

Qualitätsbegriff im Qualitätsmanagement

„Gesamtheit von Merkmalen und Eigenschaften einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“ (DIN EN ISO 8402)

= Eignung für den vom Kunden beabsichtigten oder vorausgesetzten Zweck „fitness for purpose“

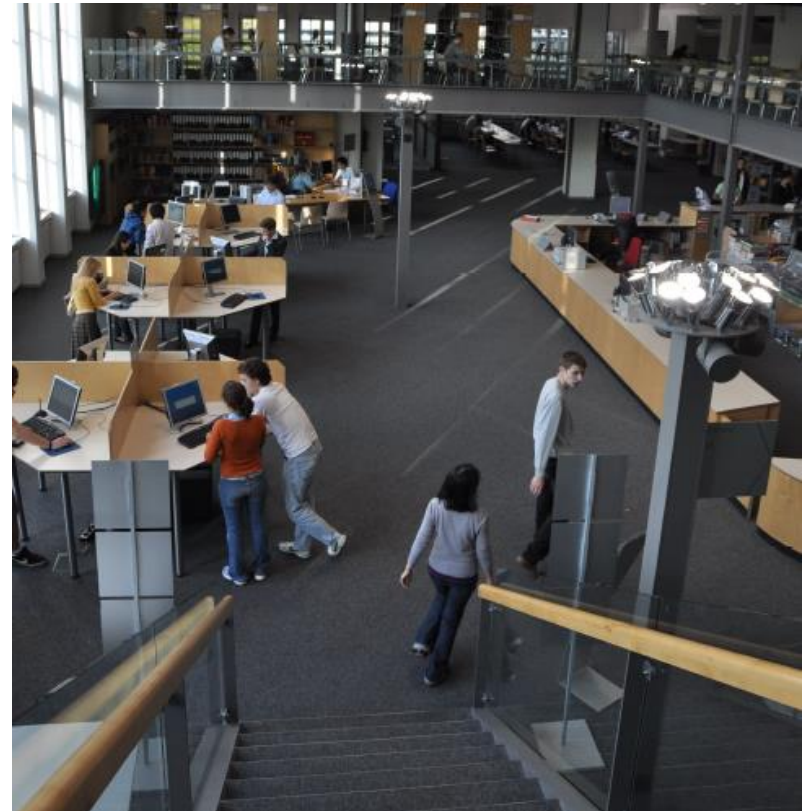
Qualität in Bibliotheken

Bibliotheksnutzer: viele Medien,
lange Öffnungs- und
Ausleihzeiten, einfacher
Zugang zu elektronischen
Medien

