



IFLA Richtlinien Digitale Auskunft

Anmerkungen zur Übersetzung

Es ist nicht immer leicht, einen Kompromiss zu finden zwischen einer originalgetreuen und einer lesbaren Übersetzung. Manche der englischsprachigen Begriffe haben entweder noch keine oder zumindest noch keine allgemein anerkannte Übertragung ins Deutsche. Ich habe immer versucht, den Sinn der Aussage zu treffen und der vermeintlichen Mehrheitsmeinung Raum zu geben. Wenn auf Online-Dokumente verwiesen wird, habe ich, sofern vorhanden, die deutschen Fassungen aufgeführt. In allen Zweifelsfällen der Übersetzung gilt die englischsprachige Originalversion. Für Hinweise auf Verbesserungen bin ich dankbar.

Uwe Schwersky
(Übersetzung)

EINFÜHRUNG

"Die Begriffe "Virtuelle Auskunft", "Digitale Auskunft", "Elektronische Auskunft", "Internet Auskunftsdienste", "Live Auskunft", "Auskunft in Echtzeit" werden austauschbar benutzt, um Auskunftsdienste zu beschreiben, die auf irgendeine Weise Computertechnologie benutzen ..." Virtuelle Auskunft Kanada: Virtual Reference Canada: <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html>

I. Zweck:

Diese Richtlinien sollen Best Practices im Bereich Digitale Auskunft auf internationaler Ebene fördern. Die Online Umgebung ist auf einzigartige Weise für Konsortialmodelle und die Entwicklung gemeinsamer Ressourcen geeignet. Bibliotheken in unterschiedlichen Ländern können unterschiedliche Traditionen der öffentlich zugänglichen Dienste haben, welche sowohl die augenblicklichen Auskunftsgewohnheiten als auch die Erwartungen der Benutzerinnen und Benutzer beeinflussen. Es ist aber auch wichtig zu erkennen, dass neue Technologien den Bibliothekarinnen und Bibliothekaren erlauben, die Reichweite der angebotenen Dienste neu zu definieren. Diese Richtlinien versuchen, einige gemeinsame Standards aus verschiedenen Sichten zusammenzutragen in der Hoffnung, dass dies der weltweiten Gemeinschaft von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren ermöglichen wird, die neuen Chancen uneingeschränkt zu erforschen.

Einige Punkte, die in diesen Richtlinien angesprochen werden, bedürfen zusätzlicher Aufmerksamkeit und Ausarbeitung - Punkte wie Veränderungsmanagement: Wie kann die Leiterin oder der Leiter eines Projektes Digitale Auskunft die neuen Arbeitsmodelle an die Möglichkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Institution, der Dienstpläne und den Kundenerwartungen anpassen? Zusätzliche Arbeit

könnte auch noch geleistet werden, um die exakten finanziellen Investitionen für diese Bemühungen in verschiedenen Umgebungen zu bestimmen im Hinblick auf Ausstattung mit Personal, Einwerbung von Ressourcen und Technik.

"...Die einzigartige Natur Digitaler Auskunft ergibt einen neuen Bereich von Fragen und Herausforderungen. Das Bedürfnis nach Richtlinien und Standards wird immer wichtiger, da konsortialweite digitale Auskunftsdienste weiter zunehmen werden ..."

Vera Fullerton, [IFLA Digital Reference Standards Project](#), 12/2002.

II. Geschichte

Die IFLA Diskussionsgruppe "Auskunft" traf sich zum ersten Mal 1998. Sie wurde gegründet, um die Auswirkungen der neuen Technologien auf die Auskunftsarbeit und die Erwartungen der Benutzerinnen und Benutzer zu diskutieren. In Anerkennung der Wichtigkeit dieser Fragen als auch der zunehmenden Aufmerksamkeit für die Arbeit der Gruppe gründete die IFLA im Jahr 2002 die Sektion Auskunftsarbeit. Diese Richtlinien entstanden aus Workshops und Treffen im Lauf der Jahre.

III. Zielrichtung

Dieses Dokument wendet sich sowohl an das Bibliotheksmanagement als auch die praktisch arbeitenden Bibliothekarinnen und Bibliothekare.

Teil 1: DIE VERWALTUNG DIGITALER AUSKUNFTSDIENSTE wurde mit Blick auf die Verantwortlichen für entsprechende Programme verfasst.

