

# Qualitätsmanagement (QM) in wissenschaftlichen Bibliotheken - ein Instrument zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit?

Dr. Christoph Mitscherling

Technische Universität München

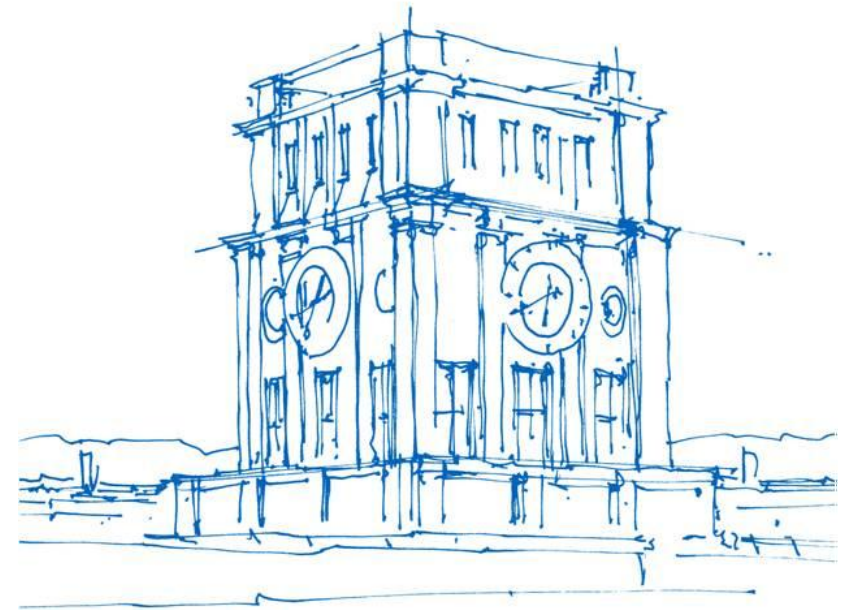
Universitätsbibliothek

Benutzungsdienste

Passau, 6. Oktober 2016

**Kommission für Service und Information**

**Bibliotheksverbund Bayern**



*Uhrenturm der TUM*

# QM in wissenschaftlichen Bibliotheken

**Eine Fortbildung der Kommission für Service und Information (KSI) und der Bibliotheksakademie Bayern (BAB)**

Am 6. Juli 2016 an der Bayerischen Staatsbibliothek

**Ziel:** Einführung von QM und gegenseitiger Erfahrungsaustausch mit Kollegen/innen

## **Zentrale Themen:**

- Was ist Qualität? Was bedeutet QM?
- Formen des Qualitätsmanagements
- Methoden zur systematischen Verbesserung der Qualität von Dienstleistungen
- Aufwand von QM und Auswirkungen auf den Bibliotheksbetrieb

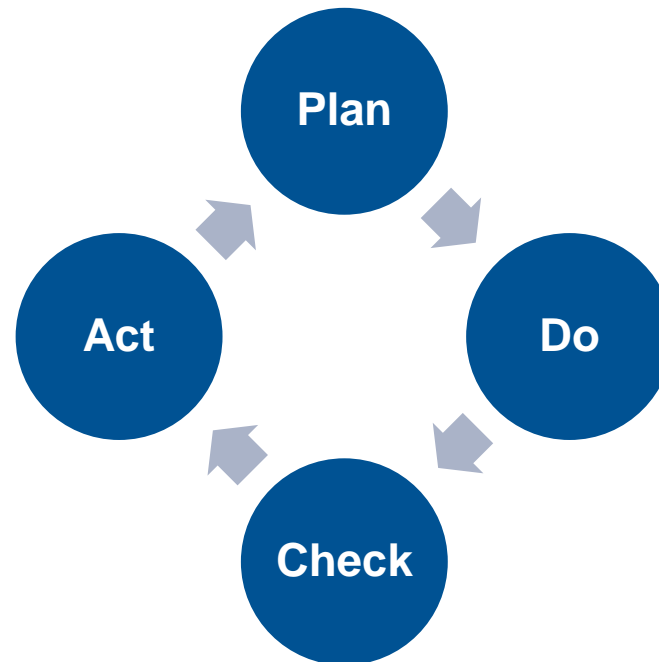
**Details** und Vorträge unter: <http://www.bib-bvb.de/web/ksi/>