Träger: Effektivität und Effizienz,
Angemessenheit von Kosten
und Leistung

Interne Kunden

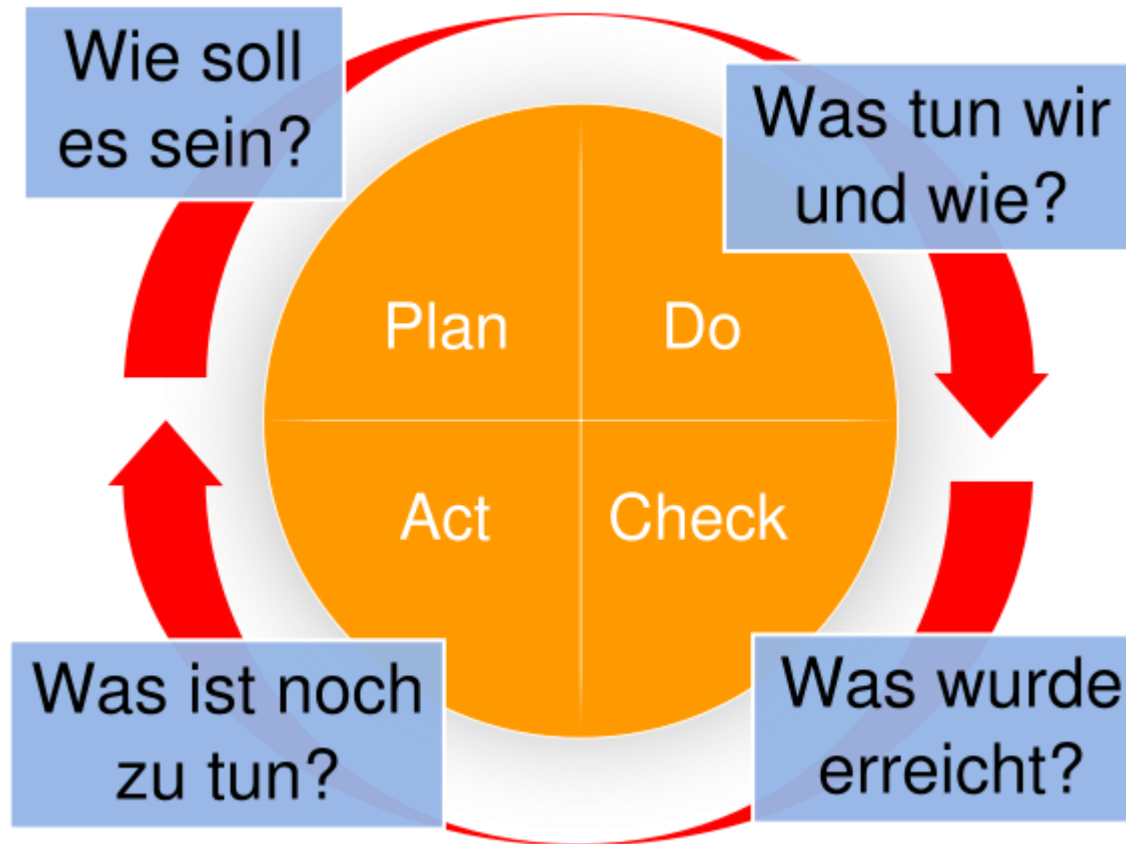
(MitarbeiterInnen der
Bibliothek): flexible
Arbeitszeiten, angenehme
Arbeitsatmosphäre, flache
Hierarchien



Kernpunkte von Qualitätsmanagement

- Kundenorientierung
- Strategie und Ziele für planvolles Handeln
- Prozessorientierung
- Standards setzen und einhalten
- Transparenz
- Kontinuierliche Verbesserung
- Jeder ist für Qualität verantwortlich

Kontinuierliche Verbesserung



Viele Wege führen zur Qualität: Verschiedene Ansätze für Qualitätsmanagement

- TQM
- EFQM, CAF
- DIN EN ISO 9001:2008
- Qualitätsstandards (in Bibliotheken z.B. AKMB)
- Kollegiale Beratung

Qualitätsmanagement nach der DIN EN ISO 9000er Reihe

- DIN EN ISO 9000 ff = mehrere Normen
- 9001 = Katalog von Minimalanforderungen an QM-Systeme
- International anerkannt
- Branchenübergreifend, für Produktions- und Dienstleistungsbetriebe anwendbar
- Hilfestellung und Überprüfung durch externe Experten

