

**BSZ**

Bibliotheksservice Zentrum  
Baden-Württemberg



# Deutsche Internetbibliothek

## 9. BSZ-Kolloquium

24. September 2008, Hochschule der Medien, Stuttgart

Friederike Gerland, BSZ



# Die Deutsche Internetbibliothek ist..



Home DIB-Teilnehmer Impressum Kontakt Disclaimer

Suchen

Erweiterte Suche

FRAGEN SIE BIBLIOTHEKARE  
BEISPIELFRAGEN UND -ANTWORTEN  
NEUE LINKS  
LISTE ALLER THEMEN  
NEUIGKEITEN ZUR DIB

deutsche internet bibliothek  
schnell.mehr.wissen

FRAGEN SIE UNS!  
LINKVERZEICHNIS DURCHSUCHEN

### Themen

- Andere Länder & Reisen
- Computer & Internet
- Eltern & Familie
- Freizeit & Hobby
- Geschichte
- Gesundheit & Psyche
- Haus & Garten
- Job & Karriere
- Kunst & Medien
- Literatur & Sprache
- Musik
- Nachschlagewerke & Bibliotheken
- Natur & Umwelt
- Naturwissenschaft & Mathematik
- Politik, Religion & Gesellschaft
- Recht & Gesetze
- Regionales
- Sport
- Technik
- Wirtschaft & Kapitalanlage

### Die Deutsche Internetbibliothek beantwortet Ihre Fragen!

- Wir beantworten Ihnen (fast) alle Fragen - ganz gleich, aus welchem Wissensgebiet.
- Juristische und medizinische Auskünfte können wir leider nicht geben.
- Stellen Sie Ihre Fragen rund um die Uhr, wir antworten innerhalb von 2 Werktagen.

Frage an die Deutsche Internetbibliothek

\* Frage

Thema

Benötige Auskunft für

Kontaktdaten

\* E-Mail

\* Name

(\* kennzeichnet Pflichtfelder)

..eine E-Mailauskunft für:

- fachliche Fragen
- formale Fragen über lokalisierte Formulare



# Die Deutsche Internetbibliothek ist..



The screenshot shows the homepage of the Deutsche Internetbibliothek. At the top, there is a navigation bar with links for Home, DIB-Teilnehmer, Impressum, Kontakt, and Disclaimer. Below this is a search bar with a 'Go' button and an 'Erweiterte Suche' link. The main content area is titled 'Suche nach "linux.de"' and shows two search results. The first result is for 'Pro-Linux' with the URL <http://www.pro-linux.de/> and a description: 'Ein Magazin für Linux und Open Source. Vor allem aktuelle News, Nachrichten, Hilfen für Einsteiger und Fortgeschrittene, umfangreiche Linkliste und die Vorstellung neuer Produkte.' The second result is for 'Linux.de' with the URL <http://www.linux.de> and a description: 'Eine Site für die Linux-Gemeinde. Infos für Einsteiger. Mitglieder-Bereich, User-Groups und auch eine Jobbörse.' On the left side, there is a 'Themen' section with a list of categories such as 'Andere Länder & Reisen', 'Computer & Internet', 'Eltern & Familie', etc. The footer contains the text 'Powered by Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg | © Linkdatenbank der Deutschen Internetbibliothek' and a logo.

## ..ein Linkkatalog

- kooperativ gepflegt
- thematische sortiert
- mit Suchmaschine



# Kooperationen



- Schirmherrschaft durch den DBV (Rahmenvertrag)
- Kooperation mit den Teilnehmerbibliotheken
- Betrieb beim BSZ
- Koordination durch Beirat
  - Mitglieder aus allen Sektionen
  - Vertretung der Interessen der Bibliotheken
  - Inhaltliche Weiterentwicklung
  - Koordination Werbemaßnahmen / Marketing





Schaffung von Kostenmodellen, die auf die Bedürfnisse aller Bibliotheken eingehen:

- Aktive Teilnahme
  - Beantwortung von Fragen
  - Pflege von ausgewählten Themengebieten des Linkkatalogs
  - eigenes, lokalisiertes Frageformular
  - Preise gestaffelt nach Größe der Bibliothek
- Passive Teilnahme (80€ Variante)
  - keine Beantwortung von Fragen
  - Einbindung des zentralen Frageformulars in die eigene Homepage

