



Die Salzwedeler Bibliothek will Kunden freundlicher werden. Bettina Mühe (r.) ist nun Qualitätsmanagerin. Sabine Müller entwickelte einen Fragebogen, auf dem die Kunden die Bibliothek bewerten können. Neue Wegweiser erleichtern die Orientierung im Gebäude. Foto: Heide

Bibliothek hofft auf Gütesiegel

Zertifizierungsverfahren läuft bis 2011 / Erste Phase abgeschlossen

Von Marco Heide

SALZWEDEL. Mehr Service für die Kunden: Das hat sich die Salzwedeler Stadt- und Kreisbibliothek auf die Fahnen geschrieben. Bis 2011 läuft ein Zertifizierungsverfahren, das diese Qualität schriftlich belegen soll.

Die Salzwedeler Bibliothek nimmt als eine von 20 Einrichtungen dieser Art an einem sachsen-anhalt-weiten Zertifizierungsverfahren teil. Das Ziel: Den Kunden soll mehr Service und Qualität geboten werden. Innerhalb von drei Jahren müssen die Bibio-Mitarbeiter unter Beweis stellen, dass sie dieses Gütesiegel verdient haben. Zwei Stufen müs-

sen die Angestellten meistern. Während der ersten Phase des Verfahrens ließ sich die Chefin des Hauses, Bettina Mühe, zum Qualitätscoach ausbilden. Und alle Angestellten erarbeiteten einen Katalog mit neun Maßnahmen, die die Bibliothek kundenfreundlicher machen soll. Die Stoffsammlung wurde an den Tourismusverband Sachsen-Anhalt geschickt. Dieser hat nun den Katalog absegnet und den Weg für Phase zwei des Zertifizierungsverfahrenes freigegeben.

Während des zweiten Abschnittes setzen die Mitarbeiter der Bibliothek ihre Ideen um. Ergebnisse sind bereits sichtbar. Die Internetseite der Bibliothek ist aktuell wie nie

zuvor. Sie bietet in regelmäßigen Abständen Büchertipps für Kinder. Außerdem wurden übersichtlichere Wegweiser in dem Gebäude aufgehängt. Weitere Projekte stehen kurz vor der Vollendung.

Doch mit dem Umsetzen aller Ideen ist die zweite Phase des Zertifizierungsverfahrens noch nicht abgeschlossen. So kommen auf die Mitarbeiter der Bibliothek so genannte Mystery-Checks zu. Dies sind unangekündigte Tests, bei denen geprüft wird, wie die Angestellten in außergewöhnlichen Situationen reagieren. Beispielsweise, wenn jemand das Buch „Feuchtgebiete“ ausleihen möchte. 2011 wird das Zertifizierungsverfahren beendet sein.