

# InfoDesk

**Virtuelle Auskunftsdienste  
sind im Kommen!**

Wa(h)re Information

29. Österreichischer Bibliothekartag  
Bregenz, 22. September 2006

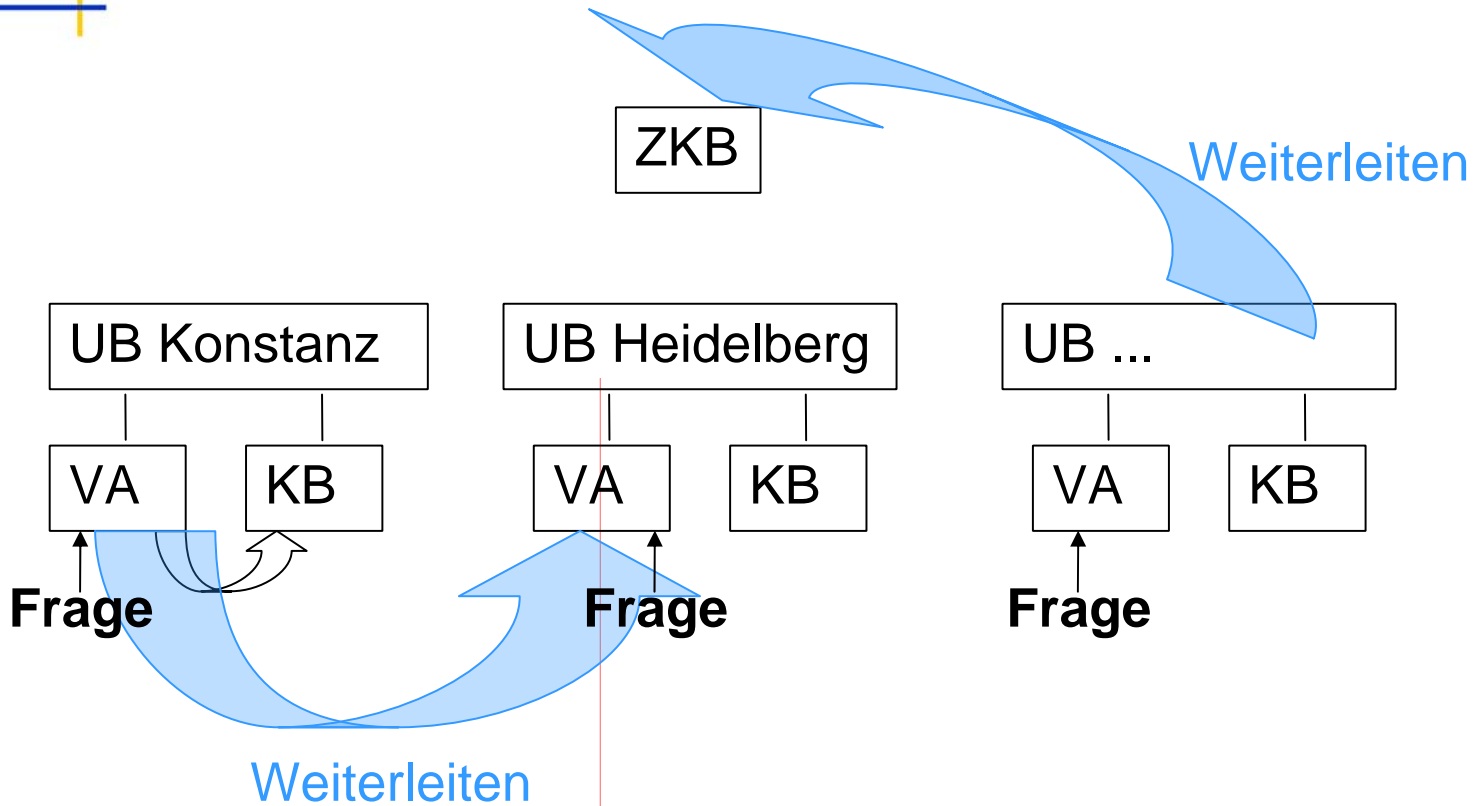
- Gleichbleibend hohes Interesse an Virtuellen Auskunftsdiensten in Deutschland
- Verlagerung der Dienstleistungen in die elektronische Welt bedeutet für die Auskunftsdienste:
  - Webbasierte Lösungen sind notwendig!
- Erforderlich: Verständigung über Art und Umfang der Auskunft.

