

Gemeinsam sind wir besser – ISO 9001 als systemischer Rahmen für Qualität an der Universitätsbibliothek der TUM

Dr. rer. nat. Christine Damrau

Technische Universität München

Universitätsbibliothek

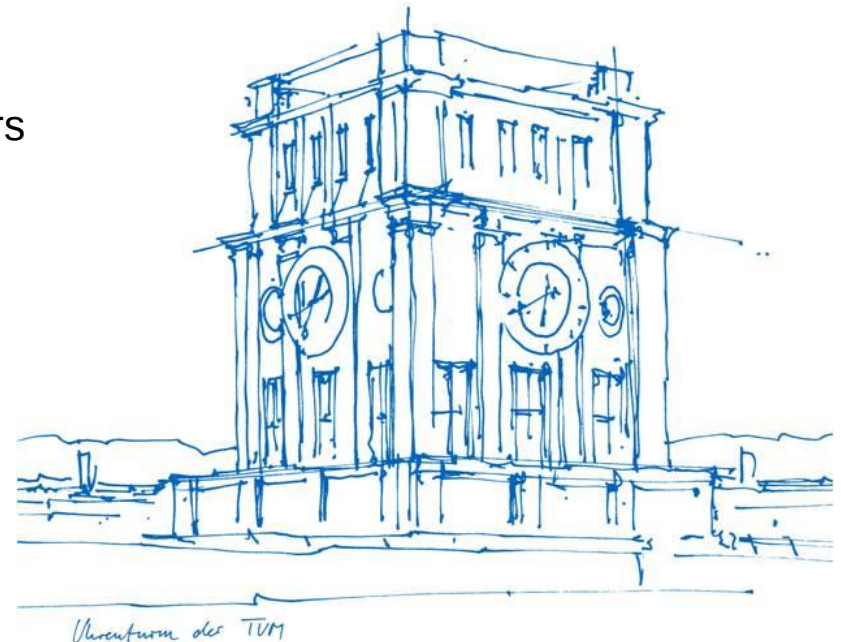
Persönliche Referentin des Ltd. Bibliotheksdirektors

