

Qualitätssicherung in der digitalen Auskunft

Rita Albrecht

Die Benutzung von Bibliotheken ist heute nicht mehr daran gebunden, das jeweilige Gebäude aufzusuchen. Bereits seit einigen Jahren werden Bibliotheksdienstleistungen über das Internet angeboten, und diese Services werden immer weiter ausgebaut: war es anfangs nur möglich, Bibliotheks-OPACs weltweit einzusehen, sind Online-Bestellungen, Online-Vormerkungen, Online-Fernleihbestellungen oder auch Verlängerungen der Leihfristen heute gang und gäbe. Neben solchen Benutzungsdiensten umfassen die Internet-Services von Bibliotheken inzwischen aber auch den direkten Zugriff auf große Mengen an lizenzierten Online-Publikationen, die die Bibliotheksbenutzer¹ theoretisch von jedem PC weltweit aus nutzen können.

Die Bibliotheksbenutzung „im virtuellen Raum“ ist zwar äußerst komfortabel, wirft aber auch Probleme auf: Die Benutzer werden allein gelassen, eine qualifizierte Auskunft und Beratung wie mit einer Auskunftstheke im Bibliotheksgebäude steht nicht zur Verfügung. Diese Tatsache hat vermutlich auch zum Siegeszug von *Google*² beigetragen; die Suchmaschine wird heutzutage fast schon universell für Auskunfts- und Recherchezwecke eingesetzt, ohne dass sich die Anwender im Klaren darüber sind, was *Google* leisten kann und was nicht³.

1 Zur besseren Lesbarkeit wird für Personen und Personengruppen nur die männliche Namensform benutzt.

2 <http://www.google.de>

3 Die Bertelsmann-Stiftung hat 2003 in einer Studie die Nutzung von Suchmaschinen untersucht. Zu den Kernergebnissen der Studie gehören:

- Der Einsatz von Suchmaschinen gehört für die weitaus meisten Internet-Nutzer zum Internet-Alltag – nicht nur am Arbeitsplatz, sondern auch im Privatleben. Suchmaschinennutzer verwenden in der Regel nur eine oder maximal zwei Suchmaschinen.
- Die Nutzungskompetenz der Suchmaschinennutzer ist insgesamt als gering einzuschätzen.
- Suchmaschinennutzer suchen meist intuitiv. Sie setzen nur relativ wenige kognitive Ressourcen ein und probieren oft aus. Von den mächtigen Möglichkeiten der meisten Suchmaschinen verwenden sie nur einen Bruchteil; stattdessen beschränken sie sich auf einfache Suchanfragen in der Hoffnung, in der Trefferliste etwas Passendes zu finden.

Zitiert nach: Machill, Marcel ; Welp, Carsten (Hrsg.): Wegweiser im Netz : Qualität und Nutzung von Suchmaschinen. Gütersloh : Bertelsmann-Stiftung, 2003. – ISBN 3-89204-714-6

Abhilfe kann nur durch eine neue Serviceleistung von Bibliotheken geschaffen werden, bei der sie die Benutzer dort abholen, wo sie sich befinden: in der digitalen Welt durch die Bereitstellung von Internet basierten Auskunftsdiensten. Ziel solcher bibliothekarischer Dienste muss es sein, den Benutzer individuell bei seinen Recherchen nach Fakten, Informationen und Literatur zu unterstützen, ihm gezielte Hilfe statt endloser Trefferlisten anzubieten und sich damit qualitativ deutlich von Google-Recherchen abzusetzen. Idealerweise wird so mit jedem Auskunftsfall die Informationskompetenz der Benutzer kontinuierlich fort entwickelt, vorausgesetzt, der Auskunftsservice hält sich an vordefinierte Qualitätsstandards.

Die Idee⁴, dem Benutzer im Netz entgegen zu kommen, ist in den USA bereits weit entwickelt, setzt sich aber mehr und mehr auch in Deutschland durch. Pionier auf diesem Feld war die Deutsche Internetbibliothek⁵ als kooperativ organisierter Dienst von öffentlichen Bibliotheken, aber inzwischen sind etliche weitere Bibliotheken einzeln oder ebenfalls in Kooperativen organisiert gefolgt⁶. Aktuell wurde in zwei deutschen Verbundsystemen der Einstieg in eine kooperative digitale Auskunft gewagt⁷.

Seit 2004 gibt es den Service *InfoPoint*, der von vier Bibliotheken getragen wird: Der Deutschen Bibliothek⁸, der Stadtbücherei Frankfurt⁹, der Universitätsbibliothek

4 Diane Kresh, Library of Congress, und eine der Mitentwicklerinnen von *QuestionPoint* umschreibt diese Idee so: „To go where the users are“.

