



**BSZ**

Bibliothekservice-Zentrum  
Baden-Württemberg

# Virtuelle Auskunft

Schulung

**Stefan Winkler**  
**Stefan Wolf**  
**Jan Steinberg**

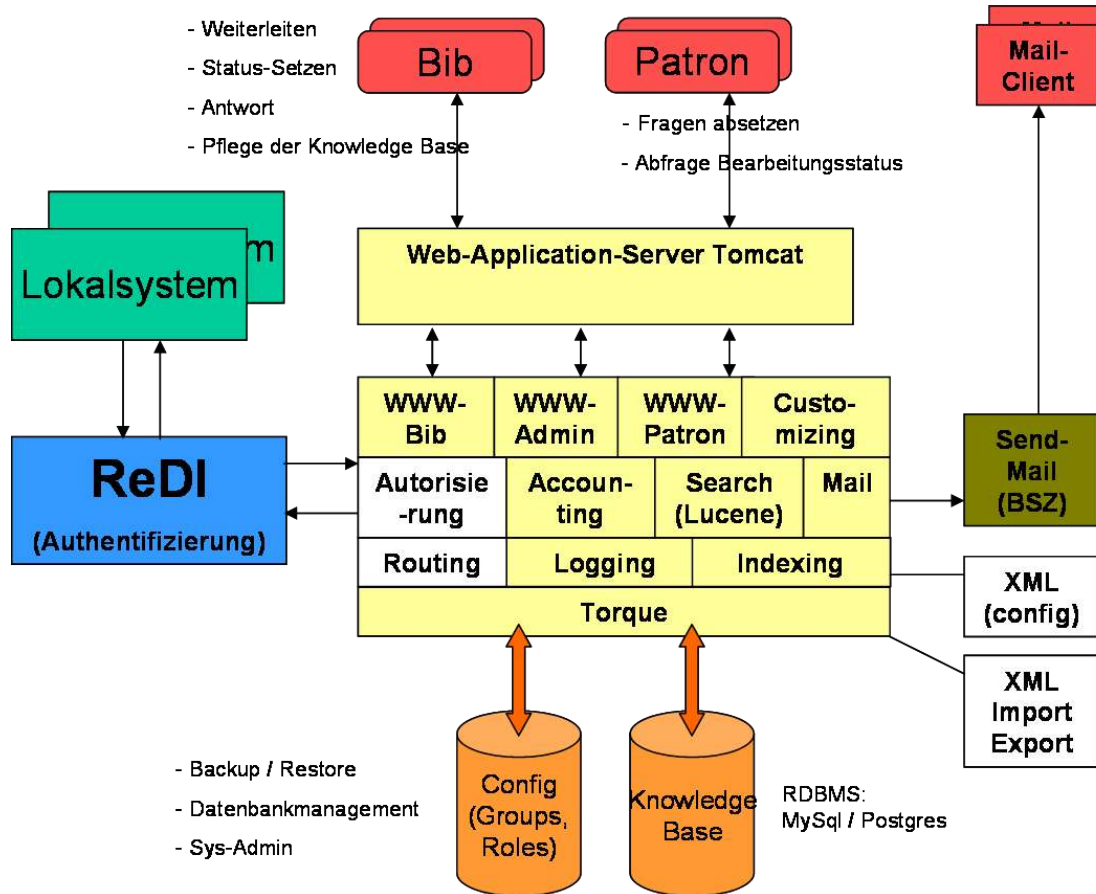
Stuttgart, 24.05.06

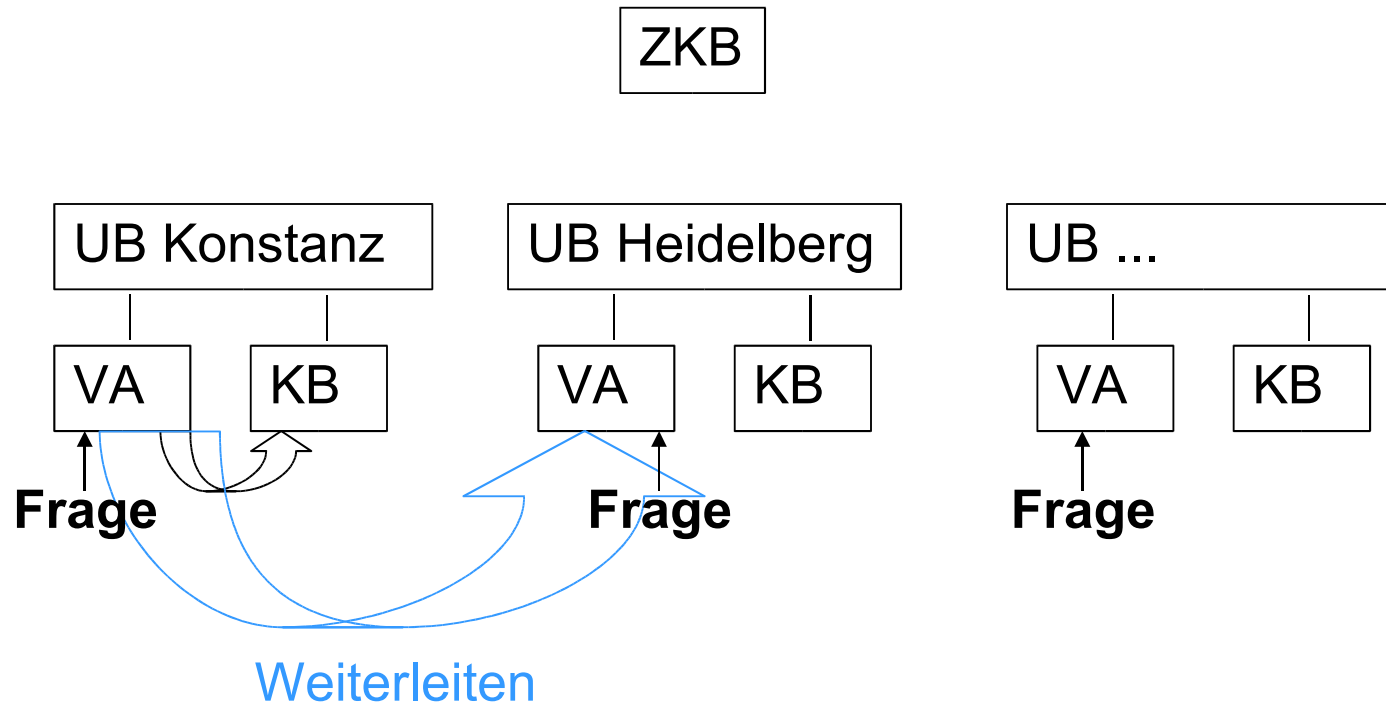
- Kurz(!) zum Projekt Virtuelle Auskunft
- Theorieteil (Allgemeines zur Webapplikation)
- Screenshots mit Erläuterungen (Passiver Teil)
- Aktiver Teil
  - Frage abschicken
  - Einloggen
  - Suchen
  - Zur Frage navigieren
  - Frage bearbeiten
  - Zuweisen an Kollegen
  - Weiterleiten an andere Einrichtung
- Zusammenfassung
- Weiteres Vorgehen

