

mit sich bringen, zu Organisationsstruktur und Entscheidungsprozessen, zu Kenntnis von Führungsinstrumenten und zum eigenen Fortbildungsbedarf gibt es Unterschiede je nach Geschlecht, Größe der Einrichtung und Managementlevel. Männer konzentrieren sich stärker als Frauen auf neue Technologien und auf das Internet. Leiter großer Bibliotheken sind umfassender über Managementmethoden informiert, streben stärker die Zusammenarbeit mit externen Partnern an und nutzen intensiver Formen der Projektarbeit.

Gegenüber diesen eher bekannten Aussagen überrascht, dass Themen, die in den Medien und in der Fachpresse häufig diskutiert werden, zum Beispiel multiethnische Mitarbeiter, kostendeckende Einnahmen, Outsourcing und so weiter kaum eine Rolle spielen, wenn von den künftigen Anforderungen an die Leistungstätigkeit die Rede ist.

Die Untersuchung zeigt auch, dass sich die Popularität bestimmter Diskussionen in der Fachliteratur und die Alltagsrealität nicht decken: Keineswegs alle Bibliotheken sind dabei, die Hierarchien abzufachen und teamorientierte Arbeitsformen einzuführen. 71 Prozent der Antworten lassen erkennen, dass sich in den letzten Jahren keine Veränderungen in den Leitungsstrukturen ergeben haben. Nahezu ein Drittel verzichtet auf Projektarbeit.

Das neue dänische Bibliotheksgesetz lässt zu, dass auch Nicht-Bibliothekare Leitungsfunktionen übernehmen können. In diesem Zusammenhang ist bemerkenswert, dass die befragten Leiter politische Kontakte und Erscheinungsbild in der Öffentlichkeit für wichtiger halten als bibliothekarische Qualifikation.

Ein weiteres Ergebnis ist, dass veraltete Leitungsstrukturen und -methoden insbesondere von Frauen in Leitungsfunktion und hier wiederum in Öffentlichen Bibliotheken abgelehnt werden. Es bestätigt sich auch, dass Frauen in höherem Grade einer Politik der offenen Türen verpflichtet sind als Männer. Trotz aller Schwierigkeiten ist die Zufriedenheit mit dem Beruf verblüffend hoch. Unter zehn Prozent geben an, weniger zufrieden zu sein, und die Anzahl der dezidiert Unzufriedenen liegt unter einem Prozent. 38 Prozent sagen, dass sie sehr zufrieden sind. Auch unter den Topmanagern ist die Zufriedenheit mit dem Beruf hoch.

Was künftige Anforderungen für Leitungsaufgaben betrifft, werden überwiegend »weiche« Faktoren genannt: interaktive Fähigkeiten, Offenheit, Veränderungswillen, Kooperationsbereitschaft

und die Fähigkeit zu motivieren und zu inspirieren. Dagegen stehen internationale Erfahrung, interkulturelle Kompetenzen und Fremdsprachenkenntnisse hinten.

Diesen Anforderungen entsprechend, wird auch der Fortbildungsbedarf gesehen: Veränderungsmanagement, wertebasierter Führungsstil, Qualitätsmanagement und Wissensmanagement. Bei der Fortbildungsbereitschaft wird mangelnde Zeit als Hinderungsgrund genannt, wohingegen das Alter keine Rolle spielt.

Johannsen und Pors betrachten die Arbeit an ihrem Projekt nicht als abgeschlossen. Sie sehen eine Reihe von Ansatzpunkten für künftige Untersuchungen. Zunächst wollen sie die Ergebnisse in einen größeren theoretischen Zusammenhang einordnen, zum Beispiel im Bereich des New Public Management und des Knowledge Management. Ferner wollen sie stärkeres Augenmerk auf geschlechtsspezifische Unterschiede richten.

Auch der Zusammenhang zwischen dem Typus des Managers und der Größe der Institution ist aufklärungsbedürftig. Die Autoren berufen sich auf die neuere Managementliteratur, wenn sie zwei Haupttypen von Führungspersönlichkeiten nennen: den stärker aufgaben- und zielorientierten Typ und den eher personen- und personalorientierten.

