



Bern, 1. November 2006

## Charta der virtuellen Auskunft über die Schweiz

### 1. Auftrag und Ziele

Die virtuelle Auskunft über die Schweiz (nachfolgend virtuelle Auskunft) ist ein Online-Auskunftsdienst, den die beteiligten schweizerischen Bibliotheken allen Benutzern gleich welcher Herkunft anbieten. Ihr Hauptziel ist es, alle Fragen zur Schweiz zu beantworten. Die weiteren Ziele sind:

- die Einrichtung eines Netzwerkes der virtuellen Auskunft in der Schweiz mit thematischen Schwerpunkten,
- die Aufwertung der professionellen Kompetenzen der I+D-Spezialisten in der Informationsrecherche,
- die Wertsteigerung des in schweizerischen Bibliotheken aufbewahrten Kulturerbes,
- das Teilen der Informationsressourcen.

### 2. Was ist die virtuelle Auskunft über die Schweiz?

Die virtuelle Auskunft wird von Partnerbibliotheken (National-, Kantons-, Universitätsbibliotheken, allgemein öffentlichen Bibliotheken, Dokumentationsstellen) gebildet, die das Gebiet der Schweiz abdecken und in einem oder mehreren Fachgebieten spezialisiert sind.<sup>1</sup>

Die virtuelle Auskunft legt ebenfalls Wert darauf, die Sprachenvielfalt der Schweiz abzubilden.

Die virtuelle Auskunft wurde auf Initiative des Dienstes Publikumsinformation der Schweizerischen Nationalbibliothek (NB) entwickelt. Sie ist in der Lage, auf alle Fragen zur Schweiz eine Antwort zu geben.

### 3. Visibilität

Für den Erfolg des Projektes ist es unerlässlich, SwissInfoDesk – die Plattform für Informationen zur Schweiz – bei potentiellen Nutzern bekannt zu machen. Jede Partnerbibliothek ist mit einem Link auf der Webseite SwissInfoDesk vertreten. Damit die Benutzer von diesem Rechercheinstrument Kenntnis erhalten, muss SwissInfoDesk auch auf den Websites der Partnerbibliotheken verlinkt sein.

### 4. Wie funktioniert die virtuelle Auskunft?

Die virtuelle Auskunft nutzt SwissInfoDesk<sup>2</sup>: Die Fragen und die Antworten gehen über diese Plattform. Am Schluss erhält der Nutzer eine Antwort von SwissInfoDesk mit der Nennung derjenigen Bibliothek, die seine Frage bearbeitet hat.

---

<sup>1</sup>(siehe: <https://www.nb.admin.ch/snl/de/home/dienstleistungen/fragen-zur-schweiz---swissinfodesk/partnerbibliotheken-der-virtuellen-auskunft-ueber-die-schweiz.html>)

<sup>2</sup> ([www.nb.admin.ch/swissinfodesk](http://www.nb.admin.ch/swissinfodesk))

## 5. Wie kann man die virtuelle Auskunft nutzen?

- per E-Mail : [swissinfodesk@nb.admin.ch](mailto:swissinfodesk@nb.admin.ch) ,
- per Webformular: [www.nb.admin.ch/swissinfodesk](http://www.nb.admin.ch/swissinfodesk) ,
- per Telefon: +41 (0)58 462 89 35

## 6. Wer beantwortet die Fragen?

Die Fragen werden von Informationsspezialisten oder von Fachspezialisten bearbeitet.

## 7. Bearbeitungszeit

Die virtuelle Auskunft antwortet in einer Frist von 48 Stunden. Die Frist kann jedoch, dem Schwierigkeitsgrad der Frage entsprechend, verlängert werden. Der Benutzer wird über die für seine Frage erforderliche Bearbeitungszeit informiert.

## 8. Bearbeitungstiefe

Der Dienst Publikumsinformation der NB beantwortet die Fragen in der Regel in detaillierter Form, dies im Rahmen von 30 Minuten kostenloser Recherchezeit. Es ist indessen schwierig, diesen Grundsatz allen Partnerbibliotheken vorzuschreiben. Das Ziel ist eine bestmögliche Antwort auf eine Frage. Die NB behält sich das Recht vor, eine Antwort zu vervollständigen oder die Unterstützung einer anderen Bibliothek beizuziehen.

