

## Protokoll zur Sitzung der AG Virtuelle Auskunft am 31.05.2005

### - Zusammenfassendes Ergebnisprotokoll -

#### Priorisierungen

Die zugrunde gelegte Architektur des Prototypen wird von der Gruppe angenommen; wichtig ist die Möglichkeit, modulübergreifend suchen zu können.

#### Knowledge Base

Es soll möglich sein, eine gemeinsame Knowledge Base für mehrere Einrichtungen zu betreiben	
Es soll eine Zentrale Knowledge Base für alle Einrichtungen geben, die gemeinsam gepflegt wird. Bereits bei der Inhaltserschließung in der lokalen KB wird markiert, ob der Eintrag lokal, regional oder überregional relevant ist. Ein eigentlich notwendiges und zu erarbeitendes Redaktionskonzept kann vorerst zurückgestellt werden.	
Einträge in der Knowledge Base sollen vorerst eine Gültigkeitsdauer erhalten, nach deren Ablauf der Eintrag wieder vorgelegt wird.	
Es wird eine grafische Darstellung des Workflows über die Mailingliste geschickt	
Für den Workflow der Redaktion einer Knowledge Base muss wahrscheinlich die Liste der im System bereitstehenden Rechte verfeinert werden (zumindest ist eine Unterscheidung zwischen öffentlich / nicht öffentlich sinnvoll)	
Die Eingabe einer Frage geht über eine Dublettenkontrolle, die in der KnowledgeBase durchgeführt wird. Diese Funktion soll sukzessive stärker automatisch unterstützt werden.	
Der Header eines Eintrags in die öffentliche KnowledgeBase ist noch zu anonymisieren.	

### **(eMail-)Kommunikation zwischen Nutzer und Bibliothekar**

Die gegenwärtige Differenzierung in formale und inhaltliche Anfragen in den Modulen ist zu scharf – auch weil die Nutzer sich nicht gleich zu Beginn entscheiden wollen. Daher werden beide zu einem Fragetyp zusammengezogen und die Differenzierung nach formal / inhaltlich geschieht über ein Pulldown-Menü durch den Bearbeiter.	
Status: Neu, In Bearbeitung, Rückfrage, Gelöscht. Der initiale Status einer eingehenden Frage muss automatisch „Neu“ sein, nicht „-----“,	
DIB-Wunsch. Benachrichtigung der Zuständigen bereits bei Eingang der neuen Frage.	
Eine Antwort des Bearbeiters wird als email versandt und kann auch über eine mitgesandte URL im VA-System aufgerufen werden.	
Wird eine Rückfrage des Bearbeiters gestellt, soll nur eine URL ohne weiteren die Frage sachlich beantwortenden Text mitgeschickt werden. Über ihren Aufruf wird der Fragesteller auf seine eigene Frage geleitet, wo er die Rückfrage beantworten muss. Später soll es möglich sein, auch über email-Kommunikation email-Antworten auf Rückfragen an die entsprechende Frage anzuhängen.	
Ein Fragesteller soll die Möglichkeit erhalten, auf eine Antwort des Bibliothekars eine Rückfrage zu stellen. Diese Rückfrage soll eine Art Kommentar im ursprünglichen Ticket bilden, wiederholbar sein und ggf. eine Statusänderung (wenn „geschlossen“ „wieder geöffnet) mit anschließender Bearbeitung auslösen.	
Es soll möglich sein, gleich beim ersten Eingabeformular Attachments hochzuladen.	
Es soll die Option geben, bei einer Zuweisung an einen Bearbeiter gleichzeitig eine Benachrichtigungs-email an den zuständigen Bearbeiter zu verschicken.	
Es sollte ein Feedbackfeature existieren, mit der die Benutzerzufriedenheit (mit der jeweiligen Antwort) erhoben werden kann.	
Wenn eine Frage in einer bestimmten Zeit nicht beantwortet wurde, sollte sie bei einer zuständigen Person auftauchen.	
Es sollte Antwort-Vorlagen geben, die häufig wiederkehrende Phrasen	

Die gegenwärtige Differenzierung in formale und inhaltliche Anfragen in den Modulen ist zu scharf – auch weil die Nutzer sich nicht gleich zu Beginn entscheiden wollen. Daher werden beide zu einem Fragetyp zusammengezogen und die Differenzierung nach formal / inhaltlich geschieht über ein Pulldown-Menü durch den Bearbeiter.	
enthalten, die von den Bibliothekaren selbst gepflegt werden können.	
Überflüssiges Eingabefeld „Ursache“ soll entfernt werden	
Es soll möglich sein, als anonymer user Fragen zu stellen. Die Antwort geht dann an die eingegebene email-Adresse. Evtl. als Merkmal zur Selbstregistrierung dienend kann dann dieses Ticket eine bestimmte Zeit im System gehalten werden (z.B. 3 Monate).	
Wenn ein Bibliothekar eine Anfrage editiert hat, soll er automatisch als Bearbeiter erscheinen	
Ein kontextabhängiger Einstieg wird für sinnvoll gehalten.	

### **Zuweisung / Weiterleitung**

Eine Weiterleitung soll zur automatischen Löschung des Bearbeiters aus der Bearbeiterliste führen.	
Es sollte möglich sein, neue Fragen gleich automatisiert zuzuweisen, anhand von bestimmten Kriterien.	

### **Authentifizierung**

ReDI wird in 2 Monaten umgestellt auf die Neue Authentifizierungsschnittstelle von vascoda. Sie arbeitet auf der Basis von Shibboleth und OpenSAML. Im VA-Prototyp wird nicht mehr die bisherige ReDI-Schnittstelle, sondern gleich die neue vascoda-Schnittstelle implementiert.	
Am 22.6. findet ein Besuch von KollegInnen des BSZ an der UB Freiburg statt, bei dem eine technische Einführung in Shibboleth/ ReDi gegeben wird	