

InfoDesk

Wissen wächst aus Information –
Virtuelle Auskunft im Lernprozess

Jan Steinberg

- Kurzinformationen zum Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg
- InfoDesk – Was ist das?
- Wie wird mit InfoDesk gearbeitet?
- Die Deutsche Internetbibliothek – eine große Herausforderung
- Zusammenfassung
- Weiteres Vorgehen

Bibliotheksservice-Zentrum Baden- Württemberg



- Einrichtung des Landes Baden-Württemberg
- Untersteht der Dienst- und Fachaufsicht des Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst
- Zentrale Aufgabe: Betrieb des Verbundkatalogs des SWB mit über 1000 teilnehmenden Einrichtungen

InfoDesk ist ein
kooperativer E-Mailanfrage- und
Weiterleitungsdienst

E-Mail-Auskunft: früher

- Benutzeranfragen:
 - einfache zentrale E-Mail-Accounts
- Beantwortung:
 - zentral oder dezentral, keine Abstimmung
 - kein Archiv
- Geschäftsgang:
 - „auf Zuruf“ bzw. nicht existent

- Mailformular, dem Webauftritt angepasst
- koordiniertes Arbeiten im kontrollierten Geschäftsgang
- Archiv für Fragen und Antworten in der Wissensbasis
- kooperative Nutzung von Expertenwissen

InfoDesk: Stand

- Universitätsbibliothek Konstanz
- HTWG Konstanz
- SULB Saarbrücken
- SLUB Dresden
- WLB Stuttgart
- Bibliothek der Medizinischen Fakultät Mannheim der Universität Heidelberg
- Universitätsbibliothek Chemnitz
- Universitätsbibliothek der TU Berlin
- Universitätsbibliothek Stuttgart
- Universitätsbibliothek Regensburg
- Universitätsbibliothek Bamberg

- Technische Basis: freie Software Scarab
- Moderne Java Technologie
- Hochkonfigurierbar, modular und erweiterbar
- Mehrsprachig
- XML-Import / Export
- Such- und Indexierungstool (Lucene)

The screenshot displays the website of the Sächsische Landesbibliothek - Staats- und Universitätsbibliothek Dresden. The main navigation bar includes links for 'Bibliothek auf einen Blick', 'Literatursuche', 'Bücher, Texte, Tipps in WWW', 'Dienstleistungen', and 'Fachinformationen'. A search bar is located at the top right.

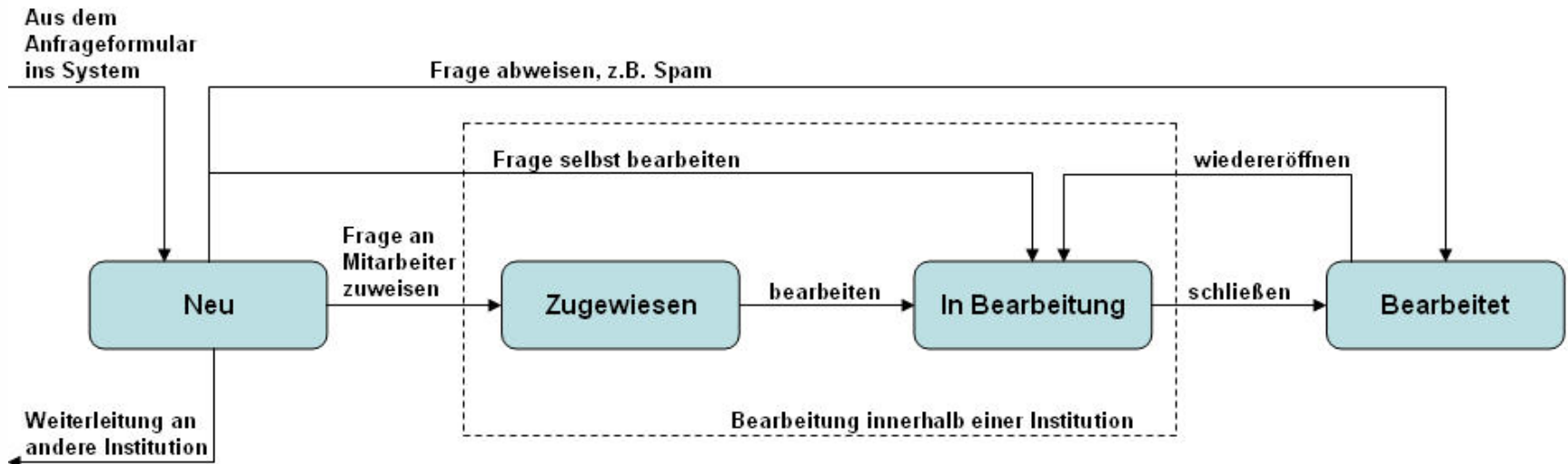
The 'Virtuelle Auskunft' (Virtual Reference) section is highlighted, featuring a form for submitting questions. The form includes fields for 'Frage' (Question), 'Fach' (Subject), 'Formale Zuordnung' (Formal Classification), and 'Kontakt' (Contact) with sub-fields for 'Email' and 'Name'. A 'Zurück zum Anfang' (Back to Start) link is also present.

