



Bern, 1. November 2006
[Version 2020]

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 Benutzenden 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 und -Spezialistinnen in der Informationsrecherche,
- die Stärkung der Bedeutung der in schweizerischen Bibliotheken aufbewahrten Sammlungen
- das Teilen der Informationsressourcen.

2. Was ist die virtuelle Auskunft über die Schweiz?

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

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

Die virtuelle Auskunft wurde auf Initiative 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 Benutzenden bekannt zu machen. Jede Partnerbibliothek ist mit einem Link auf der Webseite SwissInfoDesk vertreten. Damit die Benutzenden 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 SwissInfoDesk²: Die Fragen und die Antworten gehen über diese Plattform. Am Schluss erhalten die Benutzenden eine Antwort von SwissInfoDesk mit der Nennung derjenigen Bibliothek, welche die Frage bearbeitet hat.

¹ siehe: <https://www.nb.admin.ch/snl/de/home/dienstleistungen/beratung/recherchedienst.html> (am Seitenende)

² siehe: <https://www.nb.admin.ch/snl/de/home/dienstleistungen/beratung/recherchedienst.html>

5. Wie kann man die virtuelle Auskunft nutzen?

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

6. Wer beantwortet die Fragen?

Die Fragen werden von Informationsspezialisten und -spezialistinnen oder von Fachleuten bearbeitet.

7. Bearbeitungszeit

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

8. Bearbeitungstiefe

Die 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 werden³:

- die Benutzenden mit Name ansprechen,
- darauf hinweisen, dass wir gerne helfen⁴,
- 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 NB 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 CHF 140 pro Stunde verrechnet (Verordnung über die Gebühren der NB⁵). 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 Benutzenden werden vorgängig über die Gesamtkosten der verlangten Recherche (Recherchezeit, Kopien) informiert.

³ Diese Regeln sind inspiriert von der RUSA (Reference and Users Services Association) :

<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>

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

⁵ <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20181010/index.html>

11. Persönliche Daten, Vertraulichkeit, Nutzung

11.1 Persönliche Daten

Um die gewünschte Antwort zu erhalten, werden die Benutzenden aufgefordert, persönliche Daten, insbesondere die E-Mail-Adresse, anzugeben.

11.2 Vertraulichkeit

Die Partnerbibliotheken verpflichten sich, die persönlichen Daten der Benutzenden 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.

aktualisiert 03/01/2018, bel; 01/11/2020 ssm