

Zeitschrift: Arbido
Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz
Band: 18 (2003)
Heft: 12

Artikel: Praktisches Qualitätsmanagement in einer Informations- und Dokumentationsstelle
Autor: Duc, Thierry
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-769982>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 15.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Sommet mondial sur la Société de l'Information: l'ONU accueille les bibliothèques

La Salle des Assemblées de l'ONU à Genève (ancienne salle de la Société des Nations) a accueilli, les 3 et 4 novembre derniers, des bibliothécaires en provenance de 74 pays venus à la demande de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) afin de préparer le Sommet mondial sur la Société de l'Information (SMSI/WSIS) prévu à Genève en décembre.

Les bibliothécaires suisses ont travaillé plus d'une année pour que ces journées onusiennes soient un succès. L'objectif de cette rencontre était principalement de préparer des discussions bilatérales entre délégués gouvernementaux à l'ONU et bibliothécaires, discussions qui ont eu lieu le 4 novembre.

La place des bibliothèques dans la Société de l'Information reste à défendre, notamment dans la Déclaration de principes et le Plan d'action du Sommet axés majoritairement sur les technologies de l'information: ces textes, très généraux, prennent en compte de nombreux facteurs (culturels, sociologiques, géographiques, technologiques) qui sont, certes, importants à mentionner, mais qui oublièrent quelque peu dans leur première mouture, les bibliothèques elles-mêmes. Suite à différentes interventions, les bibliothèques sont dorénavant mentionnées.

Adama Samassékou (ancien ministre de l'Education du Mali), président du Comité préparatoire pour le Sommet, a particulièrement insisté sur la «fracture numérique»: il constate que la «fracture numérique» existe bel et bien et qu'elle n'a pas été comblée par la mondialisation, l'accès à l'information étant nettement favorisé pour les catégories aisées de la population mondiale. Les bibliothèques et services d'information ont un rôle prépondérant à jouer afin de combler cette fracture. Il semble dorénavant bel et bien acquis que les bibliothèques sont un point d'accès à l'information pour tous.

Le 3 novembre, 7 tables rondes ont été organisées, chacune représentant une région du monde avec comme objectif que

les bibliothécaires présents puissent proposer des idées concrètes à réaliser en matière d'accès à l'information à leurs représentants gouvernementaux le 4 novembre.

La diversité et la richesse des échanges ont marqué ces réunions, une des difficultés majeures étant que les bibliothèques présentent des caractéristiques très différentes d'un continent à l'autre: la situation politique, la formation des professionnels, le concept même de bibliothèque sont très hétérogènes et ont une implication évidente sur l'accès à l'information. Pour exemple, la zone Amérique latine et Caraïbes possède un espace bibliothéconomique dû plus au dynamisme des professionnels (individus ou associations) qu'à celui des institutions. Les bibliothécaires brésiliens ont lancé une étude sur les bibliothèques scolaires dans l'Etat de Rio de Janeiro pour montrer au gouvernement la nécessité de les développer. Au Pérou, ce sont des initiatives privées et locales qui permettent de développer les bibliothèques. En Guyane britannique, un seul point d'accès gratuit à Internet est offert à la population: la Banque mondiale et l'Unesco ont lancé un projet afin de changer cette situation.

Dans d'autres régions du monde, c'est l'accès au réseau électrique ou l'analphabétisation qui représentent des freins les plus importants (Madagascar); la question des réfugiés, des personnes handicapées se posent à de nombreux pays (Finlande, Suède...) et ce sont les bibliothécaires qui proposent des solutions adaptées; en Europe centrale et de l'Est (Serbie notamment), les ressources sont concentrées dans les villes les plus importantes et la fracture numérique est une réalité; en Asie et en Océanie, la promotion de la lecture en zone rurale est confiée aux associations de bibliothécaires avec l'aide des gouvernements (Thaïlande, Malaisie); le Népal, l'Inde ou le Pakistan bénéficient d'un réseau de bibliothèques étendu (au Népal: 900 bibliothèques; en Inde, ce sont surtout les bibliothèques universitaires qui sont développées).

Voici quelques exemples de réalisations concrètes parmi beaucoup d'autres qui montrent certains manques en matière d'accès à l'information, mais également une forte implication des professionnels.