Qualitätsmanagementbeauftragte

✉ christine.damrau@ub.tum.de

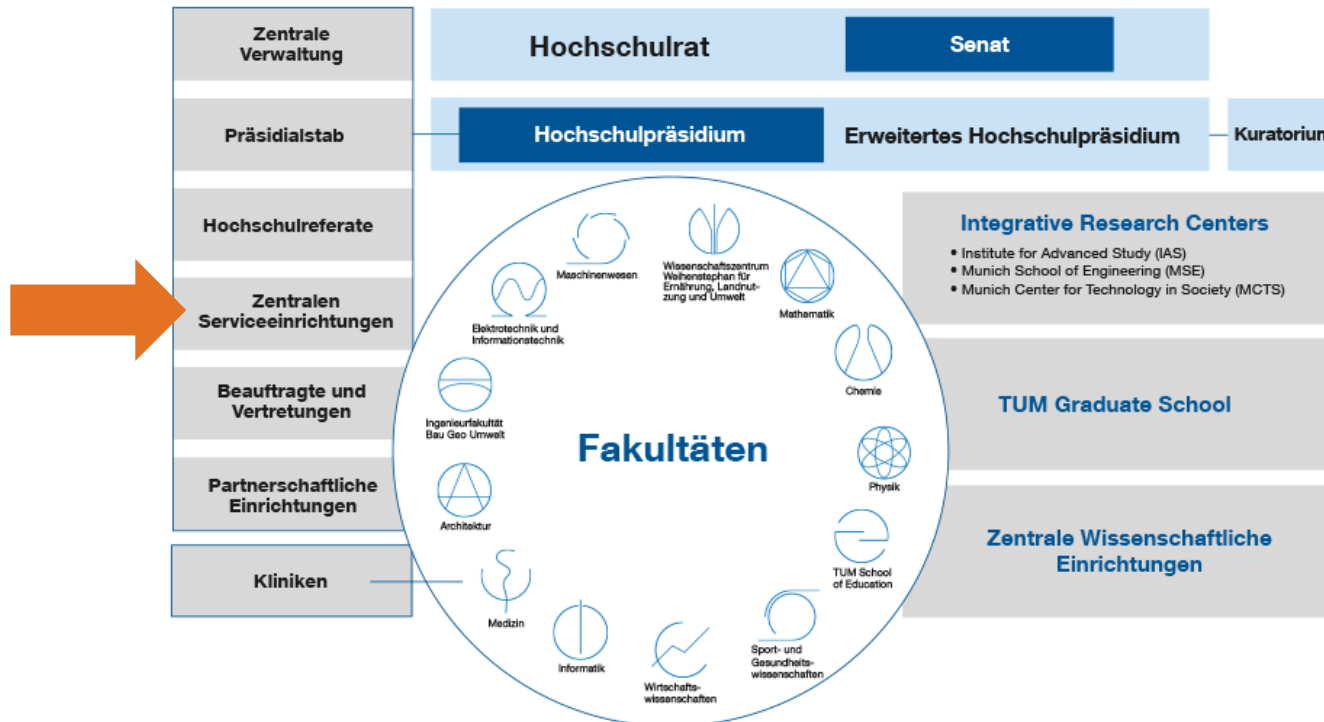
☎ 089 289 28228

München, 06. Juli 2016



Die Technische Universität München

- Gründung 1868
- 13 Fakultäten, 3 integrative Forschungszentren, 2 Kliniken
- 4 Standorte: München, Garching, Weihenstephan und Straubing
- 39.000 Studierende, 165 Studiengänge
- 10.000 Beschäftigte



Die Universitätsbibliothek der TUM in Zahlen

- 1,7 Millionen Bibliotheksbesuche pro Jahr
- 34.000 eingetragene BenutzerInnen
- 500.000 Ausleihen pro Jahr
- Über 7 Millionen Volltext-Downloads pro Jahr
- Fast 2 Millionen elektronische und gedruckte Medien
- 9 Teilbibliotheken
- 117 Beschäftigte (108 Vollzeitäquivalente)
- Etwa 100 studentische MitarbeiterInnen pro Jahr

Braucht eine Bibliothek ein Qualitätsmanagementsystem?



Nein!

Wozu die Norm?

- Auf alle Sektoren anwendbar
- Beobachtet die Qualität aller Bereiche eines Unternehmens
- Strukturierung
- Systematischer Rahmen für Weiterentwicklung und Verbesserung
- Unabhängiger Blick von außen
- Ideen von außen
- Prozessorientierung
- Quantifizierung
- Zertifizierung ist (international) anerkannt.

