

■ QUALITÄTSMANAGEMENT UND ZERTIFIZIERUNG DER UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER MEDIZINISCHEN UNIVERSITÄT WIEN GEMÄSS ISO 9001:2008

von Bruno Bauer, Karin Cepicka und Katharina Stowasser-Bloch

Inhalt

1. Rahmenbedingungen für die Zertifizierung gemäß ISO 9001:2008
2. Anforderungen der Qualitätsmanagementnorm ISO 9001:2008
3. Zertifizierungsverfahren an der Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien 2012
4. Instrumente des Qualitätsmanagements gemäß ISO 9001:2008
 - 4.1. Managementhandbuch
 - 4.2. Ziele der Universitätsbibliothek
 - 4.3. Prozessdokumentation
 - 4.4. Dokumentenlenkung
 - 4.5. Personelle Ressourcen
 - 4.6. Lieferantenbewertung
 - 4.7. KundInnenbefragung
 - 4.8. Fehler- und Verbesserungsmanagement
 - 4.9. QM-Team
5. Resümee zur Erstzertifizierung der Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien gemäß ISO 9001:2008

Zusammenfassung: Der Entwicklungsplan der Medizinischen Universität Wien 2010–2012 sieht als Ziel für die Universitätsbibliothek neben einer Forcierung des Konzeptes der digitalen Bibliothek auch deren ISO-Zertifizierung vor. Mit Jahresbeginn 2012 wurde damit begonnen, die Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme, wie sie in der ÖNORM EN ISO 9001:2008 formuliert wurden, umzusetzen. Wichtige Vorbereitungsmaßnahmen für die Zertifizierung waren die Erstellung des Qualitätsmanagementhandbuchs für die Universitätsbibliothek sowie die Revision der kundenorientierten Prozesse und aller relevanten Management-, Kern- und Supportprozesse. Weitere Voraussetzungen waren die Etablierung von Dokumentenlenkung, eines Fehler- und Verbesserungsmanagements, einer Lieferantenbewertung, einer Ausbildungsmatrix für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie eines geeigneten Procederes für die Messung der Kundenzufriedenheit. Nach der erfolgreichen Absolvierung des internen und des externen Audits wurde die Universitätsbibliothek der

Medizinischen Universität Wien als erste wissenschaftliche Bibliothek in Österreich gemäß ÖNORM EN ISO 9001:2008 zertifiziert.

Schlagwörter: Medizinische Universität Wien, Universitätsbibliothek, Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen (ISO 9001:2008), Zertifizierung, Qualitätsmanagement, Erfahrungsbericht

QUALITY MANAGEMENT AND ISO 9001:2008 CERTIFICATION FOR THE UNIVERSITY LIBRARY AT THE MEDICAL UNIVERSITY OF VIENNA

Abstract: *The development plan for the Medical University Vienna 2010–2012 demands from its university library to further push the concept of a digital library and to certify its services according to ISO standards. Since the beginning of 2012 the library is implementing a quality management system as it is described by the standard ÖNORM EN ISO 9001:2008. Important prerequisites for the certification were the compilation of a quality management manual and a revision of all library processes focusing on patron services. Further requirements were the establishment of a document control system, an error and improvement management system, a supplier evaluation system, a staff training plan and a regular customer satisfaction survey.*

The library passed successfully through the internal and external certification audit. Hence the university library of the Medical University Vienna is the first academic library in Austria certificated according to ÖNORM EN ISO 9001:2008.

Keywords: *Medical University of Vienna, university library, Quality management systems - Requirements (ISO 9001:2008), certification, quality management, report*

1. Rahmenbedingungen für die Zertifizierung gemäß ISO 9001:2008

Mit der Implementierung des Universitätsgesetzes 2002 an den österreichischen Universitäten im Jahr 2004 wurde die bisherige Österreichische Zentralbibliothek für Medizin als nunmehrige Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien zugeordnet. Im aktuellen Entwicklungsplan der Medizinischen Universität Wien¹ wurden für die Universitätsbibliothek folgende Entwicklungsziele festgelegt:

- Sukzessive Erweiterung des elektronischen Literaturangebotes,
- Implementierung der Suchmaschinentechologie PRIMO,
- Entwicklung und Bereitstellung mobiler Bibliotheksanwendungen,
- Zunehmende Vernetzung der elektronischen Informationen,

- Archivierung und Bereitstellung elektronischer Hochschulschriften,
- Sicherung und Entwicklung der medizinhistorischen Bestände und Weiterentwicklung der Digitalisierungs- und Archivierungsstrategie,
- Fortführung des Projektes NS-Provenienzforschung und Restituierung,
- ISO Zertifizierung der Universitätsbibliothek gemäß ISO 9001:2008.

