

# Policies für den Auskunftsdienst

## Funktion und Verbreitung in Deutschland

basierend auf der Diplomarbeit im  
Studiengang Bibliothekswesen an der  
Fakultät für Informations- und  
Kommunikationswissenschaften der  
Fachhochschule Köln vom 30.08.2010

# Problem

- Auskunftsdienst in Dt. unterentwickelt
- mangelnder Bedarf?
- Dienstleistung ist unbekannt!
- Marketing fehlt!
- Kunden erwarten keine Beantwortung von Sachfragen oder gar Problemlösungen (vgl. z.B. Daniel et al. 2006, S. 561f.)

# Lösung?

In den USA erfüllen diesen Zweck  
sogenannte

**Reference Service Policies**

# Zweck

- Orientierung für Mitarbeiter und Kunden
- Einschätzung der Dienstleistung
- Gerade im Hinblick auf die zunehmend angestrebte Kundenorientierung

# Policies

- **Zahlreiche Library Policy**
  - Materials Policy
  - Interlibrary Loan Policy
  - Adult Patron Use of Youth Areas Policy
  - Animals in the Library Policy
  - Cash Policy
  - Collection Development Policy
  - Confidentiality Policy
  - Fines, Fees and Charges Policy
  - Fund Raising Policy
  - Gift of Books and Library Materials Policy...
  - **Reference Service Policy**

# interne – externe (veröffentlichte) Policies

## **Policies haben zwei Adressaten:**

– Bibliotheks*mitarbeiter*

(ausführliches Policy- Handbuch)

– Bibliotheks*kunden*

(kürzere Darstellung, die

- die Angebote auflistet, erklärt
- notwendige Grenzen aufzeigt
- erwartetes Kundenverhalten beschreibt)

# Bestandteile\*

- **Auskunftsphilosophie**
- **Informationsangebote**
- **Standards und Guidelines**

## ➤ **Digitale Auskunft**

**\*Angelehnt an Zimmermann (2004) und das Modell des North Suburban Library System (Grodinsky 1991, S. 514)**

# Auskunftsphilosophie

- **Bibliotheksleitbild  
(Library Mission)**
  - Ziele und Selbstverständnis der Bibliothek
  - Schwerpunkte, Visionen für die Zukunft
  - wesentliche langfristige Ziele, Prinzipien und Werte
- **Leitbild der Auskunftsdiensabteilung  
(Reference Mission)**
  - Selbstverständnis der Abteilung, Prioritäten und Ziele
- **Definition Auskunftsdiens**
  - bibliothekseigenes Verständnis der Dienstleistung
- **Begründung der Policy**



# Informationsangebote

- **Zielgruppe**
  - wer berechtigt ist, den Service zu nutzen
  - Gebühren, Prioritäten, keine Diskriminierung
- **Mitarbeiter**
  - Qualifikation, Foto
- **Angebotene Dienstleistungen**
  - „Service Level“ (z.B. Hilfe zur Selbsthilfe)
- **Bestimmte Fragetypen**
  - Umfang und Grenzen (keine juristischen oder medizinischen Auskünfte)
- **Ressourcen / Reference Collection**
  - Ausleihmodalitäten für die „Reference Collection“
  - Beschreibung des Bestandes mit der Verpflichtung, ihn immer aktuell zu halten

# Standards und Guidelines

- **Standards**
  - selbst auferlegte Richtlinien
- **Datenschutz („Confidentiality“, „Privacy“)**
  - welche Daten gespeichert, wie sie benutzt, zu welchem Zweck und wie lange sie gespeichert werden
- **Verhaltens-Richtlinien für Kunden**
  - Unerwünschte Verhaltensweisen und die Konsequenzen

# Digitale Auskunft

- Sollte in die Policy aufgenommen werden
- Besonderheiten sollten aufgeführt werden
  - Einschränkungen bezüglich
    - der Benutzergruppe
    - der zugelassenen Fragenarten
  - Beantwortungszeiten
  - Angaben zum Datenschutz
- mindestens die wichtigsten Punkte auf der Internetseite, z.B. auch in Form von FAQ-Listen

# Beispiele

- [Memorial Hall Library Reference Services Policy, 2000](#)
- [Ryerson Library Reference Services Policy Statement, 2001](#)
- [Wise Law Library \(University of Colorado Law School\) Reference Policies](#)