5 <http://www.deutscheinternetbibliothek.de> bzw. <http://www.internetbibliothek.de>

6 Diese digitalen Auskunftsdienste basieren entweder auf synchronen oder asynchronen Kommunikationsplattformen und werden fast immer als Chat- oder E-Mail-Auskunft organisiert, manchmal auch als Mischform aus beiden Varianten. Beispiele: Die Universitätsbibliothek Düsseldorf realisierte eine Chat-Auskunft, die Universitätsbibliothek Würzburg eine Email-basierte. Die Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen arbeitet mit *QuestionPoint*, einem modular aufgebauten Software-System, das sowohl E-Mail- als auch Chatfunktionen bereitstellt. Genutzt wird bisher in Göttingen aber nur die E-Mail-Variante.

7 Das Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen (HBZ) realisierte Anfang 2006 im Rahmen seiner Digitalen Bibliothek die *DigiAuskunft*. Informationen dazu siehe <http://www.hbz-nrw.de/angebote/digiauskunft/>. – Am 23.3.2006 eröffnete das Bibliotheksservicezentrum (BSZ) mit 4 Bibliotheken des Südwestdeutschen Bibliotheksverbundes (SWB) einen digitalen Auskunftsservice auf E-Mail-Basis, siehe Pressemeldung unter <http://titan.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/virtuelleauskunfteroeffnet>.

8 <http://www.ddb.de>

9 <http://www.stadtbuecherei-frankfurt.de>

Johann Christian Senckenberg, Frankfurt¹⁰, sowie der USA-Bibliothek der Universitätsbibliothek Mainz¹¹. Die *InfoPoint*-Bibliotheken sind als Konsortium dem weltumspannenden Auskunftsnetzwerk *QuestionPoint* beigetreten und nutzen dessen Softwarepaket¹². Zum Ende des ersten Betriebsjahres wurde eine ausführliche Evaluation des Dienstes vorgenommen und ein schriftlicher Bericht vorgelegt¹³. Darin heißt es: „Ein dezidiertes Qualitätsmanagement für Auskunftsdienste gibt es bisher an keiner der *InfoPoint*-Bibliotheken, weder für den konventionellen noch für den digitalen Rahmen.“ Zum Zeitpunkt der Evaluation hatte einzig die Stadtbücherei Frankfurt für ihre Mitarbeiter ein Papier entwickelt, das Vorgaben für die Struktur und Form von Antworten festlegt und somit eine praktische Hilfestellung gibt.

Durch eine innerhalb der Kooperative weitergeleitete, recht knapp beantwortete Frage und damit eher durch Zufall wurde die *InfoPoint*-Arbeitsgruppe darauf aufmerksam, dass sich die Antworten der in den beteiligten Bibliotheken mitarbeitenden Auskunftsbibliothekare offenbar in Umfang, Struktur und Qualität deutlich voneinander unterscheiden. Stichproben im Fragearchiv belegten dies eindringlich. Die Arbeitsgruppe beschloss darauf hin die Erarbeitung von Standards, die eine durchgängig hohe Qualität sowie eine weitestgehend einheitliche Form und Struktur der Antworten garantieren sollen.

Bei der Erarbeitung eigener Standards sollte auf bereits vorhandene, allgemein gültige zurückgegriffen werden. Recherchen in diese Richtung führten im deutschsprachigen Bereich allerdings zu keinem Ergebnis¹⁴; immerhin verfügt aber die Deutsche Internetbibliothek über einen „Leitfaden E-Mail-Auskunft“¹⁵ und somit über eine Richtlinie, die für eine Vielzahl von Bibliotheken¹⁶ Gültigkeit besitzt. Trotz jahrelanger intensiver Diskussionen zum Thema Qualitätssicherung im deutschen Bibliothekswesen und entsprechender Initiativen spielt die Quali-

10 <http://www.ub.uni-frankfurt.de>

11 <http://www.ub.uni-mainz.de/1745.php>

12 Auch im *InfoPoint*-Konsortium wird bisher nur die E-Mail-Variante der Software eingesetzt.

13 Albrecht, Rita: Digitale Auskunft im Verbund. Ein Jahr InfoPoint Rhein-Main. In: *Bibliotheksdienst*, 39 (2005), H. 10, S. 1272–1296, auch online unter http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte2005/Infovermittlung011005.pdf. Der Aufsatz ist eine überarbeitete und fortgeschriebene Version des internen Evaluationsberichtes.

14 Viele deutsche Bibliotheken haben trotzdem bestimmte örtliche Vorgaben für die Auskunft, die manchmal auch schriftlich fixiert sind.