La journée du 4 novembre consacrée aux discussions bilatérales délégués ONU-bibliothécaires fut marquée par une forte attente des bibliothécaires. Malgré l'indisponibilité de certaines délégations gouvernementales, les bibliothécaires présents ont saisi l'occasion qui leur était donnée de rencontrer leurs représentants et d'exposer leurs souhaits.

Il est encore trop tôt pour mesurer la réelle influence que ces discussions auront sur le Sommet de décembre. La séance finale de cette conférence permet de réaliser une synthèse globale et les points forts suivants furent exposés: le renforcement des échanges et de la solidarité Nord-Sud; une place forte à accorder au multilinguisme et au multiculturalisme; une Société de l'Information axée sur l'être humain; un accès à des contenus d'information de qualité sont parmi les points-clés.

L'IFLA, en la personne de son secrétaire général Ross Shimon, de sa présidente en exercice, Kay Raseroka et de son futur président Alex Byrne, a adressé dans un communiqué final une déclaration aux membres du prochain Sommet mondial sur la Société de l'Information: le développement, l'extension des services d'information et de bibliothèques de qualité, la préservation du savoir et de l'héritage culturel peuvent être réalisés grâce à des investissements modérés qui profiteraient à l'ensemble de la communauté mondiale. ■

Jean-Philippe Accart

contact:

E-mail: jean-philippe.accart@rero.ch

Praktisches Qualitätsmanagement in einer Informations- und Dokumentationsstelle



■ **Thierry Duc**
Informations-
spezialist
Credit Suisse

Laufende Veränderungen in Grossbetrieben verlangen von ihren zentralen Diensten ständige Anpassung. Interne Dienstleister müssen die sich ändernden Bedürfnisse ihrer Kunden aufnehmen und dabei möglichst ihre Dienstleistungsqualität steigern.

Ein konsequentes Qualitätsmanagement in einer firmeninternen Informations- und Dokumentationsstelle ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Die Informationsstelle muss mit ihren Bibliotheks-, Dokumentations-, Archiv- und Recherche-Services die heterogenen Bedürfnisse einer breiten Kundschaft zufrieden stellen. Selbst einzelne auf den ersten Blick gleichartige Rechercheanfragen bedürfen unter Umständen einer unterschiedlichen Behandlung: Es besteht ein grosser Unterschied, ob beispielsweise in einer Bank eine Anfrage zu einer Firma aus der Rechtsabteilung kommt, wo Reputation und Leumund vorrangig sind, oder von einem Berater, der von seinem Kunden wegen einer Gewinnerwartung angegangen wird, oder aber von einem Kreditportfolio-Analysten, der ganz spezifische Bilanzzahlen verlangt. Das Resultat sieht dann notwendigerweise anders aus.

Eine Informations- und Dokumentationsstelle sollte ihre Produkt- und Servicepalette deshalb noch eindeutiger nach den Bedürfnissen ihrer Kunden ausrichten. Relativ abstrakte und starre Regeln wie die ISO-Normen sind dazu nur bedingt hilfreich. Stattdessen müssen für jeden Bereich separate Massnahmen ergriffen werden. Das Economic & Business Information Center (EBIC) der Credit Suisse hat unter der Leitung von Gabriela M. Lüthi in den letzten Jahren den Wandlungsprozessen im Bereich Finanzdienstleistungen Rechnung getragen. Es hat zur Bestimmung der neuen Kundenbedürfnisse und zur Qualitätssicherung folgende Massnahmen ergriffen:

- Kundenbefragungen
- Endnutzerschulungen
- Produktkatalog und Prozessbeschreibungen
- Neue und «proaktive» Produkte

1. Kundenbefragungen

Zentrale Dienste wie das Informationszentrum sind häufig innerhalb eines Grossunternehmens bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu wenig bekannt. Interne Kundenbefragungen haben daher nebst der Erschliessung der Kundenbedürfnisse den gewünschten Effekt, den Bekanntheitsgrad solcher zentraler Dienste zu steigern. Ausserdem ist es wichtig, eine repräsentative Anzahl von Feedbacks zu durchgeführten Recherchen zu bekommen.

Das Economic & Business Information Center der Credit Suisse führt daher regelmässig zwei verschiedene Typen von Befragungen durch:

1. eine Bedürfnisanalyse (alle 2–3 Jahre), um herauszufinden, wie bekannt

einzelne Produkte sind und welche Bedürfnisse die Kunden haben, und

2. eine kontinuierliche Einholung von Kurzfeedbacks zu jeder Recherche.

