

Informatiedienstverlening doorgemeten

In de vakbladen treffen we talloze discussies aan over een ommekeer in de informatiedienstverlening. Wat in deze discussies echter onderbelicht blijft, zijn de resultaten van de dienstverlening. Hoe worden deze gewaardeerd? Zijn ze erop vooruit- of achteruitgegaan onder invloed van de nieuwe technologie? Of anders gezegd: Hoe wordt de output gemeten? Welke prestatiecriteria worden gehanteerd en tegen welke norm worden zij afgezet?

De output van het dienstverleningsproces is datgene waar het om draait, het is de essentie van de informatiedienstverlening. Wat het juiste resultaat is, beoordeelt uiteindelijk de klant. Om die klantenbeoordeling te meten zijn prestatiecriteria en een meetstelsel onontbeerlijk. Op deze en andere aspecten wordt in dit artikel ingegaan. De scope is beperkt tot de speciale bibliotheek, oftewel de documentatieafdeling en het archief van een bedrijf of instelling met voornamelijk interne klanten. Echter, de hier besproken systematiek is evenzeer geldig voor andere sectoren van informatiedienstverlening.

Prestatiecriteria en normen

Alvorens u een kwaliteitsmeting gaat doen, moeten er prestatiecriteria per indicator vastgelegd zijn. Een indicator is een aspect van de informatiedienstverlening waarvan de waardering gemeten wordt (bijvoorbeeld de levertijd als indicator van de dienst of de betrouwbaarheid als indicator van het product). Indicatoren geven feedback over de prestaties. Van elke indicator wordt de verwachte en gewenste prestatie vastgelegd: het zogeheten prestatiecriterium.

Prestatiecriteria zijn kwantitatief meetbaar. Zij moeten in voor de klant meetbare grootheden (uren, dagen,

aantallen) en volgens een toetsbare norm geformuleerd worden. Bijvoorbeeld: bij de aanvraag voor een literatuuronderzoek moet binnen 24 uur aan de klant teruggekoppeld worden wat de eerste resultaten zijn. Of de ouderdom van de informatie die geleverd wordt, mag maximaal zes maanden zijn. Of de levertijd van de gevraagde informatie bij documentleverantie is maximaal vijf dagen. De klant moet ook inzicht hebben in de prestatiecriteria. U laat uw klant weten wat uw mogelijkheden zijn en wat hij van u kan verwachten, maar ook wat hij niet mag verwachten.

De norm is de waardering die volgens u, als aanbieder van de informatiedienst, ten minste moet worden gehaald op basis van het huidige niveau van dienstverlening. Omdat er een groei moet kunnen zitten in de waardering, is het aan te raden niet direct de hoogste norm te stellen en ook genoeg differentiatie aan te brengen. De meetlat moet steeds een streepje hoger gelegd kunnen worden.

Als u een schaal neemt van een tot en met vier, stelt u bijvoorbeeld uw norm op drie. Het cijfer staat ergens voor: wanneer u als norm een drie stelt voor de levertijd, moet die vertaald worden in bijvoorbeeld: documentleverantie binnen acht dagen, een vier zou zijn bijvoorbeeld een levertijd binnen vijf dagen. Daar wilt u uiteindelijk naartoe. Dat is het prestatiecriterium voor honderd procent tevredenheid.

Streefcijfers

U wilt graag dat al uw klanten tevreden zijn, maar u weet ook dat dat niet realistisch is. Het streven is bijvoorbeeld 95 procent. Maar het is ook mogelijk dat u met 75 procent tevreden klanten al het gewenste doel hebt bereikt. Deze streefcijfers moet u in uw beleidsplan vastleggen; ze dienen als richtsnoer voor al uw activiteiten.

Vanzelfsprekend dienen de kwaliteitsmetingen niet louter om te peilen hoe het met de tevredenheid van de klant staat, maar dient de meting met name om gerichte verbeteracties te kunnen uitvoeren, teneinde te kunnen voldoen aan de prestatiecriteria.

Drs. A. Jurgens is directeur van InfoManagement.

