

Virtueller Auskunftsdienst

Die Dienstleistung Auskunft kann auf Dauer nicht im klassischen Auskunftsdialo am Schalter, im freien Telefongespräch oder im einfachen E-Mail-Verkehr allein geleistet werden. Hier findet die Virtuelle Auskunft in Bibliotheken als eine über elektronische Kommunikationssysteme vermittelnde Ergänzung der traditionellen Auskunftsdienste Verwendung.

The screenshot shows the 'Anschaffungsvorschlag' (Acquisition Proposal) form in the InfoDesk Pro system. The form is titled 'Anschaffungsvorschlag' and includes a header with 'Technische Universität Berlin' and 'Universitätsbibliothek'. Below the header, there are navigation tabs for 'Standorte & Zeiten', 'Fragen Sie uns', 'Webseitenansuche', 'Kontakt', and 'A-Z'. The main content area contains a form with the following fields: 'Verfasser / Herausgeber*', 'Titel*', 'Aufgabenvermerk', 'Erscheinungsjahr', 'Verlagsort, Verlag', 'ISBN, ISSN', 'Fach', and 'Bitte wählen...'. There is also a 'Weitere Angaben' section with a text area. At the bottom, there is a 'Kontakt' section with radio buttons for 'Herr' and 'Frau', and fields for 'Benutzernummer (Bereitstellung nur mit Benutzernummer)' and 'Name, Vorname*'. The interface is clean and professional, with a clear layout and easy-to-use navigation.

InfoDesk Pro Frageformular der TU Berlin

Der Virtuelle Auskunftsdienst InfoDesk Pro wurde vom Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg als rein browserbasierte Anwendung entwickelt. Dabei wurden Geschäftsgänge entwickelt, die allen Anforderungen an ein rationelles, qualitativ hochstehendes Verfahren genügen. Eine für den Nutzer leicht zu bedienende, übersichtliche Oberfläche war dabei ein Kernziel: Bei der Entwicklung wurde das Augenmerk auf die benutzerfreundliche Bedienung gerichtet, moderne und standardisierte Frameworks erlauben einen Komfort, der Desktop-Anwendungen vergleichbar ist. Die Anwendung ist flexibel, erweiter- und anpassbar.

InfoDesk Pro

BibliotheksbenutzerInnen senden ihre Fragen per E-Mail oder über flexibel konfigurierbare, auf Wunsch in unterschiedlichen Sprachen angebotene Webformulare an die Bibliothek. MitarbeiterInnen verwalten und bearbeiten alle Anfragen integriert im System, Antworten werden per E-Mail versandt. Rückfragen können in InfoDesk Pro automatisch reimportiert und der ursprünglichen Frage

The screenshot shows the 'Übersicht' (Overview) view of the InfoDesk Pro backend. It features a navigation bar with 'Übersicht', 'Edit', 'Admin', and 'Module' buttons. Below the navigation bar, there is a greeting: 'Hallo zBSZ Sie verwenden aktuell BTUAV'. The main content area is a table with the following columns: 'Id', 'Edit', 'Status', 'Erzeugt', 'Fachgebiet', 'Titel', and 'Verfas'. The table contains 10 rows of data, each representing an acquisition proposal. The data is as follows:

Id	Edit	Status	Erzeugt	Fachgebiet	Titel	Verfas
BTUAV482		zugewiesen	06.05.2015	Sozialwissenschaften	Introduction to Mediation	Andrev
BTUAV481		beantwortet	05.05.2015	Architektur, Bauwesen	Asnago Vender and the	Adam
BTUAV480		beantwortet	05.05.2015			
BTUAV479		in Bearbeitung	05.05.2015			
BTUAV478		zugewiesen	05.05.2015	Literaturwissenschaft, a	"Das ist unsere Party",	Leonar
BTUAV477		beantwortet	04.05.2015	Medienwiss., Theater, B	Interaktivität: Ein transd	Bieber
BTUAV476		zugewiesen	04.05.2015	Architektur, Bauwesen	Die Hoal 2013 versteher	Klaus
BTUAV475		zugewiesen	04.05.2015			
BTUAV474		beantwortet	02.05.2015	Physik	General Relativity	Straun
BTUAV473		zugewiesen	02.05.2015	Maschinenbau	New Solutions in Contac	J. Jaeg
BTUAV472		beantwortet	02.05.2015		Lernaufgaben entwickel	Bernd
BTUAV471		zugewiesen	02.05.2015	Philosophie	Analyticity	Cory J
BTUAV470		zugewiesen	02.05.2015	Philosophie	Disagreement	Bryan
BTUAV469		zugewiesen	02.05.2015	Philosophie	A Companion to David L.	Loewe
BTUAV468		beantwortet	01.05.2015	Physik	Introduction to Analytical	Woodf

Bearbeitungssicht: Das Backend von InfoDesk Pro

zugeordnet werden, sodass Dialoge zwischen den NutzerInnen und dem Auskunftspersonal entstehen.

