

Bibliothekarische Internet-Projekte in Deutschland: Qualität und Nutzerorientierung bei bibliothekarischen Internetprojekten - marketingstrategische Überlegungen zu den neuen Informationsdienstleistungen

Prof. Dr. Hans-Christoph Hobohm, Fachhochschule Potsdam, Fachbereich Archiv-Bibliothek-Dokumentation

Qualität und Nutzerorientierung

Im Folgenden soll entsprechend dem Thema der Tagung versucht werden, speziell für den deutschen Bereich zu beschreiben, was Qualität und Nutzerorientierung bei Internetprojekten sein kann, bzw. sein sollte. Anhand von außerhalb der Bibliothekswissenschaft etablierten Qualitätskonzepten wie den etablierten amerikanischen und europäischen Qualitätspreisen oder der Diskussion um "Service-Qualität" wird ein umfassender Kriterienkatalog entwickelt, der zur Selbstevaluierung auch für internetbasierte Informationsdienstleistungen dienen kann. Wesentliche Charakteristika der aktuellen Managementliteratur wie die Wiederentdeckung der Kunden- und Mitarbeiterorientierung im Hinblick auf die lernende Organisation der Informationsgesellschaft erscheinen gerade im Zusammenhang mit bibliothekarischen Internet-Projekten besonders wichtig, sind aber offensichtlich in Deutschland noch nicht in ihrer Bedeutung erkannt. Abschließend werden einige wissenschaftspolitische Desiderate formuliert.

Schlagnworte: Informationsdienstleistung; Informationsmarketing; Informationsdesign; Dienstleistungsqualität; Nutzerorientierung; Evaluation; Digitale Bibliothek

Internet ! ?

"Qualität im Internet" erscheint vielen noch immer ein Oxymoron. Und dies wirft ein Licht auf eines der gravierendsten Mißverständnisse unserer Zeit: das Internet ist eben keine riesige Informationsquelle, sondern ein Kommunikationsmedium. Die in ihm transportierte Information ist genauso gut oder so schlecht wie die an diesem Kommunikationsnetz teilnehmenden Sender und Empfänger. Für das Telephon und das Fernsehen hat man diesen Gemeinplatz mittlerweile akzeptiert, für jedes Neue Medium muß diese Erkenntnis neu gewonnen werden. Wenn soeben das Platon'sche Höhlengleichnis herangezogen wurde, um die Problematik von Objektivität und Validität der empirischen Sozialforschung (hier: der bibliothekarischen Nutzerforschung) zu beschreiben¹, so kann im Zusammenhang mit der Qualitätsdiskussion auf eine andere Grunderkenntnis der abendländischen Philosophie hingewiesen werden. Viel zu oft wird zumindest im deutschsprachigen Kulturraum die von Ferdinand de Saussure² in seinem *Cours de linguistique générale* eingeführte Unterscheidung zwischen signifiant und signifié vernachlässigt. Sprache und Information bedarf immer eines Trägers, der von seinem Inhalt getrennt werden kann, von ihm im Grunde unabhängig ist, aber stets mit ihm zusammen auftritt und ihn systematisch beeinflußt. Gerade weil der viel bemühte Marshall McLuhan später im Zusammenhang mit der entstehenden Massenkommunikation auf die scheinbare Schiefelage dieser informationstheoretischen Balance hinweist, sollte es uns direkt einsichtig sein, wie wenig der reine Kommunikationskanal Internet zunächst von sich aus selbst mit den transportierten Inhalten und ihrer Qualität zu tun hat. Kritiker und Befürworter des Internet (von Niklas Negroponte bis Clifford Stoll) sind jedoch fast immer Opfer der Formulierung McLuhans "The medium is the mes-

¹ Beate Träger, im vorliegenden Band

² Ferdinand de Saussure: *Cours de linguistique générale*. - Kritische Edition von Rudolf Engler. 2 Bde. Wiesbaden: Harrassowitz, 1967-1974 (erste postume Veröffentlichung seiner Vorlesungen: 1915)

sage" und behandeln in den seltensten Fällen tatsächlich weder die konkreten Aussagen und Inhalte des Internet, die Seite des *signifié*, noch die wirklichen Charakteristika des Mediums (des *signifiant*), sondern vermischen beide Aspekte zu einer globalen, ja metaphysischen Analyse der Informationsgesellschaft. Notwendig wäre - vor allem in Deutschland - immer wieder gewesen, die Rolle des Signifikanten Internet im gesamten Kommunikations- und Wissenschaftssystem zu sehen, um zu verstehen, welche Bedeutung die neue Entwicklung hat und wie man sie strategisch nutzen kann.

Qualitätsempfehlungen im Internet

"Form und Inhalt" (um die idealistische, deutsche Debatte der Saussure'schen Begrifflichkeiten aufzugreifen) sind auch die beiden Seiten der Qualitätsempfehlungen, wie sie allgemein im Internet verbreitet sind. Mittlerweile gibt es unzählige Anleitungen zur "guten Gestaltung" von Home-Pages und Sites im Internet. Die Berkeley Digital Library SunSITE³ z.B. faßt schon seit 1996 die grundlegenden Qualitätsmerkmale und Gestaltungsrichtlinien zusammen. So werden hier beispielsweise so selbstverständliche Dinge empfohlen, wie jedem Dokument Kontextinformationen z.B. in Form eines Impressums beizufügen oder kenntlich zu machen, ob es sich um eine lokale, gespiegelte oder nur gelinkte Ressource handelt. Es werden Empfehlungen gegeben zur Gestaltung des Zugriffs auf die Netzressourcen (URL-Gestaltung, Browserkompatibilität, technische Zugriffsgeschwindigkeit u.a.), zu Struktur und Organisation der Web-Site im Ganzen (Nutzung der Hypertextfunktionen, keine toten Links u.a.), zu Layout und Stil der Seiten (professionelle Ästhetik, einheitliches look-and-feel, Kürze u.a.), zum HTML Markup (keine proprietären nicht HTML-Elemente, HTML-Tags in Großbuchstaben zur besseren Unterscheidbarkeit) oder zur Verwendung von Bildmaterial (nur sinnvoller Einsatz, Abstufung der Größe über thumbnails, Benutzung der WIDTH und HEIGHT Attribute etc.). All dies müßten eigentlich Gemeinplätze des elektronischen Publizierens im Internet sein, gehören diese Empfehlungen doch sogar teilweise zu den vielfach verbreiteten netiquette-Regeln. Dennoch trifft man täglich immer noch auf viele Negativbeispiele oder ertappt sich dabei, gerade selber gegen die eine oder andere Regel zu verstoßen "weil es schnell gehen muß" (wie oft hat man nicht schon "vergessen" auf der Seite im Klartext die URL und das last-update anzugeben...).

