

Der Bürgermeister

Hilden, den 11.11.2009

AZ.: III/41-Bü Le



Hilden

WP 09-14 SV 41/001

Mitteilungsvorlage

öffentlich

Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems in der Stadtbücherei

Beratungsfolge:	Sitzung am:	Bemerkungen
Ausschuss für Kultur und Heimatpflege	10.12.2009	

Beschlussvorschlag:

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

Erläuterungen und Begründungen:

1. Ausgangssituation

In allen Arten von Einrichtungen werden Aufgaben auf eine bestimmte Weise erledigt; häufig mit der Begründung, dass dies „schon immer so gemacht wurde“. Meistens werden Entscheidungen „aus dem Bauch heraus“ gefällt und nicht auf Grund einer systematischen, faktenorientierten Grundlage. Es gibt Unsicherheiten, wie man sich verhalten soll. Verschiedene Mitarbeiter entscheiden in ähnlichen Situationen unterschiedlich. Wenn Vorgehensweisen schriftlich formuliert sind, dann werden sie nicht regelmäßig aktualisiert oder sind nicht allen Mitarbeitern jederzeit zugänglich.

Zusammengefasst bedeutet dies, dass Veränderungen meistens vom Zufall bestimmt sind. In ähnlicher Situation befindet sich auch die Stadtbücherei.

2. Anforderung an eine Steuerung

Die oben beschriebene Situation macht deutlich, dass eine Veränderung, hin zu einer systematischen Vorgehensweise notwendig ist. Dabei sollen 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.

3. Zielerreichung

Das erfolgreiche Führen und Betreiben einer Bibliothek erfordert, dass sie in systematischer und klarer Weise geleitet und gelenkt wird. Ein Weg zum Erfolg kann die Einführung und Aufrechterhaltung eines Managementsystems sein, das auf ständige Leistungsverbesserung ausgerichtet ist. Dabei werden die Erfordernisse aller interessierten Parteien berücksichtigt. Hierbei hilft unter anderem das Qualitätsmanagement.

4. Wichtige Grundsätze des Qualitätsmanagement

a) Kundenorientierung

Kurz gefasst: Ohne Kunden keine Stadtbücherei, d.h. die Stadtbücherei hängt von ihren Kunden ab. Deshalb sollte sie gegenwärtige und zukünftige Erfordernisse der Kunden verstehen, deren Anforderungen erfüllen und danach streben, den Kundenerwartungen gerecht zu werden. Alle Vorgänge müssen sich daran messen lassen, inwieweit sie diesem Zweck dienen.

Die Maßnahmen werden nicht nur auf ihre Wirksamkeit, sondern auch auf ihre Effizienz überprüft. Dabei wird vorher abgeschätzt, ob der gewünschte Effekt zu erwarten ist (Wirksamkeit) und ob die einzusetzenden Mittel in einem sinnvollen Verhältnis zum Ergebnis (Effizienz) stehen. Beides wird im Nachhinein überprüft.

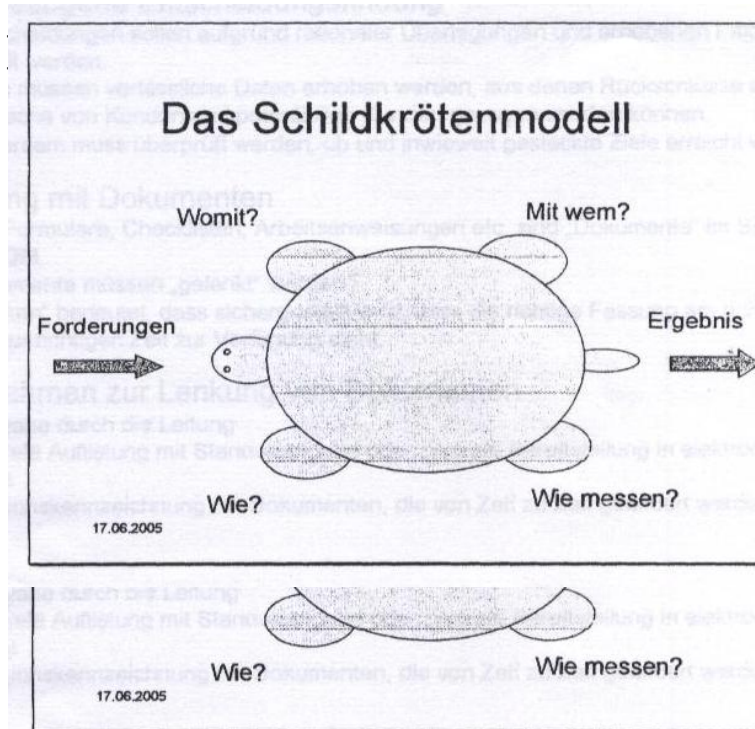
b) Prozessorientierung

Alle Vorgänge innerhalb der Bibliothek werden als Gefüge miteinander abgestimmter Prozesse aufgefasst und beschrieben. Die Beschreibung der Prozesse bildet die Grundlage für ihre regelmäßige Überprüfung und ständige Verbesserung. Auch die einzelnen Prozesse stehen in Kunden-Lieferanten-Beziehungen zueinander.

