

InfoDesk

Ein Instrument zur Unterstützung der
Kommunikation und des Workflows in Museen

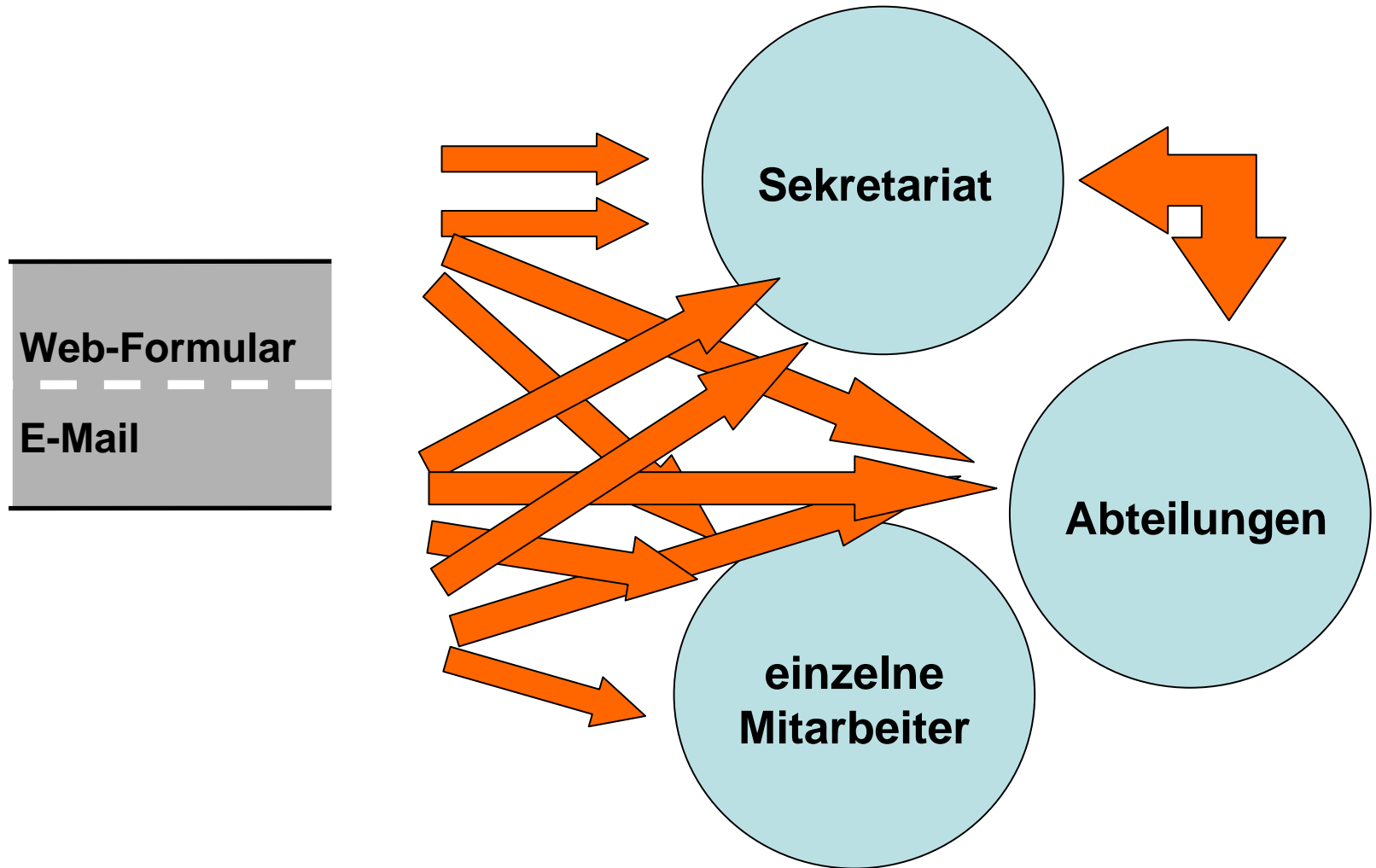
Landesmuseum Württemberg, Stuttgart
20. November 2007



- Einrichtung des Landes Baden-Württemberg
- Untersteht der Dienst- und Fachaufsicht des Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst
- Zentrale Aufgabe:
Betrieb des Verbundkatalogs des SWB mit über 1000 teilnehmenden Einrichtungen,
aber auch:
Serviceeinrichtung für Bibliotheken und kulturelle Einrichtungen in Baden-Württemberg

- InfoDesk – Was ist das?
- Auskunft mit InfoDesk
 - Welche Probleme gibt es im Auskunftsdienst?
 - Wie löst InfoDesk diese Probleme?
 - Beispiel
- Geschäftsgänge mit InfoDesk
 - Welche Geschäftsgänge?
 - Workflow
 - Rechte- und Benutzerverwaltung
 - Beispiel
- Features von InfoDesk

- Basis: Freie Software
- ursprünglich für die Softwareentwicklung (Bugtracking)
- im BSZ benutzt für den Auskunftsdienst InfoDesk
- flexibel:
 - modular aufgebaut
 - leicht konfigurierbar
 - Quellcode veränderbar, optimal für Erweiterungen