Die Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien² (<http://ub.meduniwien.ac.at>), die sich in die Hauptbibliothek im Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Wien (Universitätskliniken) sowie in die dislozierten Zweigbibliotheken für Zahnmedizin bzw. Geschichte der Medizin³ gliedert, ist die größte medizinische Fachbibliothek in Österreich [Tabelle 1].

Primäre NutzerInnen (davon ca. 9.820 Studierende, ca. 2.015 Lehrende in FTE)	11.835
BibliotheksmitarbeiterInnen in FTE	32,1
Literaturausgaben in Euro (Medienerwerb)	2,781.076
Entlehnungen und Verlängerungen	172.736
Download von Online-Artikeln	1,095.008

Tab. 1: Universitätsbibliothek der MedUni Wien in Kennzahlen (2012)

2012 waren – unter Bezugnahme auf den Entwicklungsplan – eine möglichst weitgehende Umstellung des Zeitschriftenbezugs auf E-Only beginnend mit Jänner 2013, die Etablierung eines Workflows für die Bearbeitung der elektronischen Ressourcen, die Vorbereitung der Implementierung der Suchmaschinentechologie PRIMO sowie die Vorbereitung und Umsetzung der ISO-Zertifizierung gemäß ISO 9001:2008 die wesentlichen Ziele der Universitätsbibliothek.

Wichtige Vorarbeiten für das Projekt Qualitätsmanagement und Zertifizierung waren bereits 2010 mit der Prozessdokumentation zahlreicher Bibliotheksprozesse bzw. 2011 im Projekt „Internes Kontrollsystem“ (IKS) und Risikomanagement geleistet worden. Bei letzterem war die Universitätsbibliothek als Pilot-Organisationseinheit der Medizinischen Universität Wien zur Verfügung gestanden. Ziel des IKS-Projektes, das von den Stabsstellen Interne Revision bzw. Prozessdokumentation und Prozessentwicklung betrieben wurde, war es, systematisch gestaltete organisatorische Maßnahmen und Kontrollen im Unternehmen zur Einhaltung von Richtlinien und zur Abwehr von Schäden, die durch das eigene Personal oder böswillige Dritte verursacht werden, zu etablieren. Im Risikomanagement wurden sämtliche Maßnahmen festgelegt, um Risiken systematisch

erkennen, analysieren, bewerten, überwachen und kontrollieren zu können.

Gemäß § 14 Universitätsgesetz 2002 haben die Universitäten zur Qualitäts- und Leistungssicherung ein eigenes Qualitätsmanagementsystem aufzubauen. In der Leistungsvereinbarung der Medizinischen Universität Wien mit dem Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung für die Jahre 2010 bis 2012 wurde festgehalten: „Die ISO-Zertifizierung für die Zentrale Servicierung nach ISO 9001:2008 ist durchzuführen.“ Nachdem diese Vorgabe an der Studienabteilung 2011 erfolgreich umgesetzt worden war, sollte die Universitätsbibliothek 2012 ein prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem gemäß ISO 9001:2008 aufbauen.

2. Anforderungen der Qualitätsmanagementnorm ISO 9001:2008

Basis für die Einführung sowie laufende Optimierung eines Qualitätsmanagementsystems an der Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien bildet die ÖNORM EN ISO 9001:2008 + Cor. 1:2009. Diese gibt Mindeststandards für die Gestaltung der Abläufe in einem Unternehmen. Dadurch soll sichergestellt werden, dass die Kunden die erwartete Qualität erhalten. Die Norm bezieht sich auf die Qualität und Zuverlässigkeit der Leistungen und Lieferungen, ist aber keine Produktzertifizierung. Die Qualitätsmanagementnorm ISO 9001:2008 postuliert, dass der Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems die strategische Entscheidung der Organisation vorausgeht, wodurch die konkrete Gestaltung und Verwirklichung des Qualitätsmanagementsystems beeinflusst wird:

