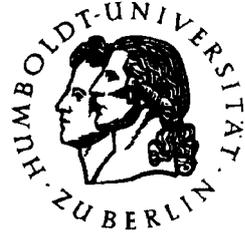


HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN
INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN
ZUR BIBLIOTHEKSWISSENSCHAFT

HEFT 98

**ÜBERLEGUNGEN ZUR BEWERTUNG
MULTILINGUALER INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN
AM BEISPIEL DER GOETHE-INSTITUTE IM AUSLAND**

**UNTER BESONDERERER BERÜCKSICHTIGUNG
DER INFORMATIONABTEILUNG (BIBLIOTHEK/MEDIOTHEK)
DES GOETHE-INSTITUTS BARCELONA**

VON
MARKUS KEDZIORA

**ÜBERLEGUNGEN ZUR BEWERTUNG
MULTILINGUALER INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN
AM BEISPIEL DER GOETHE-INSTITUTE IM AUSLAND**

**UNTER BESONDERER BERÜCKSICHTIGUNG
DER INFORMATIONABTEILUNG (BIBLIOTHEK/MEDIOTHEK)
DES GOETHE-INSTITUTS BARCELONA**

**VON
MARKUS KEDZIORA**

Berliner Handreichungen
zur Bibliothekswissenschaft

Begründet von Peter Zahn
Herausgegeben von
Konrad Umlauf
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 98

Kedziora, Markus

Überlegungen zur Bewertung multilingualer Informationsdienstleistungen am Beispiel der Goethe-Institute im Ausland : unter besonderer Berücksichtigung der Informationsabteilung (Bibliothek/Mediothek) des Goethe-Instituts Barcelona / von Markus Kedziora. - Berlin : Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2001, 70 S. - (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft und Bibliothekarsausbildung ; 98)

ISSN 14 38-76 62

Abstract:

In der Untersuchung wird einleitend die gegenwärtige Situation der Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland unter besonderer Berücksichtigung der Informationsabteilung des Goethe-Instituts in Barcelona dargestellt. Daran anschließend wird ein allgemeiner Überblick über Möglichkeiten zur Bewertung von Informationsdienstleistungen gegeben. Im Hauptteil werden die Leistungsmessungssysteme der IFLA mit Indikatoren und der Internationalen Norm ISO 11620:1998 sowie supplementäre Methoden der Leistungsmessung diskutiert und in Beziehung zu den interkulturellen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland gesetzt. Daraufgehend werden Problemfelder skizziert und auf die Notwendigkeit von Leistungsmessung multilingualer Informationsdienstleistungen hingewiesen.

Diese Veröffentlichung ist die überarbeitete Fassung einer schriftlichen Hausarbeit am Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin; Titel der Hausarbeit: Überlegungen zur Bewertung multilingualer Informationsdienstleistungen am Beispiel der Goethe-Institute im Ausland unter besonderer Berücksichtigung der Informationsabteilung (Bibliothek/Mediothek) des Goethe-Instituts Barcelona.

Inhalt

1. EINLEITUNG	6
2. ZUR GEGENWÄRTIGEN SITUATION DER BIBLIOTHEKS- UND INFORMATION SARBEIT DER GOETHE-INSTITUTE IM AUSLAND (ZIELE, SCHWERPUNKTE UND INSTRUMENTE DER BIBLIOTHEKS- UND INFORMATION SARBEIT DER GOETHE-INSTITUTE IM AUSLAND)	8
3. DIE GEGENWÄRTIGE BIBLIOTHEKS- UND INFORMATION SARBEIT DES GOETHE-INSTITUTS BARCELONA (ZIELE, SCHWERPUNKTE UND INSTRUMENTE DER BIBLIOTHEKS- UND INFORMATION SARBEIT DES GOETHE-INSTITUTS BARCELONA).....	12
4. LEISTUNGSMESSUNG - ZUR BEWERTUNG VON INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN (ALLGEMEIN)	15
5. LEISTUNGSMESSUNG VON MULTILINGUALEN INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN AM BEISPIEL DER GOETHE-INSTITUTE IM AUSLAND UNTER BESONDERER BERÜCKSICHTIGUNG DES IFLA-LEISTUNGSMESSUNGSSYSTEMS MIT INDIKATOREN.....	21
6. ZUR BEWERTUNG VON MULTILINGUALEN INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN AM BEISPIEL DER GOETHE-INSTITUTE IM AUSLAND UNTER BESONDERER BERÜCKSICHTIGUNG DER INTERNATIONALEN NORM ISO 11620:1998.....	36
7. ZU DEN BESONDEREN BEDINGUNGEN DER LEISTUNGSMESSUNG / BEWERTUNG VON INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN DER GOETHE-INSTITUTE IM AUSLAND UNTER BESONDERER BERÜCKSICHTIGUNG DER INFORMATION SABTEILUNG (BIBLIOTHEK/MEDIOTHEK) DES GOETHE-INSTITUTS BARCELONA	39
8. PROBLEMFELDER DER BEWERTUNG UND MESSUNG VON INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN DER INFORMATION SZENTREN DER GOETHE-INSTITUTE IM AUSLAND	49
9. ASPEKTE ZUR NOTWENDIGKEIT VON LEISTUNGSMESSUNG IN DEN INFORMATION SZENTREN DER GOETHE-INSTITUTE IM AUSLAND	53
10. FAZIT – SCHLUSSBETRACHTUNG	57
11. LITERATURVERZEICHNIS	61

1. Einleitung

Überlegungen zur Bewertung von Informationsdienstleistungen in Bibliotheks-, Dokumentations- oder Informationseinrichtungen stellen kein Novum in der fachwissenschaftlichen Diskussion dar.

Die Erkenntnis, dass immaterielle Leistungen messbar sind, hat sich bereits im öffentlichen Dienstleistungssektor in den 70-er Jahren in der Bundesrepublik Deutschland durchgesetzt. Infolge stagnierender öffentlicher Haushalte und Sparzwängen in den 80-er Jahren, die auch Auswirkungen auf die Bibliotheks- und Informationslandschaft der Bundesrepublik Deutschland hatten, näherte man sich aus pragmatischen Gesichtspunkten der Frage an, in welcher Form Informationsdienstleistungen zu bewerten bzw. zu messen sind. Die Transparenz der erbrachten immateriellen Leistungen - der Informationsdienstleistungen - war (ist) von Relevanz in Hinblick auf den Unterhaltsträger sowie die allgemeine Öffentlichkeit.

Die zu diesem Themenkomplex "Bewertung von Informationsdienstleistungen" zahlreich durchgeführten Projekte sind in den letzten beiden Jahrzehnten ausführlich in den fachwissenschaftlichen Publikationen abgehandelt worden.

Sie sind u. a. Gegenstand dieser Erscheinung, die sich überwiegend mit den Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland unter besonderer Berücksichtigung der Informationsabteilung des Goethe-Instituts Barcelona auseinandersetzt. Einschränkend ist bereits an dieser Stelle mitzuteilen, dass die hier vorliegende Publikation sich vorwiegend mit den IFLA-Leistungsindikatoren und der Internationalen Norm ISO 11620:1998 sowie supplementären Methoden auseinandersetzt, die aus der Sicht des Autors als adäquat angesehen werden, Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland zu evaluieren.¹

Hierzu wird einführend in den folgenden zwei Kapiteln die gegenwärtige Situation der Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland (Kapitel 2) und des Informationszentrums im Goethe-Institut Barcelona (Kapitel 3) skizziert.

Zur Erörterung von Begrifflichkeiten wird in Kapitel 4 allgemein auf das Thema "Leistungsmessung - zur Bewertung von Informationsdienstleistungen" eingegangen. Anschließend steht die Leistungsmessung von multilingualen Informationsdienstleistungen am Beispiel der von der IFLA ausgearbeiteten Leistungsindikatoren unter besonderer Berücksichtigung der Informationsabteilung des Goethe-Instituts Barcelona in Kapitel 5 thematisch im Mittelpunkt. Hier wird der Hypothese nachgegangen, ob die Qualität von Informationsdienstleistungen der

¹ Es würde den Rahmen dieser Publikation sprengen, sich mit allen gegenwärtig in der fachlichen Diskussion skizzierten Methoden der Leistungsmessung von (Informations)-Dienstleistungen, wie z. B. dem Bibliotheksindex BIX oder den DBS-Indikatoren, zu beschäftigen.

Goethe-Institute im Ausland sich auch durch direkte Kontakte/direkte Kommunikation mit dem Kunden definiert. Es wird versucht zu hinterfragen, inwieweit durch die Orientierung auf den Kunden bisherige Parameter der Leistungsmessung nicht alleiniger Ausdruck des bibliothekarischen Leistungspotentials sind. Im Anschluss daran findet in Kapitel 6 die Internationale Norm ISO 1620:1998 inhaltliche Beachtung - dahingehend, dass Überlegungen angestellt werden, inwieweit sich die auf internationaler Ebene erstellten Indikatoren für die interkulturelle Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland in der Praxis, d. h. im Berufsalltag, einsetzen lassen.

Zu den besonderen Bedingungen der Bewertung von Informationsdienstleistungen an einer deutschen Informationseinrichtung im Ausland werden in Kapitel 7 genauere Ausführungen gemacht. Was diese Thematik anbelangt, wird die Hypothese diskutiert, ob Leistungsmessung von multilingualen Informationsdienstleistungen im Ausland spezieller Evaluierungsansätze bedarf, d. h. Leistungs-indikatoren bzw. besondere Vorgehensweisen erforderlich sind, Informationsarbeit unter Beachtung des kommunikativ-kulturellen Aspekts zu bewerten.

Die Problemfelder der Bewertung und Messung von Informationsdienstleistungen der Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland werden in Kapitel 8 thematisiert.

Die Ergebnisse, die in den vorangegangenen Kapiteln erzielt worden sind, fließen in die inhaltlichen Überlegungen von Kapitel 9 ein, wo Aspekte der Notwendigkeit von Leistungsmessung in den Informationszentren der Goethe-Institute veranschaulicht werden. Hier soll die Überlegung angestellt werden, ob Qualitätsuntersuchungen/Leistungsmessungen ein adäquates Mittel zur Verbesserung von Informationsdienstleistungen - sowie von Arbeitsabläufen - auf inhaltlicher wie auf formaler Ebene sind. Dazu wird die Hypothese verfasst, dass ein "Goethe"-spezifisches Modell zur Qualitäts- und Leistungsmessung im Rahmen veränderter/sich verändernder finanzieller und personeller Ressourcen zur effektiven Positionierung von Informationsarbeit im Ausland unverzichtbar ist. In der Schlussbetrachtung wird zusätzlich reflektiert, inwiefern zielgruppenorientierte bzw. kundenorientierte Informationsarbeit den Grundsätzen der Auslandskulturarbeit der Goethe-Institute entspricht.

2. Zur gegenwärtigen Situation der Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland (Ziele, Schwerpunkte und Instrumente der Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland)²

Mit dem Zitat

"Das Goethe-Institut auf dem Weg in die globale Kommunikationsgesellschaft - die Bibliotheks- und Informationsarbeit"³

lässt sich gegenwärtig die Richtung erkennen, in die die Aktivitäten einer veränderten Informationskultur bei den Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland gehen. Die Goethe-Institute im Ausland sollen mit ihren Informationszentren am Aufbau einer weltweiten Informations- und Wissensgesellschaft mitwirken, indem sie grundsätzlich einen Zugang zu deutschlandbezogenen Informationen - vor allem unter Einsatz der Neuen Medien - im Gastland ermöglichen.

Diese Neuorientierung steht in erster Linie in Zusammenhang mit der Ausweitung der Neuen Medien⁴ und einer Kommunikationskultur, die im Rahmen der Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland zu erhöhten Qualitätsansprüchen von Informationsdienstleistungen führt. Die sich abzeichnende Problematik, bekannte Qualitätsstandards auf dem Terrain der Bibliotheks- und Informationsarbeit einzuhalten, wird dokumentiert durch die Verringerung von personellen und finanziellen Ressourcen oder optimistisch formuliert durch Ressourcenkonzentration.⁵ Die Bibliotheks- und Informationsarbeit wird als zentrale Zukunftsaufgabe angesehen, da sie maßgeblich zum kulturellen Wissenstransfer zwischen der Bundesrepublik Deutschland und dem Ausland beiträgt.⁶ Folglich steht die Vermittlung von Informationen im Gastland über das kulturelle Leben in der Bundesrepublik Deutschland, herkömmlich durch die "klassische" Präsenz- und Ausleihbibliothek, heutzutage durch moderne Informationszentren⁷ in Form einer

² Da sich die Fusion zwischen der Zentralverwaltung der Goethe-Institute und Inter Nationes zeitgleich zu den Vorarbeiten dieser schriftlichen Arbeit ereignete, konnten Veränderungen diesbezüglich nicht berücksichtigt werden. Allerdings tangieren sie - nach Meinung des Autors - kaum die Informationstätigkeiten der Goethe-Institute *im Ausland*.

³ aus: Grundsätze für die Konzeption von Informationszentren im Ausland [Interne Publikation].

⁴ Das Goethe-Institut nimmt mit seiner zentralen Internet-Homepage Koordinierungsfunktion für deutschlandbezogene kulturelle Informationen wahr.

⁵ An dieser Stelle soll nur paradigmatisch auf die Sparzwänge, die dem Goethe-Institut und seinen Instituten im Ausland in den vergangenen Jahren auferlegt worden sind, hingewiesen werden.

⁶ Genauer ausgedrückt müsste die Formulierung lauten "zum kulturellen Wissenstransfer beiträgt und beigetragen hat", da die Informationsabteilungen der Goethe-Institute bereits seit den 50-er Jahren aktiv Informationsbedürfnisse im Ausland befriedigen.

⁷ Unter dem Terminus Informationszentrum wird entsprechend den Leitlinien der "Goethe"-Auslandsarbeit eine Stelle zur Vermittlung und Versorgung mit Informationen in gedruckter,

aktiven und proaktiven⁸ Informationsvermittlung neben der Bibliothekarischen Verbindungsarbeit im Vordergrund.⁹

"Information ist das Kapital der Zukunft. Die Nachfrage nach Auskünften über alle Aspekte des Lebens in Deutschland steigt exponentiell. Die Goethe-Institute garantieren mit ihren Informationszentren und einer Reihe zentraler Angebote den freien und ungefilterten Zugang zum ganzen Spektrum an Deutschland-Informationen. Das Goethe-Institut bildet Knotenpunkte im weltweiten Netz multimedialer Kommunikation."¹⁰

Diese Gegebenheiten bringen mit sich, dass die Bibliotheks- und Informationsarbeit in höherem Maße auf Zielgruppen zu fokussieren ist, deren heterogene Informationsbedürfnisse zu eruieren sind¹¹, um "kundenorientiert" Dienstleistungen erstellen zu können.

"Die Auslands-kulturarbeit muss deutlicher nachfrageorientiert werden und auf spezifische Anforderungen der Gastländer und einzelner Gruppen dort eingehen."¹²

Die Bewertung bzw. Evaluierung, d. h. die Leistungsmessung von Informationsdienstleistungen, die global in den Goethe-Instituten erbracht werden, ist derzeit weder auf Seiten des Personals noch auf Seiten der Kunden Gegenstand einer genaueren Untersuchung.¹³ Dessen ungeachtet sind ansprechende Servicefunktionen und eine konsequente Ausrichtung der Dienstleistungen auf die Kunden, die die Institute im Ausland frequentieren, von hoher Priorität ebenso wie

audiovisueller und elektronischer Form verstanden.

⁸ Proaktive Informationsarbeit zielt darauf ab, Zielgruppen mit multiplikatorischer Wirkung zu ermitteln, um diese mit deutschlandbezogenen Informationen im Vorfeld und mit einer Regelmäßigkeit zu versorgen.

⁹ Damit erfüllen die in den Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland erbrachten multilingualen Informationsdienstleistungen besonders den im Namenszug erwähnten Teil "Förderung der internationalen kulturellen Zusammenarbeit". Der offizielle Name des Goethe-Instituts lautet "Goethe-Institut zur Pflege der deutschen Sprache im Ausland und zur Förderung der internationalen kulturellen Zusammenarbeit e.V."

¹⁰ aus: Durchblick : zehn Thesen zur Rolle des Goethe-Instituts. In: <http://www.goethe.de/z/03/depos.htm>

¹¹ Indem Themen und Trends aufgegriffen werden, die im kulturellen Kontext der Bundesrepublik Deutschland und des Gastlands stehen.

¹² aus: "Konzeption 2000"; Bundesausenminister Fischer stellt Leitlinien für die künftige Auswärtige Kulturpolitik vor. Pressekonferenz vom 1.12.1999.

¹³ Anzumerken ist hier allerdings, dass in einigen Informationszentren - beispielsweise im Goethe-Institut Hong Kong - Benutzerbefragungen durchgeführt worden sind; demzufolge gezielt Schritte in Richtung Leistungsmessung von Informationsdienstleistungen unternommen worden sind.

ein auf die Bedürfnisse des Gastlands abgestimmtes Medienangebot. Durch die Bibliothekarische Verbindungsarbeit, unter der primär die Kontaktaufnahme zu Partnerorganisationen¹⁴ im Gastland zu verstehen ist, werden Projekte zur deutschen Medienkultur¹⁵ initiiert, deren kulturpolitische Bedeutung von Wichtigkeit ist.

Ziel der Bibliothekarischen Verbindungsarbeit ist es, Kommunikation mit den Partnerorganisationen am Auslandsstandort herzustellen, um nachfrageorientierte Informationsprojekte und Netzwerke als Foren des Dialogs zu etablieren.¹⁶ Auf diese Weise wird mit Hilfe der Bibliothekarischen Verbindungsarbeit der Grundsatz der partnerschaftlichen Zusammenarbeit und des kulturellen Dialogs mit Institutionen und Personen des öffentlichen Lebens im Gastland verwirklicht.

Gemäss der Leitlinien für die Arbeit der Goethe-Institute im Ausland bilden Sprach-, Programm- und Informationsabteilung eines jeweiligen Instituts im Ausland eine Einheit, was koordiniertes Handeln im Rahmen eines Gesamtarbeitsprofils nach sich zieht.¹⁷

"Sprach- und Programmarbeit vermitteln differenzierte, pluralistisch ausgerichtete und auf die Interessen des Gastlands zugeschnittene Informationen über Deutschland. Sie werden dabei unterstützt durch die Bibliotheken, deren Bestände und Aktivitäten in die Gesamtaktivität der Auslandsinstitute integriert sind."¹⁸

Bei der Informationsvermittlung spielen Kriterien wie Aktualität, Schnelligkeit und Zuverlässigkeit eine ausschlaggebende Rolle. Diese Kriterien werden durch permanente Aktualisierung im Bestandsaufbau und den Einsatz der Neuen Medien, des Internets, in die Praxis umgesetzt.

In Ländern, in denen eine gut ausgebaute Informationsinfrastruktur vorzufinden ist, dienen die Informationszentren der Goethe-Institute als Spezialeinrichtungen zur Vermittlung aktueller Deutschlandbilder. In den Regionen, in denen dies minder der

¹⁴ Mit partnerschaftlichen Organisationen sind Bibliotheks- und Informationseinrichtungen, Dokumentationsstellen, das Buch- und Verlagswesen, berufsspezifische Verbände, Ausbildungsstätten usw. des Gastlands gemeint.

¹⁵ Dies können internationale Bibliotheks- und Informationsprojekte wie z.B. Symposien sein, die in Absprache mit anderen vor Ort ansässigen Kulturinstituten (British Council, Institut Français, Instituto Cervantes etc.) oder Multiplikatoren im Gastland durchgeführt werden.

¹⁶ Ein zusätzlicher Schwerpunkt der Bibliothekarischen Verbindungsarbeit ist der fachliche Austausch und die Vermittlung von Kontakten zwischen Ansprechpartnern der Bundesrepublik Deutschland und dem Ausland.

¹⁷ Die Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland unterstützen etwa durch Auswahlbibliographien, Neuerscheinungslisten, (Buch-)Ausstellungen, Informationsbroschüren etc. die Sprach- und Programmabteilungen.

¹⁸ aus: Leitlinien für die Arbeit des Goethe-Instituts im Ausland [Interne Publikation].

Fall ist, übernehmen sie partiell Basisfunktionen der Wissensvermittlung. Die Informations- und Bibliotheksarbeit ist demnach neben anderen Tätigkeitsfeldern der Goethe-Institute im Ausland beträchtlich an außenkulturpolitischen Vorhaben beteiligt und integraler Bestandteil der auswärtigen Kulturpolitik der Bundesrepublik Deutschland.¹⁹ Das Informationsnetz der Goethe-Institute erstreckt sich auf alle fünf Kontinente, wobei die Mehrzahl der Auslandsinstitute ihren Sitz in den Hauptstädten der entsprechenden Länder haben.²⁰ Sie befinden sich infolgedessen in Zentren, in denen wichtige Entscheidungsträger, Meinungsmacher und Multiplikatoren informationspolitisch auftreten und weltweite Informationsstandards wesentlich determinieren. Für die Bibliotheks- und Informationsarbeit der Auslandsinstitute stellen diese Multiplikatoren ein Potential dar, den kulturellen Dialog über die Bundesrepublik Deutschland zu beeinflussen. Insofern hat die Bibliotheks- und Informationsarbeit gleichermaßen die Pflicht, sich in kulturpolitische Diskussionen und Entwicklungen als Initiator und Vermittler im Gastland einzubringen.

Eine Analyse der Informationsstrukturen und -bedürfnisse des Gastlands ist angesichts einer eben dargestellten Ausgangslage für die Arbeit der Informationsabteilungen der Goethe-Institute unabdingbar. Derart können gezielt, individuell oder nach Bedarf Informationsdienstleistungen für Multiplikatoren aufbereitet werden.

"Ziel ist die Schaffung einer professionellen zentralen Informationsvermittlungsstelle für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die den gestiegenen Anforderungen an arbeits- und sachgerechte Informationsvermittlung entspricht."²¹

Die Umsetzung der Ziele auf dem Gebiet der Bibliotheks- und Informationsarbeit ist in großem Maße vom Einsatz der Neuen Medien abhängig, insbesondere des Internets. Das Internet erlaubt es dem Goethe-Institut und seinen Auslandsinstituten, sich weltumfassend darzustellen und sich in globalen Netzwerken zu integrieren. Daraus resultiert, dass orts- und zeitunabhängige Dialoge mit potentiellen Nutzergruppen geführt werden können, und die Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute "virtuell" präsentiert werden.

"Mit diesen Serviceleistungen vermitteln die Informationszentren/Bibliotheken ein aktuelles Deutschlandbild, machen auf neue Trends aufmerksam und geben Anstöße für einen dichteren kulturellen Wissenstransfer."²²

Zugleich verändern sich durch das Internet Arbeitsabläufe der

¹⁹ Dies unterstreicht auch der 1976 geschlossene Rahmenvertrag zwischen dem Goethe-Institut und der Bundesregierung, in dem das Goethe-Institut als Mittlerorganisation im Rahmen der auswärtigen Kulturpolitik Aufgaben übertragen bekommt.

²⁰ Zur Zeit ist das Goethe-Institut mit 128 Instituten in 76 Ländern vertreten (Stand: 1.02.2001).

²¹ aus: Leitlinien für die Arbeit des Goethe-Instituts im Ausland [Interne Publikation].

²² aus: Jahrbuch 1997/98 der Goethe-Institute, S. 42.

Informationsvermittlung in den Goethe-Instituten dahingehend, dass die "klassischen" Bibliotheksarbeiten z. T. nur noch marginal erledigt werden können.

"Die sich aus dem Fortschritt in der Kommunikations- und Medientechnologie, vor allem durch das Internet, ergebenden Vorteile müssen für die Auslandskulturarbeit besser nutzbar gemacht werden."²³

Diese Veränderungen in der gegenwärtigen Situation zielen auf einen verbesserten Kulturdialog ab und intensivieren Verständigungsprozesse zwischen den Kulturen. Die Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland leistet diesbezüglich einen fundamentalen Beitrag.

3. Die gegenwärtige Bibliotheks- und Informationsarbeit des Goethe-Instituts Barcelona (Ziele, Schwerpunkte und Instrumente der Bibliotheks- und Informationsarbeit des Goethe-Instituts Barcelona)

Das Informationszentrum des Goethe-Instituts Barcelona ist vom Konzept her in die allgemeine Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute weltweit integriert.²⁴ Es befindet sich in einer europäischen Großstadt²⁵ und wurde 1955 von der Bundesregierung und dem Auswärtigen Amt als eine Abteilung im damaligen Deutschen Kulturinstitut eingerichtet. Als Anbieter von deutschlandbezogenen Informationen und als Institution zur Förderung der internationalen kulturellen Zusammenarbeit hat sich das Goethe-Institut und sein Informationszentrum seit mehreren Jahrzehnten in Barcelona bewährt.²⁶

Der Medienbestand umfasst ca. 15.000 Medieneinheiten - damit gehört die Einrichtung, bestehend aus einer Bibliothek²⁷ und einer Mediothek²⁸, zu den

²³ aus: "Konzeption 2000", Bundesausenminister Fischer stellt Leitlinien für die Auswärtige Kulturpolitik vor. Pressekonferenz vom 1.12.1999.

²⁴ Vgl. hierzu: Kapitel 2 "Zur gegenwärtigen Situation der Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland".