Below the form, there are sections for 'Zur Literatursuche' (To Literature Search) and 'Weitere Links' (Further Links), which provide access to various catalogs and resources.

On the right side of the page, there is a section titled 'Fragen Sie die UB!' (Ask the University Library!) with a sub-section 'Fragen Sie die InfoDesk' (Ask the InfoDesk). This section includes a form for submitting questions to the InfoDesk, with fields for 'Frage', 'Fach', 'Art der Anfrage', and 'Teilbibliothek', along with 'Email' and 'Name' contact fields.

➤ **InfoDesk** lässt sich problemlos in den Webauftritt der Bibliothek einbinden.

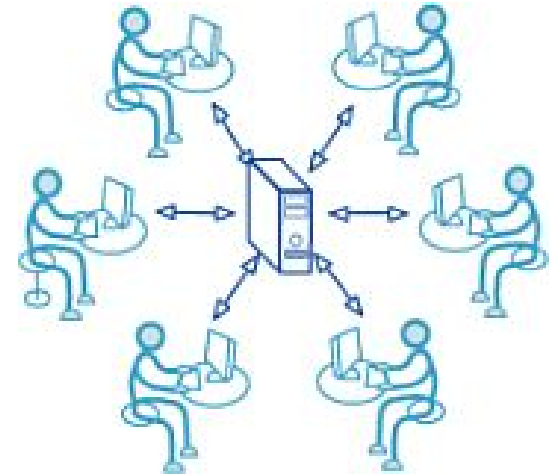
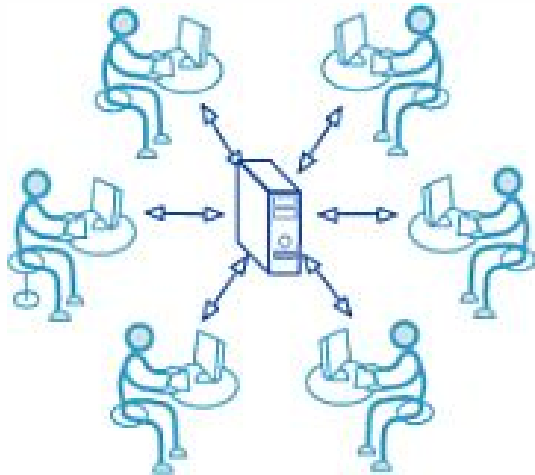
Flexibler Geschäftsgang



➤ Der Workflow in **InfoDesk** ist flexibel gestaltbar.

Kooperation mit InfoDesk

- bessere Organisation **innerhalb** der Einrichtung: Doppelarbeit wird vermieden, Zuständigkeiten sind geklärt.



- bessere Organisation **zwischen** den teilnehmenden Einrichtungen: Expertenwissen kann abgefragt werden

Kooperation mit InfoDesk

- Die Bildung von Auskunfts-Konsortien ist möglich.
- AG Virtuelle Auskunft koordiniert die technische Entwicklung und die Grundsätze der Kooperation.
- InfoDesk ist verbundübergreifend.