- a) Das Umfeld der Organisation, Änderungen in diesem Umfeld und die mit diesem Umfeld verbundenen Risiken,
- b) sich verändernde Erfordernisse,
- c) besondere Ziele der Organisation,
- d) ihre bereitgestellten Produkte,
- e) ihre angewendeten Prozesse,
- f) ihre Größe und Struktur.⁴

Für die Entwicklung, Verwirklichung und Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems verfolgt die Norm einen prozessorientierten Ansatz. Wesentliches Ziel ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch die Erfüllung der Kundenanforderungen. Als wesentliche Kriterien eines Qualitätsmanagementsystems definiert die Norm das Qualitätsmanagementsystem an sich, die Verantwortung der Leitung, das Management der

Ressourcen, die Produktrealisierung sowie den Bereich Messung, Analyse und Verbesserung.

Die Norm fordert nicht, dass Qualitätsmanagementsysteme einheitlich strukturiert oder einheitlich dokumentiert sein müssen.

3. Zertifizierungsverfahren 2012

Nachdem im Dezember 2011 die Entscheidung des Rektorates der Medizinischen Universität Wien zum Projekt „ISO-Zertifizierung der Universitätsbibliothek“ gefallen war, erfolgte im Jänner 2012 die Projektkonzeption, im Februar 2012 die Kick-off-Veranstaltung an der Universitätsbibliothek. Bis April 2012 wurden die Prozesschecks und die Prozessmessung durchgeführt, die Managementprozesse überarbeitet, das Managementhandbuch wurde erstellt, eine Dokumentenlenkung etabliert und die Audit-Checkliste erarbeitet. Im Mai und Juni 2012 fanden internes Audit, Management Review und Externes Audit statt. Letzteres gliederte sich in das Stufe-1-Audit, in dessen Rahmen die Dokumentenprüfung an den Stabsstellen Prozessmanagement und Projektentwicklung sowie Evaluation und Qualitätsmanagement durchgeführt wurde, sowie in das Stufe-2-Audit, das vor Ort in der Universitätsbibliothek stattfand. Der Vor-Ort-Prüfung folgte ein abschließender Termin beim Rektor. Im Oktober 2012 wurden vom externen Auditor der Auditbericht sowie die Zertifizierungsurkunde übermittelt.

In der internationalen Norm ISO 9001:2008 werden drei wesentliche Aspekte für die Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems genannt:

- Personen im Unternehmen müssen sich dem Thema Qualität widmen;
- Verfahren zur Steigerung der Qualität im Unternehmen müssen festgelegt und implementiert werden;
- entsprechende Verfahren müssen festgelegt werden, um die Wirksamkeit des QM-Systems zu überprüfen.

Zentrale Themen, die es im Projekt zu bearbeiten galt, waren Kundenorientierung, strategische Planung, Prozesssteuerung, kontinuierliche Verbesserung sowie die Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen.

Die Projektkoordination lag bei der Leiterin der Stabsstelle für Evaluation und Qualitätsmanagement, die vom Rektor zur QM-Beauftragten der Medizinischen Universität Wien ernannt worden ist. Dem Projektkernteam

gehörten neben dem Rektor als „oberster Leitung“ die zuständige Vizerektorin, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stabsstellen Evaluation und Qualitätsmanagement bzw. Prozessmanagement und Projektentwicklung, der Rechtsabteilung und der Universitätsbibliothek sowie zwei Experten einer externen Beraterfirma an.

4. Instrumente des Qualitätsmanagements gemäß ISO 9001

4.1. Managementhandbuch

Eine zentrale Rolle im Qualitätsmanagement kommt dem Managementhandbuch zu, das den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Orientierungshilfe dient. Im Managementhandbuch der Universitätsbibliothek, das im März 2012 erstellt worden ist, finden sich wichtige Informationen über das Unternehmen Medizinische Universität Wien sowie deren Abteilung „Universitätsbibliothek“ (inklusive Organigramm). Die Unternehmenspolitik wird dargestellt durch die Vision der Medizinischen Universität Wien sowie das Leitbild der Medizinischen Universität Wien bzw. der Universitätsbibliothek. Weiters beinhaltet das Managementhandbuch die messbaren Unternehmensziele für die Universitätsbibliothek, die Selbstverpflichtungserklärung der Leitung, Informationen über die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten, die Dokumentenlenkung sowie das Management von Ressourcen, die Prozesslandkarte und die Prozesse sowie das mindestens einmal jährlich stattfindende Management Review.

