

## Ausgezeichnet werden:

### Stufe I

Stadtbibliothek Bernburg  
Stadtbibliothek Egeln  
Bibliothek d. Theologischen Hochschule Friedensau  
Stadt-, Kreis- u. Gymnasialbibliothek Gardelegen  
Stadtbibliothek Hadmersleben  
Stadt- und Kreisbibliothek Klötze  
Stadtbibliothek Magdeburg  
Stadt- und Regionalbibliothek Staßfurt  
Bibliothek der Hochschule Harz  
Stadtbibliothek Wittenberg  
Gemeindebibliothek Droyßig  
Stadtbibliothek Eisleben  
Regionales Medienzentrum Eisleben  
Stadtbibliothek Halle/ Saale  
Stadtbibliothek Leuna  
Stadtbibliothek Weißenfels  
Stadtbibliothek Zeitz

### Stufe II

Kreisbibliothek Aschersleben  
Stadtbibliothek „Brigitte Reimann“ Burg  
Stadt- und Kreisbibliothek „Edlef Köppen“ Genthin  
Stadtbibliothek „Heinrich Heine“ Halberstadt  
Stadtbibliothek Ilsenburg  
Stadtbibliothek Jessen (Elster)  
Stadtbibliothek Oschersleben  
Stadt- und Kreisbibliothek Osterburg-Stendal  
Kreisbibliothek Quedlinburg  
Stadt- und Kreisbibliothek Salzwedel  
Stadtbibliothek „Erich Weinert“ Schönebeck  
Stadtbibliothek „Anna Seghers“ Stendal  
Stadt- und Kreisbibliothek Wanzleben  
Stadtbibliothek Braunsbedra  
Stadtbibliothek „Walter Bauer“ Merseburg  
Stadtbibliothek Naumburg



Das DBV-Projekt QM-Verbund ist gefördert durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung.

### Kontakt

Landesverband Sachsen-Anhalt  
im Deutschen Bibliotheksverband e. V.  
Projekt QM-Verbund  
Dattener Straße 1  
39307 Genthin

Telefon: (03933) 9 48 92 40  
Fax: (03933) 9 13 02



Email: [info@qualitaet-bibliotheken.de](mailto:info@qualitaet-bibliotheken.de)  
Internet: [www.qualitaet-bibliotheken.de](http://www.qualitaet-bibliotheken.de)



Ab 12.00 Uhr besteht die Möglichkeit das neu eröffnete Bildungshaus Carl Ritter unter Führung des Dachvereins zu besichtigen.



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## Qualitätstag

des

Landesverbandes  
Sachsen-Anhalt im Deutschen  
Bibliotheksverband e. V.

am

**22. Juni 2011**

in

**Quedlinburg  
im Bildungshaus Carl Ritter  
Heiligegeiststraße 8**



## Mittwoch, 22. Juni 2011

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit 2008 werden öffentliche Bibliotheken des Landes Sachsen-Anhalt nach dem Verfahren „ServiceQualität Deutschland in Sachsen-Anhalt“ zertifiziert. Die Teilnahme am Qualitätsmanagement-Verbund, einem Projekt des Landesverbandes Sachsen-Anhalt im Deutschen Bibliotheksverband e. V., brachte den Bibliotheken Erfolge auf mehreren Ebenen.

Als krönender Abschluss des QM-Projektes werden die Bibliotheken am 22. Juni 2011 im Bildungshaus Carl Ritter in Quedlinburg mit dem Gütesiegel der Stufe II ausgezeichnet und weitere 17 Bibliotheken erhalten das Gütesiegel der Stufe I.

Das Modellprojekt des Bibliotheksverbandes läuft zum 30.06.2011 aus. Die Fragen des Qualitätsmanagements werden dann über die Fachstelle für öffentliche Bibliotheken des Landes Sachsen-Anhalt weiter begleitet.

Wir möchten Sie herzlich einladen, an diesem wichtigen Tag unser Gast zu sein.

Mit freundlichen Grüßen



H. Glöckner

Hartmut Glöckner  
Vorsitzender des Landesverbandes  
Sachsen-Anhalt im Deutschen  
Bibliotheksverband e. V.

13.00 bis 14.30 Uhr Begrüßung durch den Landesverband Sachsen-Anhalt im Deutschen Bibliotheksverband e. V.

- Bericht zum QM-Projekt durch die Projektleiterin, Frau Gabriele Herrmann, DBV Landesverband e.V.
- Vorstellung des Projektes ServiceQualität Deutschland in Sachsen-Anhalt durch Herrn Matthias Grünberg, Hochschule Harz
- Vorstellung der Projektevaluation durch Frau Manuela Koch, IfDP

14.30 bis 15.00 Uhr Kaffeepause

15.00 bis 16.30 Uhr Grußworte der Laudatoren Herr Stephan Dorgerloh, Kultusminister des Landes Sachsen-Anhalt, Herr Professor Dr. Armin Willingmann, Rektor der Hochschule Harz und Herr Jürgen Leindecker, Geschäftsführer des Städte- und Gemeindebundes Sachsen-Anhalt, und Übergabe der Zertifikate an die teilnehmenden Bibliotheken

17 Bibliotheken das Siegel der Stufe I  
16 Bibliotheken das Siegel der Stufe II

## Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Sachsen-Anhalt

Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Sachsen-Anhalt ist seit 2008 Partner des Projektes des Landesverbandes Sachsen-Anhalt im Deutschen Bibliotheksverband e. V. „Schaffung eines Qualitätsmanagement-Verbundes von öffentlichen Bibliotheken in Sachsen-Anhalt“.

Das Seminar- und Zertifizierungssystem ServiceQualität nutzen deutschlandweit Unternehmen aus touristischen und tourismusnahen Branchen. Aber auch immer mehr nichttouristische Dienstleister werden auf ServiceQualität aufmerksam, da das Konzept auf verschiedenste Branchen leicht anwendbar ist. So haben sich in Sachsen-Anhalt bereits auch Verbände, Verwaltungen und Finanzdienstleister in den Seminaren von Servicequalität Deutschland in Sachsen-Anhalt schulen lassen.

Das Zertifizierungsverfahren ServiceQualität ist ein in der Schweiz entwickeltes 3-stufiges Qualitätsmanagementsystem für kleinere und mittelständische Dienstleistungsunternehmen.

Seit 2006 ist die Initiative Servicequalität Deutschland in Sachsen-Anhalt an der Hochschule Harz, Wernigerode, ansässig.