# Funktion und Wirkung einer Policy für den Auskunftsdienst

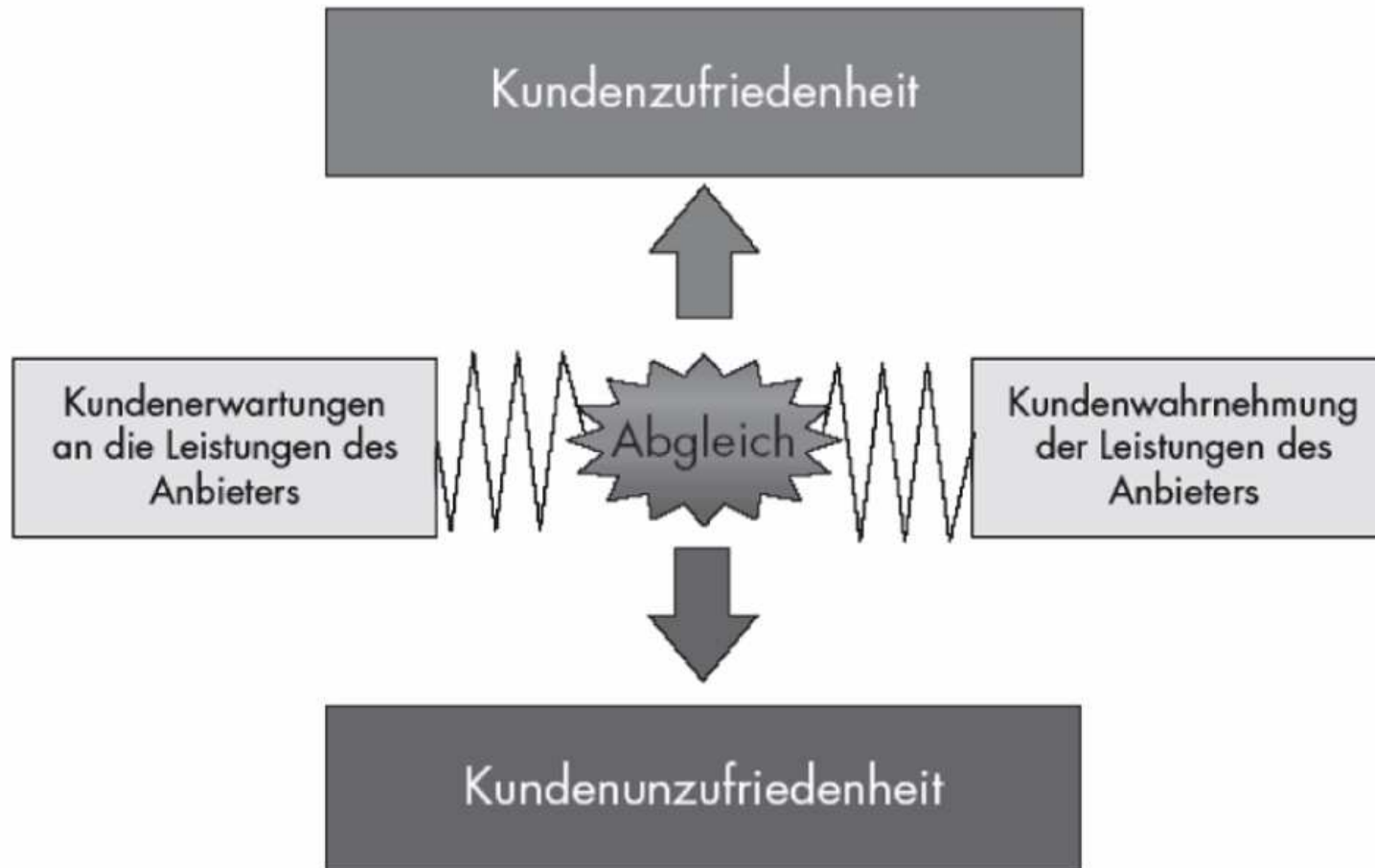
- Die Auskunft ist die **wichtigste Schnittstelle** der Nutzer zur Bibliothek
- der Auskunftsbibliothekar stellt in seiner Funktion das **Aushängeschild** der Organisation dar

# Funktion und Wirkung einer Policy für den Auskunftsdienst

- Mitarbeiter: Überblick, Sicherheit, Rückhalt und Orientierung (z.B. mit der Festlegung von Standards, aber auch von Zielen und Selbstverständnissen)
- sichert gleichbleibende Dienstleistungsqualität
- informiert den Kunden im Vorfeld über den zu erwartenden Service
- Instrument zur Sicherung des Stellenwertes der Dienstleistung innerhalb und außerhalb der Bibliothek
- schriftlich fixierte Regelungen zu Umfang, Grenzen und Standards des Informationsdienstes können z.B. in juristischen Auseinandersetzungen herangezogen werden

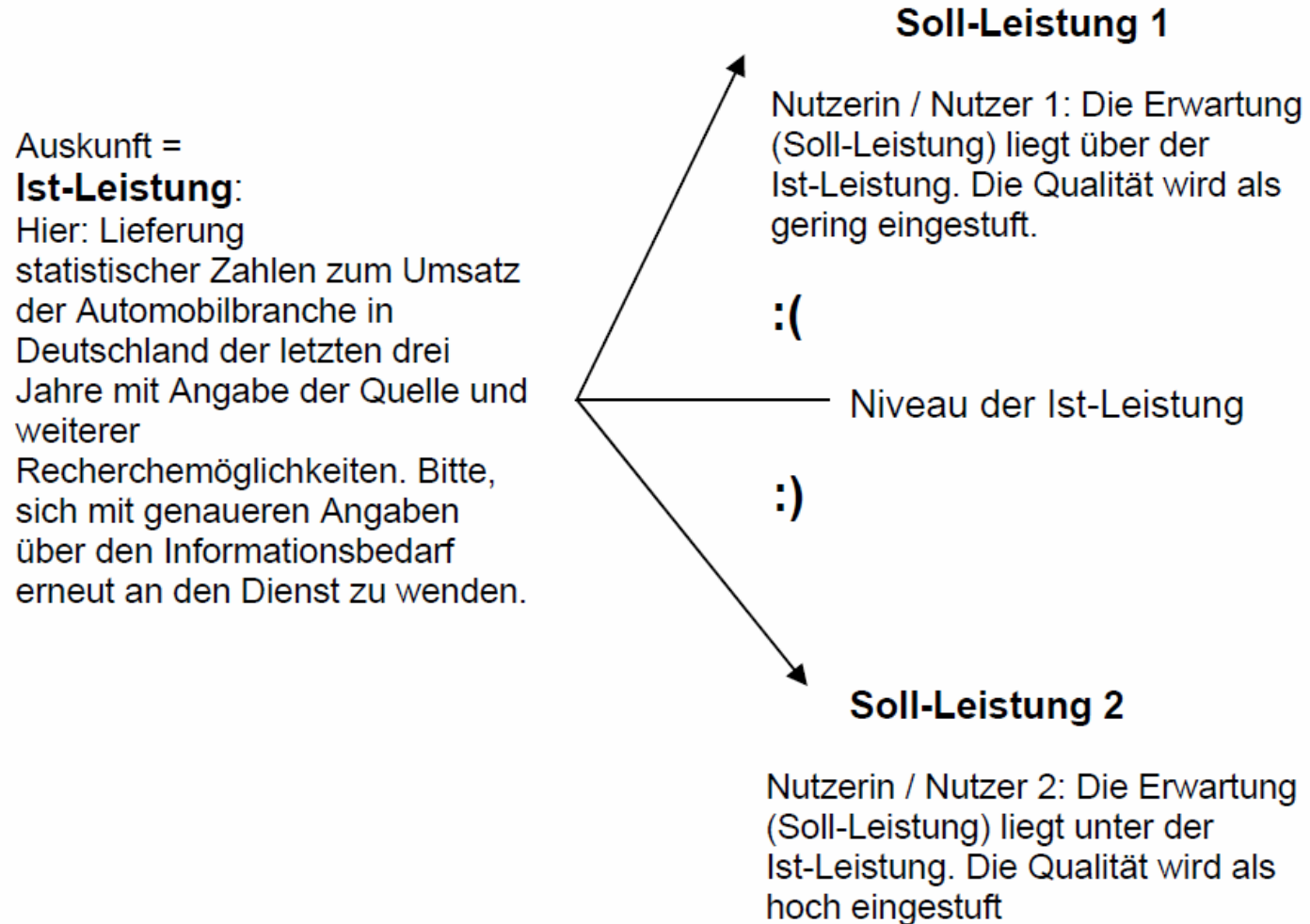
# Abgleich zwischen den Kundenerwartungen und der tatsächlichen Dienstleistung