²⁵ Die Auslandsinstitute sind in Regionen, die sich wiederum aus einem Land oder mehrere Länder zusammensetzen, gegliedert. Das Goethe-Institut Barcelona gehört der Region 59 "Iberische Halbinsel/Maghreb" an. Weitere Institute dieser Region haben ihren Sitz in Madrid (Regionalinstitut), Lissabon, Casablanca/Rabat, Algier und Tunis.

²⁶ Bewährt auch im politischen Sinne - von der Diktatur zur Demokratie Spaniens.

²⁷ Die Bibliotheken der Goethe-Institute sind Freihandbibliotheken; der Medienbestand ist systematisch nach einer "Goethe"-modifizierten Systematik aufgestellt.

grösseren Informationseinrichtungen der "Goethe"-Auslandsinstitute. Die Informationsabteilung teilt sich in zwei Arbeitsbereichen auf - der "klassischen" Ausleihbibliothek mit ihren physisch vorhandenen Medienbeständen und der Informationsvermittlung²⁹, in der schwerpunktmäßig die Neuen Medien - das Internet benutzt werden.³⁰ Die Medien haben die Funktion, die kulturellen, wirtschaftlichen und politisch-historischen Geschehnisse der Bundesrepublik Deutschland zu reflektieren.³¹

Der Medienbestand spiegelt einen "erweiterten" und "offenen" Kulturbegriff³² wider, danach ist

"Kultur nicht mehr ein Privileg elitärer Gruppen, sondern ein Angebot an alle. Sie ist Teil des dynamischen Prozesses der Veränderungen in unserer Gesellschaft, der den Weg zu internationaler Zusammenarbeit aller gesellschaftlichen Gruppen vorzeichnet."³³

Der Bestandsaufbau³⁴ sowie alle weiteren im Informationszentrum Barcelona anfallenden Tätigkeiten sind "kundenorientiert" zu organisieren, d. h. auf die Bedürfnisse der Kunden abzustimmen.³⁵ Die Eruiierung der Nachfrage bezüglich deutschlandbezogener Informationen ebenso wie die intensive Auseinandersetzung mit dem Informationsbedarf der ermittelten Zielgruppen wird für die Bibliotheks- und Informationsarbeit in Barcelona deshalb in Zukunft eine herausragende Position einnehmen, um gestiegene Qualitätsansprüche auf dem Gebiet der multilingualen Informationsvermittlung³⁶ zu befriedigen.

²⁸ In der Mediothek befinden sich AV-Materialien, wie z.B. Videokassetten, Sprachlehrkassetten, CD's etc.. Für diesen Zweck gibt es entsprechende Abspielgeräte zur direkten Benutzung der AV-Medien. Es besteht zudem die Möglichkeit deutsches Fernsehen zu empfangen.

²⁹ Für die "Goethe"-Informationsarbeit des 21. Jahrhunderts gilt es vor allem, den Balance-Akt von der Informationsbewahrung zur Informationsvermittlung im Ausland zu bewerkstelligen.

³⁰ Die Neuen Medien sind ein unverzichtbares Instrumentarium der alltäglichen Informationsarbeit im Goethe-Institut Barcelona.

³¹ Auch trivialkulturelle oder populärkulturelle Ereignisse werden im Bestandsaufbau berücksichtigt.

³² Der Begriff wurde zu Beginn der 70-er Jahre in den damals geltenden Leitlinien der Auswärtigen Kulturpolitik aufgenommen; Motto: "Kultur für alle".

³³ Leitsätze für die Auswärtige Kulturpolitik 1970, zitiert nach Peisert 1978, S. 355.

³⁴ Aktualität, Qualität und ein Deutschlandbezug gelten auch in Barcelona als Hauptkriterien für den Bestandsaufbau.

³⁵ Diese Sichtweise war in den vergangenen Jahren nicht unbedingt Thema der Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland. Erst durch die Einschränkung finanzieller Ressourcen wurde vermutlich die "Kunden"-Orientierung - wie auch bei anderen öffentlichen Institutionen - zum Thema gemacht.

³⁶ Multilinguale Informationsdienstleistungen, da im Goethe-Institut Barcelona Deutsch, Katalanisch und Spanisch Verkehrssprache ist.

Aktuelle und zuverlässige Informationsvermittlung ist darüber hinaus eines der elementaren Ziele der Bibliotheks- und Informationsarbeit im Goethe-Institut Barcelona. Dazu bedarf es genauer Bedarfsanalysen und definierter Angebots- und Dienstleistungsprofile, die sukzessiv im Arbeitsbereich der Informationsabteilung erstellt werden. Der Einzugsbereich des Goethe-Instituts Barcelona erstreckt sich auf Katalonien, die Balearen und angrenzende Regionen.³⁷

Das Informationszentrum schließt bedingt durch seine thematische Ausrichtung der Medien und seine Auskunftstätigkeit in puncto deutschlandbezogene Medien eine Bedarfslücke in der katalanischen Informationslandschaft. Eine wichtige Zielgruppe für Bibliothek und Mediothek sind die Teilnehmer der am Institut stattfindenden Deutschkurse. Die übrigen Besucher des Informationszentrums lassen sich weitgefasst als an deutscher Kultur interessierte Personen benennen.³⁸ Im Rahmen der Bibliothekarischen Verbindungsarbeit steht die Informationsabteilung mit zahlreichen katalanischen Institutionen in Kontakt, um die Ziele und Aufgaben des Goethe-Instituts nach aussen hin öffentlich zu machen. Auch hier gilt der Grundsatz der partnerschaftlichen Zusammenarbeit und des Dialogs mit den kulturellen Organisationen vor Ort, um Projekte zur Vermittlung der deutschen Buch- und Medienkultur bedarfsorientiert zu realisieren. Derartige Aktionen zielen insbesondere darauf, Interesse an deutscher Kultur und Sprache bei den Partnerorganisationen in Katalonien durch thematische und bibliographische Recherchen zu erwecken.³⁹

Die im Institut ablaufenden Veranstaltungen werden z. T. konzeptionell wie organisatorisch von der Informationsabteilung mitgetragen. Als Herausforderung für die Informationsabteilung des Goethe-Instituts in Barcelona wird künftig - wie bereits an anderer Stelle erwähnt - vornehmlich die Präsentation und die Ausrichtung der Informationsangebote auf den Kunden bzw. auf die Zielgruppen anzusehen sein.

Aktive und proaktive Informationsarbeit unter Ausnutzung der Neuen Medien sowie die Bibliothekarische Verbindungsarbeit werden einen höheren Stellenwert einnehmen als herkömmliche bibliothekarische Arbeitsbereiche. Diese Neuerungen haben bereits Einzug in das Goethe-Institut Barcelona gehalten, um im 21. Jahrhundert die Bedarfslücke an deutschlandbezogener Information in Katalonien besser als bisher schließen zu können.

³⁷ Andorra, Aragón, das Baskenland, Murcia, Navarra und Valencia.

³⁸ Dazu gehören auch die in Katalonien lebenden Deutschen, die das Informationszentrum oftmals aufsuchen, um auf kulturellem, wirtschaftlichem oder politischem Gebiet mit der Bundesrepublik Deutschland in Verbindung zu bleiben.

³⁹ Veranstaltungen im Rahmen der Bibliothekarischen Verbindungsarbeit, der Programm- und Spracharbeit haben ferner multiplikatorische Wirkung.

4. Leistungsmessung - zur Bewertung von Informationsdienstleistungen (allgemein)

Die Frage der Bewertung von Informationsdienstleistungen wird in vielen Informationseinrichtungen mit dem Verweis auf quantitative Angaben "ad acta" gelegt. Reflexionen dahingehend anzustellen, qualitative Angaben zu erheben, um diese mit quantitativen Daten in Relation zu setzen, sind eher die Ausnahme.⁴⁰ Die Erwartungen und Bedürfnisse hinsichtlich der Bereitstellung von Informationsressourcen beruhen vielfach auf Spekulationen und geben keine Auskunft über die Gebiete, auf denen die Informationseinrichtung verstärkt Engagement zeigen sollte.

Methoden der Leistungsmessung⁴¹ und Bewertung von Informationsdienstleistungen stehen dem als Alternative gegenüber. Sie geben Aufschluss über die Akzeptanz und Qualität einer erbrachten Leistung und dienen der Entscheidungsfindung in Bezug auf die Ziele, die sich eine Einrichtung setzt. Die Sichtweise der Kunden auf die angebotenen Dienstleistungen und ihr Gebrauchswert können mit dem o. g. Ansatz ermittelt werden. Intern unterstützt die Praxis der Leistungsmessung, Schwerpunkte des bibliothekarischen Schaffens zu dokumentieren. Die Produkte, die von Bibliotheks- und Informationseinrichtungen erstellt und angeboten werden, sind vielgestaltig⁴² und tragen zur Bedürfnisbefriedigung der an der Ware Information interessierten Kundschaft bei. Um sich allgemein-thematisch der Bewertung bzw. der Leistungsmessung von Informationsdienstleistungen anzunähern, sind nachfolgende Begriffsdefinitionen unumgänglich.

Leistung lässt sich im Bibliotheks- und Informationsbereich ansehen als

"der Grad, bis zu dem eine Bibliothek ihre konkreten Ziele erreicht, besonders im Hinblick auf die Bedürfnisse der Benutzer"⁴³.

Abstrakt dargestellt ist eine Informationsdienstleistung die Schnittstelle zwischen dem Informationsvermittler und dem Kunden, an der für einen Kunden Ergebnisse

⁴⁰ Quantitative Daten sind weniger personal- und arbeitsaufwendig zu erheben, da sie meist durch EDV-Systeme bereitgestellt werden. Im Gegensatz dazu müssen qualitative Daten über den Methoden der empirischen Sozialforschung gesammelt werden.

⁴¹ Als Methoden sind hier Zählungen, Fragebogen-Aktionen, Interviews, (Gruppen-)Diskussionen, Beobachtungen oder Simulationen aufzuzählen.

⁴² Im Unterschied zum produzierenden Gewerbe, der Industrie, wo häufig Arbeitsabläufe auf ein einzelnes Produkt ausgerichtet sind. "Dienstleistungen können in der Regel nicht rückgängig gemacht werden. Alle diese Gründe unterstreichen, dass eine Fehlervermeidung im Dienstleistungssektor noch viel notwendiger als in der industriellen Produktion ist." Aus: Wilmsmeier, Silke: "... und was haben die Benutzer davon?", S. 297.

⁴³ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken, S. 16.

erbracht werden.⁴⁴ Leistung steht in unmittelbarem Zusammenhang mit dem Qualitätsbegriff. Daher erscheint es zweckmäßig, Qualität in Verbindung mit Bibliotheks- und Informationstätigkeiten serviceorientiert zu definieren.

"Qualität ist in diesem Sinn Eignung für den Zweck, d. h. eine Dienstleistung oder ein Produkt sollte liefern oder leisten, wofür es vorgesehen ist. Der Zweck einer Dienstleistung oder eines Produkts wird durch die Kunden definiert."⁴⁵

In der ISO-Norm 8402 wird Qualität charakterisiert als

"die Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen"⁴⁶.

In einem dritten Exempel wird Qualität wie folgt umschrieben:

"Unter Qualität versteht man die Erfüllung vereinbarter Anforderungen zur dauerhaften Kundenzufriedenheit ... Qualität ist der Produktattraktivität gleichzusetzen."⁴⁷

Zieht man Parallelen zwischen den oben genannten Begriffsbestimmungen erweist sich die Kundenzufriedenheit - die Rezeption der Informationsdienstleistungen durch den Kunden - und die Produktattraktivität als das A und O im fachwissenschaftlichen Diskurs. Leistungsmessung⁴⁸ lässt sich unter dieser Perspektive als Bewertung der Qualität von Informationsdienstleistungen verstehen, die unentwegt in Interaktion zu den Zielen und den Kundenbedürfnissen einer Informationseinrichtung steht.⁴⁹ Als Funktion nach innen hilft sie die eigene Arbeit einzuschätzen - als Funktion nach außen verdeutlicht Leistungsmessung die Akzeptanz erbrachter Dienstleistungen.⁵⁰

⁴⁴ Andererseits meint Ralf Depping dazu: "Spricht man von der Leistung einer Bibliothek ..., so handelt es sich hierbei um einen Begriff von Leistung, der - im Gegensatz etwa zum physikalischen Begriffsverständnis weder genau definiert noch exakt gemessen und in Zahlen gefasst werden kann". Aus: Depping, Ralf: Möglichkeiten und Grenzen des Leistungsvergleichs zwischen deutschen Universitätsbibliotheken, S. 314.

⁴⁵ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 11.

⁴⁶ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 11.

⁴⁷ aus: Lapp, Erdmute ; Neubauer, Wolfram: Qualitätsmanagement als Aufgabe von Bibliotheken, S. 264.

⁴⁸ Die Definition von Leistungsmessung lautet gemäß dem IFLA-Handbuch: "Collection of statistical and other data describing the performance of the library, and the analysis of these data in order to evaluate the performance. Or in other words: Comparing what a library is doing with what it is meant to do (mission) and wants to achieve (goals)".

⁴⁹ Die Einbeziehung des Kunden ist das "non plus ultra" der Leistungsmessung, zumal subjektive Aussagen zu objektiven Ergebnissen, die die Statistiken liefern, in Beziehung gesetzt werden können.

⁵⁰ Leistungsmessung versucht qualitative Methoden (performance indicators) über inter-subjektiv überprüfbare Leistungskennzahlen unter dem Aspekt des Inputs (z. B. Benutzerzahlen), des Throughouts (Zwischenprüfungen) und des Outputs zu erfassen.

"Leistungsmessung bedeutet das Sammeln statistischer und anderen Daten, die die Leistung einer Bibliothek beschreiben, und die Analyse dieser Daten, um die Leistung zu bewerten."⁵¹

Das Artikulieren von Zielen ist eine Prämisse für den Prozess der Leistungsmessung.⁵² Die Zielsetzungen auf dem Bibliotheks- und Informationssektor differieren je nach Typus der Institution und ihrem Auftrag, der in der Regel vom Unterhaltsträger vorgegeben wird.

Eine weitere Maxime der Leistungsmessung - wie schon beiläufig genannt - leitet sich aus dem Vergleich ab.

"Leistung kann nur im Vergleich mit den Zielen von Bibliotheken bewertet werden."⁵³

Mit anderen Worten sind Vergleiche zwischen Informationseinrichtungen oder Informationssystemen von Belang, um Ergebnisse interpretieren und Neuerungen durchsetzen zu können. Resultate der Leistungsmessung sind interpretierbar und somit aus informationspolitischer Sicht von hoher Bedeutung.

"Die Bibliotheksleitung trifft mit qualitätspolitischen Entscheidungen Grundsatzentscheidungen."⁵⁴

Als Instrumentarium zur Leistungsmessung von Informationsdienstleistungen existieren Leistungsindikatoren⁵⁵, die die Aktivitäten einer gesamten Informationseinrichtung oder nur einzelner Arbeitsbereiche bzw. Aufgabenfelder veranschaulichen.

"Ein Leistungsindikator ist eine quantifizierte Aussage, die benutzt wird, um die Leistung einer Bibliothek im Erreichen ihrer Ziele zu bewerten und zu vergleichen."⁵⁶

Leistungsindikatoren müssen sachbezogen ausgerichtet werden⁵⁷, dahingehend,

⁵¹ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.0., S. 16.

⁵² Allgemein formuliert können Ziele z. B. sein, angemessene Informationsdienstleistungen zu schaffen und zur Verfügung zu stellen. Die Untergliederung in Nah- und Fernzielen bietet sich an, wenn Strukturen aufgebaut oder modifiziert werden oder Zielsysteme implementiert werden.

⁵³ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.0., S. 16.

⁵⁴ aus: Lapp, Erdmute ; Neubauer, Wolfram: a.a.0., S. 269.

⁵⁵ Sowie andere qualitativ ausgerichtete Methoden.

⁵⁶ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.0., S. 16.

⁵⁷ Sie sollen daneben folgende Funktionen erbringen:
- einen hohen Informationsgehalt haben;

dass die Umstände und die Zielvorstellungen der jeweiligen Institution berücksichtigt werden.⁵⁸ Für den Prozess der Leistungsmessung ist aus diesem Grund die Anwendung standardisierter Indikatoren erforderlich, die den Aspekt der Angemessenheit, der Zuverlässigkeit und der Reproduzierbarkeit zum Inhalt haben.

"Im Rahmen dieser Aktivitäten wurden Indikatoren erarbeitet, die die Leistung einer Bibliothek hinsichtlich ihrer Zielsetzung definieren."⁵⁹

Die Liste und Struktur der Leistungsindikatoren lässt sich nach den internationalen Richtlinien der IFLA⁶⁰ auf derzeit 17 Leistungsindikatoren begrenzen. Die Internationale Norm ISO 11620:1998 verzeichnet 32 Indikatoren in ihrem Repertoire, die helfen sollen, bibliothekarische Dienstleistungen zu bewerten. Je nach der speziellen Ausrichtung einer Institution sind diese Zusammenstellungen erweiterungsfähig oder einzuschränken.⁶¹ Der Messprozess an sich ist in Phasen der Vorbereitung, der Durchführung und der Interpretation zu differenzieren. Als vorbereitende Maßnahme ist die Auswahl der Erhebungsmethode(n) unerlässlich. Hier stehen für die Bibliotheks- und Informationsbranche die Beobachtung, die Erhebung von Daten durch Fragebogen-Aktionen, das Interview und die Simulation zur Disposition.⁶²

"Das wichtigste Instrument, die Nutzerbedürfnisse zu erfahren, wird in der Literatur "Informations Audit" genannt: Die Entwicklung, Verteilung und Auswertung eines Fragebogens, mit dem die Informationsbedürfnisse der Zielgruppe(n) erforscht werden."⁶³

- unter vergleichbaren Bedingungen stets dieselben Ergebnisse liefern;
- das messen, was er zu messen vorgibt;
- exakte Messwerte liefern;
- auf leicht zu ermittelnden Daten basieren;
- Vergleiche zwischen Bibliotheken ermöglichen.
Vgl. hierzu: teBoekhorst, Peter: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken: neue Initiativen, S. 122-123.

⁵⁸ Diese Erkenntnis trifft besonders auf die Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland zu (vgl. hierzu: Kapitel 5 und 7).

⁵⁹ aus: Lapp, Erdmute ; Neubauer, Wolfram: a.a.O., S. 267.

⁶⁰ International Federation of Library Association.

⁶¹ Die Liste der IFLA-Leistungsindikatoren bzw. die Indikatoren der Internationalen Norm ISO 11620:1998 sollten auf keinen Fall als "Allheilmittel" für die Leistungsmessung von Informationsdienstleistungen erachtet werden. Sie sind - wie sich im Verlauf dieser schriftlichen Ausführungen zeigen wird - lediglich als Grundlage oder Orientierungshilfe für die Bewertung von Tätigkeiten der Goethe-Institute im Ausland heranzuziehen.

⁶² An dieser Stelle soll nicht weiter definitorisch auf die Erhebungsmethoden eingegangen werden. Vgl. hierzu: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 32-34.

⁶³ aus: Plieninger, Jürgen: Bibliotheksmanagement. In: <http://homepages.uni-tuebingen.de/juergen.plieninger/2000bibman.htm>

Ferner sind der Stichprobenumfang und der Erhebungszeitraum anzuberaumen. Die Durchführung des Messprozesses hängt nachfolgend von dem gewählten Untersuchungsdesign und dem Umfang ab, inwieweit die Gesamtleistung einer Institution oder Teilbereiche bzw. einzelne Informationsdienstleistungen zu evaluieren sind.

Die Analyse und Interpretation der gewonnenen Werte sollen folgerichtig auf die Arbeitsvorgänge dermaßen Einfluss nehmen, dass vorrangig Verbesserungen von Informationsdienstleistungen realisiert werden können. Das Messen oder Sammeln von Daten kann ebenfalls Auskunft geben über den Grad der Zielerreichung, so dass erkennbar wird, ob das Informationsangebot in der Praxis, d. h. bei den Benutzern, auf Zustimmung oder auf Ablehnung stößt.

Die Notwendigkeit der Leistungsmessung ergibt sich prinzipiell daraus, dass zum einen die Bedürfnisse der Kunden spezieller werden⁶⁴, dementsprechend neue und qualitativ hochwertige Informationsdienste bei einer ständigen Zunahme von Veröffentlichungen zu entwickeln sind.⁶⁵ Zum anderen findet der Wettbewerb im Informationsbereich gegenwärtig und in Zukunft in erhöhtem Maße über den Qualitätsbegriff statt, so dass

"weniger die Größe einer Einrichtung, weniger der Umfang der Bestände oder die Zahl der Mitarbeiter, als vielmehr die Steigerung der Qualität bibliothekarischer Produkte und Dienstleistungen im Vordergrund der Entscheidungsprozesse stehen muss"⁶⁶.

Eines der vordringlichen Ziele der Beurteilung von Dienstleistungen ist die Beseitigung von Schwachstellen in Arbeitsabläufen einer Informationseinrichtung. Was das angeht, helfen die Methoden der Leistungsmessung interne Arbeitsabläufe zu analysieren, dadurch, dass sie Leistungspotentiale offenlegen.

"Die Beziehung zwischen der Leistungsmessung und Qualität liegt in der Tatsache, dass die Sammlung und Analyse der Leistungsdaten ein notwendiger Bestandteil von Qualitätsbeurteilung ist. Leistungsdaten helfen Probleme zu erkennen ..."⁶⁷

Durch die Vorgehensweise der Leistungsmessung werden überwiegend subjektive

⁶⁴ Stand früher die Frage "Wo finde ich was?" im Vordergrund, kommt es heutzutage auf das "Wie schnell erhalte ich eine Information?" an.

⁶⁵ Zur Notwendigkeit der Leistungsmessung von multilingualen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland siehe Kapitel 9.

⁶⁶ aus: Lapp, Erdmute ; Neubauer, Wolfram: a.a.O., S. 263.

⁶⁷ aus: Lapp, Erdmute ; Neubauer, Wolfram: a.a.O., S. 266.

Daten erhoben, deren Interpretation es bedarf.⁶⁸

"Leistungsmessung kann nicht ein ganz objektives "wahres" und umfassendes Bild der Funktion einer Bibliothek wiedergeben".^{69 70}

Eines der Hauptanliegen besteht zweifelsfrei darin, die *latenten* Bedürfnisse der Kunden zu ergründen. Obgleich die Qualität von Informationsdienstleistungen schwer zu quantifizieren ist, ist der Prozess der Leistungsmessung ausschlaggebend für die Analyse von Informationsangeboten und Informationsdienstleistungen. Denn:

" ... oft sind subjektive Leistungsmessungen der beste Indikator für die andauernde Relevanz der strategischen Teilziele."⁷¹

Als Quintessenz stellt sich heraus, dass die Methoden der Leistungsmessung zugegeben nicht *das* objektive Instrumentarium zur Ermittlung von Informationsdienstleistungen sind, allerdings auf dem Gebiet des Bibliotheksmanagements sich als maßgebliches Hilfsmittel zur Kontrolle und Verbesserung von Dienstleistungen herausstellen.

⁶⁸ "Hieraus ergibt sich, dass die Definition von Qualität bibliothekarischer Produkte und Dienstleistungen Subjektivität nicht ausschließen kann" nach Erdmute Lapp und Wolfram Neubauer. Vgl. hierzu: Lapp, Erdmute ; Neubauer, Wolfram: a.a.O., S. 265.

⁶⁹ aus: Ressourcen nutzen für neue Aufgaben : 86. Deutscher Bibliothekartag in Erlangen 1996 / hrsg. von Sabine Wefers.

⁷⁰ Erdmute Lapp und Wolfram Neubauer merken zu recht in ihrem Artikel "Qualitätsmanagement als Aufgabe von Bibliotheken" auf Seite 272 an " ... somit gibt es keinen allgemeingültigen Maßstab für die Qualität von Informationsdienstleistungen und keinen absoluten richtigen Weg, um Qualitätsmanagement zu implementieren".

⁷¹ aus: Lapp, Erdmute ; Neubauer, Wolfram: a.a.O., S. 271.

5. Leistungsmessung von multilingualen Informationsdienstleistungen am Beispiel der Goethe-Institute im Ausland unter besonderer Berücksichtigung des IFLA-Leistungsmessungssystems mit Indikatoren⁷²

In dem folgenden Kapitel soll die Diskussion der Leistungsmessung von Informationsdienstleistungen anhand der Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland spezifiziert werden. Dazu werden primär die internationalen Richtlinien der IFLA herangezogen, um die Eventualität der Anwendung, der in ihr detailliert beschriebenen Methoden zur Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken, in Hinblick auf die "Goethe"-Informationsarbeit zu konkretisieren.

Es werden bereits in diesem Kapitel ergänzend Vorgehensweisen zur Diskussion gestellt - neben den von der IFLA offerierten Leistungsindikatoren - mit denen man Informationsdienstleistungen speziell der Goethe-Institute im Ausland bewerten kann.⁷³ Diese zusätzlichen Methoden zur Bewertung von multilingualen Informationsdienstleistungen im Ausland beziehen z. T. verstärkt den jeweiligen kulturellen und kommunikativen Kontext ein, in denen die Goethe-Institute im Ausland eingebettet sind sowie die entsprechenden Erwartungen und Einstellungen, die an die Informationsarbeit gestellt werden.

