



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Statistik BFS

Neuorganisation des Qualitätsmanagements

unter Berücksichtigung des CoP

Andrea Eichholzer
Schweizer Tage der öffentlichen Statistik
10.09.08

Statistik Schweiz



Agenda

- I. Ausgangslage
- II. Indikatoren des CoP und Beurteilung des BFS
- III. Beschreibung des Projekts „Neuorganisation des Qualitätsmanagements“
- IV. Organisation der Einführung
- V. Schlussbemerkungen



I Ausgangslage

Basis: Richtlinien (UN Prinzipien, Charta), Dokumentation (Qualitätsmanagement-Handbuch 2003), TQM-Strategie

Konzeptioneller Rahmen: QM-Handbuch 2003 mit Produkt- und Prozessqualitäts-Definitionen sowie einer Beschreibung des Qualitätsansatzes des BFS

Organisation: dezentralisiert (Self-Assessments und Audits werden durch die Sektionen selbst an die Hand genommen)





I Ausgangslage

Dezember 2006: Projektantrag zur Neuorganisation des Qualitätsmanagement

Januar 2007: Inkrafttreten des Bilateralen Abkommens im Bereich der Statistik

Juli 2007: Qualitätsoffice besetzt

November 2007: CoP Peer Review

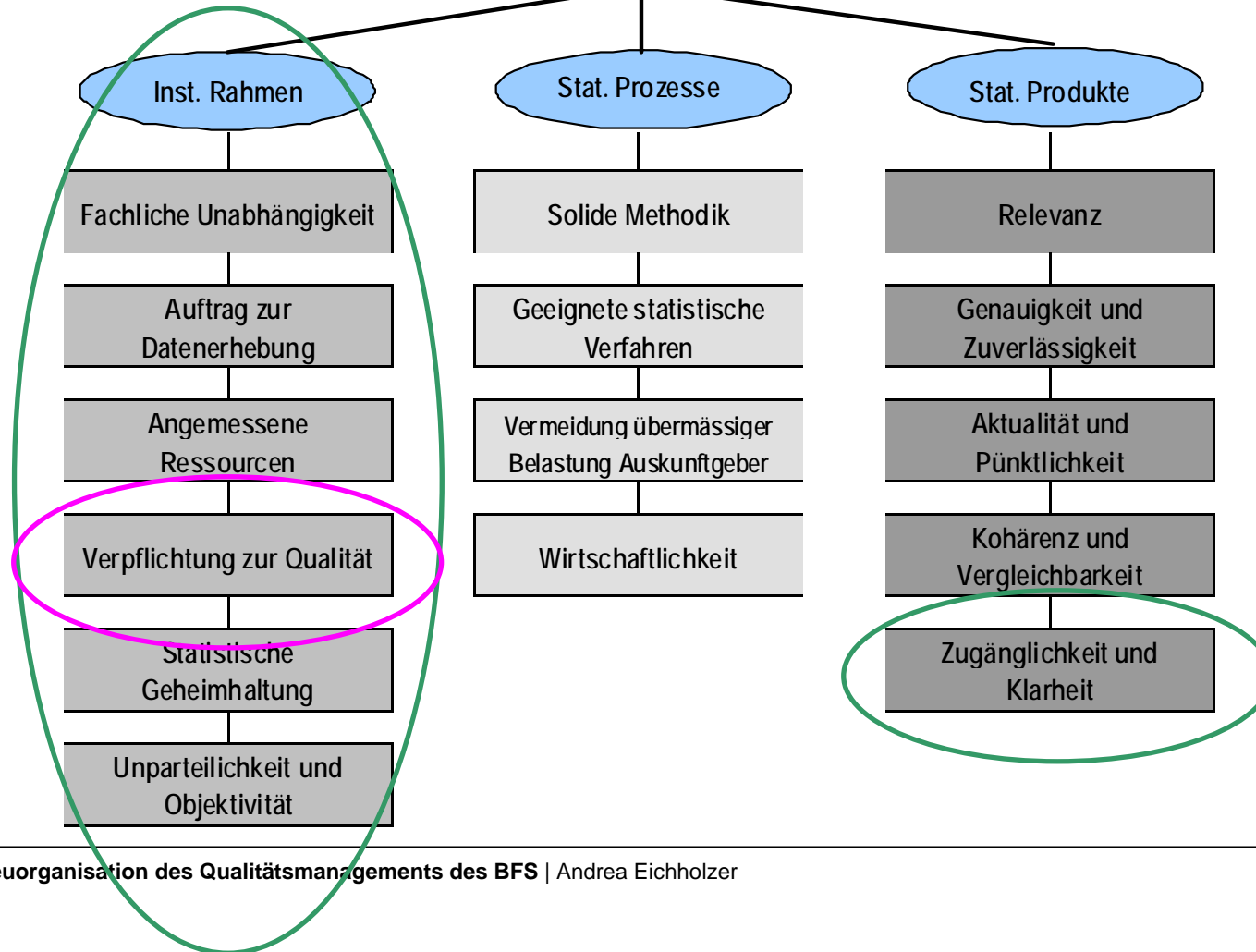
Februar 2008: Grobkonzept zur Neuorganisation des Qualitätsmanagements