Quelle: zit. aus Becker (2007) nach Siems, Richter (2007), S. 1



# Einfluss der erwarteten (Soll-)Leistung auf die Qualitätswahrnehmung einer Dienstleistung

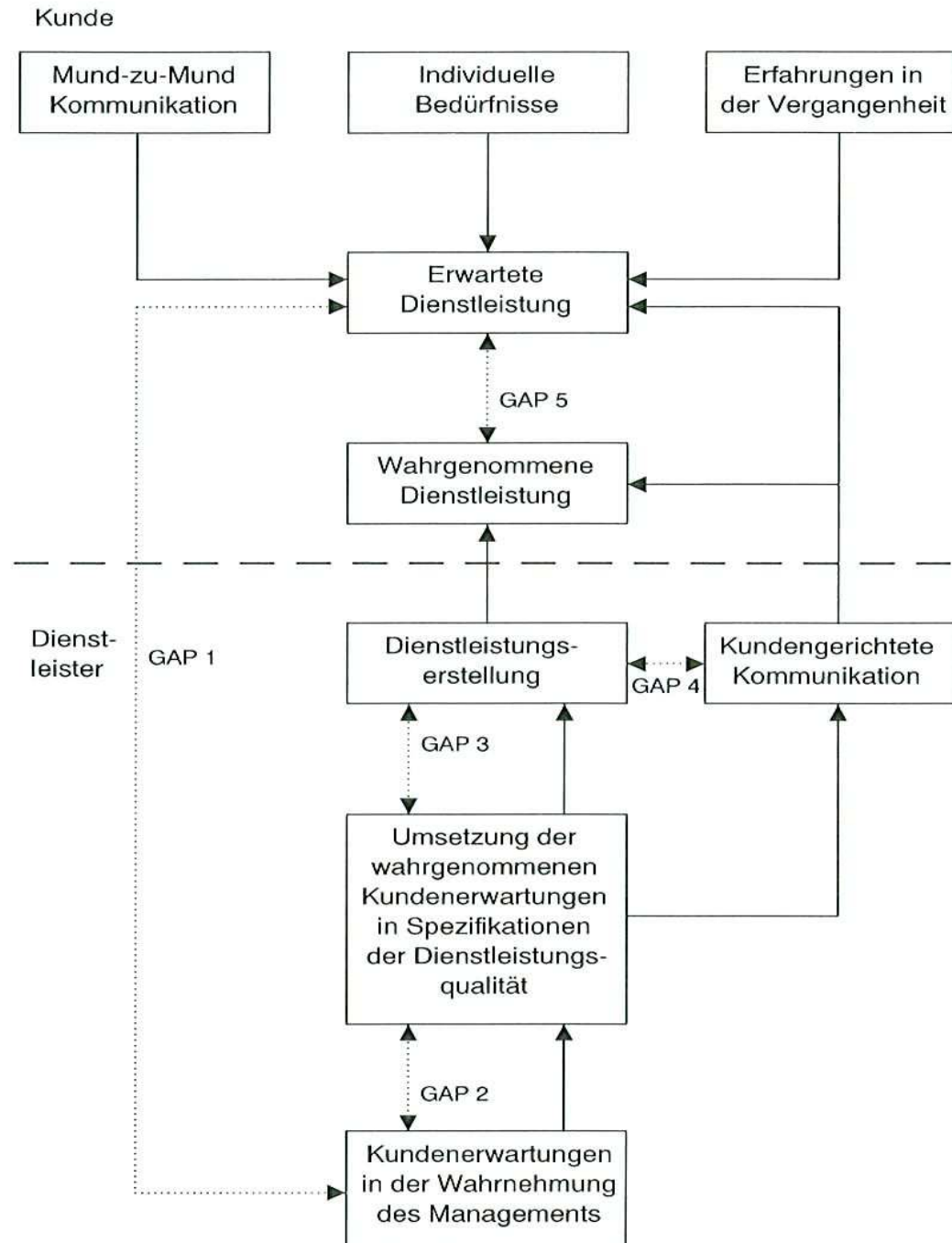
Quelle: Krüger (2007), S. 6

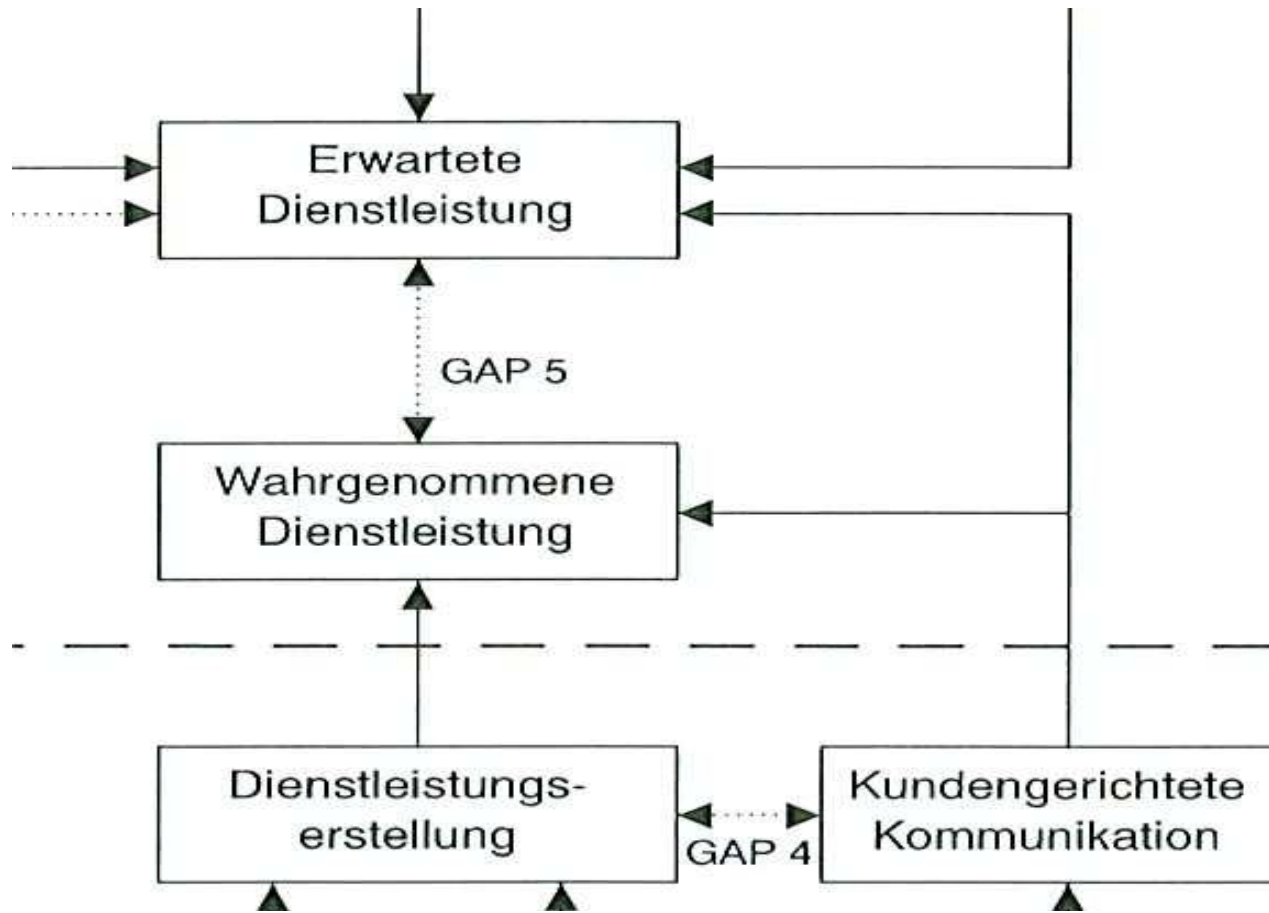




# GAP-Modell der Dienstleistungsqualität nach Zeithaml/Berry/Parasuraman

