

Qualitätsmerkmale von Bibliotheksdienstleistungen

Die strukturelle Krise des Bibliothekswesens hat im wesentlichen folgende Gründe:

- Die zunehmende finanzielle Unterversorgung bibliothekarischer Einrichtungen.
- Die mangelnde Akzeptanz bibliothekarischer Leistungen im Kreise der Benutzer und der Gesellschaft.
- Die strukturellen Veränderungen der Bibliothekslandschaft und des Bibliothekswesens selbst durch die Integration moderner elektronisch-digitaler Medien in die vorhandenen traditionellen Bestände.

Folglich muss über die Zufriedenheit der Bibliotheksbenutzer und die Leistungsfähigkeit von Bibliotheken nachgedacht werden. Betriebswirtschaftliche Aspekte werden im Bibliothekswesen zunehmend wichtiger. Hierzu zählen etwa Aspekte wie Controlling, Marketing und Qualitätssicherung als Maßnahmen zur Effizienz- und Effektivitätssteigerung bibliothekarischer Dienste. Wenn kameralistische Prinzipien der Finanzierung durch marktwirtschaftliche Prinzipien, wie Globalhaushalte und Budgetierung ersetzt werden, wenn Deckungsbeiträge erwirtschaftet und Kostenrechnung für Bibliotheksleistungen eingeführt werden, wenn der traditionelle Bibliotheksbenutzer zum Kunden wird, dann muss auch die Qualität der Leistungen des „Dienstleistungsunternehmens Bibliothek“ den Kundenwünschen entsprechend gesichert werden.

Merkmale von Dienstleistungen

Dienstleistungen werden im Wirtschaftssystem dem tertiären Sektor zugeteilt. Im primären Sektor befindet sich Land- und Forstwirtschaft und die Urproduktion eines Staates, im sekundären Sektor das produzierende Gewerbe und im tertiären Sektor die Dienstleistungen. Die Dienstleistung unterscheidet sich von der Sachleistung im wesentlichen durch drei Merkmale:

- Immaterialität der angebotenen Leistung

Dienstleistungen lassen sich nicht anfassen. Sie sind im Gegensatz zu Sachgütern keine fassbaren Objekte, sondern eher Fähigkeiten. Sie besitzen keine Lagerfähigkeit und sind nicht transportierbar, also auch nicht standortgebunden.

- Integration des Kunden

Bei Erbringung einer Dienstleistung wird der Kunde mit einbezogen. Der Kunde selbst nimmt daher selbst Einfluss auf die Dienstleistung.

- Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsum

Dienstleistungen werden meist in dem Augenblick vom Kunden verbraucht, in dem sie erbracht werden, sie sind daher nicht lagerfähig. Die Produktion wird durch die Anwesenheit des Kunden ausgelöst und kann meist nicht unabhängig von ihm ausgeführt werden.

Dienstleistungen sind also immer „immaterielle Güter, die von personellen oder materiellen Leistungsträgern an externen Faktoren (Personen oder deren Verfügungsobjekten) erbracht werden“. Dienstleistungen heben sich also auch in diesem Bereich von Sachleistungen ab.

Definition von Qualität

Für die Garantie einer gleichbleibenden Qualität von Sachgütern gibt es Normen und Regelwerke, und ein Standard ist relativ leicht automatisiert einzuhalten. Für die Qualität von Dienstleistungen gibt es jedoch in einem weit eingeschränkteren Maße standardisierte Werte und Parameter. Von Bundespräsident Theodor Heuss stammt das Zitat: „Qualität ist etwas Anständiges.“ Der Duden erklärt die ethnologische Herkunft des Wortes Qualität vom Substantiv Qualitas = Beschaffenheit, Verhältnis, Eigenschaft. So lautet etwa auch die Definition der DIN EN ISO 8402 von 1995, „Die Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“. Unter dem ver-

