

# Qualitätsmanagement wie es im Buche steht

Ein Praxisbericht aus der Bibliothek der  
Technischen Universität München

Fortbildungsveranstaltung des VdB Regionalverband Südwest und Landesverband Bayern und der Hochschule der Medien Stuttgart am 7. Juli 2008

# Die Universitätsbibliothek der TUM



## Adressen, Anfahrtswege, Lagepläne

### München

Teilbibliothek Medizin  
Teilbibliothek Sozialwissenschaften  
Teilbibliothek Sportwissenschaft  
Teilbibliothek Stammgelände

### Garching

Teilbibliothek Chemie  
Teilbibliothek Maschinenwesen  
Teilbibliothek Mathematik & Informatik  
Teilbibliothek Physik

### Freising

Teilbibliothek Weihenstephan

9 Teilbibliotheken  
Etat: 2,7 Mio. Euro  
1,9 Mio. Dokumente  
365.264 Ausleihen/Jahr  
29.642 aktive Benutzer  
Personal nach  
Stellenplan: 100

## Die Universitätsbibliothek bis 1999

- dezentral-individuelle Geschäftsprozesse mit geringer Koordination
- zahlreiche individuelle Zuständigkeiten  
(Leitung der Teilbibliotheken, separate Erwerbung und Katalogisierung)
- Geringe Identifikation mit dem Gesamtsystem  
Universitätsbibliothek

# Technische Universität München: unternehmerische Universität

- Klarheit über Aufwand, Kosten, Leistung
- Verwaltungsreform
- Benchmarking
- Ausbau Hochschulautonomie
- Reorganisation der Universitätsbibliothek

# Veränderungen in der Bibliothek

- ✓ Einführung Teamstruktur
- ✓ einheitliche Regelung und Dokumentation von Geschäftsprozessen
- ✓ Intensivierung interner Kommunikation
- ✓ neue Bibliotheksordnung, Evaluierung
- ✓ Leitbild
- ✓ Bibliotheksentwicklungsplan

## DIN EN ISO 9001:2000

- Anforderungskatalog aus international gültiger Norm
- Kundenorientierung, Prozessorientierung
- Bewährt im technischen Bereich, auch im Dienstleistungsbereich anwendbar
- Regelmäßige externe Kontrolle
- Marketingwert Zertifikat (TÜV-Plakette)

# Was erfordert die Norm

1. Allgemeine Anforderungen
2. Verantwortung der Leitung
3. Management der Mittel
4. Produktrealisierung
5. Messung, Analyse und Verbesserung

# Allgemeine Forderungen

- QM-System muss der Norm entsprechen
- Prozesse unter Berücksichtigung Kundenanforderungen festlegen und ausführen
- Abfolge und Wechselwirkungen beschreiben
- Strukturen und Verantwortlichkeiten festlegen



# Formular Geschäftsgänge



Universitätsbibliothek der TUM

Geschäftsgang:  
Anlagen:

Verantwortlich:

Stand:

# Verantwortung der Leitung

- Kundenforderungen
- Gesetzliche Forderungen
- Qualitätspolitik
- Planung
- QM-System
- QM-Bewertung

# Qualitätspolitik



## Leitbild

### Wer wir sind

Die Universitätsbibliothek mit ihren Teilbibliotheken ist das wissenschaftliche Informationszentrum der Technischen Universität München. An den Standorten München, Garching und Weihenstephan unterstützen wir mit unseren Dienstleistungen Forschung, Lehre und Studium. Dabei arbeiten wir mit den Fakultäten, der Verwaltung und den anderen Einrichtungen der TUM eng zusammen.

Als große technisch-naturwissenschaftliche Bibliothek nehmen wir in Bayern darüber hinaus überregionale Aufgaben im Bereich der Literatur- und Informationsversorgung wahr.

Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht der optimale Service für unsere Benutzer/-innen, auf deren Wünsche wir mit Freundlichkeit und Fachwissen eingehen. Durch Innovation und Effizienz wollen wir die wachsenden Erwartungen an wissenschaftliche Literaturversorgung professionell erfüllen und ihre technische Entwicklung mitgestalten.

### Was wir anbieten

Unser Bestand umfasst ein weites Spektrum an technischer und naturwissenschaftlicher Literatur. Wir verfügen über neue und gewachsene historische Bestände, erwerben aktuelle Medien bedarfsgerecht und schnell und stellen sie zügig für die Benutzung zur Verfügung.

Unser Fachpersonal unterstützt die Benutzer/-innen bei der Literatursuche, der Auswahl von Informationsquellen und der Beschaffung von Literatur. Wir bieten Informationsveranstaltungen und -material an, um die Benutzer/-innen mit den Dienstleistungen und den Räumlichkeiten der Bibliothek vertraut zu machen.