Quelle: zit. aus Bruhn (2008), S. 92 nach Zeithaml et al. (1988)





# Verbreitung in Deutschland

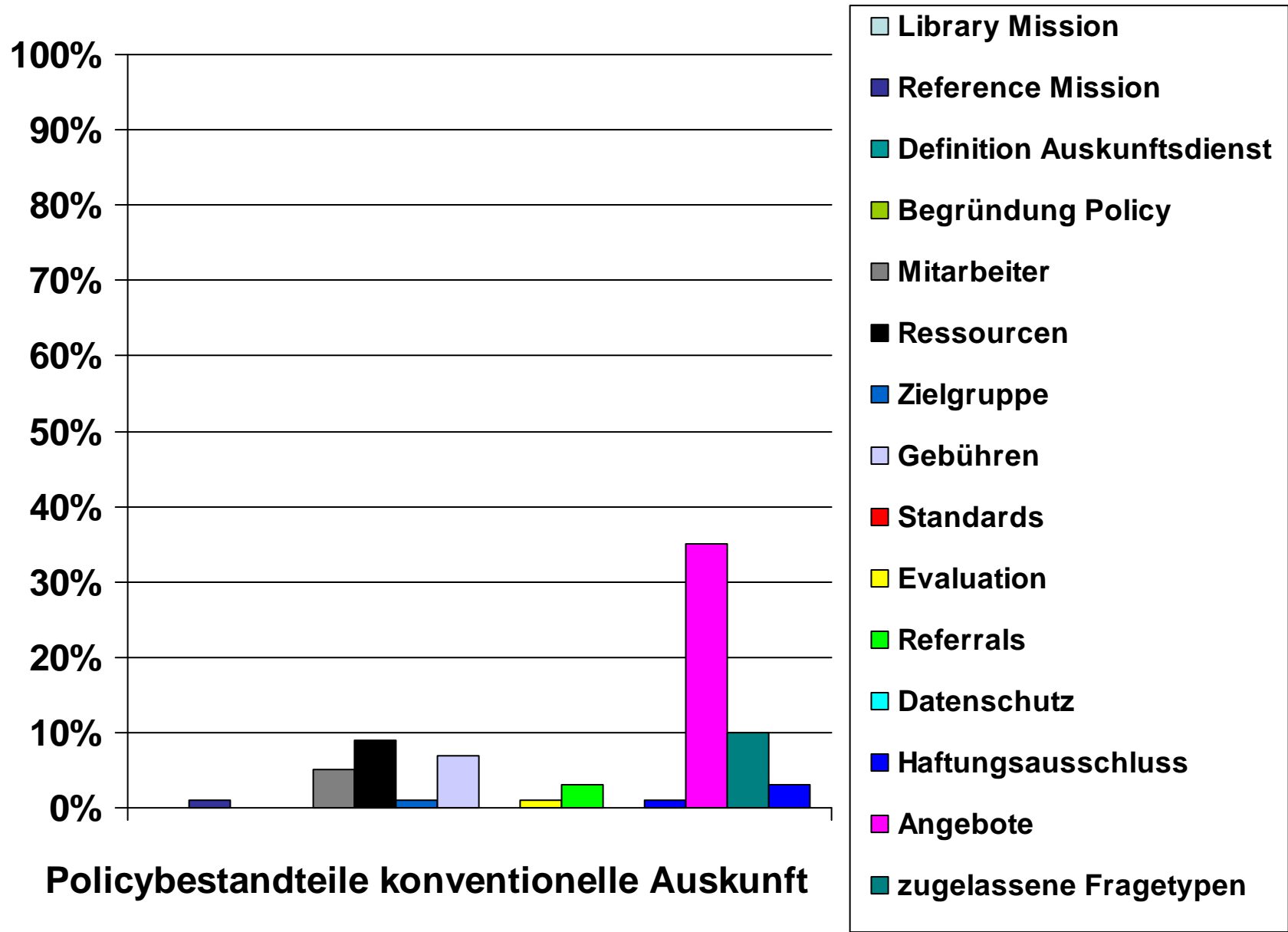
- Auswertung Literatur
- Anfrage über Mailinglisten
- Eigene Untersuchung
  - Kriterienkatalog  
(konventionelle – digitale Auskunft)
  - 233 Bibliotheken  
(88 ÖBs, 82 HBs, 57 SpBs, 6 weitere)