VertreterInnen aus den Anwenderbibliotheken bringen ihre Erfahrungen aus dem täglichen Betrieb ein, dadurch orientiert sich die Weiterentwicklung von InfoDesk Pro an den realen Anforderungen der Auskunftspraxis. InfoDesk Pro wird von wissenschaftlichen und öffentlichen Bibliotheken unterschiedlicher Sparten in den Bundesländern Baden-Württemberg, Saarland, Sachsen, Bayern eingesetzt sowie in Österreich.

Weitere Anwendungsszenarien

Neben der virtuellen Auskunft kann InfoDesk Pro in verschiedensten Kontexten und Geschäftsgängen eingesetzt werden, die eine strukturierte Annahme, Abarbeitung und Überwachung erfordern:

- Anschaffungsvorschläge
- Schulungsangebote
- Feedbackabfragen
- Digitalisierungsvorschläge

Der Einsatz von InfoDesk Pro ist nicht auf Bibliotheken beschränkt. Auch z. B. in Museen gibt es Geschäftsgänge, die sinnvoll von InfoDesk Pro unterstützt werden. Zu denken ist etwa an Bestellsysteme für Kunstdrucke und andere Reproduktionen von Sammlungsobjekten.

Durch den modularen Aufbau von InfoDesk Pro können verschiedene Anwendungsszenarien mit unterschiedlichen Webformularen innerhalb einer Einrichtung parallel betrieben und integriert innerhalb des Systems verwaltet werden. Eine feingranulare Rechtesteuerung gestattet hierbei einen gezielten Einsatz des jeweiligen Bearbeitungspersonals.

InfoDesk Pro kann mit anderen Informationssystemen, z.B. Bibliothekskatalogen oder -portalen verknüpft werden. Details können dabei automatisch an das Frageformular übergeben werden.

Das BSZ hostet InfoDesk Pro auf seinen eigenen Servern, passt das Erscheinungsbild und die Konfiguration der Formulare, Oberflächen und Mails an die Bedürfnisse der Bibliothek an und gewährleistet umfänglich die Datensicherheit während des gesamten Kommunikations- und Verarbeitungsprozesses. Eine kompetente Beratung in allen Fragen zu InfoDesk Pro und seinen Einsatzgebieten gehört zu diesem Dienstleistungsangebot, das allen Bibliotheken und Museen offen steht.

Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ)

Das Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ) ist eine Einrichtung des Landes Baden-Württemberg und gliedert sich in drei Bereiche:

- **SWB-Verbundsystem:**

Betrieb der Verbunddatenbank des Südwestdeutschen Bibliotheksverbunds (SWB) zur Katalogisierung, Literaturrecherche und Fernleihe.

- **Bibliothekssysteme:**

Bibliothekssysteme aDIS/BMS und Koha, Recherche-system BOSS nach dem Modell Software-as-a-Service.

- **Museen, Archive und Repositorien (MARE):**

Dokumentations- und Präsentationswerkzeuge für Museen und Archive, Langzeitarchivierung, Dokumentenserver.



Ihre Ansprechpartnerin für InfoDesk Pro

Koordination

Renate Hannemann
Tel: 07531 / 88 2586
renate.hannemann@bsz-bw.de

Weitere Informationen finden Sie unter
<http://www.bsz-bw.de/mare/auskunft/>



Postanschrift

BSZ Baden-Württemberg
Universität Konstanz
78457 Konstanz

zentrale@bsz-bw.de
www.bsz-bw.de

Direktor Dr. Ralf Goebel
Stellvertreter Dipl. Math. Volker Conradt

Besuchsadresse

Felix-Wankel-Straße 4
78467 Konstanz

Tel: 07531 / 88 2929
Fax: 07531 / 88 3703

InfoDesk Pro Virtuelle Auskunft

Bibliotheksservice-Zentrum
Baden-Württemberg

www.bsz-bw.de

Mai 2015