# Qualitätsmanagement

## Maßnahmen zur Verbesserung von Prozessqualität, (Dienst)leistungen und Produkten

„Tun wir (...) das Richtige, mit dem dafür angemessenen Auswand?“  
(Haas-Betz Wieser)

Beispiel: PDCA



# Prof. Cornelia Vonhof (1)

## Zwischen Pflicht und Kür - QM in wissenschaftlichen Bibliotheken

**Definition:** Dienstleistungen und Dienstleistungsmanagement

Dienstleistungsmanagement			
QualitätsMGMT	KundenMGMT	PersonalMGMT	TangibilitätsMGMT
UmfeldMGMT	ProzessMGMT	Kapazitäts- und ZeitMGMT	

**Kunden:** Wie entsteht Kundenzufriedenheit?

- Minimum- und Werterhöhungsqualität
- GAP-Theorie
- SERVQUAL: Zuverlässigkeit, Reaktionsfähigkeit, Leistungskompetenz, Einfühlungsvermögen, materielles Umfeld

**Mitarbeiter/innen:** Fachkompetenz, soziale Kompetenz, persönliche Kompetenz

# Prof. Cornelia Vonhof (2)

**Antrieb** für Bibliotheken:

Dienstleistungsqualität → Kundenzufriedenheit → Kundenbindung → Erfolg

**Anforderungen** an QM: Kundenorientierung, Kontinuität, Kommunikation, Koordination, Kosten-Nutzen-Abwägung, Abgrenzung von der Konkurrenz

**Ansätze** für QM an Bibliotheken:

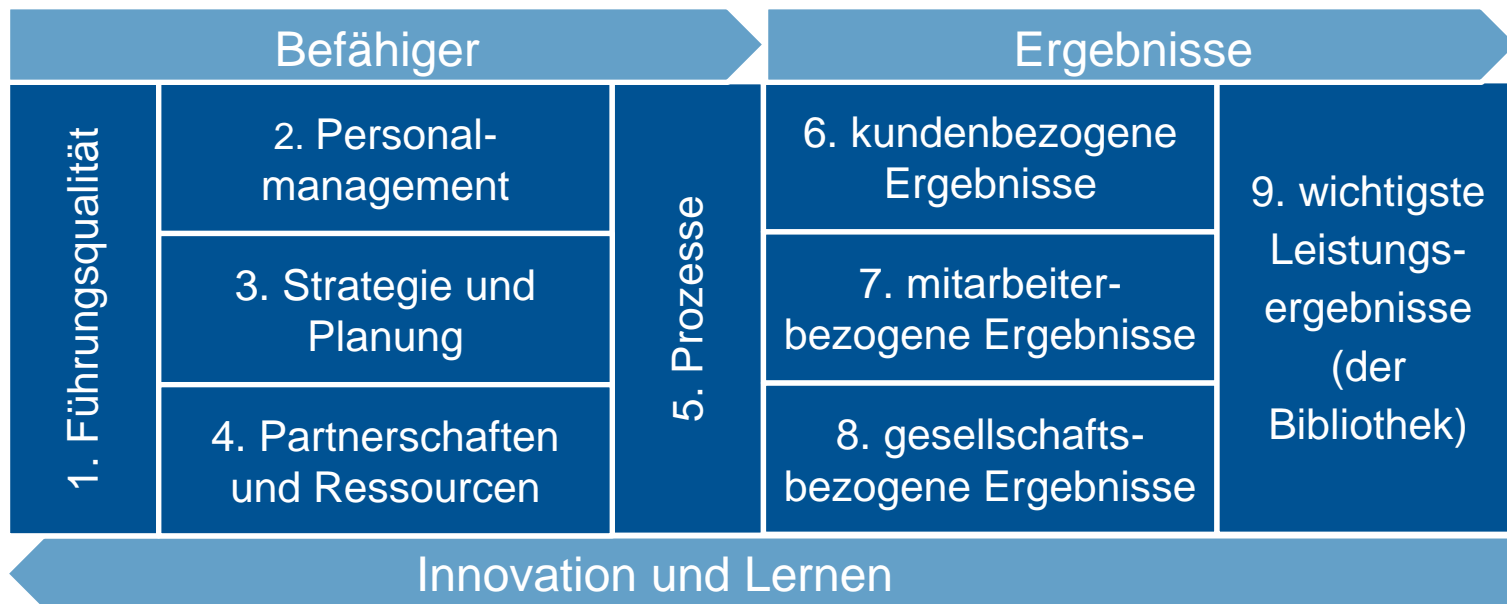
- einzelne Qualitätsinstrumente und -techniken
- Branchenmodelle für Bibliotheken, z.B. „Bibliotheken – Partner der Schulen“ (Bayern)
- Kernmodelle aus der Industrie und dem öffentlichen Sektor  
DIN ISO, **EFQM**, CAF, **AB**