Teil 2: DIE PRAXIS DIGITALER AUSKUNFT vermittelt Handreichungen für die Auskunftsbibliothekarinnen und -bibliothekare und formuliert Standards, die die Zusammenarbeit erleichtern.

Definition der Kundinnen und Kunden: Vor der Einrichtung eines digitalen Auskunftsservices ist es notwendig, sich über die anzusprechende Klientel klar zu werden. Es ist wichtig zu überlegen, wie der Einsatz von Technologie die Nutzerschaft einer Einrichtung beeinflussen und / oder erweitern kann. Der physische Ort verliert durch den Online Auftritt einer Institution an Gewicht. Zusätzlich zu den traditionellen Benutzerinnen und Benutzern einer Bibliothek können sich neue und andere Nutzerinnen und Nutzer der Vorteile der Online Dienste bedienen.

TDIE VERWALTUNG DIGITALER AUSKUNFTSDIENSTE

Vor der Einrichtung neuer Dienste müssen die bestehenden Verfahren und Grundsätze beachtet werden. Es muss bestimmt werden, wie diese bei einem Übergang in eine digitale Umgebung oder bei einem zusätzlichen Service beeinflusst werden. Es könnte notwendig werden, die lange gehegten Grundsätze zu klären und sie der neuen Umgebung anzupassen.

1.1 Auskunftsgrundsätze

- Kläre die Ziele für den neuen Auskunftsservice

- Bestimme eine Verantwortliche oder einen Verantwortlichen bzw. eine Gruppe für die Entwicklung von Best Practices, die Definition von akzeptablem Verhalten und die Aufstellung eines Verhaltenscodex mit Konsequenzen einer etwaigen Verletzung
- Stelle anwendbare Richtlinien auf durch die Einbindung bestehender Grundsätze und Verfahren. Dabei muss darauf geachtet werden, dass diese mit dem allgemeinen Ziel der Institution übereinstimmen
- Überlege, wie oft eine Überprüfung dieser Grundsätze stattfinden sollte, beschreibe die Verfahren dazu und bestimme Verantwortlichkeiten
- Sorge für die Einhaltung von Urheberrechts- und allen anderen rechtlichen Bestimmungen
- Bestimme, wer die Dienstleistung benutzen darf. Definiere und fokussiere dich auf eine primäre Zielgruppe. Gebe es bekannt, wenn jede Person unabhängig von Alter, Rasse, Geschlecht, sexueller Orientierung, Religion, sozialem oder wirtschaftlichem Status sowie Behinderungen die Dienstleistung benutzen kann. Wenn Personen ausgeschlossen werden (z.B. Nutzerinnen und Nutzer außerhalb einer bestimmten Gruppe), sollte die Anwendung der Einschränkungen einheitlich sein
- Bestimme, ob die Einrichtung bestimmte Arten von Fragen beantwortet oder nicht. Zum Beispiel: *"Wir beantworten Fragen zu konkreten Fakten. Wir beantworten keine Fragen zu medizinischen oder juristischen Ratschlägen. Fragen von unserer primären Zielgruppe werden bevorzugt behandelt."*
- Entwickle Grundsätze für Fehlverhalten von Fragenden. Personen, die den Service in Anspruch nehmen, müssen sich entsprechend dem Zweck des Dienstes verhalten

1.2 Planung

Das Ziel des Dienstes sollte auf einer realistischen Planung, den zugänglichen finanziellen Ressourcen sowie den angenommenen Bedürfnissen der Zielgruppe beruhen.

- Richte eine Arbeitsgruppe aus Verantwortlichen und praktisch tätigen Personen der Einrichtung ein, die die Möglichkeiten der Dienste ermitteln und Prioritäten festlegen sollen
- Entwickle konkrete Ziele, eine Vision: Wie wird der Dienst den Bedürfnissen der Zielgruppe dienen? Wie könnte sich der Dienst im Laufe der Zeit entwickeln?
- Entwerfe einen ersten Aktionsplan
- Evaluieren vorhandene Software und bestehende Dienste
- Bestimme die wahrscheinlichste Quelle der Finanzierung
- Organisiere Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden

- Untersuche, ob andere Einrichtungen (lokal, regional, etc.) daran interessiert sein könnten, Kräfte zu bündeln, um einen gemeinsamen Dienst zu entwickeln
- Modifiziere den ersten Aktionsplan entsprechend den Ergebnissen der Schritte 1.2.4 bis 1.2.7
- Präsentiere den Aktionsplan und erreiche die Unterstützung des Managements

[Siehe: Die Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliothek: IFLA/UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung. 2.4 Finanzierung: <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>] [To Be Discussed]

1.3 Persona

- - Wähle die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf Basis von Interesse aus (dies ist der entscheidende Faktor), Fähigkeit, Verfügbarkeit, Fertigkeit im Umgang mit Computern, kommunikative Fähigkeiten. Bestimme eindeutig ihre jeweiligen Verantwortlichkeiten und Zuweisungen.
 - Beachte, wie viele Vollzeitbibliothekarinnen und -bibliothekare benötigt werden, aber auch eventuell Techniker, um die Fragen zu verteilen und zu beantworten
 - Sorge für ausreichende Flexibilität beim Personal, so dass auch noch später Kolleginnen und Kollegen teilnehmen können, die ihr Interesse bekunden, nachdem sie sich an die Idee gewöhnt haben (bedenke, dass die Zukunft des Projektes in der Erweckung von Interesse liegt und nicht in der Entmutigung)
 - Wenn ein 24-Stunden-Service nicht erreicht werden kann oder nicht notwendig ist, plane die Einsatzzeiten so, dass diese die Informationsbedürfnisse und -erwartungen der Kundinnen und Kunden am besten widerspiegeln. Dies ist besonders wichtig, wenn Chat-Dienste angeboten werden sollen
 - Untersuche und evaluiere die Einsatzzeiten und die Arbeitsbelastung der Bibliothekarinnen und Bibliothekare kontinuierlich. Führe Anpassungen durch, wenn es notwendig und möglich ist
 - Entwickle einen zentralen Dienstplan sowohl für die regulären Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch für Ersatz- und Hintergrundkräfte
- Bestimme, wer in einer Einrichtung oder einem Konsortium die notwendige technische Unterstützung leistet (eine funktionierende technische Unterstützung ist lebensnotwendig für den Erfolg eines Digitalen Auskunftsdienstes)
- Bestimme Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche verantwortlich sind für die Einhaltung von Einschränkungen, wie sie z.B. in Lizenzabkommen festgelegt sind
- Bestimme Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche verantwortlich sind für die Einhaltung von Qualitätsstandards in der Auskunft

- Plane die Integration des Dienstes in die täglichen Verfahren und Abläufe. Standardisiere die Verfahren so, dass bei einem Ausfall von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern keine Anfragen verloren gehen

1.4 Training: Die Notwendigkeiten

- Bestimme, wer die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter trainiert und stelle Zeit für dieses Training, die allgemeine Orientierung sowie die berufliche Entwicklung bereit. Schlüsselfähigkeiten, die eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter in der Digitalen Auskunft mitbringen sollten:
 - Fähigkeit, mehrere Dinge gleichzeitig tun zu können (Multitasking)
 - Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten, insbesondere im Schriftlichen
 - Fähigkeiten bei der Online- und Datenbanksuche
 - Fähigkeit, Interviews zu führen - um den Mangel an visuellen und auditiven Hinweisen ausgleichen zu können
 - Kenntnis der Auskunftsmittel
 - Vertrautheit im Umgang mit der ausgewählten Software
- - Die Weiterbildung muss nach den Notwendigkeiten durchgeführt werden. Ermutige und ermögliche es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sich regelmäßig zu treffen, um die Erfahrungen und neue Entwicklungen zu diskutieren.

1.5 Design der Oberfläche:

Der Virtuelle Auskunftstresen sollte so gestaltet sein, dass er Zugang zu den Ressourcen und dem Wissen für die größtmögliche Anzahl von Personen erlaubt, ungeachtet von Sprache, technischen Fähigkeiten und physischen Behinderungen. Bitte beachten: Obwohl man einen digitalen Service entwickelt, ist es wichtig, nicht die physischen und logistischen Details zu vernachlässigen, die für das Angebot eines effizienten digitalen Dienstes benötigt werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einem angemessenen Arbeitsplatz auszustatten - Möbel, Hardware, Software, Nachschlagewerke in Printform, Internetzugang, Browser und E-Mail-Accounts - ist ebenso wichtig für den Erfolg des Dienstes wie die Oberfläche, die die Nutzerinnen und Nutzer auf ihrem Bildschirm sehen.

