

# InfoDesk

Wissen wächst aus Information –  
Virtuelle Auskunft im Lernprozess

Jan Steinberg

- Kurzinformationen zum Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg
- InfoDesk – Was ist das?
- Wie wird mit InfoDesk gearbeitet?
- Die Deutsche Internetbibliothek – eine große Herausforderung
- Zusammenfassung
- Weiteres Vorgehen

# Bibliotheksservice-Zentrum Baden- Württemberg



- 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

**InfoDesk** ist ein  
kooperativer E-Mailanfrage- und  
Weiterleitungsdienst

## E-Mail-Auskunft: früher

- Benutzeranfragen:
  - einfache zentrale E-Mail-Accounts
- Beantwortung:
  - zentral oder dezentral, keine Abstimmung
  - kein Archiv
- Geschäftsgang:
  - „auf Zuruf“ bzw. nicht existent

- Mailformular, dem Webauftritt angepasst
- koordiniertes Arbeiten im kontrollierten Geschäftsgang
- Archiv für Fragen und Antworten in der Wissensbasis
- kooperative Nutzung von Expertenwissen

## InfoDesk: Stand

- Universitätsbibliothek Konstanz
- HTWG Konstanz
- SULB Saarbrücken
- SLUB Dresden
- WLB Stuttgart
- Bibliothek der Medizinischen Fakultät Mannheim der Universität Heidelberg
- Universitätsbibliothek Chemnitz
- Universitätsbibliothek der TU Berlin
- Universitätsbibliothek Stuttgart
- Universitätsbibliothek Regensburg
- Universitätsbibliothek Bamberg

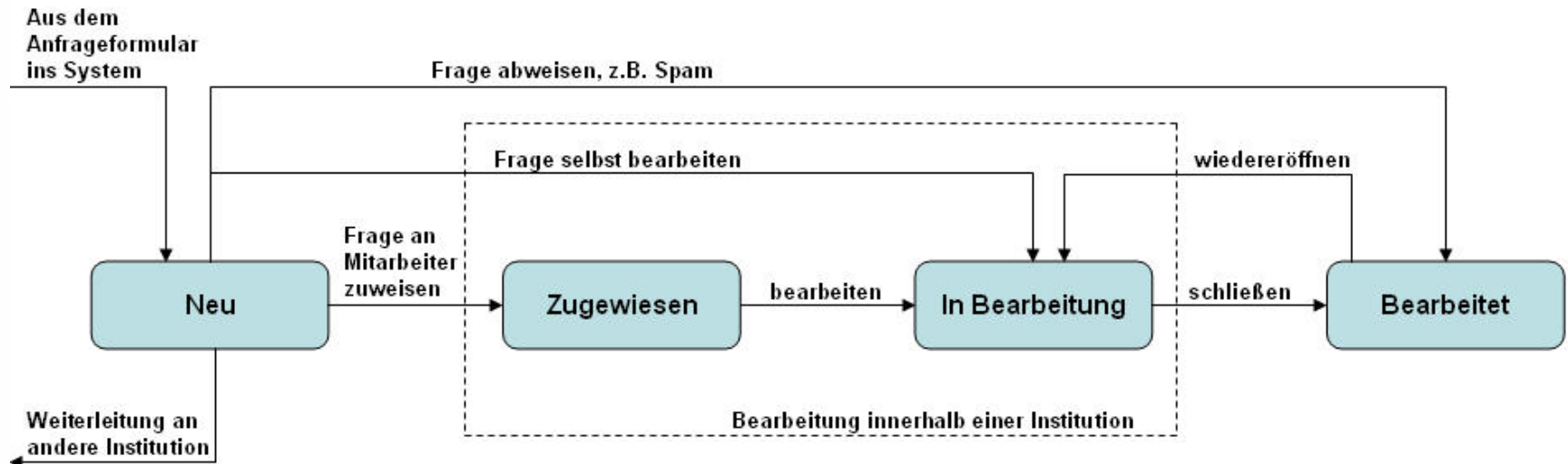
- Technische Basis: freie Software Scarab
- Moderne Java Technologie
- Hochkonfigurierbar, modular und erweiterbar
- Mehrsprachig
- XML-Import / Export
- Such- und Indexierungstool (Lucene)