Je nach Typus werden unterschiedliche Managementmethoden bevorzugt. Dies hat Auswirkungen auf die Art der Zusammenarbeit im Betrieb und auf

die sozialen Beziehungen. Um derartige Analysen weiterzuerfolgen, müssten die Befragungsergebnisse aber anders segmentiert werden.

Die Untersuchung von Johannsen und Pors ist nur einer von mehreren Bausteinen in einem Angebot, das Danmarks Biblioteksskole in den letzten Jahren für Bibliotheksleiter entwickelt hat und das bei der Zielgruppe auf großes Interesse gestoßen ist⁵. So startete im Jahre 2000 ein Weiterbildungskurs, der insgesamt zehn Wochenendseminare umfasst und Kandidatenniveau (ein dänischer Hochschulgrad) hat. Er kann mit weiteren Modulen kombiniert und zu einem Masterstudiengang ausgebaut werden. Außerdem werden halbjährlich »Thementage« angeboten, die sich mit aktuellen Managementproblemen befassen. Schließlich ist im Verlag von Danmarks Biblioteksforening, dem dänischen Bibliotheksverband, eine einschlägige Veröffentlichung unter dem Titel »Herausforderungen und Veränderungen« erschienen⁶.

Alles dieses zusammen, so die beiden Verfasser, soll die Voraussetzungen schaffen »to recruit or develop leaders that can make things happen⁷«. Es scheint so, als ob uns unser nördlicher Nachbar wieder die berühmte Nasenlänge voraus sei.

5 Biblioteksskolenyt wie Anmerkung 4

6 Udfordringer og forandringer/Johannsen, Carl Gustav; Pors, Niels Ole. København: Danmarks Biblioteksforening, 2002. 243 S. Ill. ISBN 87-90849-16-7

7 Wie Anmerkung 2, S. 113

Bibliotheksmanagement

Das weltweit größte Projekt zur Messung der Qualität in Bibliotheken nähert sich dem Ende der Forschungs- und Entwicklungsphase. Ab dem Jahre 2003 wird LibQUAL+™ als ein auf breitester empirischer Grundlage stehendes Werkzeug die traditionellen, investitionsbezogenen Evaluationen der Association of Research Libraries (ARL) ergänzen¹.

LibQUAL+™

Ein Instrument zur Messung der Servicequalität in Bibliotheken

Rainer Pehlke

In der ARL sind die bedeutendsten wissenschaftlichen Bibliotheken der Vereinigten Staaten organisiert – vor allem die großen Bibliotheken der 111 führenden Universitäten des Landes. Die 122 Mit-

glieder des Verbandes benötigten im Haushaltsjahr 1999 rund 2,5 Milliarden Dollar zu ihrer Unterhaltung. Mit stark steigender Tendenz: Die Kosten für Zeitschriften und elektronische Informati-

onsressourcen steigen jedes Jahr um zweistellige Prozentzahlen. Parallel zum Kostendruck durchdringt der technologische Wandel die akademische Welt mit Folgen, die auch von den scharfsinnigsten Beobachtern nicht überblickt werden können:

»Akademische Forschungsbibliotheken stehen einer Wasserscheide der Veränderung gegenüber, die alles übertrifft, was der gelehrten Welt seit Einführung des Buchdrucks im 15. Jahrhundert begegnet ist. Die Kosten der Kommunikation unter Gelehrten steigen schneller als jeder andere Aspekt des universitären Umfeldes. Das Zusammenfallen einer spiralartigen Informationsexplosion, eines fast unerträglichen inflationären Drucks und die Anwendung von Informationstechnologien auf die Sammlung und Verbreitung von Wissen bringen Herausforderungen wie auch Möglichkeiten ohne gleichen mit².«

Demzufolge sahen und sehen sich die ARL-Bibliotheken einem erheblichen Druck ihrer Träger und Geldgeber gegenüber, nämlich:

- Die Bedeutung ihres Beitrages für den Erfolg ihrer Hochschule nachzuweisen.
- Die ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen effektiv und effizient einzusetzen.

