BSZ Bibliotheksservice Zentrum Baden-Württemberg

InfoDesk –

neue Funktionalitäten der E-Mail-Auskunft des BSZ

8. BSZ-Kolloquium 2007

5. Oktober 2007, Universität Konstanz

Jan Steinberg, BSZ

Übersicht

- InfoDesk – Was ist das?
- Wie funktioniert InfoDesk?
- Organisation mit InfoDesk
- Neue Funktionalitäten
- Die Deutsche Internetbibliothek
- Ausblick

InfoDesk – Was ist das?

InfoDesk ist ein

- virtueller Auskunftsdienst
- E-Mailanfrage- und Weiterleitungsdienst mit Unterstützung für Bibliotheksgeschäftsgänge
- kooperatives Wissensmanagement-System

Wer benutzt InfoDesk?

Universitätsbibliothek Konstanz

HTWG Konstanz

Sächsische Landesbibliothek –
Staats- und Universitätsbibliothek Dresden

Saarländische Universitäts-
und Landesbibliothek Saarbrücken

Württembergische Landesbibliothek Stuttgart

Universitätsbibliothek Bamberg

Universitätsbibliothek Chemnitz

Universitätsbibliothek Heidelberg

Universitätsbibliothek Regensburg

Universitätsbibliothek Stuttgart

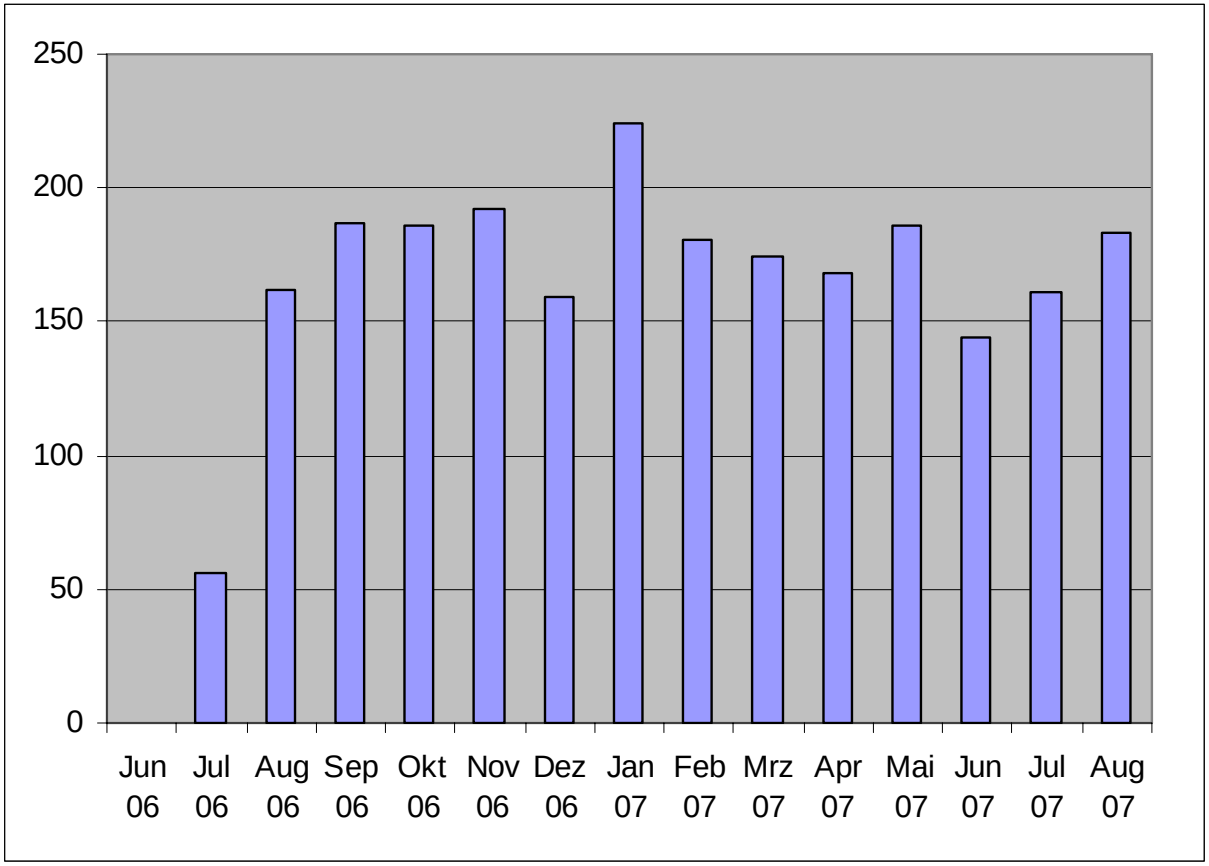
Bibliothek der Technischen Universität Berlin