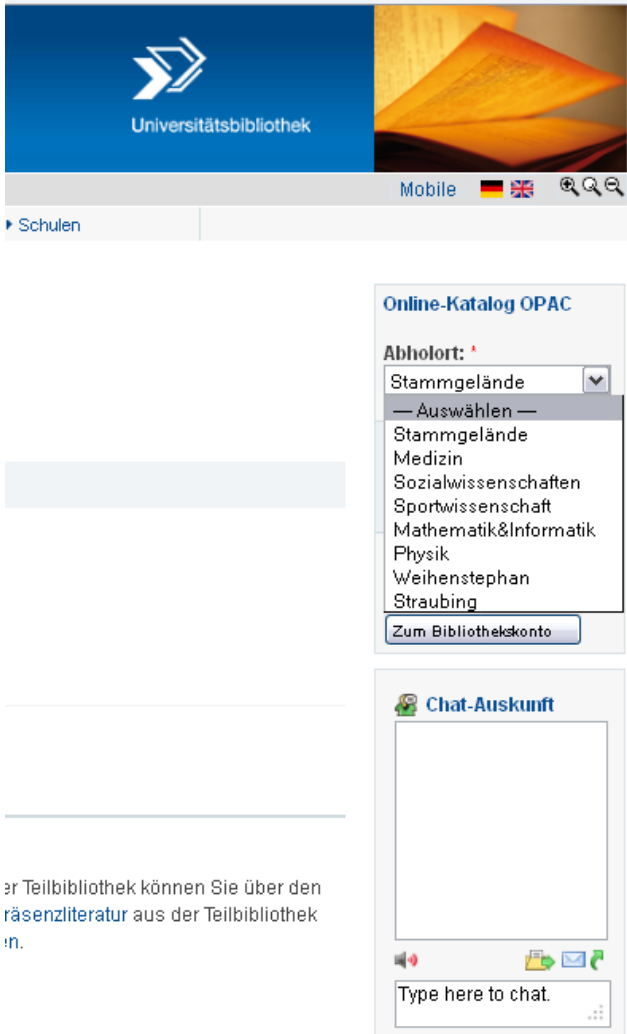
Normkapitel im Überblick

- 0 - 3 Begriffe
- 4 QM-Systeme: Prozesse, Dokumentationsanforderungen
- 5 Verantwortung der Leitung: Kundenorientierung, Qualitätspolitik und –Ziele, Zuständigkeiten, Kommunikation
- 6 Management der Ressourcen: Personal, Infrastruktur, Arbeitsumgebung
- 7 Produkt- und Dienstleistungserbringung: Kundenbezogene Prozesse
- 8 Überwachung, Verbesserung, Fehlermanagement

Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe

- Qualitätspolitik und –Ziele entwickeln und kommunizieren,
- Sich zum Qualitätsmanagement bekennen
- Prozesse definieren und festlegen
- Qualitätsmanagementhandbuch erstellen
- Beauftragten bestimmen
- Schriftliche Verfahren regeln
- Ressourcen zur Verfügung stellen
- Mitarbeiter einbeziehen

Die Universitätsbibliothek der TUM



The screenshot shows the website's header with the logo and navigation options like 'Mobile' and language flags. A sidebar menu includes 'Schulen'. The main content area features an 'Online-Katalog OPAC' section with a dropdown menu for 'Abholort:' (pick-up location) showing options like 'Stammgelände', 'Medizin', and 'Sportwissenschaft'. Below this is a 'Chat-Auskunft' section with a text input field and a 'Type here to chat' prompt.

- 10 Teilbibliotheken in 4 Städten
- 31.000 Studierende
- Wissenschaftl. Personal: 2.100
- Erwerbungssetat: 4 Mio. €
- 1,6 Mio. Bände
- 1,5 Mio. Bibliotheksbesuche
- 400.000 Ausleihen/Jahr
- 35.000 aktive Benutzer
- Personal nach Stellenplan: 115

Die Universitätsbibliothek bis 1999



- Zweischichtiges Bibliothekssystem
- dezentral-individuelle Geschäftsprozesse mit geringer Koordination
- zahlreiche individuelle Zuständigkeiten, z.B. Leitung der Teilbibliotheken, separate Erwerbung und Katalogisierung
- Geringe Identifikation mit dem Gesamtsystem
Universitätsbibliothek

Veränderungen in der Bibliothek

- Funktionale Einschichtigkeit
- Koordination der Erwerbung
- Leitbild, Bibliotheksentwicklungsplan
- Bibliotheksordnung, Evaluierung
- einheitliche Regelung und Dokumentation von Geschäftsprozessen
- Einführung Teamstruktur

Qualitätspolitik -> unser Leitbild

Positionierung

- Wer wir sind
 - Wissenschaftliches Informationszentrum der TUM
 - Unterstützung von Forschung und Lehre
 - Optimaler Service für unsere BenutzerInnen