15 <http://www.internetbibliothek.de/DIB-Handbuch.htm#Mailauskunft>

16 Mit Stand vom April 2006 sind über 90 öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken in der Deutschen Internetbibliothek zusammengeschlossen, s. http://www.internetbibliothek.de/wir_ueber_uns.jsp

tät der Auskunft offenbar überhaupt keine Rolle für die Gesamtbewertung der Leistungsfähigkeit von Bibliotheken¹⁷. Bezeichnenderweise findet sich in der deutschen bibliothekarischen Fachpresse auch wenig Literatur zum Thema Information und Auskunft¹⁸, wenn, dann am ehesten noch aus dem Umfeld und Blickwinkel öffentlicher Bibliotheken¹⁹. Auch Untersuchungen über die Qualität von Auskunftsdiensten von Bibliotheken oder innerbetriebliche Evaluierungsprozesse sind offenbar rar²⁰.

- 17 Als eine solche Initiative ist der aus einem Projekt der Bertelsmann-Stiftung entstandene Bibliotheksindex (BIX) zu nennen (s. <http://www.bix-bibliotheksindex.de>). Im Rahmen des BIX werden für die Gesamtbeurteilung einer Bibliothek zwar Kriterien wie Kundenorientierung (bei öffentlichen Bibliotheken) bzw. Nutzung (bei wissenschaftlichen Bibliotheken) berücksichtigt, dazu aber rein objektiv messbare Zahlen herangezogen, so z.B. die Anzahl der Entleihungen, die Wochenöffnungszeiten oder die sofortige Medienverfügbarkeit. Für die wissenschaftlichen Bibliotheken beschreibt der BIX die „Förderung von Informationskompetenz durch Beratung“ als Teil ihres Auftrages der Unterstützung des wissenschaftlichen Lehren und Lernens. Bei den öffentlichen Bibliotheken räumt der BIX ein, dass für die Beurteilung der Zieldimension Kundenorientierung über die Erhebung reiner Nutzungszahlen hinaus Kunden- und Bürgerbefragungen wichtige Hinweise liefern, aus Kostengründen aber nicht flächendeckend durchgeführt werden könnten. Weitere Detailinformationen und die Ergebnisse der Leistungsbewertungen finden sich im Magazin: BIX. Der Bibliotheksindex. 2005.
- 18 Eine Durchsicht der Jahrgänge 1999 bis 2005 des *Bibliotheksdienstes* ergab eine Gesamtzahl von etwas mehr als 50 publizierten Aufsätzen zum Thema Benutzung. Die meisten davon beschäftigten sich mit der Methodik und den Ergebnissen und Benutzerbefragungen, mit lokalen Angeboten für Benutzerschulungen und mit Konzepten zur Informationsvermittlung. Einige Aufsätze sind inzwischen zum Thema Digitale Auskunft erschienen, aber nur ein einziger hatte die konventionelle Auskunftstätigkeit zum Thema: Ulrike Scholle berichtete im Jahr 2000 über eine Erhebung über anfallende Fragen und den zum Beantworten notwendigen Zeitaufwand am zentralen Auskunftspunkt der Universitäts- und Landesbibliothek Münster. Das Thema Qualität bleibt aber auch in ihren Ausführungen außen vor.
- 19 Exemplarisch sei hier genannt: Rabe, Roman: Krone bibliothekarischer Arbeit. Auskunft- und Beratungsdienst bei den Städtischen Bibliotheken Dresden. In: Buch und Bibliothek, 50.1998, H. 4, S. 244–247.
- 20 Qualitätsuntersuchungen werden von Zeit zu Zeit im Rahmen von Studiengängen des Bibliothekswesens bzw. der Informationswissenschaft gemacht: Im Rahmen einer Vorlesung „Informationsvermittlung“ haben Studierende des Studiengangs Öffentliche Bibliotheken der Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen in Stuttgart im Wintersemester 1997/98 eine Evaluierung von Auskunftsdiensten im Großraum Stuttgart vorgenommen. Über die angewandte Methode und die Ergebnisse berichtet: Spribille, Ingeborg: Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist „fifty-fifty“. In:

Bei der Suche nach Standards erwies sich ein Blick auf die Aktivitäten der *International Federation of Library Associations* (IFLA)²¹ und der US-amerikanischen bibliothekarischen Verbände als hilfreich. Die *American Library Association* (ALA)²² unterhält eine eigene Division für Auskunft- und Benutzerdienste, die *Reference and User Services Association* (RUSA)²³. Neben anderen Publikationen²⁴ gibt die RUSA auch das Fachorgan *Reference & User Services Quarterly* heraus und veröffentlicht zahlreiche praktische Handreichungen und Empfehlungen auf seiner Website²⁵. Der bekannteste und in Nordamerika am meisten verbreitete Standard für den Auskunftsbereich dürften die *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*²⁶ sein, die Kriterien für die Qualität der Auskunftsarbeit und ihrer Evaluation beschreiben und erstmals 1996 erschienen sind. Die darin formulierten Richtlinien sind der unverzichtbare Rahmen für jede bibliothekarische Auskunftstätigkeit; seit 2001 werden dabei die persönliche Auskunft (vor Ort) und die Auskunft über das Netz explizit unterschieden und an Stellen, wo es angebracht scheint, separate Empfehlungen für die beiden Auskunftsvarianten ausgesprochen.