# Verbreitung in Deutschland

- Internetseiten der Bibliotheken größtenteils sehr unübersichtlich
- Nur bei 36% der Testbibliotheken konnte eine eigene Website für die Auskunft ausgemacht werden
- digitale Auskunftsangebote meist leichter zu erreichen
- keine Policies im Sinne der beschriebenen US-amerikanischen Beispiele
- trotzdem einzelne Policybestandteile

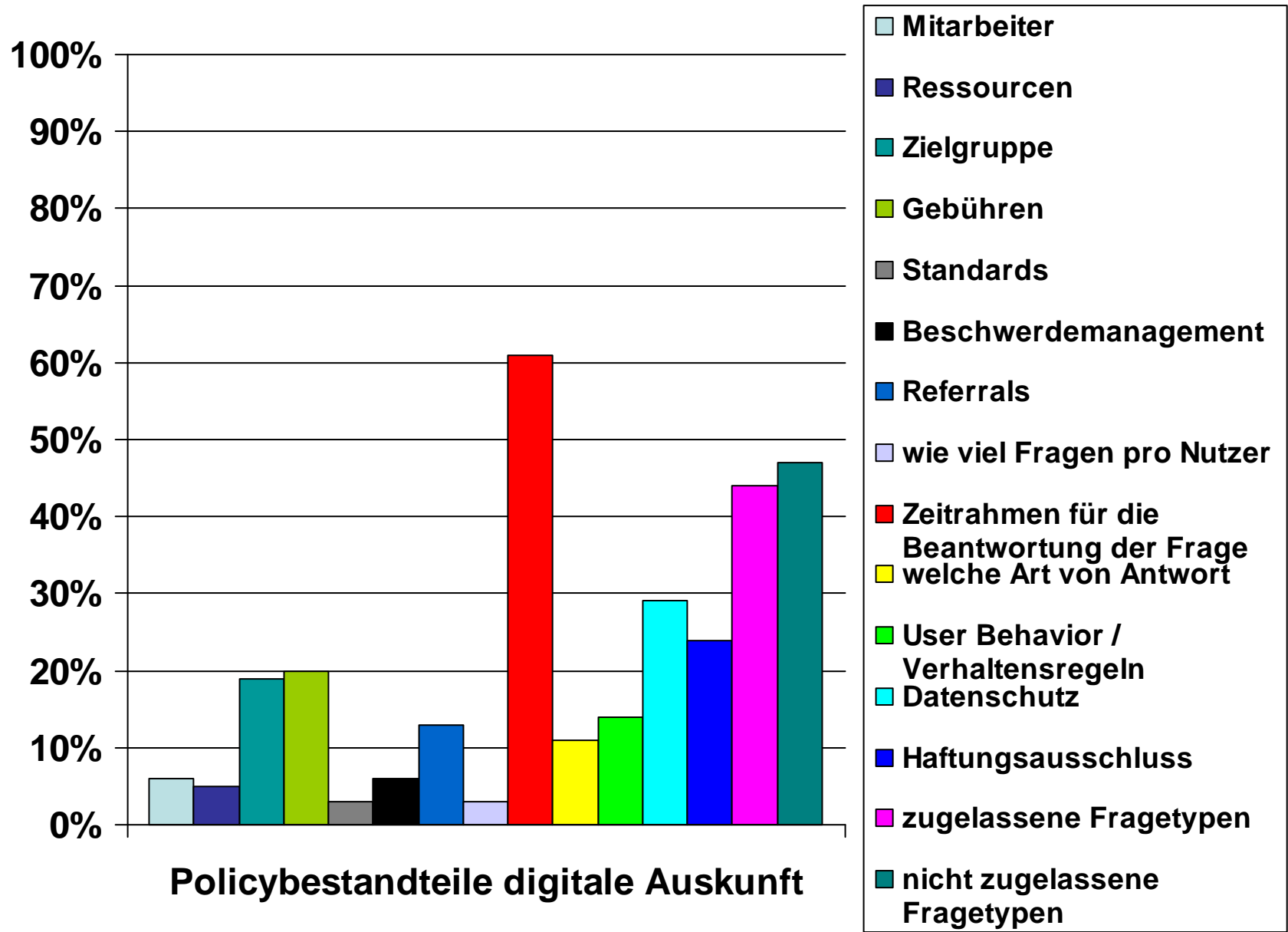
# Verbreitung in Deutschland – konventionelle Auskunft

- philosophischer Teil vernachlässigbar selten (< 1 %) bis gar nicht vorhanden
- Aufzählung der Angebote bei 35%
- 10 % äußern sich zu zugelassenen Fragetypen
- andere Bestandteile nur bei < 10 %



# Verbreitung in Deutschland - digitale Auskunft

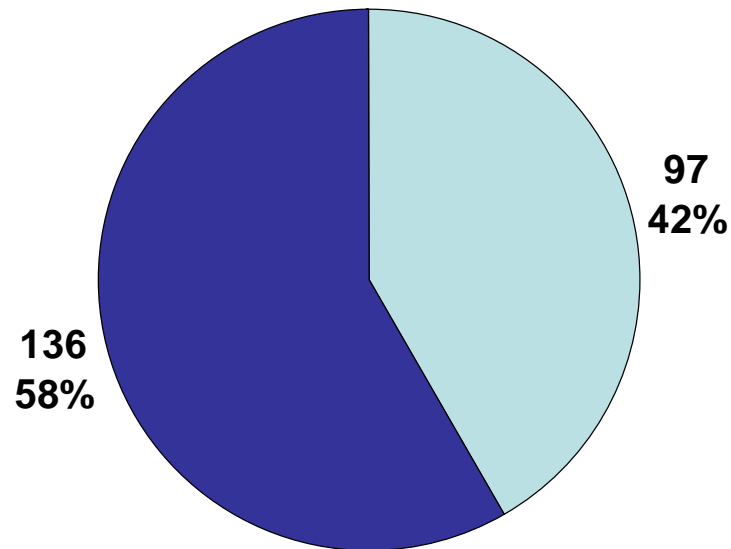
- Policybestandteile eher in eigenem Dokument bzw. in einem eigenen Abschnitt mit eigenem Namen (1/4 der digitalen, 1 % der konv.)
- 61 % Zeitrahmen für die Beantwortung der Frage (allerdings auch vage Angaben wie „umgehend“ und „so schnell wie möglich“)
- je ca. 45 % zugelassene und nicht zugelassene Fragetypen
- Datenschutz 29 %
- Haftungsausschluss/rechtliche Gewähr 24 %
- Andere Bestandteile  $\leq$  20 %



