Auskunftsdienst für alle Bibliotheken

Die Dienstleistung Auskunft hat sich längst vom klassischen Auskunftsdialog am Schalter und am Telefon auf neue Kanäle wie z.B. E-Mail oder Chat ausgeweitet.

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 Bibliotheksservice-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, sodass Dialoge zwischen dem Nutzer und dem Bearbeiter entstehen.

Darüber hinaus kann InfoDesk zur Bearbeitung von weiteren Geschäftsgängen in Bibliotheken, die eine strukturierte Abarbeitung und Überwachung erfordern, eingesetzt 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.

Die Dienstleistung InfoDesk

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

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

Technisch beruht InfoDesk auf der Open Source Issue-Tracking-Software Scarab, die auf zeitgemäßen JAVA-Frameworks beruht und daher flexible Anpassungen und Erweiterungen erlaubt.

Internationalisierung stellt ebensowenig ein Problem dar, wie die Berücksichtigung der für die Bearbeitung personalisierter Vorgänge erforderlichen Datenschutzbestimmungen.

Die Deutsche Internetbibliothek

Die Deutsche Internetbibliothek (DIB) mit ihren beiden Komponenten E-Mail-Auskunft und thematischer Linkkatalog basiert auf dem Dienst und der Software InfoDesk.

Unter dem Dach des Deutschen Bibliotheksverband (DBV) und des DIB-Kooperationsverbund biertet das BSZ die Deutsche Internetbibliothek auf einer innovativen zukunftssicheren Basis an.

Etwa 50 Teilnehmerbibliotheken beteiligen sich an der Deutschen Internetbibliothek:

- Auskunftsdienst - Sach- und Fachfragen werden themenspezifisch an die Bibliothekare des Kooperationsverbunds zur verteilten Bearbeitung zugewiesen.
- Fragen und Antworten von allgemeinem Interesse werden anonymisiert und in eine Wissensbasis zur Recherche übertragen.
- thematischer Linkkatalog - Die nach Themengebieten-aufgeteilten Kompetenzzentren bearbeiten ihre Bereiche im Linkverzeichnis.

Die Teilnahme an der Deutschen Internetbibliothek ist kostenfrei. Auf Wunsch einer Bibliothek kann zur nahtlosen Integration in das Design ihrer Webseite eine eigene, kostenpflichtige Oberfläche zur Deutschen Internetbibliothek gestaltet und betrieben werden.

Ihre Ansprechpartnerin für InfoDesk im BSZ

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

Weitere Informationen finden Sie unter
http://www.bsz-bw.de/mare/auskunft/

Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ)

Das Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ) ist eine Einrichtung des Landes Baden-Württemberg und gliedert sich in drei 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.
- **Museen, Archive und Repositorien (MARE):**
Dokumentations- und Präsentationswerkzeuge für Archive und Museen; BAM- und weitere Portale zur Internetrecherche, Institutionelle und fachliche Repositorien, digitale Langzeitarchivierung und E-Mail-Auskunft.

Postanschrift
BSZ Baden-Württemberg
Universität Konstanz
78457 Konstanz

Besuchsadresse
Felix-Wankel-Straße 4
78467 Konstanz

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

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

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

Mai 2012

BSZ Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg

InfoDesk
Virtuelle Auskunft

Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg

www.bsz-bw.de