Die RUSA-Guidelines stellen in einem relativ allgemein gehaltenen Rahmen echte Verhaltensregeln für Auskunftsbibliothekare²⁷ neben Anweisungen zur Qualitätssicherung. Stark betont wird das Auskunftsgespräch, mit dem sowohl in der konventionellen als auch in der digitalen Auskunft zunächst ein Detail herausgearbeitet werden soll, was der Benutzer/Fragesteller wissen möchte, was der Hintergrund und die Zielrichtung seiner Frage ist, was er selbst schon (heraus) gefunden

Bibliothek, 22.1998, Nr. 1, S. 106–110. – Die Effizienz und Qualität von digitalen Auskunftsdiensten haben Studierende der Stuttgarter Hochschule für Medien und Studierende des Department of Information Management der Peking University im Sommersemester 2005 gemeinschaftlich untersucht. Die festgestellten weltweiten Defizite werden beschrieben in: Simon, Ingeborg: Welttoffen – kundenorientiert – professionell? In: Buch und Bibliothek, 58.2006, H. 3, S. 245–249.

21 <http://www.ifla.org>

22 <http://www.ala.org>

23 <http://www.ala.org/RUSAMAINTemplate.cfm?Section=rusa>. Leitsatz über die RUSA (zitiert von der Homepage): „RUSA is the foremost organization of reference and information professionals who make the connections between people and the information sources, services, and collection materials they need.“

24 Eine Übersicht findet sich unter <http://www.ala.org/RUSATemplate.cfm?Section=rusapubs>

25 <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/Default2277.htm>

26 http://www.ala.org/rusa/std_behavior.html

27 Beispiele: „The librarian faces the patron when speaking and listening.“ – „The librarian communicates in a receptive, cordial, and encouraging manner.“

hat und welche Art von Information gewünscht ist. Danach steht die Entwicklung einer Suchstrategie durch den Bibliothekar, die auch dem Benutzer vermittelt werden muss, je nach Möglichkeit z.B. durch das gemeinsame Durchführen der Recherche. Die bei der Recherche benutzten Quellen sind zu nennen. Schließlich muss sichergestellt werden, dass der Benutzer die von ihm gewünschten Informationen bekommen hat und damit zufrieden ist. Es sollte ihm ausdrücklich angeboten werden, eine Rückmeldung zur Antwort zu geben bzw. ergänzende Fragen zu stellen.

Ausschließlich auf Internet basierte Auskunftsdienste bezogen sind die *IFLA Digital Reference Guidelines* der IFLA-Sektion *Reference and Information Services*²⁸. Die Empfehlungen sind sehr umfassend und beginnen bei der Planung, Einführung und technischen Implementierung solcher Dienste. Angesprochen werden ferner die rechtlichen Rahmenbedingungen, Marketingstrategien, die Evaluation des Dienstes sowie mögliche Kooperationen mit anderen Institutionen. Der eigentliche Praxisteil („*The Practice of Digital Reference*“) definiert grundlegende Anforderungen an digitale Auskunftsdienste und beschreibt einen Standard für Inhalt und Struktur einer Antwort. Ein weiterer Abschnitt ist Richtlinien für digitale Auskunftsdienste über Chat gewidmet.

Die Praxisbezogenheit des *IFLA*-Papieres machte es zum idealen Ausgangspunkt für einen eigenen Qualitätsstandard des *InfoPoint*-Dienstes. Auch die *Library of Congress* (LoC) hat sich in ihren *QuestionPoint User Guidelines*²⁹ größtenteils an den *IFLA*-Richtlinien orientiert und lediglich einige Software-bedingte Besonderheiten und Beispiele für die Praxis vor Ort ergänzt. Leider stand zum Zeitpunkt der Arbeiten in der *InfoPoint*-Arbeitsgruppe noch keine deutsche Übersetzung des *IFLA*-Papieres zur Verfügung³⁰, sodass eine eigene Übersetzung des Praxisteils (vorerst ohne den Teil zur Chat-Auskunft) angefertigt wurde. Anschließend wurde die Gliederung des Textes überarbeitet und dabei eine deutlichere Trennung zwischen inhaltlichen Kriterien und Vorgaben zur Struktur der Antwort vorgenommen. Außerdem wurden deutsche Beispiele und einige spezielle organisatorische Hinweise eingefügt.

