

HEIKE GENNERMANN / SABINE HACK  
 Qualitätsstandards für Chatbots in der bibliothekarischen Auskunft in Deutschland  
 Checkliste

Checkliste zur Überprüfung von Chatbots:

	Fragen	Trifft voll zu	Trifft überwiegend zu	Trifft in Teilen zu	Trifft nur in Ansätzen zu	fehlt
1	Einsatzgebiet, Zweck und Zielgruppe des Chatbots sind genau definiert.					
2	Den Benutzern steht eine Servicepolicy zur Verfügung.					
3	Der Chatbot versteht mindestens 60% der Eingaben.					
4	Den Benutzern steht eine Datenschutzerklärung zur Verfügung.					
5	Seitens der Bibliothek werden besondere (Werbe-) Maßnahmen ergriffen, um auf den Chatbot hinzuweisen.					
6	Der Chatbot ist auffallend platziert.					
7	Der Chatbot ist ständig verfügbar.					
8	Der Chatbot ergänzt das bestehende, digitale Auskunftskonzept sinnvoll.					
9	Der Inhalt der Wissensdatenbank passt zur Zielgruppe, dem Einsatzgebiet und dem Zweck des Chatbots.					

HEIKE GENNERMANN / SABINE HACK  
 Qualitätsstandards für Chatbots in der bibliothekarischen Auskunft in Deutschland  
 Checkliste

10	Die Wissensdatenbank enthält eine ausreichende Anzahl von Wissenseinheiten pro Antwort.					
11	Das Vokabular passt zur Zielgruppe und dem Aufgabengebiet des Chatbots.					
12	Die Wissensdatenbank wird regelmäßig aktualisiert.					
13	Der Benutzer kann Protokolle vergangener Sitzungen einsehen.					
14	Es existiert eine Dokumentation über den angestrebten Charakter und die gewünschte Art der Gesprächsführung.					
15	Der Chatbot ist mit einer Gedächtnisfunktion ausgestattet.					
16	Der Chatbot verfügt über eine Folgeerkennung. Er ist kontext-sensitiv strukturiert.					
17	Der Chatbot beherrscht Small Talk und verfügt über Allgemeinwissen.					
18	Der Sprachstil des Chatbots ist der Zielgruppe angepasst.					
19	Die Antworten des Chatbots sind knapp und präzise.					
20	Die Antworten des Chatbots sind höflich und freundlich.					

HEIKE GENNERMANN / SABINE HACK  
 Qualitätsstandards für Chatbots in der bibliothekarischen Auskunft in Deutschland  
 Checkliste

21	Der Dialog mit dem Chatbot entspricht einem Auskunftsgespräch. Der Chatbot lenkt das Gespräch zurück auf Kernthemen.					
22	Fragen, die der Chatbot nicht beantworten kann werden an eine weiterführende Auskunftsstelle übergeben.					
23	Bei Missbrauch reagiert der Chatbot mit einem Abbruch der Sitzung oder einem alternativen Themenvorschlag.					
24	Der Chatbot gestaltet den Gesprächsverlauf lebendig.					
25	Der Chatbot verfügt über eine eigene Persönlichkeit mit Namen und Biographie.					
26	Der Chatbot verfügt über eine individuelle Lebensgeschichte.					
27	Der Chatbot bietet dem Benutzer einen sichtbaren Gesprächspartner an.					
28	Der Chatbot ist visuell ansprechend gestaltet.					
29	Der Avatar des Chatbots verfügt über Mimik und Gestik.					
30	Der Benutzer kann den Chatbot jederzeit aufrufen oder schließen.					

HEIKE GENNERMANN / SABINE HACK  
Qualitätsstandards für Chatbots in der bibliothekarischen Auskunft in Deutschland  
Checkliste

31	Der Avatar des Chatbots ist optimal platziert. Der Benutzer wird über Abwesenheitszeiten informiert.					
32	Die Benutzung des Chatbots erfolgt intuitiv.					
33	Das Dialogfeld und die Bedienelemente sind benutzerfreundlich gestaltet.					
34	Der Gesprächsverlauf ist für den Benutzer jederzeit nachvollziehbar.					
35	Die Antwortzeit beträgt max. 0,1 Sekunden.					
36	Der Chatbot ignoriert Groß- und Kleinschreibung und interpretiert Umlaute und Satzzeichen richtig.					
37	Der Chatbot besitzt Fehlertoleranz.					
38	Der Chatbot entspricht den Anforderungen zur Barrierefreiheit.					
39	Der Chatbot wird regelmäßig evaluiert.					
40	Die bei der Evaluation erhobenen Daten werden konsistent erfasst.					

HEIKE GENNERMANN / SABINE HACK  
Qualitätsstandards für Chatbots in der bibliothekarischen Auskunft in Deutschland  
Checkliste

41	Erfolgt die Evaluation des Chatbots sowohl aus der Perspektive der Betreiber, als auch aus der, der Benutzer und der Nichtbenutzer?					
42	Das Ergebnis der Evaluation dient dem Ziel die Zahl der Benutzer zu steigern.					