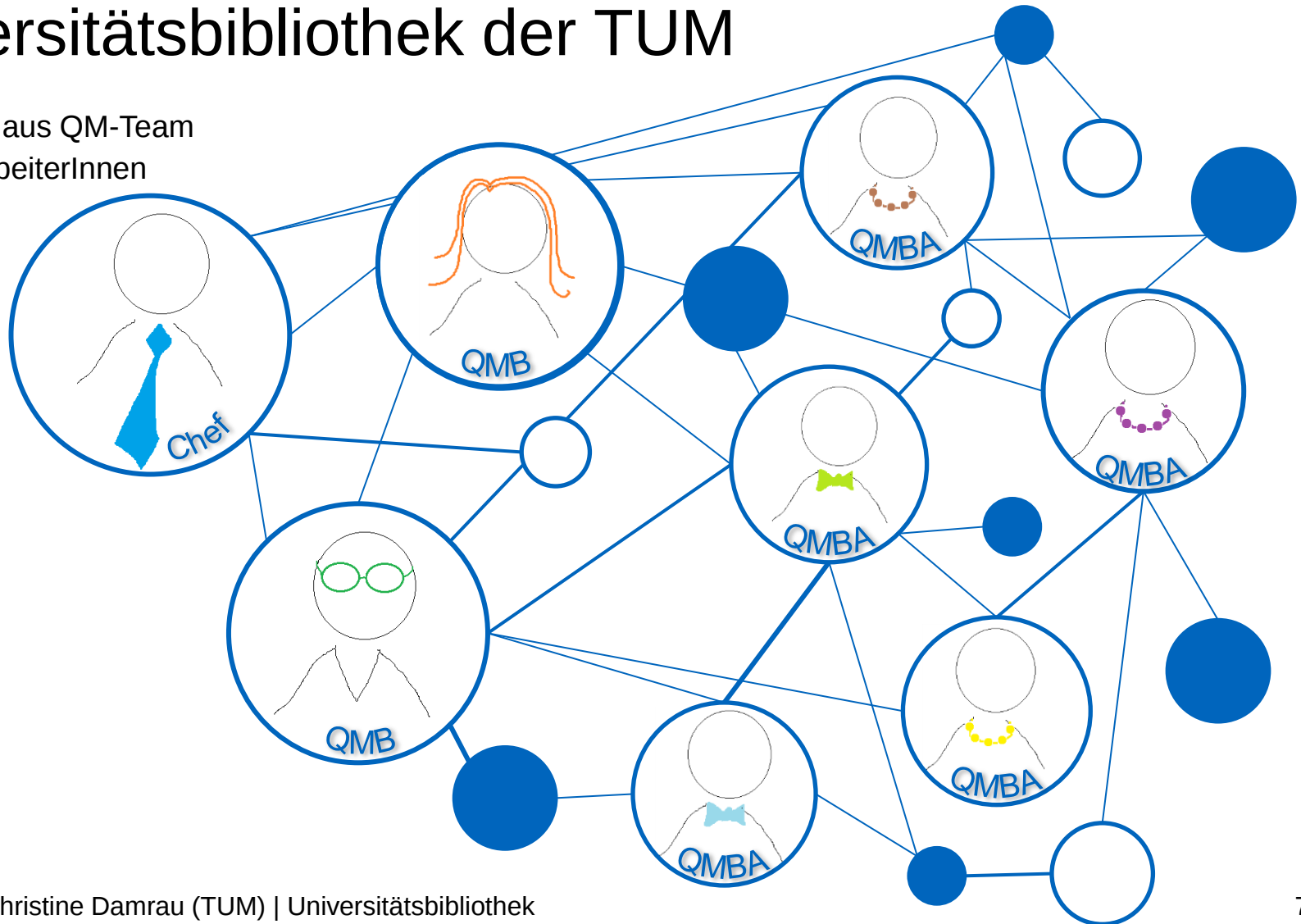


Die Anfänge...

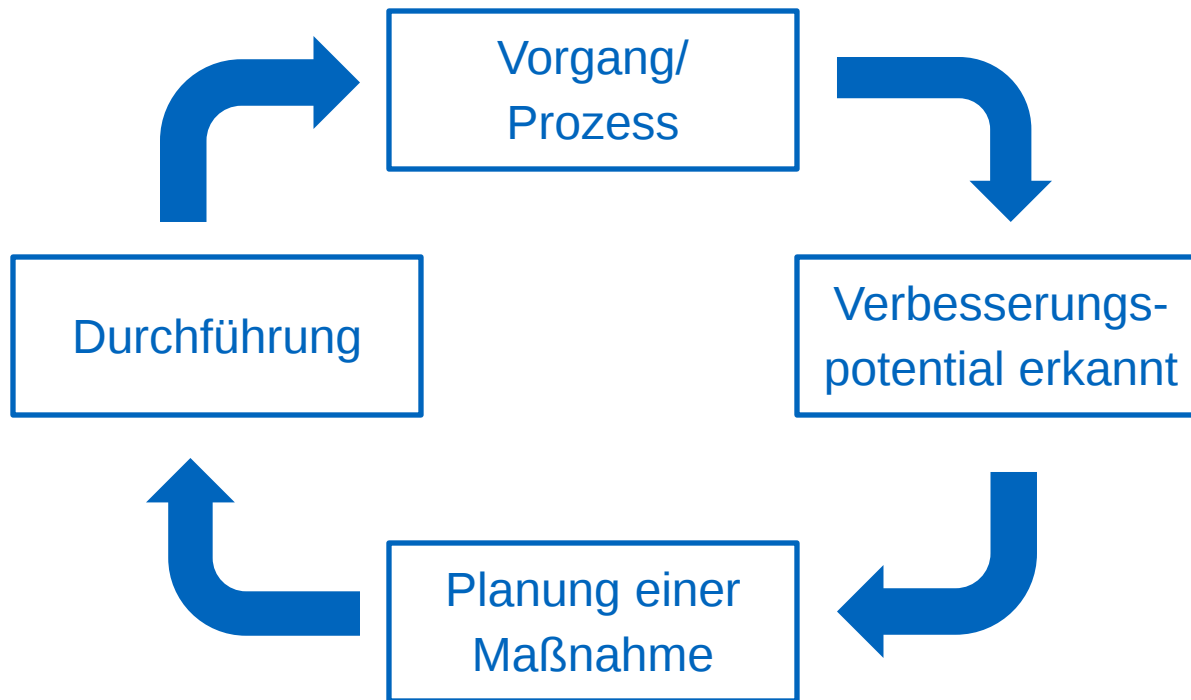
- 1998 Umfassende Neustrukturierung der Universitätsbibliothek
- 2002-2004
 - Konsolidierung der neuen Strukturen
 - Gefahr des Verlusts der neuen Dynamik
 - Suche nach einem Rahmen zur Erhaltung des Levels und des Innovationspotentials
- Erstes Zertifikat 2007
- Enormer Aufwand einer Zertifizierung, wenn man bei Null anfängt:
 - Durch Neustrukturierung waren einige Prozesse schon vereinheitlicht.
 - Die Vorarbeit bedeutete eine erhebliche Erleichterung!