Angebot

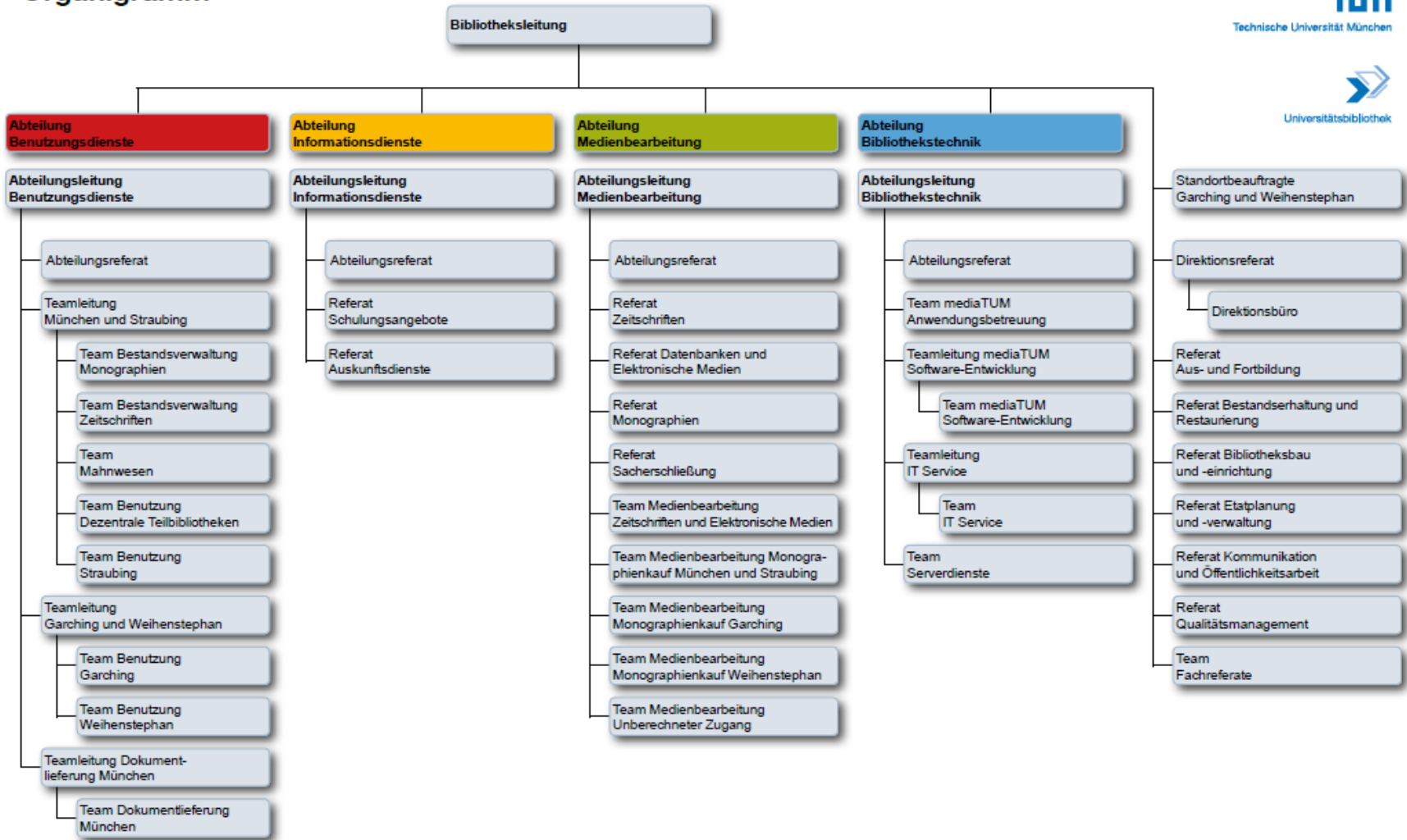
- Was wir anbieten
 - Bestand, Fachpersonal, Arbeitsumfeld
 - Informationsveranstaltungen,