Es ist ebenso wichtig, den virtuellen Arbeitsplatz angemessen zu gestalten:

- - Biete eine benutzungsfreundliche Oberfläche mit einer einfachen Orientierung
 - Entwickle einen Standard in Struktur und Design, und wende diesen konsequent auf alle Seiten an. Bereits nach dem Besuch von ein oder zwei Seiten sollte sich auch eine neue Benutzerin oder ein neuer Benutzer auf den Seiten zurecht finden. Platziere den Link zu dem Service durchgängig auf allen Webseiten der Einrichtung

- Verwende soweit wie möglich Icons und Bilder, um die Nutzerinnen und Nutzer zu führen. Versuche, die Seiten nicht mit langen Textblöcken zu füllen
- Mache deutlich, welche Einrichtung den Service anbietet, und verankere einen Link auf die Homepage der Bibliothek
- Integriere einen kurzen Absatz, in dem das Ziel der Auskunftsdienstleistungen der Institution definiert wird. Gebe darin auch bekannt, wie lange es dauern wird, bis die Benutzerinnen und Benutzer mit einer Antwort auf ihre Fragen rechnen können (z.B. *"...alle Fragen, die an diesen Service gerichtet werden, werden innerhalb von 5 Werktagen beantwortet ..."*)
- Stelle Informationen zur Verfügung, die den Benutzerinnen und Benutzern helfen, das Formular auszufüllen. (Z.B. sollte das Feld "**Bisher benutzte Quellen**" wenigstens ein Beispiel enthalten, das verdeutlicht, dass es wichtig ist, Informationen über Jahrgang, Seitenzahl und Datum, Titel und Autor etc. mitzuliefern)
- Zu den Feldern, die man in sein Webformular zu integrieren sollte, gehören solche unabdingbaren wie u.a. "**E-Mail-Adresse**" und "**Text der Frage**", aber auch solche optionalen wie: "**Name**", "**Telefonnummer**", "**Ausbildungsniveau**" (wichtig für die gewünschte Antwort), "**Grund der Anfrage**" etc. Integriere Felder für alle diejenigen Informationen, die man braucht, um einen bestmöglichen Service zu bieten, aber auch nicht so viele, dass die Benutzerinnen und Benutzer abgeschreckt werden
- Biete Links zu wichtigen internen und externen Online-Ressourcen an (diese müssen regelmäßig gepflegt werden): Homepages, Online-Kataloge, Datenbanken, Frequently Asked Questions (FAQs)
- Biete einen Link an, der zu den allgemeinen Auskunfts- und Dienstleistungsrichtlinien der Institution führt
- Weise auf alle unterschiedlichen Wege hin, um mit dem Bibliothekspersonal Kontakt aufzunehmen: durch Live Chat, E-Mail, Webformular, Fax, Briefpost, Telefon etc.
- Beachte beim Aufbau der Seite die möglichen Begrenzungen der Hardware und der technischen Kenntnisse der Benutzerinnen und Benutzer. Die Mindestvoraussetzungen der Hardware, um die Dienstleistung benutzen zu können, sollten deutlich benannt werden
- Integriere Grundsätze und richte dich nach Gesetzen und Verordnungen, die dafür sorgen, dass alle Benutzerinnen und Benutzer, einschließlich solcher mit Behinderungen, die Dienstleistung erreichen können
- Verdeutliche, wer die Fragen beantwortet, und benenne, was die Dienstleistung nicht umfasst. Zum Beispiel:
"Wegen Zeitbegrenzungen und der Anzahl der Fragen, die wir erhalten, können wir nicht:"

