



Auskunftsdienst für alle Bibliotheken

Die Dienstleistung Auskunft kann auf Dauer nicht im klassischen Auskunftsdialo g am Schalter, im freien Telefongespräch oder im einfachen E-Mail-Verkehr allein geleistet werden.

Der Dienst und die Software „InfoDesk“ als rein browserbasierte Anwendung einer virtuellen Auskunft sollen diese bewährten Instrumente ergänzen. Dazu werden Geschäftsgänge und Kooperationsmodelle entwickelt, die allen Anforderungen an ein rationelles, qualitativ hochstehendes Verfahren genügen. Eine für den Nutzer leicht zu bedienende Oberfläche ist die Grundvoraussetzung.

Der E-Mail-Anfrage- und Weiterleitungsdienst wurde vom Bibliothekservice-Zentrum Baden-Württemberg selbst entwickelt und kann von Bibliotheken aller Sparten für den eigenen Bedarf und gleichzeitig kooperativ genutzt werden.

Bibliotheksnutzer senden ihre Fragen per E-Mail oder über ein Webformular an die Bibliothek. Die Bearbeiter beantworten per E-Mail oder leiten die Anfrage an ihre Kollegen ggf. auch in anderen InfoDesk-Teilnehmerbibliotheken weiter. Die Bildung von Auskunftskonsortien ist möglich. Rückfragen können in das System reimportiert und der ursprünglichen Frage zugeordnet werden, so dass Dialoge zwischen dem Nutzer und dem Bearbeiter entstehen.

Vertreter der Anwenderbibliotheken beraten und gestalten das Projekt durch regelmäßige Sitzungen, an denen auch Vertreter der Deutschen Internetbibliothek teilnehmen.

Durch das Einbringen von Erfahrungen aus dem alltäglichen Betrieb orientiert sich InfoDesk an den realen Anforderungen der Auskunftspraxis.

Die Dienstleistung InfoDesk

InfoDesk wird von wissenschaftlichen Bibliotheken (Hochschul- und Spezialbibliotheken) in den Bundesländern Baden-Württemberg, Saarland, Sachsen, Bayern und Berlin eingesetzt.

Darüber hinaus wird InfoDesk zur Bearbeitung von Anschaffungsvorschlägen eingesetzt. Weitere Geschäftsgänge in Bibliotheken, die eine strukturierte Abarbeitung und Überwachung erfordern, können mit InfoDesk unterstützt werden.

InfoDesk kann mit anderen Informationssystemen, z.B. Bibliothekskatalogen oder -portalen, verknüpft werden. Automatisch werden Details, z.B. zur letzten Recherche des Benutzers, in das Frageformular übernommen.

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
Bitte wählen...

Formale Zuordnung
Bitte wählen...

Kontakt
* EMail
* Name

(* kennzeichnet Pflichtfelder)

Die flexiblen InfoDesk-Eingabeformulare werden an das Corporate Design der Bibliothek angepasst.

Das BSZ installiert und administriert InfoDesk auf eigenen Servern, passt das Erscheinungsbild und die Konfiguration an die Bedürfnisse der Bibliothek an und gewährleistet die Datensicherheit. Kompetente Beratung in allen Fragen zu InfoDesk und seinen Einsatzgebieten gehört zu diesem Angebot, das allen Bibliotheken offen steht.

Die Deutsche Internetbibliothek mit InfoDesk

Auch die Deutsche Internetbibliothek (DIB) mit ihren beiden Komponenten E-Mail-Auskunft und thematischer Linkkatalog basiert auf dem Dienst und der Software InfoDesk. In enger Zusammenarbeit mit dem Deutschen Bibliotheksverband (DBV) und dem DIB-Kooperationsverbund löste das BSZ die alte Plattform ab und stellt die DIB für die Dienstleistung Deutsche Internetbibliothek auf eine innovative zukunftssichere Basis um.



Etwa 50 Teilnehmerbibliotheken beteiligen sich an der Deutschen Internetbibliothek:

- Auskunftsdienst - Sach- und Fachfragen werden themenspezifisch an die Bibliothekare des Kooperationsverbunds zur verteilten Bearbeitung zugewiesen.
- thematischer Linkkatalog - Die nach Themengebieten aufgeteilten Kompetenzzentren bearbeiten ihre Bereiche im Linkverzeichnis.

InfoDesk in Museen

Der Einsatz von InfoDesk im Museum wird vorbereitet. Als Pilotpartner plant das Badische Landesmuseum Karlsruhe Geschäftsgänge wie z.B. Auskunftserteilung, Makulierungen und die Virtualisierung von Laufzetteln mit der Anwendung zu verwalten.

Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ)

Das Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ) ist eine Einrichtung des Landes Baden-Württemberg und gliedert sich in vier Bereiche:

- **SWB-Verbundsystem:**

Betrieb der Verbunddatenbank des Südwestdeutschen Bibliotheksverbunds (SWB) zur Katalogisierung, Literaturrecherche und Fernleihe.

- **Bibliothekssysteme:**

Betreuung von Bibliothekssystemen für Ausleihe, Nutzerkonten, Erwerbung etc. für über fünfzig Hochschulen.

- **Digitale Bibliothek:**

Anwendungen zur Internetrecherche, elektronischen Publikation, Langzeitarchivierung und E-Mail-Auskunft.

- **Museen und Archive:**

Dokumentations- und Präsentationswerkzeuge für Archive und Museen; BAM-Portal zur übergreifenden Suche.



Ihre Ansprechpartner für InfoDesk

Koordination

Renate Hannemann
Tel: 07531 / 88 2586
renate.hannemann@bsz-bw.de

Weitere Informationen finden Sie unter
<http://www.bsz-bw.de/infodesk>

Postanschrift

BSZ Baden-Württemberg
Universität Konstanz
78457 Konstanz

zentrale@bsz-bw.de
www.bsz-bw.de

Besuchsadresse

Felix-Wankel-Straße 4
Konstanz
(Industriegebiet)

Tel: 07531 / 88 2929
Fax: 07531 / 88 3703

Leiterin Ltd. Bibl. Dir. Dr. Marion Mallmann-Biehler
Stellvertreter Dipl. Math. Volker Conradt

InfoDesk Virtuelle Auskunft

**Bibliotheksservice-Zentrum
Baden-Württemberg**
www.bsz-bw.de