



Tara Niemitz

## **Policies für den Auskunftsdienst: Funktion und Verbreitung in Deutschland**

*Tara Niemitz, FH Köln*

Der Auskunftsdienst gehört zu den Kerndienstleistungen einer Bibliothek. Obwohl ihm in anderen Ländern große Bedeutung beigemessen wird, ist Deutschland in dieser Hinsicht noch mehr von Bestandsdenken geprägt. Bibliothekskunden sind sich größtenteils nicht im Klaren darüber, dass es solch ein Angebot der Bibliothek überhaupt gibt, das über die reine Beantwortung von Bestandsfragen hinausgeht. Deswegen sollte den Kunden kommuniziert werden, worum es sich bei Auskunfts- bzw. Informationsdienst handelt. Des Weiteren sollten Umfang und Grenzen festgelegt und veröffentlicht werden. In den USA geschieht dies durch sogenannte „Reference Service Policy Statements“. Policies für den Auskunftsdienst werden diesen auf, erhöhen die Sichtbarkeit solcher Angebote und beeinflussen die Erwartungen der Kunden im besten Falle so, dass Kundenzufriedenheit entsteht. Die Verbreitung von solchen Dokumenten in Deutschland ist erwartungsgemäß eher gering. Es lässt sich allerdings feststellen, dass digitale Auskunftsangebote eher Angaben zu den Rahmenbedingungen ihrer Dienstleistung machen als konventionelle, also persönliche, Vor-Ort-Auskunftsangebote. Innerhalb der digitalen Angebote sind Policies bei Auskunftsverbänden weiter verbreitet.