



BSZ

Bibliotheksservice Zentrum
Baden-Württemberg

Virtuelle Auskunft in der SWB Verbundregion

Stefan Winkler

Neue Konzepte der Informationsvermittlung
Berufsverband Information Bibliothek e.V.
Mannheim, 25.04.05

- Wozu das Ganze?
- Was bedeutet Virtuelle Auskunft eigentlich?
- Beispiele
- Anbieter
- Situation in Deutschland
- Situation in der SWB-Verbundregion
 - Qualitative Bedarfserhebung im SWB
 - Ergebnisse
- Pilotprojekt im SWB
 - Technisches Konzept
 - Erste Screenshots

Wozu das Ganze? Ausgangspunkt: Nachfrage

- Zunehmende Verlagerung der Bibliotheksnutzung hin zu elektronischen Fachinformationsressourcen
→ gesteigerter Online-Auskunftsbedarf
- Wachsende Kluft zwischen
 - Vielfalt und Komplexität von Fachinformationsressourcen in Bibliotheken und
 - mangelnder Informationskompetenz der Bibliotheksnutzer
(vgl. <http://stefi.de/>)

Virtuelle Auskunftsdienste

- als Ergänzung der traditionellen Auskunftsverfahren
(nicht als Ersatz)
- Genutzt von 4000 bis 5000 Bibliotheken weltweit

Was ist eine Virtuelle Auskunft eigentlich?

Hauptkategorien von Virtuellen Auskunftsdiensten

Elektronische Fachinformationsführer	Elektronische Auskunftsbearbeitung
Autodidaktisches Lernen – didaktische aufbereitete Präsentation der Fachinformationsressourcen Pseudo-Kommunikation: Chatterbots	Asynchrone Kommunikation – eMail Anfrage – Web-Forms Synchrone Kommunikation – Chat – Voice-over-IP – Video

Beispiele von Virtuellen Auskunftsdiensten

Es folgen jetzt einige Beispiele von Virtuellen Auskunftsdiensten

- Fachinformationsführer der UB Münster (LOTSE)
- eMail-Auskunft der SUB Göttingen (QuestionPoint)
 - Kundensicht
 - Bibliothekssicht → Knowledge Base
- Chat-Dienst der TU Hamburg-Harburg
 - Exkurs: Chatdienste und ihre Auslastung
- Chatterbot der Uni Dortmund (ASKademicus)

Elektronische Fachinformationsführer

<http://lotse.uni-muenster.de/>



grafische
Navigationsleiste

Didaktisch auf-
bereitete Inhalte

- ortsunabhängig
- fachunabhängig
- ortsspezifisch
- fachspezifisch

Einrichtung

Fach

Expertenmodus /
Anfängermodus

Linkliste aus
Linkdatenbank

eMail-Auskunft (Kundensicht)

<http://www.questionpoint.org>

- Internationales Netzwerk der Anfrageweiterleitung
- Lokale und weltweite Knowledge Base von Fragen und Antworten
- Detaillierte Bibliotheksprofile
- Einsatz derzeit in
 - SUB Göttingen
 - ZLB Berlin

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.sub.uni-goettingen.de/index.html>. The page features a blue sidebar with navigation links and a main content area with a table of subject areas and special collections.

Sachgebiete	Fachliche Schwerpunkte der SUB
<input type="checkbox"/> Wirtschafts- und Sozialwissenschaften	<input type="checkbox"/> Großbritannien und Nordamerika
<input type="checkbox"/> Geisteswissenschaften	<input type="checkbox"/> Geographie und Karten
<input type="checkbox"/> Recht	<input type="checkbox"/> Reisebeschreibungen
<input type="checkbox"/> Forst- und Agrarwissenschaften	<input type="checkbox"/> Geschichte der Wissenschaften
<input type="checkbox"/> Naturwissenschaften	<input type="checkbox"/> Mathematik
<input type="checkbox"/> Medizin	<input type="checkbox"/> Slavica
Besondere Sammlungen und Services	Allgemeines
<input type="checkbox"/> Handschriften und Seltene Drucke	<input type="checkbox"/> Benutzung und Ausleihe
<input type="checkbox"/> Deutsche Drucke 1701 - 1800	<input type="checkbox"/> Allgemeine Information
<input type="checkbox"/> Digitalisierte Sammlungen	<input type="checkbox"/> Services für Behinderte
<input type="checkbox"/> Internet-Fachinformation	<input type="checkbox"/> Schnelllieferdienste
<input type="checkbox"/> Zeitschriften und Zeitungen	<input type="checkbox"/> Fernleihe
<input type="checkbox"/> Ausstellungen und Veranstaltungen	<input type="checkbox"/> Kopier-, Repro- und Scanaufträge
Ist Ihr Thema nicht dabei?	
Nutzen Sie bitte unser <input type="checkbox"/> freies Frageformular!	

Für die Richtigkeit der Auskünfte kann die Bibliothek keine Gewähr übernehmen.

eMail-Auskunft (Bibliothekssicht)

Beispiel: QuestionPoint

Full Question

From this screen, you can respond to a patron's question, route the question to another library or to an expert, or add a note for a later reference. Ask Administrators can also use this screen to assign a question to a librarian. After the patron needs no further information, you can close the question and consider adding it to a Knowledge Base.