Neben diesen produktionsorientierten Empfehlungen gibt es mittlerweile im Zusammenhang mit der Zunahme der Clearinghouse-Aktivitäten eine ganze Reihe von Evaluationskriterien eher aus Rezipienten-Sicht. Die meisten der unzähligen best-of-Internet-Auszeichnungen haben - wenn sie nicht ausschließlich auf der Zahl der Zugriffe basieren - eine eigene Qualitätskriterienliste entwickelt, die allerdings in vielen Fällen lediglich den Tips für Produzenten entsprechen. Man sollte darauf achten, daß die Kriterienlisten eher im akademischen Kontext entstanden sind und wissenschaftlichen Standards folgen.

Ein über jeden Verdacht erhabener Ansatz findet sich im EU-Projekt DESIRE, in dem für die Komponente "SOSIG - Social Science Information Gateway" eine Auswahlkriterienliste⁴ entwickelt wurde, die dazu dient zu gewährleisten, daß lediglich qualitativ hochwertige Angebote in SOSIG aufgenommen werden.

³ Guidelines for Web Document Style & Design, UC Regents 1996ff:
<http://sunsite.berkeley.edu/Web/guidelines.html>

⁴ Quality Selection Criteria for Information Gateways, <http://www.sosig.ac.uk/desire/qlcont.html>

In Form eines umfangreichen Fragenkatalogs werden dabei folgende Aspekte abgehandelt:

- **Scope** (Abdeckung, Zugang, Katalogisierung)
- **Content** (Validität, Aktualität, Substanz, Unikalität, Exaktheit)
- **Form** (Navigation, Support, Standards, Technologie, Ästhetik)
- **Process** (Systemintegrität, Kohärenz)
- **Collection Management Policy** ("Bestandspolitik" [von SOSIG], Zugänglichkeit der Ressourcen)

Als Produzent eines eigenen Internetangebotes kann man anhand dieser Liste nun relativ klar einschätzen, ob man Kandidat für die Aufnahme in den Qualitätsservice SOSIG ist oder nicht. Die erfragten Charakteristika bleiben jedoch meist auf der Ebene der pragmatischen, beinahe technizistischen Beschreibung einer Ressource, ganz so als wenn die Auswahl eines Buches für den Bestand einer Bibliothek fast nur unter Gesichtspunkten wie "Säuregehalt", "Einband" oder "Lesbarkeit" erfolgen würde. Gewiß ist es nicht einfach, den im Internet oft nicht vorhandenen Prozeß der wissenschaftlichen Qualitätskontrolle ex post nachzuvollziehen. Aber die Kriterien, die von DESIRE z.B. unter dem Aspekt "Content" angeboten werden, gehen über sehr einfache Elemente (Orthographiefehler der evaluierten Ressource: "Is the grammar and spelling accurate?") oder subjektive Einschätzungen (Renommee des Produzenten: "Have you heard of the author before?") nicht hinaus. Die wesentlichen Qualitätskriterien bleiben implizit oder werden vorausgesetzt ("Is the information peer-reviewed?", "Has it been refereed?", "Can the claims to having been 'filtered' be validated?").

Aus den gängigen Kriterienlisten läßt sich relativ wenig zu den eigentlichen Qualitätsaspekten von Internetangeboten erschließen, es sei denn, man versteht darunter ausschließlich die technischen Aspekte wie Funktionstüchtigkeit, Zugänglichkeit, Bandbreite etc. - also lediglich den Signifikanten und nicht das Signifikat. Es gilt also die Perspektive etwas zu erweitern. Die Erkenntnisse der aktuellen, außerhalb des Bibliothekswesens schon lange intensiv geführten Diskussion um den Qualitätsbegriff sollten im Grunde ebenfalls auf bibliothekarische Internetprojekte anwendbar sein. Die weit akzeptierte Definition von Qualität nach ISO 8402 "[Quality is] the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied need.", die oft umschrieben wurde mit "fitness for purpose" führt zunächst zu der Frage, was denn eigentlich Sinn und Zielrichtung (purpose) bibliothekarischer Internetprojekte ist. SOSIG ist dabei mit seinem Ansatz als Clearinghouse sicher nur ein Beispiel unter vielen, was die Begrenztheit seiner Kriterienliste eventuell erklären könnte. Die Bandbreite von deutschen bibliothekarischen Internetprojekten⁵ reicht vom Zugang zu vernetzter Information generell zur Orientierung, Anleitung und "Erschließung" des Internet bis hin zu Informationsbereitstellung und elektronischen Publikationen. Die Initiativen lassen sich aber dennoch ganz gut zusammenfassen mit der Charakterisierung, daß es sich um neue Formen von "Informationsdienstleistungen" im weitesten Sinne handelt. Man sollte sich also einmal umschaun, wie "draußen in der freien Wirtschaft" Qualität speziell von Dienstleistungen ermittelt wird.

⁵ vgl. Beate Tröger: Das Internet in der Lehr- und Wissenschaftspraxis: Aufgaben und Zielsetzungen für Wissenschaftliche Bibliotheken. Dortmund: ELDORADO, 1998. - ca. 10 S. (elektronische Publikation) <http://www.ub.uni-dortmund.de/wbiblio/wbib.html>