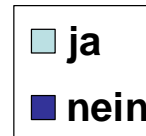
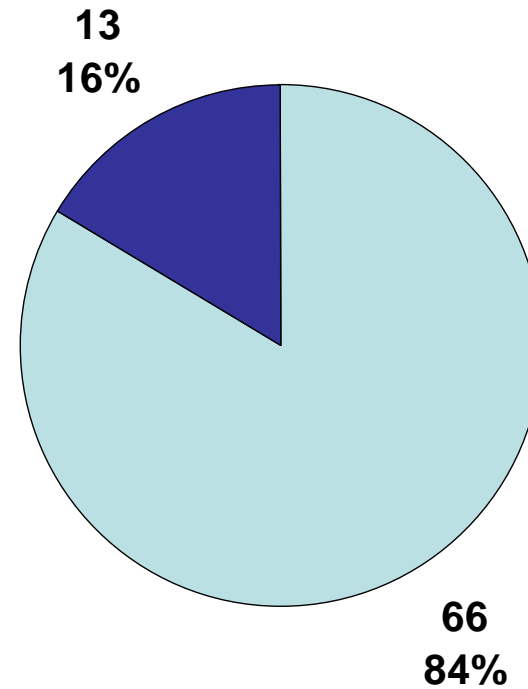


# Mindestens einen Policybestandteil

## Konventionelle Auskunft



## Digitale Auskunft



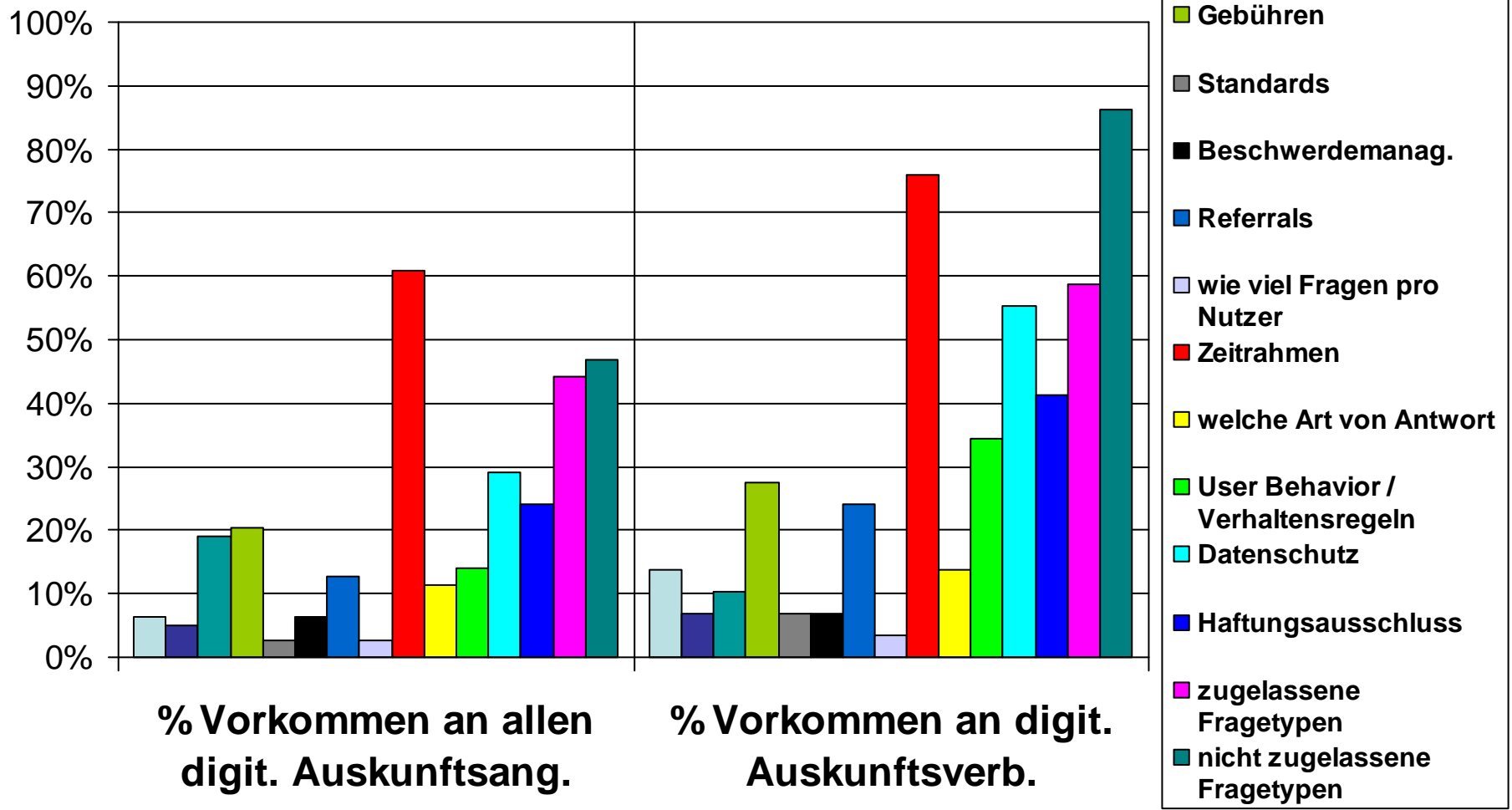
# Verbreitung in Deutschland

- Untersuchung für digitale Auskunftsangebote in den USA (Kern 2004):
    - 87% der untersuchten Angebote verfügen über Policies
  - Untersuchung deutscher Bibliothekshomepages:
    - 84% der digitalen Auskunftsangebote machen eine Policy-Angabe
- deutsche Bibliotheken bei Policies für digitale Auskunft nicht so weit hinter den USA zurück

# Digitale Auskunft im Verbund

- Häufigkeit von Policies in digitalen Auskunftsverbänden
- Vorkommen der Policybestandteile aller digitalen Auskunftsangebote verglichen mit dem Vorkommen von Policybestandteilen der Verbundangebote
- Verbundbibliotheken – bis auf einen Bestandteil (Zielgruppe) – verfügen tatsächlich eher über Policybestandteile

# Vergleich Häufigkeit Policybestandteile Verbund / alle digitalen Auskunftsangebote



# Positiv-Beispiel HSU Hamburg

- + Policy für die E-Mail-Auskunft als Teil des Verbundes „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“
- + zusätzlich noch eine eigene Policy zur E-Mail-Auskunft
- Schade ist, dass man von diesen Erklärungen nicht direkt zum Webformular gelangt.
- auch bei der konventionellen Auskunft vorbildlich:
- + „Fragen Sie uns“: Hinweise auf alle angebotenen Formen der Auskunft mit Links zu den Hinweisen zu „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“ und zu den Auskunftsstandards.
- + Foto der Mitarbeiter
- Der Webauftritt der Auskunft scheint sehr gelungen!