Qualitätsmanagement an der Universitätsbibliothek der TUM

Netzwerk aus QM-Team
und MitarbeiterInnen



Qualitätsmanagement an der Universitätsbibliothek der TUM



Aufgabenpalette

- Organisation der internen und externen Audits
- Maßnahmenverfolgung in allen Bereichen und Ebenen
- Messung (Erhebung von Statistiken und Kennzahlen)
- Einführung bzw. Aktualisierung von Geschäftsgängen
- Projektmanagement
- Wissensmanagement
- Innovationsmanagement
- Wachsame Auge für Verbesserungspotential zur ständigen Weiterentwicklung der Bibliothek

Ständiger Verbesserungsprozess

Basis:

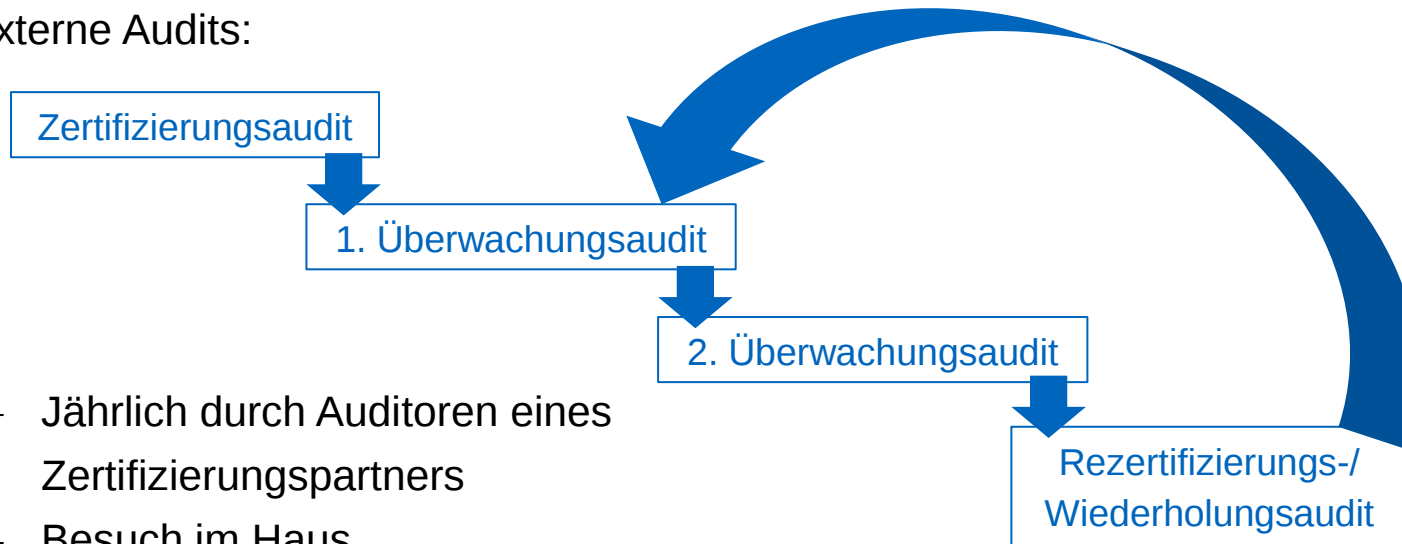
- Qualitätsziele, die allen bekannt sind
- Organigramm: Transparenz der Zuständigkeiten
- Dokumentation von Abläufen: Geschäftsgänge, QM-Handbuch