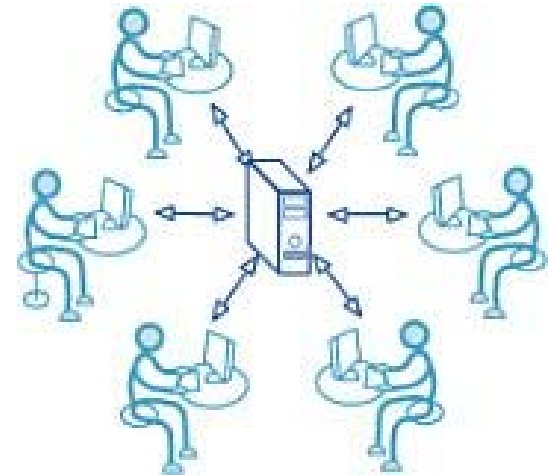
Benutzeranfragen werden an

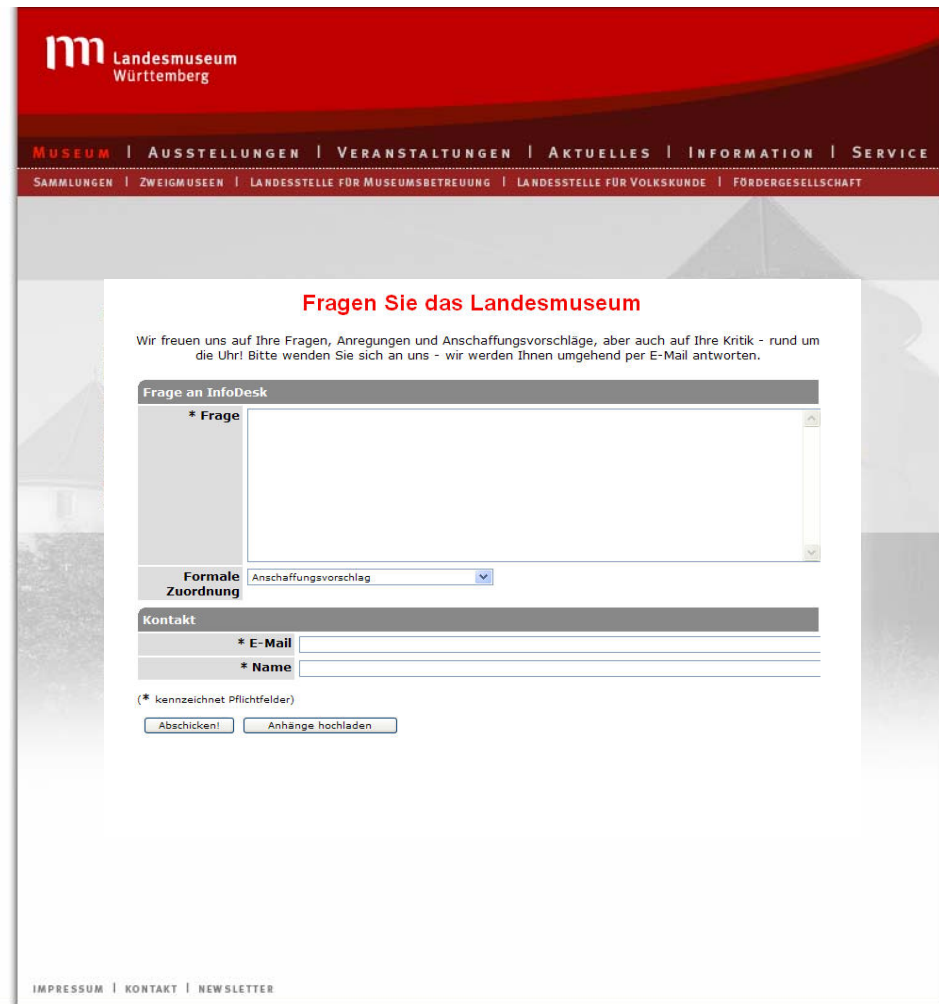
- verschiedene Mitarbeiter geschickt
- ggf. unkoordiniert weitergeleitet
- isoliert beantwortet
- lokal auf dem PC gespeichert (wenn überhaupt)

- Kein transparenter Workflow
(für Mitarbeiter und Benutzer)
- Nachnutzung der Fragen/Antworten schlecht möglich

Löst InfoDesk diese Probleme? – JA!