4.2. Ziele der Universitätsbibliothek

Ein wesentlicher Punkt des QM-Managements ist die Festlegung von Unternehmenszielen. Für die Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien wurden folgende Ziele festgelegt:

- Effiziente Literaturversorgung,
- Sukzessive Erweiterung des elektronischen Zeitschriftenangebots und Reduktion der Printzeitschriften,
- Bedarfsgerechte Erschließung und Catalog Enrichment der Medien und Ressourcen,
- Archivierung und Bereitstellung gescannter medizinhistorischer Literatur,
- Förderung der Informationskompetenz der Benutzerinnen und Benutzer: Teaching Library,
- Förderung der MitarbeiterInnenkompetenz,

- Optimierung der Bibliotheks- und Informationsinfrastruktur,
- Kundenzufriedenheit.

Für die einzelnen Ziele wurden zu erzielende Kenngrößen festgelegt, deren Erreichen jährlich überprüft wird.

4.3. Prozessdokumentation

Die 2010 erstellten und 2011 im IKS-Projekt im Hinblick auf Risiken bzw. Kontrollen überarbeiteten Prozesse sowie allen relevanten Management-, Kern- und Supportprozesse wurden einem Review unterzogen sowie noch fehlende Prozesse ergänzt; die Prozesslandkarte wurde im Hinblick auf die Kundenorientierung neu erstellt und in folgende Themenfelder gruppiert:

- Medien beschaffen,
- Medien bearbeiten,
- Medien bereitstellen,
- Service,
- Verwaltung.

Die Modellierung der Prozesse erfolgt mittels der an der gesamten Medizinischen Universität Wien eingesetzten Software ADONIS.

Die aktualisierte Prozesslandkarte kann von sämtlichen Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeitern jederzeit über das Intranet aufgerufen werden. Die Prozessabläufe müssen von den entsprechenden Sachbearbeiterinnen und -bearbeitern nicht auswendig gelernt werden. Es ist ausreichend zu wissen, wo die relevante Information im Intranet gefunden werden kann.

4.4. Dokumentenlenkung

Ein wichtiges Kriterium für ein Qualitätsmanagementsystem gemäß ISO 9001:2008 ist die Etablierung einer Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen. An der Universitätsbibliothek wurden in diesem Bereich drei Maßnahmen gesetzt:

- Das Netzwerklaufwerk der Universitätsbibliothek wurde entsprechend den Teams im Organigramm neu strukturiert.
- Am Netzwerklaufwerk wurden die von den Teams benötigten Vorlagendokumente (Muster und Formulare) bereitgestellt.
- Sämtliche von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erstellten Dokumente am Netzwerklaufwerk werden mittlerweile gelenkt, d.h. sie

beinhalten Version, Ersteller, Pfad, Erstellungsdatum und Druckdatum. Für die Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen kommen die entsprechenden Tools von MS Office (Word, Excel) zum Einsatz.

4.5. Personelle Ressourcen

Auch im Bereich der personellen Ressourcen fordert die internationale Norm ISO 9001:2008 entsprechende Maßnahmen. So wurden vor dem Audit das Organigramm sowie die Arbeitsplatzbeschreibungen aktualisiert, womit gewährleistet wurde, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die festgelegten Zuständigkeiten und Befugnisse Bescheid wissen.

In diesem Zusammenhang hat auch die regelmäßige Durchführung der MitarbeiterInnengespräche einen hohen Stellenwert. Deren regelmäßige Durchführung wird an der Medizinischen Universität Wien seit 2011 in MedCampus in strukturierter Form erfasst.

Traditionell kommt an Bibliotheken Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine wichtige Rolle zu. Um den Bedarf an Weiterbildungsangeboten an der Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien systematisch zu erheben und deren erfolgreiche Absolvierung zu dokumentieren wurden eine jährlich zu erstellende Weiterbildungsmatrix sowie eine Fortbildungsdatenbank erstellt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ein Weiterbildungsangebot besuchen, sind dazu verpflichtet, einen kurzen Bericht über jegliche Teilnahme an einer Schulung sowie eine Einschätzung über deren Nutzen für die tägliche Praxis an der Bibliothek zu verfassen und ins Intranet zu stellen. Stark genutzt werden die Fortbildungsangebote der Österreichischen Nationalbibliothek (Brain Pool), der Personalentwicklung der Medizinischen Universität Wien sowie der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare; hinzu kommt die Teilnahme an fachspezifischen Tagungen und Konferenzen.