The screenshot displays the website of the Sächsische Landesbibliothek - Staats- und Universitätsbibliothek Dresden. The main navigation bar includes links for 'Bibliothek auf einen Blick', 'Literatursuche', 'Bücher, Texte, Tipps in WWW', 'Dienstleistungen', and 'Fachinformationen'. A central search bar is present, along with a 'Virtuelle Auskunft' button. Below the navigation, there are several service categories: 'Führungen und Schaltungen', 'Elektronische Publikationsangebote', 'Foto- und Kopierarbeiten', 'Ausbildung', 'Informationsvermittlungsstelle (IVS)', 'Virtuelle Auskunft', 'Anschaffungsvorschlag', 'Newsletter', and 'Intranet (Nur SLUB-Mitarbeiter)'. The 'Virtuelle Auskunft' form is the primary focus, featuring a text input field for the question, a dropdown for 'Fach', and a dropdown for 'Formale Zuordnung'. The 'Kontakt' section includes fields for '\* Email' and '\* Name', with a note that asterisks denote mandatory fields. Buttons for 'Abschicken!' and 'Anhänge hochladen' are provided. To the right, there is a section for 'Fragen Sie die UB!' with a similar form structure, including a dropdown for 'Teilbibliothek' and 'Kontakt' fields. The website also features a sidebar with 'SLUB von A - Z' and 'Standorte' links, and a footer with 'TU Dresden' and 'Andere Bibliotheken'.

➤ **InfoDesk** lässt sich problemlos in den Webauftritt der Bibliothek einbinden.

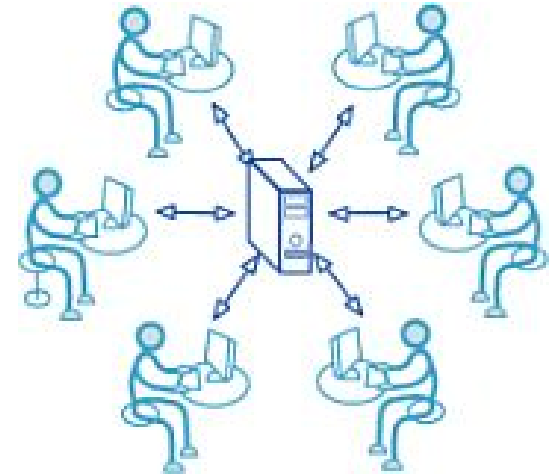
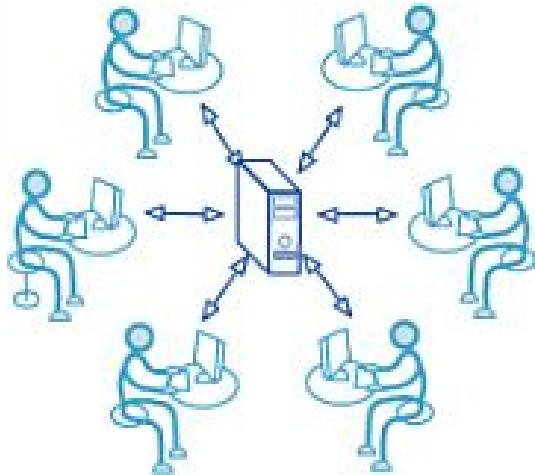
# Flexibler Geschäftsgang



➤ Der Workflow in **InfoDesk** ist flexibel gestaltbar.

# Kooperation mit InfoDesk

- bessere Organisation **innerhalb** der Einrichtung: Doppelarbeit wird vermieden, Zuständigkeiten sind geklärt.