- Zentrales Informationssystem für die virtuelle Auskunft
- Einheitlicher Arbeitsablauf
- Vermeidung von Doppelarbeit
- Klare Zuständigkeiten
- Einhaltung von Qualitätsstandards
- Nachnutzung von beantworteten Fragen



# lokalisierte Frageformulare



The image displays three overlapping screenshots of library question forms from different institutions:

- Top Left (Konstanz):**
  - Navigation: Home, Über uns, Kontakt, FAQ, Impressum
  - Search: Schnelle Hilfe, Bücher ausleihen, Suche, Erweiterte Suche
  - Section: FRAGEN SIE BIBLIOTHEKERE
  - Section: Themengebiete (List: Informatik, Informationswissenschaft, Geisteswissenschaften, Kunst, Musik, Unterhaltung, Gesellschaft, Technik, Recht / Gesetze)
  - Section: Bibliotheksdienste (List: Anschaffungen, Fernleihe, Bestände, Räumlichkeiten, Öffnungszeiten, Ausleihe, Anmeldung)
  - Form: Frage (empty text box)
  - Buttons: Fach und formale Zuordnung, Anschließungsvorschlag
- Top Right (Regensburg):**
  - Navigation: Home, Über uns, Kontakt, FAQ, Impressum
  - Search: Schnelle Hilfe, Bücher ausleihen, Suche, Erweiterte Suche
  - Section: FRAGEN SIE UNS
  - Section: Themengebiete (List: Informatik, Informationswissenschaft, Geisteswissenschaften, Kunst, Musik, Unterhaltung, Gesellschaft, Technik, Recht / Gesetze)
  - Section: Bibliotheksdienste (List: Anschaffungen, Fernleihe, Bestände)
  - Form: Frage (empty text box)
  - Buttons: Fach und formale Zuordnung, Anschließungsvorschlag
- Bottom (Heidelberg):**
  - Navigation: Home, Über uns, Kontakt, FAQ, Impressum
  - Search: Schnelle Hilfe, Bücher ausleihen, Suche, Erweiterte Suche
  - Section: FRAGEN SIE UNS
  - Section: Themengebiete (List: Informatik, Informationswissenschaft, Geisteswissenschaften, Kunst, Musik, Unterhaltung, Gesellschaft, Technik, Recht / Gesetze)
  - Section: Bibliotheksdienste (List: Anschaffungen, Fernleihe, Bestände, Räumlichkeiten, Öffnungszeiten, Ausleihe, Anmeldung)
  - Form: Frage (empty text box)
  - Buttons: Fach und formale Zuordnung, Anschließungsvorschlag

- Anpassung an das Corporate Design
- Nutzerbindung durch individuelles Frageformular
- Möglichkeit der formalen Nutzung (Öffnungszeiten etc.)
- Präsentation eigener, lokaler Links im eigenen Linkkatalog
- Integration eines Formulars für Anschaffungsvorschläge
- Verknüpfung mit der Online-Auskunft des lokalen Bibnetz-Portals
- Dennoch: Nutzung der zentralen Wissensbasis der DIB
- Dennoch: Möglichkeit der Weiterleitung an Bibliotheken

# Benutzerfragen an die Bibliothek



- Der Bibliotheksnutzer stellt eine Frage aus einem Informationssystem heraus.  
(z.B. aus dem Bibliotheksportal SISIS Elektra)

The screenshot shows the hbs (heilbronn business school) library portal interface. At the top, there are navigation links: [Online-Information](#) (highlighted with a red box), [Help](#), and [Close Session](#). Below this is a 'Hits' header with a German flag icon. The main content area displays search results for the 'EconPapers' database, showing 500 hits. A list of results is visible, including titles like 'Unfair Competition by Government Firms and Au...' by Roger Svensson. A red arrow points from the 'Online-Information' link to a pop-up window titled 'Online-Information'. This window contains the 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.'. Below these options are 'Next' and 'Help' buttons, with 'Next' highlighted by a red box. A second red arrow points from the 'Next' button to a 'Frage zum Portal' form. The form includes a 'Betreff' field with a dropdown menu, a '\* Frage' section with a text area containing search details (Searchquery: Free Text = free market, Timeout: 60, EconPapers (500 - 0 - 0)), an 'Einrichtung' dropdown menu, and a 'Benutzerdaten' section with fields for '\* E-Mail' and '\* Name'. At the bottom of the form are 'Abschicken!' and 'Anhänge hochladen' buttons. A note at the bottom of the form states: '(\*) kennzeichnet Pflichtfelder'.