Qualitätsmanagement

Das strategische Dienstleistungsmarketing hat sich lange Zeit relativ schwer getan, einen differenzierten und operationalen Qualitätsbegriff zu entwickeln⁶. Dienstleistung - wie im übrigen Information auch - zeichnet sich prinzipiell dadurch aus, daß sie immateriell, d.h. nicht greifbar ist, und daß ihre "Leistungserbringung" nie autonom ist, sondern immer nur unter "Mitwirkung" des Kunden entsteht. Schon von daher ist Informationsdienstleistung ein ganz besonders komplexes Feld des Marketing und der Qualitätsdiskussion. Was also könnte "Qualität" für eine Informationsdienstleistung konkret bedeuten? Die aktuelle Diskussion um Zertifizierung von Qualitätsmanagement auch in Dienstleistungsunternehmen läßt natürlich sofort an ISO 9000ff denken. Doch jeder, der den Prozeß der Zertifizierung etwas genauer kennt, weiß, daß hiermit in erster Linie Arbeitsabläufe evaluiert werden und nicht unbedingt die Inhalte. Informationsdienstleistung ist auch kein fixes, werthaltiges Produkt, dessen Qualität sich in Heller und Pfennig rechnet. Auch die ihm inhärenten einzelnen Qualitätsmerkmale wie z.B. die Regelmäßigkeit und Vollständigkeit der Formalerschließung ergeben - eine Erkenntnis, die sich so langsam durchsetzt - noch nicht unbedingt die Qualitätsdimension der oben zitierten ISO Formel "fitness for purpose". Und die zunehmende Rede von der Informationsflut macht deutlich, daß Qualität gerade im Zeitalter des Internet nichts mit Quantität zu tun hat - die Digitale Bibliothek wird nicht mehr nach der Anzahl der (verlinkten oder archivierten) Medieneinheiten gemessen werden können. Wenn in der ISO Definition von "festgestellten oder vorausgesetzten Bedürfnissen" die Rede ist, so meint dies in erster Linie, daß Qualität nutzerbestimmt ist, Dienstleistungsqualität ist also doppelt vom Nutzer abhängig: er realisiert überhaupt erst das Produkt und bestimmt zusätzlich auch noch seine Qualität! Informationsdienstleistung ist sogar dreifach vom Nutzer abhängig, weil auch die Information selber stets nur bedeutungsvoll (qualitativ) in einem nutzungsrelevanten Kontext eines konkreten Rezipienten ist.

Die Konsequenz, die das Dienstleistungsmarketing aus einer solchen Erkenntnis zieht, ist die Betonung der Tatsache, daß Qualität praktisch gleichzusetzen ist mit der Qualitätswahrnehmung. Wenn der Nutzer also nicht wahrnehmen kann, wie gut RAK-gerecht ein Katalog geführt ist, so ist er für ihn zumindest in dieser Zielrichtung nicht qualitativ hochwertig. Für die Bibliotheken allgemein sollte die auch empirisch belegte Erkenntnis der sog. „Erfolgsfaktorenforschung“ (critical success factors) zumindest zu denken geben, die belegt wie sehr Images das Kundenverhalten steuern: "Images sind die Realität."⁷ Spitzweg läßt grüßen.

Ein kurzer Blick auf die seit Ende der 80er Jahre übliche Praxis der öffentlichen Auszeichnung von Qualität durch die Vergabe von "Qualitätspreisen" zeigt einige andere, wesentliche Aspekte und Erkenntnisse der allgemeinen Qualitätsdiskussion, die nutzbar gemacht werden könnten auch für Informationsdienstleistungen Digitaler Bibliotheken⁸. Der einflußreichste unter den Preisen ist der "Malcolm Baldrige National Quality Award", der 1987 per Gesetz ins Leben gerufen wurde, um der amerikanischen Wirtschaft nach den Schwierigkeiten der 80er Jahre wieder zu einem neuen Qualitätsbewußtsein zu verhelfen, was als unabdingbar für die Wiedererlangung der internationalen Wettbewerbsfähigkeit erachtet wurde. Das Interessante an den Qualitätspreisen ist nicht nur ihr konkreter Einfluß auf das Wirt-

⁶ vgl. z.B. Bernd Stauss u. Bert Hentschel: Dienstleistungsqualität. - In: WiSt, Heft 5, Mai 1991, S. 238-244.

⁷ Volker Trommsdorff: Vernetzte Informationen für komplexe Entscheidungen: neue Anforderungen an die Marktforschung. In: Orientierung für ein neues Europa durch Markt- und Sozialforschung. Soziale Beziehungen, wirtschaftliche Verflechtungen, politische Verantwortung, hrsg. v. G. Breunig, D. Franke u. J. Scharioth. München: Oldenbourg, 1993, S. 67-83, hier S. 73.

⁸ vgl. Hans-Christoph Hobohm: Qualität und Kundenzufriedenheit als Managementkriterien für Informations-einrichtungen. Ersch. in: Proceedings der 5. Fachtagung der Gesellschaft Information Bildung (GIB) am 1. Oktober 1997 in Halle, hrsg. v. A. Botte u. D. Rusch-Feja. - Berlin: GIB, 1998

schaftsleben, sondern die Art der Konzeptionalisierung des Qualitätsbegriffs. Um eine einigermaßen intersubjektiv vergleichbare Vergabe der Preise zu gewährleisten, wurden Punktesysteme entwickelt, die z.B. beim Baldrige Award bis zu einer maximal erreichbaren Zahl von 1000 Punkten gehen. Wie zu erwarten, wird nachweisbare Kundenorientierung am besten bewertet. Unter sieben Kriterienkomplexen liegt die positive Evaluation der Kundenorientierung und der Kundenzufriedenheit eines Unternehmens eindeutig an der Spitze. Hierbei können z.B. bis zu 300 Punkte erreicht werden, während für das eigentliche "Qualitätssicherungssystem (ISO 9000ff)" lediglich 140 oder für "Qualität und operative Ergebnisse" nur 180 Punkte möglich sind.

Die in Brüssel ansässige "European Foundation for Quality Management"⁹ lobt in Anlehnung an die amerikanischen Vorbilder seit 1988 ebenfalls den "European Quality Award" aus. Ein besonderes Unterscheidungsmerkmal ist hierbei die Anwendbarkeit des Qualitätsmodells auch auf den "Öffentlichen Bereich". Im Gegensatz zum Baldrige Award können sich auch non-profit-Organisation um einen (speziellen) EFQM-Quality Award bewerben. Ein anderer auffälliger Unterschied ist die Betonung und die ausführliche Anleitung zum "self assessment": die Vorbereitung der Bewerbungsunterlagen allein erlaubt z.B. das Modell relativ problemlos als eigenes Qualitätsmanagementsystem umzufunktionieren, auch ohne daß man sich tatsächlich ernsthaft um einen Preis bewirbt. Das EFQM-Modell hat somit in Europa nicht nur den Ansporncharakter seines amerikanischen Pendants, sondern zumindest in Großbritannien und den skandinavischen Ländern konkrete Auswirkungen auf die Managementpraxis vor allem im öffentlichen Bereich gehabt.