Zugleich hat die bibliothekswissenschaftliche Forschung ihrerseits seit geraumer Zeit Abschied genommen von der einseitigen Sicht der Leute »vom Fach«, die allein bibliothekarische Qualität richtig würdigen können und statt dessen den Nutzer und seine Erwartungen ins Auge gefasst: »A measure of library quality based solely on collections has become obsolete³.«

Neue Messstrategien

Diesen Anforderungen war mit der guten alten Bibliotheksstatistik, die mit ihren Angaben über Gesamtinvestitionen, Stärke des Personals, Anzahl der gehaltenen Periodika, Größe des Gesamtbestandes und anderem den Tabellenrang der einzelnen Bibliothek bestimmt hatte, nicht mehr beizukommen. Anlässlich ihres Treffens im Oktober 1999 initiierte die ARL daher eine »New Measures Initi-

ative⁴«, die aus mehreren Komponenten besteht:

- Die Higher Education Outcomes (HEO) Research Review soll als verschiedene Aktivitäten und Einrichtungen umfassende Initiative Kriterien erarbeiten, an denen sich der Wert der Bibliothek für Forschung und Lehre messen lässt. Unter anderem sollen Bibliotheken eingebunden werden in Definition und Erreichung messbarer Lernziele von Studenten.

- Über die Investigation of Cost Drivers sollen kostentreibende Bereiche identifiziert werden. So erfasst etwa die Technical Services Cost Study in je nach Bibliothek vier bis sechs Stichproben-Wochen die täglich für die einzelnen Tätigkeiten aufgewendete Arbeitszeit und analysiert die Gesamtkosten für die Dienstleistungen.

- Assessing ILL/DD Services setzt ein Projekt fort, mit dem die ARL-Bibliotheken schon 1997 die Qualität ihrer Fernleih- und Dokumentenlieferdienste prüften. Lieferstückkosten, Erfolgsquoten, Liefer- und Umlaufzeit werden Gegenstand der Evaluation im Jahre 2003 sein.

- Measures for Electronic Resources (E-Metrics) sollen Auskunft geben über Verbreitung, Nutzen und Kosten elektronischer Dienste.

- LibQUAL+^{TM5} wird als netzbasiertes Werkzeug zur Messung der Nutzerzufriedenheit den ARL-Bibliotheken für die regelmäßige Prüfung und Verbesserung ihrer Dienstleistungsqualität mit zur Verfügung stehen.

Servqual in Bibliotheken

LibQUAL+TM geht zurück auf das 1985 von *Parasuraman*, *Zeithaml* und *Berry* erstmalig vorgestellte Servqual, eines der einflussreichsten und verbreitetsten Instrumente zur Messung der Dienstleistungsqualität der letzten Jahre. Entstanden auf der Grundlage einer Untersuchung in den Branchen Banken, Kreditkartenunternehmen, Wertpapierhandel und Reparaturwerkstätten, fand es auch in Nicht-Profit-Bereichen Anwendung.

Ausgehend von der Theorie, dass Dienstleistungsqualität sich ergebe aus der Kluft zwischen den Erwartungen des Kunden und der von ihm wahrgenom-

menen Leistung des Anbieters (Gap-Modell), entwickelten sie einen Katalog, der 22 nach ihrer Ansicht entscheidende Qualitätskategorien enthält, in welchen sie fünf Dimensionen widerspiegelt sahen:

- Materielles (tangibles): Räumlichkeiten, Erscheinungsbild des Personales;
- Verlässlichkeit (reliability): Fähigkeit, die versprochene Leistung zu liefern;
- Aufgeschlossenheit (responsiveness): Wille, dem Nachfrager prompt zu helfen;
- Leistungskompetenz (assurance): Wissen, Höflichkeit und Vertrauenswürdigkeit des Personales;
- Einfühlung (empathy): Bereitschaft, individuelle Wünsche zu erfüllen⁶.