stärkten Gesichtspunkt der Kundenorientierung ist Qualität im Dienstleistungsbereich vielfach als Erfüllung vereinbarter Anforderungen zur dauerhaften Kundenzufriedenheit definiert. Die Qualität wird aus der Sicht des Kunden definiert und nicht von Herstellerstandards garantiert. Nur wenn der Kunde aus seiner subjektiven Sicht die Dienstleistung für qualitativ hochwertig hält, wird er dauerhafter, zufriedener Kunde des Produktes sein. Somit ist das Maß der Qualität kein absoluter Wert, sondern immer in Abhängigkeit von den jeweiligen Anforderungen des konkreten Benutzers definiert. „Denn der ökonomische Erfolg stellt sich von selbst ein, wenn der Kunde von der Qualität eines Produktes überzeugt ist. 1“

Qualitätskriterien von bibliothekarischen Dienstleistungen

Da die Wissenschaft von heute schnell, industrienah, innovativ aber auch kostenbewusst forschen muss, ist der Aktualitätsgrad bibliographischer und allgemeiner Fakteninformation von herausragender Bedeutung. Bei immer kürzeren Halbwertszeiten, insbesondere naturwissenschaftlich-technischer Information, ist die Aktualität von bibliothekarischen Leistungen und Informationen in einem zunehmenden Maße hoch relevant.

Bibliothekarische Dienstleistungen für den Wissenschaftsbetrieb von heute müssen genau, klar, eindeutig und relevant sein. Gerade in Zeiten der Informationsüberflutung ist die Relevanzprüfung wissenschaftlicher Informationen von ungeahnter Bedeutung. Es ist Aufgabe von Bibliotheken und ein Kennzeichen von Qualität, wenn der Kunde eine relevanzgeprüfte Informationsdienstleistung erhält. Nicht eine Unmenge von Teil- oder irrelevanten Daten sind für den Benutzer von Bedeutung, sondern ein auf seine konkrete Frage zugeschnittenes Rechercheergebnis. Wer als Wissenschaftler heute von seiner Bibliothek irrelevante Daten erhält, riskiert den Erfolg seines Forschungsprogramms und seiner Arbeitsgruppe, sein fachliches Ansehen, und damit sein wissenschaftliches Überleben.

Die Dienstleistung der Bibliotheken im Wissenschafts- und Forschungssektor muss heute mehr denn je von Zuverlässigkeit geprägt sein. Vor dem Hintergrund der sich neu etablierenden und schon bereits etablierten elektronischen Medien gewinnt dieser Faktor an besonderer Bedeutung. Zufallstreffer, verschwindende URLs, abgestürzte Server und nicht mehr aufzufindende Adressen im WWW dürfen die Qualität der Informationsdienstleistungen durch Bibliotheken nicht beeinträchtigen.

Der moderne Benutzer einer Bibliothek von heute erwartet eine vollständige Information zu seiner Anfrage. Nicht die Teilaspekte und „Einzelhappen“ zu seiner Frage werden von ihm als ausreichende Information und ausreichende Erfüllung seines Informationsbedürfnisses empfunden, sondern die umfangreiche, vollständige und umfassende Bearbeitung seines Informationsproblems. Hierzu gehört die komplette Bearbeitung seiner Fragen und Wünsche in allen verfügbaren Medien. Das Kriterium der Vollständigkeit ist deshalb, gerade vor dem Hintergrund des Medienmixes in einer „Hybrid-Library“, heute schwerer denn je zu erfüllen.

Die Informationsdienstleistung einer modernen Bibliothek für den modernen Wissenschaftsbetrieb muss aktuell sein, sondern sie muss die Ergebnisse schnell an den Kunden weiterliefern. Verzögerte Dienstwege, lange Liegezeiten und verschlungene Geschäftsprozesse sind nicht geeignet, die Qualität eines Dienstleistungsproduktes zu demonstrieren, sondern bedeuten das sichere Ende jeglicher Kundenzufriedenheit.