Es handelt sich im Vergleich zum Baldrige Award um eher ein prozessuales Qualitätsmodell (vgl. Abb. 1), das vielleicht gerade deshalb besonders der Situation von Informationsdienstleistungen entspricht. Neben der etwas geringeren aber noch zentralen Bedeutung der "Customer Satisfaction" fällt der eindeutige Bezug auf die "People Satisfaction" also auf eine explizite Mitarbeiterorientierung auf, die neben den kommerziellen Ergebnissen und den Effekten auf die gesellschaftliche Umgebung als zu beurteilendes Ziel gesehen werden. Zählten die Human Resources bei Baldrige nur mit 150 Punkten zum System der Zielerreichung, so ist bei EFQM eindeutig Stellung bezogen zur Bedeutung der Mitarbeiter nicht nur als Mittel zum Zweck (enabler), sondern als Ergebnis. Zur Qualität - vor allem von Dienstleistungen und besonders im öffentlichen Sektor - gehört also nicht nur der Kunde, sondern in fast gleichem Ausmaß der Mitarbeiter, der sich mit der Aufgabe des Unternehmens identifiziert. Das Beispiel des immer noch existierenden mißmutigen Bibliothekars, dem die Leser nur Störenfriede sind, macht schnell deutlich, welche Bedeutung dieser Aspekt der Qualitätsdiskussion auch für das Bibliothekswesen hat. Ohne den kompetenten und motivierten Mitarbeiter ist qualitativ hochwertige Informationsdienstleistung schlicht nicht denkbar.

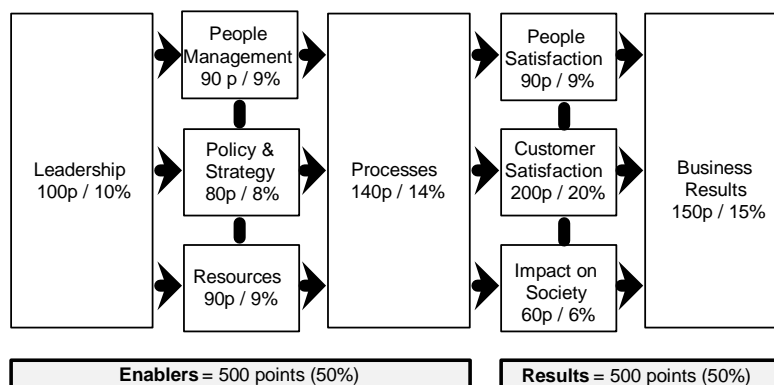


Abb. 1: "Business Excellence Modell" der EFQM

⁹ vgl. <http://www.efqm.org>

Dienstleistungsqualität

Nicht nur die weitverbreiteten Qualitätsauszeichnungen liefern konkrete Anhaltspunkte und Hilfestellungen für eine Qualitätsdefinition. Das Spezifische der Qualität von Dienstleistungen arbeitet zum Beispiel das sehr einflußreiche amerikanische SERVQUAL-Modell¹⁰ heraus, das aufgrund von Marktforschungsdaten in verschiedenen Sektoren des Dienstleistungsbereichs 10 Qualitätsdimensionen und fünf "key issues" (vgl. Tab. 1) empirisch identifizieren konnte, die eine gute Dienstleistung ausmachen.

- Annehmlichkeit des Umfelds (*tangibles*)
- Verlässlichkeit (*reliability*)
- Reagibilität (*responsiveness*)
- Vertrauenswürdigkeit (*assurance*)
- Einfühlungsvermögen (*empathy*)

Tab. 1: Key issues von Service Qualität nach SERVQUAL

Wesentlich für die vom Kunden wahrgenommene Dienstleistungsqualität ist demnach einerseits die korrekte und verlässliche Ausführung des angebotenen Dienstes (*reliability*). Natürlich erwartet der Kunde die richtige und für ihn speziell brauchbare Information. Als ähnlich wichtig wird aber auch die Fähigkeit der Mitarbeiter empfunden, dem Kunden mit Höflichkeit, Kompetenz und sicherem Auftreten Vertrauen in die Dienstleistung einzuflößen (*assurance*). Diese Dimension erscheint besonders wichtig für den Informationsbereich, da es hier darauf ankommt, dem Nutzer beispielsweise kompetent darlegen zu können, welche Informationen er bei einem Internetservice überhaupt erwarten kann. Das äußere Erscheinungsbild (Ort, Präsentationsform, Kleidung: *tangibles*) gilt im Dienstleistungsmarketing sodann als mindestens ebenso wichtige Dimension wie die beiden ersten. Die ästhetisch nicht ansprechende Web-Seite vermittelt sicherlich einen wenig professionellen Eindruck, selbst wenn die Inhalte hervorragend sein mögen. Man sollte sich also stets vor Augen führen, daß das Design und die Aufmachung eines Dienstes nach diesen Erkenntnissen stets zu mindestens einem Fünftel Anteil am Qualitätsempfinden durch den Kunden hat - wenn nicht in manchen Fällen sogar mehr, z.B. wenn durch den persönlichen Kontakt auf einem anderen kommunikativen Kanal die Vertrauenswürdigkeit nicht wieder hergestellt werden kann - einem eventuell negativen ersten äußeren Eindruck zum Trotz.

Ebenso wichtig ist die Fähigkeit der Mitarbeiter, sich auf die individuellen Wünsche des Kunden einzulassen und sich für seine speziellen Bedürfnisse zu interessieren (*empathy*). Das ist schon häufiger diskutiert worden für den reinen Kommunikationsprozeß in der Informationsvermittlung; hier allerdings handelt es sich nicht um die Sicherstellung des Verständnisses der konkreten Nutzeranfrage, sondern eher um die allgemeine Antizipation der Kundenwünsche. Reaktionsverhalten wie Schnelligkeit und die Bereitschaft, aktiv auf den Kunden zuzugehen (*responsiveness*) - z.B. ob dem Nutzer ein Feedback-Mechanismus angeboten wird, der auch funktioniert oder ob er allein gelassen wird mit dem Bildschirm - ist

¹⁰ zuerst A. Parasuraman, V. Zeithaml u. L. Berry: SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. - In: Journal of Retailing, 64 (1988), S. 12-40; aber in der Folge immer wieder beschrieben und empirisch bestätigt. Vgl. auch für den Bibliotheksbereich: Françoise Hébert: Service Quality: an unobtrusive investigation of interlibrary loan in large public libraries in Canada. - In: Library and Information Science Research, 16 (1994), S. 3-21; die Studie ergab z.B. eine erstaunliche Übereinstimmung in der Bewertung der Dimensionen durch Bibliothekskunden im Vergleich zu den bisher durchgeführten Analysen des kommerziellen Dienstleistungssektors wie Hotelgewerbe oder Fluggesellschaften.

das letzte der fünf bei allen Dienstleistungen identifizierten Qualitätsmerkmale. Ohne weiter auf die Methode und die vollständige Beschreibung der gefundenen Qualitätsdimensionen eingehen zu können, sollte klar geworden sein, daß Service-Qualität mehr ist als Produkt- oder auch Prozeßqualität, sondern viel zu tun hat mit unscharfen Variablen wie Image und Erwartungshaltung, Kunden- und Mitarbeiterorientierung.