Nach Parasuraman et.al. wird die »measure of service adequacy« (MSA) als Differenz zwischen minimal akzeptabler und wahrgenommener Dienstleistungsqualität gemessen; die »measure of service superiority« (MSS) ist der Bereich zwischen dem wahrgenommenen und dem gewünschten Serviceniveau.

Der Blick auf einen Servqual-Fragebogen zeigt, dass die Evaluation der Wahrnehmung des Serviceverhaltens von Mitarbeitern und der Attraktivität der Serviceumgebung erheblichen Raum einnimmt. Hierin spiegeln sich die Verhältnisse der von scharfem Wettbewerb gekennzeichneten gewinnorientierten Branchen wider, in denen die Möglichkeit des Wechsels zu die gleichen Kernprodukte anbietenden Konkurrenten jederzeit leicht gegeben und der Frustrationslevel des Kunden niedrig ist.

Dieses Modell auch für die Verbesserung der Dienstleistungsqualität in Bibliotheken nutzbar zu machen, war das Anliegen der Evans Library der A&M University, Texas, wo in den Jahren 1995, 1997 und 1999 Nutzerbefragungen mit einem leicht angepassten Servqual-Fragenkatalog stattfanden. Ein wesentlicher Bestandteil war dabei die gründliche Überprüfung der Qualitätskategorien und -dimensionen Servquals hinsichtlich ihrer Anwendbarkeit im bibliothekarischen Kontext.

Die hierbei gewonnenen Erkenntnisse lassen sich wie folgt komprimieren: Servqual liefert über Zeit und verschiedene Nutzergruppen hinweg stabile und verlässliche Ergebnisse, jedoch – die Servqual-Dimensionen passen nicht in die Verhältnisse überwiegend öffentlich finanzierter Dienstleister: Servqual erfasst bibliothekarische Qualität nicht adäquat. So ließen sich – wie schon in anderen Untersuchungen zuvor⁷ – nur drei der fünf Dimensionen einigermaßen reproduzieren und erwiesen sich bei der Gap-Analyse als instabil: ▷

1 LibQUAL+ ist ein registriertes Markenzeichen der ARL, die um entsprechende Kennzeichnung gebeten hat.

2 Colleen Cook ; Fred Heath ; Bruce Thompson: Eine neue Kultur der Beurteilung : vorläufiger Bericht über die ARL-SERVQUAL Untersuchung. Unter: www.ifla.org/IV/ifla66/papers/028-129g.htm

3 Danuta A. Nitecki: Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries. In: *The Journal of Academic Librarianship* 22(1996), S. 181

4 www.arl.org/stats/newmeas/newmeas.html

5 www.arl.org/libqual/

6 Colleen Cook; Bruce Thopson: Reliability and Validity of ServqualScores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality. In: *Journal of Academic Librarianship* 26(2000), Nr. 4, S. 248f.

7 Danuta Nitecki; Peter Hernon: Measuring Service Quality at Yale University's Libraries. In: *Journal of Academic Librarianship*26(2000), Nr. 4.

»(...) the three separate analysis of the 22 Servqualitems computed independently within the three reference frames did not recover the five dimensions (i.e., tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) conventionally computed for Servqualdata. These results are consistent with previous factor analytic findings with the measure (...) Our results suggest that, although respondents can readily discern the differences among minimum, desired, and perceived response frameworks, the underlying factor structures may not be the same in the reseach library context⁸«.

Darüber hinaus ergab die Befragung der Nutzer nach ihrer Gewichtung der Qualitätsdimensionen, dass sie einen deutlichen Schwerpunkt setzen zugunsten der die Kerndienstleistung abdeckenden Fragen, und die »reliability«-Dimension gefolgt von »responsiveness« ihnen die bei weitem wichtigsten sind, während »tangibles« und »empathy« am Ende stehen⁹. Die Aufgabe einer Neudefinition des Befragungsinstrumentes stand damit im Vordergrund des Projektes LibQUAL+TM.

