

InfoDesk

**Virtuelle Auskunftsdienste
sind im Kommen!**

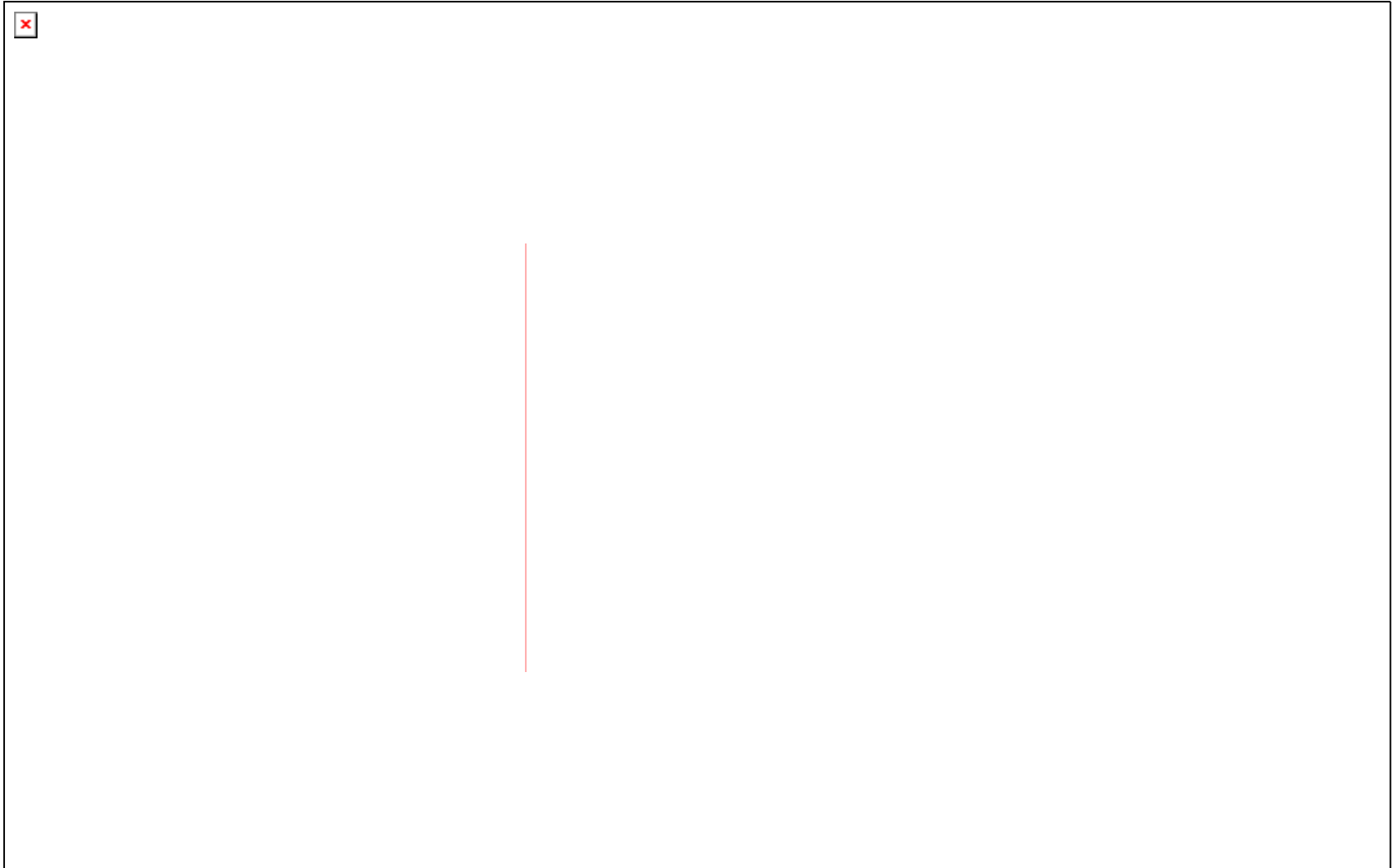
Wa(h)re Information

29. Österreichischer Bibliothekartag
Bregenz, 22. September 2006

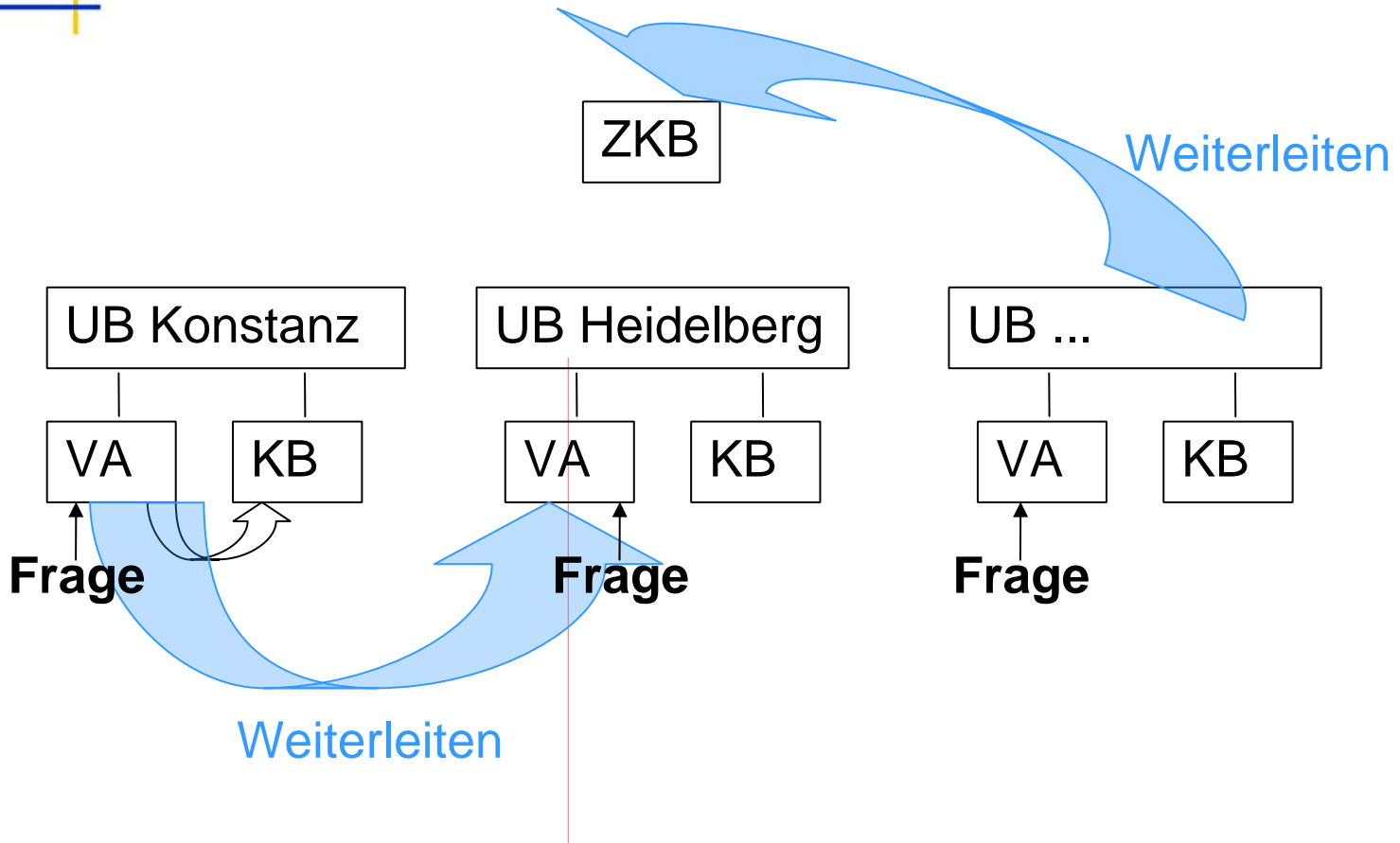
- Gleichbleibend hohes Interesse an Virtuellen Auskunftsdiensten in Deutschland
- Verlagerung der Dienstleistungen in die elektronische Welt bedeutet für die Auskunftsdienste:
 - Webbasierte Lösungen sind notwendig!
- Erforderlich: Verständigung über Art und Umfang der Auskunft.