- **Seit März 2006 im Regelbetrieb**
  - Hohe Verfügbarkeit des Dienstes
  - Schnelle Antwortzeiten
  - „Gute“ Fragen
  - Hohe Qualität der Antworten
- **Schnelle Ausweitung des Nutzerkreises**
  - Baden-Württemberg (Konstanz, Saarland, Mannheim, WLB)
  - Bayern (Bamberg, Regensburg)
  - Sachsen (Dresden, Chemnitz)
- **Bundesweit Interessenten**
  - Berlin, Hannover, München, Frankfurt, ...

- 9 Uni-Bibliotheken mit InfoDesk
- Nutzung sehr abhängig von der Einbindung auf der Homepage
- **Bsp. SLUB Dresden**
  - Seit 20.7.2006 produktiv
  - 352 Anfragen beantwortet
  - 40 Fragen / Woche
  - 6 Fragen / Tag
  - Tendenz leicht steigend
  - Schwerpunkt: formale Fragen (Bibliotheksbenutzung)
  - 6 BearbeiterInnen auf dem System eingewiesen



# Modularer Aufbau



Rollen sind ein Bündel von Rechten

Rollen-Liste	
Auswählen	Rolle
<input type="radio"/>	Anonymous
<input type="radio"/>	Anonymous Enter
<input type="radio"/>	Benutzer
<input type="radio"/>	BibliothekarIn
<input type="radio"/>	KB-Redaktion
<input type="radio"/>	Leser
<input type="radio"/>	Root
<input type="radio"/>	Tester

Ändern    Löschen    Neu hinzufügen

Rechte ändern für [Anonymous] Rolle

aktivieren	Recht
<input type="checkbox"/>	Domain   Admin
<input type="checkbox"/>	Domain   Edit
<input type="checkbox"/>	Issue   Assign
<input type="checkbox"/>	Issue   Attach
<input type="checkbox"/>	Issue   Edit
<input type="checkbox"/>	Issue   Enter
<input type="checkbox"/>	Issue   Move
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue   Search
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue   View
<input type="checkbox"/>	Item   Approve
<input type="checkbox"/>	Item   Delete
<input type="checkbox"/>	Module   Add
<input type="checkbox"/>	Module   Configure
<input type="checkbox"/>	Module   Edit
<input type="checkbox"/>	User   Approve Roles
<input type="checkbox"/>	User   Edit Preferences
<input type="checkbox"/>	Vote   Manage