LibQUAL+TM in der Entwicklung

Der erste Schritt der Entwicklungsgruppe war die Durchführung von 60 Stichprobenhaften und mit offenem Ende geführten Interviews mit Bibliotheksnutzern an neun der dreizehn in der ersten Phase beteiligten Bibliotheken. Im Resultat wurde das Servqual-Protokoll um 19 zusätzliche Punkte erweitert, um die Messbarkeit der vorhandenen Qualitätsdimensionen zu verbessern und neue – nämlich »library as a place« und »access to collections« – auf Allgemeingültigkeit zu testen¹⁰.

Zugleich entwickelte die federführende Universität Texas eine netzbasierte Befragungs- und Analyseinfrastruktur: Eine WWW-Schnittstelle ermöglicht die Beantwortung aller Fragen mittels Mausclick in 15 Minuten. Dabei wird bezüglich jeder Kategorie nach dem minimal akzeptablen, dem wahrgenommenen und dem gewünschten Qualitätsstand gefragt, welcher über eine neunstufige Likertskala von »hoch« bis »niedrig« bewertet werden kann.

Die in Cold Fusion geschriebene Anwendung überführt die Daten auf die Server der A&M, wo sie von einer SQL Datenbank erfasst und zur Analyse an ein SPSS weitergeleitet werden. Das System kann 20 000 Datensätze in kürzester Zeit erfassen. Studenten, Graduierte und Gelehrte werden, um der Ausrichtung der ARL-Mitglieder als Forschungseinrichtungen Rechnung zu tragen, zu etwa glei-

Library Service Quality Survey		
Nr.:	Service Affect	Personal Control
18	Willingness to help users	20 A library website enabling me to locate information on my own
19	Giving users individual attention	15 Making electronic resources accessible from my home or office
4	Employees who deal with users in a caring fashion	8 Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own
25	Employees who are consistently courteous	24 Modern equipment that lets me easily access the information I need
17	Employees who have the knowledge to answer user questions	10 Making information easily accessible for independent use
3	Employees who understand the needs of their users	16 Convenient access to library collections
2	Readiness to respond to users' questions	
11	Employees who instill confidence in users	
23	Dependability in handling users' service problems	
	Library as a place	Information access
13	A haven for quiet and solitude	7 Comprehensive print collections
1	A meditative place	21 Complete run of journal titles
12	A contemplative environment	9 Interdisciplinary library needs beeing addressed
14	Space that facilitates quiet study	6 Timely document delivery/interlibrary loan
22	A place for reflection and creativity	5 Convenient business hours

Dimensionen und Kategorien der Dienstleistungsqualität in Bibliotheken nach LibQUAL+TM, Stand 2002. Die links stehenden Ziffern geben die Reihenfolge an, in welcher die Fragen gestellt werden.

chen Teilen aus den E-Mail-Pools der jeweiligen Universitäten per Zufall ausgewählt und zur Teilnahme aufgefordert.

Die erste LibQUAL+TM Erhebung wurde im Frühjahr 2000 von 4 407 Personen beantwortet und bildete die Grundlage für eine intensive Prüfung der Ergebnisse auf statistische Verlässlichkeit und Stabilität. Eine einseitige Ausrichtung auf bestimmte Gruppen wie in vielen anderen webbasierten Befragungen konnte vermieden werden: Männer und Frauen antworteten zu fast gleichen Teilen, Altersstufen und Studienrichtungen zeigten sich ausreichend repräsentativ verteilt.

Die aus der Datenanalyse und zahlreichen Rückmeldungen von Beteiligten weiterentwickelte Version erreichte zu Beginn des Jahres 2001 an 43 Bibliotheken 20 416 potenzielle Nutzer. Robustheit und Präzision haben sich schon mit der zweiten Phase so entwickelt, dass die Entwickler von einem reifen Instrumentarium ausgehen, mit dem die vier entscheidenden Qualitätsdimensionen »Service Affect«, »Library as a Place«, »Personal Control« und »Information Access« gemessen werden können.

Gegenwärtig befinden sich die Resultate einer im Mai 2002 gelaufenen Umfrage in der Auswertung, von der vollständige Informationen über den Status quo des Dienstleistungsniveaus in nicht we-

niger als 164 wissenschaftlichen Bibliotheken Nordamerikas zu erwarten sind.