April 2008: CoP Peer Review Bericht





Verhaltenskodex





II Indikatoren CoP & Beurteilung BFS

Grundsatz 4: Verpflichtung zur Qualität

«Alle Mitglieder des ESS verpflichten sich, in Einklang mit den in der Qualitätserklärung des Europäischen Statistischen Systems festgelegten Grundsätzen zu arbeiten und zusammenzuarbeiten.»





II Indikatoren CoP & Beurteilung BFS

Hauptbefund der Peers:

«Das BFS hat eine klare Strategie zur Verbesserung der Qualität seiner Statistiken.»

Empfehlung der Peers:

«Implementierung eines umfassenden Qualitätsmanagements und klarer Abläufe für die Qualitätskontrolle und Dokumentation in allen Bereichen.»





II Indikatoren CoP & Beurteilung BFS

not met
 partly met
 largely met
 fully met

Indikatoren zum Grundsatz 4: Verpflichtung zur Qualität		Bewertung
4.1	Die Produktqualität wird regelmässig anhand der vom ESS festgelegten Qualitätskriterien überwacht.	Largely met
4.2	Es gibt Verfahren zur Überwachung der Qualität der Erhebung, Verarbeitung und Verbreitung von Statistiken.	Largely met
4.3	Es gibt Verfahren, mit denen Qualitätsüberlegungen, etwa der Frage der Kompromisse zwischen verschiedenen Qualitätsaspekten, Rechnung getragen und die Planung bestehender und in naher Zukunft geplanter Erhebungen entsprechend ausgerichtet werden kann.	Largely met
4.4	Die Qualitätsleitlinien sind dokumentiert, und die Mitarbeiter sind gut ausgebildet. Die Leitlinien sind schriftlich niedergelegt und werden der Öffentlichkeit bekannt gegeben.	Largely met
4.5	Die wichtigsten statistischen Produkte werden, gegebenenfalls unter Hinzuziehung externer Sachverständiger, regelmässig gründlich überprüft.	Partly met





II Indikatoren CoP & Beurteilung BFS

Verbesserungsmassnahmen

- ⇒ Einführung des CAF-Modells (2008 - 2012)
- ⇒ Bildung eines Pools von Mitarbeitenden zum Wissensaustausch (2008)
- ⇒ Implementierung des Konzepts «Umsetzung des CoP - Neuorganisation des Qualitätsmanagements» (...) (2010)