# Projekt Virtuelle Auskunft

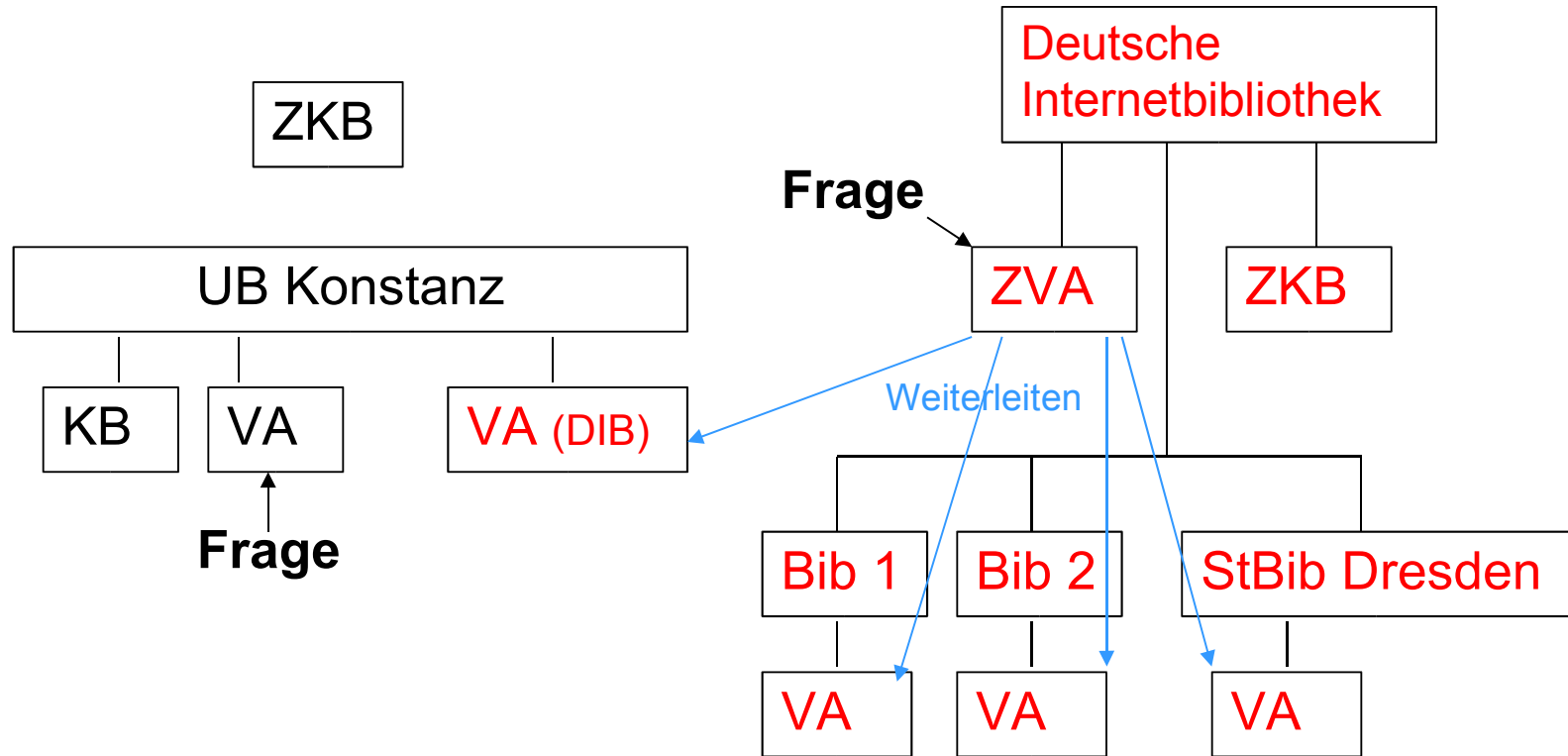
- Mitarbeiter
  - Stefan Winkler
  - Stefan Wolf
  - Jan Steinberg
- Begleitet von der AG Virtuelle Auskunft im SWB
- Optimierung zusammen mit UB Konstanz
- Regelbetrieb
  - UB Konstanz
  - SULB Saarland
  - HTWG Konstanz
- Demnächst
  - Klinikum Mannheim
  - UB Bamberg
  - ...