Question ID: 6498 1 Active Questions ⌵

2 Question: **What members of Congress have been expelled and why?**

3 Time/Date Entered: 10:35 2003/02/07 (GMT-5)*

4 Patron Name: Ken Starr E-mail: ken_starr@chat.org

5 Currently Assigned to: Administrator at Heartland Memorial Library

6 Routed/Referred by: Kate Knowland at Heartland University Library

7 [Click here to View Survey Results](#)

8 Assign Question: none ⌵

Refer Question: None ⌵

File Question: None ⌵

Print View

Inhaltliche Frage

Eintragen in
Knowledge Base

Weiterleitung der
Anfrage

Antwort - Eingabe

Message Area:

Add to message My Scripts: None ⌵

Add to message Institution Scripts: None ⌵

Message:

Message type

Answer

Clarification

Librarian Note

Draft

Attachment 1: Browse...

Attachment 2: Browse...

Submit

Question History: 9

Time/Date Entered (GMT-5)*	Response By	Response or Action
10:35 2003/02/07	Patron:	What members of Congress have been expelled and why?
10:38 2003/02/07	Librarian 1:	Note: Scope throughout U.S. history
10:40 2003/02/07	Librarian 1:	Referred from: Heartland University Library (00001) Kate Knowland (100000000) to institution: Heartland Memorial Library (00002) Reason: Need your expertise on this one
10:51 2003/02/07	Librarian 2:	Note: I will talk to John Case about this one.

* Observes Daylight Savings, April - October.

Print View

Antwort - Historie

Knowledge Base (Bibliothekssicht)

Eintragen in die Knowledge Base

Optional Fields(Question):

Schlagwörter
Keywords: Enter keywords or phrase in order of importance (most significant first), separated by commas (,).

Fach
Date Requested: Use the format MM/DD/YYYY.

Geograf. Code
Subject: Subject Broad Class: Geographic Code:

Requesting Institution Autho:

Librarian Autho:

Sprache
Reason: Language of Question:

Sources Checked: Separate sources with a semicolon(;).

Suchen / Browsen in der Knowledge Base

Search Browse Add

Browse

Authorization: 100490

Browse

Browsing allows you to find all records that meet the conditions you specify.

Browse:

Use limits to focus on specific records, such as those with a certain subject or education level, or those submitted within a certain period of time

Subject: Subject and Subject Broad Class work together. Select a subject and its broad classes appear in Subject Broad Class.

Subject Broad Class:

Language of Question:

Format:

Geographic Code:

Requesting Institution:

Responding Institution:

Knowledge QP Global Reference Network

2 Base: Doc Group

Questions Submitted Between: Year Month Day

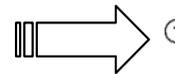
And

Between: Year Month Day

Display:

3 Display: records per page

4 Browse Clear



Beispiel: QuestionPoint

Chatdienst der UB der TU Hamburg-Harburg

WWW TUB HH :: Fragen Sie uns! - Mozilla Firefox

http://www.tub.tu-harburg.de/2055.html

TUHH
Universitätsbibliothek

TUHH > TUB HH > Service > Fragen Sie uns!

Katalog
MyLibrary
Fragen Sie uns!

TUB HH

- Neuigkeiten
- Über uns
- Ausleihen
- Recherche
- **Service**
 - Beratung
 - ... von A-Z
 - FAQs
 - Formulare
 - Extras
 - Für Schulen
 - DISCUS

Deutsch English

Printable

Suche

TUB HH
Denickestrasse 22
21073 Hamburg

Impressum
E-mail

Fragen Sie uns!

per Chat

Stellen Sie uns Ihre Fragen online. Wir antworten sofort. Im Moment sind 2 Mitarbeiter für Sie online. **[Start!]**

per E-Mail

Schicken Sie uns Ihre Anfragen oder Wünsche per E-Mail. Wir antworten umgehend. **[Start!]**

per Telefon

Sie können unseren Serviceplatz für Auskünfte unter 42878-2845 erreichen.
Servicezeiten: Mo - Do von 9-19 Uhr, Fr bis 18 Uhr

per Sönlich

Wenn Sie in der Bibliothek sind, zögern Sie nicht, uns anzusprechen.
Servicezeiten: Mo - Do von 9-19 Uhr, Fr bis 18 Uhr

Open Source Lösung: Rakim
<http://www.tub.tu-harburg.de/1.html>

Willkommen bei RAKIM - Mozilla Firefox

http://134.28.50.10/rakim-de/patron/login.ph

TUHH
Universitätsbibliothek

Chat Auskunft

Beachten Sie bitte: Sollten Sie einen Browser mit Pop-Up Unterdrückung benutzen, sehen Sie evtl. nicht die Webseiten, die Ihnen von unseren MitarbeiterInnen direkt übermittelt werden.

Name:

Email Adresse:
(Wenn Sie ein Protokoll per email möchten.)