4.6. Lieferantenbewertung

Ein weiteres Instrument für das Qualitätsmanagement ist eine regelmäßige Lieferantenbewertung. Im Zuge der Vorbereitungen für die Zertifizierung wurde erstmals eine Bewertung sämtlicher Lieferanten der Universitätsbibliothek für den Leistungszeitraum 2011 durchgeführt. Die Bewertung wurde von den jeweiligen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern in den Kategorien Monografien, Zeitschriftenagenturen, Buchbinderarbeiten, E-Ressourcen, -Wartung & Servicierung (EDV), Verbrauchsgüter sowie Fern-

leihe vorgenommen. Bewertet wurden die Kategorien Preis & Rabatte, Geschwindigkeit der Lieferung bzw. der Services, Umgang mit Reklamationen sowie Kontakt & Freundlichkeit, wobei auf die fünfteilige Skala der Schulnoten zurückgegriffen wurde.

4.7. KundInnenbefragung

Bereits 2011 war eine KundInnenbefragung mit der Zielsetzung durchgeführt worden, die Gesamtzufriedenheit der befragten Benutzerinnen und Benutzer mit dem Bibliotheksangebot abzufragen. Diese Befragung, die zwischen 2. Mai und 30. Juni 2011 stattgefunden hat und an der sich 1.119 Personen beteiligt haben, brachte ein sehr positives Ergebnis: 85% beantworteten die Frage nach der Zufriedenheit mit der Auskunft am Informationsschalter mit „sehr gut“ oder „gut“.⁵ KundInnenbefragungen sollen jeweils am Ende einer Rektoratsperiode durchgeführt werden.

4.8. Fehler- und Verbesserungsmanagement

Ein zentraler Punkt der internationalen Norm ISO 9001:2008 ist das Streben des Unternehmens nach ständiger Verbesserung. Am Netzwerklaufwerk der Universitätsbibliothek wurde eine „Verbesserungsexcel“-Datei eingerichtet, die von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Universitätsbibliothek genutzt werden kann bzw. soll. Diese Datei erfüllt drei Funktionen:

- Sie ist zentraler Bestandteil des Beschwerde- und Fehlermanagements an der Universitätsbibliothek;
- sie liefert einen wichtigen Beitrag zum „kontinuierlichen Verbesserungsprozess“;
- sie bildet ein Element des betrieblichen Vorschlagwesens.

Alle neuen Eintragungen werden regelmäßig aus der „Verbesserungsexcel“-Datei in eine QM-Datenbank, basierend auf MS Access, übernommen. Neben der Zuordnung zu einzelnen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern wird in dieser auch die Bearbeitungsfrist bzw. der Erledigungstatus des betreffenden Falles (Beschwerde oder Verbesserungsvorschlag) festgehalten.

Sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, am Netzwerklaufwerk der Universitätsbibliothek vorstrukturierte Abfragen in der QM-Datenbank abzurufen. Neben einer Gesamtabfrage aller erfassten Fälle gibt es die Optionen, sich alle offenen Fälle anzeigen zu lassen, oder – personalisiert – alle Fälle, die von jemandem selbst eingebracht worden sind, oder alle Fälle, die von jemandem zu bearbeiten sind, abzufragen.

4.9. QM-Team

Um das Thema Qualitätsmanagement nachhaltig an der Universitätsbibliothek zu verankern wurde von der Bibliotheksleitung ein QM-Team eingerichtet, dem neben der stellvertretenden Leiterin der Bibliothek fünf weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angehören, die verschiedene Bereiche der Bibliothek abdecken. Das QM-Team wurde mit der Zielsetzung eingerichtet,

- den Qualitätsgedanken an der Universitätsbibliothek auch in der „audit-freien“ Zeit aufrecht zu erhalten,
- das Know-How der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im QM-Team zu nutzen,
- einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu etablieren.

Folgende Aufgaben wurden dem QM-Team überantwortet:

- Kommunikation des an der Universitätsbibliothek etablierten Qualitätsmanagement- und Dokumentenlenkungssystems an (neue) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- Erarbeitung von Optimierungsvorschlägen,
- Überwachung der Funktionalität der Prozesse,
- Monitoring des Umsetzungsfortschritts der in der QM-Datei erfassten Fälle,
- Kommunikation mit der QM-Beauftragten der Medizinischen Universität Wien.

