



InfoPoint
...fragen Sie die Informationsprofis

QUALITÄTSANFORDERUNGEN FÜR DIE BEANTWORTUNG VON FRAGEN AUS/IN INFOPOINT

Richtlinien des InfoPoint-Konsortiums

erarbeitet von der QP-Arbeitsgruppe Rhein-Main
Frankfurt 2006

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

Stand: Januar 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.

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 Zitieren¹.

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 Email-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.

Beispiele:

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

¹ 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)

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

... Damit wird ausgedrueckt, 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:²

...,
...

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 natürlich 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 mal 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>>*

² Zu einer möglichst umfassenden Illustrierung wird hier ein sehr ausführliches Beispiel wiedergegeben.

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

- 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 Beschäftigen 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.