Selbst- verpflichtung

- Wie wir unsere Ziele erreichen
 - Kompetent und engagiert
 - Analyse und Optimierung der Arbeitsabläufe
 - Kontinuierliche Fortbildung und Qualifizierung

Verantwortlichkeiten

Organigramm



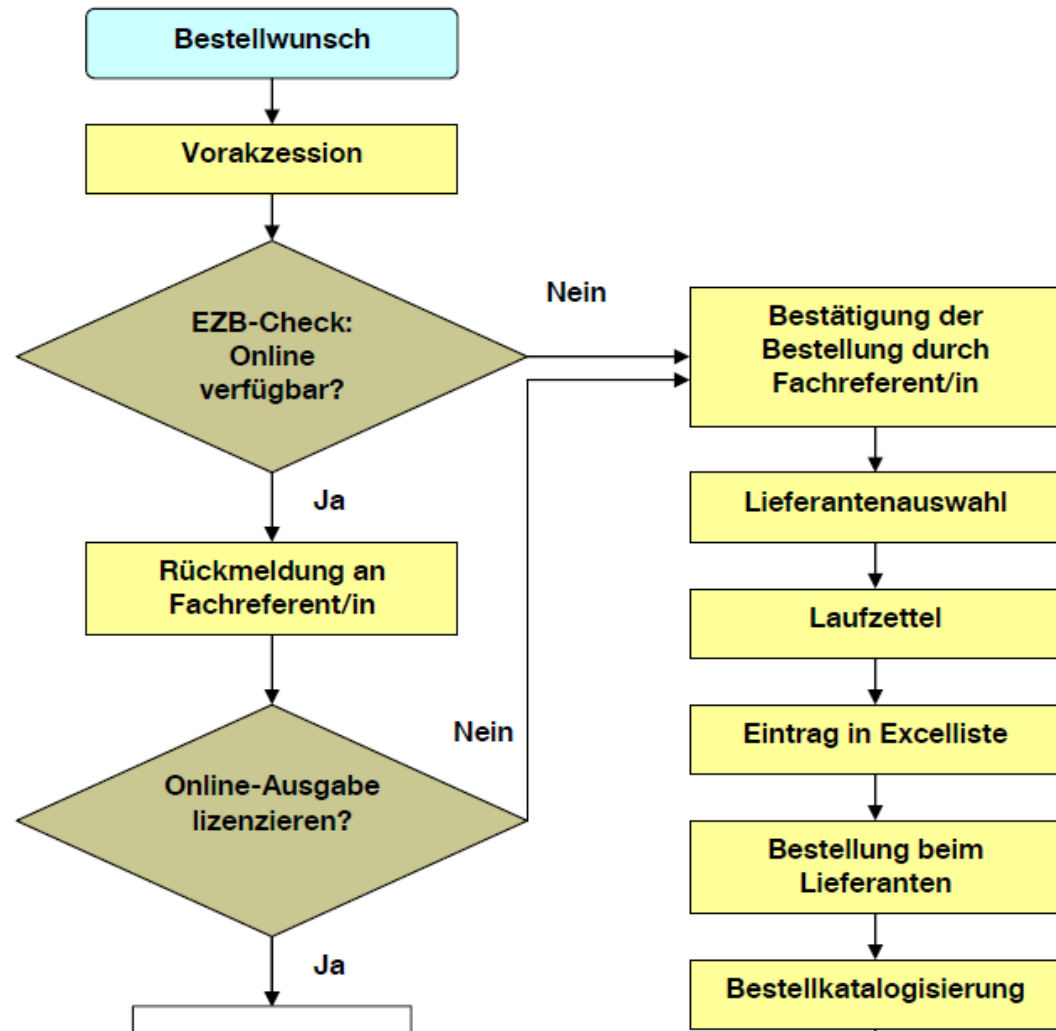
Ablaufregelungen

- Überblick über die Abläufe
- Standardisierung: Einheitliches Handeln in allen Teilbibliotheken
- Übereinstimmung mit den Regelungen der Bibliotheksordnung mit gesetzlichen oder anderen Regelungen
- Reibungslose Abläufe, auch bei neuen Dienstleistungen
- Wissenssicherung/Hilfe bei der Einarbeitung
- Praktikabilität, z. B. großer Abstimmungsbedarf