Verbesserungsmöglichkeiten:

- Evaluierung der Abläufe
 - Interne Audits
 - Managementbewertung
 - Externe Audits
- Auswertungen von Kundenrückmeldungen:
 - via Telefon, Chat, Email: “Beschwerdemanagement”
 - Evaluierungsbögen nach Schulungen
 - Umfragen
- Kennzahlen und Statistiken

Audits

- Externe Audits:

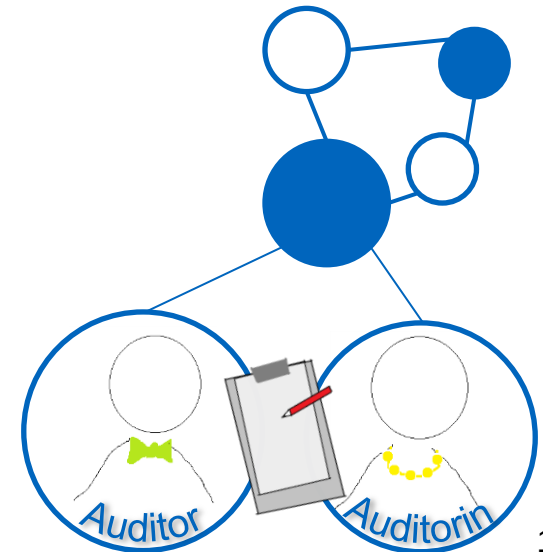


- Jährlich durch Auditoren eines Zertifizierungspartners
- Besuch im Haus
- Sichtung der Dokumentation
- Befragung von Beschäftigten
- Auditbericht mit Nebenabweichungen und Empfehlungen
- Konformität mit der Norm: Zertifikat



Audits

- Interne Audits:
 - Mehrere Audits im Jahr (Planung im 3-Jahresrhythmus)
 - Gesondert geschultes Team „interne AuditorInnen“
 - Gemeinsam mit der Leitung gewählte Themen, Vorschläge aus der QMBA-Runde
 - Evaluierung einzelner Arbeitsprozesse
 - Befragung von MitarbeiterInnen durch MitarbeiterInnen aus anderen Abteilungen
 - Zur Verbesserung der Arbeitsabläufe
 - Zur Erhöhung der Eigenreflektion
 - Zur Verstärkung der Identifikation mit den Qualitätszielen der Universitätsbibliothek



Audits

- Managementbewertung:
 - Jährlich
 - Zur Bewertung des QM-Systems durch die Leitung
 - Vorgabe durch die Norm, Zusammenstellung der Themen durch QMB
 - Besprechung mit Bibliotheksleitung
 - Wie effizient ist das QM-System?
 - Stand der Maßnahmenumsetzung
 - Wirksamkeit der vorgenommenen Maßnahmen
 - Weitere Möglichkeiten zur Verbesserung
 - Dokumentation der Ergebnisse

9.3 Managementbewertung

9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung

- a) Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen
- b) Veränderungen bei externen und internen Themen, die das QMS betreffen
- c) Informationen über Leistung und Wirksamkeit des QMS, einschließlich Entwicklungen bei
 - der Kundenzufriedenheit und Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien
 - dem Umfang, in dem Qualitätsziele erfüllt wurden
 - Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen
 - Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen
 - Ergebnissen von Überwachungen und Messungen
 - Auditergebnissen
 - der Leistung von externen Anbietern
- d) der Angemessenheit von Ressourcen
- e) der Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen
- f) Möglichkeiten zur Verbesserung

9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung

Die Ergebnisse der Managementbewertung müssen Entscheidungen und Maßnahmen zu

- a) Möglichkeiten der Verbesserung
- b) jeglichem Änderungsbedarf am QMS
- c) Bedarf an Ressourcen enthalten.