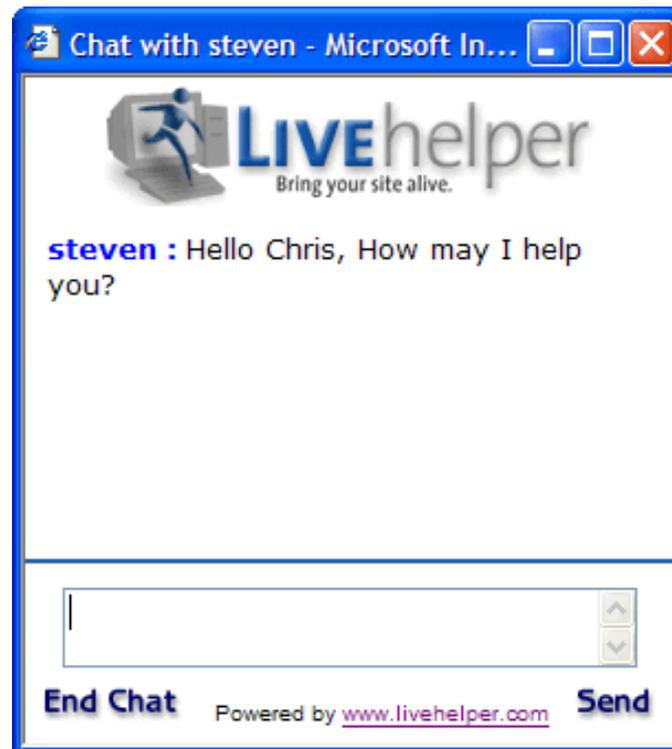
Schreiben Sie Ihre erste Frage.
Weitere Fragen können Sie erst stellen, wenn ein Mitarbeiter Ihren Ruf angenommen hat.

Login

Done

Mehr als Chat: Content Sharing

- <http://www.livehelper.com/>
- Beispiel für das „pushen“ einer Webseite mit dem kommerziellen Chatdienst „Livehelper“



Exkurs: Chatdienste und Auslastung

Eine Chatauskunft

- ist personalintensiv
- kann nur schlecht nebenbei erledigt werden (z.B. an der traditionellen Auskunft)
- hat nur einen Bruchteil des Frageaufkommens der traditionellen Auskunft (max. 6%, im Schnitt 5 Fragen pro Tag und Einrichtung)
- hat eine typische Auskunftsdauer von 10 -15 min pro Frage (doppelt soviel wie per Telefon)
- wird zumeist nur zu den üblichen Nutzungszeiten der Bibliothek eingesetzt (d.h. nicht Nachts oder am Sonntag)

Chatterbot: ASKademicus (Uni Dortmund)

<http://www.ub.uni-dortmund.de/chatterbot/index.html>

- natürlichsprachliche Suche
- Keine Trefferliste sondern Präsentation einer Antwortseite
- scheinbare KI
- Webform für eMails als Rückfalllösung

ASKademicus - Mozilla Firefox

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

http://www.ub.uni-dortmund.de/chatterbot/index.html

UNIVERSITÄT DORTMUND
UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK

Unser Katalog Ihr UBDo-Konto Literatursuche Informationen, Kontakt [Angebote nach Maß] Lernort Bibliothek Home Suche über alle Seiten

Los

"Gut das wir in modernen Zeiten leben wo eine Kopie ruckzuck gemacht ist. Früher hat sowas ja ewig gedauert."

Wo stehen die Kopierer? Go!

Wo kann ich in der Bibliothek kopieren?

In der Zentralbibliothek sowie in allen Bereichsbibliotheken finden Sie Kopiergeräte.

Kartenkopiergeräte befinden sich auf jeder Buch-Etage der Zentralbibliothek. Sie benötigen dafür eine aufgeladene Kopierkarte, die Sie bei der Kopierfirma Haase im Physikgebäude oder am Kartenautomat im Foyer der Zentralbibliothek erhalten. Die Kopierkarten kosten 1,- € Pfand und können immer wieder in beliebiger Höhe aufgeladen werden.

Münzkopiergeräte befinden sich zusätzlich im 2. Obergeschoss rechts und im 1. Untergeschoss (Kopierraum) der Zentralbibliothek.

Die **Bereichsbibliotheken** haben Kartenkopierer, z.T. zusätzlich Münzkopierer.

Farbkopierer finden Sie nur außerhalb der Bibliotheken.

29.01.2004

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DORTMUND

Öffnungszeiten: Mo - Mi, Fr 8 - 20 Do 8 - 22, Sa 9 - 16 Bereichsbibliotheken

Vogelthosweg 76 D-44227 Dortmund Sekretariat Information

UBDo von A-Z Sitemap Bibliotheksführung [in English, please]

Bibliothek der Fachhochschule Stadt- und Landesbibliothek

Universität Dortmund Medienzentrums Rechenzentrum Stadt Dortmund

Intranet InetBib-Tagungen Impressum Mail an Web-Team

Anbieter von Virtuellen - Auskunftsdiensten

- mindestens 30 Anbieter weltweit
 - http://cms.bsz-bw.de/cms/gropus/virtausk/projekte_html
- Bekannteste Anbieter mit jeweils ca. 1000 nutzenden Bibliotheken sind:
 - tutor.com (LSSI) <http://www.tutor.com/>
 - 24/7 Reference (MCLS) <http://www.247ref.org/>
 - QuestionPoint (OCLC) <http://www.questionpoint.org/>
- Kosten:
 - Software - Kosten:
0 – 6.000 \$ pro Platz und Jahr
 - Personalkosten:
vergleichbar mit einem normalen Auskunftsarbeitsplatz; hängt aber stark von der Intensität der Nutzung ab (nebenher?)

