

**Beschlussvorschlag:**

Der Ausschuss für Kultur und Heimatpflege nimmt die „Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems in der Stadtbücherei“ zur Kenntnis.

**Erläuterungen und Begründungen:**

In der zurück liegenden Wahlperiode wurden im AKH bereits die Grundsätze des Qualitätsmanagements vorgestellt (SV 41/001). Die vorliegende SV stellt nun die Weiterentwicklung in der Stadtbücherei Hilden dar.

Qualitätsmanagement ist ein Instrument, das die Leitung einer Organisation in die Lage versetzt, auf der Basis von Kennzahlen und rationalen Entscheidungen so zu führen, dass die Organisation sich permanent verbessert. Dabei sollten alle Aufgaben so erledigt werden, wie sie für den Betrieb und die Kunden am günstigsten sind. Entscheidungen beruhen auf Fakten und Daten. Die Verhaltensregeln sind eindeutig und für alle dokumentiert und zugänglich. Veränderungen werden von rationalen Überlegungen bestimmt.

Die Zertifizierung durch einen externen Dienstleister wird sowohl ins Arbeitsprogramm des Kulturamtes, als auch als strategisches Ziel der Stadtbücherei in den Haushaltsplan 2015 aufgenommen.

**1. Ausgangssituation**

In den Regierungsbezirken Düsseldorf und Köln haben sich bereits 2002 mehrere Bibliotheken unterschiedlicher Größenordnung (Dormagen, Erkrath, Leichlingen, Neuss, Wesel) zusammengeschlossen, um in ihren Einrichtungen ein Qualitätsmanagement-System zu etablieren.

Der Verbund hat die Stadtbücherei Hilden in seiner Sitzung am 7.07.2009 als assoziatives Mitglied aufgenommen. Eine Vollmitgliedschaft im QM-Verbund ist nach der Auditierung durch einen externen Zertifizierer erreicht.

**2. Zustandsanalyse in der Stadtbücherei Hilden**

Der Aufbau eines Qualitätsmanagement-Systems in der Hildener Stadtbücherei hat insgesamt fünf Jahre gedauert. In den Jahren 2009 bis 2013 wurden alle vorhandenen Strukturen analysiert und teilweise geändert oder angepasst. Neue Aufgaben wurden nach Qualitätsmanagementkriterien gestaltet und umgesetzt. Ein Controlling-System wurde aufgebaut und ständig optimiert.

Im Rahmen der Leistungsorientierten Bezahlung (LOB) wurde für den Zeitraum 01.10.2013 bis 30.09.2014 eine Gruppenzielvereinbarung zwischen Bibliotheksleitung und Mitarbeiterinnen abgeschlossen. Inhalt war die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems.

Dafür wurden im o.g. Zeitraum folgende Maßnahmen durchgeführt:

1. Aufgabenbeschreibungen aktualisieren oder neu erstellen
2. Checklisten erstellen aktualisieren oder neu erstellen
3. Bestandsprofil entwickeln und verschriftlichen
4. Veranstaltungsprofil entwickeln und verschriftlichen
5. Fehlersammelliste für IT-Probleme einführen und auswerten
6. Fehlersammelliste für Lieferanten einführen und auswerten

7. Daten in N5-Software (Qualitätsmanagement-Software des Verbundes) eingeben
8. Internes Audit durchführen

Am 14. August fand das Interne Audit durch Claudia Schmidt (Stadtbibliothek Dormagen) und Dr. Uwe Pauschert (Stadtbibliothek Neuss) statt, an dem alle Mitarbeiterinnen teilnahmen. Im Auditbericht merkten die beiden Auditoren an:

„In der Stadtbücherei Hilden ist das Qualitätsmanagementsystem mit gutem Erfolg neueingerichtet worden.

Besonders positiv aufgefallen ist den Auditoren folgendes:

- Übersichtliche Lieferantenkontrolle
- Aufgabenbeschreibungen werden mit Fotos illustriert, z.B. im Prozess „Technische Medienbearbeitung“
- Mit dem Buchhandel wurden Vereinbarungen derart gestaltet, dass die Medien foliiert geliefert werden. Das verkürzt insbesondere bei Eilbestellungen den Geschäftsgang.
- Es gibt ausgefeilte, marketingbasierte Konzepte zur Veranstaltungsplanung, Bestandspflege und Etatverteilung, die auch praktisch umgesetzt werden.
- Die Einführung des QM-Systems war Grundlage für die Zielvereinbarungen zur LOB.