- bessere Organisation **zwischen** den teilnehmenden Einrichtungen: Expertenwissen kann abgefragt werden

## Kooperation mit InfoDesk

- Die Bildung von Auskunfts-Konsortien ist möglich.
- AG Virtuelle Auskunft koordiniert die technische Entwicklung und die Grundsätze der Kooperation.
- InfoDesk ist verbundübergreifend.



## InfoDesk

Sächsische Landesbibliothek — Staats- und Universitätsbibliothek Dresden

Module &gt; SLUB Dresden &gt; Virtuelle Auskunft

test slub ( BibliothekarIn ZuweiserIn )

1 von 57 →

Suchen in DDVA

Standardsuchen

- Einfache Suche
- Erweiterte Suche
- Persönliche Suchen

Statistiken

- Monatl. nach Fächern
- Monatl. n. formalen Kategorien
- SLUB Gesamt (2006)
- SLUB Gesamt (2007)

Erfassen

- Eingabe

Admin


- Module
- Benutzer

Hilfe

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

## Abfrage-Ergebnisse [Alles]

Auswahl	Frage-Nr.	Zustand	Frage	Formale Kategorien	Fach	Weitergeleitet an (mit Email)	Datum
<input type="checkbox"/>	<a href="#">DDVA1413</a>	Zugewiesen	Ist folgender Titels über Ihre Bibliothek noch zu ...	Allgemeines	Sonstiges	bkrause@slub-dresden.de	12.03.2007 18:33
<input type="checkbox"/>	<a href="#">DDVA1412</a>	Zugewiesen	Sehr geehrte Frau Kunath, zu unten stehendem Ka...	Allgemeines	Informatik, Informationswissenschaft, allgemeine W...	suett@slub-dresden.de	12.03.2007 15:44
<input type="checkbox"/>	<a href="#">DDVA1411</a>	Zugewiesen	Sehr geehrte Damen und Herren, ich studiere an de...	Alte und Wertvolle Drucke, Bibeln	Religion	dimi@slub-dresden.de	12.03.2007 15:34
<input type="checkbox"/>	<a href="#">DDVA1410</a>	Bearbeitet	Sehr geehrte Damen und Herren, ich habe momentan ...	Ausleihe, Benutzerkonto	Sonstiges	zbausl@slub-dresden.de	10.03.2007 12:53
<input type="checkbox"/>	<a href="#">DDVA1409</a>	Bearbeitet	Sehr geehrte Damen und Herren, Unter: Historia Sa...	Literatursuche	Sonstiges	bkrause@slub-dresden.de	10.03.2007 11:22
<input type="checkbox"/>	<a href="#">DDVA1408</a>	Zugewiesen	Wie kann ich als Nutzer einer anderen Unibibliothe...	Allgemeines	Informatik, Informationswissenschaft, allgemeine W...	bkrause@slub-dresden.de	09.03.2007 15:07
<input type="checkbox"/>	<a href="#">DDVA1407</a>	Zugewiesen	Brief Muche 07_03_ Eberhard E. Muche Diestelweg ...	Literatursuche	Sonstiges	dimi@slub-dresden.de	09.03.2007 11:32
<input type="checkbox"/>	<a href="#">DDVA1406</a>	Zugewiesen	Brief Hölzer 08_03_ Hölzer Wohnbau GmbH Holzhofg...	Literatursuche	Sonstiges	reinhold@slub-dresden.de	09.03.2007 11:28
<input type="checkbox"/>	<a href="#">DDVA1405</a>	Bearbeitet	Hallo, ich war im Erziehungsurlaub und habe zwisc...	Ausleihe, Benutzerkonto	Sozialwissenschaften	zbausl@slub-dresden.de	09.03.2007 10:35
<input type="checkbox"/>	<a href="#">DDVA1404</a>	Bearbeitet	Sehr geehrte Damen und Herren, ich interessiere...	Allgemeines	Informatik, Informationswissenschaft, allgemeine W...	suett@slub-dresden.de, friedr@slub-dresden.de	09.03.2007 10:05