Im Januar 2006 wurden die Qualitätsrichtlinien an alle Auskunftsbibliothekare in den *InfoPoint*-Bibliotheken verteilt und offiziell in Kraft gesetzt. Begleitet wurde die Einführung der Richtlinien beispielsweise durch zusammenfassende Vorträge oder Angebote für Workshops. Auf die Vereinbarung von gemeinsamen Kontrollmechanismen wurde bewusst verzichtet und die Einhaltung der Richtlinien in die Verantwortung der einzelnen beteiligten Bibliotheken und deren Auskunftspersonal

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

29 http://www.loc.gov/rr/digiref/QP_best_practices.pdf

30 Inzwischen gibt es eine IFLA-autorisierte deutsche Übersetzung;
s. <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-de.htm>

sonal gestellt. Zur Sicherstellung der Einhaltung der eigenen Richtlinien plant die *InfoPoint*-Arbeitsgruppe aber in Zusammenarbeit mit den Bibliotheken regelmäßige Evaluationen.

Mit der nachfolgenden Veröffentlichung der *InfoPoint*-Richtlinien soll die Anregung gegeben werden, Qualitätsaspekte stärker als bisher in Benutzerservices einzubeziehen. Eine Adaption der *IFLA*-Guidelines für deutsche digitale Auskunftsdienste ist insofern wünschenswert, weil dadurch ein einheitlicher Rahmen für diese Services geschaffen und die Benutzer unabhängig vom Anbieter auf einem einheitlichen Niveau bedient werden würden.

Qualitätsanforderungen für die Beantwortung von Fragen aus / in Infopoint³¹

Richtlinien des InfoPoint-Konsortiums

erarbeitet von der QuestionPoint-Arbeitsgruppe Rhein-Main³², Frankfurt 2006

Vorbemerkung

Die nachfolgenden Richtlinien für die Beantwortung von Fragen innerhalb des digitalen Auskunftsdienstes InfoPoint wurden von der Arbeitsgruppe des Konsortiums erarbeitet und verabschiedet. Sie basieren auf den

IFLA Digital Reference Guidelines
Reference and Information Services Section
 Latest revision: April 19, 2005
<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>
 (zuletzt eingesehen am 2.12.2005).

Ziel der gemeinsamen Richtlinien ist ein einheitlicher Qualitätsstandard in den InfoPoint-Bibliotheken. Deren Umsetzung und Einhaltung vor Ort wird in die Verantwortung der einzelnen Bibliotheken gestellt.

- 31 Die Richtlinien werden im Folgenden unverändert wiedergegeben; auch die besonderen Software spezifischen Anweisungen sowie organisatorische Regelungen wurden nicht entfernt.
- 32 An der Erstellung dieser Richtlinien haben mitgearbeitet:
- Rita Albrecht, HeBIS-Verbundzentrale
 - Cornelia Awenius, USA-Bibliothek der Universitätsbibliothek Mainz
 - Barbara Dankert, Stadtbücherei Frankfurt am Main
 - Fabienne Kneifel, Stadtbücherei Frankfurt am Main
 - Annette Ortwein, Die Deutsche Bibliothek Frankfurt am Main
 - Eve Picard, Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg, Frankfurt am Main
 - Lothar Wallstädt, Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg, Frankfurt am Main

Allgemeine Grundsätze

Grundsätzlich unterliegt die digitale Auskunft über InfoPoint den gleichen Standards und Qualitätsanforderungen wie die konventionellen Auskunftssysteme in den beteiligten Bibliotheken.

Die an InfoPoint teilnehmenden Bibliotheken und deren Auskunftsbibliothekare werden verpflichtet,

- den Fragestellern die bestmögliche Unterstützung anzubieten;
- professionelle Höflichkeit und Respekt beim Beantworten von Fragen zu zeigen;
- Fragen so schnell wie möglich zu beantworten;
- professionelle Recherchestrategien anzuwenden;
- den Fragestellern mindestens einen Schritt weiterzuhelfen;
- auf sämtliche Fragen zu antworten, auch wenn die Antwort nur lautet „Leider kann ich Ihre Frage nicht beantworten, aber versuchen Sie es doch einmal bei ...“;
- sich bei der Nutzung von elektronischen und gedruckten Quellen an die Bedingungen bestehender Lizenzverträge zu halten sowie spezielle Nutzungsbeschränkungen und das Urheberrecht zu beachten;
- einen Geschäftsgang für die Beantwortung von Fragen aus InfoPoint zu entwickeln und diesen einzuhalten;
- einheitliche Vorgaben für die jeweiligen Bibliothekare im Rahmen dieser Qualitätsrichtlinien festzulegen und einzuhalten (z.B. über den zu leistenden zeitlichen Höchstaufwand).

