

4. Qualitätskriterien von bibliothekarischen Dienstleistungen

4.1 Aktualität

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 Halbwertzeiten, insbesondere naturwissenschaftlich-technischer Information, ist die Aktualität von bibliothekarischen Leistungen und Informationen in einem zunehmenden Maße hoch relevant.

4.2 Präzision und Relevanz der Information

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 unrelevanten Daten sind für den Benutzer von Bedeutung, sondern ein auf seine konkrete Frage zugeschnittenes Rechercheergebnis. Wer als Wissenschaftler heute von seiner Bibliothek unrelevante Daten erhält, riskiert den Erfolg seines Forschungsprogramms und seiner Arbeitsgruppe, sein fachliches Ansehen, und damit sein wissenschaftliches Überleben.

4.3 Zuverlässigkeit

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.

4.4 Vollständigkeit

Der moderne Benutzer einer Bibliothek von heute erwartet eine vollständige Information zu seiner Anfrage. Nicht die Teilespekte 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.

4.5 Schnelligkeit

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.

4.6 Distributionsflexibilität

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.