Virtuelle Auskunft in Deutschland

- **Elektronische Fachinformationsführer**
 - Zahlreiche FAQ's an Unibibliotheken
 - Datenbankinformationssystem DBIS (Bayern)
 - 20 Virtuelle Fachbibliotheken, WEBIS
 - Mathnet, Physnet, Sozionet, ...
 - Lotse (UB Münster, UB Dortmund, UB Köln, UB Bochum)
- **eMail-Auskunftsdienste**
 - ZLB Berlin
 - SUB Göttingen
 - Frankfurter Konsortium
 - Münchner Konsortium (geplant)
 - Deutsche Internetbibliothek (ca. 70 öffentliche Bibliotheken)
- **Chat-Auskunftsdienste**
 - BIS Oldenburg
 - UB Dortmund
 - HeBIS
 - SLUB Dresden
 - TU Hamburg-Harburg
 - ULB Münster
 - UB Trier
 - UB Bielefeld
 - UB Wuppertal
 - Bibliothek der Universität der Bundeswehr Hamburg
- **Chatterbots**
 - Askademicus Uni Dortmund
 - Stella der Uni Hamburg

Virtuelle Auskunft in der SWB-Verbundregion

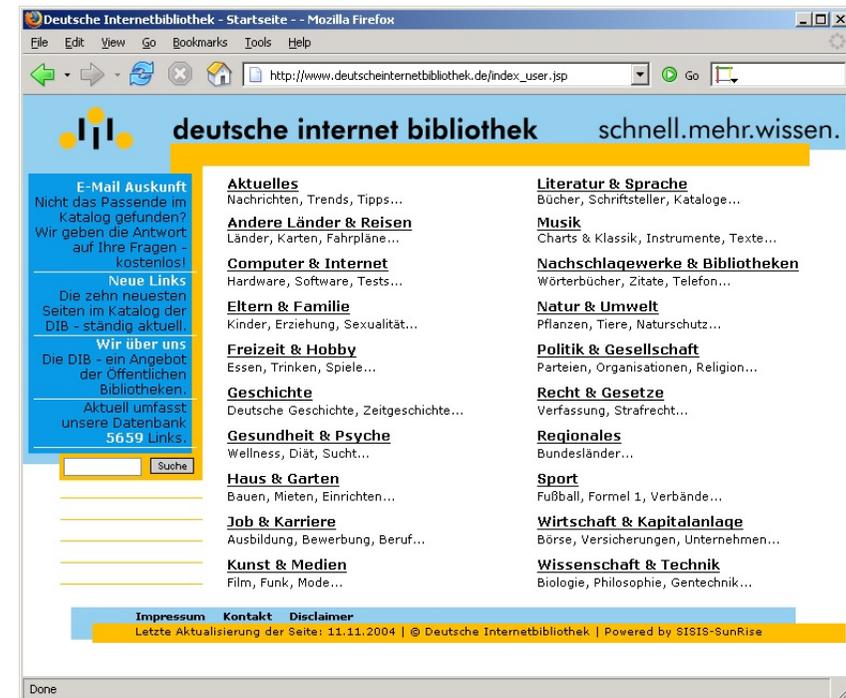
- 3- monatige Vorstudie
 - Bedarfsanalyse, Inhaltsdefinition durch beteiligte Bibliotheken
 - Marktstudie, Evaluation von Diensten und Konzepten
 - Beantragung eines Pilotprojektes
- Intensive Begleitung durch die AG Virtuelle Auskunft
- Enge Kooperation mit Bayern
- Website der AG Virtuelle Auskunft:
 - <http://cms.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/>
- Literaturrecherche
 - http://cms.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/literatur_html
- Kriterienkatalog als Diskussionsgrundlage
 - http://cms.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/kriterien_html
- Endbericht Vorstudie:
<http://cms.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/virtauskunftendberichtvorstudie>
- Betrieb einer Mailingliste

- 3-seitiger Fragebogen an die in der AG Virtuelle Auskunft beteiligten Bibliotheken verschickt
- Rücklauf und gemeinsame Auswertung in der AG ergab ein recht einheitliches Bild über
 - den Bedarf an VA-Modulen (Chat, eMail, Knowledgebase, Video, VoIP, Fachinformationsführer, ...)
 - den bereitstehenden Personalkapazitäten
 - den wahrscheinlichen Angebotszeiten
 - den gewünschten Kooperationsrahmen
 - die beantworteten Sprachen

Ergebnisse der Umfrage (Auszug)

- Personal
 - kann von allen bereitgestellt werden (im Schnitt 5 Stunden pro Woche)
- eMail-Anfrage- und Weiterleitungssystemen
 - Schwerpunkt des Bedarfs mit hoher Priorität bei allen Bibliotheken
 - Inkl. Knowledge Base
 - für **inhaltliche** und **formale** Frage-Antwortpaare
 - primär im lokalen Kontext interessant
- Elektronische Fachinformationsführer
 - wird nicht angestrebt, um Doppelarbeit zu vermeiden (s. andere überregionale Aktivitäten z.B. der Virtuellen Fachbibliotheken)
- Chat-Dienste
 - Sachsen erprobt einen Chatdienst auf Basis von Open Source Software
 - Grundsätzliches Interesse auch in anderen Einrichtungen
- Video und VoIP
 - hat vorerst keine Bedeutung

- www.deutscheinternetbibliothek.de
- Projektantrag im Rahmen von vascoda zusammen mit dem BSZ (jedoch keine Förderung)
- Enge Kooperation BSZ - DIB
- BSZ hostet DIB ab Ende des Monats
- Evaluation zur Weiterentwicklung der Deutschen Internet Bibliothek im Laufe des Jahres 2005