# Management der Mittel

- Personal
- Information
- Infrastruktur
- Arbeitsumgebung

# Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter



## Interne Fortbildung

für Mitarbeiter der Universitätsbibliothek der TUM

## Fortbildungsprogramm der Universitätsbibliothek

- Fortbildungskalender
- Anmeldeformular (Intranet)
- Skripten (Intranet)
- Referat für Aus- und Fortbildung

## Fortbildungsangebote anderer Veranstalter

- Hochschulreferat 3 der Technischen Universität München
- Bibliothekarische Fortbildung in Bayern
- Bayerische Bibliotheksschule
- Fachhochschule für öffentliche Verwaltung und Rechtspflege in Bayern
- Bayerische Verwaltungsschule
- Bayerisches Landesamt für Statistik und Datenverarbeitung
- Arbeitskreis für Information Stuttgart (AKI)
- Volkshochschule München
- Leibniz-Rechenzentrum der Bayerischen Akademie der Wissenschaften
- Börsenverein des Deutschen Buchhandels, Landesverband Bayern

## 4. Produktrealisierung

- Kundenbezogene Prozesse
- Produktion/Dienstleistungserbringung
- Beschaffung

# Kundenbedürfnisse



## Ihre Meinung ist gefragt!

Wir beraten Sie gerne persönlich, telefonisch oder per E-Mail bei allen Fragen zu Bibliothek und Literatursuche.

Gerne greifen wir auch Ihre Anregungen auf und stellen uns Ihrer Kritik. Sie helfen uns dadurch, unseren Service für Sie immer mehr zu verbessern.

### Sie erreichen uns:

Online	Elektronischer Briefkasten
Per E-Mail	infocenter@ub.tum.de
Per Telefon	+49 (0)89 289 23333
Persönlich	im Info-Center oder in unseren neun Teilbibliotheken

- Elektronischer Briefkasten
- konkrete Benutzeranfragen
- Benutzerbefragungen
- Gesprächsroutine Infoteam
- Strukturiertes Sammeln von Beschwerden

## 5. Messung, Analyse, Verbesserung

- Messung und Überwachung
- Lenkung von Fehlern
- Datenanalyse zur Verbesserung
- Verbesserung

# Verbesserung

## Interne Audits

= systematische  
Überprüfung der  
Arbeitsabläufe auf  
Verbesserungspotenzial  
und Übereinstimmung mit  
der Norm

### Inhalt Auditprotokoll

- Datum
- Wer auditiert/Auditorenteam
- Ansprechpartner/Auditierte
- Welche Tätigkeit wurde beobachtet?
- Gab es Abweichungen zum aufgeschriebenen Geschäftsgang?
- Gibt es Dinge, die zwar wie aufgeschrieben gemacht werden, die anders aber sinnvoller erscheinen?
- Abschlussgespräch über Beobachtung
- Termine zur Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen
- (Ergebnisse des letzten Audits)

Achtung Formulierung: „liegt nicht vor“  
oder „konnte zum Zeitpunkt des Audits  
nicht vorgelegt werden“?

# Externe Überprüfung

- = Prüfung, ob Anforderungen der Norm eingehalten werden
- Zertifikat gilt 3 Jahre, danach Rezertifizierung
  - Jährliche Überprüfungen durch Zertifizierer (Überwachungsaudits)
  - Kosten: nach Mitarbeiterzahl (Manntage)

# Bewertungen im Auditbericht

- (Kritische) Abweichung  
systematischer Fehler, würde immer wieder passieren  
=> Kein Zertifikat, Korrekturmaßnahme erforderlich
- Feststellung/Nebenabweichung:  
kein systematischer Fehler, durchgerutscht, kann passieren  
=> Zertifikat, aber Korrekturmaßnahme erforderlich
- Hinweis/Empfehlung  
Verbesserungspotenzial ohne Normbezug  
=> Zertifikat, Empfehlungsmaßnahme kann durchgeführt werden

# Die TÜV-Plakette

Zertifikat: QM-System ist normkonform. Selbst formulierte Geschäftspolitik und Geschäftsziele werden eingehalten und im Unternehmen gelebt.

Bedeutet:

„das, was draufsteht, ist drin  
[aber nicht zwangsläufig gut]“



## Fazit

- QM setzt Bereitschaft voraus, sich zu hinterfragen und zu verändern
- Zertifikat als Selbstverpflichtung
- Norm zum Teil kompliziert
- Manko: für Bibliotheksbereich qualifizierte Auditoren
- Marketingwert innerhalb der Hochschule

Überlegung: anreichern mit Instrumenten aus der Selbsteinschätzung (CAF)



TECHNISCHE  
UNIVERSITÄT  
MÜNCHEN



UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK



**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**