- **Modularer Aufbau** vgl. Folie „Module 1“
  - Konsortien
  - Bibliotheken
  - Abteilungen
- **Frage/Antwort**
  - Frage eingeben
  - Frage beantworten
- **Weiterleitung**
  - an Kollegen vgl. Folie „Zuweisen an Kollegen“
  - an andere Einrichtungen vgl. Folie „Weiterleitung an andere Bibliothek“
- **Nutzerverwaltung** vgl. Folie „Rollen und Rechte“
  - Rollen
  - Rechte
- **Knowledge Bases**
  - Zentral
  - lokal
- **Einbindung lokale Homepages** vgl. Folie „Eingabeformular“
  - Beispiel: UB Konstanz und Deutsche Internetbibliothek





# Module 2



# Rollen und Rechte

- 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
- ...



1. **Nutzer** gibt Frage ein vgl. Folie „Nutzer: Eingabeformular“
  - a) Authentifizierte Nutzer
  - b) Anonyme Nutzer mit Kontaktdaten (Name, Email)
  
2. **Bibliothekar**
  - a) Loggt sich ein
  - b) Wählt seine Einrichtung (Modul) vgl. Folie „Module“
  - c) Listet neue Fragen auf vgl. Folie „Eingangsliste der Fragen“
  - d) Öffnet eine neue Frage
    - Bearbeitet sie selbst, oder
    - Leitet sie weiter an Kollegen, oder vgl. Folie „Zuweisung“
    - Verschiebt sie zu einer anderen Einrichtung (selten) vgl. Folie „Weiterleitung“
  - e) Setzt den Status (In Bearbeitung, Bearbeitet, Zugewiesen)

# Nutzer: Eingabeformular

The screenshot shows a web browser window titled 'Virtuelle Auskunft - Mozilla Firefox'. The address bar contains the URL 'http://linzgau.bsz-bw.de:8070/va1/hp/UBKonstanz/auskunft.htm'. The page header includes navigation buttons for 'Home', 'Inhalt', 'Suchen', 'Ihre Meinung', 'Terminkalender', and 'Lokaler Katalog'. Below the header is the logo of the 'Bibliothek der Universität Konstanz' and the title 'Virtuelle Auskunft'. A link 'Zurück zum Anfang' is provided. The main heading is 'Fragen Sie uns!' followed by the text: 'Geben Sie hier Ihre Fragen inhaltlicher oder formaler Art ein - rund um die Uhr! Spätestens nach einem Werktag werden BibliotheksmitarbeiterInnen Ihnen antworten.' The form section is titled 'Frage an die Virtuelle Auskunft' and contains a large text area for the question, a dropdown menu for 'Fach (DDC)', and another dropdown for 'Formale Kategorien'. Below this is a 'Kontakt' section with input fields for '\* EMAIL' (stefan.winkler@bsz-bw.de) and '\* Name' (Winkler). A note indicates that asterisks denote mandatory fields. At the bottom of the form are buttons for 'Abschicken!' and 'Anhänge hochladen'.

# Nutzer: Eingabeformular + Anhang hinzufügen

Virtuelle Auskunft - Mozilla Firefox  
http://linzgau.bsz-bw.de:8070/va1/hp/UBKonstanz/auskunft.htm

Home Inhalt Suchen Ihre Meinung Terminkalender Lokaler Katalog

Bibliothek der Universität Konstanz  
**Virtuelle Auskunft**

[Zurück zum Anfang](#)

📁 Ihre Datei wurde hinzugefügt.