Nutzerorientierung der Informationswissenschaft

Aber auch die Informationswissenschaft hat festgestellt, daß sie bei der Frage nach dem Nutzer lange Zeit einen blinden Fleck hatte. Ganz im Gegensatz zum in Deutschland häufig beschworenen „Ende der Informationswissenschaft“ hat sich in dieser Disziplin international in letzter Zeit eine rege Diskussion um die Erneuerung des Paradigmas bei größerem Einbezug des realen Nutzers¹¹ entwickelt. Dem einfachen „physikalistischen“ Paradigma der frühen Retrieval-Forschung, das allenfalls beobachtete, wie sich der Datenbankbenutzer mit dem System quälte und zu der gefeierten Feststellung kam, daß weitaus die Mehrzahl der Suchanfragen in Informationssystemen „Ein-Wort-Recherchen“ sind, gesellt sich jetzt u.a. das „Kognitive Paradigma“¹², und eine Benutzerforschung unter dem bezeichnenden Schlagwort der sense-making-theory. Unter diesem Paradigma wurde schon relativ früh nach dem Informationsbedürfnis (information need) gefragt, und bald versucht, dieses in Informationssystemen zu berücksichtigen, zum Beispiel durch Suchalgorithmen, die über die einfache Boole'sche Logik hinausgehen. Zunehmend wird die Begrenztheit auch dieses Ansatzes sichtbar und die Informationswissenschaftler dieser Schule gehen daran, nicht mehr nur „Informationsbedürfnisse“ und den technischen Information Retrieval Prozeß, sondern „Nutzerbedürfnisse“ und den Informationsnutzer als Ganzes zu modellieren. Jetzt geht es nicht mehr nur um die Untersuchung des Informationsinstruments, vielleicht unter Verwendung von Testpersonen, sondern um reale Personen mit bestimmten Arbeitsaufgaben (work tasks) und Tätigkeitsfeldern (domains) sowie den damit zusammenhängenden Wissenslücken und habituellen Informationsstrategien. Das heißt, die Informationswissenschaftler fordern verstärkt, den gesamten, komplexen Kontext, man könnte sagen: die Lebenswelt des Informationssuchenden, in die Analyse mit einzubeziehen¹³. Die einfache Erkenntnis, daß z.B. der Journalist andere Informationen anders aufbereitet braucht als der Oberschüler, soll sich endlich in den Informationsinstrumenten niederschlagen. Die Modellierung des Informationsvermittlungsprozesses als eine auf einem gradlinigen Kanal stattfindende Operation zwischen einem Sender und einem Empfänger bleibt nunmehr allein den Technikern überlassen, und selbst die haben ja bekanntlich die Nutzerfreundlichkeit entdeckt. Im ursprünglichen, problemorientierten Informationsmodell reichte lediglich die konkrete Antwort des Informationssystems, d.h. die Trefferzahl, um die Nutzerzufriedenheit zu definieren. Im neuen durch das Schlagwort des information overload geprägten Informationsmodell ist eher die "emotionale" Antwort des Nutzers Meßkriterium, d.h. seine tatsächliche, kontextabhängige Einstellung zur erhaltenen Informationsdienstleistung¹⁴. Im Bild des

¹¹ vgl. z.B. *Information Seeking in Context*, ed. by P. Vakkari, R. Savolainen & B. Dervin, London u.a.: Taylor Graham, 1997

¹² Peter Ingwersen: *The Cognitive Framework for Information Retrieval: A Paradigmatic Perspective*. - In: *Herausforderungen an die Informationswirtschaft: Informationsverdichtung, Informationsbewertung und Datenvisualisierung*. Proceedings des 5. Internationalen Symposiums für Informationswissenschaft (ISI '96 in Berlin). Konstanz: UVK, 1996, S. 65-78.

¹³ Birger Hjørland: *Information Seeking and Subject Representation. An Activity-Theoretical Approach to Information Science*, Westport: Greenwood, 1997 [vgl. hierzu die Kontroverse von Hjørland und Wersig: nfd, 49 (1998), 122-126]

¹⁴ Harry Bruce: *A User Oriented View of Internet as Information Infrastructure*, in: *Information Seeking in Context*, ed. by P. Vakkari, R. Savolainen & B. Dervin, London u.a.: Taylor Graham, 1997, S. 319-334; hier: 325

klassischen Dienstleistungsmarketing gesprochen: vorher zählten nur die Anzahl der Pagen in einem Hotel - jetzt wird Kundenzufriedenheit auch dadurch erklärt, ob der Hotelkunde von diesen zuvorkommend behandelt wurde und den richtigen Tee gebracht bekommen hat. Es ist interessant zu sehen, wie unter dem Thema "Qualität von Informationsdienstleistungen" die verschiedensten Diskussionsstränge zusammenkommen.

Zielsetzungen und Qualitätskriterien

Im engeren Kontext von Digital Library-Projekten selber wird auch über die Informationsbedürfnisse der Nutzer gesprochen, und es sind stets die gleichen Themen, die die Begründung für Zielsetzung und Zweck der unterschiedlichsten Initiativen liefern. Allen voran wird die Informationsflut genannt und die Notwendigkeit der Evaluation und Bewertung der Informationsvielfalt im Internet. Der Nutzer brauche Orientierung im Informationsdschungel, heißt es seit langem. Aber auch die Dokumentenbeschaffung steht bei einigen Projekten im Mittelpunkt, weil der Bedarf an schneller Lieferung von Originaldokumenten im Laufe der Jahre so eklatant geworden ist, daß sich kommerzielle Akteure dieser Dienstleistung angenommen haben. Zunehmend wird von Bibliotheken auch die Notwendigkeit gesehen, dem wissenschaftlichen Internet-Nutzer eine Infrastruktur für das Publizieren im Netz bzw. für das langfristige Sichern des elektronisch Publizierten bereitzustellen, weil vermutet wird, daß die Verlage in der neuen Publikationsstruktur nicht allen Nutzerbedürfnissen gerecht werden.