- Seit März 2006 im Regelbetrieb
 - Hohe Verfügbarkeit des Dienstes
 - Schnelle Antwortzeiten
 - „Gute“ Fragen
 - Hohe Qualität der Antworten
- Schnelle Ausweitung des Nutzerkreises
 - Baden-Württemberg (Konstanz, Saarland, Mannheim, WLB)
 - Bayern (Bamberg, Regensburg)
 - Sachsen (Dresden, Chemnitz)
- Bundesweit Interessenten
 - Berlin, Hannover, München, Frankfurt, ...

- 9 Uni-Bibliotheken mit InfoDesk
- Nutzung sehr abhängig von der Einbindung auf der Homepage
- **Bsp. SLUB Dresden**
 - Seit 20.7.2006 produktiv
 - 352 Anfragen beantwortet
 - 40 Fragen / Woche
 - 6 Fragen / Tag
 - Tendenz leicht steigend
 - Schwerpunkt: formale Fragen (Bibliotheksbenutzung)
 - 6 BearbeiterInnen auf dem System eingewiesen



Modularer Aufbau



Rollen sind ein Bündel von Rechten

Rollen-Liste	
Auswählen	Rolle
<input type="radio"/>	Anonymous
<input type="radio"/>	Anonymous Enter
<input type="radio"/>	Benutzer
<input type="radio"/>	BibliothekarIn
<input type="radio"/>	KB-Redaktion
<input type="radio"/>	Leser
<input type="radio"/>	Root
<input type="radio"/>	Tester

Ändern Löschen Neu hinzufügen

Rechte ändern für [Anonymous] Rolle	
aktivieren	Recht
<input type="checkbox"/>	Domain Admin
<input type="checkbox"/>	Domain Edit
<input type="checkbox"/>	Issue Assign
<input type="checkbox"/>	Issue Attach
<input type="checkbox"/>	Issue Edit
<input type="checkbox"/>	Issue Enter
<input type="checkbox"/>	Issue Move
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue Search
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue View
<input type="checkbox"/>	Item Approve
<input type="checkbox"/>	Item Delete
<input type="checkbox"/>	Module Add
<input type="checkbox"/>	Module Configure
<input type="checkbox"/>	Module Edit
<input type="checkbox"/>	User Approve Roles
<input type="checkbox"/>	User Edit Preferences
<input type="checkbox"/>	Vote Manage

Speichern Abbrechen

Anonymous:

- Suchen
- Ansehen

Jeder Nutzer hat in verschiedenen Modulen
verschiedene Rollen

z.B. Edgar Fixl ist

„Bibliothekar“ im Modul VA der UB Konstanz

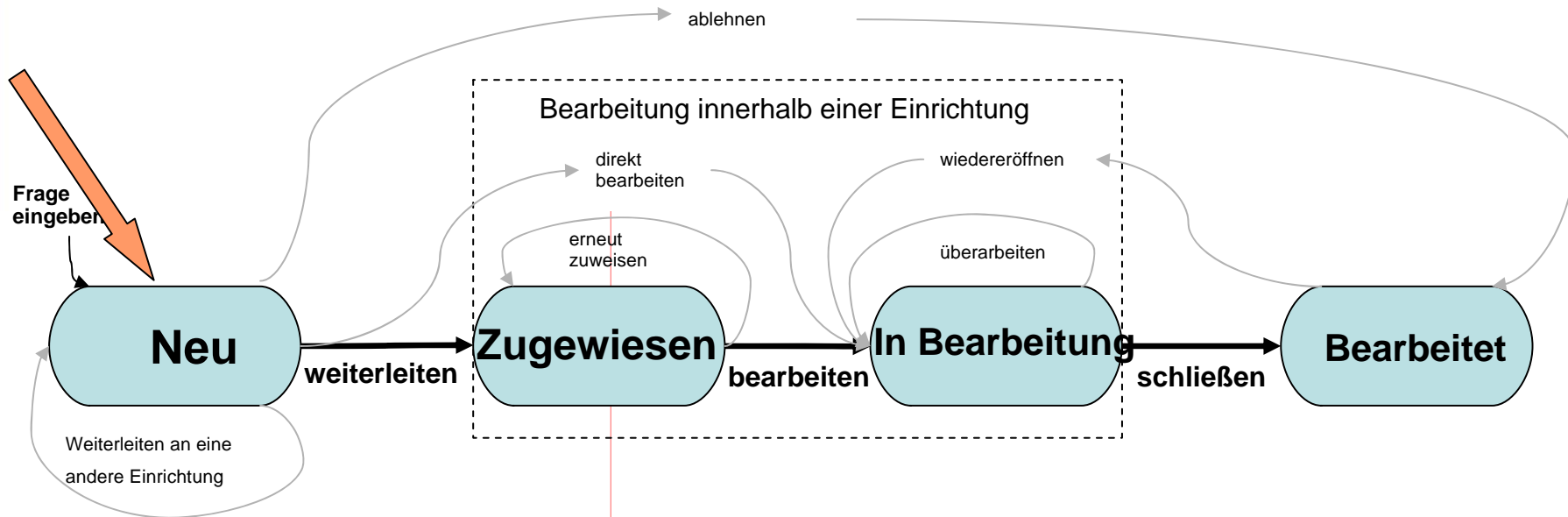
„Bibliothekar“ im Modul ZKB


Rechte ändern für [BibliothekarIn] Rolle	
aktivieren	Recht
<input type="checkbox"/>	Domain Admin
<input type="checkbox"/>	Domain Edit
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue Assign
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue Attach
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue Edit
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue Enter
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue Move
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue Search
<input checked="" type="checkbox"/>	Issue View
<input checked="" type="checkbox"/>	Item Approve
<input checked="" type="checkbox"/>	Item Delete
<input type="checkbox"/>	Module Add
<input type="checkbox"/>	Module Configure
<input type="checkbox"/>	Module Edit
<input type="checkbox"/>	User Approve Roles
<input checked="" type="checkbox"/>	User Edit Preferences
<input type="checkbox"/>	Vote Manage

Speichern Abbrechen

Bibliothekar

- Suchen
- Ansehen
- Editieren
- Verschieben
- Löschen
- ...



**Bibliothek der
Universität Konstanz**

Sie sind hier: [Home](#) » [Hilfe](#) »

[Home](#) [Lokaler Katalog](#) [Digitale Bibliothek](#) [Serviceangebote](#) [Fachinformationen](#) [Bibliothek](#) [Region](#) [A-Z](#)

[Kontakt](#)

[Suche](#)

Hilfe

Katalogsuche:

Fragen Sie uns!

Geben Sie hier Ihre Fragen inhaltlicher oder formaler Art ein – rund um die Uhr!
BibliotheksmitarbeiterInnen werden Ihnen baldmöglichst antworten.