III Beschreibung des Projekts

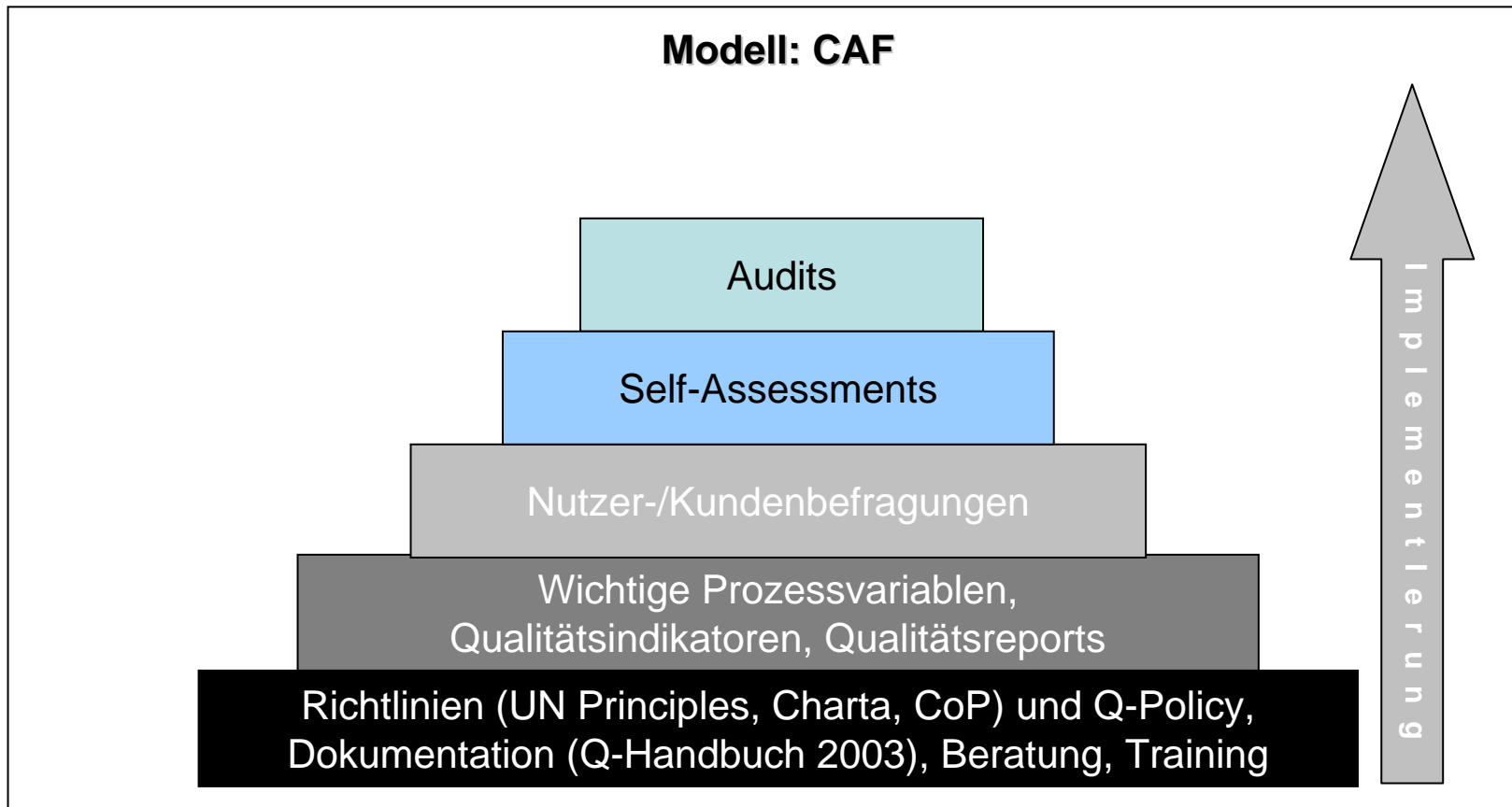
Neuorganisation des Qualitätsmanagements

Ziel der Neuorganisation ist die systematische Sicherung und Verbesserung der Qualität von Produkten und Dienstleistungen im BFS unter Berücksichtigung des internationalen Standards (z.B. Empfehlungen und Entwicklungen im Qualitätsbereich) und des CoP