InfoDesk

Sächsische Landesbibliothek — Staats- und Universitätsbibliothek Dresden

Module > SLUB Dresden > Virtuelle Auskunft

test slub (BibliothekarIn ZuweiserIn)

1 von 57 →

Suchen in DDVA

Standardsuchen

- [Einfache Suche](#)
- [Erweiterte Suche](#)
- [Persönliche Suchen](#)

Statistiken

- [Monatli. nach Fächern](#)
- [Monatli. n. formalen Kategorien](#)
- [SLUB Gesamt \(2006\)](#)
- [SLUB Gesamt \(2007\)](#)

Erfassen

- [Eingabe](#)

Admin


- [Module](#)
- [Benutzer](#)

Hilfe

- [Einführung](#)
- [Bedienung allgemein](#)
- [Standard - Bearbeitungsablauf](#)
- [Rollen und Rechte](#)
- [Eingabe](#)
- [Suchen in der Datenbank](#)
- [Suchsvntax](#)

Abfrage-Ergebnisse [Alles]

| Auswahl | Frage-Nr. | Zustand | Frage | Formale Kategorien | Fach | Weitergeleitet an (mit Email) | Datum |
|--------------------------|--------------------------|------------|---|-----------------------------------|---|---|------------------|
| <input type="checkbox"/> | DDVA1413 | Zugewiesen | Ist folgender Titels über Ihre Bibliothek noch zu ... | Allgemeines | Sonstiges | bkrause@slub-dresden.de | 12.03.2007 18:33 |
| <input type="checkbox"/> | DDVA1412 | Zugewiesen | Sehr geehrte Frau Kunath, zu unten stehendem Ka... | Allgemeines | Informatik, Informationswissenschaft, allgemeine W... | suett@slub-dresden.de | 12.03.2007 15:44 |
| <input type="checkbox"/> | DDVA1411 | Zugewiesen | Sehr geehrte Damen und Herren, ich studiere an de... | Alte und Wertvolle Drucke, Bibeln | Religion | dimi@slub-dresden.de | 12.03.2007 15:34 |
| <input type="checkbox"/> | DDVA1410 | Bearbeitet | Sehr geehrte Damen und Herren, ich habe momentan ... | Ausleihe, Benutzerkonto | Sonstiges | zbausl@slub-dresden.de | 10.03.2007 12:53 |
| <input type="checkbox"/> | DDVA1409 | Bearbeitet | Sehr geehrte Damen und Herren, Unter: Historia Sa... | Literatursuche | Sonstiges | bkrause@slub-dresden.de | 10.03.2007 11:22 |
| <input type="checkbox"/> | DDVA1408 | Zugewiesen | Wie kann ich als Nutzer einer anderen Unibibliothe... | Allgemeines | Informatik, Informationswissenschaft, allgemeine W... | bkrause@slub-dresden.de | 09.03.2007 15:07 |
| <input type="checkbox"/> | DDVA1407 | Zugewiesen | Brief Muche 07_03_ Eberhard E. Muche Diestelweg ... | Literatursuche | Sonstiges | dimi@slub-dresden.de | 09.03.2007 11:32 |
| <input type="checkbox"/> | DDVA1406 | Zugewiesen | Brief Hölzer 08_03_ Hölzer Wohnbau GmbH Holzhofg... | Literatursuche | Sonstiges | reinhold@slub-dresden.de | 09.03.2007 11:28 |
| <input type="checkbox"/> | DDVA1405 | Bearbeitet | Hallo, ich war im Erziehungsurlaub und habe zwisc... | Ausleihe, Benutzerkonto | Sozialwissenschaften | zbausl@slub-dresden.de | 09.03.2007 10:35 |
| <input type="checkbox"/> | DDVA1404 | Bearbeitet | Sehr geehrte Damen und Herren, ich interessiere... | Allgemeines | Informatik, Informationswissenschaft, allgemeine W... | suett@slub-dresden.de, friedr@slub-dresden.de | 09.03.2007 10:05 |


InfoDesk
 Sächsische Landesbibliothek — Staats- und Universitätsbibliothek Dresden

[Module](#) > [SLUB Dresden](#) > [Virtuelle Auskunft](#) > **DDVA1337** test slub ([BibliothekarIn ZuweiserIn](#))

Suchen in DDVA

Standardsuchen ▼

- [Einfache Suche](#)
- [Erweiterte Suche](#)
- [Persönliche Suchen](#)

Statistiken

- [Monatl. nach Fächern](#)
- [Monatl. n. formalen Kategorien](#)
- [SLUB_Gesamt \(2006\)](#)
- [SLUB_Gesamt \(2007\)](#)

Erfassen

- [Eingabe](#)

Admin

- [Module](#)
- [Benutzer](#)


Hilfe ?

