

# Protokoll InfoDesk-Anwendertreffen

BSZ-Kolloquium in Konstanz, Raum D 433  
4.10.2007 10:30 – 12:30 Uhr

## **Anwesende:**

Sieglinde Diederich ( UB Konstanz), Sabine Conrad (Deutsche Internetbibliothek), Mathias Garner (UB Heidelberg), Stefan Winkler (BSZ), Stefan Wolf (BSZ), Sabine Kempf (SULB Saarbrücken), Susanne Alt (SULB Saarbrücken), Katharina Meyer (SLUB Dresden), Barbara Drechsler (UB Regensburg), Sybille Heller (HSB Weingarten), Katrin Heidt (UB Stuttgart), Christine Weishäupl (WLB Stuttgart), Isabell Leibing (HTWG Konstanz), Jagoda König-Mistrić (BSZ)

## **Personalia**

Herr Wolf, der früher auch im Projekt Virtuelle Auskunft befaßt war, moderiert in Vertretung von Hr. Steinberg die Sitzung. Zu Beginn wird die neue Mitarbeiterin im BSZ, Jagoda König-Mistrić vorgestellt, die derzeit das Webdesign für die Wissensbasen in InfoDesk entwirft (siehe Punkt Wissensbasis). Da es nicht möglich war, die vakante Entwicklerstelle (ehemals Hr. Scharpf) neu zu besetzen, wurde ein Werkauftrag für das Shibboleth-Modul vergeben (siehe Punkt Shibboleth).

## **E-Mail-Rückfragefunktion**

Die E-Mail Rückfragefunktion ist fertiggestellt. Die ausführliche Beschreibung kann in dem Dokument „E-Mail-Anbindung in InfoDesk“ (siehe Anhang) nachgelesen werden.

Die Navigation zwischen Originalfragen und Rückfrage(n), die Darstellung von Rückfragen in der Eingangsliste sowie Abbildung der Beziehungen zwischen den Fragen werden als in sachgerecht befunden. Ergänzt wird noch die automatische Zuweisung von Personal, das evtl. der Originalfrage bereits zugewiesen wurde.

Für das Fragenstellen per E-Mail gibt es zwei Lösungswege, die beide verfolgt werden: Die UB Heidelberg möchte zusammen mit dem BSZ den Import mittels des Skripts der TU Berlin untersuchen, die DIB stellt sich für den Test mit dem Einlesen von E-Mails über einen zentralen E-Mail-Account zur Verfügung.

Die Funktionalität der E-Mail Rückfragefunktion kann auf dem Testrechner infodesktest, mit dem Testmodul der UB Konstanz und dem Testaccount „[edgar.fixl@uni-konstanz.de](mailto:edgar.fixl@uni-konstanz.de)“ ausprobiert werden. Dazu wird eine separate Mail verschickt.

Nach einer Diskussion zum Versenden von E-Mails an Personen, die keinen Account in InfoDesk besitzen, wird vereinbart, dass Hr. Winkler einen Entwurf macht, der Folgendes beinhaltet: Bei einer Frage kann ein zusätzliches E-Mail-Feld ausgefüllt werden. Eine zusätzliche Checkbox bestimmt, ob eine Mail verschickt wird oder nicht.

## **SPAM-Schutz**

Verschiedene Einrichtungen berichten, dass sie erste SPAM-Anfragen erhalten haben. Hr. Winkler hat daher damit begonnen ein CAPTCHA-Schutz<sup>1</sup> im Eingabeformular zu entwickeln. Er basiert darauf, Zeichen aus einer verzerrten Grafik abzuschreiben, um festzustellen, ob das Formular von einem Menschen oder einem SPAM-Roboter benutzt wurde. Dieser Schutz ist speziell für frei zugängliche Webformulare gedacht. Bei der Eingabe von Fragen per E-Mail soll ein zusätzlicher E-Mail-SPAM Filter für den jeweiligen

<sup>1</sup> [Vgl. http://de.wikipedia.org/wiki/Captcha](http://de.wikipedia.org/wiki/Captcha)

E-Mail Einlese-Account vorliegen.

## **Upgrade des Regelbetriebsservers**

Für den Termin des Upgrades des Regelbetriebsservers wird der **10.11.2007** vereinbart. Der Regelbetrieb wird vom Rechner „paros“ auf den Rechner „anti-paros“ umziehen und kann vorher getestet werden. Beim Umzug müssen die Bibliotheken auch die URLs auf die Eingabeformulare anpassen. Alles wird in enger Abstimmung und direkter Kommunikation mit den Einrichtungen, die sich im Regelbetrieb befinden, stattfinden.

## **Neues Layout Wissensbasis**

Frau König Mistrić präsentiert den Entwurf für das Webdesign der Wissensbasis.

Die Grundidee besteht darin, eine gemeinsame wiedererkennbare Struktur für das Layout zu haben und gleichzeitig jeder Einrichtung die Möglichkeit zu geben, ihre Corporate Identity (Logos, Farben, Impressum, etc.) im Webdesign der lokalen Wissensbasis abzubilden. Es wird vorgeführt, wie unter Beibehaltung eines gemeinsamen Aufbaus der Seite und unter Verwendung gemeinsamer Navigationselemente das Erscheinungsbild der Wissensbasen variiert werden kann, indem das jeweilige Stylesheet ausgetauscht wird.