Bibliothek der Medizinischen Abteilung Homburg/Saar

Bibliothek der Medizinischen Fakultät Mannheim der Universität Heidelberg

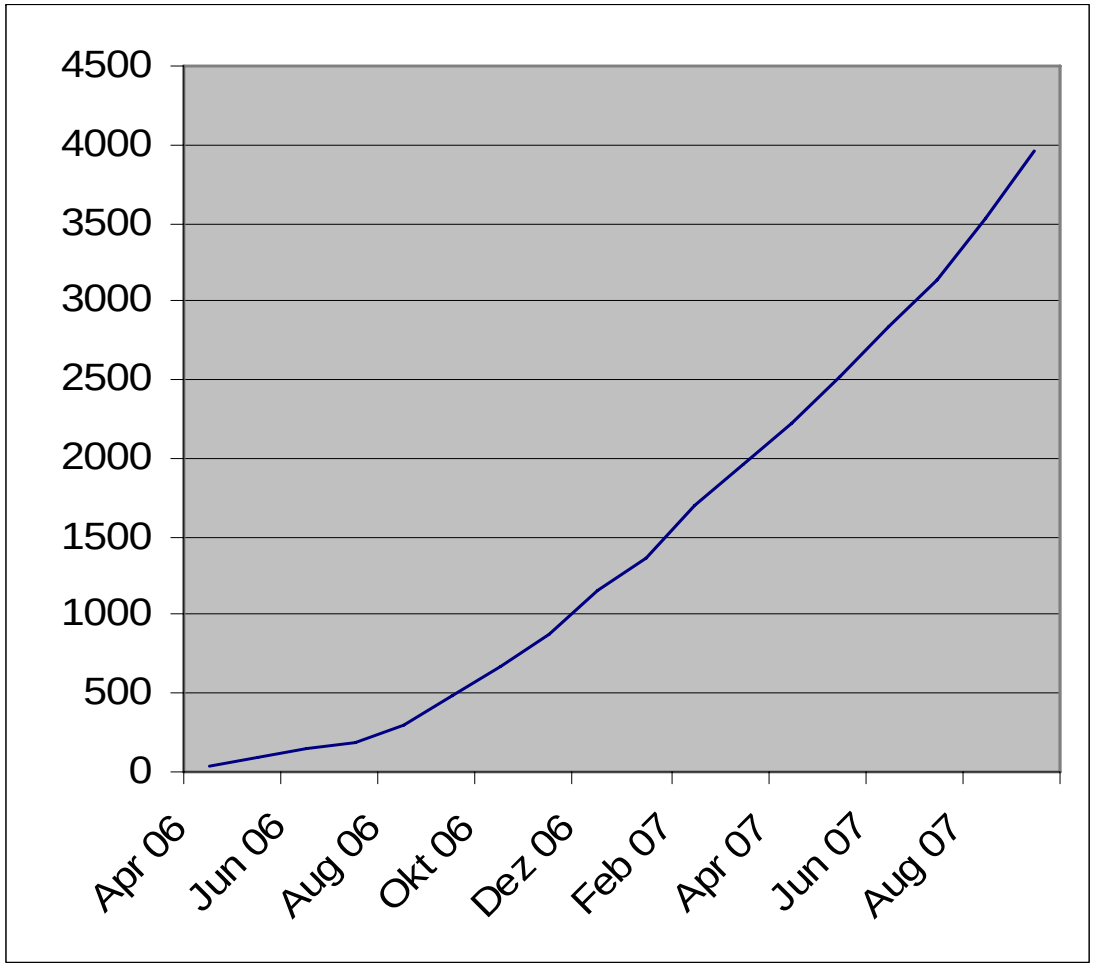
Benutzerfragen an die SLUB Dresden pro Monat

im Schnitt: 177 / Monat



Anzahl der Benutzerfragen an InfoDesk

(seit Beginn des Produktivbetriebs)



Wie funktioniert InfoDesk?