- [Einführung](#)
- [Bedienung allgemein](#)
- [Standard - Bearbeitungsablauf](#)
- [Rollen und Rechte](#)
- [Eingabe](#)
- [Suchen in der Datenbank](#)
- [Suchsvntax](#)

Frage/Antwort
1 von 1329 ➔

Frage/Nr. **DDVA1337**

Erstellung Toni Oliver Rosenberger (info@orchestra.ch)
am 23.02.2007 11:31



letzte Änderung [Virtuelle Auskunft](#) 23.02.2007 11:31

[0 Zuweisungen](#) | [0 Kommentare/Bezüge](#) | [Anhänge](#) | [Historie](#) | [Alles in einem Fenster](#)

Frage an die Virtuelle Auskunft

Frage Sehr geehrte Damen und Herren

In Ihrer Bibliothek liegt ein Brief von Hans Richter, datiert auf den 18. September 1909. Dieser Brief enthält wichtige Informationen (inkl. Skizze) über die Uraufführung des Siegfried-Idylls von Richard Wagner. Ist es möglich eine Kopie dieses Briefes zu bekommen?

Besten Dank für Ihre Auskunft.

Mit freundlichen Grüßen,
Toni Rosenberger

Fach

Formale Kategorien

Bearbeitung

Antwort

Zustand

Benachrichtigungs-Mail

Sehr geehrte Benutzerin, sehr geehrter Benutzer,
die Antwort auf Ihre Frage finden Sie am Ende dieser Mail.

Viele Grüße
Ihre UB Bamberg

Universitätsbibliothek Bamberg
Informationszentrum
Postfach 2705
D-96018 Bamberg
Tel.: (0951) 863-1527
E-Mail: infobib@unibib.uni-bamberg.de

Ihre Frage lautet:

Liebes Auskunftsteam,
wie lange bleiben bestellte Bücher liegen?

Mit freundlichen Grüßen

Herr Mustermann

Unsere Antwort:

Sehr geehrter Herr Mustermann,
bei uns stehen bestellte Medien 14 Tage zur Abholung bereit.

Mit freundlichen Grüßen

Straßberger

- Erhöhung des Personaleinsatzes
- Praxisgerechte Erweiterung und Optimierung der Anwendung
- Abschluss der Migration der Deutschen Internetbibliothek auf die Plattform InfoDesk

Deutsche Internetbibliothek

The screenshot shows the homepage of the 'deutsche internet bibliothek' website. The header features the logo and the tagline 'schnell.mehr.wissen.'. Below the header, there is a navigation menu on the left with categories like 'Andere Länder & Reisen', 'Computer & Internet', 'Eltern & Familie', etc. The main content area is titled 'E-Mail Auskunft' and contains a search bar, a 'Suche' button, and a list of categories with brief descriptions. A blue box highlights the 'E-Mail Auskunft' section, which states: 'Nicht das Passende im Katalog gefunden? Wir geben die Antwort auf Ihre Fragen - kostenlos!'. Below this, there is a 'Neue Links' section and a 'Wir über uns' section. The footer contains 'Impressum', 'Kontakt', and 'Disclaimer' links, along with the date '15.05.2006' and the text '© Deutsche Internetbibliothek | Powered by SISIS-SunRise'.

- E-Mail-Auskunft und thematischer Linkkatalog mit 94 Bibliotheken
- BSZ hostet den Server der DIB
- Neue Plattform InfoDesk



<http://www.internetbibliothek.de>


deutsche internet bibliothek

[Module](#) > [DIB](#) > [Virtuelle Auskunft DIB](#) > [ZVAD37](#) Tester1 DIB (BibliothekarIn LocalAdmin ZuweiserIn)

Suchen in ZVAD

 Standardsuchen

- [Einfache Suche](#)
- [Erweiterte Suche](#)
- [Persönliche Suchen](#)
- [Standardsuche editieren](#)