Die umfangreiche Bedürfnisanalyse wurde über einen grossen Teil der bisherigen und potenziellen internen Kundschaft gestreut. Ziel war, möglichst die ganze Produktpalette zu präsentieren bzw. den Bekanntheits- und Beliebtheitsgrad jedes einzelnen Produkts, den Zweck der Anfrage sowie besondere Kundenwünsche zu eruieren. Hierbei wurde deutlich, dass 58% der Befragten vom Umfang und der Vielfalt der Dienstleistungen kaum wussten. Oft waren bei den Befragten nur die bezogenen Produkte bekannt. Allein schon dies zeigt den Nutzen einer solchen Befragung.

Als eine zusätzliche Massnahme aufgrund des Befragungsergebnisses präsentiert das EBIC seine Dienstleistungen schweizweit bei potenziellen und spezifischen Kundengruppen, um zusätzlich den Bekanntheitsgrad zu erhöhen und den Nutzen der EBIC-Produkte aufzuzeigen.

Die den Online-Recherchen beigelegten Feedbackbogen (zweite Befragungsart) bezwecken, ganz konkrete Hinweise auf allfällige Defizite bei bestehenden Rechercheprodukten zu ermitteln. Eine erste Version hatte zum Ziel, das Verbesserungspotenzial möglichst präzise sichtbar zu machen; zu diesem Zweck wurden sieben Fragen zur Recherche gestellt, wobei jede Frage drei anklickbare Zufriedenheitsstufen aufwies. Der Aufwand zur Beantwortung dieses elektronischen Bogens im passwortgeschützten Intranetbereich war offenbar zu aufwändig, die Rücklaufquote war deshalb nur gering. Drei Fragen, die direkt im Antwort-Mail mittels Ankreuzen beantwortet werden können, erzielten eine wesentlich höhere Rücklaufquote von 26%. Dies macht somit das vielleicht ausführlichere Feedback im ursprünglichen Fragebogen mehr als wett (siehe Graphik).

Freiwillige Kommentare sowohl in der Bedarfsanalyse wie im Feedbackbogen begründen die Antworten und ermöglichen

es, im Sinne eines Qualitätsmanagements die notwendigen Massnahmen zu ergreifen. Konkret sind dies etwa: Verbesserung der inhaltlichen Recherchequalität, Transparenz über die Recherchestrategie und verwendete Quellen, die übersichtlichere und einheitlichere Darstellung von Rechercheergebnissen sowie bessere Kommunikation des Dienstleistungsangebotes und aktueller Informationen im Intranet. Darüber hinaus werden Endnutzerschulungen (siehe Punkt 2), umfassende Monitorings zu gewünschten Themen und Themendossiers (siehe Punkt 4) angeboten.

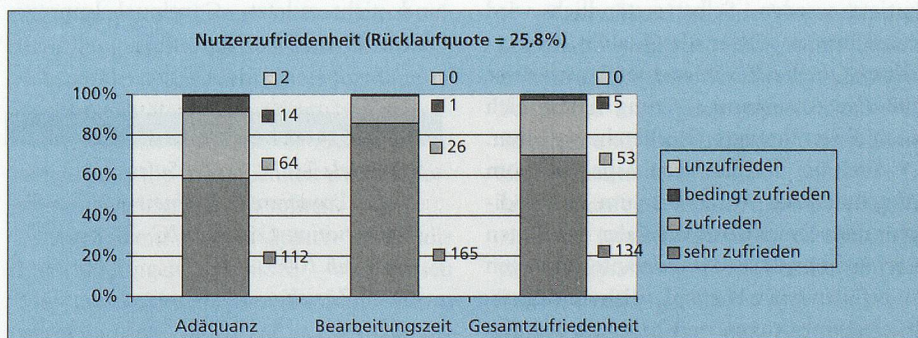
2. Endnutzerschulungen

Das EBIC-Team führt regelmässig kostenlose Einführungen in das firmeninterne Online-Bibliothekssystem durch. Diese Schulungen erfüllen den doppelten Zweck, einerseits Interesse und Benutzung zu fördern und andererseits die Benutzer zu befähigen, die gewünschten Dokumente rasch zu erlangen und ihre Informationsbedürfnisse eigenständig in Resultate umzusetzen. Dank der Schulung können die Benutzer ausserdem die fein verästelten Suchkategorien ausschöpfen.

