

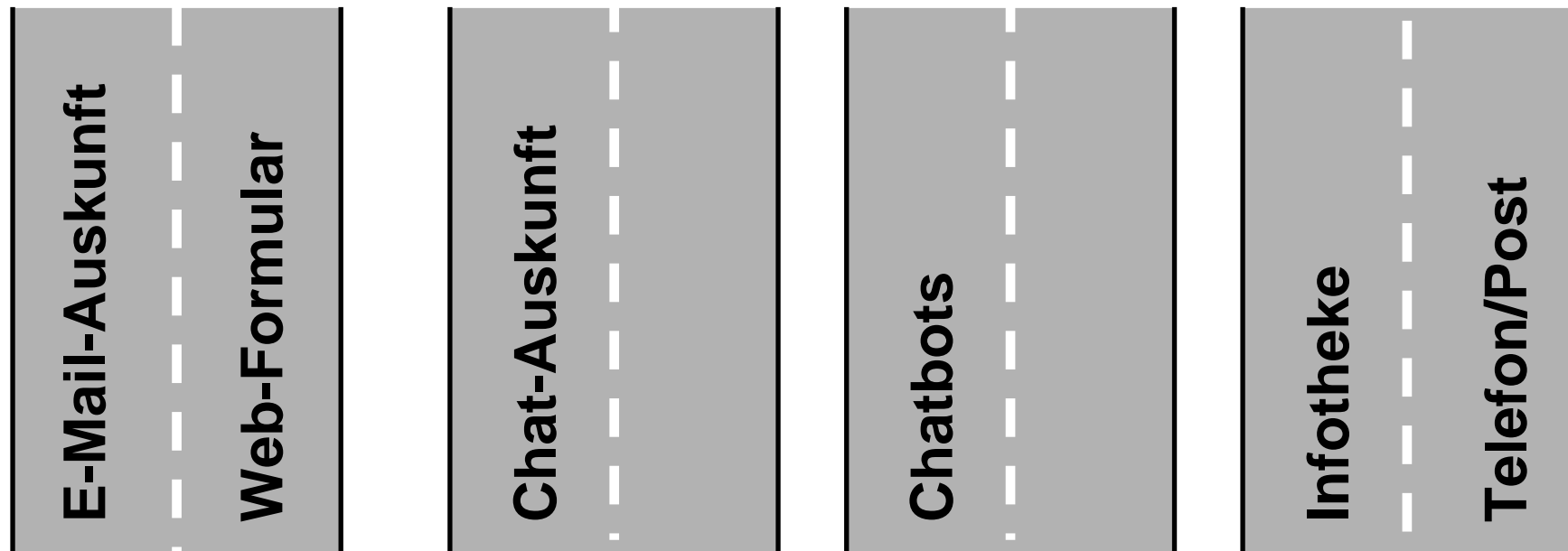
# Frag' die UB

## Das lokale Auskunftsmanagementsystem der UB Würzburg



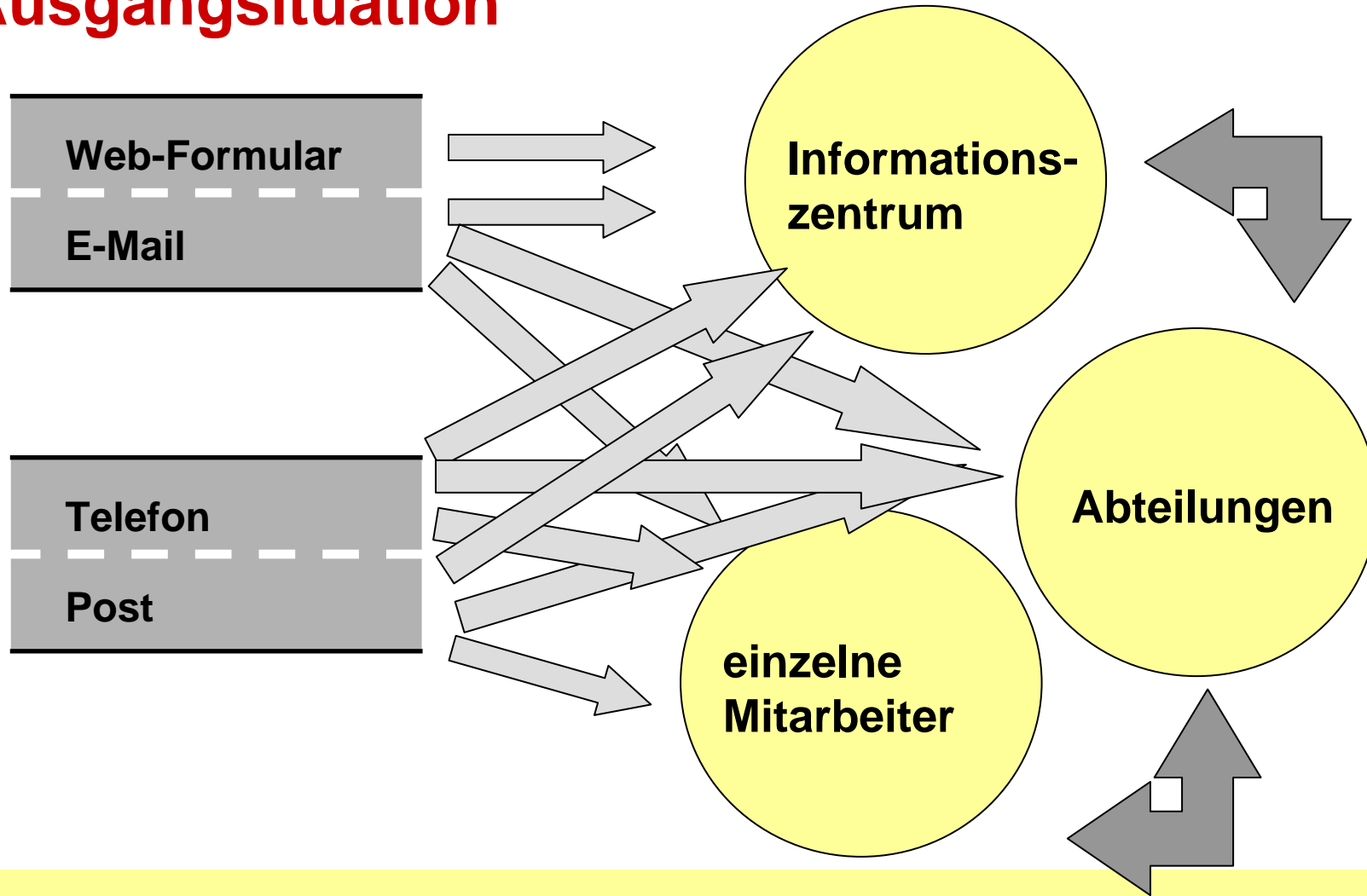
## Virtuelle Auskunft: Ziele und Wege

Anfragen schnell, kompetent, effizient beantworten



Benutzer zu Fragen, Anregungen, Mitteilungen, Kritik,  
Anschaffungsvorschlägen motivieren

# Ausgangssituation



## Ausgangssituation

### Benutzeranfragen wurden

- an verschiedene Mitarbeiter geschickt
- ggf. unkoordiniert weitergeleitet
- isoliert beantwortet
- lokal auf dem PC gespeichert (wenn überhaupt)

## Ausgangssituation

- **kein transparenter Workflow  
(für Mitarbeiter und für Benutzer)**
- **keine Wissensbasis**

## Ziel

- einheitlicher Arbeitsablauf
- Vermeidung von Doppelarbeit
- Einhaltung von Qualitätsstandards



**zentrales Anfragemanagementsystem**

## Anforderungen



**Datenbank**

Alle Anfragen werden in einer **MySQL**-Datenbank verwaltet. Die Datenbank verzeichnet auch die Antworten und Reaktionen der Universitätsbibliothek. Die Web-Oberfläche zur Bearbeitung, Ein- und Ausgabe der Daten wird mit **php**-Skripten erstellt.