Inhaltliche Grundsätze

Bleiben Sie stets objektiv und bewerten Sie im Rahmen des Auskunftsvorgangs keinesfalls Thema oder Inhalt einer Frage.

Benutzen Sie die „Rückfrage“-Funktion der QuestionPoint-Software, um (analog zum Auskunftsgespräch) der „echten Frage“ auf den Grund zu kommen.

Geben Sie stets eine genaue Antwort, die in ihrer Länge, ihrem Niveau und ihrer Vollständigkeit den Bedürfnissen des Fragestellers entspricht.

Beachten Sie die Erledigungsfrist, die der Fragesteller vorgegeben hat. Kann die Frage in der vorgegebenen Frist nicht abschließend beantwortet werden, geben Sie dem Benutzer einen Zwischenbescheid und klären Sie mit ihm eine mögliche Verlängerung der Frist ab.

Grundsätzlich werden auch Fragen angenommen, die eine sehr komplexe Beantwortung erforderlich machen. Die Recherchezeit sollte jedoch an mögliche Vorgaben innerhalb der Bibliothek angepasst werden. Außerdem sind die geltenden

Kostenordnungen zu beachten, sollen nach Möglichkeit aber großzügig ausgelegt werden.

Digitale Auskunftsdienste sollten lehrreich sein; fördern Sie die Informationskompetenz der Fragesteller, indem Sie ihnen aufzeigen, wie Sie die Antwort auf ihre Frage gefunden haben.

Bieten Sie direkt verwertbare Antworten an, deren Relevanz für die Fragestellung klar erkennbar ist.

Prüfen Sie alle Fakten sorgfältig.

Kennen und bewerten Sie die für die Fragestellung relevanten gedruckten und elektronischen Quellen.

Wählen Sie nur Quellen aus, die Ihnen verlässlich und vertrauenswürdig erscheinen, und zitieren aus ihnen.

Versuchen Sie, zumindest eine Quelle zu jeder Frage zu finden und zu nennen.

Zitieren Sie Informationsquellen immer vollständig, unabhängig davon, ob es sich um eine Webseite, ein gedrucktes Nachschlagewerk, eine Datenbank oder eine andere Quelle handelt. Benutzen Sie innerhalb Ihrer Institution einen einheitlichen Standard zum Zitieren³³.

Geben Sie URLs für Webressourcen immer vollständig (inklusive „http://“) und in Spitzwinkelklammern wieder. Dadurch werden die Adressen systemintern auf Bibliothekars- wie auch auf Benutzerseite im Antworttext verlinkt dargestellt und können direkt angeklickt werden.

Beispiele:

<<http://www.google.de>>

<<http://de.wikipedia.org>>

Vermeiden Sie in Ihrer Antwort die Benutzung von Fachausdrücken, von Akronymen oder Internet-Abkürzungen (z.B. IMHO).

Lösen Sie mit Rücksicht auf den E-Mail-Versand Ihrer Antwort Umlaute und das „ß“ auf.

Formulieren Sie die Antworten verständlich und orientieren Sie sich dabei soweit möglich am Level der Fragestellung bzw. am angegebenen Verwendungszweck.

Schaffen Sie für Informationen einen Mehrwert durch das Hinzufügen von eigenen Erläuterungen, Erklärungen und Kommentaren oder durch Umformulierung.

33 Es wird empfohlen, solche örtlichen Zitierstandards an entsprechenden Normen zu orientieren: DIN 1505-2:1984 (Titelangaben von Dokumenten) und ISO 690-2:1991 (Information and documentation – Bibliographic references. Part 2: Electronic documents or parts thereof)

Beispiele:

... *Dieses Werk gilt trotz seines Alters immer noch als Standardwerk auf dem Fachgebiet der ...*

... *Sie finden hier die umfassendste und beste Darstellung in deutscher Sprache. ...*

... *Damit wird ausgedrückt, dass ...*

Überprüfen Sie abschließend die Rechtschreibung in Ihrer Antwort und die Gültigkeit der darin genannten URLs.

Wenn eine Frage von Ihnen oder innerhalb Ihrer Institution nicht beantwortet werden kann, nutzen Sie die Möglichkeit der Weiterleitung der Frage an einen der Partner im InfoPoint-Konsortium oder ins globale QuestionPoint-Netzwerk. Geben Sie soweit erforderlich dem Fragesteller einen Hinweis darauf, dass die Frage an einen Partner weiterleitet wurde.