Aus diesem Grund sind die in der fachwissenschaftlichen Diskussion vorgelegten Methoden der Leistungsmessung - wie die IFLA-Leistungsindikatoren und die in Kapitel 6 erwähnten Indikatoren der Internationalen Norm ISO 11620:1998 - nur bedingt bzw. modifiziert zur Evaluierung von multilingualen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland geeignet.⁷⁴

Die erfolgreiche Verbreitung deutschlandbezogener Informationen vollzieht sich keineswegs über die ausschließliche Bereitstellung einer gut funktionierenden Informationsinfrastruktur im Gastland, sondern läuft über Kommunikationsprozesse - Begegnungen zwischen Individuen unterschiedlicher Kulturen - ab, die konstitutiv die Bewertung einer Institution, hier der Goethe-Institute im Ausland, und seiner

⁷² Die inhaltlichen Darlegungen, die sehr praxisnah formuliert sind, beziehen sich im folgenden auf die Informationsarbeit des Goethe-Instituts Barcelona.

⁷³ Die bisherigen statistischen Angaben der Goethe-Institute im Bereich Medien und Information, die im Jahrbuch publiziert werden, sagen weder über die erbrachten Leistungen der Informationszentren etwas aus noch machen sie einen institutsübergreifenden Qualitätsvergleich bzw. eine Diskussion möglich. Sie steuern vielmehr einer Scheinobjektivität bei, dadurch, dass quantitative Zahlen erhoben werden, die nicht die Qualität der Informationsdienstleistungen widerspiegeln.

⁷⁴ Die Intention dieser Publikation liegt nicht darin, die von der IFLA und der Internationalen Norm ISO 11620:1998 erarbeiteten Leistungsindikatoren zu kritisieren, sondern sich mit denjenigen Indikatoren und ergänzenden Methoden zur Leistungsmessung, die für die Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland von Relevanz sind, auseinanderzusetzen.

Leistungen ausmachen.⁷⁵

Um die Dienstleistungen der Informationsabteilung daher genauer analysieren zu können, ist es von Vorteil, den Benutzer bei der Festlegung von Werten, Kriterien und Bedürfnissen durch direkten Kommunikationsaustausch⁷⁶ zu involvieren.⁷⁷ Ein derartiges Vorgehen bleibt bei den im IFLA-Handbuch und - wie sich später zeigen wird - bei den in der Internationalen Norm ISO 11620:1998 publizierten Leistungsindikatoren weitgehend unberücksichtigt.

Auf die Kommunikations- bzw. psychosozialen Prozesse Bezug nehmend soll in dem sich anschließenden Kapitel 7 eine Antwort auf die Hypothese gefunden werden, ob es der Anwendung spezieller Methoden der Leistungsmessung für die Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland bedarf, die imstande sind, Interaktionen zwischen den eben angedeuteten Kommunikationsprozessen, unter Einbeziehung der kulturellen Situation im Gastland, und den von der IFLA und den in der Internationalen Norm ISO 11620:1998 nominierten Leistungsindikatoren herzustellen.

Das Leistungsspektrum, das durch die Bibliotheks- und Informationsarbeit der Auslandsinstitute bereitgestellt wird, lässt sich als allgemeine Serviceangebote zu deutschlandbezogenen Themen⁷⁸ und deren Bereitstellung in physischer und nicht-physischer Form benennen.⁷⁹ Es handelt sich um eine ganze Reihe verschiedener paralleler Angebote von Informationsdienstleistungen, die in besonderem Maße durch den Leistungsindikator "Benutzerzufriedenheit"⁸⁰ evaluiert werden können, dessen Definition lautet:

"Die Benutzerzufriedenheit ist ein subjektiver Leistungsindikator. Sie

⁷⁵ Diese besonderen Rahmenbedingungen der Informationsarbeit im Ausland werden in Kapitel 7 "Zu den besonderen Bedingungen der Leistungsmessung/Bewertung von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland unter besonderer Berücksichtigung der Informationsabteilung (Bibliothek/Mediothek) des Goethe-Instituts Barcelona" ausführlich besprochen.

⁷⁶ Der Kommunikationsaustausch ist als weiterer Prozess zu sehen, Meinungen und Einstellungen vom Kunden in Erfahrung zu bringen.

⁷⁷ Beverly P. Lynch von der University of California in Los Angeles bezeichnet diese Herangehensweise der Leistungsmessung und Evaluierung von öffentlichen Bibliotheken als die natürliche und Teilnehmer-orientierte Methode. Vgl. hierzu: Leistungsmessung und Evaluation von öffentlichen Bibliotheken. In: <http://www.ifla.org/IV/ifla64/027-137g.htm>

⁷⁸ Diese Aussage ist dahingehend zu korrigieren, dass teilweise auch Medien zu den deutschsprachigen Ländern Österreich und der Schweiz im Bestand zu finden sind.

⁷⁹ Für die Leistungsmessung ist nicht der tatsächlich disponible Gesamtbestand in den Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland von Bedeutung, sondern das Gesamtangebot an physisch und nicht-physischen vorhandenen Medien.

⁸⁰ Dies wurde offenkundig in einer Benutzerzufriedenheitsbefragung, die in den Monaten Februar/März 2001 im Goethe-Institut Barcelona durchgeführt wurde.

spiegelt den Grad der Qualität von Bibliotheksleistungen in ihrer Gesamtheit oder von bestimmten Bestandteilen der bereitgestellten Dienstleistung wider ... die Benutzer bringen so ihre Wahrnehmung der gesamten Bibliotheksdienstleistungen oder einzelner von der Bibliothek angebotener Dienstleistungen zum Ausdruck."⁸¹

Die Intention der Benutzerzufriedenheitsbefragung in den Goethe-Instituten im Ausland liegt darin, dadurch, dass in Form von Fragebögen⁸² oder Interviews, Meinungen und Stimmungsbilder über die Leistungen der Informationseinrichtungen direkt eruiert werden können, sich einen systematischen Überblick zu verschaffen, ob das Repertoire an Medien sowie die erhältlichen Dienstleistungen angenommen werden.⁸³

Nebenbei kann die Befragung der Benutzer Aufschluss über das Ansehen - das Image einer deutschen Kultureinrichtung im Ausland - geben.⁸⁴ Das Interview oder die schriftliche Befragung per Fragebogen vermitteln dem Benutzer "en passant" das Gefühl, das Kundenorientierung, ein Interesse an seiner Person und seinen Informationsbedürfnissen im Alltag der Auslandsinstitute Berücksichtigung finden. Ein Gesichtspunkt, der dem Image förderlich für die gesamte Institution zu werten ist. Die inhaltliche Differenzierung im Fragebogen oder im Interview nach bestimmten Dienstleistungen oder Aufgabenfeldern ist eine Praktik für die interkulturelle Informationsarbeit, konkret Schwachstellen aufzudecken und auf dem Gebiet des Verbesserungsmanagements tätig zu werden, um Ursachen der Ineffektivität zu beseitigen.⁸⁵ Mit dem Leistungsindikator "Benutzerzufriedenheit" lässt sich gerade für die Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland ergründen, wo tatsächlicher Handlungsbedarf besteht um Dienstleistungsangebote und deren Akzeptanz zu optimieren. Die Benutzerzufriedenheitsbefragung ist demnach für die Informationsabteilungen der Goethe-Institute im Ausland eine unentbehrliche Grundlage zur Evaluierung seiner Arbeitsleistungen sowie zur Erforschung der Kundenbedürfnisse auf dem Informationssektor⁸⁶, da gleichzeitig eine kommunikative

⁸¹ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S.106.

⁸² Bei der Erstellung eines Fragebogens kommt es im Gegensatz zu Institutionen in der Bundesrepublik Deutschland darauf an, dass die kulturelle Situation, in die die Informationseinrichtung eines Goethe-Instituts im Ausland eingefügt ist, einbezogen wird.

⁸³ Ralf Depping spricht in diesem Zusammenhang vom "satisfaction level" des Benutzers. Vgl. hierzu: Depping, Ralf: a.a.O., S. 320.

⁸⁴ "[Ein] verstaubtes Image liefert nicht die Vertrauensbasis, um als starker Informationsdienstleistungspartner für breite Kundenkreise akzeptiert zu werden". Aus: Hobohm, Hans-Christoph: Qualität und Kundenzufriedenheit als Managementkriterien für Informationseinrichtungen, S. 58.

⁸⁵ Indem Fehleranalysen durchgeführt werden und Aktivitäten zur Verbesserung der Situation ausgearbeitet werden, um diese anschließend in die Tat umzusetzen.

⁸⁶ Peter teBoekhorst führt in seinem Aufsatz "Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 an der Universitäts- und Landesbibliothek Münster ... " den Terminus "user satisfactory study" ein.

Ebene zum Benutzer geschaffen wird.

Von weiterer Bewandnis für die Bewertung der Informationstätigkeiten der "Goethe"-Auslandsinstitute sind gleichermaßen die Leistungsindikatoren "Bestandsnutzung" und "Bestandsnutzung pro Fach", die definiert werden

"als das Verhältnis zwischen der Anzahl der Dokumentnutzungen innerhalb eines bestimmten Zeitraumes und der Gesamtzahl der Dokumente im Bestand"⁸⁷

wie auch

"der Grad der Nutzung eines Fachgebietes ... zwischen dem Ausleihanteil des Faches, seinem Anteil an den jährlichen Neuerwerbungen und dem Anteil am jährlichen Etat, der für das Fachgebiet verwendet wird"⁸⁸.

Für die Bibliotheks- und Informationsarbeit - auch der Goethe-Institute im Ausland – haben diese IFLA-Leistungsindikatoren in puncto Erwerbungsentscheidungen und bezüglich des Gebrauchswerts der Bestände einen hohen Aussagewert, da grundsätzlich geklärt wird, ob die erworbenen Medien genutzt und ausgeliehen werden.⁸⁹

Analysen zur "Bestandsnutzung" sowie zur "Bestandsnutzung pro Fachgebiet" und die daraus resultierenden Daten bieten als Planungs- und Steuerungsinstrument einen Ausgangspunkt, zielgruppenorientiert Medien für die Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland zu erwerben. Anders ausgedrückt: Der durch Ausleihanalysen festgestellte Gebrauchswert des Bestandes - die Vitalität des Bestandes - erleichtert bei Erwerbungsentscheidungen, nachfrageorientiert oder ausleihzahlorientiert Medien zu beschaffen. Beide Blickrichtungen sind für den "Goethe"-Qualitätsanspruch, die potentiellen Zielgruppen bedarfsgerecht mit Medien zu versorgen, zu verfolgen. Generell zeigt die Auswertung von Ausleihanalysen das Hauptkontingent der jährlichen oder monatlichen Ausleihen an, so dass Erfolge oder Defizite der Beschaffungspolitik evident werden. Folglich ist für die Bibliotheks- und Informationspolitik der Goethe-Institute, dadurch, dass die Leistungsindikatoren "Bestandsnutzung" und "Bestandsnutzung pro Fachgebiet" das Verhältnis zwischen ausgeliehenen und nicht ausgeliehenen Bestand näher bestimmen, dieser Sachverhalt bei Neuanschaffungen dahingehend von Interesse, dass konkretisiert wird, ob die getätigten und zu tätigen Kaufentscheidungen als auch das Erwerbungsprofil den Bedürfnissen der potentiellen Nutzergruppen der

⁸⁷ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.0., S. 58.

⁸⁸ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.0., S. 64.

⁸⁹ Eine Schlüsselfrage, die sich wohl jede Informationseinrichtung mit ausleihbaren Medienbeständen heutzutage zu stellen hat.

Informationszentren entsprechen.⁹⁰ Aus dieser Perspektive ist die Erforschung der Nutzungspräferenzen für die Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland eine zweite grundlegende Aufgabe.

"Der Maßstab für die Qualität eines Bibliotheksbestandes ist somit nicht dessen Größe, sondern in erster Linie die Intensität der Nutzung."⁹¹

Darüber hinaus ist für die Ermittlung der Bestandsnutzung in den Informationszentren im Ausland der Leistungsindikator "Nicht genutzte Dokumente" in Zusammenhang mit Aussonderungsaktionen als richtungsweisend anzusehen. Aussonderungsaktionen müssen wegen der Zielsetzung - der Vermittlung *aktueller* Deutschlandbilder - regelmäßig durchgeführt werden.⁹² Im Handbuch der IFLA wird der Leistungsindikator "Nicht genutzte Dokumente" definiert als der

"Prozentsatz der Dokumente im Ausleihbestand, die innerhalb einer bestimmten Zeitspanne nicht entliehen wurden"⁹³.

Für die Arbeit im Goethe-Institut zeigt sich, dass die Revision der Bestände, d. h. der einzelnen Fachgruppen, auf Nicht-Benutzung ein passabler Weg ist, aus den Ergebnissen, Konsequenzen für den zielgruppenorientierten Bestandsaufbau zu ziehen. Die finanziellen Mittel⁹⁴ sind so einzusetzen, dass Fächergruppen mit einer niedrigen Quote von nicht benutzten Dokumenten bei der Mittelaufteilung begünstigt werden.⁹⁵

Aufgrund der finanziellen Stagnation der "Goethe"-Haushalte und der Verpflichtung, die zur Verfügung stehenden Mittel effektiv einzusetzen, gilt für die Informationsarbeit der Goethe-Institute:

"Jede Bibliothek sollte wissen, welche Teile ihres Bestandes nicht

⁹⁰ Auch unter dem Gesichtspunkt von Kosten-Nutzen-Analysen sowie Erwerbungsabsprachen zwischen den Auslandsinstituten einer Region.

⁹¹ aus: Lapp, Erdmute ; Neubauer, Wolfram: a.a.O., S. 270.

⁹² Die Informationszentren sind der Aktualität verpflichtet. Sie haben keine Archivfunktion bzw. Magazine, in denen ältere Literatur aufgehoben wird. Daher ist die Aussonderung von nicht genutzten oder veralteten Medien verbindlich.

⁹³ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 69.

⁹⁴ Die finanzielle Mittelaufteilung erfolgt so, dass jährlich das Regionalinstitut - in der Region "Iberische Halbinsel/Maghreb" das Regionalinstitut in Madrid - den von der Zentralverwaltung in München ausgehandelten Etat für eine Region unter den Informationszentren der Goethe-Institute aufteilt, quasi die Höhe des Beschaffungsbudgets festgelegt wird.

⁹⁵ Diese Aussage muss nicht unbedingt Anklang finden. Es kann ebenso als sinnvoll sich erweisen, Fächergruppen mit einer hohen Quote "Nicht benutzter Dokumente" finanziell besser auszustatten, um das Angebot - d. h. die Titelvielfalt - und somit die Attraktivität bestimmter Mediengruppen zu erhöhen.

genutzt werden."⁹⁶

Desgleichen ist der Fragestellung nach der Akzeptanz der Dienstleistungsangebote im lokalen Umfeld nachzugehen. In Barcelona sind drei Universitäten⁹⁷ vor Ort ansässig, die über Medienbestände im Fachbereich Germanistik verfügen und somit komplementäre Informationsangebote zu denen des Goethe-Instituts bereithalten. Hier ist im Bereich der Bibliothekarischen Verbindungsarbeit Kontakt zu den entsprechenden Einrichtungen aufzunehmen, um inhaltliche Schwerpunkte festzulegen und Formen der Kooperation zu diskutieren.⁹⁸ Der Aspekt der "Verfügbarkeit" sowie die "Öffnungszeiten im Vergleich zum Bedarf" sind zwei von der IFLA vorgeschlagene Leistungsindikatoren, die ebenfalls praktikabel erscheinen, partielle Leistungspotentiale der Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland zu reflektieren.

Unter der Bezeichnung "Verfügbarkeit" versteht man im bibliothekarischen Sinne

"den Prozentsatz der vom Benutzer nachgefragten Materialien, der in der Bibliothek benutzt (bzw. kopiert) oder sofort mit nach Hause genommen werden kann"⁹⁹.

Mit anderen Worten:

"Verfügbarkeit behandelt das Gleichgewicht zwischen Bereitstellung und Nutzung von Bibliotheksmaterialien."¹⁰⁰

Der Gebrauch des Leistungsindikators "Verfügbarkeit" ist für die Informationseinrichtungen der Goethe-Institute deshalb von außerordentlicher Wichtigkeit, da durch die Datenerhebung transparent wird, ob die vom Kunden gewünschten Informationen direkt zugänglich waren (sind). Aus dem Blickwinkel des Benutzers ist die direkte Bereitstellung von Informationen, hier von deutschlandbezogenen Informationen, für ihn ausschlaggebend, zumal die Informationszentren der Goethe-Institute in vielen Ländern eine Informationslücke schließen, also Alternativeinrichtungen zu deutschlandbezogenen Informationen oftmals nicht präsent sind. Derartige Situationen im Gastland haben zur Folge, dass das Anvisieren einer hohen

⁹⁶ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.0., S. 69.

⁹⁷ Als da sind die Universidad Central de Barcelona, die Universidad Autónoma de Barcelona und die Universidad Pompeu Fabra de Barcelona. Alle drei Universitäten verfügen über germanistische Grundbestände, die aber im Vergleich zu den Medienangeboten des Goethe-Instituts defizitär ausgebaut sind.

⁹⁸ Mit allen Germanistik-Fachbereichen der Universitäten in Barcelona wurden Sondierungsgespräche aufgenommen. Fazit dieser Aktionen war, dass das Goethe-Institut in Barcelona mit seinen Medienangeboten eindeutig eine Informationslücke in Katalonien schliesst. Vgl. hierzu auch Kapitel 3 "Die gegenwärtige Bibliotheks- und Informationsarbeit des Goethe-Instituts Barcelona".

⁹⁹ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.0., S. 86.

¹⁰⁰ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.0., S. 86.

Erfüllungsquote¹⁰¹, bezüglich der "Verfügbarkeit" von Medien für die Informationszentren, als qualitätsfördernder Bestandteil der Tätigkeiten anzusehen ist. Wie in einigen Sätzen zuvor erläutert, sind die Leistungsindikatoren "Nicht genutzte Dokumente" und "Bestandsnutzung" u. a. hilfreich Mehrfachanschaffungen von Medien zu vermeiden, die in geringem Maße oder nicht benutzt werden. Analog dazu können durch Mehrfachbeschaffungen häufig entliehener Titel, z. B. in der Gruppe "Deutsch als Fremdsprache", die Verfügbarkeit auffallend verbessert werden.¹⁰² Daher sollte der Leistungsindikator "Verfügbarkeit" u. a. in der alltäglichen Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland Anwendung finden, mit dem Ziel Mehrfachexemplare von häufig entliehenen Titeln anzuschaffen, was in Bezug auf die Kundenorientierung, die Erfüllung der Informationsbedürfnisse im Gastland, positive Auswirkung hat.

"Die Nicht-Verfügbarkeit von Büchern und Zeitschriften ist aus Benutzerperspektive in besonderer Weise qualitätsmindernd."¹⁰³

Dieser Gesichtspunkt ist bei der mündlichen oder schriftlichen Befragung der Kunden mit einzubeziehen oder im Gespräch zu erkunden.¹⁰⁴

Der Leistungsindikator "Öffnungszeiten im Vergleich" verspricht Auskunft darüber zu geben, inwieweit die Öffnungszeiten den Zielgruppen angepasst zu sein scheinen.

"Der Indikator vergleicht die aktuelle Anzahl und Verteilung der Öffnungszeiten mit der Anzahl und Verteilung der von den Benutzern gewünschten Öffnungszeiten."¹⁰⁵

Diese Erhebung ist - wie die Erfahrungen in Barcelona anschaulich machen - für die Informationszentren ein heikles Thema, da die finanziellen Kapazitäten bezogen auf die personelle Ausstattung den Benutzern in den meisten Fällen nicht bekannt sind.¹⁰⁶ Demnach ist zwischen dem subjektiven Empfinden der Kunden - die Öffnungszeiten seien nicht ausreichend - und dem Tatbestand, dass die gegenwärtigen Personalressourcen eine Ausweitung der Zeiten nicht zulassen, ein Ausgleich durch gezielte Information zu schaffen. Für die Goethe-Institute ist dieser

¹⁰¹ Die Erfüllungsquote setzt sich aus den von den Benutzern gewünschten Titeln, die sich im Bestand befinden, zusammen.

¹⁰² Die Verkürzung der Leihfristen ist ebenso ein Mittel die Verfügbarkeit zu erhöhen. Die Einschränkung konterkariert freilich mit dem Anspruch des Kunden, entlehene Medien über einen längeren Zeitraum ausserhalb der Bibliothek zu nutzen.

¹⁰³ aus: Lapp, Erdmute ; Neubauer, Wolfram: a.a.0., S. 273.

¹⁰⁴ Die alltägliche Praxis im Goethe-Institut Barcelona zeigt, dass die Nicht-Verfügbarkeit von Titeln meist direkt dem Personal mitgeteilt wird, so dass die Medien schriftlich vermerkt werden können, deren Verfügbarkeitsrate gering ist.

¹⁰⁵ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.0., S. 53

¹⁰⁶ Da es sich um Fragen der Personalkosten handelt, die für die allgemeine Öffentlichkeit nicht bestimmt sind.

Leistungsindikator dennoch aufschlussreich um festzustellen, ob das Kontingent an jetzigen Öffnungszeiten richtig verteilt ist.¹⁰⁷ Dieser Fragenkomplex kann in der zu Beginn beschriebenen Benutzerzufriedenheitsstudie eingefügt werden, indem der Befragte die Gelegenheit erhält, Veränderungen vorzuschlagen oder Kritik an den Öffnungszeiten zu äußern.

Ein weiterer konstruktiv einzusetzender Leistungsindikator für die interkulturelle Informationsarbeit stellen die "Expertenlisten" dar. Sie garantieren Bestandsqualität in ausgewählten Fächergruppen der Informationszentren im Ausland und helfen - ähnlich wie die Indikatoren "Bestandsnutzung", "Bestandsnutzung pro Fachgebiet" und "Nicht genutzte Dokumente" - Fehlentscheidungen in der Erwerbungspolitik aufzudecken. Unter erwerbungspolitischen Gesichtspunkten kann so beweglich auf veränderte Themen-Schwerpunkte reagiert werden.

Vor dem Hintergrund, dass in den Goethe-Instituten abgesehen von der Weitergabe deutschlandbezogener Informationen die Vermittlung der deutschen Sprache im Vordergrund steht, und die Kursteilnehmer der primären Zielgruppe der Informationszentren zuzurechnen sind¹⁰⁸, ist vergleichsweise für die Fächergruppe "Deutsch als Fremdsprache" die qualifizierte Meinung von ausgewiesenen Fachleuten¹⁰⁹ zur Erstellung von "Expertenlisten" eine Herangehensweise, den Bestand in dieser Fächergruppe qualitätsorientiert aufzubauen bzw. zu aktualisieren.¹¹⁰ Dies könnte in Absprache mit der Sprachabteilung eines jeweiligen Auslandsinstituts erfolgen, indem u. a. Literaturlisten der Deutschkurse als Expertenlisten genutzt werden.¹¹¹

In den internationalen Richtlinien der IFLA wird der Leistungsindikator "Expertenlisten" bestimmt als

"... der Prozentsatz an Titeln, die in einer Expertenliste oder in einer Bibliographie aufgezählt werden und sich im Besitz einer Bibliothek befinden ... Dieser Indikator ermittelt die Bestandsqualität nicht in Bezug auf die aktuelle Nachfrage der Benutzer. Stattdessen wird eine von Experten zusammengestellte oder aus einer allgemein anerkannten Bibliographie entnommene Liste als Qualitätsstandard

¹⁰⁷ Um generell Kenntnis zu erlangen, ob das Informationszentrum zu den Zeiten geöffnet ist, zu denen die Benutzer es benötigen.

¹⁰⁸ Zum Thema "Zielgruppen der Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland" vgl. auch Kapitel 3 "Die gegenwärtige Bibliotheks- und Informationsarbeit des Goethe-Instituts Barcelona".

¹⁰⁹ Gemeint sind Mitarbeiter der Sprachabteilungen, die als kompetent für die Fächergruppe "Deutsch als Fremdsprache" einzustufen sind.

¹¹⁰ Dies ist besonders in der Fächergruppe "Deutsch als Fremdsprache" vonnöten, da dieser Bereich - wie Ausleihanalysen im Informationszentrum des Goethe-Instituts Barcelona belegen - der am häufigsten frequentierte ist.

¹¹¹ Bereits praktiziert durch die Weitergabe von Literaturlisten zum "Grossen- und Kleinen Sprachdiplom" durch die Sprachabteilung im Goethe-Institut Barcelona.

für den Bestand der Bibliothek verwendet"¹¹².

Aus dem oben skizzierten Beispiel wird ersichtlich, dass der Indikator "Expertenlisten" als wichtiges und handhabbares Hilfsmittel zur Bewertung von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland in die bereits besprochenen Leistungsindikatoren einzureihen ist. Mit den "Expertenlisten" korrespondieren gleichermaßen "Standardlisten mit empfohlenen Titeln", die im Gegensatz zu den "Expertenlisten" nicht unbedingt von ausgewiesenen Fachleuten erstellt werden müssen, sondern sich aus schriftlich fixierten Resultaten, beruflichem "Know-How" oder Routinewissen zusammensetzen können. Sie stellen genauso wie die "Expertenlisten" eine Möglichkeit dar, Qualitätsstandards in der Medienerwerbung zu garantieren. Der IFLA-Leistungsindikator "Marktdurchdringung" benennt den "Anteil der potentiellen Benutzer einer Bibliothek, der tatsächlich die Bibliothek benutzt" und zielt darauf zu ermitteln,

"inwieweit die Dienstleistungen der Bibliothek von denen angenommen werden, die sie als primäre Nutzergruppe ansieht"¹¹³.