Frage wird nach InfoDesk übernommen.

# Bearbeitersicht



**deutsche internet bibliothek**
schnell.mehr.wissen

Module > DIB > Virtuelle Auskunft DIB
Jan Steinberg ( BibliothekarIn ZuweiserIn ) [Abmelden](#)

**Suchen in ZVAD**

[Text-Suche](#)

[ID - Suche](#)

Standardsuchen ▼

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

**Erfassen**

- [Frage an die DIB](#)

**Admin**

- [Module](#)
- [Vorlagen](#)
- [Benutzer](#)

**Hilfe** ?

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


**Abfrage-Ergebnisse**

Auswahl	Frage-Nr.	Frage	Zustand	Thema	Benötigte Auskunft für	Datum
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD126</a>	Begatten sich Menschenaffen von vorne oder von hi...	In Bearbeitung	Natur & Umwelt	Sonstiges	02.06.2008 08:47
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD125</a>	Sehr geehrte Damen und Herren, ich bin Stud...	Zugewiesen	Wirtschaft & Kapitalanlagen	Studium	02.06.2008 08:43
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD124</a>	hab bis jetzt keine antwort gekriegt deswegen fr...	Zugewiesen	Job & Karriere	Sonstiges	02.06.2008 08:42
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD123</a>	Ich habe große angst vor spinnen kann mir aber ni...	Zugewiesen	Natur & Umwelt	Sonstiges	02.06.2008 08:41
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD122</a>	wer hat die Buntstifte erfunden und wann? _ _ ...	Zugewiesen	Nachschlagewerke & Bibliotheken	Sonstiges	02.06.2008 08:40
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD121</a>	Ich brauche die lateinische Übersetzung von Bergg...	Zugewiesen	Natur & Umwelt	Sonstiges	02.06.2008 08:39
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD120</a>	ein Verb mit m was fussball und essen miteinander...	Zugewiesen	Freizeit & Hobby	Beruf	02.06.2008 08:39
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD119</a>	Sehr geehrte Damen und Herren, könnten Sie mir v...	Zugewiesen	Kunst & Medien	Schule	31.05.2008 17:08
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD118</a>	Sehr geehrte Damen und Herren, was genau ist ein...	Zugewiesen	Andere Länder & Reisen	Sonstiges	31.05.2008 14:57
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD117</a>	Sehr geehrter Herr Steinberg, Erstelldatum...	Zugewiesen	Computer & Internet	Sonstiges	31.05.2008 12:37
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD116</a>	Guten Tag! Ich halte in Kürze ein Referat über d...	Zugewiesen	Geschichte	Schule	30.05.2008 17:34
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD115</a>	Sehr geehrte Damen und Herren, ist irgendwo in D...	Zugewiesen	Andere Länder & Reisen	Beruf	30.05.2008 14:03
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD114</a>	Balkonabdichtung _ _ Name: Hoang Phong Tran ...	Bearbeitet	Haus & Garten	Sonstiges	30.05.2008 12:54
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD113</a>	Welchen Internetbrowser stufen Sie als recht siche...	Bearbeitet	Computer & Internet	Sonstiges	30.05.2008 12:54
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD112</a>	Welcher Regisseur verfilmte die verlorende Ehre d...	Zugewiesen	Kunst & Medien	Sonstiges	30.05.2008 12:53
<input type="checkbox"/>	<a href="#">ZVAD111</a>	Warum sind Drogen illegal? _ _ Name: ...	Zugewiesen	Recht & Gesetze	Schule	30.05.2008 12:52

1 von 2 →

# Detailansicht Frage



**deutsche internet bibliothek** schnell.mehr.wissen

[Module](#) > [DIB](#) > [Virtuelle Auskunft DIB](#) > [ZVAD1158](#) Deutsche Internetbibliothek ( [BibliothekarIn](#) [KB-Redaktion](#) [LocalAdmin](#) [ZuweiserIn](#) ) [Abmelden](#)