Das Webdesign wurde unter besonderer Beachtung von Aspekten der Usability und der Barrierefreiheit hergestellt. Z.B. sind bestimmte Farbkombinationen nicht zufällig gewählt sondern daraufhin optimiert, dass ein guter Kontrast selbst bei Farbfehlsichtigkeit garantiert ist.

Die Rückmeldungen zum Webdesign sind durchwegs positiv. Vereinbart wird:

Die neuen Templates werden im nächsten Schritt in das Framework von InfoDesk eingebunden und mit dynamischen Inhalten gefüllt werden. Hr. Winkler hat damit bereits begonnen.

Fr. König-Mistrić wird für die Regelbetriebs-Bibliotheken die Entwürfe fertig stellen und mit den Bibliotheken abstimmen.

Die Frage wird gestellt, an welcher Stelle die Kunden darauf hingewiesen werden, dass ihre Fragen veröffentlicht werden. Rechtliche Hinweise zum Datenschutz gehören grundsätzlich in die Nähe des Eingabeformulars und müssen bei allen Bibliotheken vorhanden sein.

## **Automatische Weiterleitung**

Dieser Punkt war beim letzten Anwendertreffen auf Priorität 1 gesetzt worden. Durch die aktuellen Personalgegebenheiten im BSZ gingen die Entwicklungen bei der Wissensbasis deutlich schneller voran.

Für die Automatische Weiterleitung hat Hr. Winkler analysiert wie eine pragmatische schnelle Lösung aussehen könnte. Bei der Weiterleitung wird zunächst von der Inhaltserschließung (Kategorisierung) des fragenden Kunden ausgegangen. Falls diese nicht erfolgte, muss sie von BibliotheksmitarbeiterInnen durchgeführt werden. In beiden Fällen werden die dann in Frage kommenden Bibliotheken nach statistischen Verteilungskriterien (Anzahl der Fragen pro Monat, bereits beantwortete Fragen, Bearbeitungszeiten, Bibliotheksgröße) ermittelt. Die intellektuell gestützte Verteilung wird weiter möglich sein und durch die Anzeige der dafür erforderlichen Profildaten unterstützt werden.

Eine Implementierung mit „Künstlicher Intelligenz“ ist nicht vorgesehen, da eine derartige Implementierung aufwändig ist und mit einer zu geringen Genauigkeit angesichts der zu erwartenden relativ kurzen Fragetexte zu rechnen ist.

## ***Deutsche Internetbibliothek***

Das BSZ hat in der letzten Zeit einige Anstrengungen für die Deutsche Internetbibliothek unternommen. Unter anderem wurden die ca. 1200 Kategorien der Linkdatenbank eingegeben und weitere dafür erforderliche Verbesserungen im Kategorieneditor vorgenommen. Entwicklungen für die DIB kommen immer auch der allgemeinen InfoDesk-Entwicklung zugute. (z.B. das austauschbare Webdesign).

Zwischen dem BSZ und dem Deutschen Bibliotheksverband werden konkrete Lizenz-Verhandlungen aufgenommen, mit dem Ziel, sowohl Linkkatalog als auch E-Mail-Auskunft für die DIB-Teilnehmerbibliotheken ab Januar 2008 auf der InfoDesk-Plattform zu betreiben. Sowohl Hr. Winkler (BSZ) als auch Fr. Conrad (DIB) sind zuversichtlich, dass diese Verhandlungen erfolgreich verlaufen werden.

## ***Shibboleth-Anbindung***

Hr. Winkler berichtet von den Entwicklungen hinsichtlich verteilter Authentifizierung / Single-Sign-On mit dem Shibboleth-Protokoll, für das eine Schnittstelle in InfoDesk geschaffen wird. Nachdem die vakante Stelle des ehemaligen Kollegen Scharpf nicht wieder besetzt werden konnte, wurden die Personalmittel in einen Werkauftrag umgewidmet. Das Teilprojekt für das Shibboleth-Modul ist in zwei Phasen unterteilt: Die erste Phase beinhaltet den Aufbau einer Teststellung auf einem Standalone-Rechner. Die zweite Phase beinhaltet den über mehrere Rechner verteilten Echtbetrieb. Beide Phasen sollen bis Ende des Jahres abgeschlossen sein.

## ***Sonstiges***

Auf die Frage nach Mehrsprachigkeit der Anwendung wird erklärt, dass diese im Prinzip gegeben ist. Je nach Spracheinstellung des Browsers werden die Seiten in anderen Sprachen ausgeliefert. Allerdings sollte die englische Sicht nochmal aktualisiert werden. Es wird gewünscht, einen eigenen Umschalt-Button bereitzustellen, mit dem die Sprache auch von Hand umgeschaltet werden kann.

Der Testaccount der UB Heidelberg auf infodesktest soll richtig konfiguriert werden, damit aussagefähige Tests durchgeführt werden können.

Protokoll: Stefan Winkler