Kann eine Frage weder in Ihrer eigenen Bibliothek noch durch eine der Partnerbibliotheken beantwortet werden, dann teilen Sie das dem Benutzer als Antwort mit und erklären Sie es ihm. Versuchen Sie in diesen Fällen, dem Fragesteller trotzdem durch die Nennung einer weiteren potentiellen Anlaufstelle (Spezialbibliothek, themenrelevante Institution oder Organisation, verwandte Web-Adressen u.ä.) einen Schritt weiterzuhelfen.

Die Struktur der Antwort

Eine gut strukturierte Antwort besteht aus einer Anrede und Einleitung, dem Hauptteil und einem Schluss.

• *Einleitung:* Grüßen Sie den Fragesteller, sprechen Sie einen allgemeinen Dank für die Benutzung des Auskunftsservice aus, stellen Sie einen direkten Bezug zu seiner konkreten Fragestellung her.

Beispiel:

Sehr geehrter Herr Schmidt,

vielen Dank für Ihre Frage nach ... an unseren Auskunftsservice „InfoPoint“.

• *Hauptteil:* Beschreiben Sie die Herangehensweise an die Frage und Ihre Recherchestrategien. Nennen Sie relevante Quellen und zitieren Sie diese vollständig und einheitlich. Erklären Sie, wie Sie darin die relevanten Informationen gefunden haben und wo sie sich befinden, sofern das nicht auf den ersten Blick erkennbar ist. Fügen Sie kleinere Treffermengen aus OPACs und Datenbanken als Kopie oder mittels Download und Kopie in Ihre Antwort ein; benutzen Sie hierfür immer die Vollanzeige für die Treffer. Beschreiben Sie zusätzlich immer auch die durchgeführte Recherche.

Längere Trefferlisten oder separate Texte können als Attachment an die Antwort angehängt werden. Verweisen Sie in diesem Fall ausdrücklich in Ihrer Antwort auf den Anhang und erklären Sie gegebenenfalls, wie man ihn öffnet und/oder benutzt.

Wenn es angemessen scheint, kann auf eine vollständige Aufführung von Literaturangaben bzw. Treffermengen aus Abfragen in der Antwort verzichtet werden, z.B. bei sehr langen Trefferlisten, bei einer möglichen Kollision mit Kostenordnungen oder wenn die Literaturrecherche einen wesentlichen Bestandteil von wissenschaftlichen oder sonstigen Arbeiten darstellen soll. In solchen Fällen ist aber eine sorgfältige und vom Fragesteller nachvollziehbare Beschreibung der Recherche in die Antwort zu integrieren.

Nutzen Sie die (fakultative) Wohnortangabe des Fragestellers oder sonstige Angaben zu seinem persönlichen oder beruflichen Umfeld zur individuellen Empfehlung von Bibliotheken oder sonstigen Kontaktadressen.

Beispiel:³⁴

...

...

Sie haben angegeben, bereits in Spolit und Spofor recherchiert zu haben; damit haben Sie sportwissenschaftliche Datenbanken bereits abgedeckt, und ich hoffe, Sie haben dort auch etwas gefunden.

Neben dem sportwissenschaftlichen ist auch der medizinische Ansatz von Interesse und Ergebnisse versprechend. Ich habe deshalb eine Recherche im „Science Direct“-Server von Elsevier durchgeführt (hessischer Spiegel-Server unter <<http://else.hebis.de>>), in dem sich schwerpunktmaessig naturwissenschaftliche und medizinische Zeitschriften mit Volltextzugriff befinden. Gesucht habe ich mit dem einfachen „Search“-Modus und die Stichworte „empirical study activity fitness health“ eingegeben. Auf diese Weise erhaelt man ueber 500 Treffer. Ich habe mir die ersten angeschaut und gesehen, dass es sich dabei tatsaechlich um die Beschreibungen klinischer Reihen zu Fragen der Auswirkung von koerperlicher Betaetigung auf verschiedene Gesundheitsaspekte handelt. Die ersten 20 Recherchetreffer habe ich fuer Sie kopiert und Ihnen diese Liste angehaengt. Von der TU Darmstadt aus haben Sie einen lizenzierten Zugriff auf den genannten Elsevier-Spiegelserver und koennen sich alle relevanten Artikel dort direkt im Volltext ansehen. Bestimmt finden Sie bei der Durchsicht in den Literaturangaben weitere Quellen.

Ich habe auch einmal geschaut, was das Internet zu Ihrem Thema zu bieten hat und eine Recherche in der Metasuchmaschine „Metager“ <<http://www.metager.de>> durchgeführt; verwendet wurden die Stichworte „empirische untersuchung aktivitaet fitness“. In der Trefferliste finden sich einige vielversprechende Hinweise auf empirische Untersuchungen, so z.B.