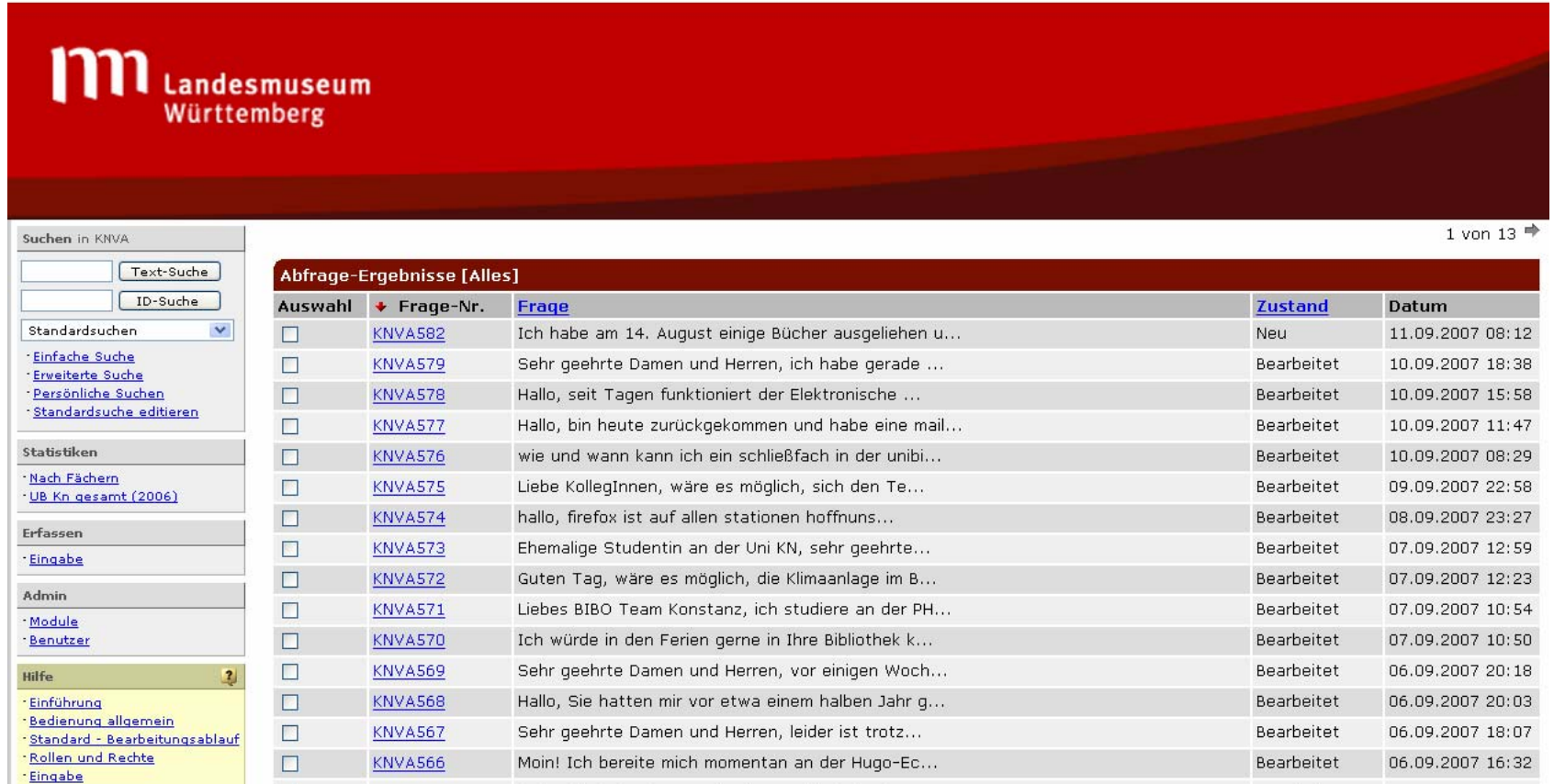
- Einheitlicher Arbeitsablauf
- Vermeidung von Doppelarbeit
- Klare Zuständigkeiten
- Abfrage von Expertenwissen
- Einhaltung von Qualitätsstandards
- Nachnutzung von beantworteten Fragen





The screenshot shows a web form titled "Fragen Sie das Landesmuseum" (Ask the State Museum). The form is embedded in a page with a red header containing the museum's logo and navigation menu. The form itself has a white background and a grey border. It includes a large text area for the question, a dropdown menu for "Formale Zuordnung" (Formal assignment) with "Anschaffungsvorschlag" (Acquisition proposal) selected, and input fields for "E-Mail" and "Name". There are also buttons for "Abschicken!" (Send!) and "Anhänge hochladen" (Upload attachments). A note at the bottom of the form states "(* kennzeichnet Pflichtfelder)" (asterisk indicates mandatory fields).

- Eingabeformular direkt auf der Homepage
- Einfach einbindbar über eine Zeile html-Code (iframe-Tag)
- Hochflexible Konfiguration über die Arbeitsumgebung in InfoDesk
- Frei definierbare Eingabefelder



Suchen in KNVA 1 von 13 →

Text-Suche
ID-Suche

Standardsuchen

- Einfache Suche
- Erweiterte Suche
- Persönliche Suchen
- Standardsuche editieren

Statistiken

- Nach Fächern
- UB Kn gesamt (2006)

Erfassen

- Eingabe

Admin


- Module
- Benutzer

Hilfe ?