Speichern    Abbrechen

## Anonymous:

- Suchen
- Ansehen

Jeder Nutzer hat in verschiedenen Modulen verschiedene Rollen

z.B. Edgar Fixl ist

„Bibliothekar“ im Modul VA der UB Konstanz

„Bibliothekar“ im Modul ZKB

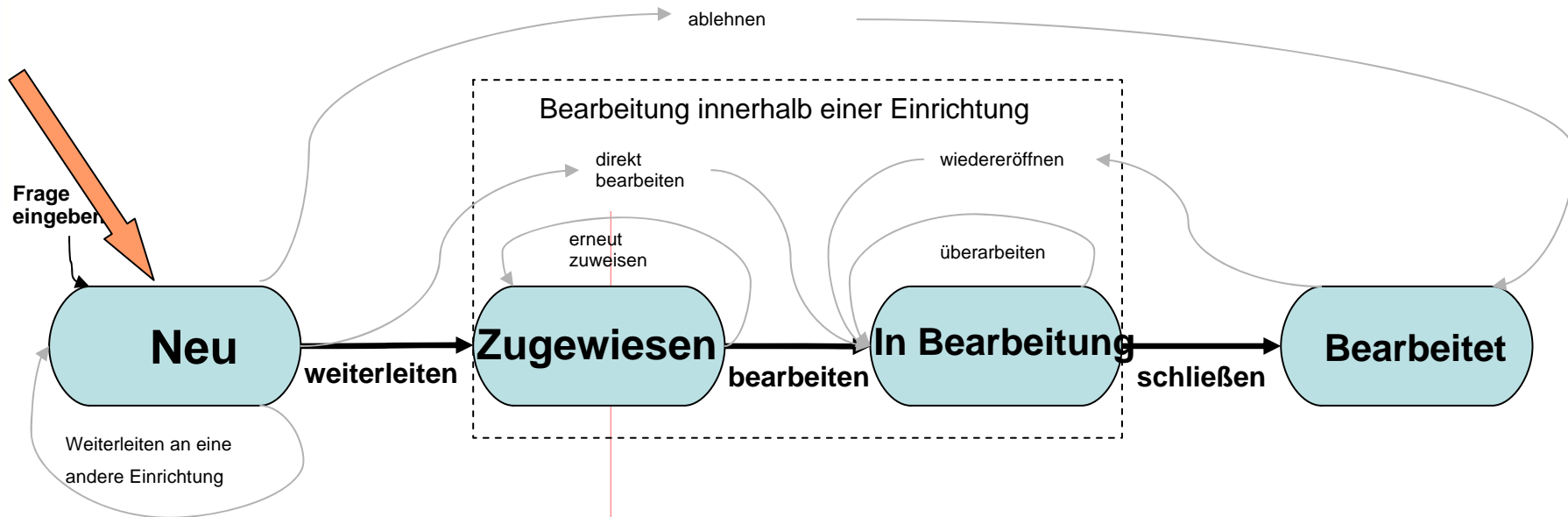
Rechte ändern für [BibliothekarIn] Rolle


aktivieren	Recht
<input type="checkbox"/>	Domain   Admin
<input type="checkbox"/>	Domain   Edit
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue   Assign
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue   Attach
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue   Edit
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue   Enter
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue   Move
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue   Search
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue   View
<input checked="" type="checkbox"/>	Item   Approve
<input checked="" type="checkbox"/>	Item   Delete
<input type="checkbox"/>	Module   Add
<input type="checkbox"/>	Module   Configure
<input type="checkbox"/>	Module   Edit
<input type="checkbox"/>	User   Approve Roles
<input checked="" type="checkbox"/>	User   Edit Preferences
<input type="checkbox"/>	Vote   Manage

Speichern    Abbrechen

## Bibliothekar

- Suchen
- Ansehen
- Editieren
- Verschieben
- Löschen
- ...



**Bibliothek der  
Universität Konstanz**

Sie sind hier: [Home](#) » [Hilfe](#) »

[Home](#) [Lokaler Katalog](#) [Digitale Bibliothek](#) [Serviceangebote](#) [Fachinformationen](#) [Bibliothek](#) [Region](#) [A-Z](#)

[Kontakt](#)

[Suche](#)

**Hilfe**

Katalogsuche:

### Fragen Sie uns!

Geben Sie hier Ihre Fragen inhaltlicher oder formaler Art ein – rund um die Uhr!  
BibliotheksmitarbeiterInnen werden Ihnen baldmöglichst antworten.

#### Frage an die Virtuelle Auskunft

\* **Frage**

**Fach**

**Formale Zuordnung**

#### Kontakt

\* **E-Mail**

\* **Name**

(\* kennzeichnet Pflichtfelder)

Virtuelle Auskunft: Abfrage-Ergebnisse [Alles] - Mozilla Firefox

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

http://paros.bsz-bw.de:8070/va1/issues/curmodule/101/tqk/0/template/IssueList.vm/action/Se Go

**Virtuelle Auskunft**  
Bibliothek der Universität Konstanz

Module > UB Konstanz > Virtuelle Auskunft Edgar Fixl ( BibliothekarIn )

Suchen in KNVA

Text-Suche

ID-Suche

Standardsuchen

- [Einfache Suche](#)
- [Erweiterte Suche](#)
- [Persönliche Suchen](#)

Admin

- [Administration](#)
- [Benutzer](#)

Hilfe ?