## InfoDesk

Sächsische Landesbibliothek — Staats- und Universitätsbibliothek Dresden

Module > SLUB Dresden > Virtuelle Auskunft > DDVA1337
test slub ( BibliothekarIn ZuweiserIn )

Suchen in DDVA

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

Statistiken


- [Monatl. nach Fächern](#)
- [Monatl. n. formalen Kategorien](#)
- [SLUB\\_Gesamt \(2006\)](#)
- [SLUB\\_Gesamt \(2007\)](#)

Erfassen

- [Eingabe](#)

Admin

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

Hilfe 

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

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

<b>Frage-Nr.</b>	DDVA1337
<b>Erstellung</b>	Toni Oliver Rosenberger (info@orchestra.ch) am 23.02.2007 11:31
<b>letzte Änderung</b>	<a href="#">Virtuelle Auskunft</a> 23.02.2007 11:31

**Frage an die Virtuelle Auskunft**

<b>Frage</b>	<p>Sehr geehrte Damen und Herren</p> <p>In Ihrer Bibliothek liegt ein Brief von Hans Richter, datiert auf den 18. September 1909. Dieser Brief enthält wichtige Informationen (inkl. Skizze) über die Uraufführung des Siegfried-Idylls von Richard Wagner. Ist es möglich eine Kopie dieses Briefes zu bekommen?</p> <p>Besten Dank für Ihre Auskunft.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen, Toni Rosenberger</p>
<b>Fach</b>	<input type="text" value="Bitte wählen..."/>
<b>Formale Kategorien</b>	<input type="text" value="Bitte wählen..."/>

**Bearbeitung**

<b>Antwort</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px;"></div>
----------------	---

**Zustand**

1 von 1329 →

**Frage an die Virtuelle Auskunft****Frage** Sehr geehrte Damen und Herren

In Ihrer Bibliothek liegt ein Brief von Hans Richter, datiert auf den 18. September 1909. Dieser Brief enthält wichtige Informationen (inkl. Skizze) über die Uraufführung des Siegfried-Idylls von Richard Wagner. Ist es möglich eine Kopie dieses Briefes zu bekommen?

Besten Dank für Ihre Auskunft.

Mit freundlichen Grüßen,  
Toni Rosenberger

**Fach** **Formale Kategorien** **Bearbeitung****Antwort****Zustand**

# Benachrichtigungs-Mail

Sehr geehrte Benutzerin, sehr geehrter Benutzer,  
die Antwort auf Ihre Frage finden Sie am Ende dieser Mail.

Viele Grüße  
Ihre UB Bamberg

Universitätsbibliothek Bamberg  
Informationszentrum  
Postfach 2705  
D-96018 Bamberg  
Tel.: (0951) 863-1527  
E-Mail: infobib@unibib.uni-bamberg.de

-----  
Ihre Frage lautet:

Liebes Auskunftsteam,  
wie lange bleiben bestellte Bücher liegen?

Mit freundlichen Grüßen

Herr Mustermann

Unsere Antwort:

Sehr geehrter Herr Mustermann,  
bei uns stehen bestellte Medien 14 Tage zur Abholung bereit.

Mit freundlichen Grüßen

Straßberger

- Erhöhung des Personaleinsatzes
- Praxisgerechte Erweiterung und Optimierung der Anwendung
- Abschluss der Migration der Deutschen Internetbibliothek auf die Plattform InfoDesk