- Einführung
- Bedienung allgemein
- Standard - Bearbeitungsablauf
- Rollen und Rechte
- Eingabe

Abfrage-Ergebnisse [Alles]

Auswahl	Frage-Nr.	Frage	Zustand	Datum
<input type="checkbox"/>	KNVA582	Ich habe am 14. August einige Bücher ausgeliehen u...	Neu	11.09.2007 08:12
<input type="checkbox"/>	KNVA579	Sehr geehrte Damen und Herren, ich habe gerade ...	Bearbeitet	10.09.2007 18:38
<input type="checkbox"/>	KNVA578	Hallo, seit Tagen funktioniert der Elektronische ...	Bearbeitet	10.09.2007 15:58
<input type="checkbox"/>	KNVA577	Hallo, bin heute zurückgekommen und habe eine mail...	Bearbeitet	10.09.2007 11:47
<input type="checkbox"/>	KNVA576	wie und wann kann ich ein schließfach in der unibi...	Bearbeitet	10.09.2007 08:29
<input type="checkbox"/>	KNVA575	Liebe KollegInnen, wäre es möglich, sich den Te...	Bearbeitet	09.09.2007 22:58
<input type="checkbox"/>	KNVA574	hallo, firefox ist auf allen stationen hoffnungs...	Bearbeitet	08.09.2007 23:27
<input type="checkbox"/>	KNVA573	Ehemalige Studentin an der Uni KN, sehr geehrte...	Bearbeitet	07.09.2007 12:59
<input type="checkbox"/>	KNVA572	Guten Tag, wäre es möglich, die Klimaanlage im B...	Bearbeitet	07.09.2007 12:23
<input type="checkbox"/>	KNVA571	Liebes BIBO Team Konstanz, ich studiere an der PH...	Bearbeitet	07.09.2007 10:54
<input type="checkbox"/>	KNVA570	Ich würde in den Ferien gerne in Ihre Bibliothek k...	Bearbeitet	07.09.2007 10:50
<input type="checkbox"/>	KNVA569	Sehr geehrte Damen und Herren, vor einigen Woch...	Bearbeitet	06.09.2007 20:18
<input type="checkbox"/>	KNVA568	Hallo, Sie hatten mir vor etwa einem halben Jahr g...	Bearbeitet	06.09.2007 20:03
<input type="checkbox"/>	KNVA567	Sehr geehrte Damen und Herren, leider ist trotz...	Bearbeitet	06.09.2007 18:07
<input type="checkbox"/>	KNVA566	Moin! Ich bereite mich momentan an der Hugo-Ec...	Bearbeitet	06.09.2007 16:32



Suchen in KNVA

Text-Suche
ID-Suche

Standardsuchen

- Einfache Suche
- Erweiterte Suche
- Persönliche Suchen
- Standardsuche editieren

Statistiken

- Nach Fächern
- UB Kn gesamt (2006)

Erfassen

- Eingabe

Admin

- Module
- Vorlagen
- Benutzer

Hilfe

- Einführung
- Bedienung allgemein
- Standard - Bearbeitungsablauf
- Rollen und Rechte
- Eingabe
- Suchen in der Datenbank
- Suchsyntax

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

← 21 von 242 →

Frage-Nr. KNVA465

Erstellung Raphael Noero (raphael.noero@gmx.net) am 02.02.2007 19:59

letzte Änderung Edgar Fixl 12.09.2007 19:16

Frage an die Virtuelle Auskunft

Frage Muss man Mitglied der Universität sein um die Bibliothek nutzen zu dürfen? Wenn nein muss man Gebühren zahlen ? Und wenn ja wie viel?
mfg. Raphael Noero

Fach Geschichte und Geografie

Formale Zuordnung Benutzung

Bearbeitung

Vorlagen Bitte wählen... Einfügen

Antwort Sehr geehrter Herr Noero,

Sie koennen auch als nicht Mitglied der Universitaet einen Leserausweis bei uns bekommen. Voraussetzung hierfuer ist, dass Sie einen gueltigen Wohnsitz in einem Land der EU oder der Schweiz nachweisen koennen. Bitte bringen Sie Ihren Personalausweis mit.
Ab 2007 muessen wir laut einem Senatsbeschluss von unseren externen Nutzern, eine Nutzungsgebuehr verlangen.
Diese betraegt fuer eine Jahresnutzung 56. - Euro, fuer eine monatliche Nutzung 14.- Euro.

Zustand In Bearbeitung Bearbeitet

Zwischenspeichern

Universitätsbibliothek Konstanz

HTWG Konstanz

**Sächsische Landesbibliothek –
Staats- und Universitätsbibliothek Dresden**

**Saarländische Universitäts-
und Landesbibliothek Saarbrücken**

Württembergische Landesbibliothek Stuttgart

Universitätsbibliothek Bamberg

Universitätsbibliothek Chemnitz

Universitätsbibliothek Heidelberg

Universitätsbibliothek Regensburg

Universitätsbibliothek Stuttgart

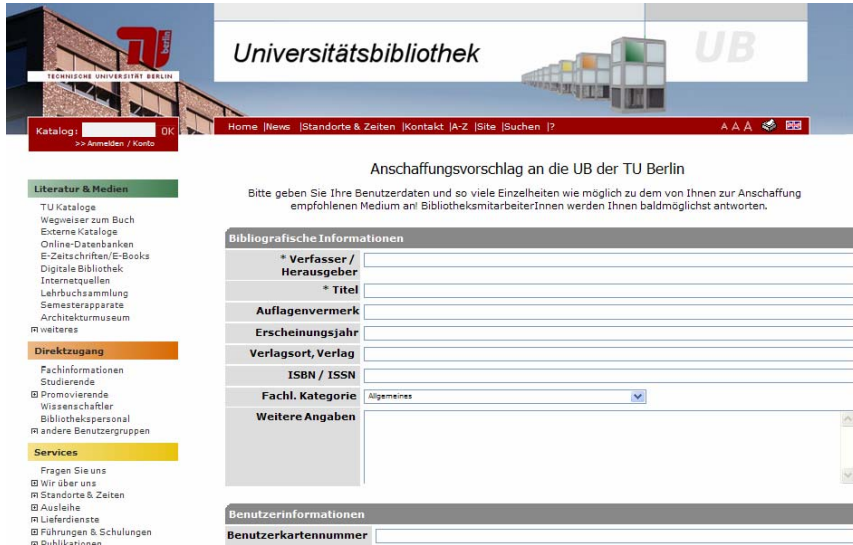
Bibliothek der Technischen Universität Berlin