Pilotprojekt im SWB

- Je eine Stelle von Baden-Württemberg, Bayern und Sachsen
- Dauer 1 Jahr
- Zielsetzung:
 - Entwicklung eines eMail - Anfrage- und Weiterleitungsdienstes mit Knowledge Base
 - sowohl für inhaltliche als auch formale Anfragen
 - ReDi-Anbindung für die Nutzerverwaltung, Interoperabilität mit anderen Diensten
 - Basierend auf Java Open Source Frameworks und freiem Bug Tracker

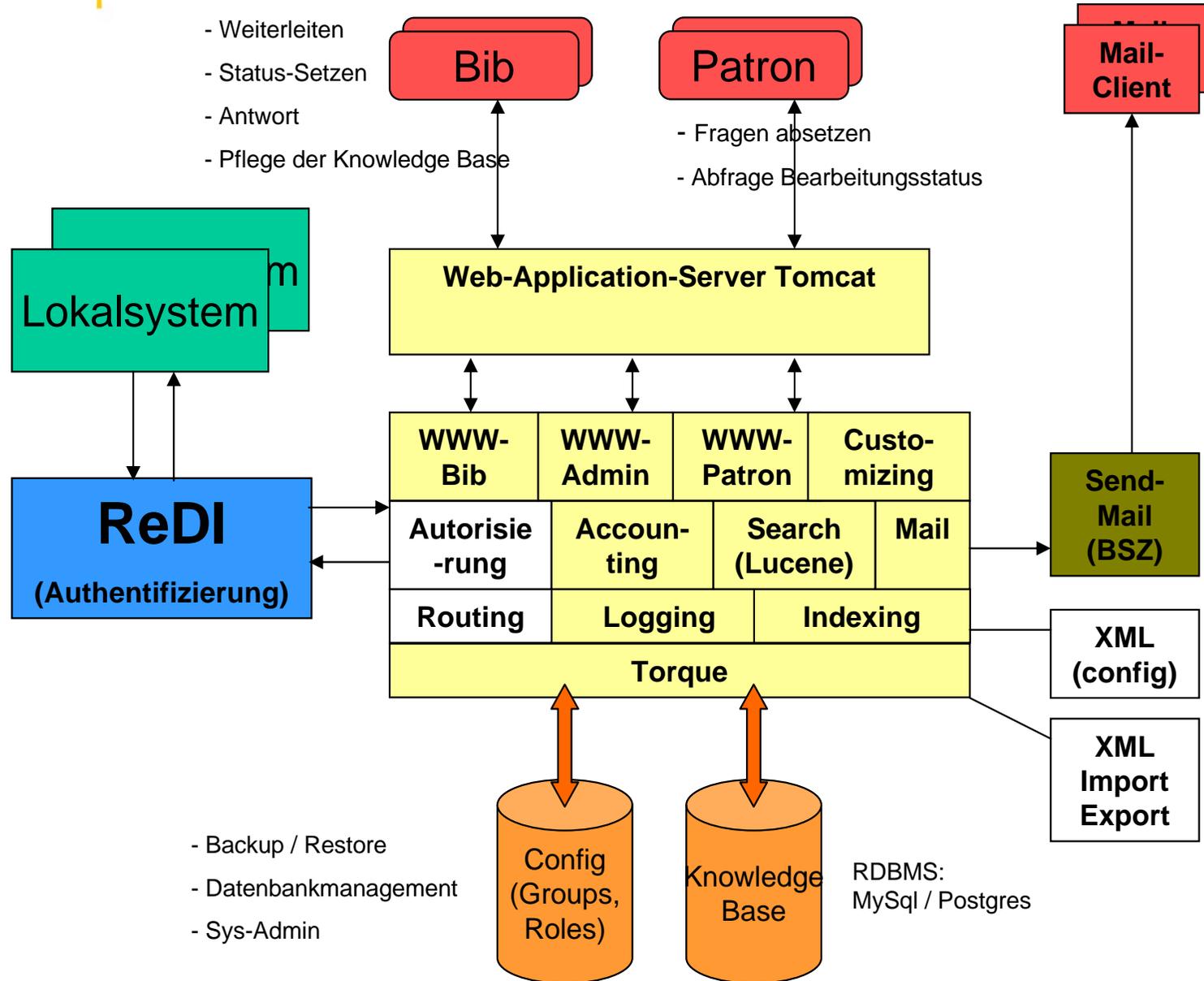
Pilotprojekt im SWB

- **Laufzeit:**
1.1.2005 bis 31.12.2005
- **Projektmitarbeiter**
 - Stefan Winkler
 - Stefan Wolf
- **Projektbeteiligte**
 - UB Konstanz
 - UB Heidelberg
 - UB Stuttgart
 - UB Mannheim
 - SLUB Dresden
 - UB Freiburg
- **Interessenten**
 - DIB
 - UB Hohenheim
 - WLB
 - BSB
 - Med. Bibl. Heidelberg