Zieht man in Betracht, dass für die Auslandsinstitute sich die Frage nach *der* primären Nutzergruppe durchaus stellt, und dies auch Gegenstand der Zielvorstellungen im o. g. Arbeitsbereich zum Zwecke einer zielgruppenorientierten Spezifizierung von Informationsangeboten und zum Ausbau bedarfsgerechter Dienstleistungen ist, fällt dieser Indikator für die Bibliotheks- und Informationsarbeit ins Gewicht. Durch den Indikator "Marktdurchdringung" kann somit unproblematisch ermittelt werden, ob die Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland von den Kursteilnehmern angenommen werden.¹¹⁴

Als vorläufige Zwischenbilanz ist an dieser Stelle anzumerken, dass von den 17 zur Verfügung stehenden Leistungsindikatoren der IFLA die hier besprochenen acht Indikatoren¹¹⁵ durchaus als Instrumentarium zur Bewertung von multilingualen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland anwendbar sind.

In Kapitel 3 - "Die gegenwärtige Bibliotheks- und Informationsarbeit des Goethe-Instituts Barcelona" - wurde schon erläutert, dass die Informationsabteilung die Arbeitsbereiche der "klassischen" Ausleihbibliothek und der Informationsvermittlung umfasst. Für die Informationsvermittlung, die Auskunftstätigkeit in mündlicher bzw. in schriftlicher Form unter Nutzung der Neuen Medien, bietet der Leistungsindikator

¹¹² aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.0., S. 56.

¹¹³ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.0., S. 49.

¹¹⁴ Im Goethe-Institut Barcelona wird anhand der Institutsausweise sichtbar, ob es sich bei Benutzern im Informationszentrum um den Personenkreis der Kursteilnehmer handelt, also der primären Zielgruppe angehören bzw. sogenannte "externe" Personen sind.

¹¹⁵ Zuzüglich des IFLA-Leistungsindikators "Bestellgeschwindigkeit", der ebenso dazu beitragen kann, die Informations- und Medienversorgung in den Informationszentren der Goethe-Institute zu optimieren.

"Erfolgsrate korrekt beantworteter Fragen" nur in geringem Maße eine Alternative zur Beurteilung der Dienstleistungen an, die zweifelsohne zu den "Kern"-Aufgaben der Ausland-Informationsarbeit zu zählen sind.

Die Erforschung der Qualität des Auskunftsdienstes und des Grads der Zufriedenheit mit den Auskunftstätigkeiten ist daher von hoher Priorität für das Gesamtbild der "Goethe"-Informationsdienstleistungen. Die "Erfolgsrate korrekt beantworteter Fragen" verdeutlicht

"den Anteil an Testfragen, welche durch den Auskunftsdienst korrekt beantwortet werden"¹¹⁶.

Auf Seiten der in den Informationszentren tätigen Mitarbeiter können zur Beantwortung vorgelegte Testfragen zwar Rückschluss über ausreichende/nicht ausreichende Informationskompetenzen geben - der Grad der Zufriedenheit mit den Auskunftsergebnissen auf Seiten des Kunden ist allerdings durch Fragebogen-Aktionen oder Interviews - gekoppelt mit einer Benutzerzufriedenheitsbefragung - festzustellen.¹¹⁷ Zugleich ist das Gespräch mit den Kunden - das im Gegensatz zum Interview unstrukturierte Fragen nach der Zufriedenheit der erteilten Auskünfte stellt - ein Weg, ein "Feedback" über seine Informationskompetenzen und den Zufriedenheitsgrad der Kunden zu erhalten oder Kundenzufriedenheitslücken ausfindig zu machen.

Als Resümee zeichnet sich ab, dass das unmittelbare "in Kontakt treten" mit dem Kunden im Goethe-Institut eine weitere prinzipielle Methode auf dem Gebiet der interkulturellen Informationsarbeit ist, an Ergebnissen zur Leistungsmessung von Informationsdienstleistungen heranzukommen. Die von der IFLA vorgeschlagenen Leistungsindikatoren "Erfolgsrate bei der Titelsuche" und "Erfolgsrate bei der sachlichen Suche" sind in Hinblick auf den Informationsalltag in den Goethe-Instituten im Ausland kaum von Relevanz.

Sie untersuchen

"den Anteil von Benutzern gesuchter und im Katalog verzeichneter Titel, die der Benutzer tatsächlich findet"¹¹⁸

und den

"Anteil der Titel im Sachkatalog (Schlagwortkatalog oder systematischer Katalog), die dem gesuchten Thema des Benutzers

¹¹⁶ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 98.

¹¹⁷ Im Alltag der "Goethe"-Informationsarbeit offenbart sich häufig durch direkte Kritik des Benutzers seine Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mit der Ergebnisqualität von erteilten Auskünften. Hier besteht die Möglichkeit zur Verbesserung von Auskunftsdiensten über Kundenkontakte individuelle Bedürfnisse in Datenbanken zu speichern, um innovativ tätig zu werden.

¹¹⁸ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 72.

entsprechen, von Benutzern gefunden werden"¹¹⁹.

Das Informationszentrum ist mit zwei konventionellen Katalogen¹²⁰ und einem "Online-Public-Access-Catalogue" ausgestattet, die allerdings nur vereinzelt zur Recherche benutzt werden, da die Medienbestände in sehr überschaubaren Fachgruppen systematisch aufgestellt und direkt zugänglich sind.¹²¹ Damit wird zugleich gewährt, dass die Kunden nicht komplizierte Wege der Mediensuche ausgesetzt sind.

Alltägliche Beobachtungen im Informationszentrum des Goethe-Instituts Barcelona zeigten, dass das Benutzerverhalten bezüglich des Aufsuchens von Medien oder des Recherchierens von Informationen nicht mit dem von Benutzern in Informationseinrichtungen, wie Universitätsbibliotheken, gleichzusetzen ist. Ein großer Anteil der Kunden wendet sich direkt an das Auskunftspersonal im Goethe-Institut, das dementsprechend tätig wird. Die vorhandenen Kataloge nehmen nicht die Stellung ein, die sie in Informationseinrichtungen in der Bundesrepublik Deutschland innehaben. Der zeitliche und personelle Aufwand diese zwei Indikatoren zur Leistungsmessung einzusetzen, würde daher erheblich den Aufwand gegenüber den Nutzen der daraus gewonnenen Daten übersteigen, zumal der physisch vorhandene Bestand gerade bei 15.000 Medieneinheiten liegt.¹²²

In Anbetracht der Realität, dass die Kommunikation auf dem Gebiet der interkulturellen Informationsarbeit zu den grundlegenden Einflussgrößen gehört, die mit der kognitiven Beurteilung von Informationsdienstleistungen interagieren, soll es in den folgenden Überlegungen darum gehen, welche supplementären Methoden - über den oben diskutierten IFLA-Leistungsindikatoren und den in Kapitel 6 folgenden Indikatoren der Internationalen Norm ISO 11620:1998 hinausgehend - zu Rate gezogen werden können, um Informationsdienstleistungsangebote der Goethe-Institute im Ausland evaluieren zu können. Hier ist unter pragmatischen Gesichtspunkten zuerst auf die ständige Kommunikation - der persönliche, informelle wie auch der formelle Kontakt - zwischen dem im Goethe-Institut angestellten Personal und den Kunden zu sprechen zu kommen. Mit Hilfe von Kontaktpunktanalysen - um ein Beispiel zu nennen - lässt sich aufschlüsseln, an welchen Punkten und in welcher Form Kontakte in den Informationszentren der Goethe-Institute entstehen. Die Kontaktpunktanalyse erfasst die verschiedenen Kontaktsituationen zum Kunden und zielt darauf ab, diese zu bewerten, dadurch, dass verstärkt die Bedürfnisse der Benutzer in derartigen Kontaktsituationen im

¹¹⁹ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 75.

¹²⁰ Einem alphabetischen- und einem systematischen Katalog.

¹²¹ Die direkte Zugänglichkeit zu den Beständen ist ein weiteres qualitätsförderndes Element in Bezug auf die Komfortabilität der Benutzung.

¹²² Diese zwei Leistungsindikatoren sind angemessen in großen Informationseinrichtungen, wie Universitätsbibliotheken, wo der/die Katalog(e) das Herzstück der Institution ist/sind. In den Informationszentren der Goethe-Institute kann davon nicht die Rede sein.

Vordergrund stehen.

Im Informationszentrum des Goethe-Instituts Barcelona kommt es vorrangig im Informations- und Auskunftsbereich¹²³ und zwar in mündlicher Form durch "Face-to-face"-Kommunikation zu Kontakten, sowie durch das telefonische Einholen von Auskünften bzw. die Kontaktaufnahme via E-mail oder per Fax. An diesen Schnittstellen ist - neben fachlicher Kompetenz - die Fähigkeit erforderlich, der Kundschaft ein "subjektiv angenehmes Gefühl" zu vermitteln, dass in erster Linie durch Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen¹²⁴ und Berücksichtigung ihrer Interessen¹²⁵ hervorgerufen wird, mit der Intention ein gutes Kommunikationsklima¹²⁶ zu schaffen.

"Qualität kann hier nur vom Kundennutzen her definiert und auch nur mittels Kundenkontakt erreicht werden."¹²⁷

Für die Bewertung von derartigen kommunikativen Situationen sind IFLA-Leistungsindikatoren und Indikatoren der Internationalen Norm ISO 11620:1998 wenig praktikabel.¹²⁸

Die Kontaktpunktanalyse stellt demgegenüber ein Gegenentwurf in der Form dar, dass sie den Informationsvermittelnden veranschaulicht, wo Kommunikation stattfindet und in welchen Situationen oben genannte Faktoren sich positiv auf das Image als auch auf die Bewertung der Informationsdienstleistungen auswirken.

"Die Ressource Personal ist für die Benutzer sicher einer der wichtigsten Faktoren für die Beurteilung einer Bibliothek."¹²⁹

Der direkte Kundenkontakt, der sich auch aufbaut durch Einführungsveranstaltungen

¹²³ Dass Kontaktsituationen zwischen Personal und Benutzern im gesamten Goethe-Institut - von der Eingangshalle bis zur Cafeteria - entstehen, soll bezüglich der "Überlegungen zur Bewertung von multilingualen Informationsdienstleistungen am Beispiel der Goethe-Institute im Ausland ..." in dieser Arbeit nicht weiter vertieft werden.

¹²⁴ Einfühlungsvermögen auch im Sinne, dass Sprachbarrieren, also das Nicht-Beherrschen der deutschen Sprache bzw. der Gastland-Sprache, beachtet werden.

¹²⁵ Das beinhaltet auch unkonventionelle Ideen äußern zu können bzw. offen für Kundenwünsche über den Informationssektor hinaus zu sein.

¹²⁶ Das Schaffen eines guten Kommunikationsklimas bezieht sich genauso auf die innerbibliothekarische Kommunikation, um Probleme zu identifizieren und Verbesserungsvorschläge publik zu machen.

¹²⁷ aus: Wilmsmeier, Silke: a.a.O., S. 288.

¹²⁸ Mit Ausnahme des von der IFLA und der Internationalen ISO Norm 11620:1998 ausgearbeiteten Leistungsindikators "Benutzerzufriedenheit".

¹²⁹ aus: teBoekhorst, Peter: Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 an der Universitäts- und Landesbibliothek Münster oder " ... hier scheint mir alles wunderbar und perfekt!", S. 136.

und Institutsführungen sowie an der Informationstheke, gehört zu den umkompliziertesten Vorgehensweisen, Erwartungen, Meinungen und Einstellungen der Benutzer in Erfahrung zu bringen und aus den daraus gewonnenen Erkenntnissen qualitätsfördernde Maßnahmen einzuleiten. Oftmals werden erst durch den direkten Kundenkontakt Differenzen bezüglich der Dienstleistungsqualität evident.¹³⁰

In einigen Sätzen zuvor ist bereits von der Bedeutung des Auskunft- und Informationsdienstes für die interkulturelle Informationsarbeit die Rede gewesen und konstatiert worden, dass der IFLA-Leistungsindikator "Erfolgsrate korrekt beantworteter Fragen" unzureichend ist, akzeptable Daten zu liefern, die diesen Arbeitsbereich insgesamt optimieren können. Was das betrifft, ist an dieser Stelle bereits vorwegzunehmen, dass die Qualitätsbestimmung des Informations- und Auskunftsdienstes generell - im besonderen für die "Goethe"-Informationsarbeit angesichts der divergierenden kulturellen Situationen in den Gastländern - zu den kompliziertesten Teilbereichen der Leistungsmessung gehört, da Faktoren bestimmt werden müssen, an denen sich die zufriedenstellende Beantwortung einer Frage festmachen lässt.

Die Erkenntnis, dass

"ein Informations- oder Auskunftsdienst [vor]liegt, wenn sich ein Bibliotheksbenutzer mit einer Frage an einen Bibliotheksmitarbeiter wendet"¹³¹,

treibt die Diskussion zur qualitativen Bewertung von Informations- und Auskunftsdiensten nicht besonders produktiv voran. Die Qualität einer Auskunft findet etwa Ausdruck durch die Variablen Schnelligkeit, Präzision, Vollständigkeit und Zuverlässigkeit sowie Aktualität und Neuheitswert - in der Praxis stellt sich jedoch die Frage, inwieweit diese Faktoren bei jeder durchzuführenden Recherche zu operationalisieren sind.¹³² Hinzu kommt, dass der größte Anteil an Auskünften mündlich erteilt wird, so dass die Ergebnisqualität der gegebenen Antworten von der Schnelligkeit der Situation an sich absorbiert wird. Unproblematischer gestaltet sich das Sammeln quantitativer Daten zur Bewertung des Informations- und Auskunftsdienstes. Für die Informationsaktivitäten der Goethe-Institute ergeben die Variablen "Zahl der jährlich/monatlich ausgeführten Recherchen", "durchschnittliche Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Anfrage und der Ausgabe eines Ergebnisses" sowie der "Anteil der unbeantworteten Fragen" Aussagen, zumindest

¹³⁰ Eine gute Möglichkeit diese "gaps" zwischen den Erwartungen der Nutzer und dem eigentlichen Dienstleistungsangebot zu eruieren, bietet der SERVQUAL-Ansatz, der allerdings für die Informationsaktivitäten der Goethe-Institute im Ausland aufgrund der personellen Ausstattung nicht durchführbar ist. Der SERVQUAL-Ansatz sieht vor, den Kunden in Form von Fragen zwischen idealtypischen Zuständen und tatsächlichen Erlebnissen unterscheiden zu lassen. Die Ergebnisse geben dann Auskunft in welchen Dienstleistungsbereichen Verbesserungen anzustrengen bzw. eine Zufriedenheit vorliegt.

¹³¹ aus: Moore, Nick: Leistungsmessung in öffentlichen Bibliotheken, S. 179.

¹³² Vgl. hierzu auch Kapitel 8: "Problemfelder der Bewertung und Messung von Informationsdienstleistungen der Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland".

um sich auf quantitativer Ebene einen Einblick über erbrachte Arbeitsleistungen zu verschaffen. Nichtsdestotrotz sollten diese Dienstleistungen im Mittelpunkt von Evaluierungen stehen, indem auf jeden Fall die oben aufgeführten qualitativen Variablen im Bewusstsein der Informationsvermittelnden verankert sind und die quantitativen Variablen zum Einsatz kommen. Der Informationsalltag in den Goethe-Instituten im Ausland zeigt, dass zwischen der Qualität des Auskunftsdienstes - ähnlich wie in Informationseinrichtungen in der Bundesrepublik Deutschland - und der Freundlichkeit sowie der Verständlichkeit der erteilten Auskünfte, vor allem im Ausland, Interdependenzen existieren.¹³³

Die Ergebnisqualität einer Recherche äußert sich zunächst durch die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit des Benutzers, die wiederum durch kommunikative Situationen - beispielshalber beim Aushändigen von Auskunftsergebnissen - zu ermitteln ist, indem direkt nachgefragt werden kann, ob das vorliegende Resultat den Vorstellungen des Kunden entspricht.¹³⁴ Bei den im Informationszentrum der Goethe-Institute tätigen Personen kommt es desgleichen darauf an, Suchprobleme zu identifizieren und Recherche-Ergebnisse zu interpretieren, da dies oftmals aufgrund der Sprachbarrieren sich als Hindernis für die nicht deutschsprachigen Benutzer herausstellt.¹³⁵ Gleichzeitig ist Hilfestellung bei der Auswahl deutschlandbezogener Informationsquellen vonnöten, damit der Benutzer aus der Menge der Informationen, die erhält, die für ihn relevant sind.

Zwecks einer internen Evaluierung von Recherchen und Anfragen erscheint es angebracht, die vom Kunden gewünschten Auskünfte nach formalen und inhaltlichen Schwierigkeitsgraden zu differenzieren, um sein eigenes Wissen und seine Informationskompetenzen komplizierteren Suchvorgängen anpassen zu können.¹³⁶ Dazu gehört es Rechercheunterlagen und schriftliche Anfragen zu archivieren zwecks einer nachträglichen Bewertung der geleisteten Tätigkeiten und zur Erstellung von Suchprofilen.¹³⁷

Das Analysieren von Mängeln oder Fehlern¹³⁸ innerhalb der Organisations- und Ablaufstruktur der "Goethe"-Informationszentren im Ausland bietet sich - unter Perspektivenwechsel - als zusätzlicher Schritt an, die eigenen Erfahrungen des Berufsalltags zu nutzen, um gegebenenfalls schnell auf Veränderungen reagieren

¹³³ Das bedeutet auch, dass man versucht den Kunden die Benutzung des Informationszentrums möglichst komfortabel zu gestalten.

¹³⁴ Bezüglich von Anfragen oder Auskünften in schriftlicher Form kann eine Frage nach der Zufriedenheit mit den Ergebnissen und einem anschließenden Vermerk gleichfalls nützlich sein.

¹³⁵ Hierzu bedarf es gelegentlich einiger Geduld bzw. hilft das Beherrschen der Gastland-Sprache, Probleme zu erkennen.

¹³⁶ Der Informationsalltag im Goethe-Institut Barcelona zeigt, dass zu gewissen Themengebieten permanent Auskünfte eingeholt werden, so dass die Evaluierung zu standardisierten Rechercheergebnissen führen sollte.

¹³⁷ Wichtig ist zudem Recherchen korrekt zu erfassen sowie Arbeitsschritte zu dokumentieren.

¹³⁸ In der Fachliteratur als "gap analysis" bezeichnet.

und Blindleistungen vermeiden zu können. Fehler-Mängel-Analysen sollten darauf zielen, dass Dienstleistungen bedarfsgerecht verändert oder eingestellt werden. Eine Zielvorstellung, die in Hinblick auf die interkulturelle Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland, sukzessiv durch Fehler-Mängel-Analysen in die Tat umgesetzt werden sollte.¹³⁹

In Kapitel 2 und 5 wurde angesprochen, dass die Informationsarbeit u. a. einen Anteil daran hat, aktuelle Deutschlandbilder zu transportieren, und die drei Leistungsindikatoren der Benutzungsfrequenz¹⁴⁰ als Hilfsmittel eingesetzt werden können, veraltete oder nicht genutzte Medien auszusondern. In diesem Kontext steht gleichermaßen die Methode den Neuheitswert von Medien festzusetzen. Bezogen auf die Tätigkeiten in den Goethe-Instituten wäre z. B. in ausgewählten Fächergruppen der Wert so anzusetzen, dass Medien, deren Erscheinungsjahr mehr als zehn Jahre zurückliegt, ausgesondert werden. Diese Methode garantiert, dass in Fachgruppen wie Sozialwissenschaften, Angewandte Wissenschaften oder im Referenzbestand gegenwärtige Medien ihren Platz finden.

Wie sich an den Beispielen zeigt, sind Befragungen zu speziellen Gebieten der Informationsarbeit durch direkte Kontaktaufnahme mit den Kunden im Goethe-Institut z. T. gewinnbringender als großflächig angelegte Rundumschläge, da das wichtigste Reservoir zur Eruiierung von Benutzerbedürfnissen der Kundenkontakt ist, der über die im Informationszentrum tätigen Personen läuft.

Man muss sich gegen Beendigung dieses Kapitels vergegenwärtigen, dass die hier diskutierten Leistungsindikatoren sich in zwei Klassen gliedern lassen, als da sind die Indikatoren ohne Relevanz-Bezug¹⁴¹, die einen quantitativen "Output"¹⁴² hergeben und die mit Relevanz-Bezug¹⁴³, die qualitative Werte zur Interpretation liefern. Erst das "in Beziehung setzen" dieser beiden Kategorien von Leistungsindikatoren mit den in dieser Veröffentlichung ergänzend vorgestellten Methoden - basierend auf direkter Kommunikation mit der Kundschaft - scheinen im Rahmen der interkulturellen Informationsarbeit angemessen zu sein, sich der Bewertung von multilingualen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland anzunähern.

"Als erstes lässt sich feststellen, dass eine einzelne Methode zur

¹³⁹ Auf dem Gebiet der "Goethe"-Informationsarbeit sind Fehler-Mängel-Analysen vor allem im Informations- und Auskunftsdienst wichtig, um ein "Feedback" zu erhalten, ob die erteilten Auskünfte und weitergereichten Informationen zufriedenstellend sind.

¹⁴⁰ Gemeint sind die IFLA-Indikatoren "Bestandsnutzung", "Bestandsnutzung pro Fachgebiet" und "Nicht genutzte Dokumente".

¹⁴¹ Gemeint sind Indikatoren wie z. B. "Anteil der unbeantworteten Fragen", "Zahl der jährlich/monatlich durchgeführten Recherchen" etc..

¹⁴² Der quantitative "Output" hat auch für die Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland nur einen beschränkten Aussagewert, da der Bezug zur Qualität der Leistung fehlt.

¹⁴³ Gemeint sind Indikatoren wie z. B. "Benutzerzufriedenheit", "Bestandsnutzung" etc..

Leistungsmessung und die daraus resultierenden Daten immer nur einen Teilaspekt der Bibliotheksleistung erfassen können. Nur die Kombination verschiedener Daten in einem Methodenmix bietet eine adäquate Möglichkeit zum Vergleich.¹⁴⁴

Für die "Goethe"-Informationsarbeit im Ausland ist der Komplex der Leistungsmessung durch die oben beschriebenen Leistungsindikatoren und die zusätzlichen Herangehensweisen als ein gedankliches Gerüst zur Klärung des Sachverhalts aufzufassen, inwieweit die angebotenen Dienstleistungen als notwendig und sinnvoll zu erachten sind bzw. ob sie in der richtigen Weise im Gastland offeriert werden.

Die Diskussion um die Bewertung von multilingualen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland führt zum einen vor Augen, dass weder die IFLA-Indikatoren bzw. die Indikatoren der Internationalen Norm ISO 11620:1998 noch anderweitige Vorgehensweisen als absolute "Richtlinien" aufzufassen sind, sondern sie die Gelegenheit bieten, fachliche Diskussionen auf konkreter Datenbasis zu führen und damit ebenso zur Verbesserung von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland beitragen können.¹⁴⁵ Dementsprechend ist es für die Evaluierung von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland erforderlich, ausschließlich die Teile der IFLA-Leistungsmessungssysteme zu übernehmen, die angemessen und sinnvoll erscheinen. Zum anderen bestätigt die Diskussion zur Bewertung von multilingualen Informationsdienstleistungen, dass Leistungen einer Informationseinrichtung - wie der der Goethe-Institute - sich im Allgemeinen wie im Speziellen unter quantitativen und qualitativen Aspekten sowie supplementären Methoden beleuchten lassen.

Die zu dieser Thematik aufgestellte Hypothese, dass die Qualität von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland sich u. a. durch direkte Kommunikation/direkte Kontakte zum Kunden definiert, ist - wie die gedanklichen Ausführungen widerspiegeln und in den folgenden Kapiteln thematisiert wird - zu verifizieren.

6. Zur Bewertung von multilingualen Informationsdienstleistungen am Beispiel der Goethe-Institute im Ausland unter besonderer Berücksichtigung der Internationalen Norm ISO 11620:1998

Parallel zu den in Kapitel 5 aufgeführten Leistungsindikatoren der IFLA, befasst sich die im Juni 2000 veröffentlichte Internationale Norm ISO 11620:1998 mit der Bewertung von Informationsdienstleistungen von Bibliotheken aller Art.¹⁴⁶ Der

¹⁴⁴ aus: Depping, Ralf: a.a.O., S. 321.

¹⁴⁵ Vgl. hierzu: Fiebig, Ingeborg: Präsentation und Kontrolle von Bibliotheksleistungen durch Indikatoren, S. 169.

¹⁴⁶ Vgl. hierzu: Internationale Norm ISO 11620:1998, S. 2.

Unterschied zu den von der IFLA aufgestellten Normen besteht nennenswert darin, dass die Internationale Norm ISO 11620:1998 feingliederiger die von Bibliotheken erbrachten Leistungen differenziert, indem sie statt der 17 IFLA-Leistungsindikatoren 32 Indikatoren auflistet¹⁴⁷, die angewendet werden können, um das bibliothekarische Leistungsspektrum zu evaluieren. Die Grundkategorien der IFLA-Leistungsindikatoren stimmen mit den Indikatoren der Internationalen Norm ISO 11620:1998 überein.

