

# Bibliothek Traun

Als erste Bibliothek Österreichs nach Qualitätsnorm ISO 9001 zertifiziert

Autor: Siegmund Pleier

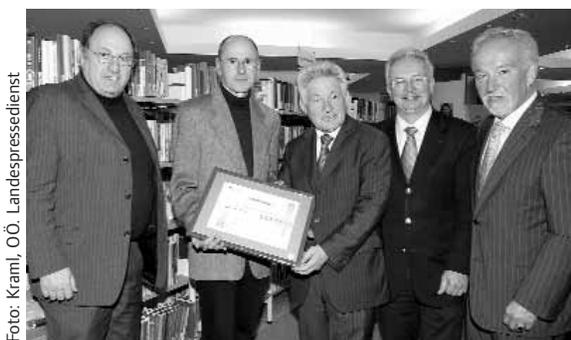


Foto: Kraml, OÖ. Landespressediens

▶ Pfarrer Mag. Franz Wild, Bibliotheksleiter  
Mag. Siegmund Pleier mit dem Zertifikat, Landeshauptmann Dr. Josef Pühringer, Bürgermeister Ing. Harald Seidl, TR Ing. Viktor Seitschek von der Quality Austria

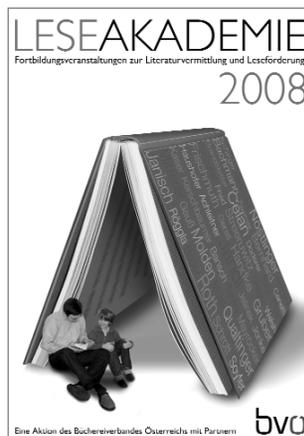
**Nach einem intensiven Prozess unter Anleitung eines Unternehmensberaters, bei dem alle internen Abläufe analysiert und beschrieben wurden, hat sich die Bibliothek Traun Ende 2007 nach ISO 9001 zertifizieren lassen und ist damit die erste Bibliothek in Österreich, die mit einem international anerkannten Qualitätsmanagementsystem den hohen Stellenwert ihrer Servicequalität nachhaltig verankert hat.**

Die Qualitätsnorm ISO 9001 legt die Rahmenbedingungen fest, wie in einer Organisation kontinuierliche Leistungsverbesserung und permanente Prozessanalyse stattfinden sollen. Ein Qualitätsmanagementsystem nach dieser Norm muss die Erfordernisse von Kunden, Mitarbeitern und externen Partnern berücksichtigen und insbesondere die Kundenzufriedenheit im Blick haben. Voraussetzung für den Erwerb des Zertifikats ist die Erarbeitung eines Organisationshandbuches, in dem alle wesentlichen Pro-

zesse und Strukturen dokumentiert sind. Beim Zertifizierungsaudit durch die Quality Austria wird geprüft, ob das Handbuch den Erfordernissen der Norm entspricht und ob die gelebte Praxis regelkonform ist.

Der Nutzen der Zertifizierung liegt einerseits darin, dass Team und Leitung der Bibliothek gezwungen waren, praktisch alle Arbeitsabläufe zu überdenken und dadurch zu einem besseren Verständnis ihrer Tätigkeiten gelangten. Das führte zu einem kontinuierlichen Entwicklungsprozess, in dessen Mittelpunkt ständige Verbesserung, Kommunikation und Dokumentation stehen. Als mittel- bis langfristiges Ziel werden erhöhte Kundenzufriedenheit, Mitarbeitermotivation, effizientere Abläufe und nachhaltige Strukturen angesehen.

Die feierliche Überreichung der Zertifikatsurkunde erfolgte im Rahmen eines Festaktes, bei dem Landeshauptmann Dr. Pühringer und zahlreiche Gäste aus Kultur, Wirtschaft und Politik dem Bibliotheksteam zu dieser Leistung gratulierten.



## Österreich liest. Treffpunkt Bibliothek

vom 20.–26. Oktober 2008

▶ „Österreich liest. Treffpunkt Bibliothek“ ist mittlerweile nicht nur das größte Literatur- und Lesefestival des Landes, sondern ein ungemein wertvolles bibliothekspolitisches Marketinginstrument geworden: Mit der Aktion lässt sich öffentlichkeitswirksam die Situation der Bibliotheken thematisieren, Medienarbeit und effektives Lobbying betreiben.

### ▶ Auf Ihre aktive Teilnahme kommt es ganz besonders an!

Gemeinsam kann es uns gelingen, noch mehr Menschen Lust aufs Lesen zu machen und die Bibliotheken Österreichs als die erste Adresse für Leserinnen und Leser im Bewusstsein der Öffentlichkeit zu verankern.

### Machen Sie mit!

Mehr Informationen unter [www.oesterreichliest.at](http://www.oesterreichliest.at)