Frage an die Virtuelle Auskunft

* **Frage**

Fach

Formale Zuordnung

Kontakt

* **E-Mail**

* **Name**

(* kennzeichnet Pflichtfelder)

Virtuelle Auskunft: Abfrage-Ergebnisse [Alles] - Mozilla Firefox

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

http://paros.bsz-bw.de:8070/va1/issues/curmodule/101/tqk/0/template/IssueList.vm/action/Se Go

Virtuelle Auskunft
Bibliothek der Universität Konstanz

Module > UB Konstanz > Virtuelle Auskunft Edgar Fixl (BibliothekarIn)

Suchen in KNVA

Text-Suche

ID-Suche

Standardsuchen

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

Admin

- [Administration](#)
- [Benutzer](#)

Hilfe

- [Einführung](#)
- [Übersicht](#)
- [Eingabe von Fragen](#)
- [Suchen in der Datenbank](#)

Abfrage-Ergebnisse [Alles]

Auswahl	Frage-Nr.	Frage	Zustand	Datum
<input type="checkbox"/>	KNVA201	Liebe Kollegen, liebe Sieglinde, lieber Edgar, ...	Bearbeitet	21.03.2006 16:07
<input type="checkbox"/>	KNVA200	Ist die Virtuele Auskunft bereits erreichbar?	Bearbeitet	21.03.2006 15:55
<input type="checkbox"/>	KNVA199	info	In Bearbeitung	21.03.2006 12:03
<input type="checkbox"/>	KNVA197	information.ub	Bearbeitet	21.03.2006 11:50
<input type="checkbox"/>	KNVA196	information restart	Bearbeitet	21.03.2006 10:53
<input type="checkbox"/>	KNVA195	information	Neu	21.03.2006 10:49
<input type="checkbox"/>	KNVA190	Testfrage	In Bearbeitung	20.03.2006 14:05
<input type="checkbox"/>	KNVA188	Testfrage	In Bearbeitung	20.03.2006 11:23

Alle [Felder Anzeige](#)

© 2001-2005 [CollabNet](#) | [Scarab 1.0-a20-200512211053](#) [Abmelden](#)

Done

1. Volltextsuche

- Boolesche Suche (Klammer, AND, OR)
- Wildcards ...?, ...*
- Proximity ...~10
- Unschärf ...~
- Phrasensuche "..."

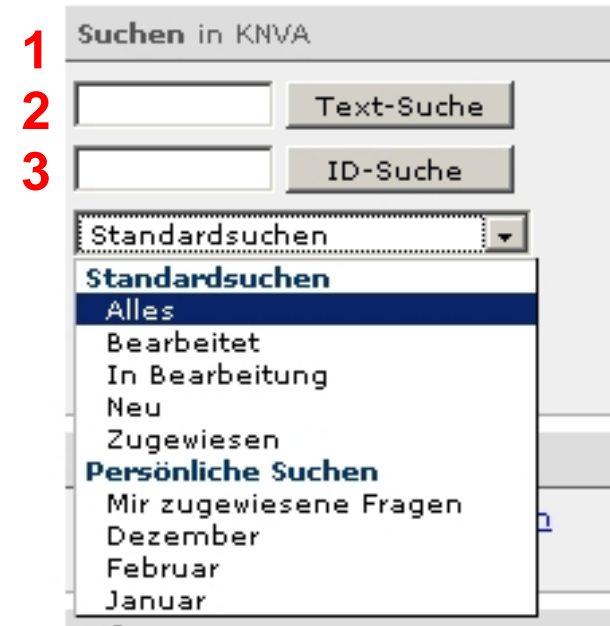
2. Fragenummer (ID)

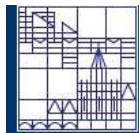
- Bsp. „KNVA107“ oder nur „107“

3. Standardsuchen

- Meine Fragen
- Nach Zustand: Neu | In Bearbeitung | Zugewiesen | Bearbeitet

4. Einfache Suche





InfoDesk

Bibliothek der Universität Konstanz

Module > UB Konstanz > Virtuelle Auskunft > KNVA213

Edgar Fixl (BibliothekarIn LocalAdmin)

← 2 von 79 →

Frage/Antwort 3 Zuweisungen 0 Kommentare/Bezüge Anhänge Historie Alles in einem Fenster

Frage-Nr. KNVA213

Erstellung Winkler (stefan.winkler@bsz-bw.de), 25.07.2006 11:36

letzte Änderung Edgar Fixl 18.09.2006 17:03

Frage an die Virtuelle Auskunft

* Frage Sehr geehrte Damen und Herren,
was verbinden Sie mit dem Begriff "Digitale Bibliothek"?