Ein wesentlicher Unterschied besteht dahingegen, dass in der Internationalen Norm ISO 11620:1998 dem Kostenaspekt¹⁴⁸ einer Dienstleistung bzw. dem Teilbereich einer Dienstleistung besondere Bedeutung zugemessen wird. Ein Aspekt der für die Optimierung von multilingualen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland wegen der betrieblichen Organisation der Auslandsinstitute sekundär ist bzw. mit der Durchführung einer Kostenrechnung im Informations- und Bibliotheksbereich bisher sich nicht auseinandergesetzt wurde.

Betrachtet man beispielshalber genauer die in der Internationalen Norm ISO 11620:1998 verzeichneten Indikatoren "Kosten pro Benutzer", "Kosten pro Bibliotheksbesuch" oder "Kosten pro Ausleihe" wird für die interkulturelle Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland evident, dass die Ermittlung der Kosten für die einzelnen Bibliotheksdienste bezogen auf die Zahl der Benutzer gegenwärtig nicht realisierbar ist, da die jeweiligen Auslandsstandorte einen Gesamthaushalt zugewiesen bekommen. Die gesamten laufenden Ausgaben der Bibliothek in einem vollen Rechnungsjahr, geteilt durch die Zahl der Benutzer¹⁴⁹, sind dahingegen nur durch aufwendige Kosten-Leistungs-Rechnungs-Programme zu bestimmen, die in ihrer Anwendung arbeits- und personalaufwendig sind und momentan im Rahmen der "Goethe"-Informationsarbeit sich auf die personelle Ressourcenkonzentration negativ auswirken würde. In Hinblick auf die hiesige Diskussion zur Bewertung von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland und der Aussage, dass die Informations- und Auskunftstätigkeiten zu den Domänen dieser Auslandstätigkeiten gehören, ist die Anmerkung in der Internationalen Norm ISO 11620:1998 von Interesse, dass diesbezüglich keine

¹⁴⁷ Folgende 32 Indikatoren werden in der Internationalen Norm ISO 11620:1998 aufgelistet: **Benutzerzufriedenheit**, **Prozentsatz der erreichten Zielgruppe**, Kosten pro Benutzer, Bibliotheksbesuche pro Kopf, Kosten pro Bibliotheksbesuch, **Verfügbarkeit von Titeln**, Verfügbarkeit von nachgefragten Titeln, Anteil der nachgefragten Titel im Bestand, Erweiterte Verfügbarkeit von nachgefragten Titeln, Präsenznutzung pro Kopf, Dokumentnutzungsrate, Mittlere Dauer der Dokumentbeschaffung aus geschlossenen Magazinen, Mittlere Dauer der Dokumentbeschaffung aus Freihandbeständen, Bestandumsatz, Ausleihen pro Kopf, Entliehene Dokumente pro Kopf, Kosten pro Ausleihe, Ausleihen pro Mitarbeiter, Geschwindigkeit des Leihverkehrs, **Erfolgsrate korrekt beantworteter Fragen**, **Erfolgsrate bei der Suche im alphabetischen Katalog**, **Erfolgsrate bei der Suche im Sachkatalog**, Ausstattungsverfügbarkeit, Benutzungsrate der Ausstattung, Benutzungsrate der Sitzplätze, Verfügbarkeit von automatisierten Systemen, Mittlere Dauer der Dokumenterwerbung, Mittlere Dauer der Dokumentbearbeitung und Kosten pro katalogisiertem Titel.
(Die fett-gedruckten Indikatoren stimmen mit den IFLA-Indikatoren überein).

¹⁴⁸ Hier zu nennen, sind Indikatoren wie Kosten pro Benutzer, Kosten pro Bibliotheksbesuch, Kosten pro Ausleihe, Kosten pro katalogisiertem Titel etc..

¹⁴⁹ Vgl. hierzu: Internationale Norm ISO 11620:1998, S. 12.

Indikatoren festgelegt worden sind.

"Für einige Aktivitäten und Dienstleistungen von Bibliotheken konnten während der Erarbeitung dieser Internationalen Norm keine getesteten und gut dokumentierten Indikatoren festgelegt werden. Dazu gehören die Informationsdienste, die Benutzerschulung und ganz allgemein die elektronischen Dienstleistungen."¹⁵⁰

Hier wird - ein in dieser Publikation schon benanntes Problem - besonders für die Informationsaktivitäten der Goethe-Institute im Ausland offenkundig, nämlich Indikatoren zu determinieren, die der Bewertung von Informations- und Auskunftsaktivitäten gerecht werden. Es zeigt sich, dass die Internationale Norm ISO 11620:1998 diesen Sachverhalt ausklammert und somit ein Hauptarbeitsfeld der interkulturellen Informationsarbeit unberücksichtigt bleibt. Eine Tatsache, die zur Folge haben muss, dass supplementäre Methoden für die Evaluierung von multilingualen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland diskutiert werden müssen, um sich mit dieser Problematik zu beschäftigen.¹⁵¹ Positiv anzumerken ist in der Tat, dass die Internationale Norm ISO 11620:1998 in korrekter Weise herausstellt, dass bezogen auf die Informationstätigkeiten der Auslandsinstitute, die in ihr verzeichneten Leistungsindikatoren nicht obligatorisch, sondern als Angebot anzusehen sind, Leistungen auf dem Informationssektor zu beurteilen. Diese Einsicht ist ausschlaggebend, dahingehend, dass Informationseinrichtungen sehr unterschiedlich ausgerichtet sind, besonders die global erbrachten Informationsdienstleistungen der "Goethe"-Informationszentren. Übereinstimmend mit den IFLA-Leistungsindikatoren haben die Indikatoren der Internationalen Norm ISO 11620:1998 die Funktion, den Informationseinrichtungen eine Selbstdiagnose¹⁵² zu unterbreiten.

Die umfangreichere Ausdifferenzierung nach 32 Indikatoren¹⁵³ in der Internationalen Norm ISO 11620:1998 sind für die Tätigkeitsbereiche der Informationsabteilungen der Goethe-Institute im Ausland im Gegensatz zu den einfach handhabbaren IFLA-Leistungsindikatoren somit wenig dienlich. Als Zwischenergebnis lässt sich festhalten, dass die Internationale Norm ISO 11620:1998 - wie bereits erörtert - ausführlicher die Leistungen unter dem Kostenaspekt im Vergleich zu den IFLA-Indikatoren untersucht und ihre Ausrichtung sich vermehrt auf betriebswirtschaftliche Gesichtspunkte konzentriert. Diese Spezifizierung in Bezug auf die Kosten ist für die "Goethe"-Informationsarbeit im Ausland allerdings - wie auch der Alltag in Barcelona täglich veranschaulicht - aus pragmatischer Sicht unbedeutend, da die Diskussion zur Verbesserung von Informationsdienstleistungen den Kunden in den Mittelpunkt

¹⁵⁰ Vgl. hierzu: Internationale Norm ISO 11620:1998, S. 3.

¹⁵¹ Ein erster Vorstoß in diese Richtung gehend, stellen die hier schriftlich fixierten Überlegungen dar.

¹⁵² Dieser Ausdruck wurde aus der Internationalen Norm ISO 11620:1998 übernommen.

¹⁵³ Vor allem die Indikatoren Prozentsatz der erreichten Zielgruppe, Kosten pro Benutzer, Kosten pro Bibliotheksbesuch, Präsenznutzung pro Kopf, Heraussuchen von Dokumenten, Kosten pro Ausleihe, Kosten pro Mitarbeiter, Benutzungsrate der Ausstattung und der Sitzplätze sowie Kosten pro katalogisiertem Titel sind für die Informationszentren der Goethe-Institute weder aus personellen noch aus finanziellen Gründen von Nutzen.

stellen soll. Die durch die Dienstleistungserbringung entstehenden Kosten sind dem gegenüber untergeordnet.

Als eine Methode zur Evaluierung von multilingualen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland sind daher die in Kapitel 5 als geeignet eingestuften IFLA-Indikatoren, die ebenfalls in der Internationalen Norm ISO 11620:1998 aufgenommen wurden, zu präferieren.

7. Zu den besonderen Bedingungen der Leistungsmessung / Bewertung von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland unter besonderer Berücksichtigung der Informationsabteilung (Bibliothek/Mediothek) des Goethe-Instituts Barcelona

Die Goethe-Institute verwirklichen ihre Ziele, die Pflege der deutschen Sprache im Ausland und die Förderung der internationalen kulturellen Zusammenarbeit, in erster Linie durch Kommunikation mit ihren potentiellen Zielgruppen, Partnern und Multiplikatoren im Gastland sowie dem an deutscher Kultur interessierten Personenkreis.¹⁵⁴ Dazu erfordert es von dem in den Goethe-Instituten im Ausland tätigen Personal, sich auf die Kultur und die Lebensgewohnheiten, den Alltag im Gastland einzulassen, ihn kennenzulernen und in die Institutsgewohnheiten zu integrieren. Kommunikation tritt als die Schlüsselkompetenz der erfolgreichen Informations- und Kulturarbeit der Goethe-Institute im Ausland hervor.

Ihre Abläufe unterscheiden sich im Vergleich zu kommunikativen Situationen von Informationseinrichtungen in der Bundesrepublik Deutschland insofern, dass - abgesehen von sprachlichen Barrieren - der kulturelle Kontext als auch divergierende Verhaltensweisen und Einstellungen im Gastland die tägliche Arbeit der Goethe-Institute tangieren.

Eine Erkenntnis, die sich daher unmittelbar auf die Methoden der Leistungsmessung und der Herangehensweise zur Bewertung von Dienstleistungen auswirken sollte, insofern, dass die Spezifika der Qualität von Informationsdienstleistungen speziell im Ausland zu erkunden sind. Der Anspruch des Kunden korrekte und verlässliche deutschlandbezogene Informationen in den Informationszentren der Goethe-Institute in einem angenehmen "Ambiente"¹⁵⁵ durch kompetente Informationsvermittler zu erhalten, dürften mit Sicherheit wesentliche Qualitätskriterien ausmachen, die durch Interaktionen mit den Benutzern sich im Berufsalltag ergeben.

¹⁵⁴ Wie sich in Kapitel 5 herausstellt, ist gerade Kommunikation für die interkulturelle Informationsarbeit als essentiell zu erachten.

¹⁵⁵ Auch für die Informationszentren der Goethe-Institute gilt: "Je attraktiver die Räumlichkeiten einer Bibliothek sind, je mehr sie zum allgemeinen Aufenthalt, zur Kommunikation oder zum Arbeiten einladen und geeignet sind, desto stärker wird die Benutzung in der Bibliothek ins Gewicht fallen." Aus: Fiebig, Ingeborg: a.a.O., S. 163.

"Denn für die Benutzer liegt die Qualität bibliothekarischer Dienstleistung auch darin, ob z. B. Telefone mit Personal besetzt sind, wie häufig sie klingeln lassen müssen, bis abgenommen wird, wie freundlich das Personal reagiert, ob sie ggf. zurückgerufen werden und ob sie sicher sein können, auf jede Anfrage binnen einer garantierten Frist eine Antwort zu erhalten."¹⁵⁶

Erfahrungen aus der Praxis im Goethe-Institut Barcelona belegen, dass die Informationsdienstleistungen Mehrwert haben, wenn sie auf das individuelle Profil des Benutzers zugeschnitten sind, unter der Voraussetzung, dass im Gespräch¹⁵⁷ die individuellen Wünsche des Kunden hinterfragt werden, und ein Interesse an seinen individuellen Informationsbedürfnissen vorliegt.¹⁵⁸ Aus diesem Grund nehmen die in den Informationszentren ablaufenden Kommunikationsprozesse, die Ausdruck finden durch das Eingehen auf Kundenwünsche, das aktive Zugehen auf den Kunden oder Schnelligkeit und Bereitschaft zum Kommunizieren an den Tag zu legen, direkt Einfluss auf den Zufriedenheitsgrad der Benutzer, die das Goethe-Institut aufsuchen.¹⁵⁹

"Informationsprozesse sind gleichzeitig Kommunikationsprozesse, und damit soziale Prozesse."¹⁶⁰

In dieser Beziehung spielt der Faktor "Mensch", d. h. die Ausstrahlung, das Erscheinungsbild und das Auftreten der in den Goethe-Instituten angestellten Mitarbeiter sowie die Form des "in Kontakt Treten" mit der Kundschaft zwecks Schaffung kommunikativer Situationen, auf dem Terrain der interkulturellen Informationsarbeit eine nicht zu unterschätzende Rolle.¹⁶¹

"Die Qualitätsmerkmale, wie sie aus der Kundensicht wahrgenommen werden, beinhalten nicht nur das Produkt oder den

¹⁵⁶ aus: Bibliotheksmanagement - Anspruch, Wirklichkeit und Perspektiven. In: http://www.fh-potsdam.de/~hobohm/textbook/man_bib.htm

¹⁵⁷ Es kann sich ebenso um schriftliche Korrespondenz handeln.

¹⁵⁸ Ein Unterschied wird darin erkennbar, dass die individuelle Betreuung des Benutzers aufgrund der Größe der Einrichtung in den Informationszentren der Goethe-Institute viel mehr gegeben ist, als - vergleichsweise - in großen Informationseinrichtungen der Bundesrepublik Deutschland.

¹⁵⁹ Diese Kommunikationsprozesse laufen natürlich auch in Bibliotheks- und Informationseinrichtungen in der Bundesrepublik Deutschland täglich ab. Der Unterschied zur Kultur- und Informationsarbeit der Goethe-Institute liegt aber darin, dass Deutschlandbilder - Images - transportiert werden, und die Zielgruppen der Goethe-Institute different von denen der Informationseinrichtungen, z. B. einer Universitätsbibliothek, in der Bundesrepublik Deutschland sind.

¹⁶⁰ aus: Müller, Raymund ; Schmidt, Ralph ; Schwuchow, Werner: Qualitative und quantitative Aspekte der Wirtschaftlichkeit von Informationsdienstleistungen, S. 182.

¹⁶¹ Hierzu gehören Stereotypen und Klischee-Vorstellungen im Kopf des Kunden, die bei der Bewertung der Arbeitsleistungen entweder qualitätsfördernde oder qualitätsmindernde Auswirkungen haben können.

Dienst im "engeren" Sinne, sondern vielmehr die Vielzahl der Interaktionen des Kunden mit der Informationsorganisation."¹⁶²

Die Ressource Personal wirkt sich insofern für die Kultur- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland primär als eines der wichtigsten Elemente auf die Benutzerzufriedenheit mit den offerierten Dienstleistungsangeboten aus.

"Die Beachtung psychosozialer Prozesse (Einstellung, Eigeninteressen und Motivation der Mitarbeiter) findet zunehmende Beachtung, weil nachgewiesen werden konnte, dass die häufigsten Ursachen für schlechte und ineffiziente Leistungen auf das Konto zwischenmenschlicher Probleme zu buchen sind."¹⁶³

Diese Einsicht sollte Auswirkungen auf die Vermittlung von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland haben, da weder die eigentliche Beratung des Kunden noch die Anzahl der Ausleihvorgänge im Vordergrund stehen dürfen, sondern das *Begegnen* - die Goethe-Institute im Ausland als kommunikative Foren zur Integration unterschiedlicher Kulturen - als Aufgaben-Schwerpunkte der Auslandsinstitute zu sehen sind. Die Bewertung bzw. das persönliche Einordnen von kommunikativen Situationen kann weitgehend durch direkte Kontakte zum Kunden, durch das Gespräch, das stets einer gegenseitigen Subjektivität unterliegt, also aus empirischer Sicht schwer zu quantifizieren ist, durchgeführt oder ermittelt werden.

Aussagen über die potentielle Nutzung und deren Zufriedenheit durch Aussagen der Benutzer unterliegen zum einen zwar dauernd einer Subjektivität - zum anderen können sich Qualitätskriterien von Phase zu Phase beim Kunden ändern.

"Es hat Versuche gegeben, die Kundenzufriedenheit als ein Kriterium für Effektivität zu verwenden. Auch hier gibt es Schwierigkeiten, denn die Kunden wissen oft nicht, ob sie gut bedient wurden. Untersuchungen von Zufriedenheit zeigen, dass der Kunde einen hohen Grad an Zufriedenheit zeigte, wenn er höflich und freundlich behandelt wurde. Es gibt keine größeren Untersuchungen, die die Zufriedenheit in zeitlichem Abstand zum Bibliotheksbesuch messen."¹⁶⁴

Diese Subjektivität kann - wie die Erfahrungen im Goethe-Institut Barcelona verdeutlichen - dank des "Gast-Bonus", den die Goethe-Institute im Ausland innehaben, die Ergebnisse einer Benutzerzufriedenheitsbefragung derartig positiv ausfallen lassen, dass konstruktive Kritik ausbleibt und Schwachstellen ignoriert werden.¹⁶⁵

¹⁶² aus: Herget, Josef: Qualitätsbewertung von Informationsdiensten - Ansätze, Methoden, Ergebnisse, S. 177.

¹⁶³ aus: Herget, Josef: a.a.o., S. 179.

¹⁶⁴ aus: Lynch, Beverly P.: a.a.o., in: <http://www.ifla.org/IV/ifla64/027-137g.htm>

¹⁶⁵ Wenn dies eintritt, dienen die Benutzerzufriedenheitsbefragungen ausschliesslich zum

" ... Erwartungen können, vielleicht durch Vergleich mit besser ausgestatteten Institutionen, besonders hoch liegen, sie können aber auch durch negative Erfahrung so bescheiden sein, dass trotz eigentlich mangelhafter Leistung ein positives Bild der Benutzerzufriedenheit entsteht."¹⁶⁶

Für den Informationssektor im Ausland implizieren oben beschriebene Situationen, dass als grundlegender Schritt und besondere Bedingung der Leistungsmessung von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland neben der Evaluierung von Informationsbedürfnissen, eine Analyse der Informationssituation im Gastland anzustellen ist, um ein Konzept zur deutschlandbezogenen Informationsarbeit zu erstellen, das den Aufbau von Netzwerken mit Partnern in den Bereichen Informationspolitik und -management, Informationsmarketing, Literatur- und Informationsvermittlung vorsieht.

Die Konzeption und Durchführung von Projekten der Bibliothekarischen Verbindungsarbeit in Form von fachlichen Gesprächen und der Kooperation mit ausländischen Informationseinrichtungen zuzüglich der Gastland-bezogenen Informationsanalyse sind als "über das Institut hinausgehende" Aktivitäten ebenso in den Prozess der Leistungsmessung einzubeziehen. Die Qualität der Aktivitäten und der Informationsvermittlung im Rahmen der Bibliothekarischen Verbindungsarbeit, die sich mit den in Kapitel 5 und 6 erwähnten Methoden der Leistungsmessung genauso evaluieren lassen, werfen im Gastland vielfach einen Schatten auf das Image des Goethe-Instituts oder bisweilen auf das Image der Bundesrepublik Deutschland. Demzufolge spielen als nächste Besonderheit in Bezug auf die Informationstätigkeiten im Ausland und deren Evaluierung Image-prägende Faktoren bei der Kundschaft auf das Gesamtbild einer Institution, wie das der Goethe-Institute als offizielle Kulturinstitute der Bundesrepublik Deutschland, eine Rolle. Für die Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland ist daher von Wichtigkeit herauszufinden, welche Dienstleistungen oder Bereiche von Dienstleistungen ein günstiges bzw. ungünstiges Image auf die Kundschaft haben.

Auf Seiten der Kunden werden psychosoziale Prozesse - Einstellungen, Stereotypen oder Klischees - beispielsweise schon beim Betreten eines Goethe-Instituts aktiviert, die sich auf die Bewertung der Dienstleistungen bewusst oder unbewusst auswirken. Im fachbezogenen Diskurs der empirischen Sozialforschung spricht man diesbezüglich von "unscharfen" Variablen, die mit den in Kapitel 5 und 6 skizzierten Methoden der Leistungsmessung schwerlich zu erfassen und zu operationalisieren sind. Es bestehen jedoch kontinuierlich Interaktionen zwischen der Auffassung von Dienstleistungsqualität und jenen "unscharfen" Variablen - als da sind die Erwartungshaltungen der Kunden - mit dem Image der Institution oder Teilbereichen der Institution.¹⁶⁷ Man muss sich an dieser Stelle bewusst machen, dass bezüglich der Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland "unscharfe" Variablen in hohem Maße, Einfluss auf die Resultate der Leistungsmessung nehmen. Sie

Selbstzweck, seine Leistungen in ein positives Licht zu stellen.

¹⁶⁶ Aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 104-105.

¹⁶⁷ Einschließlich des Personals in den Goethe-Instituten.

kennzeichnen zusätzlich besondere Umstände im Ablauf der Bewertung von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland. Fokusgruppen-Interviews stellen dies betreffend auf dem Gebiet der Bibliotheks- und Informationsarbeit ein Instrumentarium dar, sich mit dieser Problematik - der Erforschung von Erwartungshaltungen, Einstellungen und Images - auseinanderzusetzen.

Die Methode der Fokusgruppen-Interviews sieht vor, dass mit Hilfe von Gruppeninterviews Informationen gesammelt und Meinungen erfragt werden, inwiefern das Dienstleistungsspektrum oder die Institution an sich aus dem Blickwinkel der Benutzer gesehen werden. In Form von Fokusgruppen¹⁶⁸, die sich in den Goethe-Instituten problemlos aus den Kursteilnehmern bilden lassen¹⁶⁹, können Gespräche geführt werden, die vor allen Dingen Einstellungen, Sichtweisen und Bewertungen bezogen auf die Informations-, Kultur- und Spracharbeit offenlegen sollen.¹⁷⁰ Fokusgruppeninterviews stellen so gesehen eine ideale Möglichkeit dar, mit den potentiellen Zielgruppen der Goethe-Institute weltweit ins Gespräch zu kommen¹⁷¹ - sie tragen zur Kundenbindung bei, da der Kunde im Mittelpunkt steht, seine Meinung gefragt ist und auf Seiten des Goethe-Instituts Gesprächsbereitschaft signalisiert wird.

Diese kommunikativen Situationen sind als prädestiniert anzusehen, gleichfalls Themenbereiche wie Klischee-Vorstellungen und Stereotypen bezüglich der Institution an sich als auch der deutschen Kultur zu diskutieren und auszuwerten. Vorteilhaft ist die Methode für die Informationsarbeit auch deswegen, weil Standpunkte und neue Sichtweisen der Benutzer bekannt werden, die den in den Auslandsinstituten tätigen Personen wegen der angesprochenen kulturellen und sozialen Divergenzen im Gastland oftmals nicht gegenwärtig sind. Darüber hinaus gestatten Fokusgruppeninterviews es, neben verbalen ebenso nonverbale Äußerungen zur Kenntnis zu nehmen, um diese zu protokollieren und nachfolgend in die Auswertung miteinzubeziehen.¹⁷²

¹⁶⁸ Die Definition von Fokusgruppen lautet: "A focus group can be defined as a carefully planned discussion designed to obtain perceptions on a defined area of interest in a permissive, nonthreatening environment. It is conducted with approximately seven to ten people by a skilled interviewer. The discussion is relaxed, comfortable, and often enjoyable for participants as they share their ideas and perceptions. Group members influence others by responding to ideas and comments in the discussion." aus: Glaser, Christiane ; Kranz, Brigitte ; Lück, Katharina: "Das wissen wir doch am besten, was die Benutzer wollen" oder Fokusgruppeninterviews mit Bibliotheksbenutzern zum Thema "Elektronische Informationsvermittlung im BIS Oldenburg", S. 1914.

¹⁶⁹ Die Kursteilnehmer bilden von ihrer Intention her - die deutsche Sprache zu erlernen - eine homogene Gruppe.

¹⁷⁰ Diese Interviews könnten grundsätzlich gegen Ende eines jeweiligen Semesters durchgeführt werden.

¹⁷¹ Auch hier zeigt sich wieder, dass die Kommunikation mit den Kunden von außerordentlicher Wichtigkeit ist.

¹⁷² Indem mit Hilfe eines Kategorienschemas angesprochene Themen und Aspekte systematisiert und qualitativ ausgewertet werden.

Die Ergebnisse aus solchen Interviewrunden fungieren somit als Basis, institutsintern über Veränderungen zu diskutieren und gewonnene Einsichten in die Tat umzusetzen. Fokusgruppeninterviews als Methode der qualitativen Leistungsmessung sind daher für die ausländische Informationsarbeit der Goethe-Institute weltweit gut einsetzbar, um auf Kritik zu reagieren und auf unkonventionellem Weg, Meinungen und Sichtweisen in kommunikativer Form zu erfahren.

Die im IFLA-Handbuch und in der Internationalen Norm ISO 11620:1998 veröffentlichten Leistungsindikatoren eignen sich zwar für die Eruiierung qualitativer und quantitativer Werte auf allgemeiner und teils auf spezieller Ebene - sie blenden aber die für die Kultur- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland wichtige Seite der Erforschung von Einstellungen und Erwartungshaltungen¹⁷³ - bezogen auf das kulturelle Image der Goethe-Institute der Bundesrepublik Deutschland im Ausland - aus, da wesentlich der Bezug zu den kommunikativen Situationen fehlt.¹⁷⁴ Der Arbeitsalltag im Kultur- und Informationsbereich gestaltet sich - konträr zu den täglichen Situationen der Informationsbranche in der Bundesrepublik Deutschland - so, dass ein stetiges Erkennen und Reflektieren der kulturellen, sprachlichen und sozialen Divergenzen in den "Goethe"-Arbeitstag einfließen müssen, da - wie die Praxis im Bereich der Informationsarbeit im Goethe-Institut Barcelona tagtäglich und die hier dargelegten Anschauungen erkennbar machen - die Qualität von Leistungen der Goethe-Institute obendrein in erheblichem Maße durch kommunikative Situationen bestimmt wird. Die eben gemachten Ausführungen spiegeln sich ansatzweise durch folgendes Zitat wider:

"Wichtiger noch ist aber die Erkenntnis, dass hinter allen abstrakten Qualitätsmodellen und nach außen gerichteten Kundenorientierungen stets die sehr nach innen gerichtete Perspektive auf die Befindlichkeiten der primären Ressource der Dienstleistungsleistungsgesellschaft, der Mitarbeiter steht."¹⁷⁵

Beurteilungen von Leistungen der Goethe-Institute im Ausland sind wesentlich von zwischenmenschlichen und persönlichen Begegnungen, also schwer quantifizierbaren Interaktionen, geprägt. Sie bestimmen maßgeblich den Alltag in den Goethe-Instituten im Ausland.