## Anforderungen

**Datenbank**

**Benachrichtigung**

**Die Mitarbeiter werden automatisch über neu eingegangene Anfragen informiert. Sie arbeiten dann nach persönlicher Anmeldung über eine grafische Web-Oberfläche direkt im System.**



## Anforderungen

**Datenbank**

**Benachrichtigung**

**Datenübernahme**

**Anfragen werden über ein Web-Formular in gefelderter Form so weit wie möglich automatisiert in die Datenbank übernommen. Schriftliche und telefonische Anfragen können über eine Web-Oberfläche in die Datenbank eingegeben werden.**

## Anforderungen

**Datenbank**

**Benachrichtigung**

**Datenübernahme**

**Recherche**

Die Datenbank bietet die Möglichkeit zur Recherche nach Benutzer, Mitarbeiter, Thema, Inhalt, Bearbeitungsdatum und Bearbeitungsstatus der Anfrage. Insbesondere der Bearbeitungsstatus einer Anfrage ist jederzeit nachvollziehbar.

## Anforderungen

Datenbank

Benachrichtigung

Datenübernahme

Recherche

Beantwortung/  
Weitergabe

Die Beantwortung der Anfragen wird durch vorformulierte Textbausteine unterstützt, die automatisiert übernommen werden können.

Eine Anfrage kann bei Bedarf an andere Mitarbeiter weitergegeben werden.

## Anforderungen

Datenbank

Benachrichtigung

Datenübernahme

Recherche

Beantwortung/  
Weitergabe

**Statistik**

Statistiken werden automatisch erzeugt.

## Lokale Lösung

- schnelle Realisierung der elementaren Funktionen
- Projekt UB und Lehrstuhl für Informatik II




## Kooperative Lösung

- gemeinsame Pflege
- bibliotheksübergreifende Weiterleitung von Anfragen




# Präsentation

BAYERISCHE JULIUS-MAXIMILIANS  
UNIVERSITÄT  
WÜRZBURG



UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK  
WÜRZBURG



---

Universitätsbibliothek  
Am Hubland  
97074 Würzburg  
Tel.: 0931/888-5906  
Fax: 0931/888-5970

**Neu: Katalog/Fernleihe zusammen in einem Recherchesystem!**    [DBIS](#)    [EZB](#)    [OPUS](#)

- **Kataloge**  
Recherche nach Büchern, Zeitschriften und sonstigen Medien der UB Würzburg und anderer Bibliotheken
- **Datenbanken**  
Literatur-/Informationsrecherche unabhängig vom Bestand der UB Würzburg, Link-Service SFX
- **Digitale Bibliothek**  
Elektronische Zeitschriften, Open-Access, Online-Publikationen ...
- **Unser Service**  
Ausleihe, Fernleihe, Dozenten-Ausleihe, Bibliothekseinführungen und Kurse, Veranstaltungen, Neuerwerbungen, Sondersammlungen, Fachinformation, Online-Shop ...
- **Informationen über die UB**  
Adresse, Anfahrt, Öffnungszeiten, Abteilungen, Mitarbeiter, Teilbibliotheken, Medienaufstellung, Infoblätter, Pressemitteilungen ...

**Neues aus der UB**

01.10.2005  
Die UB auf der Mainfrankenmesse »

26.09.2005  
[Der neue Katalog der UB »](#)

23.09.2005  
Neuer Standort der Medien Rechtswissenschaft, Politologie und Soziologie »

08.09.2005  
Einführungen in die Bibliotheksbenutzung im WS 2005/06 - jetzt anmelden! »

02.08.2005  
[Franconica-Online jetzt online »](#)

Alle Nachrichten  
[RSS-Feed \(Info\)](#)

>> [Uni Würzburg](#)  
>> [Stadt Würzburg](#)  
>> [Impressum](#)

---

adresse mit  
zukunft!

Letzte Änderung 01.10.2005

[Anregung/Kritik](#)    [Anschaffungsvorschlag](#)    [Infos von A-Z](#)

[www.WISSENSCHAFFEN.de](http://www.WISSENSCHAFFEN.de)

# Präsentation

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the website of the Universitätsbibliothek Würzburg. The browser has several tabs open, including 'UB Würzburg - Katalog', 'UB Würzburg - Datenbanken', 'UB Würzburg - Digitale Bibliothek', 'UB Würzburg - Fernleihe', and 'UB Würzburg - Weitere Dienste'. The main content area shows a navigation menu with 'Service' selected, and a section titled 'Weitere Dienstleistungen' with sub-sections for 'Drucken + Kopieren', 'Reproarbeiten', and 'Scannen + Brennen'. The taskbar at the bottom shows the Start button and system tray with the time 19:41.