**Suchen in ZVAD**  
 Text-Suche  
 ID - Suche  
Standardsuchen  

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

**Erfassen**  
[Frage an die DIB](#)

**Admin**  


- [Module](#)
- [Vorlagen](#)
- [Benutzer](#)

**Hilfe**  

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

1 von 1

**Frage/Antwort** | 1 Zuweisungen | 0 Kommentare | Anhänge | Historie | Alles in einem Fenster

**Frage-Nr.** ZVAD1158  
**Erstellung** [\[redacted\]](#) (paul.jack@med.uni-stuttgart.de) am 12.09.2008 17:50   
**letzte Änderung** [Deutsche Internetbibliothek](#) 15.09.2008 12:15

**Frage an die Deutsche Internetbibliothek**

**\* Frage**

**Thema**

**Benötige Auskunft für**

**Bearbeitung**

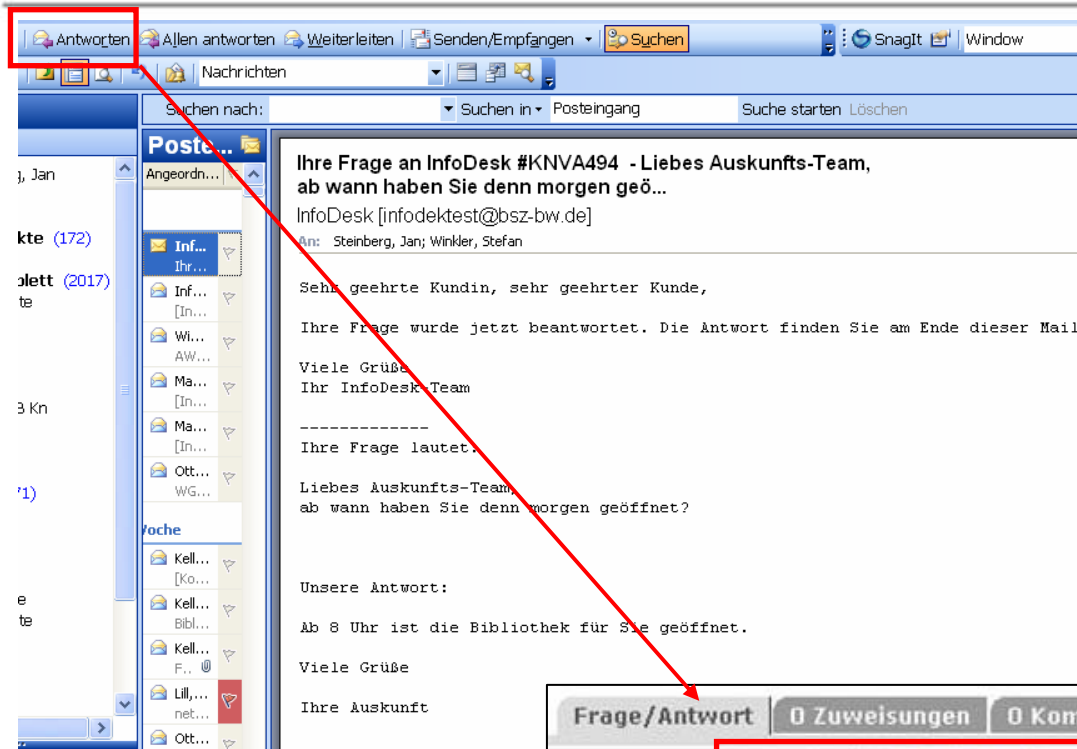
**Vorlagen**

**Antwort**

**Zustand**

- Basis: Freie Software
- ursprünglich für die Softwareentwicklung (Bugtracking)
- browserbasierte Webanwendung
- keine lokalen Installationen notwendig
- neues Design
- vereinfachter Workflow
- flexibel:
  - modular aufgebaut
  - leicht konfigurierbar
  - Quellcode veränderbar, optimal für Erweiterungen

# Neue Funktionen: E-Mailfunktionen



## • Auskunftsdialog

- Fragen können als Rückfragen wieder in das System aufgenommen und mit der Anfangsfrage verbunden werden.