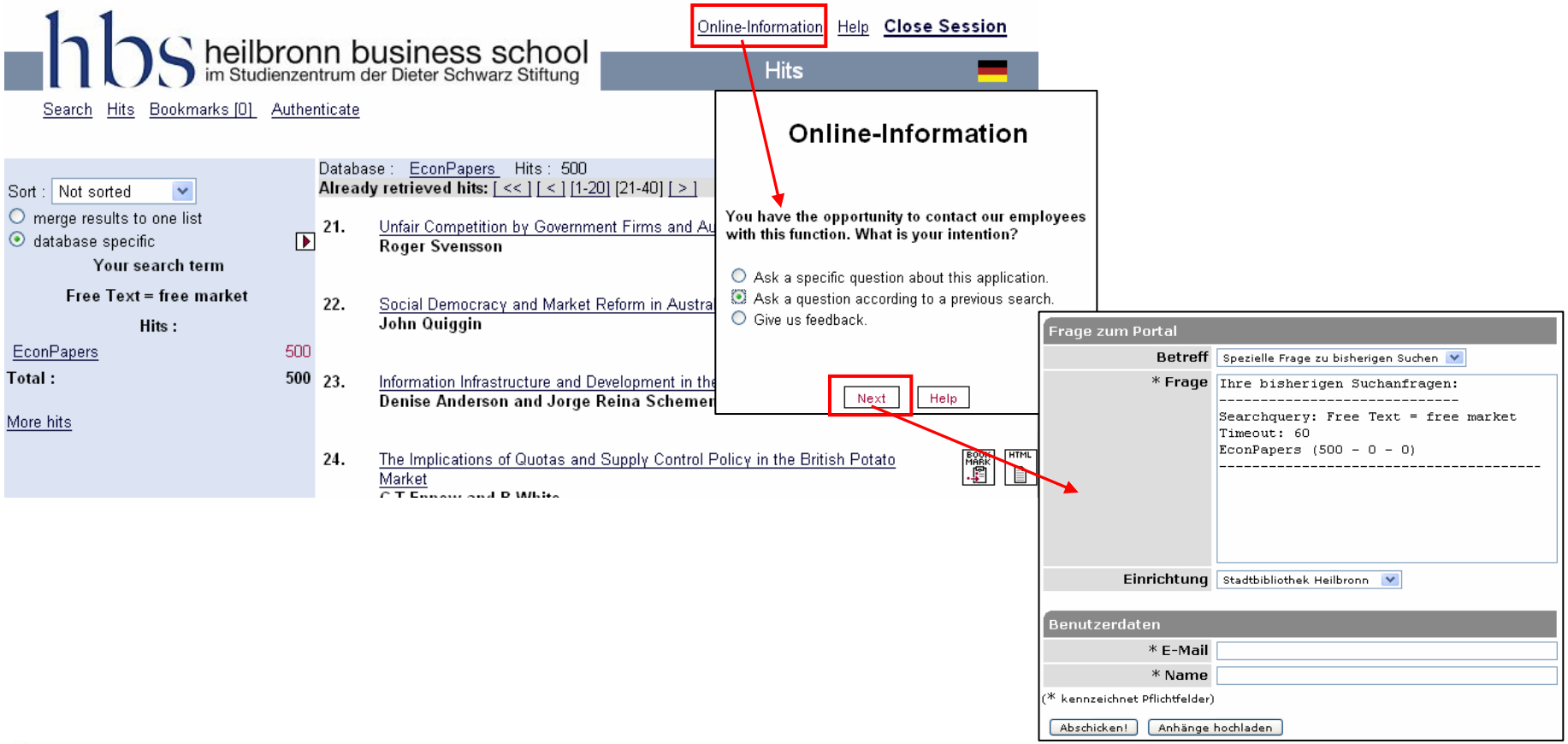
Der Bibliotheksnutzer stellt über ein Webformular eine Frage an seine Bibliothek.

Variante 1:

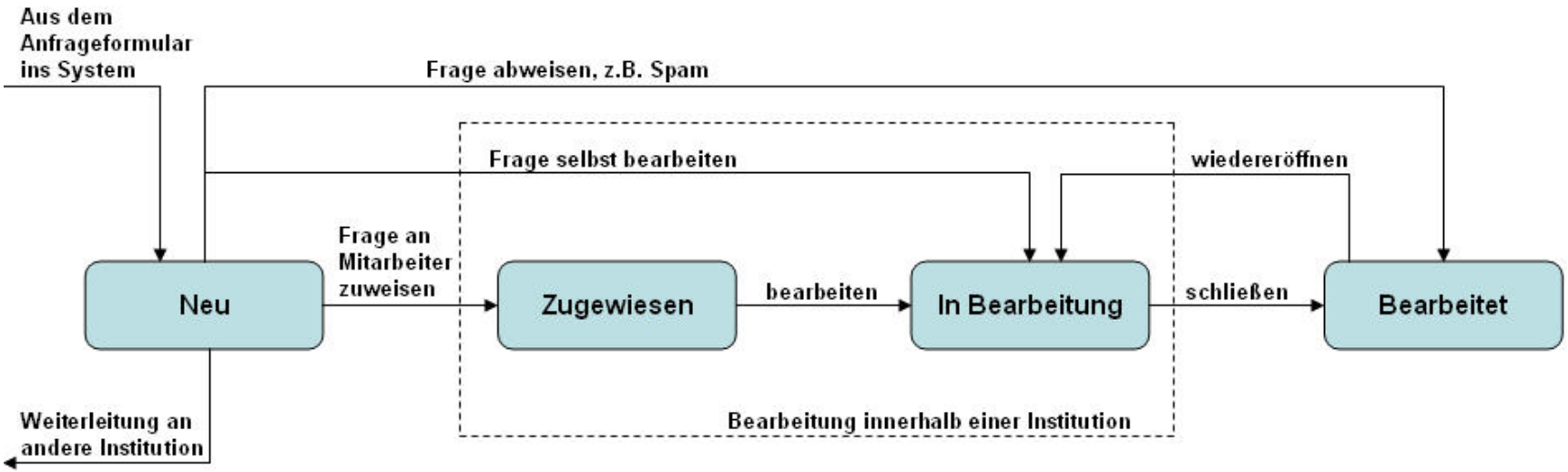
Benutzerfragen an die Bibliothek

Der Bibliotheksnutzer stellt eine Frage aus einem Informationssystem heraus.