**Frage an die Virtuelle Auskunft**

\* Frage

Fach (DDC)

Formale Kategorien

**Kontakt**

\* EMAIL

\* Name

**Anhang hinzufügen**

| Datei           | Größe      | Aktionen                               |
|-----------------|------------|--|
| 1 logo_half.gif | 3290 bytes | <input type="button" value="Löschen"/> |
| 2 logo_half.jpg | 9560 bytes | <input type="button" value="Löschen"/> |

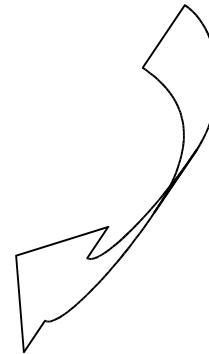
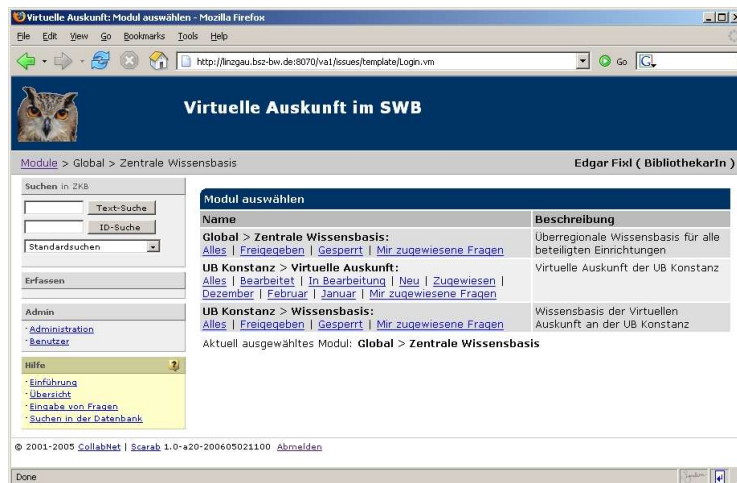
# Einloggen

- Benutzername:  
email-Adresse
- Kennwort: test1

**Anmelden**

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Benutzername</b>                | edgar.fixl@uni-konstanz                    |
| <b>Kennwort</b>                    | *****                                      |
| <b>Kennwort vergessen?</b>         | <a href="#">Kennwort zurücksetzen ↗</a>    |
| <b>Sie sind nicht registriert?</b> | <a href="#">Benutzerkonto einrichten ↗</a> |

Anmelden



Module > Global > Zentrale Wissensbasis

Edgar Fixl ( BibliothekarIn )

Suchen in ZKB

Text-Suche

ID-Suche

Standardsuchen

Erfassen

Admin

- Administration
- Benutzer

Hilfe

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

| Name   | Beschreibung  |
|--|---|
| <b>Global &gt; Zentrale Wissensbasis:</b><br><a href="#">Alles</a>   <a href="#">Freigegeben</a>   <a href="#">Gesperrt</a>   <a href="#">Mir zugewiesene Fragen</a>   | Überregionale Wissensbasis für alle beteiligten Einrichtungen |
| <b>UB Konstanz &gt; Virtuelle Auskunft:</b><br><a href="#">Alles</a>   <a href="#">Bearbeitet</a>   <a href="#">In Bearbeitung</a>   <a href="#">Neu</a>   <a href="#">Zugewiesen</a>   <a href="#">Dezember</a>   <a href="#">Februar</a>   <a href="#">Januar</a>   <a href="#">Mir zugewiesene Fragen</a> | Virtuelle Auskunft der UB Konstanz                            |
| <b>UB Konstanz &gt; Wissensbasis:</b><br><a href="#">Alles</a>   <a href="#">Freigegeben</a>   <a href="#">Gesperrt</a>   <a href="#">Mir zugewiesene Fragen</a>   | Wissensbasis der Virtuellen Auskunft an der UB Konstanz       |