Entscheidungsträger vor Ort werden in Zukunft mit Material versorgt, das sich nicht auf eine Kollektion lokaler Rohdaten beschränkt. Das Ziel ist die Identifikation von Stärken und Schwächen auch in einem überregionalen Kontext und die Möglichkeit der Orientierung an besten Praktiken von in Umfeld und Nutzerstruktur verwandten Institutionen.

Individuelle oder institutionelle Normtabellen dienen einer präzisen Einordnung der Ergebnisse: Bewertet beispielsweise ein Gelehrter über alle Fragen hinweg seine Bibliothek im Durchschnitt mit 5,44, so mag dies auf den ersten Blick noch als ein »befriedigend« eingeschätzt werden, da der Wert über 5,0 (auf der Skala 1 bis 9) liegt; dass dies eine relativ schlechte Meinung darstellt, erhellt erst ein Blick in die Tabelle, aus der hervorgeht, dass nur 14 Prozent aller Befragten eine noch niedrigere Bewertung abgeben. Oder wenn eine Bibliothek im Servicetest ein »erfreuliches« Durchschnittsergebnis von 6,176 erreichte, dann vermeldet die Statistik gnadenlos, dass nur

Privatanschrift des Autors:
Löwenstraße 8, 20251 Hamburg; Telefon 040/
41 42 49 83, E-Mail hf6a078@t-online.de

zehn Prozent aller Institutionen noch schlechter abschnitten¹¹.

Einmal freie Wirtschaft und zurück

Das hier wiedergegebene aktuelle LibQUAL+™ Protokoll¹² hat sich von seinem Ursprung aus erheblich weiterentwickelt: Bis auf den Punkt Öffnungszeiten, findet sich Servqual nur in der Dimension »Service Affect« wieder, in die im Wesentlichen Elemente von Responsiveness, Assurance und Empathy aufgingen. »Library as a Place« geht über die »Tangibles« Servquals hinaus. Dieser Punkt steht für Nutzer im Hintergrund, solange ein bestimmtes Niveau gehalten wird, gewinnt widrigenfalls aber sehr an Bedeutung.

»Personal Control« als eigenständige Oberkategorie indiziert den starken und wachsenden Wunsch der Bibliotheksutzer nach Eigenständigkeit und die Bedeutung elektronischer Ressourcen. Die Hereinnahme klassischer bibliothekarischer Maßstäbe (vor allem unter »Access to Information«) erwies sich als unumgänglich, da ihre Vernachlässigung offensichtlich an den Bedürfnissen der Bibliotheksutzer vorbeigeht: »Indeed, failing to ask users at least some questions about collections, even on a measure focusing on service quality, might provoke some puzzlement, because collections do bear on library use experience¹³.«

Hierin spiegelt sich aber auch die Entscheidung der Entwickler wider, sowohl bei den qualitativen als auch den quantitativen Untersuchungen keine repräsentative Stichprobe aus der gesamten »Kundschaft« zu ziehen: Doktoranden, Professoren und Gelehrte beispielsweise des Massachusetts Institute of Technology, der University of California, aus Harvard oder Berkely, die zwei Drittel der Befragten ausmachen, geben mit ihren speziellen informationellen Bedürfnissen,

8 Colleen Cook ; Bruce Thopson: Reliability and Validity of ServqualScores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality. In: Journal of Academic Librarianship 26 (2000), Nr. 4, S. 250, S. 252
 9 Vicki Coleman; Yi Xiao; Linda Bair; Bill Chollett: Toward a TQM Paradigm: Using Servqual to Measure Library Service Quality. In: College & Research Libraries 58(1997), Nr. 3, S. 243
 10 Colleen Cook; Fred M. Heath: Users' Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+™ Qualitative Study. In: Library Trends 49(2001), Nr.4.
 11 Colleen Cook; Fred Heath; Bruce Thompson: Score Norms for Improving Library Service Quality: A LibQUAL+ Study. In: Portal: Libraries and the academy 2(2002), Nr. 1
 12 Bruce Thompson; Colleen Cook; Russel L. Thompson: Reliability and Structure of LibQUAL+™ Scores: Measuring perceived Library Service Quality. In: Portal: Libraries and the academy 2(2002), Nr. 1, S. 8f.