Fazit: Die Ausleihungen erhöhten sich nach den ersten drei Schulungen um 60%. Geplant sind unter anderem auch Schulungen im Bereich «Suchen im Internet» und «Handling von Datenbanken». Diese Schulungen verfolgen das Ziel, die Informationskompetenz einer grösseren Kundengruppe innerhalb des Unternehmens zu erhöhen.

3. Produktkatalog und Prozessbeschreibungen

Die Nutzung einer firmeninternen Informations- und Dokumentationsstelle ist von ihrer Visibilität abhängig. Die Dienstleistungen müssen in Bezug auf Inhalt und Preis transparent sein und einen konkreten Mehrwert bieten. Insbesondere neue Mitarbeitende müssen einen raschen Überblick über die angebotenen Dienste und deren Kostenstruktur erlangen können.



Quelle: Credit Suisse, Economic & Business Information Center.

Für die Gestaltung von Produktgruppen spielen unter anderem mögliche Kundengruppen und Verrechnungsarten eine Rolle. Im ursprünglichen Produktkatalog für die Recherchedienstleistungen wurden mehrheitlich formale Kriterien wie z.B. Facts und Figures verwendet. In der Praxis hat sich aber gezeigt, dass diese Kategorien von den Kunden häufig nicht in dieser Form nachgefragt wurden, sondern dass vor allem inhaltliche Kriterien ausschlaggebend waren. Eine durchschnittliche Firmenrecherche umfasste so i.d.R. mehrere Produkte wie Presse, Rating, Facts und Figures. Aus diesem Grund wurde der Produktkatalog neu stärker nach inhaltlichen Gesichtspunkten (Länder, Branchen, Firmen, Personen, Sachthemen, Statistik) strukturiert. Wird eine inhaltliche Sortierung gewählt, kommt man aber trotzdem kaum darum herum, einige Produkte aus Gründen der Kundennähe zu verselbständigen (z.B. Konkurrenzbeobachtung, Monitoring oder Themen-Special).

Eine transparente Preisgestaltung ist ebenfalls schwierig. Wird nach Arbeitszeit und Datenbankkosten abgerechnet, so empfiehlt es sich, zusätzlich einen Durchschnittspreis oder eine Preisspanne pro Produkt anzugeben, damit die Kunden eine ungefähre Preisvorstellung erhalten.

Der Produktkatalog ist im firmeninternen Netz zugänglich. Der Kunde weiss, was er erwarten darf, was es ihn in etwa kosten wird, und entsprechend präziser und kosteneffizienter stellt er seine Anfragen.

Die Beschreibung der Prozesse ist im Gegensatz zum Produktkatalog eine abteilungsinterne Angelegenheit und insbesondere als Stütze für neue Mitarbeiter gedacht. Definierte Standards können so einheitlich eingehalten werden. Für jedes Rechercheprodukt werden z.B. die Hauptquellen und die empfohlene Reihenfolge bei der Quellenabfrage definiert. Da die Datenbankprovider immer häufiger Änderungen an ihrem Angebot vornehmen, alte Quellen verschwinden und neue Anbieter plötzlich die Konkurrenz übertreffen können, müssen die Prozesse stets auf den neusten Stand gebracht und im Team diskutiert werden. Selbstverständlich wird dabei immer wieder die Qualität der einzelnen Quellen durchleuchtet. Durch diese ständige Auseinandersetzung halten sich auch die erfahreneren Rechercheure à jour.

Auch bei den formalen Aspekten (vom Abnehmen des Hörers bis zum Aushändigen eines Dokuments oder der geleisteten Recherche) gilt es Minimalanforderungen zu erfüllen wie z.B. standardisierte Begleitterbriefe, Einhaltung der Corporate Identity oder Mitsenden eines Feedbackfragebogens.

4. Neue und «proaktive» Produkte

Zahlreiche Kunden schätzen es, von der Dokumentationsstelle auf dem Laufenden gehalten zu werden, ohne aktiv eine Anfrage stellen zu müssen. Die Feedbacks haben klar in diese Richtung gezeigt. Neben herkömmlichen Profildiensten sind umfassendere Monitorings von Sachthemen gefragt, bei denen periodisch relevante Quellen systematisch nach geeignetem Material durchgekämmt werden.