---

## HINWEISE ZUM GEMEINSAMEN AUSKUNFTSDIENST "FRAGEN SIE HAMBURGER BIBLIOTHEKEN"

### Art der Auskünfte

Es werden Auskünfte aller Art gegeben, jedoch keine rechtsverbindlichen oder medizinischen Auskünfte oder Beratungen. Die Beantwortung der Anfragen erfolgt nach den Qualitätsrichtlinien der IFLA (International Federation of Library Associations):

### IFLA Digital References Guidelines Reference and Information Services Section

Latest revision:

<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>

Die Antwort wird an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse versandt. Wir können Ihnen leider nicht antworten, wenn Sie keine korrekte E-Mail-Adresse angeben. Ihre Daten werden vertraulich behandelt und nur für den Zweck der angeforderten Auskunft verwendet. Bei thematisch umfangreichen Anfragen wird "Hilfe zur Selbsthilfe" gegeben, d.h. es werden Kataloge, Fachdatenbanken etc. angeboten mit Hilfestellung zu deren Erreichbarkeit und Bedienung.

Medien, Kopien und vollständige Literaturlisten werden nicht versandt. Bei Fragen, die von den beteiligten Bibliotheken nicht beantwortet werden können, versuchen wir Ihnen potentielle Anlaufstellen zu nennen (z.B. themenrelevante Institutionen oder Organisationen), die Ihnen zumindest einen Schritt weiterhelfen können.

Wir übernehmen keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Auskünfte!

### Beteiligte Bibliotheken

**Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität, Universität der Bundeswehr Hamburg (HSU)**

**Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky (SUB)**

**Universitätsbibliothek der Technischen Universität Hamburg-Harburg (TUB)**

**Hochschulinformations- und Bibliotheksservice der HAW Hamburg (HAW)**

**Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften, Leibniz-Informationszentrum  
Wirtschaft - Standort Hamburg (ZBW)**

**Bücherhallen Hamburg (HOEB)**

### Zeitraumen

Wir bemühen uns, Ihre Anfragen schnellstmöglich zu beantworten. Sie erhalten eine Antwort oder Rückmeldung aber spätestens nach 3 Arbeitstagen.

### Kosten

Der Auskunftsdienst "Fragen Sie Hamburger Bibliotheken" ist kostenfrei und für den nicht-gewerblichen Gebrauch gedacht.

## Hinweise zu "Fragen Sie Hamburger Bibliotheken" der HSU Hamburg

- Art der Auskünfte
- Beteiligte Bibliotheken
- Zeitrahmen
- Kosten

# "Fragen Sie uns" der HSU Hamburg

Sie sind hier:  
Universitätsbibliothek der HSU → FSU



Fragen Sie uns

- UB - BLOG
- Veranstaltungen
- A - Z
- FAQ
- WWW-Suche

**Adresse:**  
Holstenhorweg 85  
22043 Hamburg  
Tel. (040) 6541-2626  
Fax: (040) 6541-2764  
**Öffnungszeiten:**  
Mo-Fr 9-22, Sa+So 10-18  
Servicezeiten Zentrale Ausleihe:  
Mo-Fr 9-17:00 (MB/ET, Ge/So, Wi/So)  
Mo-Do 9-16, Fr 9-14 (Hauptbibl., JUR)

## FRAGEN SIE UNS!

per Chat



Die HSUChatAuskunft ist Montags bis Freitags von 9.00 bis 17.00 Uhr für Sie da.

Sie können uns auch über folgende Buddy-Namen erreichen:

-  HSUchatauskunft
-  586718973 (HSUchatauskunft)
-  HSUchatauskunft@googlemail.com
-  HSUchatauskunft@yahoo.de
-  HSUchatauskunft@hotmail.de

- **An unsere ICQ-Nutzer:** über ICQ sind wir leider noch nicht direkt erreichbar, bitte verwenden Sie unseren AIM-Buddy-Namen.
- **Das sind keine Emailadressen** - Emails an die obigen Buddy-Namen werden **nicht** bearbeitet!

per Mail



In Zusammenarbeit mit anderen Hamburger Bibliotheken werden wir versuchen, Ihre Anfrage schnellstmöglich zu beantworten, **mehr**.

per Telefon

Rufen Sie uns an: **(+49 40) 6541-3701**

per Sönlich

Vor Ort hilft Ihnen unser qualifiziertes Info-Team gerne auch persönlich weiter. Oder lassen Sie sich von einem Mitglied unseres MOK-Teams ad hoc durch unser Haus führen.  
Unsere Servicezeiten: Montag - Freitag 10.00 - 17.00 Uhr.



Unsere Servicekriterien

Leistungen und Standards im Auskunftsdienst, **mehr**.

Schnellsuche im HSU-Katalog:  
   
Standardsuche: Expertensuche

You are welcome!