# Deutsche Internetbibliothek

The screenshot shows the homepage of the 'deutsche internet bibliothek' website. The header features the logo and the tagline 'schnell.mehr.wissen.' with a yellow bar containing 'E-Mail Auskunft' and 'Wir über uns'. A left sidebar lists various subject categories such as 'Andere Länder & Reisen', 'Computer & Internet', 'Eltern & Familie', 'Freizeit & Hobby', 'Gesundheit & Psyche', 'Geschichte', 'Haus & Garten', 'Job & Karriere', 'Kunst & Medien', 'Literatur & Sprache', 'Musik', 'Nachschlagewerke & Bibliotheken', 'Natur & Umwelt', 'Naturwissenschaft & Mathematik', 'Politik, Religion & Gesellschaft', 'Recht & Gesetze', 'Regionales', 'Sport', 'Technik', and 'Wirtschaft & Kapitalanlage'. The main content area is titled 'Home > E-Mail Auskunft' and includes a search bar, a 'Suche' button, and a list of categories with brief descriptions. A blue box highlights the 'E-Mail Auskunft' section, which states: 'Nicht das Passende im Katalog gefunden? Wir geben die Antwort auf Ihre Fragen - kostenlos!' and 'Neue Links Die zehn neuesten Seiten im Katalog der DIB - ständig aktuell.' Below this, it says 'Wir über uns Die DIB - ein gemeinsames Angebot von öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken. Aktuell umfasst unsere Datenbank 6115 Links.' The footer contains 'Impressum Kontakt Disclaimer' and 'Letzte Aktualisierung der Seite: 15.05.2006 | © Deutsche Internetbibliothek | Powered by SISIS-SunRise'.

- E-Mail-Auskunft und thematischer Linkkatalog mit 94 Bibliotheken
- BSZ hostet den Server der DIB
- Neue Plattform InfoDesk



<http://www.internetbibliothek.de>


**deutsche internet bibliothek**

[Module](#) > [DIB](#) > [Virtuelle Auskunft DIB](#) > [ZVAD37](#) Tester1 DIB ( BibliothekarIn LocalAdmin ZuweiserIn )

**Suchen in ZVAD**

   
   
 Standardsuchen   

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

← 6 von 8 →

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

<b>Frage-Nr.</b>	<b>ZVAD37</b>
<b>Erstellung</b>	Marika (InfoDesk@Dresden.web.de) am 06.03.2007 14:54
<b>letzte Änderung</b>	<a href="#">Sabine Conrad</a> 08.03.2007 14:02

**Frage an die Virtuelle Auskunft**

<b>Frage</b>	Wie wird man Millionär?
<b>Thema</b>	<input type="text" value="Andere Länder &amp; Reisen"/>

**Bearbeitung**

<b>Kurzbeschreibung</b>	<input type="text"/>
<b>Antwort</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>

<b>Zustand</b>	<input type="button" value="Neu"/> <input type="button" value="Zugewiesen"/> <input type="button" value="In Bearbeitung"/> <input type="button" value="Bearbeitet"/>
----------------	--

© 2001-2005 CollabNet | [Scarab 1.0-a20-200703141518](#) [Abmelden](#)


**deutsche internet bibliothek**

Module > DIB > Arnsberg, Stadtbibliothek
Tester1 DIB ( BibliothekarIn LocalAdmin ZuweiserIn )