Der wissenschaftliche Benutzer von heute erwartet von den Informationsspezialisten seiner Bibliothek die maßgeschneiderte Antwort auf seine ganz persönliche Frage. Dazu gehört auch die Flexibilität, dem Distributionswunsch des Kunden zu entsprechen. Es ist ein Qualitätsmerkmal bibliothekarischer Dienstleistung, wenn die Bibliothek in der Lage ist, dem Kunden die Information gedruckt, per Post, per Kurier, als Fax, per E-Mail, via FTP oder als codierte WWW-Adresse zur Verfügung zu stellen.

Die Überprüfung der Qualitätsmerkmale anhand ausgewählter Beispiele

Elektronische Zeitschriften

Das Angebot elektronischer Zeitschriften ist geprägt durch eine sehr hohe Dynamik und eine zunehmende Präsenz in allen Bibliotheksformen. Traditionelle Printholdings werden oft durch elektronische Zeitschriften ersetzt. Aber auch elektronische Zeitschriften müssen den Qualitätskriterien standhalten, die für traditionelle Zeitschriften Gültigkeit besitzen.

- **Aktualität**

Das elektronische Medium sollte eigentlich Aktualität per se sein. Aus diesem Grunde erwartet man gerade bei elektronischen Zeitschriften einen überdurchschnittlichen hohen Aktualitätsgrad. Die Realität jedoch zeigt, dass die Differenzen zwischen den unterschiedlichen Angeboten sehr groß sind. Je nach Herstellungsprozess der elektronischen Zeitschrift (Ausgliederung aus dem elektronischen Entstehungsprozess oder aber Scan der gedruckten Ausgabe), ist die elektronische Zeitschrift schneller oder langsamer als das gedruckte Heft. Die Bibliotheken erwarten jedoch zurecht, dass elektronische Zeitschriften das Qualitätsmerkmal „Aktualität“ besonders gut erfüllen.

- **Präzision und Relevanz**

Da der allergrößte Teil der elektronischen Zeitschriften in inhaltlicher Hinsicht der gedruckten Ausgabe nicht nachsteht, ist die Präzision und Relevanz der Information mit gedruckten Zeitschriften vergleichbar, wenn nicht durch Beigabe weiterer Information höher einzuschätzen. Lediglich bei denjenigen Produkten, die als Scan der gedruckten Ausgabe vorliegen, kann die Präzision und Relevanz durch technische Fehler im Vergleich zur gedruckten Ausgabe reduziert sein.

- **Zuverlässigkeit**

Der Zugang zu elektronischen Zeitschriften, ist immer gewährleistet. Dies ist durch die Datennetze gesichert, wenn auch gelegentlich von kurzzeitigen Störungen begleitet. Das weit- aus größere Problem der Zuverlässigkeit ist die Langzeitarchivierung elektronischer Medien. Hier werden elektronische Zeitschriften, zumindest mittelfristig, sicher keine so hohe Zuverlässigkeit erlangen, wie die auf säurefreiem Papier gedruckten, traditionellen Papierzeitschriften.

- **Vollständigkeit**

Auch im Bereich der Vollständigkeit sind mehrere Ebenen zu unterscheiden. Die Vollständigkeit der Hefte ist, im Vergleich zu gedruckten Materialien, im elektronischen Bereich nicht immer gegeben. Redaktionelle Teile werden nicht elektronisch distribuiert, Werbeanzeigen womöglich nicht weiterverteilt und Abbildungen nur in begrenztem Maße zur Verfügung gestellt. Was die Vollständigkeit der Information in Bezug auf die zurückliegenden Hefte und Jahrgänge angeht, ist im elektronischen Bereich nicht von Vollständigkeit auszugehen. Es wird Jahrzehnte dauern und vielleicht sogar nie realisiert werden, bis sämtliche Jahrgänge aller Zeitschriften elektronisch verfügbar sind.