Bibliothek der Medizinischen Abteilung Homburg/Saar

Bibliothek der Medizinischen Fakultät Mannheim der Universität Heidelberg

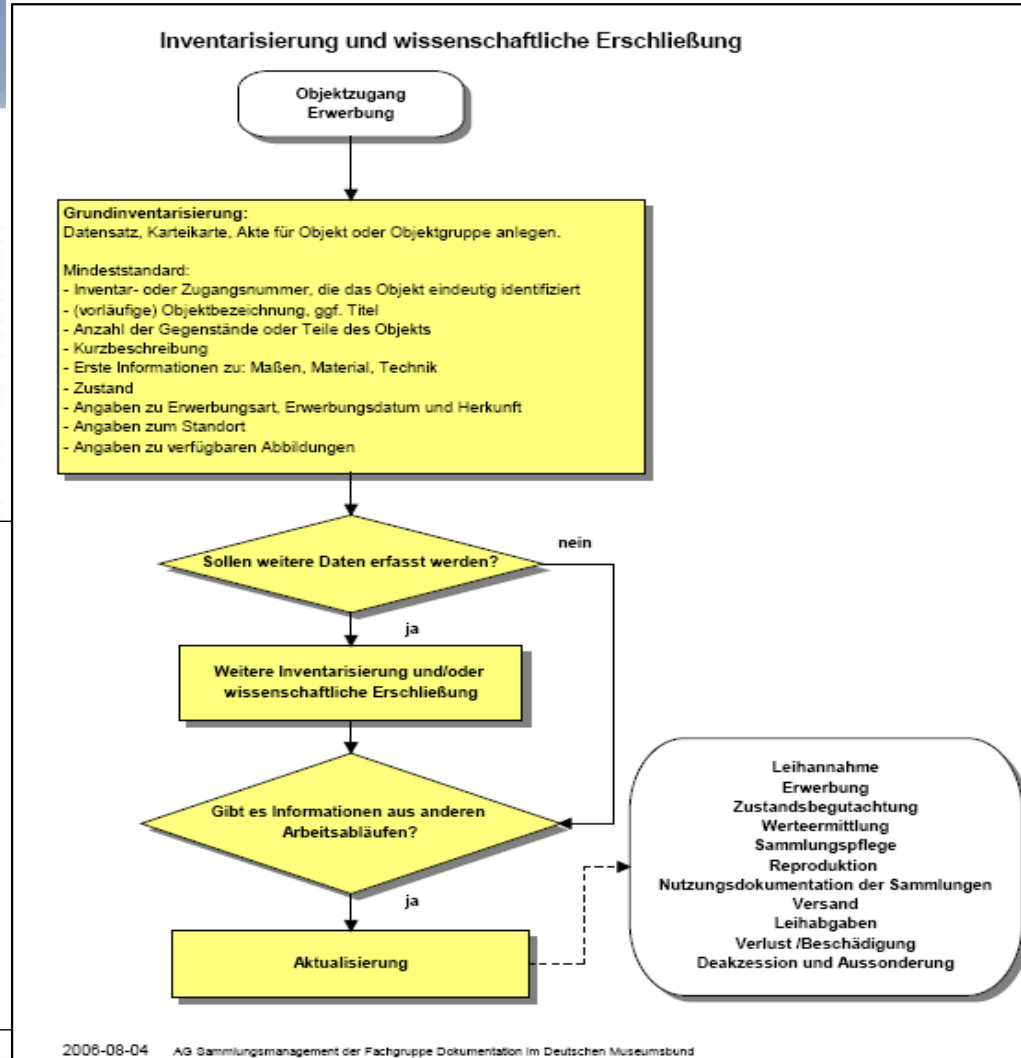


Geschäftsgänge mit InfoDesk – Welche?



Laufzettel:

- Herr Meyer ✓
- Herr Müller ✓
- Frau Schmitz ✓
- Abteilung XY ✓
- Verwaltung ✓



Benutzer- und Rechteverwaltung



Anmelden

Bearbeiter (email)

Passwort

Passwort vergessen? [Neues Passwort anfordern](#) →

Suchen

Suchkriterien eingeben

Vorname sortiert nach:

Ergebnisse pro Seite 25 50 75 100

Suchergebnisse - null

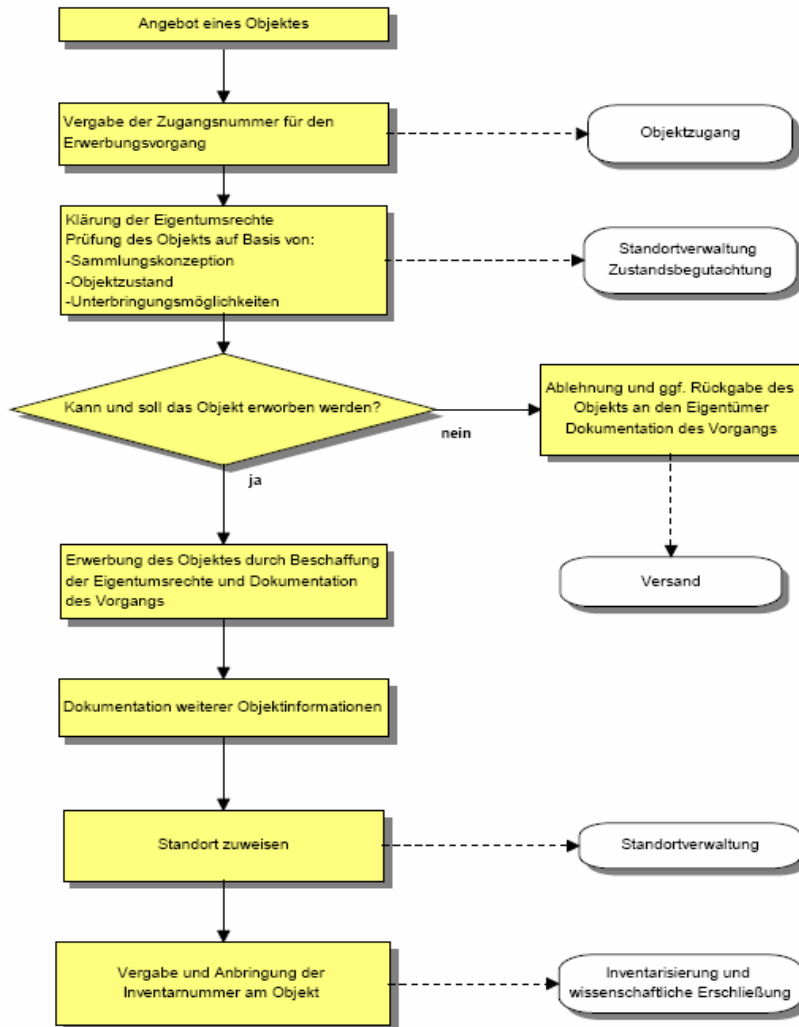
Auswahl	Anmeldename	Name
<input type="radio"/>	Barbara.Braun@medma.uni-heidelberg.de	Barbara Braun
<input type="radio"/>	barbara.drechsler@bibliothek.uni-regensburg.de	Barbara Drechsler
<input type="radio"/>	barbara.winkler@bibliothek.tu-chemnitz.de	Barbara Winkler
<input type="radio"/>	barbara.dankert@stadt-frankfurt.de	Barbara Dankert
<input type="radio"/>	dederichs@ub.tu-berlin.de	Barbara Dederichs

Benutzer-Rollen

Rollen ändern für [Barbara Drechsler \(barbara.drechsler@bibliothek.uni-regensburg.de\)](#) Alle Module Nur aktive Module

	Anonymous	Anonymous Enter	Benutzer	BibliothekarIn	KB-Redaktion	Leser	LocalAdmin	Root	Tester	ZuweiserIn
UB Potsdam > Virtuelle Auskunft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UB Potsdam > Wissensbasis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UB Regensburg > Online-Auskunft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
UB Regensburg > Wissensbasis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
UB Stuttgart > Virtuelle Auskunft	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UB Stuttgart > Wissensbasis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beispiel Erwerbung



Basis:

Empfehlung der
AG Sammlungsmanagement
der Fachgruppe
Dokumentation
im
Deutschen Museumsbund

Vorgangsliste (Beispiel)



lm Landesmuseum
Württemberg

Module > Landesmuseum Württemberg > Sammlung XY Administrator [Abmelden](#)

Suchen in LMOZ

Persönliche Suchen

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

Statistiken

- [Auswertung alle Produktivfragen](#)
- [modulübergreifend VAAV](#)

Erfassen

- [Eingabe](#)

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

Abfrage-Ergebnisse

Auswahl	Nr.	Anzahl der Gegenstände	Inventarnummer	Titel	zuständig:	Zustand	Datum
<input type="checkbox"/>	LMOZ4	1	ÄM 222222	großer Stein	scarab	Neu	08.11.2007 12:32
<input type="checkbox"/>	LMOZ3	1	ÄM 9029	Halskette	-----	Neu	08.11.2007 12:23
<input type="checkbox"/>	LMOZ2	1	ÄM 15446	Neith	-----	In Bearbeitung	08.11.2007 12:04
<input type="checkbox"/>	LMOZ1	4 Teile	001-Object a001	Objekt I	-----	Bearbeitet	06.11.2007 15:09

Alle [Felder Anzeige](#)