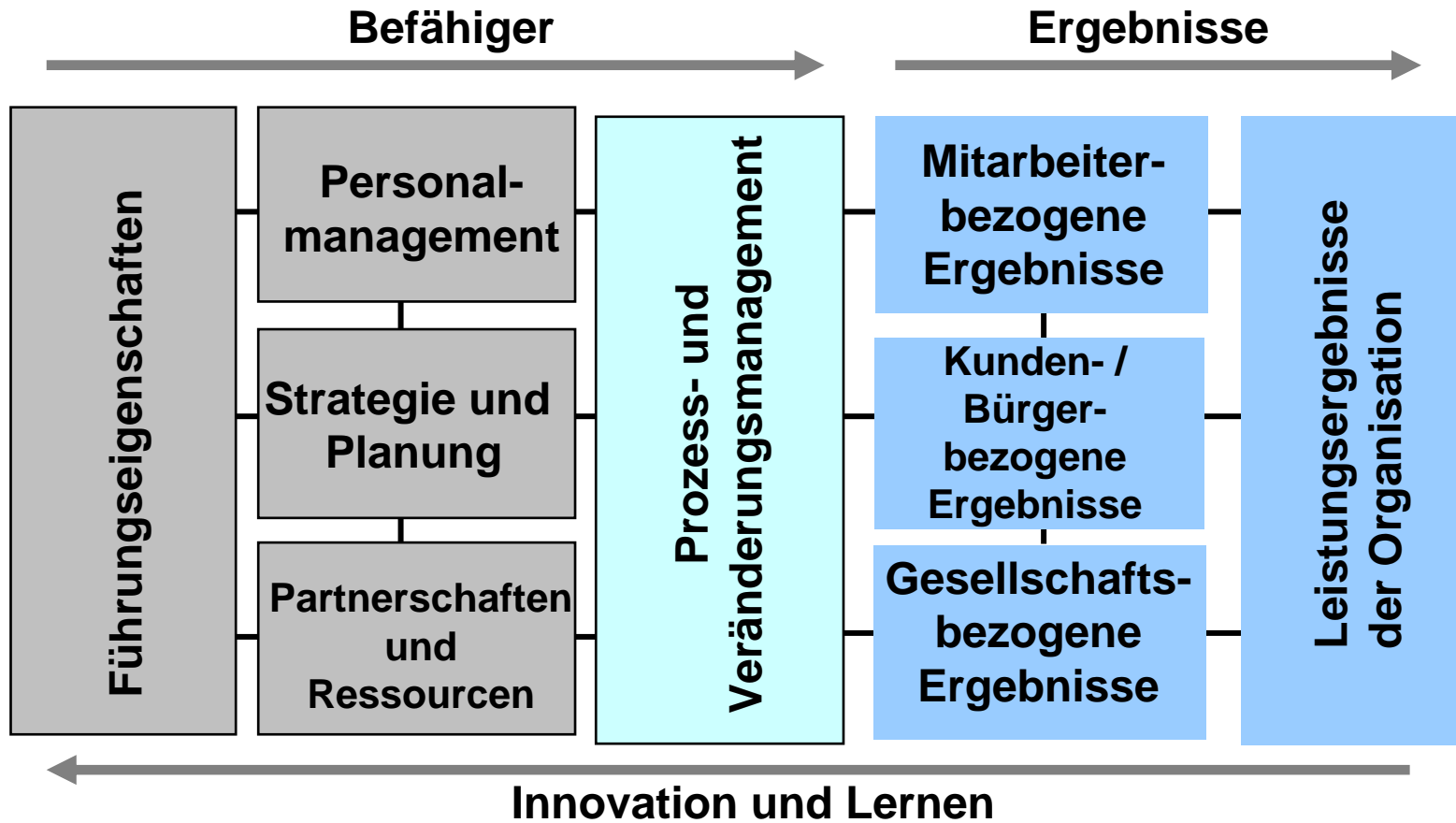


Aufbau Qualitätsmanagement





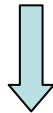
Das CAF-Modell





Grundlagen und Richtlinien

fundamentale Prinzipien der öffentlichen Statistik



Schweizerische Charta der öffentlichen Statistik



Verhaltenskodex (CoP)

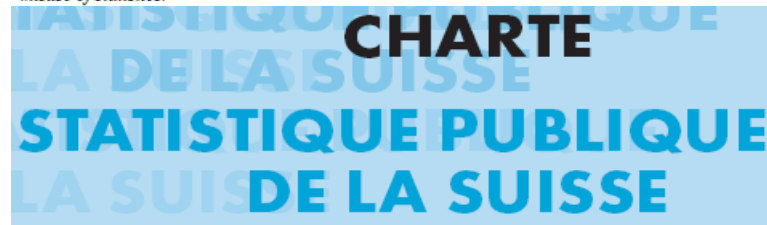
Fundamental Principles of Official Statistics

Principle 1. Official statistics provide an indispensable element in the information system of a democratic society, serving the Government, the economy and the public with data about the economic, demographic, social and environmental situation. To this end, official statistics that meet the test of practical utility are to be compiled and made available on an impartial basis by official statistical agencies to honor citizens' entitlement to public information.

Principle 2. To retain trust in official statistics, the statistical agencies need to decide according to strictly professional considerations, including scientific principles and professional ethics, on the methods and procedures for the collection, processing, storage and presentation of statistical data.

Principle 3. To facilitate a correct interpretation of the data, the statistical agencies are to present information according to scientific standards on the sources, methods and procedures of the statistics.

Principle 4. The statistical agencies are entitled to comment on erroneous interpretation and misuse of statistics.





Prozessvariablen, Qualitätsberichte und Indikatoren

Prozessvariablen

- Standardvorlage für Prozessvariablen, Cockpit für Qualitätsarbeit

Berichte

- Qualitätsrelevante Informationen, die möglichst mit jedem Datenrelease publiziert werden
- Standardvorlage für die Berichterstattung, die nach den relevanten Qualitätskomponenten gegliedert und strukturiert ist, wird möglichst in bereits vorhandene Berichte integriert

Indikatoren

- Aggregierte Informationen auf der Basis eines umfassenden Qualitätsberichts



Nutzer- und Kundenbefragungen

Ziel: Erhebung der Meinungen bezüglich unserer Produkte und Dienstleistungen bei unseren Nutzerinnen und Nutzern um Verbesserungspotenziale aufzudecken, Informationsbasis für das Qualitätsmanagement