Für die Informationsarbeit der Goethe-Institute ist darüber hinaus essentiell, einen Standpunkt von außen einzunehmen und sich zu fragen, was die Benutzer von der Informationseinrichtung und dem Goethe-Institut als Gesamtinstitution denken. Fokusgruppeninterviews stellen hier ferner eine Methode dar, Standpunkte von außen kennenzulernen. In diesem Zusammenhang ist die Ermittlung der Kundenorientierung und der Benutzerzufriedenheit nicht nur auf den Informationsbereich zu beschränken, sondern auf die übrigen Abteilungen - die Programm- und Sprachabteilung - auszudehnen. Entsprechend erscheint es sinnvoll

¹⁷³ Auch von Images.

¹⁷⁴ Fokusgruppeninterviews bieten sich dem als Alternative an.

¹⁷⁵ aus: Hobohm, Hans-Christoph: Qualität und Zufriedenheit als Managementkriterien für Informationseinrichtungen. In: <http://www.fh-potsdam.de/~hobohm/inetqual.pdf>

für die Arbeitsfelder der Goethe-Institute im Ausland, sich mit den Vorgehensweisen des Beschwerdemanagements vertraut zu machen. Das Beschwerdemanagement sieht vor, Kunden(un)zufriedenheit zu ermitteln, indem grundsätzlich dem Nutzer von Dienstleistungen die Möglichkeit eingeräumt wird, (Un)zufriedenheiten artikulieren zu können. Das Entgegennehmen von negativer oder positiver Kritik sollte in den Goethe-Instituten im Ausland standardisiert sein, so dass in Form von sogenannten "Kritik"-Formularen¹⁷⁶, die an häufig frequentierten Stellen im Institut ausgelegt werden, Meinungsäußerungen über das Dienstleistungsangebot abgegeben und anschließend von Mitarbeitern analysiert werden können. Aus den Analyseergebnissen eingehender Beschwerden lassen sich Verbesserungsvorschläge sowie innovative Ideen ableiten. Voraussetzung für den Erfolg des Beschwerdemanagements ist allerdings, dass die aus den Resultaten gewonnenen Erkenntnisse möglichst schnell in die Praxis umgesetzt werden. Methoden des Beschwerdemanagements sind daher gerade für die Bewertung von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland geeignet, verborgene Innovationspotentiale ausfindig zu machen.

Die auf den Informationssektor beispielsweise ausgerichteten Leistungsindikatoren "Buchdurchlaufgeschwindigkeit" und "Beschaffungsgeschwindigkeit" sowie "Fernleihgeschwindigkeit"¹⁷⁷ oder "Fernnutzungen pro Kopf"¹⁷⁸ sind im Kontext der Informationsaktivitäten der Goethe-Institute im Ausland zur Leistungsmessung und zur Bestimmung der Qualität von Informationsdienstleistungen untauglich.¹⁷⁹

Anhand der Leistungsindikatoren "Bereitstellungsgeschwindigkeit", "Buchdurchlaufgeschwindigkeit" und "Beschaffungsgeschwindigkeit" soll dies kurz exemplifiziert werden. Der Indikator "Bereitstellungsgeschwindigkeit" setzt die durchschnittliche Zeit zwischen dem Entleihvorgang mit dem Moment, in dem das Dokument entliehen wird oder am Ausgabeplatz verfügbar ist, in Relation.¹⁸⁰ Da der Medienbestand in den Informationszentren im Ausland direkt und offen zugänglich ist, und weder Freihandmagazine noch geschlossene Magazine vom Konzept her vorgesehen sind¹⁸¹, ist der Indikator "Bereitstellungsgeschwindigkeit" für die ausländische

¹⁷⁶ Es kann sich auch um "Beschwerde"-Boxen, "Kummerkästen" usw. handeln, also Punkten im Goethe-Institut, an denen das Publikum vorbeigeht. Im Goethe-Institut Barcelona wurden in allen vier Etagen Umfrageformulare ausgelegt, um seine Meinung äußern zu können.

¹⁷⁷ Die IFLA-Indikatoren "Fernleihgeschwindigkeit" und "Fernnutzungen pro Kopf" sind für die Bibliotheks- und Informationsarbeit im Goethe-Institut Barcelona auszuschließen, da Fernleih-Aktivitäten nicht getätigt werden.

¹⁷⁸ Vgl. auch Fußnote 177.

¹⁷⁹ Genauso verhält es sich mit der Vorgehensweise die zeitliche Dauer des Bibliotheksbesuchs oder die der Mediennutzung bzw. die Geschwindigkeit von Arbeitsabläufen festzuhalten.

¹⁸⁰ Gemäß den internationalen Richtlinien der IFLA. Vgl. hierzu: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 91-93.

¹⁸¹ Vgl. hierzu auch Kapitel 2 "Zur gegenwärtigen Situation der Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland" und Kapitel 3 "Die gegenwärtige Bibliotheks- und Informationsarbeit des Goethe-Instituts Barcelona".

Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute irrelevant. Ähnlich verhält es sich mit dem IFLA-Indikator "Beschaffungsgeschwindigkeit", mit dem

"die Zeitspanne zwischen dem Tag, an dem ein Titel (eine Monographie) publiziert wird und dem Tag, an dem der Titel in der Bibliothek eintrifft"¹⁸²

differenziert nach der "Bestellgeschwindigkeit"¹⁸³ und der "Liefergeschwindigkeit" ermittelt wird.

Die Bestell- und Liefermodalitäten von deutschsprachigen Medien gestalten sich für die Informationszentren der Goethe-Institute weltweit so, dass in Form von "Online"-abrufbaren Titelvorschlägen¹⁸⁴ Bestelllisten erstellt werden, die zentral von Inter Nationes bzw. von den Fachabteilungen der Zentralverwaltung in München bearbeitet werden und an Vertragsbuchhändler im Inland zur Auftragserledigung weitergeleitet werden. Durch diese Organisationsabläufe, die unerlässlich sind, um global die Institute mit deutschsprachigen Medien zu versorgen, besteht nur durch Minimierung der Bestellgeschwindigkeit für die einzelnen Informationszentren im Ausland die Gelegenheit, die Beschaffungsgeschwindigkeit zu beeinflussen.¹⁸⁵ Diese Ablauf- und Organisationsstrukturen zwischen der Zentralverwaltung der Goethe-Institute in München und seinen Auslandsinstituten machen eine weitere Besonderheit aus, die den Kunden zum größten Teil nicht bekannt sind und sich im Einzelfall negativ auf das Image des gesamten Instituts oder des Informationszentrums auswirken können.

Die Tatsache, dass die Beschaffungsgeschwindigkeit je nach Entfernung und gesetzlichen Bestimmungen¹⁸⁶ des Gastlands erheblichen Schwankungen unterliegt, macht deutlich, dass externe, nicht-kontrollierbare Faktoren sich auf das Leistungsspektrum der Goethe-Institute im Ausland bemerkbar machen können. Auch hier ist erneut der direkte Kontakt oder eine nach außen gerichtete Öffentlichkeitsarbeit ein probates Mittel, auf entsprechende organisatorische Umstände und damit verbundenen Unzulänglichkeiten hinzuweisen.

Zu den weiteren besonderen Bedingungen der Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland gehört die Entfernung zu anderweitigen deutschen Informationseinrichtungen hinsichtlich einer fachlichen Kooperation. Diese räumlichen Distanzen werden durch das Internet optimal aufgehoben und stellen

¹⁸² aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 79.

¹⁸³ Die Bestellgeschwindigkeit, mit der "die Zeitspanne zwischen dem Tag, an dem ein Titel erscheint und dem Tag, an dem der Titel von der Bibliothek bestellt wird", ist von den Informationszentren im Ausland beeinflussbar.

¹⁸⁴ Beziehungsweise per Disketten, die von den Fachabteilungen in der Zentralverwaltung der Goethe-Institute in München erstellt und an die Auslandsinstitute versandt werden.

¹⁸⁵ Ein Gesichtspunkt, der zur Steigerung der Dienstleistungsqualität, ebenfalls von Bedeutsamkeit ist.

¹⁸⁶ Gemeint sind Zoll-, Ein- und Ausfuhrbestimmungen in Nicht-EU-Staaten.

insofern heutzutage kein Problem mehr dar.¹⁸⁷

Das Internet schafft die Voraussetzung schnell auf die Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute zugreifen zu können. Die schnelle, orts- und zeitunabhängige Zugriffsmöglichkeit per Internet ist zugleich in Bezug auf die Qualitätsdiskussion von Informationsdienstleistungen als eine positive Offerte im Sinne der Dienstleistungsqualität zu erachten, zumal Informationen bereitgestellt werden, die physisch im eigentlichen Sinne im Informationszentrum nicht vorhanden sind. Für den Informationsalltag hat dies zur Konsequenz, dass das Internet für die Informationsarbeit in den Goethe-Instituten als *das Informationsmedium* zur Hilfe genommen wird, um orts- und zeitunabhängig Dienstleistungen anzubieten und erfüllen zu können.¹⁸⁸ Die Benutzung des Internet ist derweil in der täglichen Recherchearbeit der Goethe-Institute zur selbstverständlichen Routine geworden, so dass das Bearbeiten von Anfragen sich verstärkt in den Online-Bereich verlagert. Diese Arbeitsweise charakterisiert insofern eine besondere Bedingung der deutschlandbezogenen Bibliotheks- und Informationsarbeit im Ausland - dass nämlich ein hoher Anteil der Dienstleistungen durch Kommunikation auf Distanz erbracht wird.¹⁸⁹ Entsprechend sind Überlegungen anzustellen, wie man Qualitätssicherung auf dem Gebiet der neuen Informationsquellen unter Beachtung der Problematik von sprachlicher Zugänglichkeit nicht deutschsprachiger Zielgruppen erreichen kann.

Eine mögliche Variante zur Leistungsermittlung bietet der IFLA-Indikator "Zufriedenheit mit Fernnutzungsdiensten" an, der wie folgt umschrieben wird:

"Dieser Indikator ermittelt die Einschätzung der Benutzer bezüglich ihrer Zufriedenheit mit den für Fernnutzung angebotenen Bibliotheksdienstleistungen."¹⁹⁰

Ein Fragenkomplex zur "Zufriedenheit mit Fernnutzungsdiensten" könnte auf der "Homepage" eines jeweiligen Goethe-Instituts integriert werden, mit der Möglichkeit direkt seine Meinung kundzutun. Eine andere für die interkulturelle Informationsarbeit vorstellbare Erhebungsmethode ist in Form eines Fragebogens kombiniert mit der Erhebung der Benutzerzufriedenheit im Allgemeinen durchführbar. Die Eruiierung von Nutzungsgewohnheiten des Internets im Gastland ist hier vor allem gefragt¹⁹¹, um Kenntnisse zu erhalten, welche deutschlandbezogenen Netzinhalte im Gastland

¹⁸⁷ Dadurch, dass Informationen der Goethe-Institute im Internet unter <http://www.goethe.de> abrufbar sind.

¹⁸⁸ Es besteht die Möglichkeit via E-mail die Goethe-Institute zu kontaktieren, um Anfragen zu formulieren.

¹⁸⁹ In den meisten Regionen wird die landesweite Versorgung mit deutschlandbezogenen Informationen durch 1-2 Institute gewährleistet .

¹⁹⁰ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 112.

¹⁹¹ Indem Kundenbefragungen zum Nutzungsverhalten des Internets durchgeführt werden.

konsultiert werden. Dies zieht eine Erschließung und Strukturierung von Internetquellen sowie der Erstellung von "Goethe"-spezifischen Internet-Angeboten¹⁹² nach sich mit dem Ziel, eine Steigerung der Dienstleistungsqualität von Informationsangeboten der Goethe-Institute zu erreichen.¹⁹³ Die Durchführung von Internetberatungen, vorwiegend zum Recherchieren von deutschlandbezogenen Themen, unter Berücksichtigung der u. U. bestehenden Sprachbarrieren, ist als weitere qualitätsfördernde Maßnahme zu verstehen.¹⁹⁴

Das Hauptanliegen besteht darin, die Benutzer mit Informationskompetenzen auszustatten, um ihnen das Aufsuchen von relevanten deutschlandbezogenen und qualitativ anspruchsvollen Quellen zu ermöglichen.¹⁹⁵ Auch zu diesem Punkt lässt sich abschließend resümieren, dass Kommunikations- und Informationskompetenzen bei dem in den Goethe-Instituten angestellten Personal - verbunden mit der Fähigkeit Probleme erfassen und formulieren zu können - das A und O einer qualitätsbewussten Informationsvermittlung sind.

Die in den Vorbemerkungen verfasste Hypothese, dass Leistungsmessung von Informationsdienstleistungen im Ausland - hier der Goethe-Institute - spezieller Methoden bedarf, d. h. Leistungsindikatoren, die besonders geeignet erscheinen, Informationsarbeit unter Beachtung des kommunikativen/kulturellen Aspekts zu evaluieren, kann nur teilweise akzeptiert werden, da die Grundideen der IFLA und die der Internationalen Norm ISO 11620:1998 sich durchaus als kompatibel herausstellen, multilinguale Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland zu bewerten. Andererseits gestaltet sich die Informationsarbeit der Goethe-Institute sehr different von den Aktivitäten der meisten Informationseinrichtungen im Inland, so dass zur Bewertung kommunikativer Situationen im Ausland spezielle Ausprägungen und ergänzende Methoden - wie sie in den vorangehenden Kapiteln vorgestellt wurden - Beachtung finden müssen. Es lässt sich subsumieren, dass die menschlichen Faktoren - besonders für die interkulturelle Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland - wegweisend sind, ein angenehmes Kommunikationsklima zu schaffen.

"Der Messbarkeit der Qualität und Effizienz von Informationsdienstleistungen sind daher prinzipielle Grenzen gesetzt, da die Bemessungsstandards für die Güte einer Informationsdienstleistung zu allererst und ausschließlich von

¹⁹² Dazu gehört das Anlegen von "bookmarks", die Aktualisierung der Instituts-"Homepage", die "Link"-Pflege, Erstellung von Benutzungshilfen und kundenspezifischer Internetangebote.

¹⁹³ In der Weise, dass deutschlandbezogene WWW-Adressen erfasst und zudem als Verzeichnis in Print-Form zur Verfügung gestellt wird.

¹⁹⁴ Erdmute Lapp und Wolfram Neubauer sind der Ansicht: "Hilfestellung ... beim Zugang zu Informationen im Internet wird eine zunehmend wichtige Informationsdienstleistung". Aus: Lapp, Erdmute ; Neubauer, Wolfram: a.a.O., S. 271.

¹⁹⁵ Wie der Alltag im Informationszentrum des Goethe-Instituts Barcelona deutlich macht, ist die Medienkompetenz oftmals geringer als es in den Medien vorgegeben wird.

subjektiven menschlichen Werturteilen geprägt wird."¹⁹⁶

Daher lässt sich konstatieren, dass die multilingualen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland vielschichtige Produkte sind, die bezüglich der Qualitätsdiskussion sich aus einer unbestimmten Anzahl von Variablen zusammensetzen können, die den Prozess der Evaluierung komplizieren können. Die Begriffsbestimmung von Dienstleistungsqualität ist dementsprechend hinsichtlich der Informationstätigkeiten der Goethe-Institute im Ausland nicht eingängig festzulegen; auch aus der Erfahrung heraus, dass die Kundschaft im Ausland wegen der kulturellen und sozialen Differenzen sich als ein sehr heterogenes Gebilde präsentiert, dessen Informationsbedürfnisse sich bei weitem nicht so einfach eruieren lassen, wie die der Benutzer von Informationseinrichtungen im Inland.

Die Optimierung von multilingualen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland ist aus diesem Grund eher in kleinen Schritten zu vollziehen, indem man sich auf die Teilbereiche konzentriert, stellvertretend der Auskunfts- und Informationsdienst, die elementar das Gesamtbild der Informationsarbeit der Goethe-Institute kennzeichnen. Die grundlegenden Faktoren zur Bewertung und Verbesserung von ausländischen "Goethe"-Informationsdienstleistungen laufen über die Schiene der direkten Kommunikation.

8. Problemfelder der Bewertung und Messung von Informationsdienstleistungen der Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland

Problemfelder der Bewertung von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland liegen zum einen darin, dass die Auffassungen von Qualität und somit auch von Informationsdienstleistungsqualität infolge der erwähnten kulturellen und sozialen Differenzen je Gastland und Region sich inkongruent zwischen der Kundschaft und dem im "Goethe"-Auslandsinstitut tätigen Personal gestalten können. Die Auffassung von Informationsqualität unterliegt stets subjektiven und individuell unterschiedlichen Aspekten. Diese Subjektivität kann um so größer sein, desto differenter die kulturelle- und soziale Lage im Gastland ist. Für die kulturelle Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland entsteht dann die Problematik mit Verunsicherungen in Bezug auf die Ausarbeitung von Qualitätszielen umgehen zu müssen.

Die in dieser Untersuchung theoretisch und als Beispiele angesprochenen Methoden der Leistungsmessung machen bereits anschaulich, dass *die* Lösung zur Sicherstellung von Qualität bezüglich immaterieller Dienstleistungen - das gilt gerade für die Informationsdienstleistungen der "Goethe"-Auslandsinstitute - nicht existiert¹⁹⁷,

¹⁹⁶ aus: Leskien, Hermann: Effizienzsteigerung - Abschied vom Prinzip des Wachstums als Chance für Reformen, S. 117.

¹⁹⁷ "Information lässt sich nicht wie andere Sachgüter im Wirtschaftssystem behandeln und mit gängigen marktwirtschaftlichen Kriterien bewerten." Aus: Müller, Raymund ; Schmidt, Ralph ;

sondern die individuelle Kombination von verschiedenen qualitativen und quantitativen Ansätzen für die Bewertung von deutschlandbezogenen Informationsaktivitäten sich momentan als einzig sinnvolle Alternative herausstellt, sich dieser Thematik anzunähern, da

"die Informationswissenschaft noch keine adäquate Antwort auf den Bedarf an Messungen und Maßstäben in Bezug auf Informationsdienste gefunden hat."¹⁹⁸

Die Zusammenstellung von verschiedenen Evaluierungsansätzen in Form von objektiven Methoden, die Zahlen und Fakten erheben, und subjektiven Methoden, die den Erfolg und das Image an Hand von Benutzerzufriedenheitsbefragungen, Kontaktpunktanalysen, Fokusgruppen-Interviews, Fehleranalysen, Methoden des Beschwerdemanagements und direkter Kommunikation in den Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland versuchen zu ermitteln, setzt aufgrund der komplexen und immateriellen Struktur multilingualer Informationsdienstleistungen neben fachlichen Kompetenzen zugleich auch ausreichende personelle Kapazitäten voraus.¹⁹⁹ Angesichts auferlegter Sparmaßnahmen im Personal- sowie im Fort- und Weiterbildungsbereich dürften hier Engpässe und Problemfelder entstehen, Leistungsmessungssysteme in den Auslandsinstituten zu etablieren, um zu praktikablen Ergebnissen zu kommen.²⁰⁰ Das Spannungsfeld, inwieweit Methoden der Leistungsmessung in den Informationsabteilungen der Goethe-Institute finanziell und zeitlich durchführbar sind, dürfte mit Sicherheit zudem Gegenstand der Qualitätsdiskussion von multilingualen Informationsdienstleistungen sein. Daraus resultiert, dass die personellen und finanziellen Schwierigkeiten, mit denen die Informationszentren in den "Goethe"-Auslandsinstituten konfrontiert werden, auf das anvisierte Service- und Dienstleistungsniveau negative Auswirkungen haben und trotz Zielvereinbarungen, Vorgaben nicht vorbehaltlos erreicht werden können. Demzufolge ist an dieser Stelle eindeutig hervorzuheben, dass angesichts begrenzter Ressourcen Informationseinrichtungen - wie sie die Goethe-Institute im Ausland präsentieren - nicht in allen Bereichen optimale Leistungen erbringen können.²⁰¹ Es bedarf daher der Ausarbeitung eines "Goethe"-spezifischen Evaluationsmodells, dessen Charakteristika zum einen handhabbar und problemlos

Schwuchow, Werner: a.a.O., S. 175.

¹⁹⁸ aus: Herget, Josef: Qualität von Informationsdiensten, S. 156.

¹⁹⁹ Ulrich Hofmann problematisiert diesbezüglich: "Die offene Frage ist: Haben Mitarbeiter der Bibliotheken vor Ort die Personalressourcen und das Know-How der empirischen Sozialforschung bzw. der analytischen Statistik, um diese Informationen gewinnen zu können?". Aus: Hofmann, Ulrich: Controlling - Kritische Erfolgsfaktoren - Technologiecontrolling, S. 52. Ein Problem, dass gerade für die weltweite Organisation der Goethe-Institute von Belang ist.

²⁰⁰ Aus diesem Blickwinkel heraus hängt die Realisierung von Qualitätsvereinbarungen u. a. mit der wirtschaftlichen Prosperität der Goethe-Institute als gesamte Institution zusammen.

²⁰¹ Bezüglich der Situation der Goethe-Institute im Ausland trifft das Zitat zu: "... da weniger Geld für lokale Bestände, aber weltweit mehr Information verfügbar ist, wandelt sich die Rolle des Bibliothekars vom Bibliotheksverwalter zum Informationsvermittler." Aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 11.

in der Praxis einsetzbare Leistungsindikatoren sind, zum anderen ergänzende Methoden, die ohne zu hohen Aufwand durchführbar sind.²⁰²

Wegen der gesamten Problematik, die Leistungsmessungen z. T. mit sich bringen vor allem auf dem Terrain der interkulturellen Informationsarbeit, sollten Verfahren zur Bewertung von multilingualen Informationsdienstleistungen permanent überdacht und soweit modifiziert werden, dass eine Verbesserung des Daten-"Outputs" erreicht wird.²⁰³ Desweiteren gestaltet es sich problematisch, eine Beurteilung über den Gebrauchswert der Informationsprodukte an sich, die die Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland bereitstellen, abgeben zu können. Dies hängt teilweise damit zusammen, dass die in den Informationszentren der Goethe-Institute bisher angebotenen Produkte keiner genaueren Definition unterlagen, da die Vermittlung von Informationen kein einheitliches Produkt, sondern als eine auf den Benutzer ausgerichtete Dienstleistung anzusehen ist.²⁰⁴ Durch Umfragen an den Kunden gerichtet ist zwar je nach Untersuchungsdesign festzustellen, welcher individuelle Nutzen aus Besuchen in den Informationszentren zu ziehen ist - ob die deutschlandbezogenen Informationszentren im Ausland indes - wie anfangs erwähnt - am Aufbau einer weltweiten Informations- und Wissensgesellschaft mitwirken²⁰⁵, bleibt allerdings durch bisherige Methoden der Beurteilung von "Goethe"-Dienstleistungen unbeantwortet.

"Für den individuellen Nutzen von Informationsdienstleistungen gibt es also mehr oder weniger gut messbare Kriterien und Indikatoren - der gesellschaftliche Nutzen solcher Dienstleistungen kann hingegen kaum zuverlässig quantifiziert werden."²⁰⁶

Auch ist der Frage schwer nachzukommen, ob mit Personen verbundene Dienstleistungen besser bzw. schlechter benotet werden als abstrakte Dienstleistungen. Der Informations- und Auskunftsdienst stellt diesbezüglich besonders ein Problemfeld dar, wenn beispielshalber die durchschnittliche Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Anfrage und der Ausgabe einer Antwort festzuhalten ist oder mündlich erteilte Auskünfte, also Informationen, die nicht schriftlich fixiert werden, unter qualitativen Aspekten beurteilt werden sollen. Die Hektik des Berufsalltags steht dem oftmals gegenüber und lässt die Anwendung von auf den Informations- und Auskunftsdienst abgestimmten Indikatoren nur erschwert

²⁰² Nicht zuletzt auch, weil in vielen Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland nur 1-2 Personen tätig sind.

²⁰³ Eine Aufgabe, die die Beschäftigung mit neuester Fachliteratur zum Thema "Leistungsmessung" zum Inhalt haben müsste und in der Zentralverwaltung der Goethe-Institute in München von den Fachabteilungen erledigt werden müsste.

²⁰⁴ Informationsprodukte als da sind Kataloge und Datenbanken; Beratungen von Nutzern (Auskunftsdienst); Angebot von Flächen (Arbeitsräume); Lieferung von Medien (Literatur und Sachthemen bzw. digitalisierte Dokumente aus lokalen, nationalen und internationalen Beständen).