Im Voraus Vielen Dank!
Stefan Winkler

Fach (DDC) Bitte wählen...

Formale Kategorien Bitte wählen...

Bearbeitung

Antwort

Suchen in KNVA

Text-Suche

ID-Suche

Standardsuchen ▾

- Einfache Suche
- Erweiterte Suche
- Persönliche Suchen

Statistiken

- [monatl. nach form. Kategorien](#)
- [monatl. nach Fach](#)

Erfassen

- [Eingabe](#)

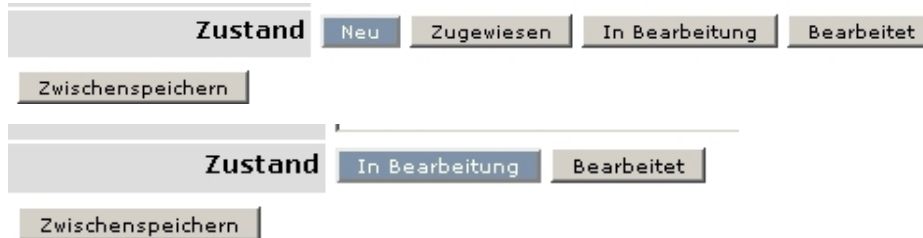
Admin

- [Administration](#)
- [Fragen prüfen](#)
- [Module verwalten](#)
- [Benutzer](#)

Hilfe ?

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

Zustands-Buttons



Zustand „Neu“

Zustand „In Bearbeitung“

- Zustands-Buttons
 1. Ändern den Zustand
 2. Speichern
 3. E-Mail wird verschickt (Zustand Bearbeitet)
- Der Button „Zwischenspeichern“ ändert den Zustand nicht
- Der aktuelle Zustand ist farblich hervorgehoben

Frage / Antwort

2 Zuweisungen

0 Kommentare / Bezüge

Anhänge

Historie

Alles in einem Fenster

zugewiesenes Personal

Edgar Fixl	edgar.fixl@uni-konstanz.de	Weitergeleitet an (ohne Email)	Löschen
Sieglinde Diedrich	sieglinde.diedrich@uni-konstanz.de	Weitergeleitet an (ohne Email)	Löschen

[weitere Personal zuweisen](#)

Frage in ein anderes Modul verschieben/kopieren

[Verschieben](#) (Papierkorb) [Kopieren](#) (Wissensbasis, andere Bibliothek)

Weiterleiten an eine andere Bibliothek

Diese Liste filtern

Filter

Einen Zielort auswählen

HTWG Konstanz > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
SLUB Dresden > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
SULB Saarland > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
TIB/UB Hannover > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
TU München > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Augsburg > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Bamberg > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Chemnitz > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Freiburg > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Heidelberg > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Heidelberg > Virtuelle Auskunft d. Fak. f. Medizin Mannheim	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Hohenheim > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
Gleiches Modul (UB Konstanz > Virtuelle Auskunft)	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Passau > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Potsdam > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Regensburg > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Stuttgart > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
UB Würzburg > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren
WLB > Virtuelle Auskunft	in Frage an die Virtuelle Auskunft	Kopieren

Abbrechen

Virtuelle Auskunft: Generierte Statistik - Mozilla Firefox

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

http://linzgau.bs-zbw.de:8070/va1/issues/curmodule/101/tqk/0/template/reports%2CReport_1.vm/report_id/140/eve

Virtuelle Auskunft im SWB
Bibliothek der Universität Konstanz

Module > UB Konstanz > Virtuelle Auskunft Edgar Fixl (BibliothekarIn)

