden, Luft, Verkehr, Raumplanung etc. wachsen zusammen

mit den Daten der Amtlichen Vermessung zu einer Datenbank für Geoinformationen, deren Inhalte massgeschneidert für den ganzen Kanton abgefragt werden können.

Kundenfreundlichkeit als erstes Ziel.

Zentrales Anliegen des VmA: Aktuelle und homogenisierte Daten im Dienst der Öffentlichkeit, damit Kunden mit gemeindeübergreifenden Projekten einfach und schnell auf die Resultate der Amtlichen Vermessung zugreifen können.

Banken beziehen zum Beispiel präzise Grundbuchinformationen zur Hypothekbewertung und Gemeinden gewinnen neue Instrumente für die Raumplanung.

Konrad Wysser: «Wir wollen, dass alle Benutzer gern bei uns bestellen, weil sie wissen: Die Daten vom VmA sind aktuell. Auf die ist Verlass.»

Schon seit 1996: Qualität nach ISO 9001.

Aus diesem Grund beschloss das VmA bereits 1996, die eigene Leistung zu optimieren und sich – im Sinne einer Leistungsbewertung – auch der Zertifizierung nach ISO 9001 zu stellen. Ein fünfköpfiges Kernteam erarbeitete

die Kernprozesse für alle VmA-Abteilungen. Wysser: «Wir bezogen aber alle Mitarbeitenden in diesen Prozess ein. Eine Kopfgeburt hätte kaum funktioniert. Innerhalb eines Jahres waren wir soweit und bestanden die erste Zertifizierung.»

Klare Rollenverteilung. Starke Wandlung.

Das VmA beurteilt den damaligen Schritt rückblickend als wichtige Erfahrung für alle Beteiligten. Das neue Qualitätsbewusstsein schaffte Dynamik: Jede Abteilung hatte plötzlich ein klares Produkt, klare Produktbeschreibungen und feste Zielvorgaben. Prozessorientiertes Vorgehen mit transparenten Abläufen wurde zur Selbstverständlichkeit.



Heute ist jeder Abteilungsleiter auch Qualitäts-Verantwortlicher für seinen Prozess. Und die Mitarbeitenden übernehmen ihre Rolle im Rahmen des Qualitäts-Managements. Fast nebenbei ist man sich dadurch auch des eigenen Potenzials bewusst geworden: rund 800 Stellenprozente sind heute ausschliesslich Entwicklungsprojekten gewidmet.

Wie macht man Gutes besser?

Erfolg macht Lust auf mehr: Sechs Jahre nach der erfolgreichen Zertifizierung suchte das VmA nach weiteren Optimierungsmöglichkeiten. Grösster Wunsch: die Abbildung der auf Papier und Tabellen geführten Dokumenten-Verwaltung per Software-Tool. Auch auf der Wunschliste: eine gute Prüfmittelverwaltung. Intern vorgeschlagene Lösungen vermochten nicht zu überzeugen. Also evaluierte man extern und entschied sich schliesslich für das Qualitätsmanagementprogramm IQSoft der Zofinger IQS AG.

IQSoft, ein flexibles Werkzeug für Qualitätsmanager.

Über die Vorteile konsequenten Qualitätsmanagements via Software haben wir an dieser Stelle schon mehrfach berichtet. Die Erfahrungen des VmA in Kürze: Die Angestellten nutzten das Programm gern, sobald sie seine Stärken für sich entdeckten. Denn IQSoft entschlackte die Dokumentenverwaltung im Handumdrehen. Kein Papierkrieg mehr. Problemlose Aktualisierungen bestehender Dokumente. Und nicht zuletzt Personenunabhängigkeit, denn einmal gespeichertes Know-how ist jederzeit für alle verfügbar.

Auch interne Verbesserungsvorschläge gewannen mit IQSoft an Gewicht:

Elektronisch vorgebrachte Ideen können nirgends untergehen. Allein diese Optimierung führte im VmA innert knapp drei Jahren zu 104 praktischen Massnahmen.

Kundenmeldungen kreativ auswerten.

Ein Qualitäts-Managementprogramm zur Kundenbearbeitung? Das VmA zeigt, was mit IQSoft möglich ist:

→ Bei der Distribution der Geoinformationen

Das VmA kontrolliert mittels Standard-Auswertung der Kundenmeldungen die gesamte Distribution. Das geht von der Erfassung des Bestelleingangs über die Kontrolle der Pendenzen bis zur Erledigung des Auftrags und zu den Einzelheiten der Auslieferung. Gleichzeitig erfasst man diverse Kundendaten und weiss genau, wer was und wann bestellt hat. Und wie lange man braucht, um einen Auftrag abzuschliessen. Bald folgt die Anpassung des IQSoft-GUI mit bedürfnisgerechter Terminologie für alle Mitarbeitenden.

→ Bei der Unterstützung der Kunden-Hotline

Das VmA ist Anlaufstelle bei Fragen rund um eine extern gehostete Grundstückdatenbank und betreibt zu diesem Zweck eine eigene Hotline. Die dort beschäftigten Mitarbeitenden erfassen via IQSoft bei jedem Anruf die Art des Auftrags, die Problemdefinition und mehr. Ruft ein bestehender Kunde an, wird auf diese Daten zurückgegriffen. So können manche Probleme schon während des Gesprächs gelöst werden. Zusätzlich erfährt das Vermessungsamt damit, wie schnell man selbst arbeitet, wer wie oft anruft, wann Software-Updates oder Schulung notwendig werden.

Gerüstet für New Public Management.

Auch in Bern gilt ab 1.1.2005 das New Public Management mit definiertem Leistungsauftrag. Die seit 1996 durchgeführten Massnahmen zur Qualitätsverbesserung erleichtern jetzt die Umsetzung der erhaltenen Vorgaben. Und IQSoft ist natürlich mit von der Partie. Konrad Wysser: «Mein Aufwand als Qualitäts-Leiter ist dank unserem Programm gesunken. Zumal ich dabei von den Mitarbeitenden gestützt werde, die gern darauf verzichten, wie früher in Ordnern nach Unterlagen zu suchen. Auch die Prozesseigner können ihre Aufgaben leichter wahrnehmen und mit gutem Gefühl delegieren.»

Geprüft und für gut befunden: Das Vermessungsamt des Kantons Bern hat Qualität definiert und seine Leistungen für die Öffentlichkeit messbar gemacht. Die Zukunft darf kommen.

Beni Krieger, Texter und Autor
079 341 80 18, meetme@nyc.com

Hans-Peter Kost, Geschäftsleiter IQS AG
062 745 10 45, hans-peter.kost@iqs.ch
www.qualitymaker.ch