²⁰⁵ Vgl. hierzu auch Kapitel 2 "Zur gegenwärtigen Situation der Bibliotheks- und Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland".

²⁰⁶ aus: Müller, Raymund ; Schmidt, Ralph ; Schwuchow, Werner: a.a.O., S. 179.

zu, weil die exakte Erfassung von Informations- und Auskunftsleistungen schwierig und zeitaufwendig ist. Punktuell lässt sich kaum erkunden, in welchem Maß das Informationsbedürfnis des Kunden befriedigt wurde.

"Die Wirkung von guter oder schlechter Information zeigt sich meist nicht unmittelbar."²⁰⁷

Für die Informationsarbeit im Ausland ist es immerhin möglich, die Interessen von Nutzern der Goethe-Institute zu eruieren²⁰⁸, komplizierter gestaltet sich hingegen Kenntnisse über Nicht-Nutzer zu erhalten, da die Bestimmung weiterer potentieller Zielgruppen - neben der primären Zielgruppe, der Kursteilnehmer - nahezu unmöglich ist. Kenntnisse, die andererseits aber zweifelsohne von Interesse wären, Informationsdienstleistungen attraktiver und individueller zu gestalten, um die Gruppe der Nicht-Nutzer zu reduzieren. Der Vorgang des Ermitteln, wie schnell die Informationsabteilung eines Goethe-Instituts im Ausland auf Benutzeranforderungen reagiert, wenn gewünschte Medien nicht zur Verfügung stehen, wäre gleichfalls ein wichtiger Schritt, den Grad der Unzufriedenheit auf Seiten der Kunden zu verringern - die organisatorische Struktur der Goethe-Institute mit der Zentralverwaltung in München - wie in Kapitel 3 skizziert - und die Umstände in den Gastländern lassen eine schnelle auf den Benutzer gerichtete Medienbelieferung allerdings kaum zu.

"Aus der Sicht des Benutzers ist jedoch nicht entscheidend, wann das von ihm gesuchte Buch in der Bibliothek eintrifft, sondern wann er es ausleihen oder im Lesesaal benutzen kann."²⁰⁹

Die hier umrissenen Problemfelder machen z. T. anschaulich, dass die theoretischen Überlegungen zur Bewertung von multilingualen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland nicht unentwegt mit dem Alltag, der Berufspraxis, in Einklang zu bringen sind. Ziel sollte es jedoch gerade sein, die Kluft zwischen theoretischen Ausführungen und der Einsetzbarkeit von Leistungsmessungsmethoden gering zu halten. Für die Aktivitäten der Goethe-Institute gilt nämlich:

"Wir sind herausgefordert, die Zukunft zu gestalten anstatt sie zu erleiden. Dies erfordert gegebenenfalls prinzipiell neue Ansätze. Insofern leben wir in einer für Reformen günstigen Zeit."²¹⁰

Die hier geschilderten Problemfelder sollen kein Beitrag sein, die Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland in die Ecke der Perspektivlosigkeit zu rücken - im Gegenteil soll deutlich werden, dass Handlungsbedarf zur Bewertung von multilingualen Informationsdienstleistungen besteht.

²⁰⁷ aus: Poll, Roswitha: Qualitätsmanagement in Hochschulbibliotheken, S. 89.

²⁰⁸ Dies machen die Ausführungen in Kapitel 5, 6 und 7 deutlich.

²⁰⁹ aus: Bibliotheksmanagement auf neuen Wegen, S. 131.

²¹⁰ aus: Leskien, Hermann: a.a.O., S. 115.

9. Aspekte zur Notwendigkeit von Leistungsmessung in den Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland

Die inhaltliche Auseinandersetzung mit der Bewertung von Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland ist bereits ein erster Schritt, sich die Notwendigkeit von Leistungsmessung in den Informationsabteilungen trotz einiger methodischer und pragmatischer Kritikpunkte einzugestehen.²¹¹ Enorme Veränderungsprozesse betriebswirtschaftlicher Art bedingen von den Goethe-Instituten, die Diskussion - geprägt von Schlagwörtern wie Verschlinkung von Verwaltungseinheiten oder Ressourcenkonzentration im personellen und finanziellen Bereich - aufrechtzuerhalten, um sich erhöhten Leistungsanforderungen zu stellen und zu realisierbaren Resultaten zu gelangen.

Auf der Ebene der Zentralverwaltung und der einzelnen Aus- und Inlandsinstitute stellen die in dieser Publikation skizzierten Methoden der Leistungsmessung im Informationssektor ebenso ein gedankliches Konstrukt dar, die angemessene und effektive Verwendung von Haushaltsmitteln dem Unterhaltsträger als auch sich selbst gegenüber zu dokumentieren.²¹² Denn für die Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland besteht in wachsendem Maße die Notwendigkeit, die angemessene und effektive Verwendung der zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel in Form von Leistungsmessungen zu kontrollieren bzw. nachzuweisen.²¹³ Dies ist dringend erforderlich, da das fehlende Problembewusstsein in puncto Leistungsmessung im Bibliotheks- und Informationsbereich der Goethe-Institute sich durch folgendes Zitat auf den Nenner bringen lässt:

"Trotz Ansätze zur Erforschung über "den Benutzer" weiß man, abgesehen, dass es ihn gibt, nicht viel über ihn."²¹⁴

Für die kulturellen Auslandsinstitute der Bundesrepublik Deutschland impliziert eine derartige Ausgangslage, dass man sich aktiv der Benutzerforschung und darüber hinaus der Bewertung von Informationsdienstleistungen zuwenden als auch sich der Herausforderung von Leistungsmessung stellen sollte, um diese von Anfang an mitgestalten zu können.

"If we fear being compared by the authorities, we should, I think, be rather more afraid of the authorities preparing their own measures for us."²¹⁵

²¹¹ Um vereinfacht ausgedrückt zu erfahren, ob die richtigen Dinge getan bzw. die Dinge richtig getan werden.

²¹² Ingeborg Fiebig spricht in ihrem Aufsatz "Präsentation und Kontrolle von Bibliotheksleistungen durch Indikatoren" von der Funktion nach innen, Leistungsmessung zur Einschätzung der eigenen Arbeit, und der Funktion nach aussen, Nutzung des Bibliotheksangebotes.

²¹³ In Abwandlung der acht Thesen von Ralf Depping in seinem Aufsatz "Möglichkeiten und Grenzen des Leistungsvergleichs zwischen deutschen Universitätsbibliotheken", S. 321-322.

²¹⁴ aus: Leskien, Hermann: a.a.O., S. 115.

²¹⁵ aus: Problems of performance evaluation in academic libraries, S. 36.

Die in Kapitel 5, 6 und 7 dargelegten Erkenntnisse belegen, dass einerseits - abgesehen von der Erhebung quantitativer Daten - die Kommunikation mit der Kundschaft im Rahmen der interkulturellen Informationsarbeit eine entscheidende Einflussgröße im Prozess der Beurteilung von Informationsdienstleistungen ausmacht. Andererseits wirken folgende externe nicht-beeinflussbare Faktoren sich auf die Informationsaktivitäten der "Goethe"-Auslandsinstitute aus. Zu nennen ist hier an erster Stelle der technologische Fortschritt in der Informations- und Kommunikationsbranche wie auch neue Systeme der Informationsverbreitung - kurz die weltweite elektronische Vernetzung - die immer mehr als Gegenstand in die Qualitäts- und Kostendiskussion integriert werden muss.

Die globale Vernetzung bewirkt, dass Informationsdienstleistungen teils direkt vom Arbeitsplatz des Kunden aus genutzt werden können. Das Internet hat diesbezüglich eine Schlüsselposition in der medialen Informationsvermittlung inne, die von den Goethe-Instituten zeitig erkannt wurde, so dass Internet-Dienstleistungsangebote zunehmend entwickelt und ihre Angebotspalette ausgebaut wird. Diese Veränderungen gehen mit erhöhten Ansprüchen der Endnutzer einher, deutschlandbezogene Informationen unmittelbar rezipieren und von kundenspezifischer Informationsaufbereitung profitieren zu können.²¹⁶ Die Eruiierung von Nutzungsinteressen und -frequenzen im Bereich der Neuen Medien, wie sie in Kapitel 7 genannt wurden, sind unter diesem Gesichtspunkt zwingend erforderlich.

Die als Fußnote in Kapitel 3 formulierte Tatsache der Auferlegung von Sparmaßnahmen auf dem Gebiet der auswärtigen Kulturpolitik konfrontiert die Goethe-Institute mit ungesicherten Etatzuweisungen, was die Forderung nach personeller und finanzieller Ressourcenkonzentration mit sich bringt. Methoden der Leistungsmessung können dem zwar nicht direkt Abhilfe schaffen, sie tragen allerdings - wie schon zu Beginn dieses Kapitels angedeutet - zur Transparenz vorhandener finanzieller und personeller Mittel beim Unterhaltsträger und bei der allgemeinen Öffentlichkeit bei. Die zugrundeliegenden Arbeitsergebnisse, die durch Etablierung von Leistungsmessungssystemen zusammengetragen werden, können als solide Diskussionsgrundlage bei Etatverhandlungen eingesetzt werden.²¹⁷

"Bibliotheken, die ihrem Personal- und Sachetat jährlich gegenüber einem Unterhaltsträger begründen und verteidigen müssen, haben natürlich ein wesentlich höheres Interesse daran, anerkannte Kriterien für die Bewertung und Darstellung ihrer Leistung zu entwickeln."²¹⁸

²¹⁶ Sowie einem permanenten Druck, neue auf die Bedürfnisse des Endnutzers zugeschnittene Dienste zu kreieren.

²¹⁷ Die Ergebnisse sind zugleich als Nachweis für kundenorientiertes Handeln zu werten und sollen anschaulich machen, dass das Richtige getan wurde.

²¹⁸ aus; Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 95.

Mit der Fortführung der Erhebung von quantitativen Nutzungsdaten in der Form der bisherigen, klassischen "Goethe"-Bibliotheksstatistik²¹⁹ im Informationsbereich stösst man schnell an Grenzen, die so verlaufen, dass ausschließlich die reine Menge der geleisteten Arbeitsabläufe erfasst wird, über potentielle Leistungen hingegen keine Aussagen möglich sind.²²⁰ Insofern ist das Implementieren eines auf "Goethe"-Informationsaktivitäten ausgerichteten Leistungsmessungssystems, in Kombination von Leistungsindikatoren²²¹ mit ergänzenden, individuellen Methoden zur Eruiierung von Kundenbedürfnissen, als Nachfolgeinstrumentarium zur "klassischen" Bibliotheksstatistik als notwendig zu betrachten. Ein "Goethe"-spezifisches Evaluationsmodell sollte als erstes die Erhebung der Benutzerzufriedenheit mit den angebotenen Informationsdienstleistungen vorsehen. Des weiteren sollte die Qualität der in den Auslandsinstituten offerierten Dienstleistungen mit Hilfe der von der IFLA- und der in der Internationalen Norm ISO 11620:1998 erstellten Leistungsindikatoren, die in diesen schriftlichen Ausführungen als adäquat eingestuft worden sind, untersucht werden. Als weiteres sind die in den Kapiteln 5, 6 und 7 besprochenen zusätzlichen Methoden der Leistungsmessung in den Gesamtprozess der Bewertung von multilingualen Informationsdienstleistungen der Goethe-Institute im Ausland zu integrieren. Mit einem derartigen "Goethe"-spezifischen Evaluationsmodell ergibt sich dann die Gelegenheit, Verbesserungspotentiale zu identifizieren und Verbesserungsmaßnahmen zu realisieren bzw. Defizite zu beseitigen, also auf dem Gebiet des Verbesserungsmanagements aktiv zu werden. Die durch die "Goethe"-Statistik zu erhebenden Daten im Bereich Information reichen zur Eruiierung von Kundenbedürfnissen nicht aus.²²²

Resultate, einhergehend aus der Leistungsmessung, können zudem öffentlichkeitswirksam eingesetzt werden und geben der Kundschaft in angemessener Weise zu verstehen, dass die Goethe-Institute eine Verpflichtung darin sehen²²³, sich dem Thema der Eruiierung von Benutzerbedürfnissen anzunehmen, da die Grundsätze der Beurteilung von Informationsdienstleistungen unablässig zu den Benutzeranforderungen zu sehen sind. Dies sollte prinzipiell dazu führen, dass viel gefragte Informationsdienstleistungen erkannt und ausgebaut als auch nicht benötigte Angebote²²⁴ eingestellt werden, um gegebenenfalls für neue Aufgabenfelder freiwerdende Ressourcen eingestellter Dienstleistungen nutzen zu können.²²⁵ Generell führen Methoden der Beurteilung von

²¹⁹ Die bisherige "Goethe"-Bibliotheksstatistik vermerkt ausschließlich quantitative Zahlen.

²²⁰ Voraussetzung ist, dass an verantwortlichen Stellen der Goethe-Institute diese Problematik erkannt wird und vorhandene Denkstrukturen aufgebrochen werden.

²²¹ Leistungsindikatoren der IFLA (und der Internationalen Norm ISO 11620:1998).

²²² Vgl. hierzu: Fussnote 219.

²²³ Dass es zur Institutsphilosophie der Goethe-Institute gehört, Kundenmeinungen in der Festlegung von Qualitätsmerkmalen zu berücksichtigen.

²²⁴ Sogenannte Blindleistungen, die von der Kundschaft nicht angenommen werden.

²²⁵ Aus der Einsicht heraus, dass bedarfsgerechte Leistungen die weniger am Bedarf orientierten vom Informationsmarkt verdrängen.

Informationsdienstleistungen zu einem verbesserten Verständnis von Kundenbedürfnissen, so dass Arbeitsabläufe und -bereiche überdacht und verändert werden können sowie problematische Schnittstellen erkannt und reduziert werden sollten.

Die Diskussion um das "Sich-Auseinandersetzen" mit den Methoden der Leistungsmessung schafft für die in den "Goethe"-Auslandsinstituten angestellten Mitarbeiter eine optimale Voraussetzung, sich mit Management-Techniken im Dienstleistungsbereich auseinanderzusetzen, so dass institutsübergreifend in der jeweiligen Region oder im jeweiligen Gastland ein produktiver fachlicher Austausch zustande kommen sollte²²⁶ und betriebswirtschaftliche Ansätze in Verbindung mit informationsvermittelnden Fragestellungen thematisiert werden sollten.²²⁷ Zugleich sollten die durch Leistungsmessung erzielten Ergebnisse zur Konsequenz haben, zentralisierte und bürokratisierte Formen der Informationsdienstleistungserbringung zu entflechten, um die Chance zu nutzen, Innovationen in die Tat umsetzen.²²⁸ Das schließt mit ein, dass ebenso für die interkulturelle Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland zu hinterfragen ist, ob die Gestaltung der angebotenen Dienstleistungen der gegenwärtigen Zeit entsprechen. Die Notwendigkeit der Leistungsmessung von Dienstleistungen insgesamt der Goethe-Institute ergibt sich letztlich auch aus der Konkurrenzsituation zu anderen Sprach-, Kultur- und Informationsanbietern, die je nach Gastland mehr oder weniger ortsansässig sind.²²⁹

"Im Kontext der neunziger Jahre entwickelte sich nun ein neuer Kundenbegriff, der den Kunden als eine Person betrachtet, die einen Bedarf hat und sich deshalb für oder gegen ein Angebot entscheidet."²³⁰

Treten andere private Dienstleistungsanbieter in Konkurrenz zum Dienstleistungsangebot der Goethe-Institute, läuft der Wettbewerb vor allem über die Schiene der Qualität. Die gegenwärtigen Vorgehensweisen zur Bewertung von Informationsdienstleistungen sind zwar nicht das "non plus ultra" bestehende Probleme auf dem Bibliotheks- und Informationsgebiet zu lösen, sie sind jedoch als Versuch zu werten, informationspolitisch in eine Richtung vorzudrängen, sich die Notwendigkeit der Transparenz von erbrachten Leistungen plausibel zu machen. Leistungsmessungssysteme übernehmen dann parallel die Funktion herauszufinden, inwieweit Ziele erreicht oder nicht erreicht wurden.

²²⁶ Z. B. auf den Regionalen Arbeitsbesprechungen einer Region, die jährlich stattfinden.

²²⁷ Das schließt ebenso Visionen von zukünftigen Funktionen der Informationszentren im Ausland mit ein.

²²⁸ Auch um Reformstaus gegenzusteuern und neue Perspektiven zu nutzen.

²²⁹ Nur am Rande soll erwähnt werden, dass in den westlichen Industrienationen in allen Orten, wo Goethe-Institute ansässig sind, auch private Anbieter - z. B. im Sprachkursbereich - auf den Markt treten und in Konkurrenz zu den Sprachabteilungen der jeweiligen Institute stehen.

²³⁰ aus: Wilmsmeier, Silke, a.a.O., S. 287.

Die Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland müssen diese Notwendigkeit angesprochener effektiver Managementmethoden in Form von Leistungsmessung durch Indikatoren und supplementärer, individueller Methoden sich vergegenwärtigen. Die Vorüberlegungen zur Etablierung von Leistungsmessungssystemen sollten konkret die Vorteile der Bewertung von Informationsdienstleistungen für die jeweilige Einrichtung im Gastland herauszuarbeiten.²³¹

"Wir gehen mit großer Wahrscheinlichkeit einer Phase entgegen - sofern wir nicht schon mitten drinstecken - , die uns mit finanziellen und personellen Einbrüchen konfrontieren wird. Unser bisheriges Therapieinstrumentarium reicht aber für die Bewältigung dieser Probleme nicht aus."²³²

Resümierend lässt sich für die Informationsaktivitäten - gerade aus den Erfahrungen der Informationsabteilung im Goethe-Institut Barcelona heraus - festhalten, dass der Hypothese "Leistungsmessung bzw. Qualitätsuntersuchungen seien ein adäquates Mittel zur Verbesserung von multilingualen Informationsdienstleistungen" zuzustimmen ist.

Übernimmt man die als geeignet in dieser Veröffentlichung eingestuft Indikatoren der besprochenen Leistungsmessungssysteme und die Evaluierungsansätze, die in der Lage zu sein scheinen, nebenher die besonderen Umstände der Informationsaktivitäten von Goethe-Instituten im Ausland zu untersuchen, lässt sich auf dieser Grundlage ein "Goethe"-spezifisches Modell zur Evaluierung der global erbrachten Informationsdienstleistungen konstruieren. Aus diesem Grund ist folgerichtig die Hypothese zu verifizieren, dass ein "Goethe"-spezifisches Modell zur Qualitäts- und Leistungsmessung unverzichtbar in Anbetracht einer effektiven Positionierung von deutschlandbezogener Informationsarbeit im Ausland sein wird.

10. Fazit – Schlussbetrachtung

Zieht man zum Abschluss dieser Arbeit in Betracht, inwieweit Modelle der Leistungsmessung oder Ansätze der Bewertung von Informationsdienstleistungen sich auf die interkulturelle Informationsarbeit der Goethe-Institute im Ausland übertragen lassen, lässt sich konstatieren, dass Grundideen trotz besonderer Bedingungen der multilingualen Informationsarbeit in den jeweiligen Gastländern übertragbar sind.²³³ Die Zusammenfügung von verschiedenen Ansätzen - in den hier vorliegenden schriftlichen Ausführungen als "Goethe"-spezifisches Evaluationsmodell deklariert - macht es möglich, die besonderen Bedingungen der ausländischen

²³¹ Auch um Datenfriedhöfe zu vermeiden.

²³² aus: Leskien, Hermann: a.a.O., S. 115.

²³³ Mit Grundideen sind die IFLA-Leistungsindikatoren und die in der Internationalen Norm ISO 11620:1998 genannten Indikatoren gemeint.

Informationsarbeit²³⁴ in den Prozess der Leistungsmessung zu integrieren, um neben der Quantität ebenso die Qualität von erbrachten Leistungen zu erfassen und geeignete Einsatzgebiete, die der Goethe-Institute im Ausland, herauszustellen. Ein "Goethe"-spezifisches Evaluationsmodell wäre dann gleichzusetzen mit der Etablierung eines individuellen Systems zur kontinuierlichen Verbesserung von informationsvermittelnden Dienstleistungen.²³⁵ Methoden der Bewertung von Informationsdienstleistungen sind gerade für die global ausgerichteten Intentionen der "Goethe"-Informationsarbeit als Instrumentarium zur Entscheidungsfindung und zur Kontrolle von Zielvorgaben unentbehrlich.²³⁶ Zur Informationserlangung dominieren hier besonders auf den Kunden bezogene Befragungen, die direkte Kommunikation und sachbezogene Analysen, die kaleidoskopisch ein Bild von den Leistungen im Informationssektor abgeben können, die weltweit in den Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland angeboten werden.

"Nicht nur "harte" Methoden der Datenverarbeitung oder der Regelwerke sind gefragt, sondern auch die "weichen" wie Kommunikationsfähigkeit, Teamführung, Zeitmanagement und ganz allgemein Methoden des Qualitätsmanagement."²³⁷

Wie die inhaltlichen Ausführungen hier zeigen, steht bei allen Bemühungen hinsichtlich der Leistungsmessung, die Zufriedenheit der Kundschaft mit den Informationsdienstleistungen im Mittelpunkt, um kontinuierlich Prozesse der Informationsvermittlung zu initiieren und zu optimieren. Der direkte Erfahrungsaustausch bietet sich hier als entscheidendes Faktum an, bedürfnisgerecht und kundenorientiert in seinen Arbeitsabläufen vorzugehen.²³⁸ Intention dieser Veröffentlichung ist es deshalb nicht, Methoden der Leistungsmessung ausschließlich aus betriebswirtschaftlicher Sicht²³⁹ zu analysieren, sondern "Goethe"-institutsbezogenen Alternativen unter pragmatischen Gesichtspunkten zu diskutieren, die sich in der Realität umsetzen lassen. Erfahrungen aus dem Berufsalltag in Barcelona zeigen, dass die Anwendung von Methoden der Leistungsmessung nicht Antworten auf alle Fragen der Evaluierung multilingualer Informationsdienstleistungen bereithalten kann.

²³⁴ Auf diese Thematik wurde in Kapitel 7 genauer eingegangen.

²³⁵ Gleichzeitig wäre ein "Goethe"-spezifisches Evaluationsmodell ein wichtiges Werkzeug auf dem Gebiet des effektiven Managements.

²³⁶ Motto: Neue Grundideen durch Kombination von gesundem Menschenverstand und Entwicklung neuer Denkansätze. Vgl. hierzu: Qualität und Leistung - Bibliotheken auf dem Prüfstand, S. 14.

²³⁷ aus: Poll, Roswitha: a.a.O., S. 97.

²³⁸ Leistungsmessung ist für die Goethe-Institute im Ausland gleichfalls als Informationsgewinn für die interne Organisation der einzelnen Bibliothek anzusehen. Vgl. dazu auch: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 101.

²³⁹ Aus betriebswirtschaftlicher Perspektive, d. h. unter dem Kosten-Nutzen-Aspekt, wie es die Internationale Norm ISO 11620:1998 vorsieht.

" ... örtliche Besonderheiten werden es häufig notwendig machen, den Messvorgang zu modifizieren, und nicht jeder Indikator im Handbuch wird in jeder Bibliothek anwendbar sein ..."²⁴⁰

Die Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland müssen deshalb ihren eigenen Weg zur Verbesserung ihrer Informationsdienstleistungen gehen, da ihre Probleme als auch ihre finanziellen und personellen Möglichkeiten sich z. T. vehement unterscheiden von Informationseinrichtungen in der Bundesrepublik Deutschland. Im Rahmen der auswärtigen Kulturpolitik ist dies von besonderer Bedeutung, da nicht zuletzt die Zufriedenheit der Kunden mit den Dienstleistungsangeboten der Goethe-Institute als offizielle Kulturinstitute und dem Image der Bundesrepublik Deutschland im Ausland interagieren. Die Goethe-Institute und ihre Informationsabteilungen müssen daher offen sein, sich verändernden Qualitätsansprüchen zu stellen, indem sie prinzipiell sich Qualitätsdiskussionen im In- und Ausland anschließen.²⁴¹

"Kennzeichnend für die "Qualitätsreise" ist jedoch, dass sie niemals beendet wird und dass es kontinuierlich möglich ist, neue Qualitätsverbesserungsprozesse zu initiieren."²⁴²

Die inhaltlichen Ausführungen in der hier vorliegenden Arbeit spiegeln die Tendenzen wider, dass zukünftig in Fragen des Managements von Informationszentren der Goethe-Institute im Ausland, die Kommunikation, eine zentrale Aufgabe in der Führung auf Leitungsebene sein wird. Trotz kritischer Anmerkungen und der Auseinandersetzung mit differenten Ansätzen zur Bewertung von multilingualen Informationsdienstleistungen im Ausland gilt für das Thema Leistungsmessung

" ... es mache keinen Sinn das Rad immer wieder neu erfinden zu wollen. Wichtig sei, ein neues Bewusstsein für die Notwendigkeit von Leistungsmessung zu entwickeln."²⁴³

²⁴⁰ aus: Poll, Roswitha ; teBoekhorst, Peter: a.a.O., S. 8.

²⁴¹ Auch unter dem Gesichtspunkt, dass das Bibliothekssystem der Goethe-Institute im Ausland sich nach und nach zu Bibliotheksinformationssystemen wandelt.

²⁴² aus: Herget, Josef: a.a.O., S. 149.

²⁴³ aus: Träger, Beate: Risikostreuung oder Mittelkonzentration? Marketing und Controlling in Wissenschaftlichen Bibliotheken, S. 2048.