Variante 2:



Flexibler Geschäftsgang

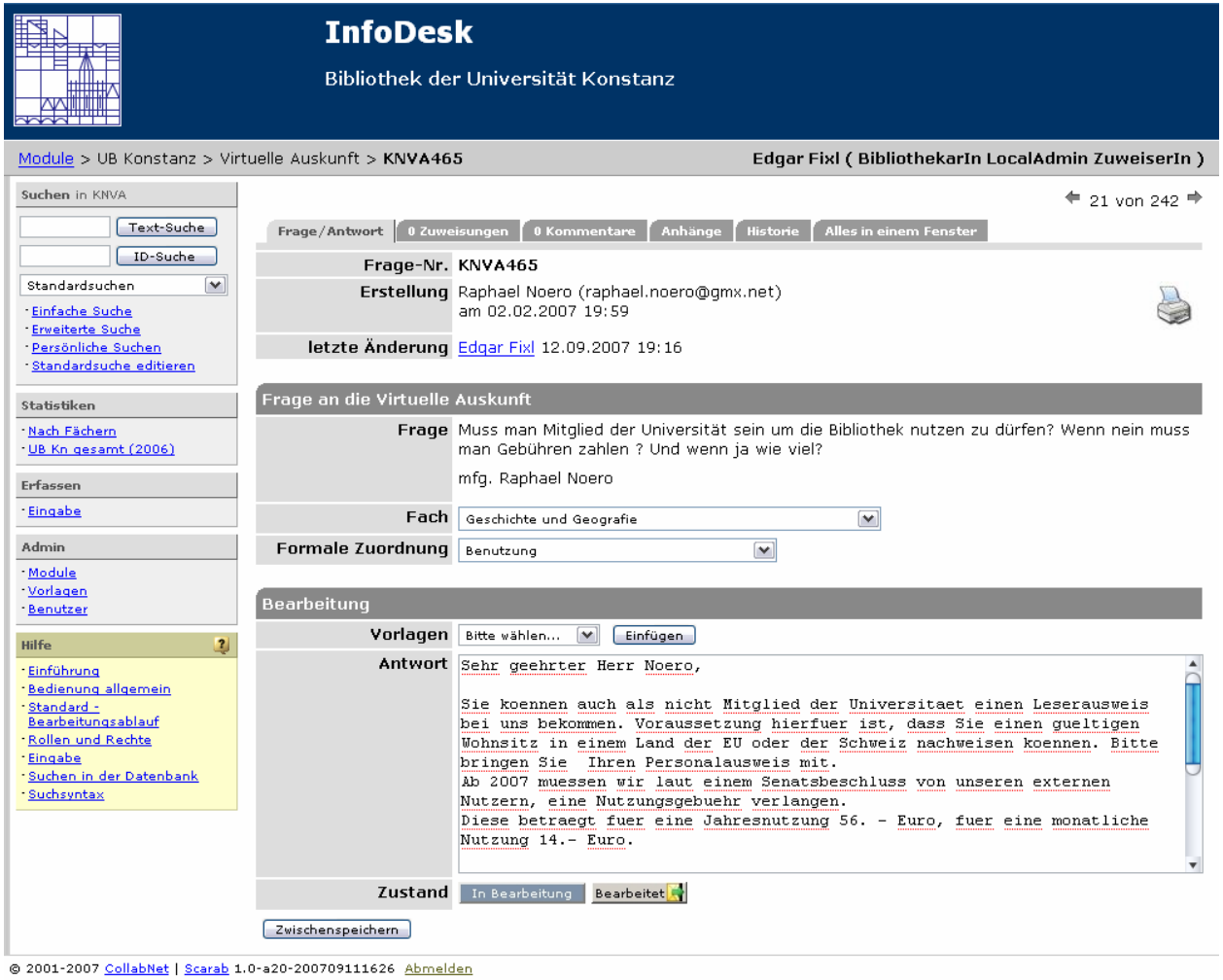


- Der Workflow in **InfoDesk** ist flexibel gestaltbar.

