

München, den 21. Mai 2007

Qualitätsmanagement wie es im Buche steht

Universitätsbibliothek der TUM erhält TÜV SÜD-Zertifikat

Qualität mit Brief und Siegel für die Bibliothek der TU München. Als erste deutsche Universitätsbibliothek wurde sie von TÜV SÜD nach ISO 9001 zertifiziert und für ihre Kundenorientierung ausgezeichnet. Durch das Qualitätsmanagement will die Bibliothek der als Exzellenzuniversität ausgezeichneten Hochschule ihren Studenten und Wissenschaftlern künftig noch besseren Service bieten.

Großzügige Öffnungszeiten – auch an Samstagen, Sonn- und Feiertagen, werktags in manchen Teilbibliotheken so gar bis 24 Uhr – ein täglicher Kurierdienst für die ortsunabhängige Ausleihe von Literatur, ein umfangreiches Angebot an online zugänglichen Zeitschriften, Büchern und Datenbanken, elektronische Dokumentlieferdienste und die Entwicklung eines Publikationsservers für Dissertationen, Bildarchive und Videos gehören schon heute zum Dienstleistungsspektrum der TUM-Bibliothek. Kundenbedürfnisse zu erkennen, zu erfüllen und tagtäglich noch besser zu werden, ist Anspruch der Universitätsbibliothek. Dabei baut sie mit dem Einsatz der weltweit anerkannten ISO 9001-Norm auf ein Qualitätsmanagementsystem, das Arbeitsabläufe transparent und effizient regelt und deren Qualität sichert. So entstehen Freiräume für Kernkompetenzen und Innovationen. Dadurch kann sich die Bibliothek auch den zukünftigen Anforderungen von Bibliotheksbesuchern, Studierenden und Wissenschaftlern stellen.

„Wir müssen gerade in einer Zeit sehr beschränkter Ressourcen langfristig und systematisch Qualitätssicherung betreiben, um den Ansprüchen unserer Bibliotheksbesucher auch weiterhin gerecht zu werden“, erklärte Dr. Reiner Kallenborn, Bibliotheksdirektor der TUM bei der Übergabe des ISO 9001-Zertifikats am Montag in den Räumen der Universitätsbibliothek. Qualitätssicherung sei aber kein Selbstzweck, sondern kontinuierliche Aufgabe. Die Weiterentwicklung des Bibliotheksservices auf hohem Niveau liege in der Verantwortung aller Mitarbeiter. „Die Agenda einer modernen Universitätsbibliothek ist sehr komplex geworden und lässt sich inzwischen nur dann sinnvoll realisieren, wenn auch Klarheit über Ziele, Aufwand, Kosten und Leistungen besteht“, sagt Kallenborn. Es sei daher enorm wichtig, „die eigenen Angebote und Prozesse regelmäßig kritisch zu überprüfen und Rückmeldung von Kunden, aber auch externen Fachleuten einzuholen.“

Die TU München entwickelt sich seit 1996 Schritt für Schritt hin zur unternehmerischen Universität und stellt sich damit dem internationalen Wettbewerb um Wissen und Innovation. In ihrem Zukunftskonzept „TUM. The Entrepreneurial University“, das im Rahmen der Exzellenzinitiative des Bundes und der Länder ausgezeichnet wurde, setzt die Technische Universität auch auf die Analyse von Organisationsprozessen, um Hochschulverwaltung und Management effizient, wettbewerbsfähig und kundenorientiert zu gestalten. Informationstechnologien sollen daher an der TUM künftig auf den Bedarf einer unternehmerischen Universität ausgerichtet und durch Qualitäts-managementsysteme unterlegt werden.

Auch die Universitätsbibliothek der TUM ist dieser Kultur des Wandels verpflichtet. Ihre Initiativen waren von Anfang an eingebunden in die Verwaltungsreformen der Universität und so wurde Ende der neunziger Jahre mit einer umfassenden Reorganisation der Bibliothek begonnen. Daher war es nur ein weiterer logischer Schritt, aufgrund der bisherigen Erfahrungen mit Veränderungsprozessen an der Universitätsbibliothek ein Qualitäts-managementsystem einzuführen, um das erreichte Niveau von Dienstleistungen zu sichern und Freiräume für zukünftige Verbesserungen zu schaffen.