- *Material faxen*
 - *Bibliographien erstellen*
 - *Intensive Nachforschungen anstellen*
 - *Verlängerungen der Leihfristen von ausgeliehenen Bänden im Rahmen dieser Dienstleistung durchführen*
- Beachte Datenschutzerklärung, Haftungsausschluss etc. [Die Ausprägungen sind von den lokalen Gesetzen abhängig.] Als Beispiel: "*Die Datenschutzgrundsätze für die Website der British Library*" <http://www.bl.uk/privacy.html> "*Diese Erklärung dient dem Ziel, die Nutzerinnen und Nutzer dieser Website zu informieren, welche Informationen über sie gesammelt werden, wenn sie diese Website besuchen, wie diese Informationen benutzt und ob diese veröffentlicht werden. So wie die meisten Websites sammelt auch die British Library Website automatisch bestimmte Informationen über jede Anfrage, die an sie gerichtet wird. Diese Informationen werden für die Systemadministration und für die Erstellung von Benutzungsstatistiken verwendet. Aus diesen Daten werden zusammenfassende Statistiken erstellt und einige von diesen können öffentlich zugänglich gemacht werden, aber diese enthalten keine Informationen mit deren Hilfe einzelne Besucherinnen und Besucher identifiziert werden könnten. Relevante Teile von diesen Daten können benutzt werden zu Untersuchungen zum Computermissbrauch, der diese Website betrifft (siehe auch unsere Richtlinien zum Gebrauch)...*"
 - Lege fest, wie lange Chat-Mitschnitte und Anfragen archiviert werden und wer darauf Zugriff hat. Bestimme, ob es notwendig ist, die Anonymität der Anfragenden zu gewährleisten, indem alle persönlichen Angaben entfernt werden. Installiere hierzu einen gültigen Prozess und eine Zeitvorgabe.
 - Biete den Anfragenden die Möglichkeit eines Feedbacks - per Umfrage, E-Mails etc.

1.6 Rechtliche Fragen

Es ist für alle Bibliothekarinnen und Bibliothekare wichtig, sich mit den aktuellen Regelungen bezüglich der Gesetzgebung im Bereich Informationsrecht vertraut zu machen und, wenn diese die angebotenen Dienstleistungen beeinflussen, diese Informationen an die Benutzerinnen und Benutzer weiterzugeben.

- Digitale Auskunft und Freiheit von Information / lokale Kultur
- Nationale Informationsgrundsätze: Wie sieht die politische Landschaft aus?
- Gesetzgebung im Bereich öffentliche Information
- Verwandte Gesetzgebung
- Urheberrecht
- Fragen von Datenschutz und Vertraulichkeit

- Lizenzabkommen
- Konsortiale Verbindungen

[Siehe: Die Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliothek: IFLA/UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung. 2. Gesetzliche und finanzielle Rahmenbedingungen

<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.7 Öffentlichkeit und Werbung

- Ermittle die wichtigsten Adressaten
- Entwickle eine eigene "*Identität*" des Projektes und ein Logo/einen Namen mit der Zielgruppe im Blick
- Ermutige mündliche Werbung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei bekannten Benutzerinnen und Benutzern
- Bilde strategische Links von der Website der Bibliothek und/oder den Websites von potentiellen institutionellen Partnern
- Nehme Kontakt mit den lokalen Medien auf - die lokale Zeitung, Newsletter des Vereins der Freunde der Bibliothek, lokale Radiostationen, lokale Erziehungseinrichtungen
- Platziere Ankündigungen in allgemeinen und speziellen Diskussionslisten

1.8 Evaluation

- Führe Befragungen durch, sowohl unter Benutzerinnen und Benutzern als auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Beobachte Sorgen, Probleme und Fragen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Benutzerinnen und Benutzern
- Trage Statistiken der Dienstleistung zusammen und werte diese aus. Führe dies auch zu technischen oder Grundsatzfragen durch
- Führe Veränderungen der Dienstleistung ein, die sich auf statistische Analysen und das Feedback von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren als auch Benutzerinnen und Benutzern stützen

1.9 Zusammenarbeit

Onlinewerkzeuge erlauben es den Bibliotheken, ihre Ressourcen mit ähnlichen oder sich ergänzenden Institutionen zu teilen. Dies ermöglicht ihnen, ihren Benutzerinnen und Benutzern umfassendere Dienstleistungen und Wissen anzubieten. Aber die Zusammenarbeit ist nicht ohne Herausforderungen. Zusammenarbeitende Institutionen müssen:

- eine gemeinsame Vision der Dienstleistungen entwerfen, die die neue Einheit anbieten will

- gemeinsame Richtlinien für Praxis und Verfahrensweisen entwickeln
- Vertrauen zwischen den Partnern aufbauen - führe Verantwortlichkeiten ein
- die Fragen durchdenken, die möglicherweise die Lieferung von gemeinsamen Ressourcen einschränken, z.B. Urheberrecht, Lizenzabkommen, Haftung, nationale Informationsgrundsätze etc.