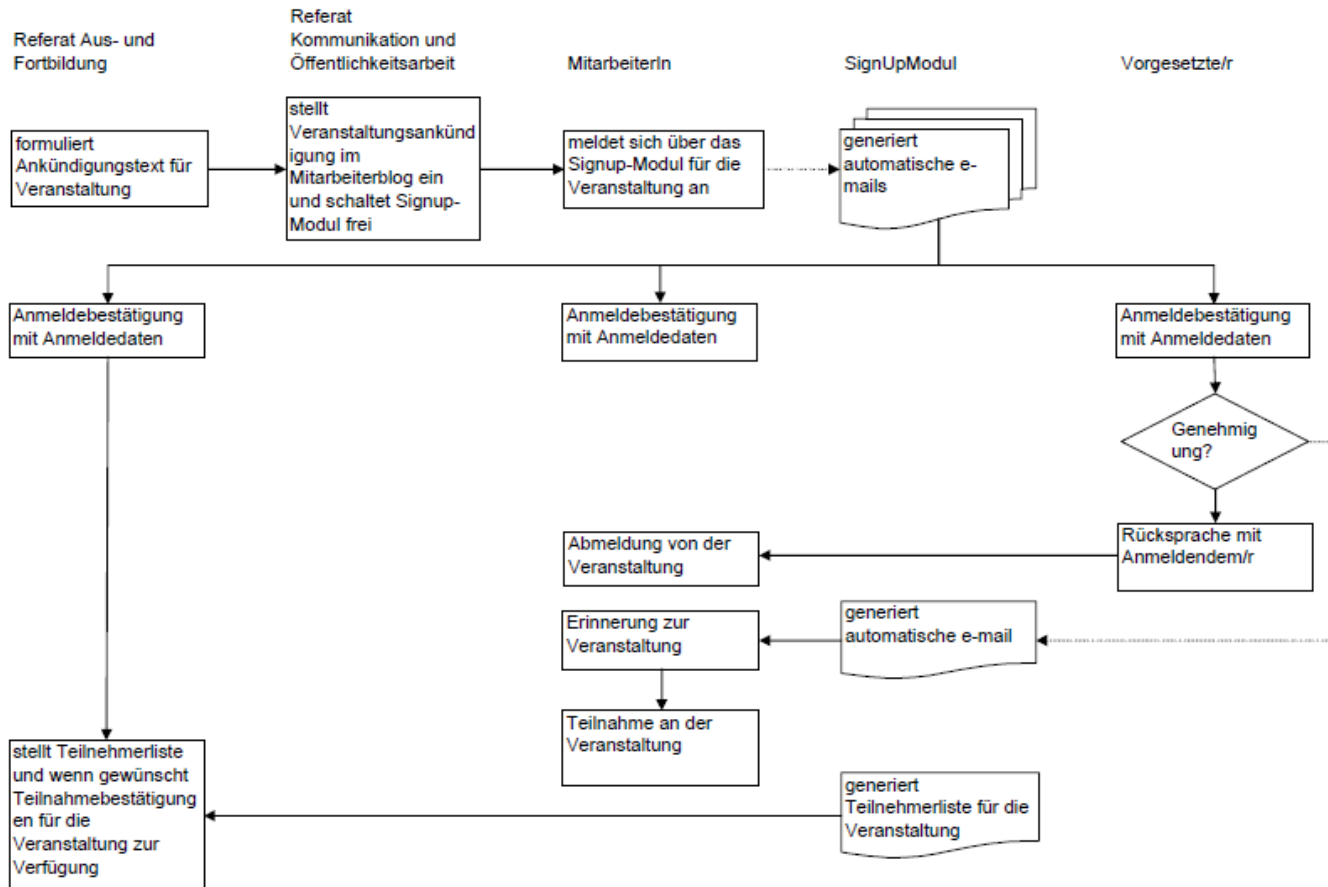
Prozessbeschreibungen

Thema	Typ	Beteiligte	Stand	Anlagen
Abteilungsübergreifend, alle MitarbeiterInnen				
Zuständigkeiten Qualitätsmanagement	Information	alle MitarbeiterInnen	29.02.2012	
Geschäftsgänge	Geschäftsgang	alle MitarbeiterInnen	20.05.2009	Flussdiagramm
Neue Mitarbeiter	Geschäftsgang	alle MitarbeiterInnen	14.09.2010	Flussdiagramm und Formblätter
Medienbearbeitung				
Erwerbungsrichtlinien	Allgemeine Festlegungen		29.03.2012	Vergabevermerk
Pflichtabgaben	Allgemeine Festlegungen		07.08.2012	
Archivierungsrichtlinien	Allgemeine Festlegungen		03.05.2012	
Zuständigkeiten Team unberechneter Zugang	Allgemeine Festlegungen		03.05.2012	
Entnahmebestand	Allgemeine Festlegungen		01.02.2012	
Mongrafien Einarbeitung (Kauf, Wunschbuch)	Geschäftsgang	Medienbearbeitung Fachreferenten Benutzung	01.02.2012	Flussdiagramm

Geschäftsgang Anbestellen einer neuen print- Zeitschrift (Ausschnitt)



Geschäftsgang interne Fortbildung



Kundenorientierung

- Umfragen
 - Studierende 2009
 - Wissenschaftliche MitarbeiterInnen 2011
- Auswertungen
 - Nutzungsdaten/Statistiken (Ausleihe, Vormerkungen, Lehrbuchstatistik, Fernleihauszüge, Besucherzähler, Logdateien Scanner/Drucker,...)
 - Rückmeldungen: Anfragen, Beschwerden und Lob
 - Evaluation von Schulungen
- Kundenkontakte bei der Erstellung und Durchführung von Schulungen und Führungen