## 9. Aufbau der Antworten

Es können einige einfache Regeln angewandt werden<sup>3</sup>:

- den Benutzer mit seinem Namen ansprechen,
- ihm versichern, dass wir ihm gerne helfen<sup>4</sup>,
- eine kurze Umschreibung der Frage,
- Bestimmung des Schwierigkeitsgrades der Frage,
- Informationen, Antworten auf die Frage,
- Zitieren der benutzten Quellen,
- Zitieren der angewandten Recherchegrundsätze,
- anregen, nochmals Kontakt aufzunehmen, falls Ergänzungen oder Erklärungen gewünscht werden,
- anregen, weitere Fragen an die virtuelle Auskunft zu richten.

Die Nationalbibliothek kümmert sich um die formalen Punkte (korrekte Form für den Versand...), die Partnerbibliotheken haben die Verantwortung für den Inhalt der Antwort.

## 10. Kosten

Die ersten 30 Minuten Recherchezeit sind kostenlos. Danach werden 20 Franken pro 15 Minuten verrechnet (Verordnung über die Gebühren der NB). Personen in Ausbildung zahlen die Hälfte.

Je nach Fall ist der Versand von Dokumenten, Papier- oder elektronischen Kopien Gegenstand einer Tarifgestaltung, die von Bibliothek zu Bibliothek unterschiedlich sein kann. Die Rechnungsstellung und Vergütung an die Partnerbibliotheken wird von der NB übernommen.

Der Benutzer wird vorgängig über die Gesamtkosten der verlangten Recherche (Recherchezeit, Kopien) informiert.

---

<sup>3</sup> Diese Regeln sind inspiriert von der RUSA (Reference and Users Services Association) : <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>

<sup>4</sup> Dieser Punkt wurde kontrovers diskutiert. Die Partnerbibliotheken sind frei, ihn anzuwenden oder nicht.

## **11. Persönliche Daten, Vertraulichkeit, Nutzung**

### **11.1 Persönliche Daten**

Um die gewünschte Antwort zu erhalten, wird der Benutzer aufgefordert, seine persönlichen Daten, insbesondere seine E-Mail-Adresse, anzugeben.

### **11.2 Vertraulichkeit**

Die Partnerbibliotheken verpflichten sich, die persönlichen Daten der Benutzer zu schützen und sie in keinem Fall ausserhalb des Netzes der virtuellen Auskunft zu publizieren oder zu verteilen.

### **11.3 Nutzung der Daten**

Die persönlichen Daten dürfen in anonymisierter Form von den Bibliotheken zu statistischen Zwecken genutzt werden.

## **12. Auf welche Fragen antwortet die virtuelle Auskunft?**

Die virtuelle Auskunft wurde mit dem Ziel gegründet, alle Fragen über die Schweiz zu beantworten. Jede Partnerbibliothek der virtuellen Auskunft ist in einem Gebiet spezialisiert (z.B. Kantone, Geschichte, Comic ...), was es erlaubt, eine grosse Bandbreite an Fragen über die Schweiz abzudecken.

Die virtuelle Auskunft beantwortet:

- Faktenfragen (ein Datum, ein Ereignis...),
- bibliographische Fragen (Auszug aus einer Datenbank, einem Katalog...),
- genealogische Fragen (schweizerische Familiennamen...),
- Fragen zur Geographie (Orte in der Schweiz...),
- Fragen zur Geschichte,
- Fragen zur Wirtschaft,
- juristische Fragen,
- naturwissenschaftliche oder technische Fragen,
- Fragen im Zusammenhang mit einem anderen Land, wenn die Schweiz Beziehungen zu diesem unterhalten hat.
- ...

## **13. Welche Fragen beantwortet die virtuelle Auskunft nicht?**

Die virtuelle Auskunft antwortet nicht:

- auf Gesuche um juristische Beratung,
- auf Fragen medizinischer Art,
- auf Fragen zu Privatpersonen,
- auf Fragen zu Bankangelegenheiten.

## **14. Mehrsprachigkeit**

Die virtuelle Auskunft benutzt die offiziellen Sprachen des Bundes sowie Englisch. Die Antworten werden in der Sprache der Frage verfasst. Wenn eine Partnerbibliothek die Mittel für eine Übersetzung nicht besitzt, übernimmt die Schweizerische Nationalbibliothek die Übertragung der Antwort in die gewünschte Sprache.