Bearbeitersicht

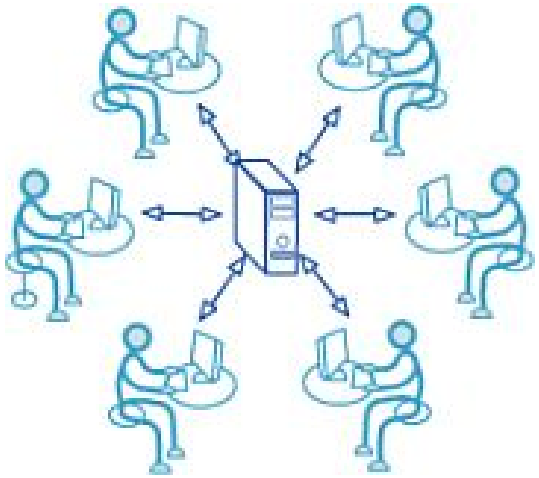
Auswahl	Frage-Nr.	Frage	Zustand	Datum
☐	KNVA582	Ich habe am 14. August einige Bücher ausgeliehen u...	Neu	11.09.2007 08:12
☐	KNVA579	Sehr geehrte Damen und Herren, ich habe gerade ...	Bearbeitet	10.09.2007 18:38
☐	KNVA578	Hallo, seit Tagen funktioniert der Elektronische ...	Bearbeitet	10.09.2007 15:58
☐	KNVA577	Hallo, bin heute zurückgekommen und habe eine mail...	Bearbeitet	10.09.2007 11:47
☐	KNVA576	wie und wann kann ich ein schließfach in der unibi...	Bearbeitet	10.09.2007 08:29
☐	KNVA575	Liebe KollegInnen, wäre es möglich, sich den Te...	Bearbeitet	09.09.2007 22:58
☐	KNVA574	hallo, firefox ist auf allen stationen hoffnuns...	Bearbeitet	08.09.2007 23:27
☐	KNVA573	Ehemalige Studentin an der Uni KN, sehr geehrte...	Bearbeitet	07.09.2007 12:59
☐	KNVA572	Guten Tag, wäre es möglich, die Klimaanlage im B...	Bearbeitet	07.09.2007 12:23
☐	KNVA571	Liebes BIBO Team Konstanz, ich studiere an der PH...	Bearbeitet	07.09.2007 10:54
☐	KNVA570	Ich würde in den Ferien gerne in Ihre Bibliothek k...	Bearbeitet	07.09.2007 10:50
☐	KNVA569	Sehr geehrte Damen und Herren, vor einigen Woch...	Bearbeitet	06.09.2007 20:18
☐	KNVA568	Hallo, Sie hatten mir vor etwa einem halben Jahr g...	Bearbeitet	06.09.2007 20:03
☐	KNVA567	Sehr geehrte Damen und Herren, leider ist trotz...	Bearbeitet	06.09.2007 18:07
☐	KNVA566	Moin! Ich bereite mich momentan an der Hugo-Ec...	Bearbeitet	06.09.2007 16:32