Schaut man sich die konkret in Deutschland durchgeführten Projekte genauer an, so konstatiert man, daß sich eine Vielzahl mit der Erschließung und Katalogisierung des Internet beschäftigen und dabei stark auf Instrumentenentwicklung und den bibliothekarischen Einsatz von Informationstechnologie setzen. Wenig bis gar nicht beschäftigt man sich mit Fragen der Implementation der neuen Dienste in die existierenden Organisationsstrukturen, wenig wird Rücksicht genommen auf die Nachhaltigkeit (sustainability) des Neuentwickelten, obwohl sich doch gerade Bibliotheken gerne als das Gedächtnis - also etwas Langfristiges - verstehen. Und praktisch gar nicht geht man der konkreten Analyse der eigentlichen Nutzerbedürfnisse in der schönen neuen Internet-Welt nach. Wie die postulierten Bedürfnisse der Nutzer genauer aussehen (was heißt für ihn genau Orientierung im Netz, was ist die Publikationsinfrastruktur, die er braucht), wie man also zumindest Qualität durch Übereinstimmung mit der allgemeinen Zielsetzung erreichen kann, wird in den seltensten Fällen thematisiert.

Entsprechend soll hier deshalb eine Liste von Kriterien vorgeschlagen werden, die die unterschiedlichen oben thematisierten Qualitätsdimensionen abbildet und es ermöglicht, die unterschiedlichsten Internetprojekte zu evaluieren. Die genannten Beispiele dienen nur zur Erläuterung und sind in dem jeweiligen Kontext näher zu diskutieren, d.h. eventuelle Qualitätsmängel wären im jeweiligen Einzelfall erklär- und nachvollziehbar. Eine empirische Gesamtschau über die "Qualität von deutschen Internetprojekten" ist dabei genauso wenig intendiert wie jedwede spezifische Einzelkritik.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ❶ Verlässlichkeit, 'Qualität' (<i>reliability</i>) ❷ Design, Ergonomie (<i>tangibles</i>) ❸ Vertrauen, Interaktion (<i>assurance, responsiveness, empathy</i>) ❹ Management, Mitarbeiter ❺ Nutzer, Kontext, Information ❻ Technologie, Nachhaltigkeit |
|--|

Tab. 2: Kriterien für die Qualität von Digital Library-Projekten

❶ Verlässlichkeit, 'Qualität' (*reliability*)

Bei einem neuen technischen Medium ist naturgemäß die technische Zuverlässigkeit (Kriterium 1) ein entscheidendes Kriterium für die Akzeptanz. Serverausfall, Abstürze, Überlastungen sind zwar verständlich, besonders in der Anfangsphase, müssen aber entweder sofort behoben werden oder bedürfen besonderer Erläuterung. Der Karlsruher Virtuelle Katalog (KVK) mußte hierbei z.B. Lehrgeld zahlen aufgrund seines großen Erfolgs, d.h. der Tatsache, daß er einem konkreten Nutzerbedürfnis entsprach. Seine Qualität in diesem Sinn machte ihn zeitweise unbrauchbar und zwang seine Entwickler zu neuen technischen Lösungen, die gewährleisten, daß nun der Server-Zugang zuverlässig funktioniert. Verlässlichkeit sollte in diesem Zusammenhang jedoch nicht nur technisch verstanden werden. Der Nutzer muß sich nicht nur darauf verlassen können, daß ein Internetdienst technisch ansprechbar ist - dies wäre im Grunde der alte, positivistische Begriff von Qualität - er muß sich auch darauf verlassen können, daß er findet, was er in dem Dienst sucht bzw. vermutet. Ein Problem dieser Art haben alle Angebote, die eine kritische Masse noch nicht erreicht haben und dies ist leider bei vielen deutschen Projekten der Fall wie z.B. WEBIS, WEBDOC oder SSG-FI. Besonders gravierend erscheint dies bei Initiativen, die auf dem "give&take"-Prinzip beruhen wie dem DBI Clearinghouse oder dem Gelsenkirchener Dyn-PubLib: es betrifft also die organisierte intellektuelle genauso wie die kooperative Internet-Erschließung. Aber auch im Zusammenhang mit automatischen Erschließungsverfahren muß für Verlässlichkeit gesorgt werden. Klassifikatorische Verfahren wie sie z.B. bei GERHARD zum Einsatz kommen, sind immer noch nicht empirisch auf ihre 'Benutzbarkeit' getestet. Während für Boole'sche Retrievalsysteme mittlerweile empirische Ergebnisse darüber vorliegen, wie wenig der Nutzer tatsächlich mit ihnen umgehen kann, so gibt es kaum Studien über die Nutzung von Klassifikationen durch den Endnutzer, geschweige denn über ihre Nutzbarkeit in online-Systemen. In diesem Zusammenhang wären also z.B. intuitiv natürlichsprachliche Verfahren wie bei OSIRIS vorzuziehen (auch wenn sie hier implizit auf klassifikatorischem Material beruhen).

❷ Design, Ergonomie (*tangibles*)

Zu Design und Ergonomie gibt es im Prinzip die meisten Anleitungen und Empfehlungen. Handbücher hierzu sprießen in den mehr oder weniger spezialisierten Buchhandlungen an der gleichen Stelle hervor wie noch unlängst die ersten bunten Interneteinführungen. Dennoch ist es erstaunlich, wie viele 'banale' Fehler immer noch gemacht werden. Ganz zu schweigen davon, daß die Web-Seiten meist kein Impressum besitzen oder gar Navigationselemente, wimmelt es nur so von grundlegenden Typographie-Fehlern wie z.B. dem extensive Einsatz von Versalien (GERHARD) oder einem lektüreabträglichen Seitenlayout (DBI Clearinghouse). Inwieweit - wie es häufig anzutreffen ist - eine Klassifikation z.B. auch als ergonomische Nutzerführung in einem Onlinesystem benutzt werden kann, muß sich empirisch noch herausstellen. Überhaupt ist zu Hypertextnavigation eigentlich fast nur das Phänomen des "lost in cyberspace" bekannt, die Beobachtung nämlich, wie schnell man den Faden und die Orientierung verliert. Auch wenn dies im Sinne von serendipity und browsing im gewissen Sinn gewollt ist, so ist dennoch nicht einzusehen, wie wenig kontextsensitive Hilfe und orientierende Nutzerführung (z.B. IBIS) angeboten wird, es sei denn, diese liegt dann jeweils als Photokopie neben den Terminals. Kommunikationsdesign und Produktdesign an sich sind schon nicht ganz triviale Unterfangen, bezogen auf Information sollte im Sinne der Qualitätsdimensionen tangibles, der eher psychologischen Variable "Anmutung", besonderes Gewicht gelegt werden. Die Investition in gutes Design macht sich nicht nur im Image, sondern sicher auch in barer Münze bezahlt.