Frage/Antwort	0 Zuweisungen	0 Kommentare	Anhänge	Historie	Alles in einem Fenster
Frage-Nr.	<a href="#">KNVA349</a> → <a href="#">KNVA360</a>				
Erstellung	Scarab Administrator am 17.09.2007 17:39				
letzte Änderung	<a href="#">Scarab Administrator</a> 18.09.2007 12:11				
Frage an die Virtuelle Auskunft					
Frage	Rückfrage:AW: Ihre Frage an InfoDesk # <a href="#">KNVA349</a> Liebes InfoDesk-Team,				

# Neue Funktionen: Textvorlagen



**Frage an die Virtuelle Auskunft**

**Frage** Muss man Mitglied der Universität sein um d  
man Gebühren zahlen ? Und wenn ja wie vie  
mfg. ~~Raphael Meers~~

**Fach** Geschichte und Geografie

**Formale Zuordnung** Benutzung

**Bearbeitung**

**Vorlagen** Bitte wählen...

**Antwort** Bitte wählen  
Begrüßung Herr

**Bearbeitung**

**Vorlagen** Begrüßung Herr

**Antwort** Sehr geehrter Herr

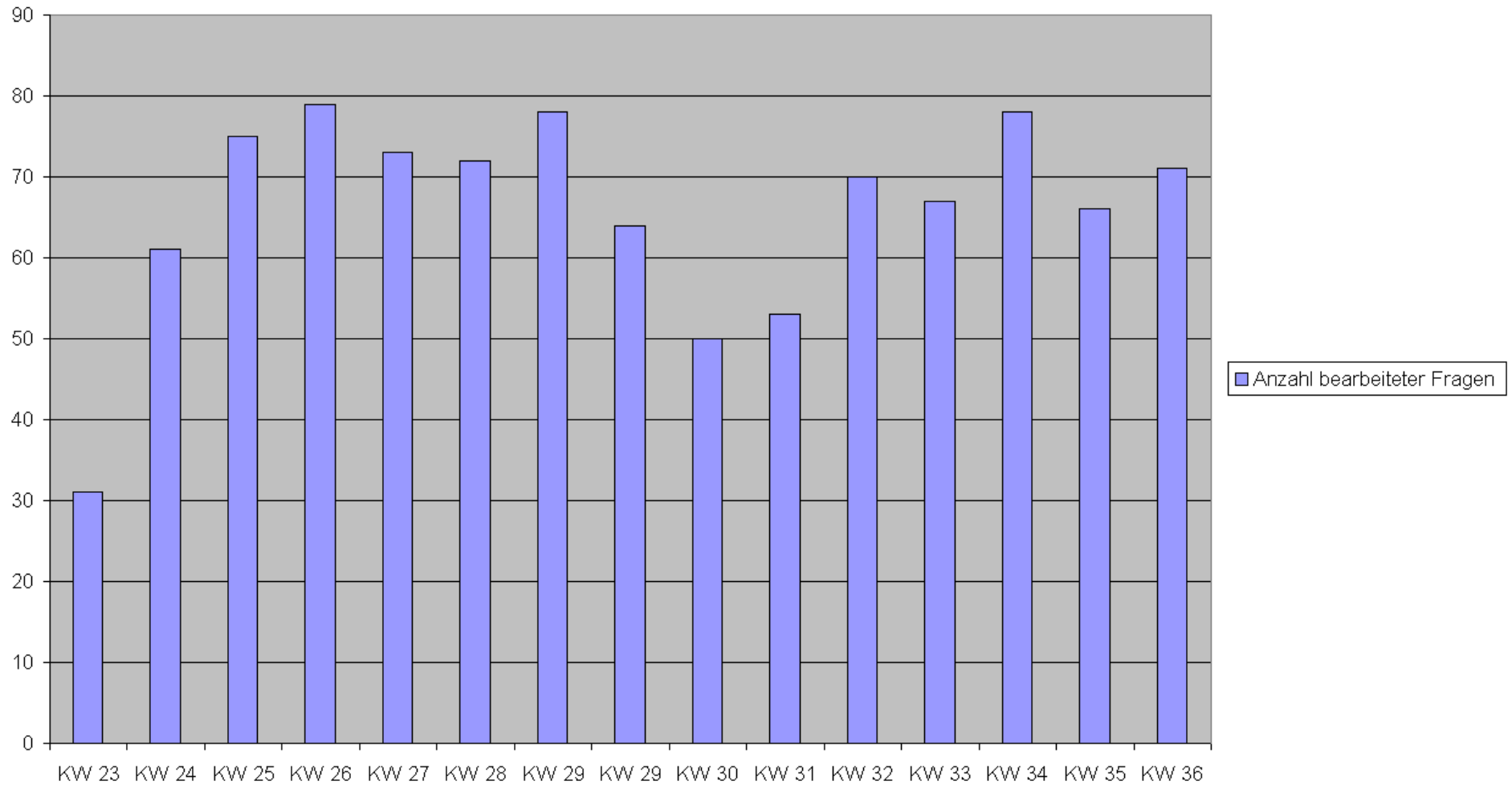
# Zusammenfassung

---

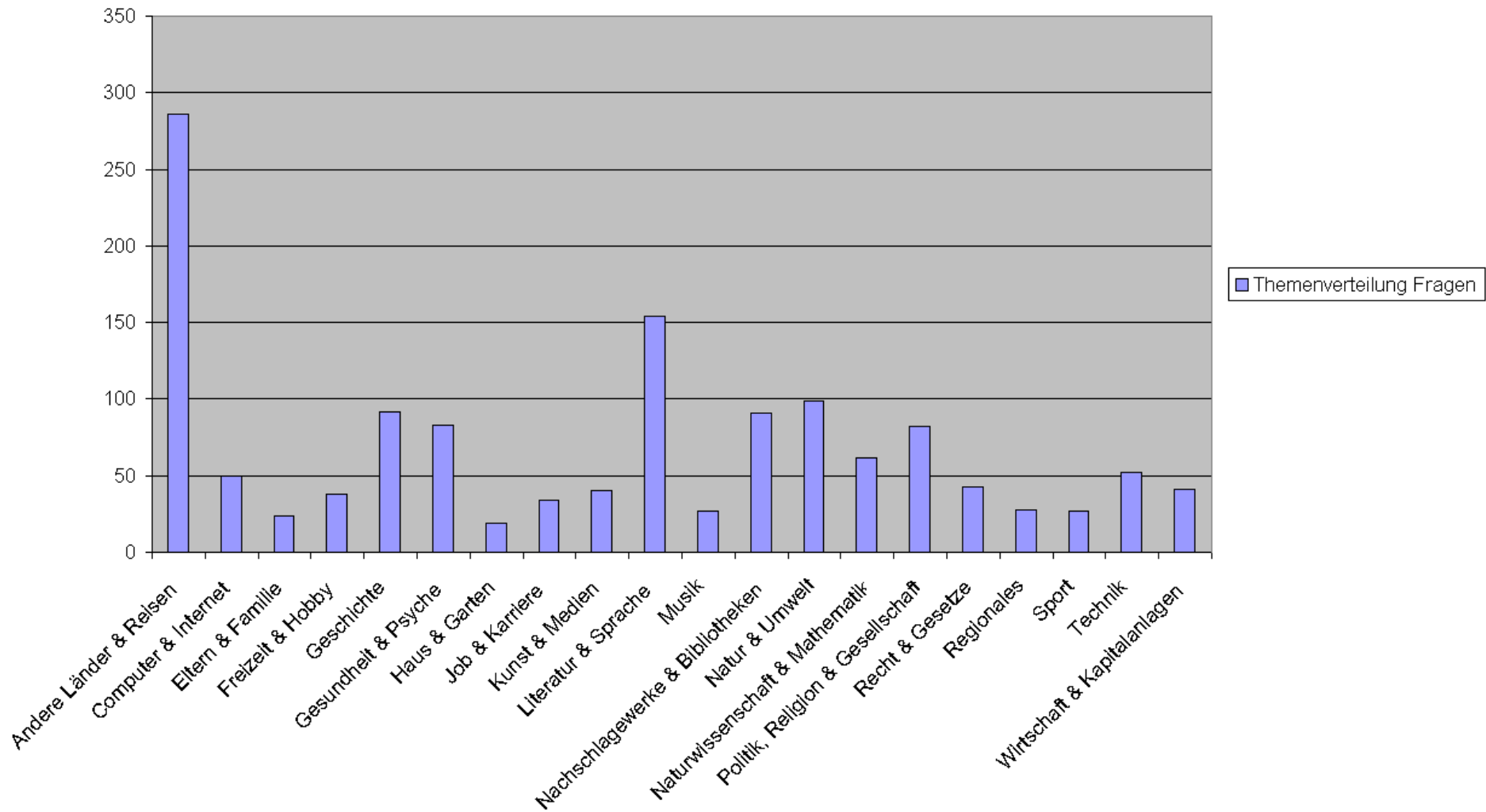


- bietet den **vollen Funktionsumfang** für die bibliothekarische Dienstleistung **Digitaler Auskunftsdienst**.
- erschließt **erbrachte Auskunftsleistungen** in Form einer **Wissensbasis**
- geht **flexibel** auf jeweiligen **Anforderungen der Bibliothek** ein.
- **wächst** nach den **Bedürfnissen der Anwender praxisnah** weiter.