Sample Survey...continued

When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	N/A
6) Modern equipment that lets me easily access the information I need	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ N/A
7) A library website enabling me to locate information on my own	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ N/A
8) Timely document delivery/interlibrary loan	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ N/A
9) Interdisciplinary library needs being addressed	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ N/A
10) A haven for quiet and solitude	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	N/A
11) Dependability in handling users' service problems	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ N/A
12) Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ N/A
13) A place for reflection and creativity	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ N/A
14) Giving users individual attention	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ N/A
15) Employees who deal with users in a caring fashion	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9	☐ N/A

Nutzerschnittstelle der LibQUAL+ Umfrage 2002. Copyright by the Association of Research Libraries (2002)

ihrem »rigorous defense of deep comprehensive collections and responsive bibliographers¹⁴« den Erhebungen eine Richtung, welche dem hohen gesellschaftlichen Wert geistes- und naturwissenschaftlicher Forschung gerecht wird und somit die Eindimensionalität des privatwirtschaftlichen Kundenbegriffes korrigiert. Denn dieser berücksichtigt naturgemäß nicht, dass Nutzerbefragungen in Nicht-Profit-Organisationen vor allem die Aufgabe haben, Träger und Geldgeber von der Qualität des Unternehmens zu überzeugen.

»LibQUAL+™ provides the library administrator with an opportunity to meet the requirements for accountability. In the university setting, providing information resources for the academic community is a public good that enjoys strong consensus. Translated into the budgetary context, there is unrelenting pressure for additional resources in order to fulfill this purpose. If LibQUAL+™ can help library administrators demon-

13 Bruce Thompson; Colleen Cook; Russel L. Thompson: Reliability and Structure of LibQUAL+™ Scores: Measuring perceived Library Service Quality. In: Portal: Libraries and the academy 2(2002), Nr. 1, S. 9
 14 Colleen Cook; Fred M. Heath: Users' Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative Study. In: Library Trends 49(2001), Nr. 4, S. 552
 15 Fred Heath; Colleen Cook; Martha Kyrrillidou; Bruce Thopson: ARL Index and Other Validity Correlates of LibQUAL+™ Scores. In: Portal: Libraries and the academy 2(2002), Nr. 1, S. 40
 16 Colleen Cook; Bruce Thopson: Psychometric Properties of Scores from the Web-Based LibQUAL+ Study of Perceptions of Library Service Quality. In: Library Trends 49(2001), Nr. 4, S. 600

strate, and campus resource allocators understand, that additional resources effectively address all the issues pervading the construct of library service quality, then the task of advancing the library mission may become more sustainable¹⁵.«

Indem LibQUAL+™ das Diktum »(...) only customers judge quality; all other judgements are essentially irrelevant« cum grano salis auslegt und auf breiter empirischer Grundlage ein stärkeres Gewicht auf die bibliothekarischen Kernleistungen legt (symbolisiert durch das +), wird das Projekt den Gegebenheiten gemeinwohlorientierter Betriebe gerecht und befähigt, seine doppelte Aufgabe zu erfüllen: Die Qualität zu verbessern und Rechenschaft gegenüber Finanziers abzugeben.

Wie weiter?

Mit Abschluss der Nutzerumfrage 2002 wird die Texas A&M Universität das Instrument LibQUAL+™ an die ARL zur weiteren Administration übergeben.

Die Entwickler gehen davon aus, »(...) that a test is not reliable or unreliable. Reliability is a property of the scores on a test for a particular population of examinees (...)»¹⁶; demgemäß wird weitere Pflege und methodische Forschung als unabdingbar betrachtet.

Ein Nahziel ist, die Portierbarkeit auf die Gegebenheiten anderer Länder zu untersuchen. Erste Kontakte zu Bibliotheken in Großbritannien und Neuseeland sind schon geknüpft; die ARL ist aber auch an der Zusammenarbeit mit Bibliotheken außerhalb des angelsächsischen Sprachraumes interessiert. <