[Siehe: Die Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliothek: IFLA/UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung. 3.7 Zusammenarbeit und gemeinsame Nutzung von Ressourcen
<http://archive.ifla.org/VII/s8/news/pg01-g.pdf>]

DIE PRAXIS DIGITALER AUSKUNFT

2.1 Allgemeine Richtlinien

Digitale Auskunftsdienste müssen denselben Standards entsprechen wie traditionelle Auskunftsdienste. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollen:

- sich darum bemühen, die bestmögliche Unterstützung zu liefern
- professionelle Höflichkeit und Respekt bei der Beantwortung der Fragen zeigen
- die Prinzipien der intellektuellen Freiheit verfolgen
- den Empfang einer Frage bestätigen; die Benutzerinnen und Benutzer so schnell wie möglich mit Antworten versorgen; Briefe und andere Kommunikationsmittel schnell und höflich beantworten [Siehe: Die Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliothek: IFLA/UNESCO Richtlinien für die Weiterentwicklung <http://archive.ifla.org/VII/s8/news/pg01-g.pdf>]
- Grundsätze von Antwortzeiten festlegen und sich daran halten
- die Bestimmungen in Lizenzabkommen beachten, sowohl für elektronische als auch Printmedien, als auch spezielle Benutzungseinschränkungen und Urheberrechtsregelungen, die auf das in Frage kommende Material Anwendung finden
- sinnvolle Suchstrategien anwenden. Siehe: "*Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers.*" American Library Association. 2005. Section 4.0 Searching <http://www.ala.org/ala/rusa/r...>
- auf alle Fragen antworten, die ihnen zugeteilt werden, wenn auch unter Umständen in der Form: "*Es tut mir leid, ich weiß dies nicht, aber Sie können versuchen...*"

2.2 Richtlinien zum Inhalt

- Der digitale Auskunftsdienst sollte informativ sein. Fördere die Informationskompetenz der Fragenden, in dem die Information mitgeliefert wird, wie die Antwort zur Frage gefunden worden ist
- Bleibe objektiv und gebe im Prozess der Beantwortung keine Werturteile ab über das Thema oder die Natur der Frage
- Wende eine neutrale Technik des Auskunftsgesprächs an, um die *"wirkliche Frage"* zu bestimmen. Wenn diese deutlich ist, versorge die Benutzerinnen und Benutzer mit genauen Antworten, die den Bedürfnissen in Länge, Niveau und Vollständigkeit angemessen sind. Informiere, dass die Frage zu einem Konsortialpartner weitergeleitet werden könnte, wenn dies der Fall ist
- Für Fragen, die weitergehende Antworten erfordern, könnte Unterstützung gegeben werden, wenn es angemessen ist. Die aufgewendete Zeit sollte dabei auf das von der oder dem Vorgesetzten empfohlene Limit begrenzt werden
- Eine gut strukturierte, schriftliche Antwort sollte eine Einleitung, einen Hauptteil und einen Schluss umfassen.
 - **Einleitung:** Begrüße die Fragenden, schließe eine Dankesformel für die Benutzung des Dienstes ein und verweise direkt auf das Thema der Anfrage. Beispiel: *"Informationen über ... können gefunden werden ..."* Um mehr über ... herauszufinden, möchten wir empfehlen...
 - **Hauptteil:** Zitiere die Quellen vollständig und in einem durchgängigen Stil. Wenn Materialien entweder extra oder beigelegt versandt werden, so sollten diese auch beschrieben werden. Erkläre, wie die relevanten Informationen gefunden worden sind und ihre Stellung im Verhältnis zu der vorgeschlagenen Ressource (wenn dies nicht unmittelbar offensichtlich ist)
 - **Schluss:** Der Schluss umfasst auf jeden Fall eine Unterschrift. Diese Unterschrift kann den Namen oder Initialen der Bibliothekarin oder des Bibliothekars enthalten, den Titel, die Institution und Kontaktinformationen, je nachdem was durch die Leitung vorgeschrieben worden ist. Beispiele: *"Wir hoffen, dass die Informationen, die wir liefern konnten, Ihnen bei Ihrer Fragestellung helfen"; "Ich hoffe, dass Ihnen diese Informationen nutzen"; "Wir hoffen, dass dies Ihre Frage beantwortet. Wenn Sie weitere Fragen haben, nehmen Sie bitte wieder Kontakt auf, und wir freuen uns, Ihnen weitere Unterstützung geben zu können"*
- Vermeide Jargon, Abkürzungen und Internet Slang (wie z.B.: BTW, IMHO)
- Schreibe alle Antworten in einem klaren Stil und passe sie - soweit wie möglich - dem Niveau der Frage an