Periodizität: alle zwei Jahre

Population/Methode: alle BFS-Nutzerinnen und Nutzer mittels eines Online-Befragungstools

Inhalt: Evaluation der relevanten Qualitätskomponenten

Follow-up: Formulierung von Verbesserungsmaßnahmen, Überprüfung



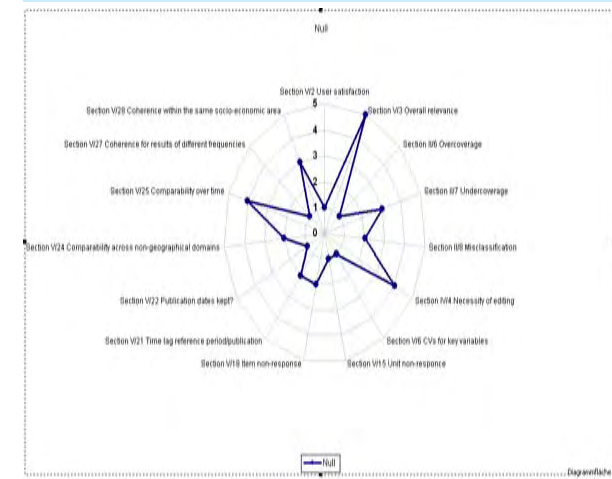
Self-Assessments

Development of a Self Assessment Programme

- Checkliste für ein systematisches Qualitäts-Assessment von Statistiken im ESS
- Arbeitsinstrument für Projektleitende, das der Qualitäts-evaluierung ihrer Statistiken und der Förderung von Verbesserungsmaßnahmen dient

DESAP

The European
Self Assessment Checklist
for Survey Managers





Audits

Ziel und Inhalt: Auf der Basis der Standard-Dokumentation werden die Qualitätsaspekte hinsichtlich der angewendeten Methoden und Prozesse besprochen, zudem werden Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert

Output: Verbesserungsmassnahmen sowie Input für die Standard-Dokumentation

Audit Teams: interne und externe Experten



IV Organisation der Einführung

- Erhebung des Stands der Qualitätsarbeit im BFS und Identifikation von „Good Practice“
- Einzelne Elemente des Qualitätssystems werden in entsprechenden Arbeitsgruppen oder in einem Pilotprojekt diskutiert
- Schrittweise Einführung der Konzepte, Tools und Elemente
- Weiterentwicklung im Sinne des PDCA-Zyklus





V Schlussbemerkungen

Folgen für Stakeholder

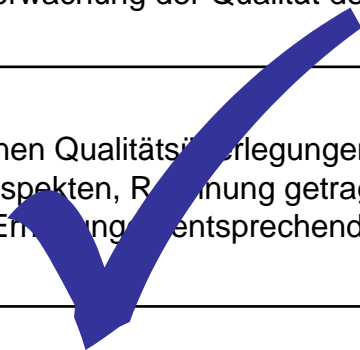
- Mitarbeitende: Verbesserungsmaßnahmen, Dokumentationspflicht, Lerneffekte, Wissenstransfer
- Top Management: mehr Informationen für die Entscheidungsvorbereitung, besseres „Controlling“
- Nutzerinnen/Kunden: weitergehende Informationen (z.B. methodologische Informationen), bessere Vergleichbarkeit zu anderen europäischen Ländern
- Andere Datenproduzenten: „Good Practice“



V Schlussbemerkungen

Erfüllung der Indikatoren des CoP

Indikatoren zum Grundsatz 4: Verpflichtung zur Qualität	
4.1	Die Produktqualität wird regelmässig anhand der vom ESS festgelegten Qualitätskriterien überwacht.
4.2	Es gibt Verfahren zur Überwachung der Qualität der Erhebung, Verarbeitung und Verbreitung von Statistiken.
4.3	Es gibt Verfahren, mit denen Qualitätsüberlegungen, etwa der Frage der Kompromisse zwischen verschiedenen Qualitätsaspekten, Rechnung getragen und die Planung bestehender und in naher Zukunft geplanter Erhebungen entsprechend ausgerichtet werden kann.
4.4	Die Qualitätsleitlinien sind dokumentiert, und die Mitarbeiter sind gut ausgebildet. Die Leitlinien sind schriftlich niedergelegt und werden der Öffentlichkeit bekannt gegeben.
4.5	Die wichtigsten statistischen Produkte werden, gegebenenfalls unter Hinzuziehung externer Sachverständiger, regelmässig gründlich überprüft.





Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Statistik BFS

Merci für Ihre Aufmerksamkeit!