<b>Suchen in abst</b> <input type="text"/> <input type="button" value="Text-Suche"/> <input type="text"/> <input type="button" value="ID-Suche"/> Standardsuchen <input type="button" value="v"/> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <a href="#">Einfache Suche</a></li> <li>· <a href="#">Erweiterte Suche</a></li> <li>· <a href="#">Persönliche Suchen</a></li> <li>· <a href="#">Standardsuche editieren</a></li> </ul>	<div style="background-color: #e0f0ff; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <b>Erweiterte Suche in</b>          DIB &gt; Arnsberg, Stadtbibliothek Frage an die DIB       </div> <div style="background-color: #e0f0ff; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <b>Fragenummer</b>  <b>Frageummernauswahl</b> von: <input type="text"/> bis: <input type="text"/>  <b>Zeitraum für Frage-Erstellungsdatum</b> von: <input type="text"/> bis: <input type="text"/>  <small>(z.B. TT.MM.JJJJ HH:mm)</small> </div> <div style="background-color: #e0f0ff; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <b>Frage an die Virtuelle Auskunft</b>  <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>Frage</b></td> <td><input style="width: 80%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td><b>Thema</b></td> <td> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">           Andere Länder &amp; Reisen            Österreich            Schweiz            Afrika            Asien            Australien &amp; Ozeanien            Besonders Reisen         </div> </td> </tr> </table> </div> <div style="background-color: #e0f0ff; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <b>Kontaktdaten</b>  <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>E-Mail</b></td> <td><input style="width: 80%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td><b>Name</b></td> <td><input style="width: 80%;" type="text"/></td> </tr> </table> </div> <div style="background-color: #e0f0ff; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <b>Bearbeitung</b>  <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>Antwort</b></td> <td><input style="width: 80%;" type="text"/></td> </tr> <tr> <td><b>Zustand</b></td> <td> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">           Neu            Zugewiesen            In Bearbeitung            Bearbeitet         </div> </td> </tr> <tr> <td><b>Kurzbeschreibung</b></td> <td><input style="width: 80%;" type="text"/></td> </tr> </table> </div>	<b>Frage</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<b>Thema</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">           Andere Länder &amp; Reisen            Österreich            Schweiz            Afrika            Asien            Australien &amp; Ozeanien            Besonders Reisen         </div>	<b>E-Mail</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<b>Name</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<b>Antwort</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<b>Zustand</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">           Neu            Zugewiesen            In Bearbeitung            Bearbeitet         </div>	<b>Kurzbeschreibung</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>
<b>Frage</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>														
<b>Thema</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">           Andere Länder &amp; Reisen            Österreich            Schweiz            Afrika            Asien            Australien &amp; Ozeanien            Besonders Reisen         </div>														
<b>E-Mail</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>														
<b>Name</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>														
<b>Antwort</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>														
<b>Zustand</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">           Neu            Zugewiesen            In Bearbeitung            Bearbeitet         </div>														
<b>Kurzbeschreibung</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>														

© 2001-2005 CollabNet | Scarab 1.0-a20-200703141518 Abmelden


**deutsche internet bibliothek**

Module > DIB > Arnsberg, Stadtbibliothek
Tester1 DIB ( BibliothekarIn LocalAdmin ZuweiserIn )

**Suchen in ddb**

Persönliche Suchen

- [Persönliche Suchen](#)
- [Standardsuche editieren](#)

**Statistiken**

- [Auswertung alle Produktivfragen](#)

**Erfassen**

- [Eingabe](#)

**Admin**

- [Statistiken](#)
- [Globale Daten](#)
- [Module](#)
- [Rollen](#)
- [Benutzer](#)

**Hilfe**

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

**Links**

\* **Titel**

\* **URL**

\* **Beschreibung**

**Schlagworte**

**Thema**

**Freigabe**

**Bewertung**

**Bewertung der Grafik**

**Bewertung des Inhalt**

**Bewertung der Navigation**

**Bewertung gesamt**

(\* kennzeichnet Pflichtfelder)

- Erhöhung des Personaleinsatzes
- Praxisgerechte Erweiterung und Optimierung der Anwendung
- Abschluss der Migration der Deutschen Internetbibliothek auf die Plattform InfoDesk
- Mittelfristig:
  - Authentifizierung über Shibboleth
  - QATP (Question Answer Transaction Protocol)

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## Kontakt:

- Stefan Winkler  
([stefan.winkler@bsz-bw.de](mailto:stefan.winkler@bsz-bw.de))
- Rainer Scharpf  
([rainer.scharpf@bsz-bw.de](mailto:rainer.scharpf@bsz-bw.de))
- Jan Steinberg  
([jan.steinberg@bsz-bw.de](mailto:jan.steinberg@bsz-bw.de))