Suchen in KNVA

Text-Suche

ID-Suche

Standardsuchen

- Einfache Suche
- Erweiterte Suche
- Persönliche Suchen

Statistiken

- monatl. nach form. Kategorien
- monatl. nach Fach

Erfassen

- Eingabe

Admin

- Administration
- Benutzer

Hilfe

- Einführung
- Übersicht
- Eingabe von Fragen
- Suchen in der Datenbank

Erstellungsdatum: 2006 Mai 23 08:43 PM

Erstellt von: [Scarab Administrator](#)

monatl. nach form. Kategorien

	Januar 2006	Februar 2006	März 2006	April 2006	Mai 2006	Juni 2006	Juli 2006	August 2006	September 2006	Oktober 2006	Novem 2006
Formale Kategorien											
Anschaffungsvorschlag	0	0	0	0	1						
Bibliothek	0	0	0	0	0						
Bestände	0	0	0	2	4						
Räumlichkeiten	0	0	0	0	0						
Öffnungszeiten	0	0	0	0	1						
Kopierer, Drucker, ...	0	0	0	0	0						
Adressen, Telefonnummern	0	0	0	0	0						
Benutzung	1	1	1	1	1						
Anmeldung	0	0	0	0	0						
Benutzerkonto	0	0	0	1	2						
Ausleihe	0	0	0	0	1						
Vormerkung	0	0	0	0	0						
Bereitstellung, Abholung	0	0	0	0	0						

Done

- E-Mail-Auskunft mit 94 Bibliotheken
- Umstieg auf InfoDesk (eigenes Konsortium)
- BSZ hostet den Server der DIB
- Geplant: Integration von WBs und ÖBs im Dienst InfoDesk des BSZ

The screenshot shows the website of the Deutsche Internetbibliothek (DIB) in a Mozilla Firefox Beta 1 browser. The page title is "Deutsche Internet Bibliothek - Auskunftsdienst". The URL is "http://linzgau.bs-zbw.de:8070/va/hp/dib/dib1.htm". The website has a blue header with the logo and the text "deutsche internet bibliothek schnell.mehr.wissen.". Below the header, there are navigation links for "E-Mail Auskunft" and "Wir über uns". A main message states: "Die Deutsche Internetbibliothek beantwortet kostenlos (fast) alle Ihre Fragen!" followed by three bullet points: "- Wir beantworten Ihnen alle Fragen - ganz gleich, aus welchem Wissensgebiet.", "- Juristische und medizinische Fachfragen können wir leider nicht beantworten.", and "- Stellen Sie Ihre Fragen rund um die Uhr, wir antworten innerhalb eines Werktags.". Below this is a form titled "Frage an die Virtuelle Auskunft" with a text input field for the question, a "Themen" dropdown menu, and a "Suche" button. There is also a "Kontakt Daten" section with input fields for "E-Mail" and "Name", and a "Weiter" button. At the bottom, there is a footer with "Impressum Kontakt Disclaimer" and "Letzte Aktualisierung der Seite: 15.06.2005 | © Deutsche Internetbibliothek | Powered by SISIS-SunRise".

- <http://www.deutscheinternetbibliothek.de>

- Nutzungsausweitung
- Umstieg Deutsche Internetbibliothek

- Erfüllen neuer Anpassungswünsche
- Optimieren der Nutzeroberfläche
- Entwicklung neuer Features wie
 - Automatisches Routen
 - verteilte Authentifizierung

- Langfristig: Unterstützung des QATP

- Kommunikationsverhalten der Bibliotheksbenutzer hat sich geändert
- Bibliotheken entwickeln Kommunikationswege, die darauf abgestimmt sind
- Infrastruktur für diese Dienste ist im Aufbau
- Der Betrieb wird die traditionelle persönliche Auskunft ergänzen, nicht ersetzen.

Kontakt:

Jan.Steinberg@bsz-bw.de
Stefan.Winkler@bsz-bw.de
Stefan.Wolf@bsz-bw.de

Website:

<http://cms.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/>

Scarab - Artifact Tracking System

<http://scarab.tigris.org/>