 Maßnahmen vom QM-Team verfolgt

Kennzahlen

- Wesentlicher Punkt der Norm: Ergänzung qualitativer Bewertungen um quantitative Messung
- Entscheidungsinstrument bei Fragen der Weiterentwicklung
- DBS-Kennzahlen für lokale Verhältnisse nicht ausreichend
- Entwicklung eines Sets von Kennzahlen:
 - Projekt der QMBAs
 - Berücksichtigung der DBS-Zahlen
 - Regelmäßige Interviews mit Bibliotheksleitung und Abteilungsleitungen
 - Auf unsere Verhältnisse und Bedürfnisse ausgerichtet
 - Regelmäßige Besprechung in der strategischen Abteilungsleiterrunde
- Weniger ist mehr!

6

3

18.4

302

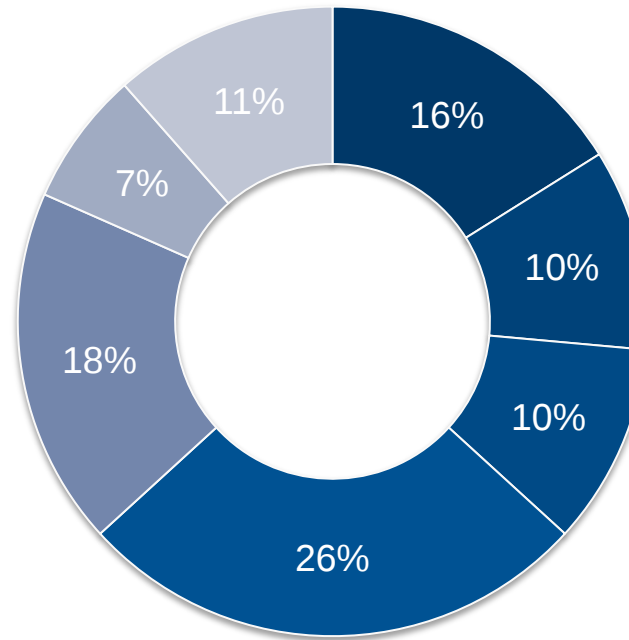
0.5

11

89%

Kennzahlen

- 87 Kennzahlen
- Jährliche Erhebung
- In allen Bereichen
- Nutzung:
 - Beobachtungszahlen
 - Zielzahlen
- Beispiele:
 - Zugriffe auf mediaTUM (Zielzahl)
 - Bestand in mediaTUM (Beobachtungszahl)
 - Teilnehmerzahl an Schulungen gemessen an TUM-Angehörigen
 - Facebook-Fans



- Versorgung mit Medien
- Weitere Dienstleistungen
- Personal
- Bibliotheksraum
- Schulungen und Öffentlichkeitsarbeit
- interne Dienstleistung und EDV
- Managementprozesse