© 2001-2007 [CollabNet](#) | [Scarab](#) 1.0-a20-200710021749

Detailansicht



1 von 1

Frage/ Antwort		0 Zuweisungen	0 Kommentare	Anhänge	Historie	Alles in einem Fenster
Frage-Nr.	LMOY1					
Erstellung	Scarab Administrator am 19.11.2007 17:13					
letzte Änderung	Scarab Administrator 19.11.2007 17:22					
Erwerbung						
Erwerbungsdatum	11/2004					
* Titel	Neith					
* Zugangsnummer	123					
Konzeption der Sammlung	Altes Ägypten					
Zustand des Objekts	opt.					
Objekt erwerben	ja					
Erwerbungsart	Leihgabe					
wenn ja: Eigentumsrechte übertragen?	nein					
Dokumentation der Erwerbung	- ... - ... - etc.					
Weitere Objektinformationen						
Wissenschaftlicher Bearbeiter	Frau Dr. E. Nitzsche					
Angaben zum Standort						
Inventarnummer vergeben?	bitte auswählen...					
Inventarnummer						
Anzahl der Gegenstände	1					
Maße, Material, Technik	Objektmaß 154 x 32 78 cm, Höhe lt. Inv.: 15,8 cm					
Detaillierte Objektbeschreibung	Bronze (Spätzeit (64 - 332 v. Chr.) Sitzfigur der Kriegsgöttin Abb. von Jürgen Liepe, SMB (Foto-Nr. 00016500)					
Herstellungsinformationen						
Weitere intrinsische und konservatorische Daten						
Status der Bearbeitung						
Zustand	Neu	Zugezogen	In Bearbeitung	Bearbeitet		
<input type="button" value="Zwischenspeichern"/>						

Detailansicht

Erfassen des Erwerbungs-Vorgangs

1 von 1

Zuweisungen 0 Kommentare Anhänge Historie Alles in einem Fenster

Frage-Nr. LM001
 Erstellung Scarab Administrator am 19.11.2007 17:13
 letzte Änderung Scarab Administrator 19.11.2007 17:22

Erwerbung

Erwerbsdatum 11/2004
 * Titel Neith
 * Zugangsnummer 123
 Konzeption der Sammlung Altes Ägypten
 Zustand des Objekts opt.
 Objekt erwerben ja
 Erwerbungsart Leihgabe
 wenn ja: Eigentumsrechte übertragen? nein
 Dokumentation der Erwerbung
 ...
 ...
 - etc.

Weitere Objektinformationen

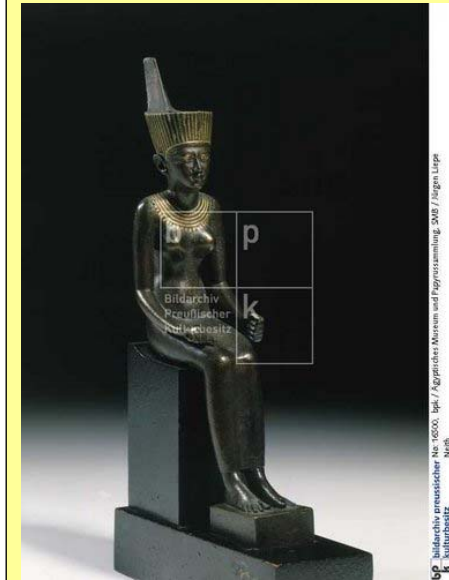
Wissenschaftlicher Bearbeiter Frau Dr. E. Nitzsche
 Angaben zum Standort
 Inventarnummer vergeben? bitte auswählen...
 Inventarnummer
 Anzahl der Gegenstände 1
 Maße, Material, Technik Objektmaß 154 x 32 78 cm, Höhe lt. Inv.: 15,8 cm
 Detaillierte Objektbeschreibung Bronze (Spätzeit (64 - 332 v. Chr.))
 Sitzfigur der Kriegsgöttin
 Abb. von Jürgen Liepe, SMB (Foto-Nr. 00016500)
 Herstellungsinformationen
 Weitere intrinsische und konservatorische Daten

Status der Bearbeitung

Zustand Neu Zugezogen In Bearbeitung Bearbeitet
 Zwischenspeichern

Bearbeiter zuweisen

Anhänge, wie z.B. Abbildungen/Fotos des Objekts:



Status der Bearbeitung

Personal zuweisen

Diese Liste filtern

Vollständiger Name



Filter

Personalliste

Auswahl	<u>Vollständiger Name</u>	Weiterleitung
<input type="checkbox"/>	Edgar Fixl	Weitergeleitet an (ohne Email) 
<input type="checkbox"/>	Petra Haetscher	Weitergeleitet an (ohne Email) 
<input type="checkbox"/>	Veronika Schlemper	Weitergeleitet an (ohne Email) 

Ausgewähltes Personal zuweisen

Zurück



Projekt InfoDesk für Museen



- **Wir bieten technisches Knowhow und eine hochflexible Software**
- **Wir erhoffen uns Vorschläge und Ideen von Ihnen.**
- **Pilotprojektpartner gesucht!**

Integration in anderen Anwendungen am Beispiel Portal:

The screenshot shows the hbs (heilbronn business school) portal interface. At the top, there are navigation links: [Search](#), [Hits](#), [Bookmarks \[0\]](#), and [Authenticate](#). The main header displays the hbs logo and the text "heilbronn business school im Studienzentrum der Dieter Schwarz Stiftung". A "Hits" bar shows the current search results. A red box highlights the "Online-Information" link in the top navigation bar, with a red arrow pointing to a dialog box titled "Online-Information".

