

Sieben Jahre kontinuierlicher Verbesserungsprozess gemäß DIN EN ISO 9001:

ein Erfahrungsbericht über die erfolgreiche Nutzung dieses
Qualitätsmanagement-Systems an der
Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien

Mag. Bruno Bauer

Universitätsbibliothek MedUni Wien



Agenda

- Rahmenbedingungen für Qualitätsmanagement
- Grundsätzliches zu Qualitätsmanagement gemäß ISO 9001
- Zertifizierungsverfahren gemäß ISO 9001 in der Praxis
- Aufwand und Nutzen von Qualitätsmanagement

Rahmenbedingungen:

Qualitätsmanagement an der MedUni Wien

Zielvorgabe des Rektorates der MedUni Wien:

Qualitätsmanagement gemäß ISO 9001 für Verwaltungsbereich
(Einschränkung auf kundenorientierte Abteilungen)

- Studienabteilung (2011)
- Universitätsbibliothek (2012)
- Koordinationszentrum für Klinische Studien / KKS (2013)

Grundsätzliches zu QM gemäß IO 9001 [1]:

3 wichtige Anforderungen/Voraussetzungen

- Personen im Unternehmen müssen sich dem Thema Qualität widmen;
- Festlegung und Implementierung von Verfahren im Unternehmen zur Steigerung der Qualität;
- Festlegung von Verfahren, um die Wirksamkeit des QM-Systems zu überprüfen.

→ Unterstützung durch die Stabsstelle Evaluierung und Qualitätsmanagement

Grundsätzliches zu QM gemäß ISO 9001 [2]: wesentliche Aspekte

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

Grundsätzliches zu –QM gemäß ISO 9001 [3]: Instrumente des Qualitätsmanagements

- Prozessdokumentation
- Dokumentenlenkung
- Fehler- und Verbesserungsmanagement
- Lieferantenbewertung
- KundInnen-/MitarbeiterInnenzufriedenheit
- Organigramm / Arbeitsplatzbeschreibung /
 Mitarbeitergespräche / - Weiterbildung
- Festlegung von Zielen
- Qualitätsmanagementhandbuch

Grundsätzliches zu QM gemäß ISO 9001 [4]: Zertifizierungsverfahren: Internes & Externes Audit

Internes Audit

- Durchführung: Stabsstelle EQ;
- Auditierung aller Prozesse des QM-Systems der UB
- Auditbericht: Festhalten sämtlicher Abweichungen (Majors & Minors) von Verbesserungspotentialen & Hinweisen

Externes Audit

- Stufe-1-Audit: Dokumentenprüfung
- Stufe-2-Audit: Vor-Ort in der UB
- Auditbericht: „ohne Abweichungen, ohne Auflagen“

Grundsätzliches zu QM gemäß ISO 9001 [4]: Weiterentwicklung der ISO 9001:2008 / 2015

- Risikomanagement
- Wissensmanagement
- Kontext der Organisation („Matrix“)

Norm seit 15.01.2015 verfügbar

- Übergangsfrist: 3 Jahre
- Veröffentlichung: September 2015
- Start der dreijährigen Übergangsfrist
- Ende der Umstiegsphase: September 2018

Zyklus der

Zertifizierung

- 2011/12 Kick-off Meeting an UB
- 2012/01 Projektkonzeption
- bis 2012/04 Prozesscheck und Prozessmessung, Managementhandbuch, Dokumentenlenkung, Audit-Checkliste, ...
- 2012/05 Internes Audit (Auditbericht)
- 2012/06 Externes Audit
- 2012/10 Auditbericht (extern), Zertifizierungsurkunde

Überwachungsaudit

- ab 2013/01 Prozesscheck, Überarbeitung des Managementhandbuches, ...
- 2013/06 Internes Audit
- 2013/09 Externes Audit
- 2013/10 Auditbericht (extern), Zertifizierungsurkunde

Rezertifizierung

Ab 2014 ...

Zertifizierung gemäß ISO 9001 in der Praxis [1]: Beispiele aus Auditbericht

Auditbericht 2016 (Internes Audit, 4 Tage):

166 Auditnotes für alle Bereiche bzw. auditierten Prozesse

- 0 Abweichungen
- 84 Positive Rückmeldungen
- 82 Hinweise

Zertifizierung gemäß ISO 9001 in der Praxis [2]:

Beispiele aus Auditbericht

Formalerschließung von Medien durchführen

Nr	Abweichung / Hinweise	+	Abweichung	Hinweis	Bemerkungen
54	Der Prozess ist gut dokumentiert und konnte anhand der Formalerschließung des Buches Ingrid Kollak (Hg.): „Menschen mit Demenz durch Kunst und Kreativität aktivieren“ nachgewiesen werden.	+			
55	Zur Information: Werke, die vor 2016 erschienen sind, werden nach RAK/WB erschlossen, Werke mit Erscheinungsjahr 2016 nach RDA.				