## Öffentlichkeitsarbeit

Unibibliothek verbessert Service

# Wünsch dir was in der UB

Soll keiner sagen, die Würzburger Universitätsbibliothek würde sich nicht darum bemühen, die Wünsche und Anliegen ihrer Nutzer zu erfüllen. Ab sofort ist es sogar noch einfacher als bisher, Fragen, Kritik oder Anschaffungsvorschläge an die UB zu richten: Das Logo "Frag die UB" fordert unübersehbar auf den Internetseiten der UB dazu auf, sich an die Bibliothek zu wenden. Ein Mausklick öffnet ein Formular für Anfragen, Anregungen, Anschaffungsvorschläge oder Kritik.

### Die Antwort kommt am nächsten Arbeitstag

Automatisch geht die Mitteilung  
an den zuständigen Mitarbeiter

Die Titelsuche im Opac über die Signatur wird jedenfalls demnächst wieder möglich sein.

„Wir wollen auf diese Weise deutlich machen, dass wir uns über Kritik und Anregungen immer freuen“, begründet Dr. Fabian Franke, Fachreferent der UB, das verbesserte



Angebot: Die Möglichkeit, Wünsch dir was

Julius – Zeitung für  
Studierende in Würzburg  
und Schweinfurt, 7.4.2005





## Workflow:

**Eingabe** – Weiterleitung/Benachrichtigung - Beantwortung - Statistik  
**Benutzer** **Mitarbeiter** **Mitarbeiter/Benutzer** **Mitarbeiter**

UB WÜ  
 Universitätsbibliothek Würzburg

Kataloge Datenbanken Digitale Bibliothek Service Informationen

**Frag' die UB**

Haben Sie eine Frage oder Anregung, möchten Sie Kritik äußern oder einen Anschaffungsvorschlag machen? Bitte wenden Sie sich an uns - wir werden Ihre Anfrage umgehend per E-Mail beantworten.

Ich bin damit einverstanden, dass meine Frage zur Bearbeitung zukünftiger Anfragen in der Datenbank der UB gespeichert wird.

Fragen  
 Anregungen  
 Kritik

Anschaffungsvorschlag

Login für Mitarbeiter

Vorname \*

Nachname \*

Strasse

PLZ / Wohnort

E-Mail \*

Telefon

Fax

Benutzernummer

Fachgebiet

Beruf

Anfrageart

Bitte geben sie hier ihren Text ein \*

Anfrage  
 Anregung  
 Mitteilung  
 Kritik  
 Anschaffungsvorschlag

## Eingabeformular

## Workflow:

**Eingabe** – Weiterleitung/Benachrichtigung - Beantwortung - Statistik  
**Benutzer** **Mitarbeiter** **Mitarbeiter/Benutzer** **Mitarbeiter**

The screenshot shows the website interface for the University of Würzburg library. At the top, there are logos for 'UB WÜ' and 'Universitätsbibliothek Würzburg'. Below the logos is a yellow navigation bar with links: 'Kataloge', 'Datenbanken', 'Digitale Bibliothek', 'Service', and 'Informationen'. On the left side, there is a 'Frag' die UB' logo with a mouse cursor pointing to it. Below this logo is a list of menu items: 'Fragen', 'Anregungen', 'Kritik', 'Anschaffungsvorschlag', and 'Login für Mitarbeiter'. The main content area displays a confirmation message: 'Vielen Dank für Ihre Anfrage. Sie erhalten von uns schnellstmöglich eine Antwort per E-Mail.' Below the message, it states 'Die Anfrage wurde erfolgreich in die Datenbank aufgenommen.' and a 'Zurück' link. At the bottom, there is another yellow navigation bar with links: 'Homepage', 'Anregungen/Kritik', 'Anschaffungsvorschlag', 'Infos von A-Z', 'Stichwortsuche', and '>>Impressum'.

## Bestätigung einer abgeschickten Anfrage

## Workflow:

Eingabe – Weiterleitung/Benachrichtigung - Beantwortung - Statistik  
 Benutzer Mitarbeiter Mitarbeiter/Benutzer Mitarbeiter

The screenshot shows the administration interface of the University of Würzburg library. It includes a navigation menu, a sidebar with menu items, and a main content area with a form and a table.