Als übergreifendes Fazit lässt sich die in den Vorbemerkungen gemachte Hypothese, dass zielgruppenorientierte bzw. kundenorientierte Informationsarbeit den zehn Grundsätzen²⁴⁴ der Auslandskulturarbeit der Goethe-Institute entspricht, bejaht werden.

²⁴⁴ Zehn Thesen, dass das Goethe-Institut

- das deutsche Kulturinstitut im Ausland ist;
- dezentral arbeitet und große Reichweiten erzielt;
- direkt die Kultur- und Bildungseliten seines Standortes erreicht und sie mit Deutschland verbindet;
- sich täglich im weltweiten kulturellen Wettbewerb bewährt;
- glaubwürdig agieren kann und so das Ansehen Deutschlands mehrt;
- im interkulturellen Dialog einen wertvollen Beitrag zu Demokratie und Frieden leistet;
- mit seinen Partnern für eine mehrsprachige Zukunft in Europa und der Welt arbeitet;
- Knotenpunkte im weltweiten Netz multimedialer Kommunikation bildet;
- im In- und Ausland Freunde für Deutschland gewinnt;
- eine europäische Kulturinstitution ist.

In: <http://www.goethe.de/z/03/depos.htm>

11. Literaturverzeichnis

- Ackermann, Roland R.: Zertifizierungs-Hysterie. In: Markt&Technik, Wochenzeitung für Elektronik 46 (1995), S. 7.
- Arbeitsgemeinschaft der Universitätsbibliotheken im Verband der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen: Bewertung der Bibliotheksleistung : Leistungsindikatoren für Universitätsbibliotheken. In: ProLibris (1997), S. 207-209.
- Aufgaben und Ziele : Grundsätze für die zukünftige Arbeit / hrsg. vom Goethe-Institut zur Pflege der deutschen Sprache im Ausland zur Förderung der internationalen kulturellen Zusammenarbeit. - München, 1998
- Baker, Sharon L.: The measurement and Evaluation of Library Services / Sharon L. Baker ; F. Wilfried Lancaster. - 2. ed. - Arlington, VA. : Information Resources Press, 1991. - XVIII, 411 S. : graph. Darst. - ISBN 0-87815-061-7
- Beger, Gabriele: Nehmen Bibliotheken an der Marktwirtschaft teil? :Bibliotheksleistungen und Wettbewerbsrecht. In: Bibliotheksdienst 30 (1996), S. 1753-1759.
- Beyersdorff, Günter: Bedarfsgerechter Bestandsaufbau? : Angebote und ihre Nutzung Ergebnisse der zweiten Zusatzerhebung zur Deutschen Bibliotheksstatistik. In: Bibliotheksdienst 33 (1999), S. 776-780.
- Bielemeier, Amrei: Quality Management an öffentlichen Bibliotheken unter den Bedingungen der Haushaltsrestriktionen. In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie (1995).
- Bilo, Albert: Information als Ware : Kosten- und leistungswirksames Marketing für Hochschulbibliotheken. In: <http://webdoc.gwdg.de/ebook/aw/bt95/bibtag95.htm>
- Blagden, John: How good is your library? : a review of approaches to the evaluation of library and information services / John Blagden and John Harrington. - London : Aslib, 1990.
- Bohrer, Christiane: Die Bibliotheks- und Informationsarbeit des Goethe-Instituts : ein Beitrag zur auswärtigen Kulturpolitik. In: Bibliotheksdienst 31 (1997), S. 1686-1694.
- Brophy, Peter: Quality management for information and library managers / Peter Brophy and Kate Coulling. - Hampshire : Aslib Gower, 1996. - ISBN 0-566-07725-6
- Buch, Harald: Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 an der Universitäts- und Landesbibliothek Münster oder " ... hier scheint mir alles wunderbar und perfekt!". In: Bibliotheksdienst 31 (1997), S. 23-31.
- Buch, Harald: "Wie zufrieden sind Sie mit dem Schlagwortkatalog?" : Benutzungsuntersuchung am Schlagwortkatalog der Universitäts- und Landesbibliothek Münster. In: Bibliotheksdienst 32 (1998), S. 233-241.
- Bussmann, Ingrid: Controlling in der Praxis - am Beispiel der Stadtbücherei Stuttgart. In: Bibliotheksdienst 28 (1994), S. 1208-1213.
- Ceynowa, Klaus: Kostenmanagement in Hochschulbibliotheken / Klaus Ceynowa ; Andre Coners. - Frankfurt am Main : Klostermann, 1999.
- Ceynowa, Klaus: Von der Kostenverwaltung zum Kostenmanagement : Überlegungen zum Steuerungspotential einer Kostenrechnung für Hochschulbibliotheken. In: Bibliotheksdienst 32 (1998), S. 263-287.
- Controlling für Öffentliche Bibliotheken : Wegweiser zu einer effizienten Steuerung / hrsg. vom Dt. Bibliotheksinstitut. - Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1994.
- Controlling und Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken : (COMBI) ; Entwicklung einer praxiswirksamen Marketingstrategie für Hochschulbibliotheken am Beispiel der Universitätsbibliotheken Düsseldorf und Magdeburg / Deutsches Bibliotheksinstitut. Hrsg. von Elisabeth Niggemann ... - Berlin : Dt. Bibliotheksinst. - (DBI-Materialien ; 177). - ISBN 3-87068-977-3

- Crawford, John: Evaluation of Library and Information Services. - London : Aslib, 1996. 52 S. - (The Aslib Association for Information Management). – ISBN 0 -85142-367-1
- Daniel, Frank: Präsentationssoftware "infoThek" für elektronische Informationsmedien. In: Bibliotheksdienst 30 (1996), S. 295-301.
- Depping, Ralf: Möglichkeiten und Grenzen des Leistungsvergleichs zwischen deutschen Universitätsbibliotheken. In: Bibliothek 18 (1994), S. 312-322.
- Dokter, Gunter: Ausleihanalysen als Instrument der Bestandsevaluierung : BABSY-Statistiken in der Universitätsbibliothek Bochum. In: Bibliotheksdienst 30 (1996), S. 1241-1249.
- Durchblick : zehn Thesen zur Rolle des Goethe-Instituts / hrsg. vom Goethe-Institut, Bereich Öffentlichkeitsarbeit. - München, 2000.
- Einsatz neuer Medien in der Informationsentwicklung [Internes Papier] / hrsg. vom Goethe-Institut Paris. - Paris, 1997.
- Endres, Norbert: Effizienzkontrolle der CD-ROM-Benutzung in der UB Freiburg. Norbert Endres ; Wilfried Sühl-Strohmeier. In: Bibliotheksdienst 26 (1992), S. 687-689.
- Fiebig, Ingeborg: Präsentation und Kontrolle von Bibliotheksleistungen durch Indikatoren. In: Bibliothek 16 (1992), S. 162-168.
- Fischer, Gabriele: Kooperation und Qualitätsmanagement in Bibliotheken. In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie (1995), S. 63-73.
- Franken, Klaus: Innerbetriebliche Information, Kommunikation und Entscheidungsfindung : das Beispiel der Bibliothek der Universität Konstanz. Klaus Franken ; Heiner Schelling. In: Bibliotheksdienst 24 (1990), S. 900-911.
- Friedrichsmeier, Andrea: Internet- und Fernleihbenutzung : Auszug aus einer Benutzerbefragung an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen. Andrea Friedrichsmeier ; Axel Halle ; Jörn Sauer. In: Bibliotheksdienst 31(1997), S. 1302-1324.
- Funk, Robert: Wirtschaftlichkeit von Information und Dokumentation (IuD) : ein terminologischer Beitrag zur Bewertung der Kosten und Leistungen von Informations- und Dokumentationseinrichtungen (IuD-Einrichtungen). Robert Funk ; Werner Schwuchow. In: Nachrichten für Dokumentation 2 (1976), S. 51-54.
- Gläser, Christiane: "Das wissen wir doch am besten, was die Benutzer wollen." oder Fokusgruppeninterviews mit Bibliotheksbenutzern zum Thema "Elektronische Informationsvermittlung im BIS Oldenburg" : ein Erfahrungsbericht. Christine Gläser ; Brigitte Kranz ; Katharina Lück. In: Bibliotheksdienst 32 (1998), S. 1912-1921 oder in: http://www.dbi-berlin.de/dbi-pub/bd_art/98-11_02.htm#FNT1
- Griebel, Rolf: Ausleihanalysen als Instrument der Bestandsevaluierung. In: Bibliotheksdienst 30 (1996), S. 668-682.
- Grothkopf, Uta: Die Homepage als Visitenkarte : Bibliotheksangebote auf dem World Wide Web am Beispiel einer Spezialbibliothek. In: Bibliotheksdienst 29 (1995), S. 1811-1828.
- Grube, Henner: Lektorieren des Internets? : Qualitätssicherung für Benutzer Öffentlicher Bibliotheken. In: Bibliotheksdienst 31 (1997), S. 1735-1776.
- Grundsätze für die Konzeption von Informationszentren im Ausland [interne Publikation] / hrsg. vom Goethe-Institut zur Pflege der deutschen Sprache im Ausland und zur Förderung der internationalen kulturellen Zusammenarbeit. – München.
- Hätscher, Petra: "Mehr Licht!" oder "Die UB ist ein Highlight!" : zu Methodik und Ergebnissen einer Befragung der Lehrenden an der Bibliothek der Universität Konstanz. Petra Hätscher ; Oliver Kohl. In: Bibliotheksdienst 33 (1999), S. 421-430 oder in: http://www.dbi-berlin.de/dbi-pub/bd_art/99_03_OO.htm
- Halle, Axel: Einführung integrierter Bibliothekssysteme : Strukturveränderungen und Quality Management. In: Bibliotheksdienst 29 (1995), S. 1258-1266.
- Halle, Axel: Von der Entschlackung zur schlanken Bibliothek. In: Bibliotheksdienst 30 (1996), S. 1887-1906.

- Haller, Sabine: Methoden zur Beurteilung von Dienstleistungsqualität : ein Überblick zum State of the Art. In: Zfbf 45 (1993), S. 19-40.
- Happel, Hans-Gerd: Lean Management in der Erwerbung. In: Bibliotheksdienst 28 (1994), S. 1771-1775.
- Haß, Ellen: Informationssysteme und Organisationsänderungen in Universitätsbibliotheken / Ellen Haß. - Frankfurt am Main (u.a.) : Lang, 1997. - (Europäische Hochschulschriften ; 2097)
- Herget, Josef: Qualität von Informationsdiensten, eine permanente Aufgabe. In: Nachrichten für Dokumentation 44 (1993), S. 368-375.
- Herget, Josef: Qualitätsbewertung von Informationsdiensten - Ansätze, Methoden, Ergebnisse. In: Qualität von Informationsdiensten (1993), S. 172-181.
- Hobohm, Hans-Jörg: Qualität und Zufriedenheit als Managementkriterien für Informationseinrichtungen. In: <http://www.fh-potsdam.de/~hobohm/inetqual.pdf>
- Hofmann, Ulrich: Controlling - Kritische Erfolgsfaktoren - Technologiecontrolling. In: Bibliotheksdienst 30 (1996), S. 50-57.
- Hofmann, Ulrich: Qualitäts- und Technologiemanagement in Bibliotheken / Ulrich Hofmann. - Wiesbaden : Harrassowitz, 1998. - ISBN 3-447-04063-7. - (Bibliotheksdienst ; 6)
- Hofmann, Ulrich: Wirtschaftlichkeit in Bibliotheken : neue Konzepte notwendig. In: Bibliotheksdienst 26 (1992), S. 1178-1184.
- Horstmann, Karl-Wilhelm: Internet in wissenschaftlichen Bibliotheken. Karl-Wilhelm Horstmann ; Elisabeth Niggemeyer. In: Bibliotheksdienst 29 (1995), S. 951-964.
- Hüfken, Volker: Nutzerbefragung der Stadtbibliotheken Köln. In: Bibliotheksdienst 33 (1999), S. 250-262.
- Information als Rohstoff für Innovation : Programm der Bundesregierung 1996-2000. In: Bibliotheksdienst 30 (1996), S. 1739-1752.
- Internationale Norm ISO 11620:1998 : Information and Documentation - Library Performance Indicators. - Genf : International Organization for Standardization, 2000. - 31 S.
- Jahrbuch 1994/95 / hrsg. vom Goethe-Institut zur Pflege der deutschen Sprache im Ausland und zur Förderung der internationalen kulturellen Zusammenarbeit. - München, 1995.
- Jahrbuch 1995/96 , a.a.O., 1996
- Jahrbuch 1996/97 , a.a.O., 1997
- Jahrbuch 1997/98 , a.a.O., 1998
- Jahrbuch 1998/99 , a.a.O., 1999
- Jahrbuch 1999/2000 , a.a.O., 2000
- Kirchgäßner, Adalbert: Leistungskennziffern für Bibliotheken. In: Bibliothek aktuell (1997), S. 5-8.
- Kissel, Gerhard: Bibliotheksmanagement - Anspruch, Wirklichkeit und Perspektiven. In: http://www.fh-potsdam.de/~hobohm/textbook/man_bib.htm
- Klug, Petra: BIX- Der Bibliotheksindex - Aktueller Stand Sommer 2000. In: <http://www.stiftung.bertelsmann.de/projekte/bereiche/bibmanag.htm#Anchor-BI-5267>
- "Konzeption 2000" : Bundesaussenminister Fischer stellt Leitlinien für die künftige Auswärtige Kulturpolitik vor. Pressekonferenz vom 1.12.1999 [Interne Publikation]
- Kortzfleisch, Hermann von: Die Bibliothek als Betrieb aus betriebswirtschaftlicher Sicht. In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie XIX (1972), S. 193-202.-
- Kowark, Hansjörg: Bestandsevaluierung bei Zeitschriften. In: Bibliotheksdienst 30 (1996), S. 461-466.
- Kowark, Hansjörg: Methoden der Bestandsevaluierung : Auswertung der passiven Fernleihe. In: Bibliotheksdienst 29 (1995), S. 1955-1959.

- Lapp, Erdmute: Qualitätsmanagement als Aufgabe von Bibliotheken. Erdmute Lapp ; Wolfram Neubauer. In: Nachrichten für Dokumentation 45 (1994), S. 263-278.
- Leistungsmessung und Leistungsindikatoren im Bibliotheks- und Informationswesen Materialsammlung und Hinweise. In: <http://www.fh-potsdam.de/~hobohm/textbook/lkl-txt.htm>
- Leitlinien für die Arbeit des Goethe-Instituts im Ausland [Interne Publikation] / hrsg. vom Goethe-Institut zur Pflege der deutschen Sprache im Ausland und zur Förderung der internationalen kulturellen Zusammenarbeit. - München, 1988.
- Leskien, Hermann: Effizienzsteigerung - Abschied vom Prinzip des Wachstums als Chance für Reformen. In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie (1993), S. 101-115.
- Lynch, Beverly P.: Leistungsmessung und Evaluation von öffentlichen Bibliotheken. In: <http://www.ifla.org/IV/ifla64/027-137g.htm>
- Management und Leistungsmessung - auch für Bibliotheken?. In: <http://www.goethe.de/ms/pra/staude.htm>
- Michold, Uta: Das Internet für Bibliothekare : eine Einführung. In: Bibliotheksdienst 28 (1994), S. 1100-1123.
- Moore, Nick: Leistungsmessung in öffentlichen Bibliotheken. In: Bibliothek 16 (1992), S. 169-196.
- Müller, Raymund: Qualitative und quantitative Aspekte der Wirtschaftlichkeit von Informationsdienstleistungen. Raymund Müller ; Ralph Schmidt ; Werner Schwuchow. In: Nachrichten Dokumentation 41 (1990), S. 175-183.
- Müller-Böling, Detlef: Qualitätsmanagement in Hochschulen. In: Lohse, Hartwig (Hrsg.) ; 6. Deutscher Bibliothekskongress, 84. Deutscher Bibliothekartag in Dortmund (1994), S. 75-83.
- Obst, Oliver: Untersuchung der Internetbenutzung durch Bibliothekskunden an der Universitäts- und Landesbibliothek (ULB) Münster. In: Bibliotheksdienst 29 (1995), S. 1980-1998.
- Paul, Gerd: Bibliotheks-Management : Leitung und Kooperation in wissenschaftlichen Bibliotheken - das Beispiel Berlin / Gerd Paul. - Berlin : Ed. Sigma, 2000. – ISBN 3-89404-206-0
- Pauleweit, Karin: Qualitätsmanagement : a dog is for life, not for Christmas! . In: Bibliotheksdienst 29(1995), S. 113-116.
- Pawlowsky-Flodell, Charlotta: Bibliotheksbenutzer : Auswertung einer Nutzerbefragung der Stadtbibliothek Bielefeld im November 1989. In: Bibliotheksdienst 24 (1990), S. 442-455.
- Peisert, Hansgert (1978) : Die auswärtige Kulturpolitik der Bundesrepublik Deutschland : sozialwissenschaftliche Analysen und Planungsmodelle. - Stuttgart : Klett, 1978. - ISBN 3-12-910160-8
- Performance measurement and quality management in public libraries. IFLA satellite meeting, Berlin, 25-28 August 1997 / hrsg. von Peter Borchard ... - Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1998. - 260 S. - (DBI-Materialien ; 168). - ISBN 3-87068-968-4
- Petsch, Peter: Nutzung und Bewertung der Stadtbibliothek Bremen : eine Repräsentativbefragung Bremer Bürger. In: Bibliotheksdienst 26 (1992), S. 304-330.
- Plieninger, Jürgen: Bibliotheksmanagement. In: Tübinger Bibliotheksinformation (TBI) 22 (2000), S. 38-44.
- Poll, Roswitha: Bibliotheksmanagement zwischen Theorie und Praxis. In: Nur was sich ändert, bleibt / 88. Deutscher Bibliothekartag in Frankfurt am Main 1998, hrsg. von Sabine Wefers, Frankfurt am Main : Klostermann, 1999, S. 125-132 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie : Sonderhefte ; 75)

- Poll, Roswitha: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken : Internationale Richtlinien / Roswitha Poll ; Peter te Boekhorst. - München : Saur, 1998.
- Poll, Roswitha: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken. In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 39(1992), S. 95-109.
- Poll, Roswitha: Qualitätsmanagement in Hochschulbibliotheken. In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie (1994), Sonderheft 59, S. 84-99.
- Qualität als Managementaufgabe : Total Quality Management / Klaus J. Zink (Hrsg.). - 3. Aufl. - Verlagsort : Verl. Moderne Industrie, 1994. - 306 S. : graph. Darst. - ISBN 3-478-31093-8
- Qualität und Leistung - Bibliotheken auf dem Prüfstand : Beiträge zum Qualitätsmanagement in Bibliotheken / hrsg. vom Deutschen Bibliotheksinstitut. Karin Pauleweit [Red.]. - Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1996. - 189 S. - (DBI-Materialien ; 150). - ISBN 3-87068-950-1
- Qualität von Informationsdiensten (1993) : 7. Internationale Fachkonferenz der Kommission Wirtschaftlichkeit der Information und Dokumentation KWID in der Deutschen Gesellschaft für Dokumentation e. V. DGD in Zusammenarbeit mit der Gesellschaft für Informatik e. V. GI und der International Federation for Information and Dokumentation FID ; Proceedings / hrsg. von Werner Schwuchow. - 1993.
- Qualität und Leistung - Bibliotheken auf dem Prüfstand (1996) : Beiträge zum Qualitätsmanagement in Bibliotheken / Deutsches Bibliotheksinstitut. - Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1996. - (DBI-Materialien ; 150). - ISBN 3-87068-950-1
- Rahmenvertrag (1976) : Rahmenvertrag geschlossen mit der Bundesrepublik Deutschland vertreten durch das Auswärtige Amt am 30. Juni 1976. In: Rechtliche Grundlagen / hrsg. vom Goethe-Institut zur Pflege der deutschen Sprache im Ausland und zur Förderung der internationalen kulturellen Zusammenarbeit. - München (1986), S. 15-27.
- Ressourcen nutzen für neue Aufgaben : 86. Deutscher Bibliothekartag in Erlangen 1996 / hrsg. von Sabine Wefers. - Frankfurt am Main : Klostermann, 1977. - VII, 336 S. : graph. Darst. - (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie : Sonderheft ; 66). - ISBN 3-465-02908-9
- Ruppert, Hans-Adolf: Neue Strukturen in der Informationsvermittlung an der Universität Freiburg. In: Bibliotheksdienst 27 (1993), S. 1715-1720.
- Satzung : Satzung vom 15. Juni 1976, i.d.F. vom 12. Juni 1986. In: Rechtliche Grundlagen / hrsg. vom Goethe-Institut zur Pflege der deutschen Sprache im Ausland und zur Förderung der internationalen kulturellen Zusammenarbeit. - München (1986), S. 3-14.
- Schleef, Katharina: Öffentlichkeitsarbeit der Bibliotheken : erste Ergebnisse einer Fragebogenaktion. Katharina Schleef ; Marion Schmidt. In: Bibliotheksdienst 27 (1993), S. 201-203.
- Schmidmaier, Peter: Skript zum Vortrag Grundlagen Qualitätsmanagement in Bibliotheken. In: <http://www.schmidma.de/bibliothek/management/skript.htm>
- Schulte-Nölke, Peter: Das Problem der betrieblichen Leistungsmessung von Bibliotheken : Darstellung und Kritik in der Fachliteratur seit Anfang der 70er Jahre. In: Bibliothek 17 (1993), S. 7-28.
- Schwitzgebel, Bärbel: Benutzerbefragung in den Bibliotheken der Fachhochschule Wiesbaden. In: Bibliotheksdienst 32 (1998), S. 1547-1556.
- Schwuchow, Werner: Wirtschaftlichkeit von Informationsdienstleistungen. In: DBI-Materialien 95 (1990), S. 81-99.
- Stachnik, Ingeborg: Besucherbefragungen in Bibliotheken : Grundlagen, Methodik, Beispiele. - Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1995. - (Arbeitshilfen / Deutsches Bibliotheksinstitut). - ISBN 3-87068-482-8
- Stachnik, Ingeborg: Bibliotheksmanagement : Informationen aus dem DBI. In: Bibliotheksdienst 31 (1997), S. 1051-1076.

- Sühl-Strohmenger, Wilfried: Die Erwartungen von Wissenschaftler(innen) an Informationseinrichtungen und Informationsmanagement einer Universitätsbibliothek : Bericht von einer Erhebung an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg im Breisgau. In: Bibliotheksdienst 30 (1996), 5.23-46.
- teBoekhorst, Peter: Beschaffungsgeschwindigkeit : Leistungsmessung auf dem Gebiet der Erwerbung / Peter teBoekhorst ; Roswitha Poll. In: Bibliotheken, Service für die Zukunft / 5. Dt. Bibliothekskongress, 83. Deutscher Bibliothekartag in Leipzig 1993. - Frankfurt am Main : Klostermann, 1994. In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie : Sonderheft ; 58, S. 123-137.
- teBoekhorst, Peter: Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken : Neue Initiativen. In: Nachrichten für Dokumentation 46 (1995), S. 121-126.
- teBoekhorst, Peter: Methoden der Leistungsmessung in Bibliotheken : die Durchführung einer Verfügbarkeitsstudie an der UB Münster. In: Bibliothek 16 (1992), S. 153-161.
- teBoekhorst, Peter: Zum Verhältnis von Präsenznutzung und Ausleihe : Eine Stichprobe der ULB Münster. In: Bibliotheksdienst 31 (1997), S. 208-210.
- Träger, Beate: Risikostreuung oder Mittelkonzentration? : Marketing und Controlling in Wissenschaftlichen Bibliotheken. In: Bibliotheksdienst 32 (1998), S. 2086-2095.
- Umlauf, Konrad: "Quantitative Auswahlkriterien". In: Bestandsaufbau an öffentlichen Bibliotheken (1997), S. 130-167. - (Bibliothekswesen in Einzeldarstellungen)
- VanHouse, N.: Measuring academic library performance / N. van House ; B. Weil ; C. McClure. - Chicago, Ill. : ALA, 1990
- Waaijers, Leo: Hoffnungen und Erwartungen der End-Nutzer. In: Bibliotheksdienst 27 (1993), S. 1680-1695.
- Wiegang, Günther: Müssen Bibliotheken Geld verdienen?. In: Bibliotheksdienst 28 (1994), S. 1931-1934.
- Wiesner, Margot: Beschaffungsmanagement in deutschen Bibliotheken. In: Bibliotheksdienst 31(1997), S. 1098-1117.
- Wildt, Marie: Leistungsmessung im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement. In: <http://www.cbs.dk/library/erlangen.shtml>
- Wilmsmeier, Silke: "... und was haben die Benutzer davon?" : Kundenorientierung im Bibliotheks- und Informationswesen. In: Bibliothek 23 (1999), S. 277-315.
- Wimmer, Ulla: Das DBS-Indikatorenraster : ein neuer Ansatz für den Bibliotheksvergleich am Beispiel der Öffentlichen Bibliotheken. In: Bibliotheksdienst 10 (1999).
- Wimmer, Ulla: Produktdefinition für Öffentliche Bibliotheken. In: Bibliotheksdienst 30 (1996), S. 1681-1692.
- Ziegler, Johannes: Sammlung von Materialien im Auskunfts- und Informationsbereich. In: Bibliotheksdienst 26 (1992), S. 66-67.