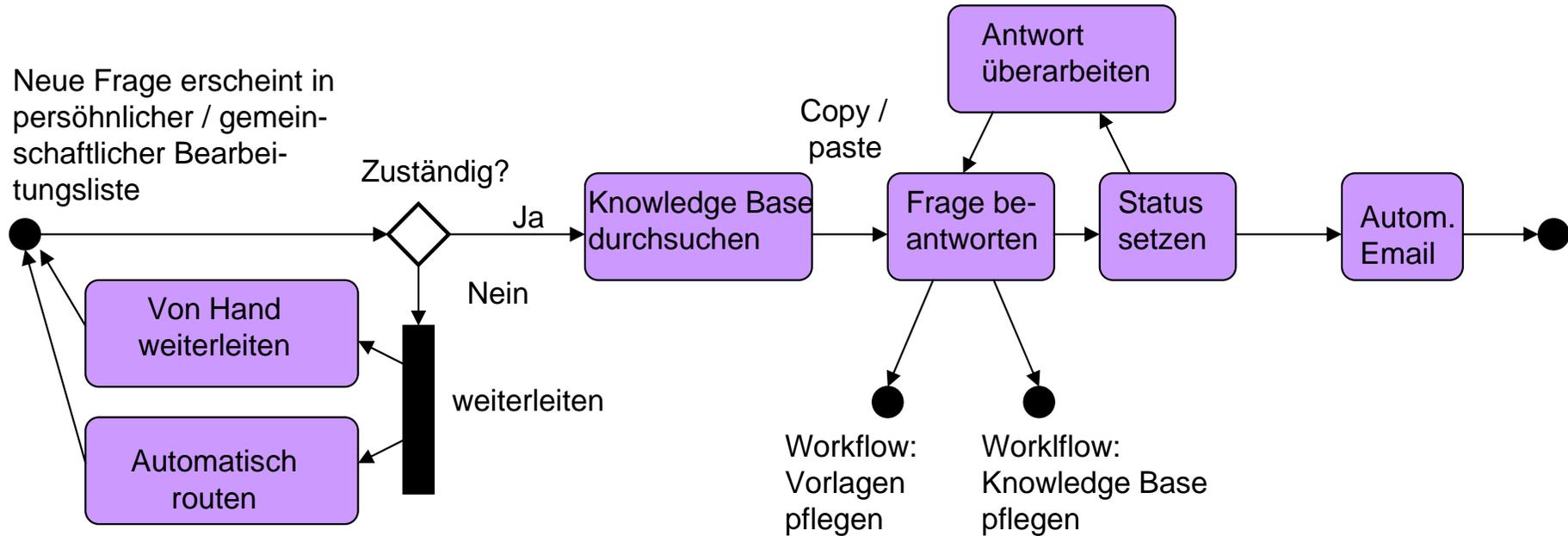
Technisches Konzept

- März 2005 wurde das Technische Konzept beschlossen
- Bis Ende Mai 2005
 - 1. Prototyp**
 - Workflow für Fragen / Antworten
 - Weiterleitung von Hand
 - Knowledge Base
- Ende Oktober 2005
 - 2. Prototyp**
 - ReDI-Anbindung (oder vergleichbare Authentifizierungssysteme)
 - Automatisches Routen nach Bibliotheksprofilen
 - Betrieb und Nutzerausweitung
- Im Jahr 2006 (evtl.)
 - Interoperabilität mit anderen Diensten
(Standard: QATP - Question Answer Transaction Protocoll)
 - Fuzzy Search

Software-Architektur



Workflow (Auszug) BibliothekarIn antwortet



- Inspiriert von Bug Tracking Systemen aus der kollaborativen Software-Entwicklung, jedoch höhere Abstraktionsebene
- Projekt Homepage <http://scarab.tigris.org/>
- Freie Software
 - Keine Lizenzkosten
 - Anpassung nach eigenen Erfordernissen möglich
 - Lebendige Entwicklercommunity
- moderne Java-Servlet Technologien
- Hochkonfigurierbar, modular und erweiterbar
- Mehrsprachig
- XML-Import / Export

Screenshots

Login (Anonym)

Scarab: Willkommen bei Scarab - Mozilla Firefox

http://localhost:8080/scarab/issues/template/Login.vm/action/Logout

scarab

Module [Anmelden](#)

Hilfe zu Scarab ?

- Einführung
- Tickets
- Suchanfragen
- Berichte
- Richtlinien
- FAQ
- Fachausdrücke

Anmelden

Benutzername

Passwort

Passwort vergessen ? [Passwort zurücksetzen](#) ↗

Sie sind nicht registriert ? [Benutzerkonto einrichten](#) ↗

Öffentliche Module (Keine Anmeldung erforderlich)

Name	Beschreibung
UB Konstanz > Knowledge Base	Knowledge Base der Virtuellen Auskunft der UB Konstanz
UB Heidelberg > KnowledgeBase	KnowledgeBase für UB Heidelberg
UB Mannheim > Knowledge Base	Knowledge Base der UB Mannheim
UB Stuttgart > Knowledge Base	Knowledge Base der UB Stuttgart
SLUB Dresden > Knowledge Base	Knowledge Base der SLUB Dresden
UB Freiburg > Knowledge Base	Knowledge Base der UB Freiburg

© 2001-2005 [CollabNet](#) | [Scarab](#) 1.0-a20-200504191555

Module der Einrichtungen (Kundensicht)

Scarab: Modul auswählen - Mozilla Firefox

http://localhost:8080/scarab/issues/template/Login.vm

scarab

Module Abmelden Herr Kunde2 (KN)

Hilfe zu Scarab

- Einführung
- Tickets
- Suchanfragen
- Berichte
- Richtlinien
- FAQ
- Fachausdrücke

Modul auswählen	
Name	Beschreibung
UB Konstanz > Virtuelle Auskunft	Virtuelle Auskunft der UB Konstanz
UB Konstanz > Knowledge Base	Knowledge Base der Virtuellen Auskunft der UB Konstanz
UB Konstanz > Knowledge Base > UB KN KB-Formal	Formale Knowledge Base der UB Konstanz
UB Konstanz > Knowledge Base > UB KN KB-Inhalt	Inhaltliche Knowledge Base der UB Konstanz

zur Nutzung von weiteren Modulen.