*– Alwasif, Nasser: Körperliche Aktivität, Fitness und Gesundheit im interkulturellen Vergleich : eine empirische Untersuchung an ägyptischen und deutschen Studierenden
Zur Erlangung des akademischen Grades eines Doktors der Philosophie (Dr. phil.) von der Fakultät für Geistes- und Sozialwissenschaften der Universität Karlsruhe angenommene Dissertation.*

<<http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/vvv/2001/geist-soz/5/5.text>>

<<http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/vvv/2001/geist-soz/5/5.pdf>>

34 Zu einer möglichst umfassenden Illustrierung wird hier ein sehr ausführliches Beispiel wiedergegeben.

– Woll, A.: *Gesundheitsförderung in der Gemeinde – eine empirische Untersuchung zum Zusammenhang von sportlicher Aktivität, Fitneß und Gesundheit bei Personen im mittleren und späteren Erwachsenenalter.*

Neu-Isenburg 1996.

– Wydra, Georg u.a.: *Sportliche Aktivitaet, Fitness und Wohlbefinden luxemburger Schuelerinnen und Schueler.*

<<http://www.uni-saarland.de/fak5/sportpaed/pdf/FitnessLuxemburg.pdf>>

Bei dieser Recherche habe ich auch folgende Web-Seite gefunden:

<<http://www.dvs-gesundheit.de/projekte.html>>

Darin finden sich Hinweise auf weitere Projekte mit Bezug zu Ihrem Thema. Besonders aufmerksam machen moechte ich Sie auf Projekt Nr. 6, das einen ähnlichen Inhalt wie Ihre Magisterarbeit hatte. In der Projektbeschreibung finden Sie einige Ansaetze fuer Recherchen in weiteren Fachdatenbanken. Ueber Zugangsmoeglichkeiten zu diesen Datenbanken informieren Sie gerne die

Kolleginnen und Kollegen der ULB Darmstadt oder werfen Sie einen Blick auf die Uebersichtsseite <http://www.hebis.de/hebis-konsortium/projekte_uebersicht.php?cat=ULB%20Darmstadt,Datenbanken>.

Die Dissertation der Projektbearbeiterin

Knoll, Michaela Beate: *Sport und Gesundheit : eine Meta-Analyse*

Frankfurt (Main), Univ., Diss., 1993

ist als Mikrofiche-Ausgabe in der ULB Darmstadt vorhanden (Signatur: Mh 11/259).

...

...

- Schluss: Schließen Sie Ihre Antwort mit einer geeigneten Wendung ab. Das kann ein Wort, ein Satz, eine Phrase oder eine beliebige Kombination dieser Elemente sein. Entwerfen und speichern Sie sich eventuell einen entsprechenden Textbaustein ab. Schließlich sollte eine Unterschrift Bestandteil jedes Schlussteiles sein. Die Unterschrift des Bibliothekars kann seinen Namen, seinen Titel, seine Institution und relevante Kontaktinformationen beinhalten, je nach Vorgabe der jeweiligen Bibliothek.

Beispiele:

Ich hoffe, Ihnen mit diesen Hinweisen ein bisschen weiter geholfen zu haben und wuensche Ihnen fuer Ihre Magisterarbeit viel Erfolg. Wenn Sie weitere Fragen haben, koennen Sie uns gerne wieder kontaktieren.

Ich hoffe, diese Informationen sind nuetzlich für Sie. Viele Gruesse von Ihrer ...

Wir hoffen, dass damit Ihre Frage beantwortet ist. Wenn Sie weitere Fragen haben, melden Sie sich doch bitte noch einmal; wir werden Sie gerne weiter unterstuetzen.

Ich hoffe, diese Auskuenfte helfen Ihnen weiter. Wenn Sie weitere Fragen haben, können Sie sich gerne wieder an uns wenden.

Sonstiges

Wenn Ihnen eine Frage fälschlicherweise zugewiesen wurde oder Sie beim ersten Beschäftigten mit der Frage feststellen, dass sie nicht in ihr Fach/Gebiet fällt, geben Sie die Frage über die Systemfunktion „Zurückweisen“ unverzüglich mit einer entsprechenden kurzen Anmerkung an die Ask-Administratoren bzw. in die Liste der nicht zugewiesenen Fragen zurück.

Wenn Sie sich ausnahmsweise in einem zeitlichen Engpass befinden (z.B. kurz vor Urlaubsantritt), geben Sie Ihnen noch kurzfristig zugewiesene Fragen unverzüglich mit einem kurzen Hinweis an die Ask-Administratoren in die Liste der nicht zugewiesenen Fragen zurück.