- [Einführung](#)
- [Übersicht](#)
- [Eingabe von Fragen](#)
- [Suchen in der Datenbank](#)

**Abfrage-Ergebnisse [Alles]**

Auswahl	Frage-Nr.	Frage	Zustand	Datum
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA201</a>	Liebe Kollegen, liebe Sieglinde, lieber Edgar, ...	Bearbeitet	21.03.2006 16:07
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA200</a>	Ist die Virtuele Auskunft bereits erreichbar?	Bearbeitet	21.03.2006 15:55
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA199</a>	info	In Bearbeitung	21.03.2006 12:03
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA197</a>	information.ub	Bearbeitet	21.03.2006 11:50
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA196</a>	information restart	Bearbeitet	21.03.2006 10:53
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA195</a>	information	Neu	21.03.2006 10:49
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA190</a>	Testfrage	In Bearbeitung	20.03.2006 14:05
<input type="checkbox"/>	<a href="#">KNVA188</a>	Testfrage	In Bearbeitung	20.03.2006 11:23

Alle  Auswahl bearbeiten...  Auswahl exportieren... [Felder Anzeige](#)

© 2001-2005 [CollabNet](#) | [Scarab 1.0-a20-200512211053](#) [Abmelden](#)

Done

## 1. Volltextsuche

- Boolesche Suche (Klammer, AND, OR)
- Wildcards ...?, ...\*
- Proximity ...~10
- Unschärf ...~
- Phrasensuche "..."

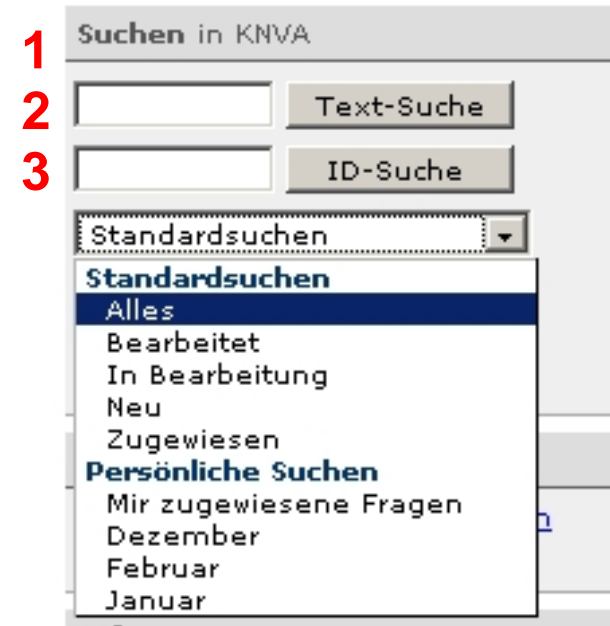
## 2. Fragenummer (ID)

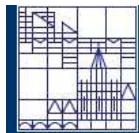
- Bsp. „KNVA107“ oder nur „107“

## 3. Standardsuchen

- Meine Fragen
- Nach Zustand: Neu | In Bearbeitung | Zugewiesen | Bearbeitet

## 4. Einfache Suche





## InfoDesk

Bibliothek der Universität Konstanz

Module &gt; UB Konstanz &gt; Virtuelle Auskunft &gt; KNVA213

Edgar Fixl ( BibliothekarIn LocalAdmin )

← 2 von 79 →

Frage/Antwort 3 Zuweisungen 0 Kommentare/Bezüge Anhänge Historie Alles in einem Fenster

Frage-Nr. KNVA213

Erstellung Winkler (stefan.winkler@bsz-bw.de), 25.07.2006 11:36

letzte Änderung Edgar Fixl 18.09.2006 17:03

## Frage an die Virtuelle Auskunft

\* Frage

Sehr geehrte Damen und Herren,

was verbinden Sie mit dem Begriff "Digitale Bibliothek"?