Mitarbeiterzeitung ~~blog~~

[Dokumente](#)[Mitarbeiterblog](#)[Ideenforum](#)

Neues auf der Geschäftsgangsseite

Verfasst von Carolin Becker am 7. August 2012 - 9:36



Es gibt wieder Änderungen auf der [Geschäftsgangsseite](#). Die Überarbeitungen betreffen den Geschäftsgang Schlussstelle, den Geschäftsgang Faltblätter und Anmeldekarten, Nachbestellung und Korrektur sowie den Geschäftsgang Pflichtabgaben.

Bitte verwenden Sie stets die aktuellen Versionen der Geschäftsgänge.

[Blog von Carolin Becker](#) [Neuen Kommentar schreiben](#)

Analyse und Verbesserung

Interne Kontrollmechanismen der DIN EN ISO 9001:

- Interne Audits
- Managementbewertung/ oder -Review

= dokumentierte Verfahren:

Protokoll und Maßnahmenverfolgung

Externe Überprüfung

= Prüfung, ob Anforderungen der Norm eingehalten werden

- Zertifikat gilt 3 Jahre, danach Rezertifizierung
- Jährliche Überprüfungen durch Zertifizierer (Überwachungsaudits)
- Kosten: nach Mitarbeiterzahl (Manntage)

Das Zertifikat



Nutzen von QM

- QM setzt Bereitschaft voraus, sich zu hinterfragen und zu verändern
- Zertifikat als Selbstverpflichtung dranzubleiben, auch wenn's nicht zum Alltagsgeschäft gehört
- Zuständigkeit für Verbesserungsideen, die ansonsten unter den Tisch zu fallen drohen
- Marketingwert innerhalb der Hochschule