Geschäftsgänge

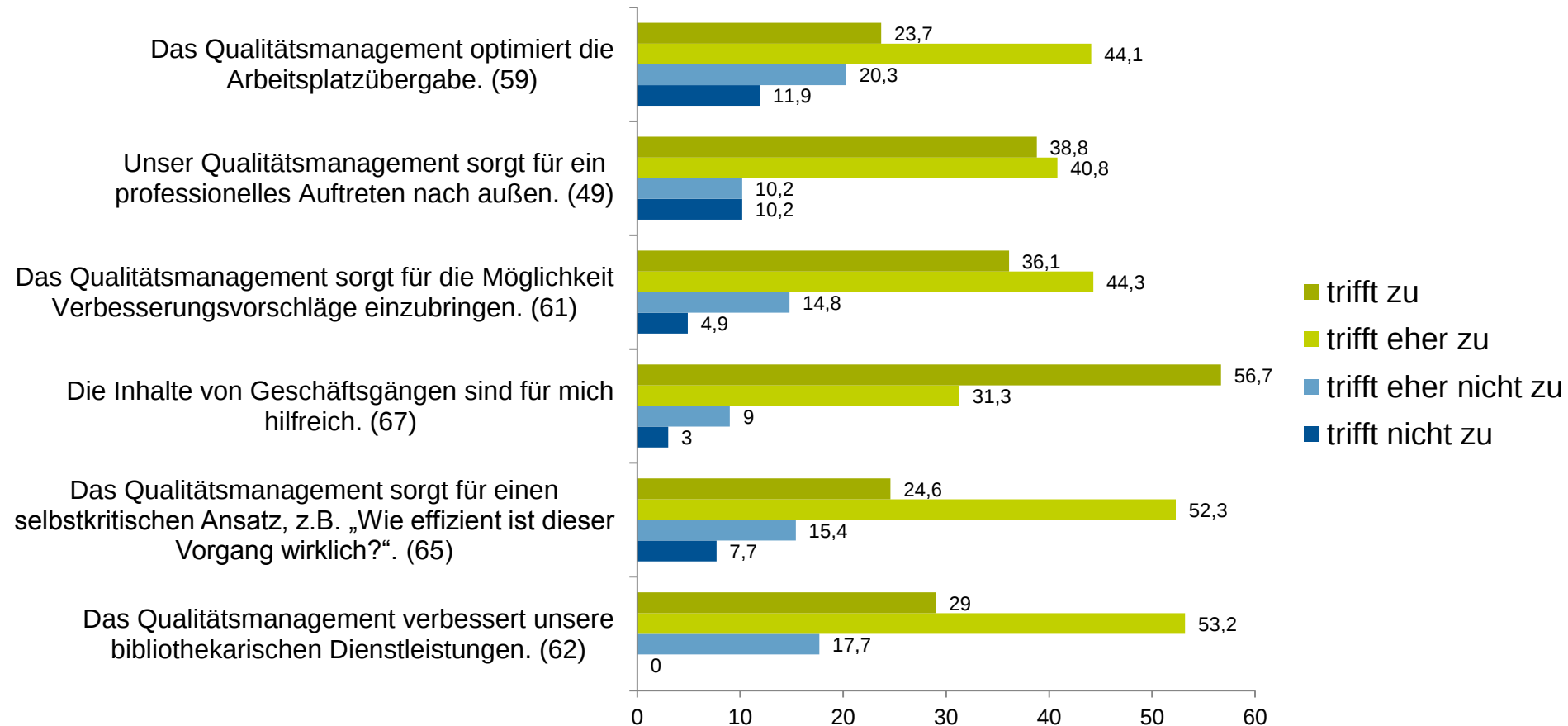
- Standardisierte Vorgabe zu einzelnen Prozessen
- 76 Geschäftsgänge
- im Intranet für alle MitarbeiterInnen zugänglich
- Koordination (QMBA) und Bearbeitung (MitarbeiterIn mit Fachkenntnissen)
- Zur Vereinheitlichung in allen Teilbibliotheken
- Für einen reibungslosen Ablauf, Transparenz der Zuständigkeiten
- Gesetzeskonformität
- Wissenserhalt
- Erleichterung der Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen
- Bsp. Beschaffung: Diagramm des Workflows mit Zuständigkeiten, Anlage mit Formular

Was hat sich geändert durch QM?

- Befragung der Abteilungsleitungen
 - Verstärkte Kommunikation zwischen den Abteilungen durch QMBA-Runden und interne Audits
 - Zusätzliche Ansprechpartner bei Problemen oder Verbesserungsvorschlägen
 - Bessere Akzeptanz von Verbesserungen durch Querschnittsfunktion
 - Kennzahlen unterstützen bei Entscheidungen
 - Fehlerminimierung
 - Kundenblick im Mittelpunkt
 - Bewusstsein für Qualität geschaffen. Selbstkritische Wahrnehmung.
 - QMB als zentraler Motivator: „Damit man am Ball bleibt.“
 - Geschäftsgänge vereinfachen Argumentation, weil Vorgang einmal festgelegt wurde
 - Erinnerungsstütze, Bsp. Thekenwiki -> weniger Rückfragen
 - Kommunikation nach außen vereinfacht, Konsequenz und Vereinheitlichung
 - Projektmanagement als Kontrollwerkzeug
 - Verbesserte Übersicht durch Beschwerde-management
 - Ideenquelle
 - Networking innerhalb der Bibliothek
 - Erleichterte Arbeitsplatzübergabe
 - Audits als Anlass über Arbeitsmethoden zu reflektieren