Unser qualifiziertes Info-Team ist für Sie da: im Chat oder per E-Mail, am Telefon oder persönlich vor Ort.  
**Fragen Sie uns – wir beraten Sie gerne! >**

# Positiv-Beispiel EconDesk

- Auskunftsdienst „EconDesk“ quasi Dachangebot, unter dem die einzelnen Angebote Mail, Chat, Phone und Visit zusammengefasst sind
- Eine Policy übergreifend für alle Kanäle, auf einzelne Besonderheiten wird hingewiesen
- Beispielanfragen gut gelungen



## Kataloge & Literaturauswahl

### Elektronische Angebote

#### Service

EconDesk

[EconMail](#)

[EconChat](#)

[EconPhone](#)

[EconVisit](#)

[Lieferung von Büchern & Kopien](#)

[Ausleihe](#)

[Service in Kiel](#)

[Service in Hamburg](#)

[Europäisches Dokumentationszentrum](#)

[LOTSE-Recherchkurs](#)

[Publikationsdienste](#)

### Wirtschaftsdienst

#### Intereconomics

#### ZBW Labs

#### Veranstaltungen

#### Über uns

#### Presse

### Fragen Sie EconDesk!

[Bei EconDesk bekommen Sie Antworten zu Wirtschaftsthemen ...](#)

#### EconBiz

[Das Portal des Wirtschaftswissens schafft ...](#)

## Über EconDesk

[EconMail](#)

[EconChat](#)

[EconPhone](#)

[EconVisit](#)

- Was kann mir EconDesk bieten?
- Welche Arten von Informationen werden geliefert?
- Was kostet die Nutzung von EconDesk?
- Für wen ist EconDesk gedacht?
- Wann steht EconDesk zur Verfügung?
- In welchem Zeitrahmen kann ich mit einer Antwort rechnen?
- In welcher Form (und welchem Umfang) werden Informationen geliefert?
- Wer beantwortet die Fragen?
- Wie wird die Qualität der Antworten gesichert?
- Was ist QuestionPoint?
- Wie wird mit personenbezogenen Daten umgegangen?
- Wie wird verfahren, wenn EconDesk nicht weiterhelfen kann?
- Wie kann ich Antworten reklamieren?

### Was kann mir EconDesk bieten?

EconDesk unterstützt Sie individuell bei der Recherche wirtschaftswissenschaftlicher Fachinformationen. Mit dem Angebot von EconDesk möchten wir Ihnen Auskunftsdienste unabhängig von Ihrem Aufenthaltsort und unabhängig von den Öffnungszeiten der Deutschen Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften (ZBW) anbieten. EconDesk bietet Ihnen die Möglichkeit, das Kommunikationsmedium selbst zu wählen. Sie entscheiden, ob Sie Ihre Fragen per [E-Mail](#), per [Chat](#), [telefonisch](#) oder [persönlich vor Ort](#) (in Kiel und Hamburg) an uns richten möchten. Wir beraten Sie kostenlos bei der Fachinformationsrecherche oder liefern Ihnen Kurzauskünfte zu Themen aus den Wirtschaftswissenschaften.

[nach oben](#)

### Welche Arten von Informationen werden geliefert?

Wir liefern Ihnen Informationen im Zusammenhang mit der Literaturrecherche und Bibliotheksnutzung sowie Kurzauskünfte zu wirtschaftswissenschaftlichen Fragestellungen.

Dazu gehören:

### Weitere Informationen

[Das sagen unsere Kundinnen und Kunden zu EconDesk](#)

# Fazit

- Policies für den Auskunftsdienst sind wichtig!
- Enge Regelungen sind besser als gar keine
- Steuerung der Kundenerwartungen
- Aufwertung der Dienstleistung „Auskunft“
- Eigenes Selbstverständnis
- ein Akt der Kundenfreundlichkeit
- Scheu, einen Bibliothekar anzusprechen
- Informationsasymmetrie minimieren
- Verbreitung von Auskunftsdienst-Policies in Dt. sehr begrenzt
- Policies nach US-amerikanischem Vorbild in Deutschland nicht vorhanden, dafür Angaben zu den einzelnen Bestandteilen

**„Whatever your policy,  
make sure you inform  
your users what it is.“**

(Meola, Stormont 2002, S. 63)

# Quellen

- Becker, Tom (2007): Erwartungsmanagement. Ein Instrument im Kunden(bindungs)management der Bibliothek? In: Bibliothek. Forschung und Praxis, Jg. 31, H. 3, S. 326–336. Online verfügbar unter [http://www.bibliotheksaaur.de/2007\\_3/326-336.pdf](http://www.bibliotheksaaur.de/2007_3/326-336.pdf), zuletzt geprüft am 31.03.2010.
- Bruhn, Manfred (2008): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Grundlagen, Konzepte, Methoden. 7., überarb. und erw. Aufl. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Daniel, Frank; Maier, Christine; Mayr, Peter; Wirtz, Hans-Christian (2006): Die Kunden dort bedienen, wo sie sind. DigiAuskunft besteht Bewährungsprobe / Seit Anfang 2006 in Betrieb. In: BuB, Jg. 58, H. 7/8, S. 558–562. Online verfügbar unter [http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/presse/anw/bub\\_7\\_8\\_2006\\_digiauskunft.pdf](http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/presse/anw/bub_7_8_2006_digiauskunft.pdf), zuletzt geprüft am 24.03.2010.
- Grodinsky, Deborah (1991): Developing a Model Reference Policy. In: Illinois Libraries, Jg. 73, H. November 1991, S. 513–514.
- Krüger, Nicole (2007): EconDesk: Erwartungs- und Qualitätsmanagement in der Online-Vermittlung von Fachinformationen. Vortrag auf dem 3. Leipziger Kongress für Information und Bibliothek "Information und Ethik". Online verfügbar unter <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2007/303/>, zuletzt geprüft am 18.04.2010.
- Meola, Marc; Stormont, Sam (2002): Starting and operating live virtual reference services. A how-to-do-it manual for librarians. New York: Neal-Schuman (How-to-do-it manuals for librarians, no. 118).
- Siems, Florian; Richter, Mark (2007): Erwartungsmanagement – ein neuer Ansatz zum Management von Kundenbeziehungen. In: Pidas Online, H. 1, S. 1–3. Online verfügbar unter [http://www.pidas.com/fileadmin/download/pdnews/pdNews1-07\\_070213.pdf](http://www.pidas.com/fileadmin/download/pdnews/pdNews1-07_070213.pdf), zuletzt geprüft am 04.08.2010.
- Zimmermann, Jutta (2004): Auf neue Herausforderungen professionell reagieren: Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzeptes für Öffentliche Bibliotheken. Diplomarbeit. Fachhochschule Stuttgart - Hochschule der Medien. Online verfügbar unter <http://opus.bszbw.de/hdms/volltexte/2005/481/pdf/zimmermannjutta.pdf>, zuletzt geprüft am 09.03.2010.