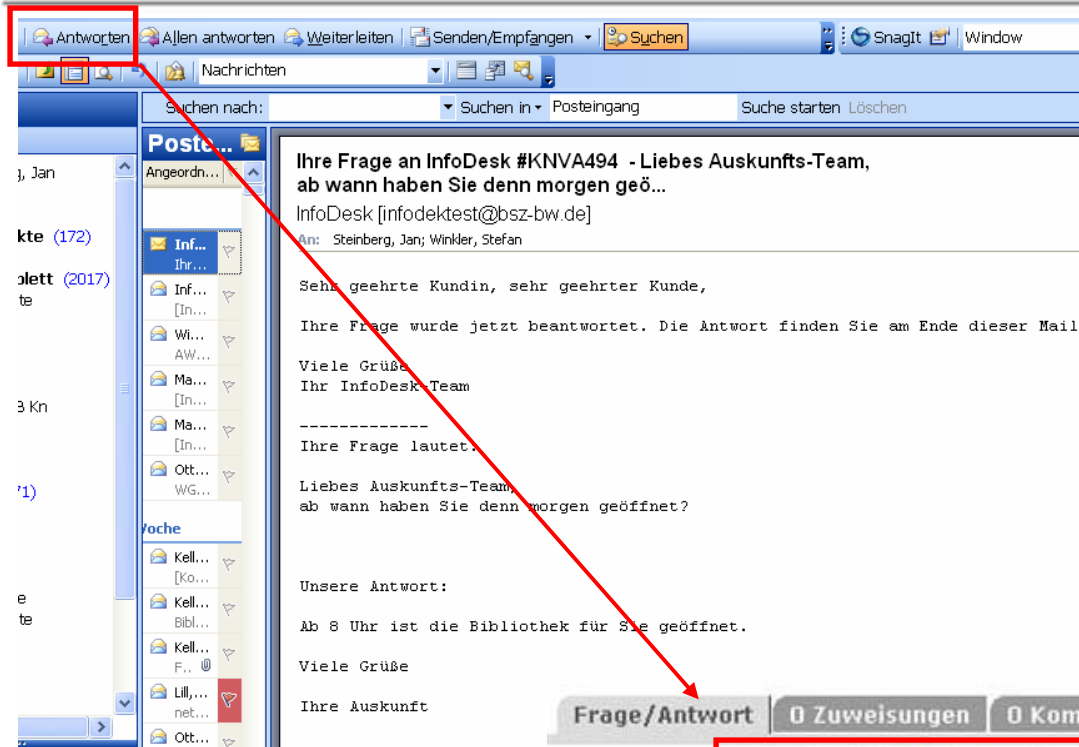
The dialog box contains the following text: "You have the opportunity to contact our employees with this function. What is your intention?" and three radio button options: "Ask a specific question about this application.", "Ask a question according to a previous search.", and "Give us feedback." A red box highlights the "Next" button in the dialog box, with a red arrow pointing to a "Frage zum Portal" form.

The "Frage zum Portal" form includes a "Betreff" field with a dropdown menu, a "Frage" field with a text area, and a "Einrichtung" dropdown menu. Below the form is a "Benutzerdaten" section with "E-Mail" and "Name" fields. At the bottom of the form are "Abschicken!" and "Anhänge hochladen" buttons.

The search results on the left show a list of papers from the EconPapers database. The search term is "Free Text = free market". The results list includes:

- 21. [Unfair Competition by Government Firms and Au](#) by Roger Svensson
- 22. [Social Democracy and Market Reform in Austr](#) by John Quiggin
- 23. [Information Infrastructure and Development in the](#) by Denise Anderson and Jorge Reina Scherer
- 24. [The Implications of Quotas and Supply Control Policy in the British Potato Market](#) by G. T. Ennew and P. White

Weitere nützliche Features



**E-Mail-Client in
InfoDesk
integriert.**

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

Frage-Nr. [KNVA349](#) → [KNVA360](#)

Erstellung Scarab Administrator
am 17.09.2007 17:39

letzte Änderung [Scarab Administrator](#) 18.09.2007 12:11

Frage an die Virtuelle Auskunft

Frage [Rückfrage:AW: Ihre Frage an InfoDesk #KNVA349](#)
Liebes InfoDesk-Team,

Textbausteine

Frage an die Virtuelle Auskunft

Frage	Muss man Mitglied der Universität sein um c man Gebühren zahlen ? Und wenn ja wie vie mfg. Raphael Noero
Fach	Geschichte und Geografie
Formale Zuordnung	Benutzung

Bearbeitung


Vorlagen	Bitte wählen... ▼	Einfügen
Antwort	Bitte wählen Begrüßung Herr	

Bearbeitung

	mfg. Raphael Noero
Fach	Geschichte und Geografie
Formale Zuordnung	Benutzung

Bearbeitung

Vorlagen	Begrüßung Herr ▼	Einfügen
Antwort	Sehr geehrter Herr	





Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!!!

Weitere Informationen zu InfoDesk auf
http://lillas.bsz-bw.de/goto.php?target=cat_29

Ansprechpartner InfoDesk:

Jan Steinberg (jan.steinberg@bsz-bw.de)
Tel.: 07531-88-2586