③ Vertrauen, Interaktion (*assurance, responsiveness, empathy*)

Ansprechende Gestaltung und professionelles Produktdesign (= Ergonomie) fördern, wie zahlreiche Studien belegen, das Vertrauen in das Produkt (*assurance*). Umgekehrt ist aber wirklich professionelles Design nicht machbar ohne die konkrete Berücksichtigung der spezifischen Nutzerbedürfnisse, d.h. der Dimension "Einfühlungsvermögen" (*empathy*). Sie ist wie gesagt nicht nur unter technischen Ergonomiegesichtspunkten immer noch zu selten Thema der Internet-Bibliotheksprojekte. Einiges mehr an Einfühlungsvermögen wäre schon bei der endnutzergerechten, inhaltlichen Präsentation der Seiteninhalte wünschenswert. Zu oft findet man immer noch Informations- oder Bibliotheksjargon oder gar gänzlich unkommentierte Ergebnislisten, unaufgelöste Sigel etc. Mehr noch: bei praktisch allen Projekten kann man sich des Eindrucks nicht erwehren, daß der Nutzer vor dem Bildschirm allein gelassen wird. Mir ist kein Projekt begegnet, das tatsächlich auf die teilweise empirisch belegten, sehr spezifischen Informationsstrategien unterschiedlicher Nutzergruppen eingehen oder gar nach Benutzerart bei der Nutzerführung differenzieren würde. Das über die professionell wirkende Gestaltung erlangte Vertrauen kann auf Dauer leicht verloren gehen, wenn der Nutzer merkt, wie wenig in dem System auf seine spezifischen Gewohnheiten und Anforderungen eingegangen wird. In Zeiten monopolistischen Informationsangebots (etwa des nur einmal vorhandenen OPACs) fiel dieses Qualitätsmerkmal wenig auf. Im Zusammenhang mit der zunehmenden globalen aber auch schon nationalen Konkurrenz von Informationsdienstleistungen wird dieser Aspekt stark an Bedeutung gewinnen. Konnte im persönlichen Auskunftinterview Vertrauenswürdigkeit noch viel durch intuitive Empathy und kompetentes Auftreten erlangt werden, muß bei den technischen Informationssystemen überproportional mehr in die Erforschung von Nutzerverhalten und Nutzungsanalyse gehen, um den Verlust des persönlichen Kontakts ausgleichen zu können. Trotzdem erscheint vielen Bibliothekaren die Verbesserung der Qualitätsdimension Reagibilität (*responsiveness*: das direkte persönliche Reagieren auf den Kunden) in der menschlichen Kontaktsituation so wichtig wie man sie bei der Mensch-Maschine-Kommunikation offensichtlich für vernachlässigbar hält. Dennoch könnte man sich gerade hier z.B. durch nachträgliche Interaktion oder promptes Feedback durch einen menschlichen Mitarbeiter sehr gut vorstellen, noch entscheidende Punkte für die Nutzerzufriedenheit zu machen, damit dieser sich gut betreut fühlt und nicht nur einer Maschine ausgeliefert ist. Mir sind in diesem Zusammenhang allerdings keine positiven Beispiele beim Surfen durch die deutsche Internetbibliotheklandschaft begegnet.

④ Management, Mitarbeiter

Alle hier entwickelten Qualitätskriterien bedingen einander und gehen ineinander über. Vor allem das vierte ist natürlich Grundvoraussetzung für die ersten. Wie oben schon erwähnt ist der Aspekt der Implementation der neuen Technologien noch fast gänzlich unbeachtet. Doch so langsam entwickelt sich ein Bewußtsein über die Wichtigkeit der organisationssoziologischen und humanen Seiten bei der Entwicklung der Informationsgesellschaft, wie Dirk Pieper (UB Bielefeld) am Schluß seines Berichts zum Bielefelder Kolloquium 1998 zusammenfaßt: "Letztendlich wurde deutlich, daß der Weg zur Informationsgesellschaft nicht nur ein technologisches, sondern ein im weitesten Sinn organisatorisches Problem darstellt."¹⁵ Schlagworte wie *change management* oder *business re-engineering* erreichen in diesem Kontext mittlerweile auch die deutschen Fachzeitschriften. Daß Innovation und Reorganisation nicht ohne die Mitarbeiter zu machen ist, leuchtet unmittelbar ein. Bisher wird jedoch in erster Linie den starren Strukturen des öffentlichen Dienstes die Schuld dafür ge-

¹⁵ Dirk Pieper: Bericht des 4. Europäischen Bielefeld Kolloquium (sic!) 10.-12. Februar 1998, <http://archiv.ub.uni-bielefeld.de/veranstaltungen/1998/bielefeld.kolloquium.4/0001.htm>

geben, daß auf diesem Gebiet zu wenig geschieht bzw. zu wenig reflektiert wird¹⁶. Wie wir oben gesehen haben (und wie vielfältige informelle Diskussionen auf der InetBib-Tagung selbst belegten) ist das Managementproblem der Einbeziehung der Mitarbeiter jedoch ein wesentliches (und kritisches) Qualitätsmerkmal der neuen Dienstleistungen. Sobald der eine oder andere Mitarbeiter, der z.Zt. verantwortlich zeichnet für ein Internet-Projekt, die Bibliothek verläßt, etwa weil er eine lukrativere Arbeitsstelle in der Informationsgesellschaft gefunden hat, ist in den meisten Fällen die Fortführung der neuen Informationsdienstleistung nicht mehr sichergestellt. Zu oft hängt das Wohl und Wehe der deutschen Internet-Projekte immer noch ausschließlich vom enthusiastischen Engagement Einzelner ab. Diese punktuelle Innovation auf Dauer zu stellen, wird die wirkliche Qualitäts herausforderung der nächsten Zeit sein.