Aktuell ausgewähltes Modul: **Global > Zentrale Wissensbasis**

© 2001-2005 CollabNet | Scarab 1.0-a20-200605021100 Abmelden

← Suche

# Suchen in Fragen

## 1. Volltextsuche

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

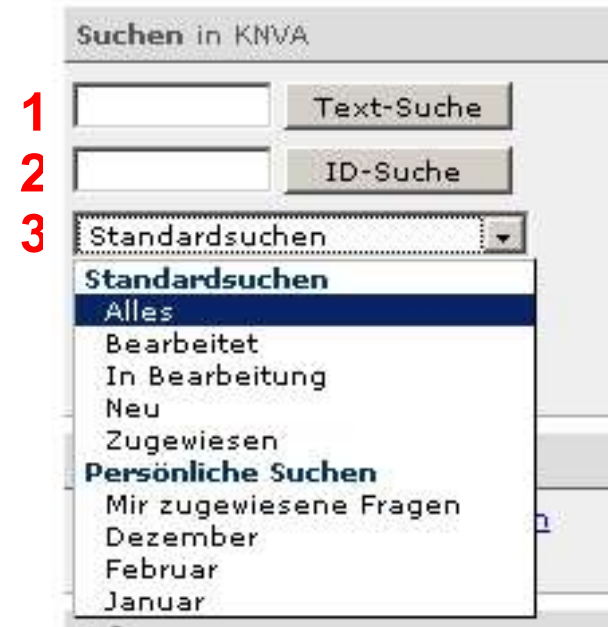
## 2. Fragenummer (ID)

- Bsp. „KNVA107“ oder nur „107“

## 3. Standardsuchen

- Meine Fragen
- Neu | In Bearbeitung | Zugewiesen | Geschlossen

## 4. Einfache Suche



Virtuelle Auskunft: Benutzerdefinierte Abfrage - Mozilla Firefox

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

http://linzgau.bs-z-bw.de:8070/va1/issues/curmodule/101/tqt/0/template/Search.vm/action/Search/eventssubmit\_dose

**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

[monatlich nach form. Kategorien](#)

[monatlich nach Fach](#)

Erfassen

[Eingabe](#)

Admin

[Administration](#)

[Benutzer](#)

Hilfe

[Einführung](#)

[Übersicht](#)

[Eingabe von Fragen](#)

[Suchen in der Datenbank](#)

**Einfache Suche**

Suchen in

Suchtext eingeben

**Kategorien**

Fach (DDC)

Informatik, Informationswissenschaft, allgemeine Werke

Philosophie und Psychologie

Religion

Sozialwissenschaften

Sprache

Naturwissenschaften und Mathematik

Technik, Medizin, angewandte Wissenschaften

Formale Kategorien

Anschaffungsvorschlag

Bibliothek

Bestände

Räumlichkeiten

Öffnungszeiten

Kopierer, Drucker, ...

Adressen, Telefonnummern

Suchen

© 2001-2005 CollabNet | Scarab 1.0-a20-200605021100 Abmelden

Done

## Eingangsliste der Fragen

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

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

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

**Virtuelle Auskunft im SWB**  
Bibliothek der Universität Konstanz

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

Suchen in KNVA 1 of 5

Text-Suche  
ID-Suche

Standardsuchen

- Einfache Suche
- Erweiterte Suche
- Persönliche Suchen

Statistiken

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

Erfassen

- Eingabe

Admin

- Administration
- Benutzer

Done

**Abfrage-Ergebnisse [Alles]**

| Auswahl                  | Frage-Nr.               | Frage   | Zustand    | Datum            |
|--------------------------|-------------------------|---|------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | <a href="#">KNVA246</a> | Testfrage X   | Zugewiesen | 22.05.2006 11:32 |
| <input type="checkbox"/> | <a href="#">KNVA245</a> | Testfrage I   | Zugewiesen | 22.05.2006 10:47 |
| <input type="checkbox"/> | <a href="#">KNVA244</a> | Testfrage für die neuen Funktionalitäten (wie in d... | Bearbeitet | 21.05.2006 17:04 |
| <input type="checkbox"/> | <a href="#">KNVA243</a> | Test: Bitte teilen Sie mir Ihre veränderten Öffnu...  | Bearbeitet | 19.05.2006 13:43 |
| <input type="checkbox"/> | <a href="#">KNVA242</a> | hoe gaat het met jou?                                 | Bearbeitet | 19.05.2006 12:01 |
| <input type="checkbox"/> | <a href="#">KNVA241</a> | Haben Sie auch Trivialliteratur, z.B. aus dem Bast... | Neu        | 19.05.2006 11:06 |
| <input type="checkbox"/> | <a href="#">KNVA240</a> | Wieviele Studenten sind an der Uni Konstanz immatr... | Neu        | 19.05.2006 10:51 |
| <input type="checkbox"/> | <a href="#">KNVA239</a> | Hat die Bibliothek während der Prüfungszeit geände    | Neu        | 19.05.2006 10:45 |