**Qualität kostet – Qualität nützt**

# Eva Haas-Betz Wieser (1)

**QM in der SBB – Selbsterkenntnis ist der erste Weg zur Kundenzufriedenheit**

Common Assessment Framework (CAF): 9 Themenfelder im CAF-Kreislauf



# Eva Haas-Betz Wieser (2)

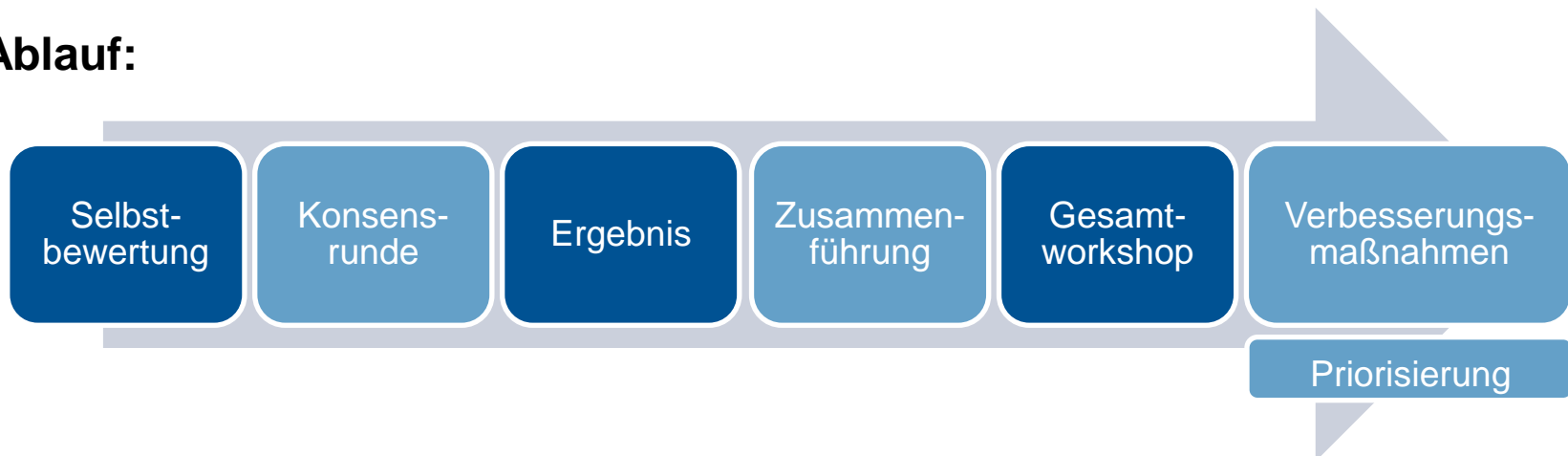
**Bewertung nach CAF:** ca. 30 Kriterien aus 9 Themenfeldern