Aber auch die Einführung neuer Produkte konnte mit den Feedbacks evaluiert werden. Es gibt immer wieder Themen wie etwa Basel II, Nanotechnologie oder Outsourcing, die gerade besonders aktuell sind und daher besonders häufig nachgefragt werden. Bei solchen Themen kann es sich lohnen, proaktiv ein umfassendes Themendossier zu erarbeiten und zur Verfügung zu stellen. Diese strukturierten Dossiers enthalten relevante Fachartikel, Buchkapitel und Studien. Gemäss der Bedürfnisanalyse werden bei umfangreichen Recherchen auch Management-Summaries gewünscht. Ebenso markieren die erhaltenen Feedbacks ein steigendes Interesse an redigierten Reports, welche die Fülle an Informationen objektiv bündeln, aber keine bewertende Analyse enthalten.

Neue und vermehrt angebotene bestehende Produkte, Schulungen sowie die überarbeiteten Produkt- und Quellenkataloge sind ein direktes Resultat der Kundenbefragungen und dienen damit der Qualitätssicherung. Das Angebot richtet sich nach den Bedürfnissen der Kunden, und die einzelnen Produkte können gleichzeitig evaluiert und verbessert werden.

Auch wenn sich die komplexen Dienstleistungen nicht so einfach in ein Raster fügen, entsprechen die ergriffenen Massnahmen zur Qualitätssicherung in mehreren Bereichen den Kriterien, welche als «Principles» des Qualitätsmanagements nach der revidierten Norm ISO 9000:2000 (vgl. <http://www.iso.ch/iso/en/iso9000-14000/iso9000/qmp.html>) angesehen werden, nämlich: «Customer focus», «Involvement of people», «Process approach», «Factual approach to decision making» und nicht zuletzt «Continual Improvement». ■

contact:

Gabriela Lüthi, Credit Suisse
Head Economic & Business
Information Center EBIC
Postfach 100
8070 Zürich
E-Mail:

gabriela.m.luethi@credit-suisse.com

Mut zur Lücke – Zugriff auf das Wesentliche

Die Diskussion über die archivistische Bewertung geht weiter

Am 16. Oktober 2003 haben sich in Bern über 50 Interessierte zu einer Tagung über Bewertungsfragen zusammengefunden, welche vom Schweizerischen Bundesarchiv gemeinsam mit dem VDA-Arbeitskreis «Archivistische Bewertung» organisiert worden ist.

Bewertung als Verminderung der Informationsflut und als Verbesserung der Orientierung im Archivgut will die dokumentarische Überlieferung auf das Wesentliche begrenzen. Dies setzt voraus, dass die Archivarinnen und Archivare über klare Bewertungskriterien verfügen.

Am Morgen hat R. Kretzschmar, Hauptstaatsarchiv Stuttgart, der Vorsitzende des mitorganisierenden VDA-Arbeitskreises, in einem ersten Referat den aus seiner Sicht vermeintlichen Gegensatz zwischen formalen und inhaltlichen Bewertungsansätzen aufgegriffen und Perspektiven aufgezeigt, wie dieser in Richtung einer inhaltlich-orientierten Überlieferungsbildung überwunden werden kann, welche als «Archivierung im Verbund» eine institutionenübergreifende ganzheitliche Bewertungsperspektive notwendig macht. In seinen Überlegungen zur Bewertung auf der staatlichen Ebene hat er von der Bestimmung eines inhaltlichen Bezugsrahmens, der die Relativität der Bewertungsentscheidung und den Überrestcharakter archivistischer Überlieferung voraussetzt, über die archivübergreifende Abstimmung der Überlieferungsbildung bis hin zur praktischen Bewertung einzelner Ablieferungen ein mehrstufiges Massnahmenpaket skizziert.

Dazu hat er betont, dass die Erarbeitung eines inhaltlichen Bezugsrahmens als ein kontinuierlicher Prozess zu sehen ist, der sich auf einer die Bewertung vorbereitenden und sie kontinuierlich begleitenden Ebene bewegt, während die Bewertung als solche an der Provenienz und der Überlieferung ansetzt. Dienen soll ein solches Dokumentationsprofil der Sensibilisierung im Vorfeld und der Kontrolle bzw. Evaluation der gebildeten Überlieferung unter inhaltlichen Gesichtspunkten.

Im anschliessenden Koreferat aus kommunaler Sicht von P. Weber, Archivberatungsstelle Pulheim-Brauweiler, wurden