- Biete genaue Antworten - überprüfe die Fakten und konsultiere zuverlässige Quellen
- Überprüfe die Rechtschreibung in schriftlichen Antworten und kontrolliere die URLs
- Wähle und zitiere nur vertrauenswürdige Quellen:
 - Kriterien für die Bewertung von gedruckten Quellen: Autor, Datum der Veröffentlichung, Ausgabe bzw. Auflage, Verlag, Titel, Zielgruppe, Abdeckung, Schreibstil
 - Kriterien für die Bewertung von Rezensionen: Genauigkeit, Autorität, Aktualität, Objektivität
 - Kriterien für die Bewertung von Webressourcen: Autor, Inhalt, Domainname, Datum der letzten Änderung, Objektivität, Autorität, Genauigkeit
 - Zitiere die Quellen von Informationen immer vollständig, egal ob es sich um eine Website, ein gedrucktes Nachschlagewerk, eine Datenbank oder etwas anderes handelt. Verwende so weit wie möglich einen durchgängigen Stil der Zitierung innerhalb der Institution
- Die Bibliothekarinnen und Bibliothekare sollten den Informationen einen zusätzlichen Wert hinzufügen durch Analysen, Beschreibungen, Schlagworte, Aufzeigen von Richtungen oder Umformulierungen
- Die Bibliothekarinnen und Bibliothekare sollten ihr Bestes tun, um wenigstens eine Quelle für jede Frage zu ermitteln und zu empfehlen.

2.3 Richtlinien für Chat

- Im Idealfall wird der Chat in dem Augenblick begonnen, wo die Benutzerinnen und Benutzer den Chatraum betreten
- Chatanfragen sollten in der Reihenfolge beantwortet werden, in der diese eingehen
- Bibliothekarinnen und Bibliothekare, die im Chatservice arbeiten, sollten sich sofort beim Beginn des Dialoges identifizieren (behandelt im Punkt 2.3.8)
- Denke daran, dass andere Benutzerinnen und Benutzer warten. (Untersuchungen von verschiedenen Chatprojekten haben ergeben, dass eine durchschnittliche Session etwa 15 Minuten dauert. Die Bibliothekarinnen und Bibliothekare sollten zu einem eigenen Urteil in diesem Bereich kommen)
- Versichere den Anfragenden während der Suche wiederholt, dass die Verbindung noch besteht
- Lege Lesezeichen von den häufiger benutzten URLs an

- Verwende Rechtschreibung, Grammatik und Großbuchstaben angemessen - die Sprache in Chats ist im allgemeinen weniger formal als in der geschriebenen Sprache
- Entwickle allgemeine Skripte für die Institution, um den Bibliothekarinnen und Bibliothekaren Zeit zu sparen und stelle innerhalb der Institution eine einheitliche Dienstleistung zur Verfügung. Allgemeine Skripte müssen durch die Leitung des Dienstes in Kraft gesetzt werden.
 - Ermutige die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter je nach Bedarf eigene Skripte zu entwickeln:
 - für Fragen, die ähnliche Antworten erfordern bei Themen, die nicht auch durch andere beantwortet werden
 - für spezielle Themen, für die sich personalisierte Skripte lohnen
 - für dieselben Verweise auf andere Institutionen, Vereinigungen, Quellen oder Websites
 - für eine durchgängige Form des Grußes oder des Schlussteils, der unterschiedlich ist zu dem Skript der Institution oder der Gruppe
 - Wenn eine Session nicht in einer angemessenen Zeit beendet werden kann und/oder andere Fragenden in der Schlange sind, biete an, eine E-Mail zu schicken mit der Angabe einer voraussichtlichen Bearbeitungszeit, z.B. *"Ich werde weiter nach einer Antwort suchen und diese innerhalb von x Stunden oder Minuten schicken"*; *"Ist dies für den Beginn ausreichend?"*; *"Kann ich Ihnen eine Antwort per E-Mail schicken?"*
 - Wenn es angemessen ist, arbeite mit mehr als einer oder einem Fragenden gleichzeitig. Wenn man sich damit wohl fühlt, kann man auch die oder den Zweiten direkt annehmen (es wird empfohlen, ein zweites Browserfenster zu benutzen). Z.B. *"Ich bin gerade mit einer oder einem anderen Fragenden beschäftigt. Ich werde zu dieser Chatsession so schnell wie möglich zurückkehren."* *"Würden Sie bitte 5 Minuten warten?"*