5. Resümee zur Erstzertifizierung der Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien gemäß ISO 9001:2008

Was brachte nun die Implementierung des Qualitätsmanagements gemäß ISO 9001:2008 neben dem Aspekt des Einlösen eines der vom Rektorat für die Universitätsbibliothek vorgegebenen Entwicklungsziele im Entwicklungsplan der Medizinischen Universität Wien für die Universitätsbibliothek?

Als positive Aspekte des gewählten QM-Ansatzes anzuführen sind:

- Gewährleistung schneller, reibungsloser und einheitlicher Abläufe,
- Bekenntnis zur ständigen Verbesserung,
- Kenntnis über sämtliche Prozesse der Bibliothek sowie über deren Steuerbarkeit,
- verbindliche und transparente Regelungen und Verantwortlichkeiten,

- Bemühungen um systematisches Handeln,
- Kenntnis der Kundenanforderungen
- Hilfestellung von außen.

Demgegenüber stehen als negative Aspekte:

- Herkunft der internationalen Norm aus der verarbeitenden Industrie,
- Tendenz zur Bürokratisierung,
- Schwierigkeit, (alle wichtigen) Bibliotheksleistungen in Kennzahlen abzubilden,
- hoher Aufwand bei fraglichem Nutzen,
- geringe Bekanntheit im Universitätsbereich. Allerdings sind Qualitätsmanagement und Zertifizierung gemäß ISO 9001:2008 im Allgemeinen Krankenhaus schon länger etabliert, sodass vielen Mitgliedern der primären Nutzergruppen der Universitätsbibliothek das hier nun neu implementierte QM-Verfahren vertraut ist.

Positiv anzumerken sind die fünf Vorschläge, die vom externen Auditor im Bericht unter dem Punkt „Verbesserungspotenzial“ angeführt worden sind und die sich vor allem auf die Optimierung einzelner Prozesse bezogen haben. Die vorgeschlagenen Verbesserungen wurden mittlerweile an der Bibliothek umgesetzt bzw. an deren Realisierung wird derzeit gearbeitet.

Große Einsparungspotentiale konnten durch Qualitätsmanagement und Zertifizierung allerdings nicht erzielt werden, vielmehr musste ein großer Zeitaufwand in die Entwicklung der erforderlichen QM-Instrumentarien investiert werden. Sowohl in den vorbereitenden Arbeiten wie auch im Zertifizierungsverfahren selbst wurde allerdings evident, dass die Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien, wie alle wissenschaftlichen Bibliotheken, durch die Beteiligung an nationalen und internationalen Kooperationen eine laufende Optimierung der Arbeitsabläufe vornimmt. Als großer Vorteil erwiesen sich auch die Erfahrungen und Kenntnisse der Bibliothek in folgenden Bereichen:

- Prozessdokumentation: Es stellte sich heraus, dass viele Prozesse an der Universitätsbibliothek durch das eingesetzte Bibliotheksverwaltungssystem Aleph 500 normiert sind;
- Kennzahlen: durch die bereits jahrelange Beteiligung der Universitätsbibliothek am Bibliotheksindex (BIX⁶ ⁷) sowie an der Österreichischen Bibliotheksstatistik (ÖBS) steht ein umfangreiches Set an Kennzahlen zur Verfügung;
- KundInnenbefragung: bereits 2003⁸ ⁹ und 2011 waren von der Universitätsbibliothek umfangreiche KundInnenbefragungen zur Zufrieden-

- heit mit den Bibliotheksservices und -ressourcen durchgeführt worden;
- Leistungsmessung: durch die Beteiligung am Bibliotheksindex (BIX) besteht an der Universitätsbibliothek eine Vertrautheit mit dem Themenfeld Leistungsmessung.



Qualitätsmanagement gemäß ISO 9001:2008 versteht sich als permanenter Verbesserungsprozess. Deshalb findet im Dreijahresrhythmus eine Rezertifizierung des gesamten QM-Systems statt, in den Zwischenjahren werden Überwachungsaudits durchgeführt. Bereits im Juni 2013 wird das noch junge QM-System an der Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien bereits wieder einem internen Audit unterzogen, im September 2013 folgt das externe Überwachungsaudit gemäß ISO 9001:2008.