Virtuelle Auskunft: Frage ansehen - Mozilla Firefox

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

http://linzgau.bsz-bw.de:8070/va1/issues/curmodule/101/tqk/0/template/ViewIssue.vm/id/KNVA241/issuelist/4/issuelis

**Virtuelle Auskunft im SWB**  
Bibliothek der Universität Konstanz

Module > UB Konstanz > Virtuelle Auskunft > KNVA241 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

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

6 von 109

Frage-Nr. KNVA241  
Erstellung Edgar Fixl 19.05.2006 11:06  
letzte Änderung Edgar Fixl 22.05.2006 10:13

Frage an die Virtuelle Auskunft

\* Frage Haben Sie auch Trivialliteratur, z.B. aus dem Bastei-Verlag?

Fach (DDC) Künste und Unterhaltung

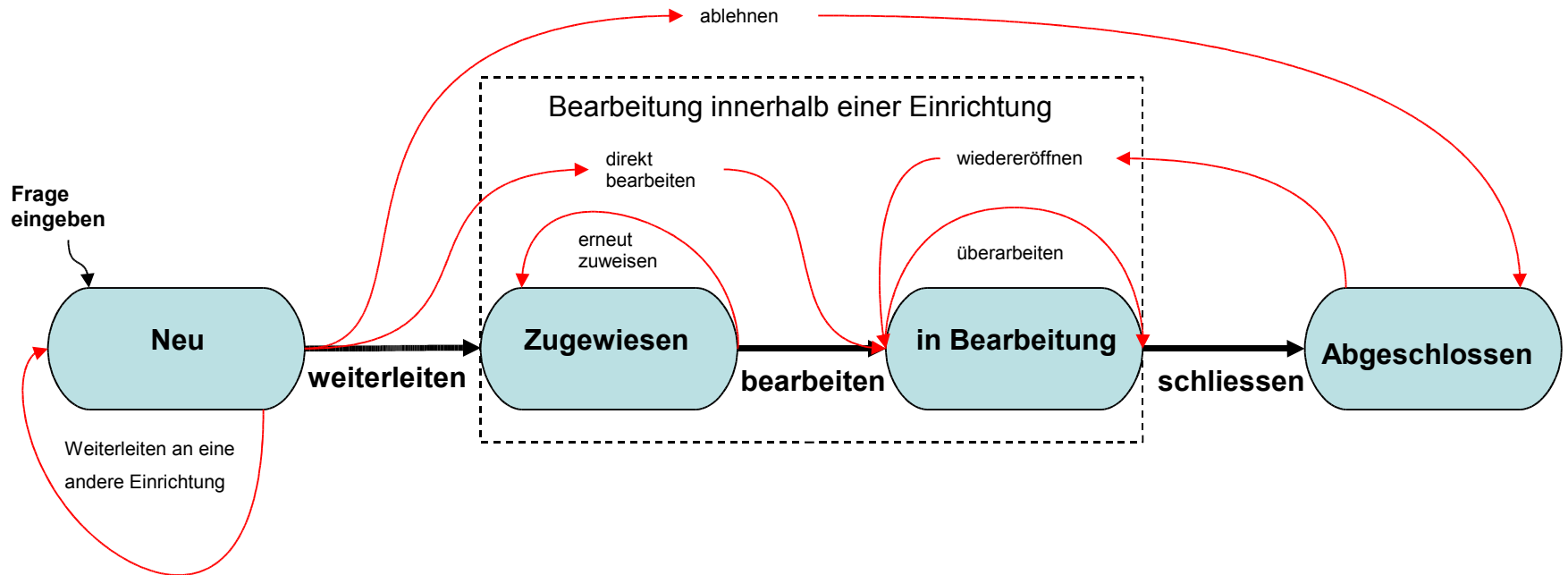
Formale Kategorien Bestände

Bearbeitung

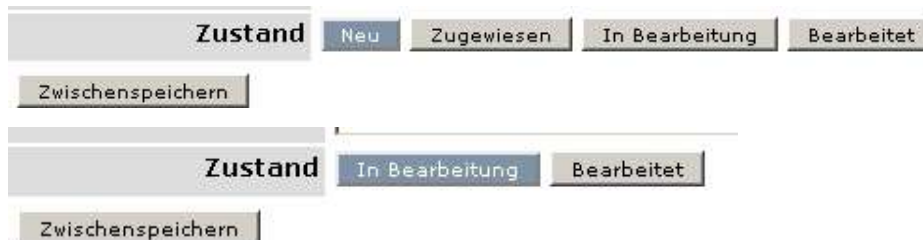
Antwort

Done

# Workflow



- Zustands-Buttons
  1. Ändern den Zustand (siehe Workflow)
  2. Speichern
- Der Button „Zwischenspeichern“ ändert den Zustand nicht
- Zustand „Bearbeitet“ verschickt eine Antwortmail
- Der aktuelle Zustand ist farblich hervorgehoben



## Zuweisen an Kollegen

(„Verschieben“ – Button in Sicht „Frage ansehen“)

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

**Personal für dieses Frage**

| Name                             | Bearbeiter (email)         | Organisation                   |
|----------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| <a href="#">Scarab anonymous</a> | anonymous                  | Erzeugt von                    |
| <a href="#">Edgar Fixl</a>       | edgar.fixl@uni-konstanz.de | Weitergeleitet an (ohne Email) |

Liste ändern

Frage verschieben | Frage kopieren