Mit Hilfe exakter Beschreibungen der einzelnen Prozesse wird ein Überblick über alle Vorgänge gewonnen.

Dabei wird insbesondere festgehalten,

- mit welchen Mitteln gearbeitet wird,
- wer mit wem zusammenarbeitet,



- c) Qualitätsmanagement versteht sich als 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. Das bedeutet, dass künftig Veränderungen nicht einfach so ausprobiert werden, sondern dokumentiert, kommuniziert und überwacht werden. Dadurch werden Fehler vermieden und der Erfolg der Maßnahmen kontrollierbar.
- d) Einbeziehung aller Mitarbeiterinnen
Das Qualitätsmanagement-System kann nur funktionieren, wenn alle sich daran beteiligen. Deshalb müssen alle Mitarbeiterinnen in die Vorgänge einbezogen werden. Jeder muss informiert werden und verstehen, welche Rolle er im Gesamtgefüge spielt.
- e) Grundsatz der ständigen Verbesserung
Keine Bibliothek ist jemals perfekt. Sie bedarf, wie andere Organisationen, der ständigen Anpassung an neue Einflüsse und Gegebenheiten. Auch die ständige Verbesserung muss als Prozess in das systematische Gefüge der Bibliothek integriert werden.
- f) Sachbezogene Entscheidungsfindung
Entscheidungen sollen aufgrund rationaler Überlegungen und erhobener Fakten gefällt werden. Dazu müssen verlässliche Daten erhoben werden, aus denen Rückschlüsse auf die Wünsche von Kunden und potentiellen Kunden gezogen werden können. Außerdem muss überprüft werden, ob und inwieweit gesteckte Ziele erreicht wurden. Alle Formulare, Checklisten, Arbeitsanweisungen etc. sind „Dokumente“ im Sinne des Qualitätsmanagements. Dokumente müssen „gelenkt“ werden, d.h. es muss sichergestellt sein, dass die richtige Fassung am richtigen Ort zur richtigen Zeit zur Verfügung steht. Die Dokumente werden zentral in elektronischer Form bereit gestellt. Dokumente, die ausgedruckt werden, müssen einen Bearbeitungsstand enthalten.

5. Qualitätsmanagement-Verbund

In den Regierungsbezirken Düsseldorf und Köln haben sich bereits 2002 mehrere Bibliotheken unterschiedlicher Größenordnung (Dormagen, Erkrath, Leichlingen, Neuss, Wesel) zusammen geschlossen, um in ihren Einrichtungen ein Qualitätsmanagement-System zu etablieren. Die neue Leiterin der Stadtbücherei Hilden, Claudia Lemke, kann auf Grund ihrer bisherigen Tätigkeit in der

Stadtbücherei Leichlingen auf zahlreiche Jahre Erfahrung mit Qualitätsmanagement zurück greifen.

Der Verbund hat der Stadtbücherei Hilden in seiner Sitzung am 7.07.2009 eine assoziative Mitgliedschaft angeboten.

6. Zustandsanalyse und Zielsetzung in der Stadtbücherei Hilden

Die Stadtbücherei Hilden hat bislang kein Qualitätsmanagement-System eingeführt. Erste Schritte wurden inzwischen gemeinsam von Bibliotheksleitung und Mitarbeiterinnen eingeleitet.

- 2009: - Überarbeitung und Aktualisierung der FAQs (Antwortsammlung wichtiger Alltagsfragen)
- Aktualisierung der allgemeinen Mitarbeiterinneninformationen für den Beratungsdienst, incl. Anleitungen
 - Erstellung von Übersichten „wer macht was in der Stadtbücherei?“
 - Aufbau formalisierter Aufgabenbeschreibungen
- 2010: - Überarbeitung und Neuorganisation der elektronischen Ordnerstruktur
- Aufbau eines Controlling-Systems
 - Verbesserung der Selbstdarstellung der Stadtbücherei an Hand eines Image-Flyers

Zielsetzung ist eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Dies soll erreicht werden durch die stärkere Einbeziehung der Kundinnen und Kunden (Wunschzettel, Befragungen) und einem einheitlichen Auftreten der Mitarbeiterinnen im Kundenkontakt. Eine stärkere Kundenzufriedenheit wird über Mundpropaganda weiter getragen und führt zu einer Erhöhung der Neuanmeldungen.

7. Finanzielle Auswirkungen

Der Aufbau eines Qualitätsmanagement-Systems ist zeitaufwändig, weil alle Arbeitsabläufe auf Optimierungspotenzial hin untersucht werden. Zusätzliche Kosten entstehen grundsätzlich keine. Ziel ist es, mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen das bestmögliche Ergebnis zu erreichen.

Horst Thiele