Mag. Bruno Bauer
Medizinischen Universität Wien, Universitätsbibliothek
E-Mail: bruno.bauer@meduniwien.ac.at

Mag.^a Karin Cepicka
Medizinischen Universität Wien, Universitätsbibliothek
E-Mail: karin.cepicka@meduniwien.ac.at

Dr.ⁱⁿ Katharina Stowasser-Bloch
Medizinische Universität Wien, Qualitätsmanagement und Evaluation
E-Mail: katharina.stowasser-bloch@meduniwien.ac.at

- 1 Entwicklungsplan der Medizinischen Universität Wien. In: Mitteilungsblatt der Medizinischen Universität Wien, Studienjahr 2011/12, 16. Stück; Nr. 19. – Online im Internet: http://www.meduniwien.ac.at/homepage/fileadmin/HP-Relaunch/pdforganisation/rechtsabteilung/Mitteilungsblaetter_2011-12/16_MB_03_07_2012_Entwicklungsplan_Aussendung_.pdf
- 2 Bauer, Bruno ; Cepicka, Karin ; Dollfuß, Helmut ; Erasmus, Elisabeth ; Hartl, Margrit ; Lotter, Ruth: Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien – größte Medizinbibliothek Österreichs: Hybridbibliothek als Zukunftskonzept. In: GMS Medizin – Bibliothek – Information 9 (2009), 2-3, Doc55. – Online im Internet: <http://www.egms.de/static/pdf/journals/mbi/2009-9/mbi000183.pdf>
- 3 Albrecht, Harald; Bauer, Bruno; Mentzel, Walter: Josephinische Bibliothek und medizinhistorische Bestände der Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien. In: GMS Medizin – Bibliothek – Information 12 (2012), H. 1-2, Doc11. – Online im Internet: <http://www.egms.de/static/pdf/journals/mbi/2012-12/mbi000247.pdf>
- 4 Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen : (ISO 9001:2008 + Cor. 1:2009) ; (konsolidierte Fassung) = Quality management systems - requirements = Systèmes de management de la qualité - exigences / ON-Komitee ON-K 129, Qualitätsmanagementsysteme . - Ausg.: 2009-08-15. Wien: Österreichisches Normungsinstitut, 2009. - 37 S. - (ÖNORM : EN ISO ; 9001 + Cor. 1)
- 5 Erasmus, Elisabeth; Hartl, Margrit, Birkner, Michael; Trauninger, Nicole: Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien: BenutzerInnenbefragung 2011. – Online im Internet: http://ub.meduniwien.ac.at/blog/wp-content/uploads/2011/12/bbb_kurzfassung1.pdf

- 6 Erasmus, Elisabeth; Bauer, Bruno: BIX: Beteiligung von sechs österreichischen Universitätsbibliotheken am Bibliotheksindex 2006. - In: Mitteilungen der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen & Bibliothekare 59 (2006), H. 3, S. 9–20.
- 7 Erasmus, Elisabeth: BIX 2008: Ergebnisse der elf österreichischen Universitätsbibliotheken. In: Mitteilungen der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare 61 (2008), H. 4, S. 78–87.
- 8 Bauer, Bruno: Die elektronische Bibliothek auf dem Prüfstand ihrer Kunden : Konzeption und Methodik der gemeinsamen Online-Benutzerbefragung 2003 an zehn österreichischen Universitäts- und Zentralbibliotheken. In: Bibliotheksdienst 38. Jg., S. 595–610.
- 9 Bauer, Bruno; Androsch, Günther; Dollfuß, Helmut; Hartmann, Helmut; Kastanek, Peter; Pipp, Eveline; Rohrmoser, Manuela; Zartl, Alexander: Wie beurteilen Nutzer unser elektronisches Medien- und Dienstleistungsangebot? Ausgewählte Ergebnisse der gemeinsamen Online-Nutzerbefragung 2003 an zehn österreichischen Universitäts- und Zentralbibliotheken, in: Enichlmayr, Christian (Hrsg.): 28. Österreichischer Bibliothekartag 2004. Generalthema: Bibliotheken – Fundament der Bildung. Tagungsband / 21.–25. September, Linz. Linz, 2005 (Schriftenreihe der Oberösterreichischen Landesbibliothek), S. 151–189.