5 Nutzer, Kontext, Information

Der Blick auf die Informationswissenschaft liefert schließlich noch ein weiteres in unserem Zusammenhang wichtiges Qualitätskriterium, das ich mit "Kontext, Information" umschrieben habe. Die Qualität von Informationsdienstleistungen kann sich eben nicht nur darin erschöpfen, daß möglichst viele Katalogeintragungen zusammenkommen. Viele der bisherigen statischen, rein bibliothekarischen Informationen müssen mit Mehrwerten angereichert werden, die über den bibliothekarischen Tellerrand weit hinaus gehen. DBV-OSI war und ist hierfür ein wegweisendes Projekt, wenn es auch, soweit man sehen kann, doch sehr im Bereich der Technologieentwicklung stecken bleibt. Der Schritt, der hier gemacht wurde, den Kontext der eigenen Informationsdienstleistung im Sinne des Nutzerinteresses zu vergrößern, muß noch konsequenter weiter gegangen werden über den rein problemorientierten Informationsbegriff hinaus. Häufig wird über Mehrwertdienste gerade im Zusammenhang mit dem Internet gesprochen. Wie diese Mehrwerte für die Nutzer aussehen können, welche inhaltlichen Produkte tatsächlich einem Bedarf entsprechen, dazu fehlen uns schon seit Jahren die führenden bibliotheks- und informationswissenschaftlichen Forschungen. Lediglich einige der praktischen, experimentellen Projekte im anglo-amerikanischen Bereich (wie JSTOR oder Highwire-Press) lassen die Richtung vermuten, in die es gehen könnte. Aber auch diesen fehlt es natürlich noch an konkreten Evaluationen.

6 Technologie, Nachhaltigkeit

Last but not least soll hier nicht einer Technologiefeindlichkeit das Wort geredet werden. Im Gegenteil: nur im Wechselspiel mit den sozialen Gegebenheiten der neuen Technologien ergeben sich auch die spezifischen technologischen Herausforderungen, die aber eben trotz aller Beschleunigung der Entwicklung nicht verabsolutiert werden dürfen. Subito z.B. hat schwer zu kämpfen mit der Bandbreitenproblematik des Internet, wenn einfache Aufsätze mehrere Megabyte groß werden, nur weil sie als TIFF und nicht als PDF verschickt werden müssen. Chronologischer Portabilität und der Übernahme von Standards war im deutschen bibliothekarischen Bereich nicht immer ein glückliches Schicksal bestimmt. Und auch bei manchen Digitalisierungsprojekten scheint man sich im Moment nicht ganz einig über den Einsatz der Mittel. Ein unabdingbares Kriterium zur Qualitätsbeurteilung von Digital Library-Projekten muß nicht nur die technologische Innovation sein, sondern die Dauerhaftigkeit der vorgeschlagenen Entwicklung oder im neueren Politikjargon: deren Nachhaltigkeit (sustainability), der wir oben im organisatorischen Kontext schon begegnet sind. Und hier ist sicher noch einiges zu leisten im Bereich der technologischen Entwicklung und deren Standardisierung.

¹⁶ vgl.: Hans-Christoph Hobohm: Auf dem Weg zur lernenden Organisation. Neue Managementkonzepte für die Digitale Bibliothek. - In: Bibliothek. Forschung und Praxis, 21 (1997) 293-300.

Desiderate

Eine kursorische Evaluation der deutschen Internetprojekte läßt eine ganze Reihe an Desideraten offen. Man wünscht sich vor allem so groß angelegte, gut finanzierte und weitsichtige Initiativen wie die fast jährlich neuen US-amerikanischen, seien es die Digital Library Initiatives oder die Next Generation Internet-Projekte. Man wünscht sich eine bessere Konzentration und Bündelung der wenigen Aktivitäten wie in Großbritannien (mit eLib und UKOLN) und kann in der jetzigen Zeit schon gar nicht verstehen, daß eine Institution wie das DBI (wenn auch vielleicht in anderer Form) nicht zum Zugpferd der deutschen Internet-Initiativen werden sollte. Man wünscht sich in Anbetracht der Wichtigkeit der Informationsressourcen für die Wissenschaft überinstitutionelle Initiativen des Hochschulinformationsmanagements nach dem Vorbild der HEIR-Alliance (Higher Education Information Resources Alliance der ARL, CAUSE und Educom), die in ihren Evaluation Guidelines for Institutional Information Resources darauf hinweisen, wie wichtig ein explizites Informationsressourcen-Management für Hochschulen im Wettbewerb ist.

Nicht nur mehr Bandbreite, Nachhaltigkeit von Technik und Organisation, das Erreichen der kritischen Masse des Informationsangebots, mehr Ergonomie, Design und Informationsbedürfnisanalysen, sondern vor allem mehr Strategie und Weitsicht wäre das wichtigste Desiderat: zum Beispiel in Form von mehr human development im Hinblick auf die Informationsgesellschaft, mehr Investition in die Aus- und Fortbildung von Bibliothekaren und Nutzern, von Verwaltung und Politik. Gefordert sind weitergehendere Überlegungen zum Thema "Modernisierung und Reorganisation"¹⁷ der Wissensressourcen unserer Gesellschaft, mehr bewußtes institutionelles Informations-Ressourcen-Management. Gefordert ist weniger an "kurzfristigem Pragmatismus" (Hjørland), der sich ergibt, weil wir alle so überrascht sind von der wundervollen und schnellen Metamorphose des Signifikanten und des Mediums und darüber vergessen, daß diese auch Aussagen (Signifikate) transportieren. Man muß in diesem Punkt Heinz Marloth¹⁸ unbedingt recht geben: uns fehlen ganz wesentliche Elemente des Überbaus (wie man früher sagte): uns fehlt eine die rasante Entwicklung begleitende Library and Information Science, die uns die Zeichen deuten könnte und die notwendigen Kriterien zur Evaluation unseres praktischen Tuns liefern könnte.

¹⁷ so paradoxerweise der Titel eines Teilprogramms der DFG, das fast ausschließlich technologieorientiert ist - und nicht organisationssoziologisch oder managementtheoretisch, wie der Wortlaut vermuten läßt.

¹⁸ Heinz Marloth: Die Zukunft hat schon begonnen. In: nfd - Information. Wissenschaft und Praxis, 49,2 (1998), 92 [leider vergißt er bei seiner Ausbildungsschelte das strukturelle Problem der Lehrdeputatsüberlastung an Fachhochschulen]