Het opzetten van een meetsysteem

Om de waardering van de gebruikers van de afdeling documentaire informatievoorziening te meten, kunnen we een set indicatoren vaststellen per onderdeel:

- Dienst: de documentaire informatievoorziening (de bibliotheek, documentatieafdeling, archief) als geheel (inclusief de medewerkers);
- Product: de inhoud van de geleverde producten en de resultaten van de diensten, te weten: de geleverde informatie;
- Dienstverlening: de wijze waarop de diensten worden geleverd.

Vervolgens bepalen we welke kenmerken geschikt zijn als indicatoren. Dat zijn de kenmerken die voor een optimale prestatie continu in beeld gehouden moeten worden door de aanbieders van de informatie.

Daarna stellen we normen op voor de indicatoren, dat wil zeggen: de waardering die de documentaire informatievoorziening zelf aan de indicatoren geeft en waaraan ten minste voldaan moet worden.

Ten slotte gaan we waarnemen wat de gebruikers ervan vinden. Daartoe rafelen we allereerst de indicatoren uiteen in deelaspecten en vervolgens zetten we deze aspecten om in vragen die straks door de gebruikers beantwoord moeten worden.

De vragen kunnen de klanten beantwoorden met bijvoorbeeld een cijfer een tot en met vier. Belangrijk hierbij is het gewicht dat de klant zelf aan de indicator toekent: voor de ene klant is actualiteit belangrijk, terwijl de andere meer waarde aan de inhoud hecht. Ook het belang wordt in een cijfer van een tot en met vier uitgedrukt. (Uiteraard kan ook voor een andere cijferschaal gekozen worden, bijvoorbeeld een tot en met tien naarmate men meer nuancering wenst, of een tot en met vijf. Hier is gekozen voor vier, omdat men vaak geneigd is te kiezen voor de middelste score.)

Wanneer u een dergelijke kwaliteitsmeting gaat opzetten, moet u rekening houden met het soort klanten dat u hebt. In een academische omgeving levert het stellen van relatief 'moeilijke' vragen geen problemen op. Het onderscheid in indicatoren (zie kader: De indicatoren) kan echter in andere omgevingen te wetenschappelijk overkomen. In dat geval kan het bijgevoegde model (zie figuur 1) wellicht voldoende houvast bieden.

Voor uzelf kunt u bij de verwerking de vragen (voor uw klanten noemt u ze kwaliteitsaspecten) vertalen in de indicatoren die de grondslag vormen. Op die manier kunt u ze afzetten tegen zowel de normen die u gesteld hebt voor die indicatoren als tegen het belang dat de klant eraan hecht.

Het is wel zaak dat u er geen statistisch onderzoek van

De indicatoren

Indicatoren zijn afhankelijk van de situatie (achter de indicator staat tussen haakjes een toelichting). De volgende dienen als voorbeeld.

De Dienst

- 1 levertijden (van de gevraagde informatie);
- 2 gebruiksgemak (maakt men gemakkelijk gebruik van de dienst of zijn er drempels);
- 3 klantvriendelijkheid (wordt men goed te woord gestaan, kan men zijn vragen goed kwijt);
- 4 integratie in de werkzaamheden (is de documentaire informatie partner in de werkzaamheden van de klant);
- 5 kwaliteit van de dienstverleners (algemene competentie en vaardigheden);
- 6 nieuwe ontwikkelingen (speelt de afdeling in op nieuwe ontwikkelingen).

De Producten (de inhoud van de dienst)

- 1 actualiteit van de informatie;
- 2 betrouwbaarheid van de informatie (bronnen bekend);
- 3 beschikbaarheid van de informatie;
- 4 waarde van de informatie (kan de gebruiker er iets mee);
- 5 volledigheid van de informatie;
- 6 presentatie van de informatie (titelbeschrijving, abstract).

De Dienstverlening

- 1 wijze van communiceren;
- 2 wijze van aanbieden (gebruik ICT-middelen, e-mail, fax);
- 3 verrekenen van diensten en producten;
- 4 terugkoppeling met de klant (nazorg, advies en ondersteuning);
- 5 procedures voor kwaliteitsbeheersing;
- 6 omgaan met concurrentie.

maakt, al komt er wel enige statistiek om de hoek kijken. De kwaliteitsmeting blijft toch altijd mensenwerk en het gaat er niet om een exactheid te pretenderen die er niet is. Het is belangrijk dat u zich hierbij de volgende drie vragen stelt:

- Welke doelen wil ik met mijn afdeling bereiken binnen welke termijn?
- Welke prestatiecriteria moet ik daarvoor in de metingen betrekken?
- Hoe kan ik voortdurend mijn prestaties verbeteren om het gewenste doel te bereiken en vast te houden?

