

# Grundsatzerklärung zum Qualitätsmanagementsystem

Zur Erfüllung der Kundenanforderungen, zur Planung, Durchführung, Überwachung und Verbesserung aller qualitätsrelevanten Tätigkeiten und zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit hat die Universitätsbibliothek der Technischen Universität München ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2015 eingeführt. Dieses gilt für alle Abteilungen (Direktion, Benutzungsdienste, Bibliothekstechnik und IT-Services, Informationsdienste, Medienbearbeitung und Systemanalyse und -implementierung) an allen Standorten (München, Garching, Freising-Weihenstephan, Straubing und Heilbronn). Es ist verbindlich für alle Prozesse der Universitätsbibliothek und für alle Mitarbeiter/-innen. Die Universitätsbibliothek verpflichtet sich, das Qualitätsmanagementsystem ständig weiter zu entwickeln.

Die Beauftragten für Qualitätsmanagement (QMB) gewährleisten, dass die Vorgaben des QM-Systems eingehalten werden. Sie berichten der Bibliotheksleitung in einem regelmäßig stattfindenden Jour fixe über die Leistungsfähigkeit des QM-Systems, schlagen notwendige Verbesserungen vor und führen diese im Auftrag der Bibliotheksleitung durch.

Die QMB haben weiterhin die Aufgabe, das Bewusstsein für Kundenorientierung in der Universitätsbibliothek zu fördern. Dies geschieht durch interne Fortbildungsveranstaltungen sowie die innerbetrieblichen Kommunikationswege.

Unterstützt werden die QMB von den Qualitätsmanagementbeauftragten der Abteilungen (QMBA). Aufgabe des QMBA-Teams ist es, das Qualitätsmanagement innerhalb der Abteilungen zu stärken und die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems der Universitätsbibliothek voranzutreiben. Aufgaben und Kommunikationsstrukturen der QMBA sind als Arbeitshilfe „Aufgaben QMBA“ im Intranet hinterlegt.

Die Überprüfung des Managementsystems erfolgt durch systematisch durchgeführte interne Audits und durch eine jährlich stattfindende regelmäßige Managementbewertung.

Durch die genannten Maßnahmen wird das Leitbild der Universitätsbibliothek verwirklicht. Dieses Leitbild dient allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als verbindliche Richtlinie für qualitätsbewusstes, kundenorientiertes und verantwortliches Handeln.

München, den 9.5.2019



---

Dr. Reiner Kallenborn  
Leiter der Universitätsbibliothek der TUM