- **Relevanz**

Die Relevanz der Information, die ein Benutzer aus einer elektronischen Zeitschrift erhält kann sehr viel stärker fokussiert werden, als der vergleichbare Output einer traditionell gedruckten Zeitschrift. Das Vorschalten von Suchmaschinen oder die Möglichkeit des Einsatzes einer Retrieval-Software für die Inhalte der elektronischen Zeitschriften garantiert ein

relevantes Ergebnis für den Wissenschaftler. Stark fokussierte und spezielle Fragen auf hochspezialisierte Inhalte lassen sich somit in elektronischen Medien besser realisieren, als in gedruckten Zeitschriften.

- **Schnelligkeit**

Die Schnelligkeit ist eng mit der Aktualität bei elektronischen Zeitschriften verzahnt. Die Distribution von Materialien, die elektronisch auf dem Server des Anbieters liegen, ist durch die Übertragung in Datennetzen weitestgehend gesichert. Die Schnelligkeit ist hier sehr viel höher als bei der Verteilung vergleichbarer gedruckter Hefte.

- **Distributionsflexibilität**

Die häufig bei elektronischen Zeitschriften angebotene Wahlmöglichkeit des nutzbaren Formates erlaubt es, von verschiedenen Plattformen aus mit verschiedenen Softwareprogrammen elektronische Informationen lesen zu können. Die Distributionsflexibilität ist daher bei elektronischen Zeitschriften im wesentlichen gewährleistet.

Buchausleihe

Auch das klassische Beispiel der Buchausleihe muss sich der Diskussion um Qualitätsmerkmale unterziehen. Viel zu häufig wird dieser Bereich vernachlässigt und nicht an Qualitätskriterien gemessen.

Aktualität und Schnelligkeit

Wichtige Merkmale für die Ausleihe sind die aktuelle Bearbeitung des Benutzerwunsches und die schnelle Realisierung der Ausleihe. Viel zu häufig sind traditionelle, retardierende Geschäftsprozesse in den Ausleihvorgang integriert und führen zu einer unnötigen Verzögerung. Die seit Jahrzehnten in der Diskussion befindliche Diskussion zur Sofortausleihe von Medien findet hier ihre qualitative Begründung.

Präzision und Relevanz der Information

Die Ausleihe des richtigen Buches und der entscheidenden Literatur hängt von zwei Faktoren ab:

- von der korrekten Bestellanforderung des Benutzers. Hier muss zur Erhöhung der Präzision und Relevanz eine Hilfestellung durch die Bibliothek erfolgen, damit die Bestellung eindeutig wird.
- von der Bearbeitung des Ausleihgesuches. Nur wenn der Ausleihwunsch korrekt bearbeitet wird, ist die Präzision, Zuverlässigkeit und Relevanz der Information für den Benutzer garantiert.

Distributionsflexibilität

Gerade in diesem Bereich erfüllt die Ausleihe nicht die Qualitätskriterien. Die Literatur muss dem Benutzer auf die vielfältigste Art und Weise zur Verfügung gestellt werden. Dies schließt den Einsatz von neuen Distributionswegen wie Kurierdiensten, Eillieferungen per Post und ähnliches nicht aus. Selbstverständlich müssen dabei die Kostenaspekte mit beachtet werden.

Zusammenfassung

Strukturelle Krisen, Ressourcenknappheit und die Einführung elektronischer Medien haben auch im bibliothekarischen Bereich zur Einführung betriebswirtschaftlicher Methoden beigetragen. Die Qualität bibliothekarischer Dienstleistungen ist vor diesem Hintergrund ein wichtiger Faktor. Die Merkmale von Dienstleistungen im Unterschied zu Konsum und Investitionsgütern sind Immaterialität, Integration des Kunden und Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsum. Dabei muss die Qualität aus der Sicht des Kunden definiert werden, da es standardisierte objektive Merkmale für Qualität nicht geben kann. Beispiele für Qualitätskriterien bibliothekarischer Dienstleistungen etwa sind: Aktualität, Präzision und Relevanz, Zuverlässigkeit, Vollständigkeit, Schnelligkeit und Distributionsflexibilität.

1). Fuser, Karsten: Modernes Management, Deutscher Taschenbuchverlag 1997, Seite 111