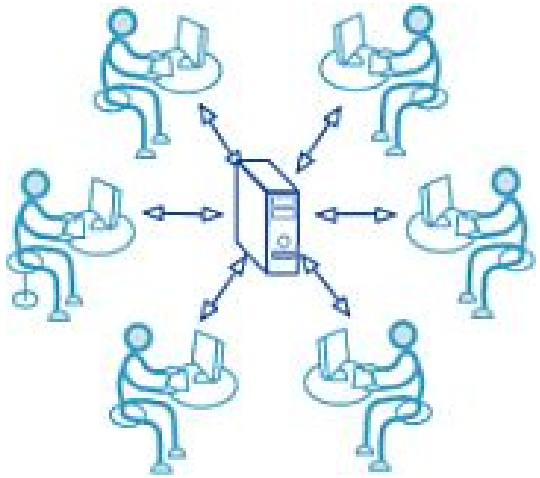
Detailansicht



Organisation mit InfoDesk

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



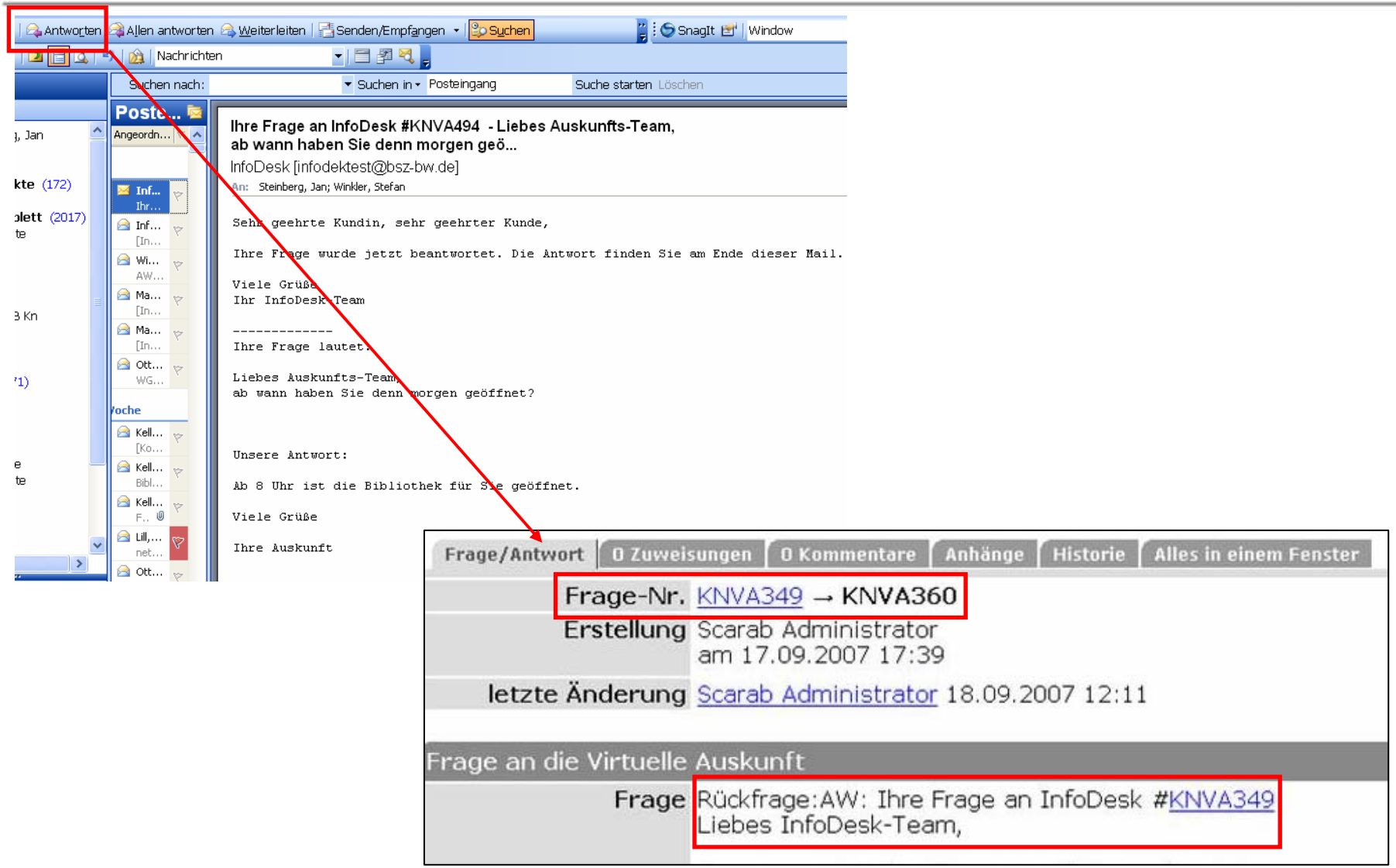


- bessere Organisation **zwischen** den teilnehmenden Einrichtungen: Expertenwissen kann abgefragt werden