- Zuweisen an Kollegen = Personal eintragen zu einer Frage: mit „Liste ändern“
- Weiterleiten an andere Einrichtung: mit „Frage kopieren“
- Eintrag in Wissensbasis übernehmen: mit „Frage kopieren“
- Frage löschen: „Frage verschieben“ in Paierkorb

# Weiterleiten an andere Bibliothek oder Eintrag in Knowledge Base

Diese Liste filtern

 Filter

## Einen Zielort auswählen

Global &gt; Collector

Bitte wählen... ▾

Global &gt; Papierkorb

Bitte wählen... ▾

Global &gt; Zentrale Wissensbasis

Bitte wählen... ▾

HTWG Konstanz &gt; Virtuelle Auskunft

Bitte wählen... ▾

SULB Saarland &gt; Virtuelle Auskunft

Bitte wählen... ▾

Gleiches Modul (UB Konstanz &gt; Virtuelle Auskunft)

Bitte wählen... ▾

UB Konstanz &gt; Wissensbasis

Bitte wählen... ▾

Frageeigenschaften abbilden

Abbrechen

Virtuelle Auskunft: Generierte Statistik - Mozilla Firefox

File Edit View Go Bookmarks Tools Help

http://linzgau.bs-z-bw.de:8070/va1/issues/curmodule/101/tqk/0/template/reports%2CRreport\_1.vm/report\_id/140/eva

**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 | November 2006 |
|---------------------------|-------------|--------------|-----------|------------|----------|-----------|-----------|-------------|----------------|--------------|---------------|
| <b>Formale Kategorien</b> |             |              |           |            |          |           |           |             |                |              |               |
| 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

# Vielen Dank!

- Kontakt:  
Stefan.Winkler@bsz-bw.de  
Stefan.Wolf@bsz-bw.de  
Jan.Steinberg@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/>