Ein Modul ist eine Einheit innerhalb der Arbeitsumgebung und beinhaltet jeweils einen eigenen Satz von "Ticket-Typen". Jedes neue Modul verfügt über die folgenden charakteristischen Eigenschaften:

- Eine Liste von Benutzern
- Eine Liste von Rollen
- Eine Liste von Rechten je Rolle und Ticket-Typ

Scarab benutzt den allgemeinen Begriff "Modul" statt des eher naheliegenden Begriffs "Projekt", um zu vermeiden, dass das Programm "nur" als "Projektverwaltungswerkzeug" angesehen wird. Der Begriff "Ticket" stellt eine Verallgemeinerung des "Fehlerberichtes" dar und wurde ebenfalls gewählt, um klar zu stellen, daß Scarab mehr ist, als ein

Inhaltliche Frage eingeben (Kundensicht)

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window titled "Scarab: Ticket erfassen - Mozilla Firefox". The address bar contains the URL: `http://localhost:8080/scarab/issues/curmodule/103/tqk/1/curadminmenu/2/templ`. The page header includes the "scarab" logo and navigation links: "Module > UB Konstanz > Virtuelle Auskunft" and "Abmelden Herr Kunde2 (KN) (Kunde)".

The main content area is titled "Inhaltliche Frage an die Virtuelle Auskunft (* kennzeichnet Pflichtfelder)". It contains the following form fields:

- Ticketnummer**: Input field with a "Text-Suche" button.
- Neue Abfrage**: Dropdown menu.
- Ticket anlegen** and **Zurücksetzen**: Buttons.
- * Email**: Input field.
- Frage**: Large text area for the question.
- Vorname Nachname**: Input field.
- Fach (* kennzeichnet Pflichtfelder)**: Section header.
- * Fach**: Dropdown menu with "Slavistik" selected.

A left sidebar contains navigation menus:

- Startseite**:
 - Neues Ticket
 - Neuer "inhaltlich"-Eintrag
 - Berichte
- Admin**:
 - Benutzer
- Hilfe zu Scarab** (with a question mark icon):
 - Einführung
 - Tickets
 - Suchanfragen
 - Berichte
 - Richtlinien
 - FAQ
 - Fachausdrücke

Liste eingegangener Fragen (Bibliothekarssicht)

Scarab: Abfrage-Ergebnisse - Mozilla Firefox

http://localhost:8080/scarab/issues/curmodule/103/tqk/0/template/IssueList

Module > UB Konstanz > Virtuelle Auskunft

Abmelden Petra Haetscher (BibliothekarIn Lokaler Manager)

Startseite

- Neues Ticket
- Abfragen
- Vorlagen bearbeiten
- Berichte

Admin

- Tickets prüfen
- Module
- Benutzer

Hilfe zu Scarab

- Einführung
- Tickets
- Suchanfragen
- Berichte
- Richtlinien
- FAQ
- Fachausdrücke

KNKB3 Ticketnummer Neue Abfrage Auskunft Text-Suche

Exportiere Ergebnisse nach...

Abfrage-Ergebnisse (4 Tickets)

22.04.2005 13:36:13 GMT

[Hinzufügen/entfernen von Attributen aus der Ansicht](#)

Auswählen	Modul	Ticket-Typ	Ticketnummer	Email	Vorname Nachname
<input type="checkbox"/>	Knowledge Base	Formal	KNKB2	stef.winkler@gmx.de	Stefan Winkler
<input type="checkbox"/>	Knowledge Base	Inhaltlich	KNKB3	stef.winkler@gmx.de	Stefan Winkler
<input type="checkbox"/>	Virtuelle Auskunft	Formal	KNVA7	stefan.winkler@bsz-bw.de	Stefan Winkler
<input type="checkbox"/>	Virtuelle Auskunft	Formal	KNVA8	stefan.winkler@bsz-bw.de	Petra Haetscher

Einträge pro Seite 25 50 75 100 Alle Aktualisieren

Exportiere Ergebnisse nach...

Gültigkeitsbereich der Abfrage

Alle Module und Ticket-Typen

© 2001-2005 CollabNet | Scarab 1.0-a20-200504191555

Geöffnete formale Frage (Bibliothekarssicht)

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the Scarab web application. The address bar shows the URL: `http://localhost:8080/scarab/issues/curmodule/103/tqk/0/template/ViewIssue.vm/id/KNVA7/ever`. The page title is "Scarab: Ticket ansehen - Mozilla Firefox".

The application header includes the Scarab logo and navigation links: "Module > UB Konstanz > Virtuelle Auskunft > Issue KNVA7: (stefan.winkler@bsz-bw.de) Abmelden Petra Haetscher (BibliothekarIn Lokaler Manager)".

The main content area displays the ticket details for "KNVA7 (Formal)". The ticket number is "KNVA7 (Formal)". The creation date and time are "08.03.2005 13:59:02 GMT" by "Petra Haetscher". The last modification date and time are also "08.03.2005 13:59:02 GMT" by "Petra Haetscher".

The ticket is categorized as a "Formale Frage" (Formal Question) and is currently open. The question text is: "Das ist eine Formale Frage, ohne Anhang". The user's email is "stefan.winkler@bsz-bw.de" and the name is "Stefan Winkler".

The left sidebar contains navigation menus for "Startseite", "Admin", and "Hilfe zu Scarab".