← 6 von 8 →

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

| | |
|------------------------|---|
| Frage-Nr. | ZVAD37 |
| Erstellung | Marika (InfoDesk@Dresden.web.de) am 06.03.2007 14:54 |
| letzte Änderung | Sabine Conrad 08.03.2007 14:02 |

Frage an die Virtuelle Auskunft

| | |
|--------------|---|
| Frage | Wie wird man Millionär? |
| Thema | <input type="text" value="Andere Länder & Reisen"/> |

Bearbeitung

| | |
|-------------------------|--|
| Kurzbeschreibung | <input type="text"/> |
| Antwort | <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div> |

| | |
|----------------|--|
| Zustand | <input type="button" value="Neu"/> <input type="button" value="Zugewiesen"/> <input type="button" value="In Bearbeitung"/> <input type="button" value="Bearbeitet"/> |
|----------------|--|

[RSS](#) [ATOM](#)

© 2001-2005 CollabNet | [Scarab 1.0-a20-200703141518](#) [Abmelden](#)


deutsche internet bibliothek

Module > DIB > Arnsberg, Stadtbibliothek
Tester1 DIB (BibliothekarIn LocalAdmin ZuweiserIn)

Suchen in abst

Standardsuchen

- [Einfache Suche](#)
- [Erweiterte Suche](#)
- [Persönliche Suchen](#)
- [Standardsuche editieren](#)

Erfassen

- [Eingabe](#)

Admin

- [Module](#)
- [Benutzer](#)

Hilfe

- [Einführung](#)
- [Bedienung allgemein](#)
- [Standard-Bearbeitungsablauf](#)
- [Rollen und Rechte](#)
- [Eingabe](#)
- [Suchen in der Datenbank](#)
- [Suchsyntax](#)

Erweiterte Suche in

DIB > Arnsberg, Stadtbibliothek Frage an die DIB

Fragenummer

Frageummernauswahl von: bis:

Zeitraum für Frage-Erstellungsdatum von: bis:

(z.B. TT.MM.JJJJ HH:mm)

Frage an die Virtuelle Auskunft

| | |
|--------------|---|
| Frage | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Thema | <div style="border: 1px solid #ADD8E6; padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> Andere Länder & Reisen Österreich Schweiz Afrika Asien Australien & Ozeanien Besonders Reisen </div> |

Kontaktdaten

| | |
|---------------|---|
| E-Mail | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Name | <input style="width: 100%;" type="text"/> |

Bearbeitung

| | |
|-------------------------|---|
| Antwort | <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Zustand | <div style="border: 1px solid #ADD8E6; padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> Neu Zugewiesen In Bearbeitung Bearbeitet </div> |
| Kurzbeschreibung | <input style="width: 100%;" type="text"/> |


deutsche internet bibliothek

Module > DIB > Arnsberg, Stadtbibliothek Tester1 DIB (BibliothekarIn LocalAdmin ZuweiserIn)

Suchen in ddb

Persönliche Suchen

- [Persönliche Suchen](#)
- [Standardsuche editieren](#)

Statistiken

- [Auswertung alle Produktivfragen](#)

Erfassen

- [Eingabe](#)

Admin

- [Statistiken](#)
- [Globale Daten](#)
- [Module](#)
- [Rollen](#)
- [Benutzer](#)

Hilfe

- [Einführung](#)
- [Bedienung allgemein](#)
- [Standard - Bearbeitungsablauf](#)
- [Rollen und Rechte](#)
- [Eingabe](#)
- [Suchen in der Datenbank](#)
- [Suchsyntax](#)

Links

* Titel

* URL

* Beschreibung

Schlagworte

Thema

Freigabe

Bewertung

Bewertung der Grafik

Bewertung des Inhalt

Bewertung der Navigation

Bewertung gesamt

(* kennzeichnet Pflichtfelder)

- Erhöhung des Personaleinsatzes
- Praxisgerechte Erweiterung und Optimierung der Anwendung
- Abschluss der Migration der Deutschen Internetbibliothek auf die Plattform InfoDesk
- Mittelfristig:
 - Authentifizierung über Shibboleth
 - QATP (Question Answer Transaction Protocol)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:

- Stefan Winkler
(stefan.winkler@bsz-bw.de)
- Rainer Scharpf
(rainer.scharpf@bsz-bw.de)
- Jan Steinberg
(jan.steinberg@bsz-bw.de)