Zertifizierung gemäß ISO 9001 in der Praxis [3]: Beispiele aus dem Auditbericht

Auskunftsdienst durchführen

Nr.	Abweichung / Hinweise	+	Abweichung	Hinweis	Bemerkungen
31	Der Prozess wurde im Zuge des Audits ausführlich beobachtet.	+			

Zertifizierung gemäß ISO 9001 in der Praxis [4]: Beispiele aus dem Auditbericht

Buchentlehnung ... durchführen

Nr.	Abweichung / Hinweise	+	Abweichung	Hinweis	Bemerkungen
3	Der Verbesserungsvorschlag aus dem letzten Audit: „Bei Prozessschritt 13 ist „Aleph“ zu hinterlegen.“ wurde umgesetzt.	+			

Zertifizierung gemäß ISO 9001 in der Praxis [5]: Beispiele aus dem Auditbericht

Entlehnung von Medien durchführen

Nr.	Abweichung / Hinweise	+	Abweichung	Hinweis	Bemerkungen
98	Die Abkürzung RFID bei Prozessschritt 11 sollte im Abkürzungsverzeichnis erläutert werden.			H	→PM/UB

Zertifizierung gemäß ISO 9001 in der Praxis [6]: Beispiele aus dem Auditbericht

Administration bibliotheksspezifischer Software

Nr.	Abweichung / Hinweise	+	Abweichung	Hinweis	Bemerkungen
69	Durch das UB Wiki sind die MitarbeiterInnen der UB Med über Änderungen, Neuerungen informiert.	+		H	Dies könnte im QM-Sub-Handbuch der UB Med unter dem Kapitel „Wissensmanagement / Wissenstransfer“ aufgenommen werden! →UB

Zertifizierung gemäß ISO 9001 in der Praxis [7]: Beispiele aus dem Auditbericht

Adjustierung von Medien durchführen

Nr.	Abweichung / Hinweise	+	Abweichung	Hinweis	Bemerkungen
27	Umsetzungsgrad des Hinweises aus dem internen Audit 2014: „für die Zukunft ist eine Ablöse der derzeit nur mit Windows XP kompatiblen Etikettier-Software für die Erstellung der Barcode Kleber anzudenken.“ 2016: Weiterhin offen und abhängig von der zukünftigen [Aleph ablösenden] Bibliothekssoftware.			H	

Aufwand und Nutzen von QM gemäß ISO 9001 [1]: Aufwand (vor allem personeller Art)

- Involvierung der Stabsstellen Qualitätsmanagement und Prozessdokumentation der Universität
- Große zeitliche Beanspruchung ALLER BibliotheksmitarbeiterInnen bei Einstieg in QM (insbesondere Prozessdokumentation)
- Dazu personeller Aufwand der QM-Beauftragten der UB:
20 Wochenstunden während des Semesters der Auditierung (0,50 FTE);
10 Wochenstunden für den Rest des Jahres (0,25 FTE)

Aufwand und Nutzen von QM gemäß ISO 9001 [2]: positive Aspekte

- Gewährleistung schneller, reibungsloser und einheitlicher Abläufe
- Bekenntnis zur ständigen Verbesserung
- Kenntnis und Steuerbarkeit der Prozesse
- Verbindliche und transparente Regelungen und Verantwortlichkeiten
- Bemühungen um systematisches Handeln
- Kenntnis der Kundenanforderungen
- Hilfestellung von außen
- Management Review: regelmäßige Involvierung der obersten Leitung (Rektorat)

Aufwand und Nutzen von QM gemäß ISO 9001 [4]: negative Aspekte

- Herkunft aus der verarbeitenden Industrie
- Tendenz zur Bürokratisierung
- Schwierigkeit, (alle wichtigen) Bibliotheksleistungen in Kennzahlen abzubilden
- Hoher Aufwand bei fraglichem Nutzen
- Im Universitätsbereich wenig bekannt

Aufwand und Nutzen von QM gemäß ISO 9001 [5]: „Startvorteile“ für Bibliothek

- Normierung vieler Prozesse durch Bibliotheksverwaltungssystem Aleph
- Umfangreiches Set an Kennzahlen (ÖBS, BIX)
- Vertrautheit mit Leistungsmessung (BIX)
- Erfahrungen mit KundInnenbefragungen

Qualitätsmanagement gemäß ISO 9001 als ständiger Verbesserungsprozess ...

Zyklus der Zertifizierung gemäß ISO 9001

2012 Zertifizierung (gemäß ISO 9001:2008)

2013 Überwachungsaudit

2014 Rezertifizierung

2015 Überwachungsaudit

2016 Überwachungsaudit (gemäß ISO 9001:2015)

2017 Rezertifizierung

2018 Überwachungsaudit

Qualitätsmanagement gemäß ISO 9001 als wichtiger Aspekt bei Innovationsprojekten der UB

2012/13 Umstellung des Zeitschriftenbezugs auf e-only

seit 2014 Projekte zum Forschungsdatenmanagement

2016/17 Inbetriebnahme eines Repositoriums

seit 2017 Projekt für Open Access

2017 Etablierung eines Workflows für e-Hochschulschriften

2018 Implementierung eines neuen
Bibliotheksverwaltungssystems

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Fragen ?

Kontakt:

Bruno Bauer

Leiter der UB MedUni Wien

bruno.bauer@meduniwien.ac.at