**Navigation:** Kataloge, Datenbanken, Digitale Bibliothek, Service, Informationen

**Administrator: 1**

**Menu Items:** Übersicht, Neue Anfrage, Suche, Statistik, Admin, Mail abholen, Benachrichtigen, Logout

**Form Fields:**

- Buttons: **Neuen Mitarbeiter einrichten**, **Verteiler einrichten**, **Textbausteine eingeben**
- Dropdown: Anfragen der Art: **-Neue Anfrageart-** gehen an: **Administrator**
- Text Input: Neue Anfrageart:
- Button: **Speichern**

Nr.	Anfrageart	Geht an Mitarbeiter
1	Anfrage	Information
2	Anregung	Uwe Reichel
3	Kritik	Uwe Reichel
4	Mitteilung	Uwe Reichel
5	Anschaffungsvorschlag	Erwerbung

**Footer:** Homepage, Anregung/Kritik, Anschaffungsvorschlag, Infos von A-Z, Stichwortsuche, >>Impressum

## Administration: Verteilung nach Anfragearten

## Workflow:

Eingabe – Weiterleitung/Benachrichtigung - Beantwortung - Statistik  
 Benutzer Mitarbeiter Mitarbeiter/Benutzer Mitarbeiter

Information, 6

Übersicht  
 Neue Anfrage  
 Suche  
 Statistik  
 Logout

Übersicht: *alle* Anfragen

Anzeigen nach Bearbeitungsstatus:

	Eingegangen	Anfrageart	Text	Absender
Bearbeiten Lesen	17.03.2006 16:08:45	Anfrage	Sehr geehrte Damen u	Franziska <input type="text"/>
Bearbeiten Lesen	13.03.2006 11:54:17	Anfrage	Sehr geehrte Damen u	Michael <input type="text"/>
Bearbeiten Lesen	09.03.2006 10:14:18	Anfrage	Sehr geehrte Damen u	Nicole <input type="text"/>
Bearbeiten Lesen	02.03.2006 19:49:09	Anfrage	Hallo, ich habe st	Angela <input type="text"/>
Bearbeiten Lesen	02.03.2006 13:43:48	Anfrage	Hallo, ist es mög	Christian <input type="text"/>

## Login für Mitarbeiter: Überblick über die Anfragen

## Workflow:

Eingabe – Weiterleitung/Benachrichtigung - **Beantwortung** - Statistik  
**Benutzer** **Mitarbeiter** **Mitarbeiter/Benutzer** **Mitarbeiter**

Information, 0

- Übersicht
- Neue Anfrage
- Suche
- Statistik
- Logout

Weiterleiten an: Fernleihe

**Absender:**

**Name:** Franziska  
**Adresse:** Deutsches Notarinstitut  
**Tel:**  
**Fax:**  
**E-Mail:** @dnoti.de  
**Benutzernummer:**  
**Fachrichtung:** Rechtswissenschaft  
**Benutzerart:** Wiss. Mitarbeiter

**Eingegangen:** 17.03.2006 16:08:45

**Anfragetext:**  
 Sehr geehrte Damen und Herren,  
 zur Fortführung einer juristischen Arbeit sucht das Deutsche Notarinstitut ein Buch mit folgendem Titel: Regards sur Mayotte, von Allibert, Claude.  
 Leider ist dieses nur im Hessischen Verbundkatalog vorhanden. Gibt es eine Möglichkeit für uns das gewünschte Buch dennoch per Fernleihe zu bestellen?  
 Für ihre Hilfe möchten wir uns im Voraus bedanken.