Die Anzahl der Hinweise und Feststellungen war gering, so dass einer Auditierung nach ISO 9001:2008 durch einen externen Zertifizierer (TÜV, DEKRA etc.) nichts im Wege steht.

### **3. Externe Zertifizierung**

Der Besuch des Zertifizierers ist für den 28. Januar 2015 terminiert. Es wird sich um eine Verbundzertifizierung - nach ISO 9001:2008 - mit den anderen Bibliotheken im QM-Verbund handeln, weil dies die kosten- und personalgünstigste Variante darstellt. Aktuell (Oktober 2014) werden durch die Stadtbibliothek Neuss Vergleichsangebote verschiedener Zertifizierer eingeholt.

Das Zertifikat wird jeweils für den Zeitraum von drei Jahren vergeben, so dass der kommende Zyklus im Januar 2015 beginnt und Ende Dezember 2017 endet.

### **4. Fazit**

Nicht zu unterschätzen ist der Zeitaufwand bei der Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems, denn alle Beschreibungen etc. werden durch die Mitarbeiterinnen selbst erstellt. Aus diesem Grunde dauerte es fünf Jahre, bis der Aufbau abgeschlossen war.

Die Notwendigkeit der Einführung war jedoch gegeben, da es in den vergangenen vier Jahren acht Schwangerschaften und Elternzeiten im Mitarbeiterinnenteam gab. Genau in dieser Phase erwiesen sich die o.g. Aspekte des Qualitätsmanagements als wichtiges Hilfsmittel. Die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen konnte bestmöglich organisiert werden, so dass das Hauptziel von Qualitätsmanagement erreicht wurde: Den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen.

Zukünftig wird die Herausforderung darin liegen, das System weiter zu pflegen (Beschreibungen aktualisieren) und zu entwickeln.

gez Birgit Alkenings

**Finanzielle Auswirkungen**

Finanzielle Auswirkungen (ja/nein)	Ja			
Produktnummer / -bezeichnung	040601	Betreiben einer Stadtbücherei		
Investitions-Nr./ -bezeichnung:				
Haushaltsjahr:	2015			
Pflichtaufgabe oder freiwillige Leistung/Maßnahme	Pflichtaufgabe	(hier ankreuzen)	freiwillige Leistung	(hier ankreuzen)
<b>Die Mittel stehen in folgender Höhe zur Verfügung:</b>				
<b>Kostenträger</b>	<b>Bezeichnung</b>	<b>Konto</b>	<b>Bezeichnung</b>	<b>Betrag €</b>
0406019010	Vorkostenträger Betreiben einer Stadtbücherei	543400	Sonstige Geschäftsausgaben	2.500
<b>Der Mehrbedarf besteht in folgender Höhe:</b>				
<b>Kostenträger</b>	<b>Bezeichnung</b>	<b>Konto</b>	<b>Bezeichnung</b>	<b>Betrag €</b>
<b>Die Deckung ist gewährleistet durch:</b>				
<b>Kostenträger</b>	<b>Bezeichnung</b>	<b>Konto</b>	<b>Bezeichnung</b>	<b>Betrag €</b>
Stehen für den o. a. Zweck Mittel aus entsprechenden Programmen des Landes, Bundes oder der EU zur Verfügung? (ja/nein)			ja (hier ankreuzen)	nein <b>X</b> (hier ankreuzen)
Freiwillige wiederkehrende Maßnahmen sind auf drei Jahre befristet. Die Befristung endet am: (Monat/Jahr)				<b>31.12.2018</b>
Wurde die Zuschussgewährung Dritter durch den Antragsteller geprüft – siehe SV?			ja <b>Ja</b> (hier ankreuzen)	nein (hier ankreuzen)
Finanzierung:				
Vermerk Kämmerer				
Gesehen Klausgrete				