Figuur 1 Model voor een vragenlijst

<i>Kwaliteitsaspecten</i>	<i>Uw score</i> 1 2 3 4	<i>Uw belang</i> 1 2 3 4
Is de bibliotheek gemakkelijk bereikbaarheid en herkenbaar?		
Bent u tevreden over de levertijd van de informatie en documenten?		
Wordt u goed te woord gestaan?		
Worden uw vragen goed geïnterpreteerd en begrepen?		
Is de informatie die u krijgt voldoende actueel?		
Is de informatie die u krijgt betrouwbaar?		
Brengt de informatie die u krijgt u verder in het werk?		
Wordt de informatie op een duidelijke, overzichtelijke wijze gepresenteerd?		
Is de informatie die u krijgt op voldoende niveau?		
Is de wijze van aanbidding van de informatie (per e-mail, Intranet, fax, post) naar wens?		
Biedt de bibliotheek voldoende hulp bij het zoeken naar informatie?		
Biedt de bibliotheek voldoende advies en ondersteuning bij het verwerken van de informatie?		
Speelt de bibliotheek voldoende in op ontwikkelingen in de organisatie en haar omgeving?		
Zijn de diensten en producten van de bibliotheek betaalbaar?		
 <i>Waardering</i>		
1 = ontevreden / onbelangrijk		
2 = matig tevreden / matig belang		
3 = tevreden / belangrijk		
4 = zeer tevreden / van groot belang		

U beschouwt uw afdeling als een zelfstandige entiteit, een mini-onderneming, die zakelijke diensten verleent aan interne klanten. Daarom moet u uw dienstverlening ook zakelijk, dat is klantgericht, benaderen en de output aan kwaliteitscriteria kunnen toetsen.

TÜV Service Check

De boven beschreven wijze van kwaliteitsmeting is een voorbeeld. Als eerste stap naar klantgericht werken zijn een doelgerichte kwaliteitsverbetering en kwaliteitsbewustzijn noodzakelijk. Vervolgens kunt u ook een stapje verdergaan en uw kwaliteit van dienstverlening laten certificeren.

Het TÜV Service Check-systeem (TSC-systeem) is de naam van een meetsysteem voor dienstverleningsaspecten van organisaties. Deze dienstverleningsaspecten, ook wel prestatiecriteria genoemd, worden door de organisatie geformuleerd en indien gewenst gecertificeerd. Onder dienstverlening worden hierbij alle activiteiten van de onderneming verstaan die noodzakelijk zijn voor het verwezenlijken van een dienst. De dienstverlening kan hierbij betrekking hebben op:

- de verrichting van diensten (literatuuronderzoek, catalogiseren);
- de dienstverlening samenhangend met goederen (bijvoorbeeld documentleverantie);
- persoonsgebonden dienstverlening (bijvoorbeeld een

onderzoek door een informatiespecialist voor een speciaal project).

Stysteemonderdelen

De basis van het TSC-systeem wordt gevormd door:

- duidelijk gedefinieerde prestatiecriteria; aan de hand van deze criteria kan de service/de dienstverlening van de afdeling gemeten worden;
- een controlesysteem, waarmee de naleving van de prestatiecriteria gecontroleerd wordt en het prestatieniveau gewaarborgd kan worden;
- een klachtensysteem, waarmee de afdeling in staat is om - op basis van de door klanten waargenomen tekortkomingen - de dienstverlening te verbeteren.

De afdeling documentaire informatievoorziening formuleert de prestatiecriteria en zet het controle- en klachtensysteem op. Zij bepaalt door de keuze van de prestatiecriteria welke aspecten van de dienstverlening getoetst worden. Prestatiecriteria worden uitgedrukt in meetbare toetsingsgrootheden en streefcijfers. Belangrijk is hierbij dat de prestatiecriteria en het controle- en klachtensysteem gedocumenteerd zijn, en overeenkomen met de eisen zoals gesteld in het TÜV Service Check-systeem. Overigens kan de afdeling documentaire informatievoorziening op basis van de klachtenanalyse eventueel de prestatiecriteria aanpassen.