Weiterleiten
(Bibliothekarssicht)

The screenshot shows the Scarab web application interface in a Mozilla Firefox browser window. The page title is "Scarab: Benutzer diesem Ticket zuordnen". The URL is "http://localhost:8080/scarab/issues/curmodule/103/tqk/0/curadminmenu/2/template/ViewIssue.vm".

The interface includes a navigation menu on the left with sections for "Startseite", "Admin", and "Hilfe zu Scarab". The main content area shows the ticket details for "Issue KNVA5" assigned to "stefan.winkler@mail.bs-zbw.de".

Key sections in the interface include:

- Startseite:** Neues Ticket, Abfragen, Vorlagen bearbeiten, Berichte.
- Admin:** Tickets prüfen, Module, Benutzer.
- Hilfe zu Scarab:** Einführung, Tickets, Suchanfragen, Berichte, Richtlinien, FAQ, Fachausdrücke.
- Dem Ticket KNVA5 zugewiesenes Personal:** A section with a "Fertig" button and instructions: "Hier klicken um Benutzer auszuwählen, zu denen dieses Ticket assoziiert werden sollen. Änderungen des Tickets werden erst bei Auswahl von 'Fertig' gespeichert."
- Kein Personal zugewiesen.** A message indicating no users are currently assigned.
- Ursache:** A section with the instruction "Bitte geben Sie einen Änderungsgrund ein, bevor Sie speichern." and a text input field.
- Benutzer:** A table listing users with columns for "Auswählen", "Benutzername", "Vollständiger Name", and "Organisation".

Auswählen	Benutzername	Vollständiger Name	Organisation
<input type="checkbox"/>	Administrator	Scarab Administrator	Zuweisen CC
<input type="checkbox"/>	Haetscher	Petra Haetscher	Zuweisen CC
<input type="checkbox"/>	Kunde2	Herr Kunde2 (KN)	Zuweisen CC Verschieben
<input type="checkbox"/>	Käse	Karl Käse	Zuweisen CC
<input type="checkbox"/>	Muster	Peter Muster	Zuweisen CC
<input type="checkbox"/>	Tester	Ralf Tester	Zuweisen CC
<input type="checkbox"/>	Winkler	Stefan Winkler	Zuweisen CC

At the bottom of the user list, there are options for "Einträge pro Seite" (25, 50, 75, 100) and an "Aktualisieren" button. A button "Ausgewählte Benutzer zuweisen" is also present.

© 2001-2005 CollabNet | Scarab 1.0-a20-200504191555

Bearbeitungs-Historie (Bibliothekarssicht)

The screenshot shows a web browser window titled "Scarab: Ticket ansehen - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL: `http://localhost:8080/scarab/issues/curmodule/103/tqk/0/curadminmenu/2/template/Vi`. The page header includes the Scarab logo and navigation links: "Module > UB Konstanz > Virtuelle Auskunft > Issue KNVA 13: (stef.winkler@gmx.de) Abmelden Stefan Winkler (BibliothekarIn Lokaler Manager)".

On the left side, there are two main menu sections:

- Startseite**
 - Neues Ticket
 - Abfragen
 - Vorlagen bearbeiten
 - Berichte
- Admin**
 - Tickets prüfen
 - Module
 - Benutzer

Below the menu is a "Hilfe zu Scarab" section with a question mark icon and a list of links: Einführung, Tickets, Suchanfragen, Berichte, Richtlinien, FAQ, and Fachausdrücke.

The main content area shows the ticket details for "Issue KNVA 13". It includes search filters for "Ticketnummer" and "Text-Suche", and a link "Alles auf einer Seite anzeigen". Navigation links "« vorheriger" and "> nächster" are present, along with "2 of 15".

Below the navigation are tabs for "Attribute", "0 Bearbeiter", "2 Kommentare", "0 Dateianhänge / 0 Abhängigkeiten / 0 URLs", and "Historie". The "Historie" tab is active, showing a table titled "Historie ändern".

Datum	Aktion	Ursache	Von
14.04.2005 15:09:34 GMT	Added comment to issue 'Ist doch klar, es gibt noch keine Kunden'	Nicht angeboten.	Stefan Winkler
14.04.2005 12:48:56 GMT	Added comment to issue 'Warum hat das eigentlich der Admin abgeschickt, und nicht ein Bibliothekskunde?'	Nicht angeboten.	Petra Haetscher
14.04.2005 12:44:21 GMT	Issue created	Erster Eintrag	Scarab Administrator
14.04.2005 12:44:21 GMT	Vorname Nachname set to "Stefan Winkler"	Erster Eintrag	Scarab Administrator
14.04.2005 12:44:21 GMT	Formale Frage set to "Das ist meine soundsovielte Fo..."	Erster Eintrag	Scarab Administrator

Below the table is a link "Vollständige Historie anzeigen". At the bottom of the main content area are buttons for "Ticket verschieben" and "Ticket kopieren".

At the very bottom of the page, there are links for "RSS", "ATOM", and "Link ohne Session-Info KNVA13". The footer contains the copyright information: "© 2001-2005 CollabNet | Scarab 1.0-a20-200504191555".

Vielen Dank!

- Kontakt:
Stefan.Winkler@bsz-bw.de
- Website:
<http://cms.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/>
- Endbericht Vorstudie:
<http://cms.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/virtauskunftendberichtvorstudie>
- Scarab - Artifact Tracking System
<http://scarab.tigris.org/>