

Genthiner Bibliothek ist auf dem Weg zum Gütesiegel

Von Benita Pütsch

Genthin. Der große Tag rückt näher: Am 26. Oktober bekommt die Stadt- und Kreisbibliothek „Edlef Köppen“ Genthin das „Qualitätssiegel ServiceQualität“ der Stufe 1 verliehen. „In der Stadt, in der ich auch einmal Verantwortung getragen habe, ist die Zertifizierung der Bibliothek als Bildungs- und Kultureinrichtung als ein besonderer Erfolg zu bezeichnen“, bewertet Hartmut Glöckner, Vorsitzender des Landesverbandes Sachsen-Anhalt im Deutschen Bibliotheksverband und ehemaliger Bürgermeister der Stadt Genthin das bevorstehende Ereignis.

Als eine von landesweit 20 Bibliotheken nimmt die Genthiner Bibliothek am Zertifizierungsverfahren der Initiative ServiceQualität Sachsen-Anhalt teil.

Ziel dieses Verfahrens ist es, den Kunden mehr Service und Qualität zu bieten.

Im November vergangenen Jahres ließen sich Bibliotheksleiterin Gabriele Herrmann und ihre Stellvertreterin Cornelia Draeger zum Qualitätscoach ausbilden. Sie erwarben so die Berechtigung, alle Grundlagen und Seminarinhalte in ihrer Einrichtung anzuwenden. Unter Mitarbeit aller Kollegen wurden Maßnahmen erarbeitet, die zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit beitragen sollen.

Mit der Umsetzung der geplanten Maßnahmen konnte nun begonnen werden. So erhielten beispielsweise in der vergangenen Woche alle Bibliotheks-Mitarbeiter ein Namensschild, welches dem Kunden den Kontakt mit den

zuständigen Mitarbeitern erleichtern soll. Eine weitere Maßnahme ist die Gestaltung des Bibliotheksflyers. Dieses Informationsmaterial wird dann in den öffentlichen Einrichtungen der Stadt Genthin ausgelegt.

Bei der Anmeldung von Neukunden wurde ein Standard vereinbart, der in Form einer Checkliste vorliegt und durch alle Mitarbeiter eingehalten werden muss. Die Erarbeitung eines Fragebogens zur

Durchführung von Kundenbefragungen sowie die einheitliche Bearbeitung von Beschwerden ist Gegenstand weiterer Maßnahmen. Der Tourismusverband Sachsen-Anhalt und der DEHOGA gaben nun grünes Licht für die Zertifizierung in der Stufe 2.

Die Zertifizierung durch ServiceQualität Sachsen-Anhalt ist für die kommunalen Bibliotheken die Voraussetzung zur Teilnahme am Qualitätsmanagement-Projekt des

Landesverbandes Sachsen-Anhalt im Deutschen Bibliotheksverband. Oberstes Ziel des Vorhabens ist die Schaffung eines abgestimmten und einheitlichen Qualitätsansatzes in den öffentlichen Bibliotheken des Landes Sachsen-Anhalt.

Das Zertifizierungsverfahren soll 2011 mit dem „Qualitätssiegel ServiceQualität Sachsen-Anhalt“ der Stufe 2 erfolgreich abgeschlossen werden.



Genthins Bibliotheksleiterin Gabriele Herrmann und Stellvertreterin Cornelia Draeger bei der Durchsicht der Zertifizierungsunterlagen.
Foto: Benita Pütsch