- ermöglicht eine **weitgehende Kooperation** zwischen **Bibliothekaren** und auch **bibliothekarischen Einrichtungen**.

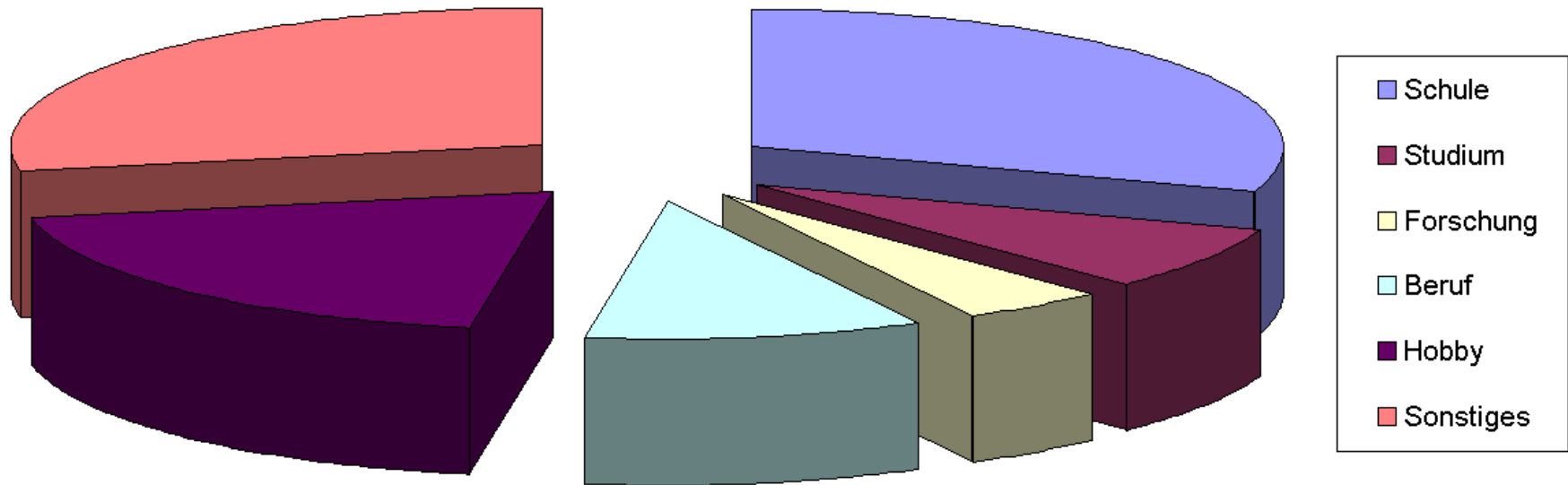
**Anzahl bearbeiteter Fragen  
getrennt nach Wochen (Juni 08 bis September 08)**



## Themenverteilung Fragen Juni 08 -September 08



**Benötige Auskunft für:**





---

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Friederike Gerland / Nicole Dillschnitter  
Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg  
Tel.: 07531 / 88-4935

E-Mail: [friederike.gerland@bsz-bw.de](mailto:friederike.gerland@bsz-bw.de) ; [nicole.dillschnitter@bsz-bw.de](mailto:nicole.dillschnitter@bsz-bw.de)

---