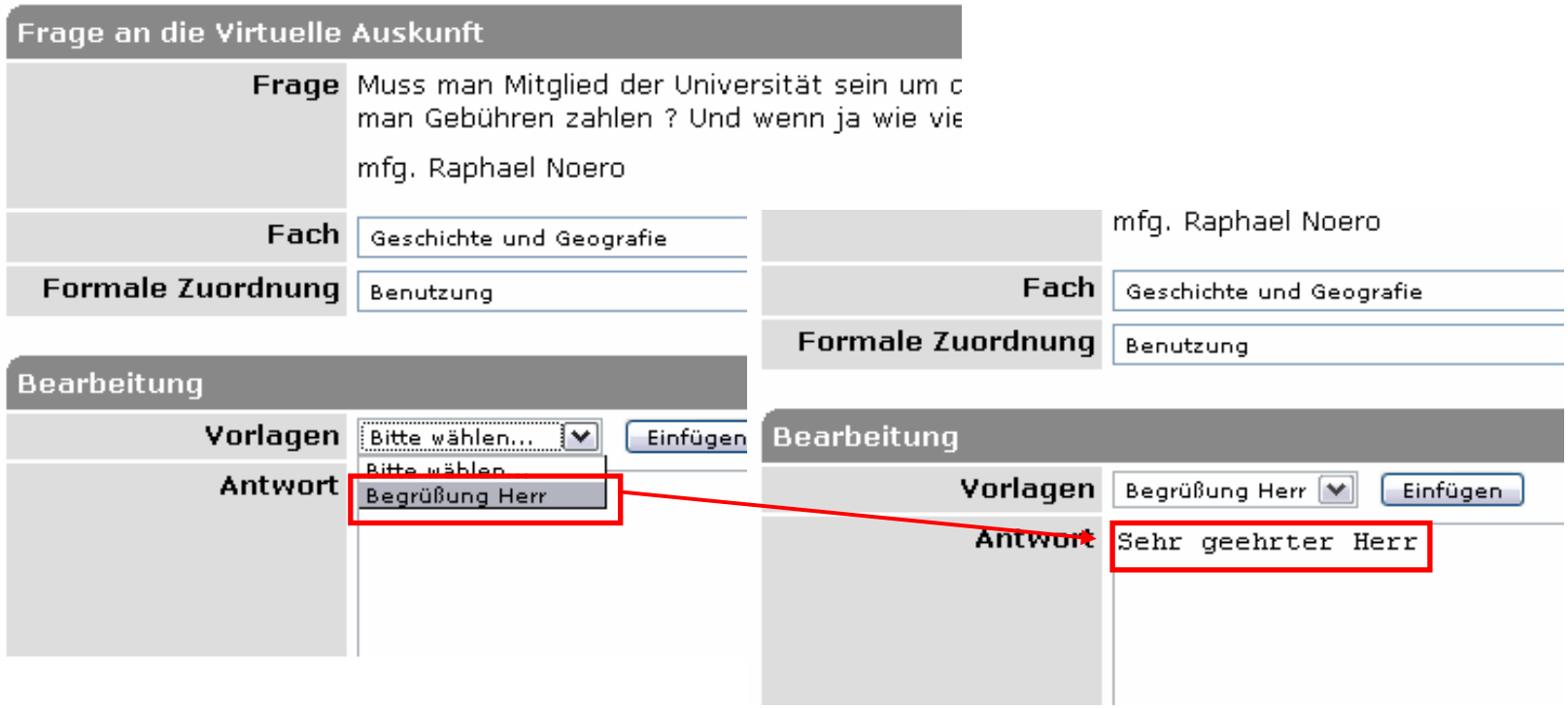
Organisation mit InfoDesk

- Die Bildung von Auskunfts-Konsortien ist möglich.
- Die InfoDesk-Anwendertreffen koordinieren die technische Entwicklung und die Grundsätze der Kooperation.
- InfoDesk ist verbundübergreifend.

Neue Funktionen: Rückfragefunktion



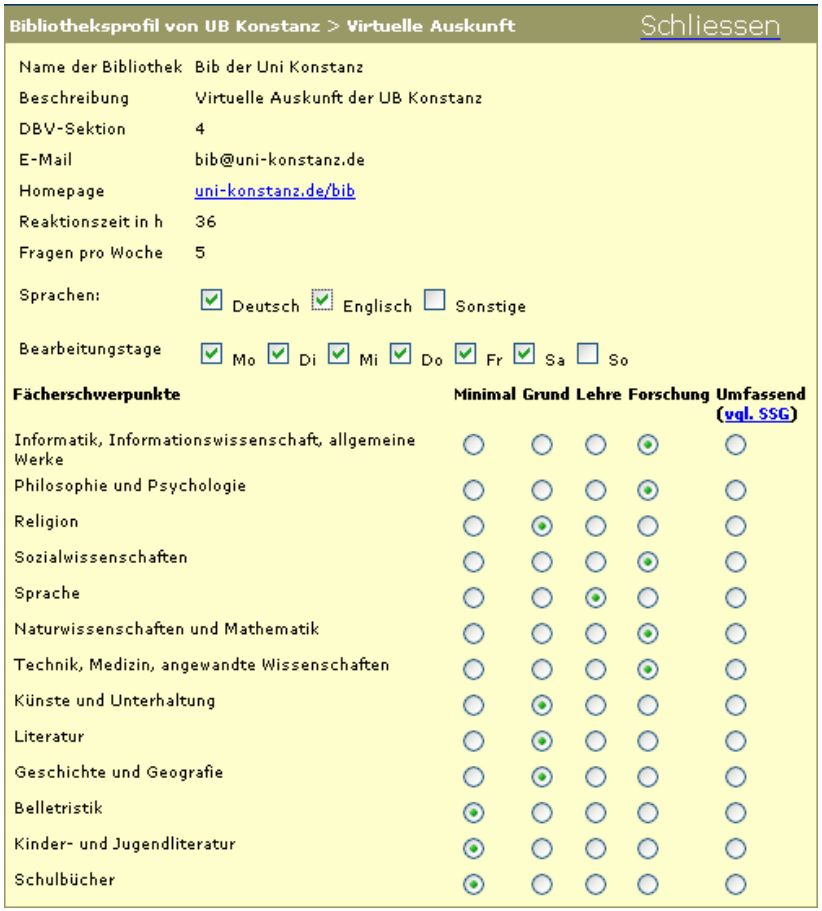
Neue Funktionen: Textvorlagen



Neue Funktionen: Automatisches Routen

Verteilung von Fragen auf Basis eines Bibliotheksprofils abhängig von z.B.

