



TÜV-Süd-Zertifikat für die Bibliothek der Pädagogischen Hochschule Freiburg

Als zweite wissenschaftliche Bibliothek in Deutschland führte die Bibliothek der Pädagogischen Hochschule Freiburg (PHB) ein eigenständiges Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 ein und durchlief erfolgreich das Zertifizierungsverfahren der TÜV Süd Management Service GmbH.

Unter dem Motto „Gut ist uns nicht gut genug“ begann die PHB nach der umfangreichen Bibliothekssanierung von 2010-2012 auch die Organisationsstruktur der Bibliothek einer Revision zu unterziehen und dazu ein QM-System nach DIN EN ISO 9001-2008 aufzubauen.

Konzentrieren sich üblicherweise die Aktivitäten der Bibliothek beim Ausbau des Dienstleistungsspektrums beispielsweise auf großzügigere Öffnungszeiten, die Erweiterung der digitalen Bibliothek (Datenbanken, E-Books, E-Journals etc.) oder die Verbesserung der Arbeitsbedingungen durch Schaffung neuer und verschiedenartiger Arbeits- und Lernplätze, so standen dieses Mal andere Ansprüche im Vordergrund. Zu den wichtigsten Zielen, die mit der Einführung des QM-Systems verfolgt wurden, zählten die Optimierung und Transparenz von Abläufen durch den Aufbau eines Prozessmanagements, die Vermeidung bzw. Korrektur von Fehlern, die Qualitätssicherung und die Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Ein zentraler Punkt des QM-Systems ist die geplante und systematische Ermittlung der Kundenanforderungen bzw. der Kundenzufriedenheit. Die Prozesse und Abläufe sollen aber nicht nur wirksam die geplante Ergebnisqualität erzielen, sondern sie sollen dies auch effizient tun, um den wachsenden Anforderungen und der zunehmenden Komplexität bei stagnierenden Ressourcen gewachsen zu bleiben. Verschiedene Instrumente der Selbstbewertung sowie der Bewertung durch neutrale Außenstehende tragen dazu bei, auch Vertrautes und Bewährtes regelmäßig auf den Prüfstand zu stellen und kritisch zu hinterfragen. Durch diese Maßnahmen wird ein dynamischer Kreislauf kontinuierlicher Verbesserung der Organisationsstruktur in Bewegung gesetzt, der sich nicht auf die Prozesse beschränkt, sondern beispielsweise auch die Arbeitsumgebung und die Kompetenzen der Mitarbeiter/innen mit einschließt.

Grundsätzlich kann ein QM-System nach ISO 9001 auch ohne Zertifizierung betrieben werden. Das war der Bibliothek der Pädagogischen Hochschule aber nicht genug: Sie wollte genauer wissen, ob das eingeführte QM-System wirklich ISO-9001-konform ist, ob die gesetzlichen und behördlichen Vorgaben eingehalten werden und darüber hinaus Konformität mit den eigenen Zielen gewährleistet ist –



schlicht, ob das QM-System wirksam ist und funktioniert. Außerdem war von Interesse, ob die Umsetzung methodisch gut gelöst wurde oder ob es in der Realisierung selbst Verbesserungspotenzial gibt. Schließlich wollte die Bibliothek auch gegenüber den Kundinnen und Kunden sowie dem Unterhaltsträger den entsprechenden objektiven Nachweis erbringen, dass die Anforderungen der ISO 9001 umfassend erfüllt wurden. Beim Zertifizierungsaudit bestätigte der Auditor eine erfolgreiche Umsetzung der ISO 9001 in Bezug auf das Bibliothekswesen und einen hohen Reifegrad des QM-Systems, den er auf die intensive Beschäftigung mit dem Thema Qualitätsmanagement und das Engagement der Beschäftigten zurückführte. Da keine Abweichungen festgestellt wurden, freuten sich diese wenig später über die Aushändigung des Zertifikats. Damit ist die Bibliothek der Pädagogischen Hochschule Freiburg nach der UB der TU München bundesweit die zweite wissenschaftliche Bibliothek, die ein eigenständiges nach ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem betreibt. Durch die umfassende Einbeziehung aller Beteiligten war die Einführung des QM-Systems am Ende kein übergestülptes Konstrukt, sondern etwas gemeinsam erfolgreich Erreichtes. Das Zertifikat ist damit zugleich Auszeichnung der Bibliothek und des Kollegiums, ein Nachweis gegenüber interessierten Parteien sowie eine Selbstverpflichtung, diesen Weg weiterzugehen.

Bereits jetzt, unmittelbar im Anschluss an die Zertifizierung, lässt sich das Fazit ziehen, so Bibliotheksleiter Dr. Robert Scheuble, dass sich für die Bibliothek der Pädagogischen Hochschule Freiburg der Aufwand für die Einführung des Qualitätsmanagements nach ISO 9001 durch die bereits eingetretenen und angelegten Verbesserungen gelohnt habe. Auch Rektor Prof. Dr. Ulrich Druwe betont: „Es ist sehr wichtig, die eigenen Angebote und Prozesse regelmäßig kritisch zu überprüfen – alle Bereiche der Hochschule betreffend. Durch das Qualitätsmanagement wird die PHB unseren Studierenden und Wissenschaftler/innen künftig noch besseren Service bieten können.“

Weitere Informationen erhalten Sie von Dr. Robert Scheuble, Leiter der PHB, Telefon 0761/682-205, E-Mail robert.scheuble@ph-freiburg.de