*z.B. Themenfeld 5: Beurteilen Sie anhand von Beobachtungen, Erfahrungen und Belegen, was die Bibliothek unternimmt, um kundenorientierte Dienstleistungen und Produkte zu entwickeln und zur Verfügung zu stellen.*

*Benutzer/innen in die Verbesserung von Leistungen einbeziehen (z.B. Feedbackmanagement)*

keine Aktivität	Planung	Durchführung	Überprüfung	Weiterentwicklung	PDCA
0-10	11-30	31-50	51-70	71-90	91-100

## Ablauf:



# Dr. Christine Damrau (1)

**Gemeinsam sind wir besser – ISO 9001 als systemischer Rahmen für QM an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München**

**Zertifizierungsprozess** nach ISO 9001:2009 und ISO 9001:2015

- systematischer Rahmen für Weiterentwicklung und Verbesserung
- unabhängiger Blick mit neuen Ideen von außen
- Prozessorientierung

ständiger **Verbesserungsprozess** umfasst alle Ebenen: Leitung, QMB, QMBA, MA

interne und externe **Audits** mit **Maßnahmenverfolgung**

**Geschäftsgänge** und **Kennzahlen**

**Projekt-, Wissens- und Innovationsmanagement**



# Dr. Christine Damrau (2)

**Was bringt QM der Bibliothek und den Kunden/innen? Was hat sich durch QM verändert?**

Verstärkte **Kommunikation** zwischen den Abteilungen / zusätzliche Ansprechpartner / selbstkritische Wahrnehmung / Networking innerhalb der Bibliothek

ständige Reflexion der **Arbeitsmethoden** / QM als Ideenquelle / **Fehlerminimierung**

Kennzahlen unterstützen bei Entscheidungen / PM als **Kontrollwerkzeug**

**Geschäftsgänge** und Wikis: Erleichterte Arbeitsplatzübergabe / weniger Rückfragen

**Kundenblick** im Mittelpunkt / Beschwerdemanagement

# Bruno Bauer (1)

**Was bringt ein laufender Zertifizierungsprozess gemäß ISO 9001 unseren Kunden? Aufwand und Nutzen von professionellem QM an der UB der Medizinischen Universität Wien**

Zielvorgabe des Rektorates der MedUni Wien: QM nach DIN ISO 9001 für Verwaltungsbereich

Vorarbeiten: Prozessdokumentation, internes Kontrollsystem, Risikomanagement

Zentrale Fragen der **Norm ISO 9001:2008**

- Kundenorientierung
- Strategische Planung
- Prozesssteuerung
- Kontinuierliche Verbesserung
- Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

# Bruno Bauer (2)

**Instrumente** zur Erfüllung der Anforderungen der Norm ISO 9001:2008

- Prozessdokumentation und Dokumentenlenkung
- Fehler-und Verbesserungsmanagement
- Lieferantenbewertung
- Kunden/innen- und MA-Zufriedenheit
- Organigramm / Arbeitsplatzbeschreibung / Mitarbeitergespräche
- Weiterbildung
- Festlegung von Zielen
- Qualitätsmanagementhandbuch

Neuerungen in **Norm ISO 9001:2015**

Aufwand und Nutzen von QM

# Fazit / Abschlussdiskussion

## Qualitätsmanagement

- hoher zeitlicher und personeller **Aufwand** / dennoch lohnenswert
- ein Prozess der **gesamten Bibliothek** / bei Bedarf auch Start mit einem Teilbereich oder einzelnen Teilbibliotheken in Abstimmung mit Bibliotheksleitung
- Initiierung und Unterstützung durch **Bibliotheksleitung** notwendig

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Dr. Christoph Mitscherling  
Technische Universität München  
Universitätsbibliothek  
Benutzungsdienste  
Passau, 6. Oktober 2016

**Kommission für Service und Information**  
**Bibliotheksverbund Bayern**

<http://www.bib-bvb.de/web/ksi/home>