Nach Abwägung der Vor- und Nachteile verschiedener Systeme und nach Beratung durch einen auf diesem Gebiet renommierten Wissenschaftler der TUM hat sich die Bibliotheksleitung Ende 1995 für die Einführung der Richtlinien von ISO 9001 in Zusammenarbeit mit TÜV SÜD entschieden. „Hier finden wir weltweit das umfassendste Netz von Spezialisten und Auditoren und damit von Ansprechpartnern und potenziellen Kooperationspartnern zur Qualitätssicherung“, erläutert der Bibliotheksleiter die Entscheidung. Während der Vorbereitungsphase für die Zertifizierung wurde schnell klar, dass die beauftragten Gutachter den Qualitätsstand der Bibliothek bereits als sehr hoch einschätzten. Viele Anforderungen, die die ISO-Norm stellt, waren bereits erfüllt: Die Organisationsstruktur der Bibliothek war dokumentiert, wichtige Positionspapiere zur Qualitätspolitik und zum Selbstverständnis der Bibliothek wie Leitbild und Bibliotheksentwicklungsplan lagen vor, eine Reihe von Kennzahlen wird routinemäßig für die Deutsche Bibliotheksstatistik und den Bibliotheksindex BIX erhoben. Auf dieser Basis konnte die Universitätsbibliothek ein Probeaudit im November 2006 und das entscheidende Zertifizierungsaudit am 23. und 24. April 2007 erfolgreich bestehen. Im Rahmen einer kleinen Feier am 21. Mai überreichte Prof. Dr. Peter Schaff, Leiter des Geschäftsfelds MENSCH bei TÜV SÜD, die Zertifizierungsurkunde an den Kanzler der TU München, Herrn Albert Berger.

Weitere Informationen erhalten Sie von:

Claudia Sand und Dr. Caroline Leiß, Referat Öffentlichkeitsarbeit der Universitätsbibliothek, Tel. 089 – 289 286 16, E-Mail: pressearbeit@ub.tum.de, oder von Mareike Lehnhardt, Unternehmenskommunikation bei der TÜV SÜD AG, Tel. 089 – 57 91 29 35, E-Mail: mareike.lehnhardt@tuev.sued.de

Über die TU München und ihre Universitätsbibliothek

Die **Technische Universität München (TUM)** ist mit rund 400 Professorinnen und Professoren, 8.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (einschl. Klinikum rechts der Isar) und 20.000 Studierenden eine der führenden Universitäten Deutschlands. Ihre Schwerpunktfelder sind die Ingenieurwissenschaften, Naturwissenschaften, Lebenswissenschaften, Medizin und Wirtschafts-wissenschaften. Nach zahlreichen Auszeichnungen wurde sie 2006 vom Wissenschaftsrat und der Deutschen Forschungsgemeinschaft zur Exzellenzuniversität gewählt. Das weltweite Netzwerk der TUM umfasst auch eine Dependence in Singapur. Die TUM ist dem Leitbild einer unternehmerischen Universität verpflichtet.

Ihre **Universitätsbibliothek** ist mit 1,7 Millionen elektronischen und gedruckten Medien, 360.000 Ausleihen und 860.000 Bibliotheksbesuchern im Jahr eine der großen technischen und naturwissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland. Mit ihren neun Teilbibliotheken an den drei Universitätsstandorten in München, Garching und Freising bietet sie Studierenden und Wissenschaftlern, aber auch Privatpersonen einen professionellen Bibliotheksservice mit umfassenden Informations- und Recherchemöglichkeiten. Über ihre konventionellen Aufgaben hinaus ist die Universitätsbibliothek in der Entwicklung innovativer EDV-Anwendungen im Bibliotheksbereich tätig.

Kontakt:

Dr. Caroline Leiß
Claudia Sand
Technische Universität München, Universitätsbibliothek
Arcisstraße 21, 80333 München
Tel. 089 – 289 286 16, Fax: 089 – 289 286 22
E-Mail: pressearbeit@ub.tum.de