2.4 Richtlinien für Chatsessions

- Kläre das Informationsbedürfnis. Erlaube den Fragenden vor einer Antwort, das jeweilige Informationsbedürfnis zu erläutern
- Wende die Technik von offenen Fragen an, um die Benutzerinnen und Benutzer zu ermutigen, die Frage zu erweitern, z.B. *"Erzählen Sie mir bitte mehr über das Thema."* oder *"Welche zusätzlichen Informationen können Sie mir geben?"* oder *"Wie ausführlich müssen die Informationen sein?"*
- Verwende Fragen, um die Suchanfrage zu klären. Z.B. *"Was haben Sie bereits gefunden?"* oder *"Welche Art von Informationen brauchen Sie (Bücher, Artikel etc.)?"* oder *"Brauchen Sie aktuelle oder historische Informationen?"*

- Unterteile lange Antworten in kleinere Blöcke (z.B. 30 Wörter pro Block) - dies vermeidet lange Pausen und die Fragenden können bereits beginnen, deine Antwort zu lesen, während du sie noch beendest
- Erläutere den Fragenden deine Suchaktivitäten und beschreibe, was du findest, wenn immer es möglich ist. Denke daran, dass die Benutzerin oder der Benutzer dich nicht sehen können. Informiere die Fragenden, wonach und wo du suchst
- Wenn du gedrucktes Material konsultierst oder die Beantwortung länger dauert, versorge die Fragenden mit Quellen, die sie selbst nachschauen können, oder biete an, später eine Antwort per E-Mail zu schicken
- Verwende vollständige Quellenangaben
- Wenn eine Anfrage an eine andere Bibliothek weitergeleitet werden muss, versorge die Fragenden mit ausführlichen Informationen, wer gefragt werden soll, wie der Kontakt erfolgen kann und was gefragt werden soll
- Fehlverhalten: Wenn das Verhalten der oder des Fragenden unangemessen ist (gemäß den Richtlinien der Einrichtung), sende eine vorgefertigte Warnung oder beende die Session. Wenn sich dieses Verhalten wiederholt, sollten diese Personen registriert werden
- Schreibe so, wie du sprichst
- Verwende die Namen der Benutzerinnen und Benutzer und stellen ihnen Fragen, wenn es angemessen ist
- Vermeide Ja/Nein-Antworten. Solche können als kalt und unfreundlich interpretiert werden, genauso wie in einer persönlichen Auskunftssituation
- Stelle verwirrende Begriffe klar und vermeide übertriebenen Jargon. Verwende Begriffe, die die Fragenden verstehen können

QUELLEN

Benutzte Quellen für den Entwurf:

IFLA Public Library Guidelines (Revised) <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm> [Accessed 10/30/2003].

Library of Congress. **QuestionPoint Users Group Guidelines** (DRAFT)

Lipow, Anne G. **The Virtual Reference Librarian's Handbook**. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.

QuestionPoint Member Guidelines:

<http://www.questionpoint.org/> [Accessed 10/30/2003]

Reference and User Services Association [RUSA], American Library Association.

[Procedures for Developing Guidelines](#): [Accessed 10/30/2003]

[Reference Guidelines](#): [Accessed 10/30/2003]

Sloan, Bernie, ed. Digital Reference Services: Bibliography. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign.

<http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html> [Accessed 4/09/2003]

Virtual Reference Desk:

Facets of Quality for Digital Reference:

Version 4 - October 2000: <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml> [Accessed 10/30/2003]

Version 5 - June 2003]: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [Accessed 10/30/2003]

Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services

Created by Abby S. Kasowitz (1998)

<http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [Accessed 10/30/2003]