- fachlichen oder formalen Kategorien
- zeitlichen und personellen Kapazitäten

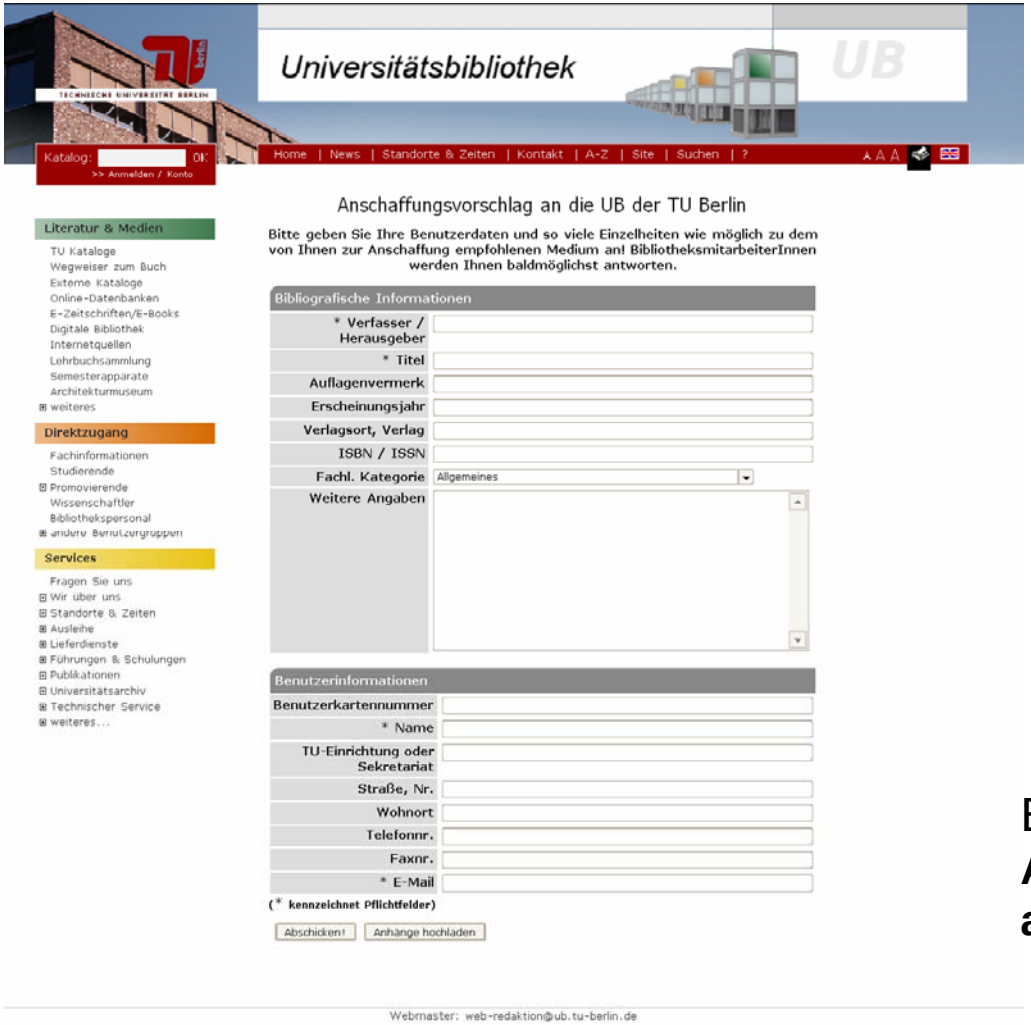


Bibliotheksprofil von UB Konstanz > Virtuelle Auskunft Schliessen

Name der Bibliothek	Bib der Uni Konstanz
Beschreibung	Virtuelle Auskunft der UB Konstanz
DBV-Sektion	4
E-Mail	bib@uni-konstanz.de
Homepage	uni-konstanz.de/bib
Reaktionszeit in h	36
Fragen pro Woche	5
Sprachen:	☑ Deutsch ☑ Englisch ☐ Sonstige
Bearbeitungstage	☑ Mo ☑ Di ☑ Mi ☑ Do ☑ Fr ☑ Sa ☐ So

Fächerschwerpunkte	**Minimal**	**Grund**	**Lehre**	**Forschung**	**Umfassend (vgl. SSG)**
Informatik, Informationswissenschaft, allgemeine Werke	○	○	○	◉	○
Philosophie und Psychologie	○	○	○	◉	○
Religion	○	◉	○	○	○
Sozialwissenschaften	○	○	○	◉	○
Sprache	○	○	◉	○	○
Naturwissenschaften und Mathematik	○	○	○	◉	○
Technik, Medizin, angewandte Wissenschaften	○	○	○	◉	○
Künste und Unterhaltung	○	◉	○	○	○
Literatur	○	◉	○	○	○
Geschichte und Geografie	○	◉	○	○	○
Belletristik	◉	○	○	○	○
Kinder- und Jugendliteratur	◉	○	○	○	○
Schulbücher	◉	○	○	○	○

Ausblick: InfoDesk für Geschäftsgänge



Beispiel:
Anschaffungsvorschlag an der TU Berlin

Verteilte Authentifizierung mit Shibboleth

- Single-Sign-On

- Benutzerverwaltung an der Hochschule
  => keine doppelte Haltung von Benutzerdaten

- Zugriff auf persönliches Konto in InfoDesk mit
  - Liste der gestellten Fragen,
  - deren Bearbeitungszustand
  - zugehörige Antworten

Neukonzeption der Wissensbasis

Deutsche Internetbibliothek

- E-Mail-Auskunft mit 93 Bibliotheken
- BSZ hostet den Server der DIB

Deutsche Internetbibliothek

- thematischer Linkkatalog
- Kooperativ gepflegt
- Suchmaschine

Deutsche Internetbibliothek

- Integration der E-Mail-Auskunft der Deutschen Internetbibliothek in InfoDesk
- Export der Linkdatenbank als Zusatzmodul in InfoDesk
- Einsatz der Automatischen-Weiterleitungs-Funktion
- Ziel:
  Kooperation von Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken zur formalen wie fachlichen Informationsvermittlung

InfoDesk

- 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**.

Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit !!!

Weitere Informationen zu InfoDesk auf
http://ilias.bsz-bw.de/goto.php?target=cat_29

Ansprechpartner: Jan Steinberg (jan.steinberg@bsz-bw.de)