Im Voraus Vielen Dank!  
Stefan Winkler

Fach (DDC) Bitte wählen...

Formale Kategorien Bitte wählen...

## Bearbeitung

Antwort

Suchen in KNVA

Text-Suche

ID-Suche

Standardsuchen

- [Einfache Suche](#)
- [Erweiterte Suche](#)
- [Persönliche Suchen](#)

Statistiken

- [monatl. nach form. Kategorien](#)
- [monatl. nach Fach](#)

Erfassen

- [Eingabe](#)

Admin

- [Administration](#)
- [Fragen prüfen](#)
- [Module verwalten](#)
- [Benutzer](#)

Hilfe

- [Einführung](#)
- [Bedienung allgemein](#)
- [Rollen und Rechte](#)
- [Eingabe](#)
- [Suchen in der Datenbank](#)
- [Suchsyntax](#)

# Zustands-Buttons



Zustand „Neu“

Zustand „In Bearbeitung“

- Zustands-Buttons
  1. Ändern den Zustand
  2. Speichern
  3. E-Mail wird verschickt (Zustand Bearbeitet)
- Der Button „Zwischenspeichern“ ändert den Zustand nicht
- Der aktuelle Zustand ist farblich hervorgehoben

Frage / Antwort

2 Zuweisungen

0 Kommentare / Bezüge

Anhänge

Historie

Alles in einem Fenster

## zugewiesenes Personal

<a href="#">Edgar Fixl</a>	edgar.fixl@uni-konstanz.de	Weitergeleitet an (ohne Email)	Löschen
<a href="#">Sieglinde Diedrich</a>	sieglinde.diedrich@uni-konstanz.de	Weitergeleitet an (ohne Email)	Löschen

[weitere Personal zuweisen](#)

## Frage in ein anderes Modul verschieben/kopieren

[Verschieben](#) (Papierkorb) [Kopieren](#) (Wissensbasis, andere Bibliothek)

# Weiterleiten an eine andere Bibliothek

Diese Liste filtern

Filter

## Einen Zielort auswählen

HTWG Konstanz > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
SLUB Dresden > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
SULB Saarland > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
TIB/UB Hannover > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
TU München > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Augsburg > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Bamberg > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Chemnitz > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Freiburg > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Heidelberg > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Heidelberg > Virtuelle Auskunft d. Fak. f. Medizin Mannheim	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Hohenheim > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
Gleiches Modul (UB Konstanz > Virtuelle Auskunft)	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Passau > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Potsdam > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Regensburg > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Stuttgart > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Würzburg > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
WLB > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren

Abbrechen

Virtuelle Auskunft: Generierte Statistik - Mozilla Firefox

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

http://linzgau.bs-zbw.de:8070/va1/issues/curmodule/101/tqk/0/template/reports%2CReport\_1.vm/report\_id/140/eve

**Virtuelle Auskunft im SWB**  
Bibliothek der Universität Konstanz

Module > UB Konstanz > Virtuelle Auskunft Edgar Fixl ( BibliothekarIn )