**Die Absenderdaten stehen nicht für unbegrenzte Zeit zur Verfügung.  
 Bitte Absenderdaten bei Gelegenheit durch unten stehenden Button löschen!**

**Thread-Anzeige:**  
 Anfrage am: 17.03.2006

**Antwort:**  
 Vorlage verwenden:

## Login für Mitarbeiter: Beantwortung einer Anfrage

## Workflow:

Eingabe – Weiterleitung/Benachrichtigung - **Beantwortung** - Statistik  
 Benutzer Mitarbeiter Mitarbeiter/Benutzer Mitarbeiter

Thread-Anzeige:

Anfrage am: 17.03.2006

Antwort:

Vorlage verwenden: - Bitte wählen Sie eine Vorlage -

vielen Dank für	- Bitte wählen Sie eine Vorlage -	C
verzeichnetes Bu	Anfragetext	s auf
die folgende Wei		en:
Bitte folgen Sie	AV-Bearbeitung	y
Bayern dem Link	AV-beschafft	ige
gefunden\" und f	AV-beschafft-vorgemerkt	e
\ "Fernleihbestel	AV-Desiderat	Sie
im Feld \ "Bemerk	AV-Erwerbungsprofil	Buch
in der Teilbibli	AV-Pflichtablieferung	
Mitarbeiterinnen	Blümig	eiter
bearbeiten. Ich b	Diesing	n
\ "Umweg\" - bei	Erwerbung	ch
selbstverständli	<b>Fernleihe-vermisst</b>	.Mit
freundlichen Grü	Fleuchaus	rage.
Wenn ein im OPAC	Franke	ist,
können Sie es au	Gruesse	
	Klein	
<input checked="" type="checkbox"/> Per E-Mail versch	Kopien anfertigen	
<input checked="" type="checkbox"/> Fertig bearbeitet	Moser	
<input type="button" value="Senden"/>	Reichel	
<input type="button" value="Formular"/>		



## Login für Mitarbeiter: Verwendung von Textbausteinen

## Workflow:

Eingabe – Weiterleitung/Benachrichtigung - **Beantwortung** - Statistik  
**Benutzer** **Mitarbeiter** **Mitarbeiter/Benutzer** **Mitarbeiter**

UB WÜ  
Universitätsbibliothek Würzburg

Kataloge Datenbanken Digitale Bibliothek Service Informationen

Information, 6

- Übersicht
- Neue Anfrage
- Suche
- Statistik
- Logout

**Antragsteller**  
 Nachname  Vorname

**Bearbeitender Mitarbeiter**  
 Alle Mitarbeiter

**Datum des Eingangs (Format TT.MM.JJJJ an, z.B. 04.03.2004)**  
 von  bis

**Datum der Bearbeitung (Format TT.MM.JJJJ an, z.B. 04.03.2004)**  
 von  bis

**Status**  
 Alle

**Anfragetypen**  
 Alle Anfragetypen

**Volltextrecherche (das Suchwort muss mind. 4 Zeichen lang sein)**

Suche starten Löschen

Homepage Anregung/Kritik Anschaffungsvorschlag Infos von A-Z Stichwortsuche >>Impressum

## Login für Mitarbeiter: Suche nach Anfragen und Antworten



## Workflow:

Eingabe – Weiterleitung/Benachrichtigung - **Beantwortung** - Statistik  
**Benutzer** **Mitarbeiter** **Mitarbeiter/Benutzer** **Mitarbeiter**

The screenshot shows the website interface for the University of Würzburg library. It includes a navigation menu with 'Kataloge', 'Datenbanken', 'Digitale Bibliothek', 'Service', and 'Informationen'. A sidebar on the left contains links for 'Übersicht', 'Neue Anfrage', 'Suche', 'Statistik', and 'Logout'. The main content area displays search results under 'Suchergebnis' and 'Gefundene Anfragen'. A table lists incoming requests with columns for 'Eingegangen', 'Anfrageart', 'Text', and 'Absender'. Below this, a section for 'Gefundene Antworten' shows a response with columns for 'Gesendet:', 'Text:', and 'Bearbeiter:'.

Eingegangen	Anfrageart	Text	Absender
29.09.2005 23:43:36	Mitteilung	Betreff: Elektronisc	Sonja Hirsch
23.09.2005 07:31:51	Anfrage	Hallo, ich bin Kind	Benedikt Weiß

Gesendet:	Text:	Bearbeiter:
02.02.2006 09:18:18	Sehr geehrter Herr Dr. Flieger,	Information

## Login für Mitarbeiter: Suche nach Anfragen und Antworten



## Fazit

- datenbankgestütztes Anfragemanagementsystem
- integrierte Wissensbasis
- integrierte Arbeitsabläufe

**Service-  
Verbesserung**

**Bibliotheks-  
marketing**

**Verantwortung  
der Mitarbeiter**