Stysteemcheck

De toetsing van het door de organisatie opgezette systeem volgens het TSC-systeem wordt verricht door een onafhankelijk instituut (TÜV). De systeemcheck bestaat uit drie onderdelen.

Documentatiecheck

Bij de documentatiecheck wordt getoetst of alle systeemonderdelen, conform de gestelde eisen, volledig en correct gedocumenteerd zijn. Bovendien wordt getoetst of de gehanteerde prestatiecriteria conform de TSC-eisen geformuleerd zijn. De documentatiecheck vindt plaats op het moment dat het systeem, inclusief prestatiecriteria, gedocumenteerd is.

Implementatiecheck

Bij de implementatiecheck wordt getoetst of alle elementen in het door de afdeling documentaire informatievoorziening opgezette systeem conform de documentatie gerealiseerd zijn en uitgevoerd worden. Deze check wordt uitgevoerd in de vorm van een audit. De implementatiecheck vindt over het algemeen plaats nadat de organisatie heeft aangetoond dat het controle- en klachtensysteem minimaal drie maanden ingevoerd én werkzaam is.

TÜV

TÜV is een onafhankelijke certificerende instantie die vier soorten certificaten uitdeeft: productcertificaten (zoals CE), de proces- en systeemcertificaten (zoals ISO 9000), persoonscertificaten (zoals gecertificeerd consultant) en de performancecertificaten (de TÜV Service Check/TSC). TÜV is in Nederland de vijfde certificerende instantie na Veritas, Lloyds, Kema en TNO. TÜV beperkt zich in tegenstelling tot de andere certificerende instanties tot het beoordelen en certificeren en laat het adviseren en opstellen van kwaliteitssystemen over aan de deskundigheid van de onafhankelijk adviseur, bijvoorbeeld InfoManagement. De bron voor de uitleg over TSC is het document *TÜV Service Check*, versie 3.0 Eindhoven 1996 (alleen verkrijgbaar voor TSC-abonnementhouders).

Resultatencheck

Bij de resultatencheck wordt getoetst of daadwerkelijk aan de gestelde prestatiecriteria voldaan wordt. De resultatencheck is onder te verdelen in twee deelttoetsen: de herhalingscheck, om te toetsen of de prestatieresultaten bij herhaling bevestigd worden, en de betrouwbaarheidscheck, om te toetsen of de steekproef representatief is en of alle informatie correct verwerkt wordt.

Certificatie

Indien de drie bovengenoemde deelchecks met positief resultaat afgesloten zijn, ontvangt de betreffende afdeling het TÜV Service Check-certificaat en zal als TSC-gecertificeerde 'onderneming' geregistreerd worden. Het bezit van het TSC-certificaat biedt de onderneming de mogelijkheid tot het gebruik van het TÜV Service Check-logo.

Tot slot

In deze tijd van snel veranderende technologie wordt nog wel eens vergeten dat er meer is dan techniek en dat de kwaliteit van dienstverlening niet afhankelijk is van techniek maar van de mens die zich van de techniek bedient. Als manager van een afdeling voor documentaire informatievoorziening bent u net zo goed verantwoordelijk voor het bereiken van de bedrijfsdoelstellingen als de productieafdeling of researchafdeling. Evenals de overige afdelingen binnen een bedrijf of instelling dient u rekenschap af te kunnen leggen van de bereikte resultaten en gehaalde doelstellingen. Wanneer u dat kunt op basis van een verantwoord meetsysteem, bent u als documentaire informatievoorziening een volwaardig en gewaardeerd partner in uw bedrijf.

Literatuur

- Fierens, M., Vaal, K. de. - *Interne klantgerichtheid: gericht verbeteren in de praktijk*. - Deventer: Kluwer Bedrijfswetenschappen, 1997.
- Jurgens, A. - Kwaliteitszorg en marketing van informatiedienstverlening. - In: *Proceedings van het symposium Marketing van informatiedienstverlening*, Utrecht, 25 oktober 1995.
- Kerklaan, L.A.F.M. (red.). - *Verbetermeters voor dienstverleners: stuur- en kengetallen voor kennisintensieve organisaties*. - Deventer: Kluwer Bedrijfswetenschappen, 1995.