Suchen in KNVA

Text-Suche

ID-Suche

Standardsuchen

- Einfache Suche
- Erweiterte Suche
- Persönliche Suchen

Statistiken

- monatl. nach form. Kategorien
- monatl. nach Fach

Erfassen

- Eingabe

Admin

- Administration
- Benutzer

Hilfe

- Einführung
- Übersicht
- Eingabe von Fragen
- Suchen in der Datenbank

**Erstellungsdatum:** 2006 Mai 23 08:43 PM  
**Erstellt von:** [Scarab Administrator](#)

**monatl. nach form. Kategorien**

	Januar 2006	Februar 2006	März 2006	April 2006	Mai 2006	Juni 2006	Juli 2006	August 2006	September 2006	Oktober 2006	Novem 2006
<b>Formale Kategorien</b>											
Anschaffungsvorschlag	0	0	0	0	1						
Bibliothek	0	0	0	0	0						
Bestände	0	0	0	2	4						
Räumlichkeiten	0	0	0	0	0						
Öffnungszeiten	0	0	0	0	1						
Kopierer, Drucker, ...	0	0	0	0	0						
Adressen, Telefonnummern	0	0	0	0	0						
Benutzung	1	1	1	1	1						
Anmeldung	0	0	0	0	0						
Benutzerkonto	0	0	0	1	2						
Ausleihe	0	0	0	0	1						
Vormerkung	0	0	0	0	0						
Bereitstellung, Abholung	0	0	0	0	0						

Done

- E-Mail-Auskunft mit 94 Bibliotheken
- Umstieg auf InfoDesk (eigenes Konsortium)
- BSZ hostet den Server der DIB
- Geplant: Integration von WBs und ÖBs im Dienst InfoDesk des BSZ

The screenshot shows the website of the Deutsche Internetbibliothek (DIB) in a Mozilla Firefox Beta 1 browser. The page title is "Deutsche Internet Bibliothek - Auskunftsdienst". The URL is "http://linzgau.bs-z-bw.de:8070/va/hp/dib/dib1.htm". The website features a navigation menu on the left with categories such as "Andere Länder & Reisen", "Politik & Gesellschaft", "Computer & Internet", "Eltern & Familie", "Freizeit & Hobby", "Geschichte", "Gesundheit & Psyche", "Haus & Garten", "Job & Karriere", "Kunst & Medien", "Literatur & Sprache", "Musik", "Natur & Umwelt", "Recht & Gesetze", "Regionales", "Sport", "Wirtschaft & Kapitalanlage", "Wissenschaft & Technik", and "Nachschlagewerke & Bibliotheken". The main content area is titled "E-Mail Auskunft" and "Wir über uns". It contains a message: "Die Deutsche Internetbibliothek beantwortet kostenlos (fast) alle Ihre Fragen!" followed by three bullet points: "- Wir beantworten Ihnen alle Fragen - ganz gleich, aus welchem Wissensgebiet.", "- Juristische und medizinische Fachfragen können wir leider nicht beantworten.", and "- Stellen Sie Ihre Fragen rund um die Uhr, wir antworten innerhalb eines Werktags." Below this is a form titled "Frage an die Virtuelle Auskunft" with a text input field for the question, a "Themen" dropdown menu, and a "Kontakt Daten" section with fields for "E-Mail" and "Name". There are "Weiter" and "Zurücksetzen" buttons. At the bottom, there is a footer with "Impressum Kontakt Disclaimer" and "Letzte Aktualisierung der Seite: 15.06.2005 | © Deutsche Internetbibliothek | Powered by SISIS-SunRise".

- <http://www.deutscheinternetbibliothek.de>

- Nutzungsausweitung
- Umstieg Deutsche Internetbibliothek
  
- Erfüllen neuer Anpassungswünsche
- Optimieren der Nutzeroberfläche
- Entwicklung neuer Features wie
  - Automatisches Routen
  - verteilte Authentifizierung
  
- Langfristig: Unterstützung des QATP

- Kommunikationsverhalten der Bibliotheksbenutzer hat sich geändert
- Bibliotheken entwickeln Kommunikationswege, die darauf abgestimmt sind
- Infrastruktur für diese Dienste ist im Aufbau
- Der Betrieb wird die traditionelle persönliche Auskunft ergänzen, nicht ersetzen.

## Kontakt:

Jan.Steinberg@bsz-bw.de  
Stefan.Winkler@bsz-bw.de  
Stefan.Wolf@bsz-bw.de

## Website:

<http://cms.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/>

## Scarab - Artifact Tracking System

<http://scarab.tigris.org/>