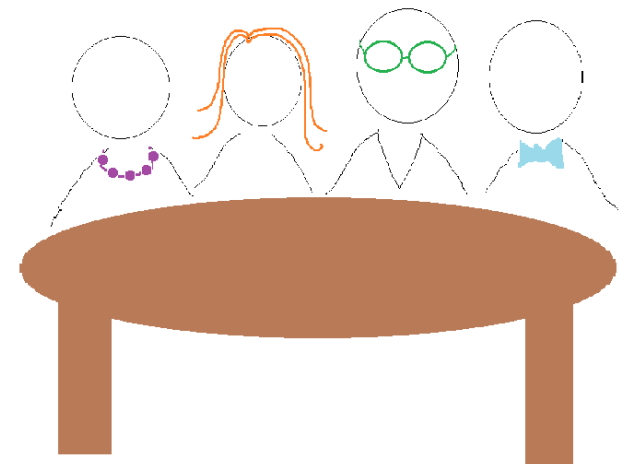
Was hat sich geändert durch QM?

- Befragung der Abteilungsleitungen
- Mitarbeiterumfrage



Regelmäßige Aktivitäten

- Jour fixe mit Bibliotheksleitung
- QMBA-Runde
- Interne Audits
- Externe Audits
- Strategische Abteilungsleiterrunde
(Projekte und Kennzahlen)



Was bringt's den Kundinnen und Kunden?

- Kundenzufriedenheit als oberstes Qualitätsziel in der Norm
- Umdenken in den eigenen Prozessen:
 - Ist dieser Vorgang kundenfreundlich genug?
 - Sind wir effektiv? Geht's schneller?
 - Ist das zumutbar? Geht es anders?
- Strukturierte Berücksichtigung von Kundenwünschen: Kennzahlen und Ergebnisse des Beschwerdemanagements
- Kontinuierlich von außen überprüfte Servicequalität
- Konsequenz in Teilbibliotheken
- Professionelles Auftreten, auch von studentischen MitarbeiterInnen

Lessons learned

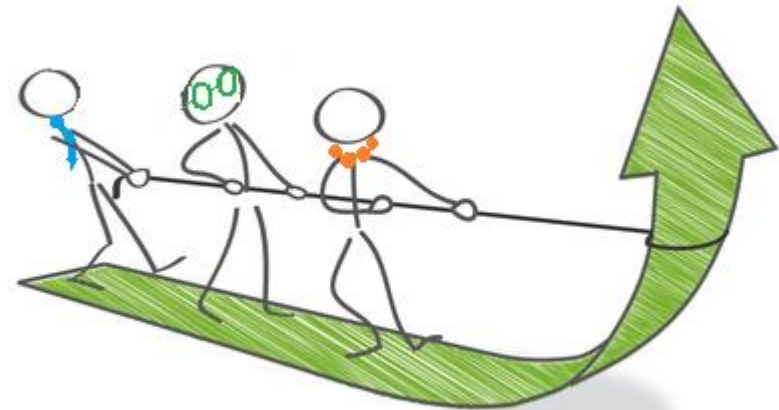
Kommunizieren, kommunizieren, kommunizieren...

- Regelmäßige Sitzungen eingeführt
- Dokumentation von Absprachen und Anweisungen eingeführt
- Weitergabe von Entscheidungen und Ergebnissen an Abteilungsleitungen, Öffentlichkeitsarbeit, QM-Team und MitarbeiterInnen

MitarbeiterInnen einbeziehen:

- Mission statement in Projektteam erarbeiten
- Workshops und Team-bildende Maßnahmen
- Intensives Training für QM-Team
- Mitarbeiterblog als Informationskanal
- Qualität geht alle an:
 - AnsprechpartnerInnen schaffen.
 - Vorschläge ernst nehmen.
 - Wichtigkeit der Mitarbeit vermitteln.

Sich in die Karten schauen lassen.



Perspektiven

- Aufnahme des Punktes Entwicklung in die Zertifizierung
- Neuer Zertifizierungspartner
- Umstellung auf ISO 9001:2015
 - Risiko- und Chanceneinschätzung
 - Kontextbewusstsein
 - Wissensmanagement
- Bibqual als punktuelle Ergänzung
- Auch kollegiale Beratung