

Support-Desk für Forschende am Beispiel des Services PUB



Najko Jahn
Universitätsbibliothek Bielefeld

najko.jahn@uni-bielefeld.de

Ziele der Fortbildung

Warum ein Support-Desk?

- Rolle des Support-Desk für das strategische Management webbasierter Services an Bibliotheken

Welche Aufgaben hat ein Support-Desk?

- Reaktive und aktive Aufgaben des PUB -Support Desk

Wie ist der Support-Desk verankert und welche Unterstützungsleistungen kann er in Anspruch nehmen?

- Organisatorisch und technisch

Und worin unterscheidet sich die Zielgruppe Forschende von anderen Zielgruppen der UB?

- Viele Beispiele aus der Praxis!

Hintergrund

- **Publikationsdienste der UB Bielefeld**
 - OA-Repositoryen
 - Journal Plattform
 - Publikationsfonds
- **DFG – Projekt PubLister**
 - SFB PrePrint Server 673 / 882
 - PhilLister
- **PUB**

SFB 673 - Begutachtung

Formulierung der Anforderungen durch Prof. Ipke Wachsmuth - Sprecher SFB 673

- Preprint Server: Initial Requirements
- Installation of a Preprint Server for SFB 673
- Provide our reviewers with project references that are "submitted" or "accepted":
 - on a public page: Authors, title & abstract
 - on a password-protected page: manuscript and a confirmation about submission/acceptance

<http://pub.uni-bielefeld.de/workshop/pdf/sfb.pdf>

PhilLister – Perspektive eines Forschenden

Torsten Wilholt : What I hope to get from a publication database

1. A means for presenting my publications in as favorable a light as possible
2. A tool for guiding other people to my publications – i.e., take them someplace where they can actually access them

<http://pub.uni-bielefeld.de/workshop/pdf/phillister.pdf>

Erfahrungen

- **Schlüsselfaktoren für den Erfolg = Nutzung**

- Gemeinsame Anforderungsanalyse
- Übersetzung in technische Entwicklung
- Unterstützungsleistung bei Datenbereitstellung und -pflege
- Koordination der Forschenden an der Einrichtung
- Ansprechpartner für die Forschenden

=> hoher logistischer Aufwand

PUB Support – Desk

- **Zentrale Anlaufstelle für Forschende und wissenschaftliche Einrichtungen**
- Adressierung im Rektoratsaufruf *Aufruf an die Forschenden der Universität Bielefeld zur Darstellung von persönlichen Publikationslisten im Internet*

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an folgenden Kontakt:

Support Publikationsdienste

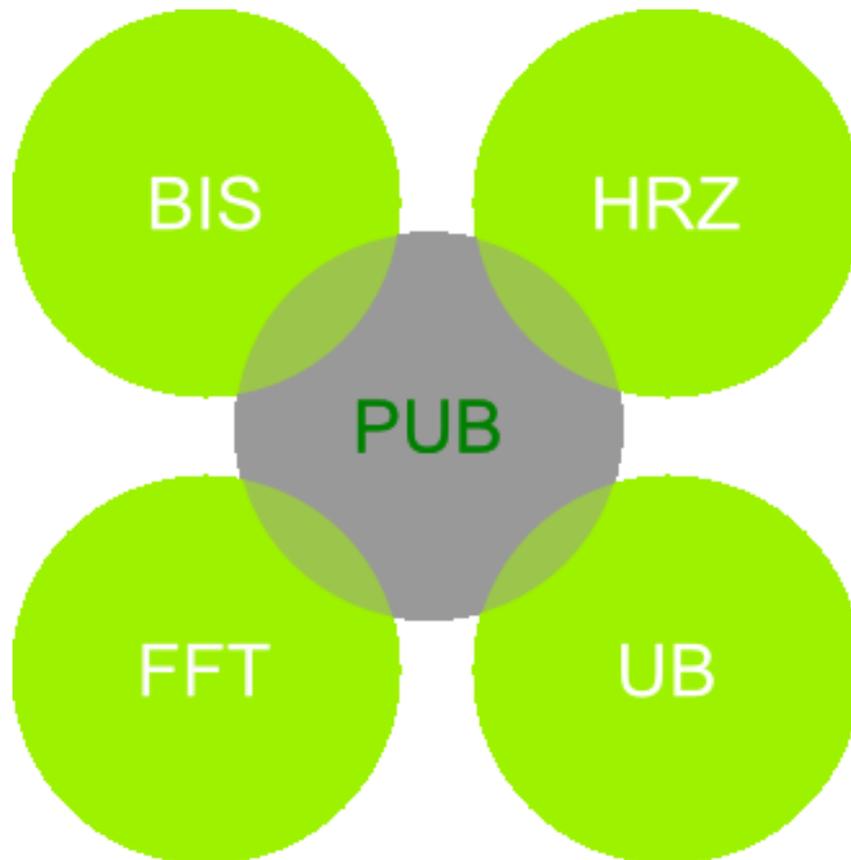
Tel.: 0521/106-4058

Mail: publikationsdienste.ub@uni-bielefeld.de

Verankerung des Support-Desk innerhalb der wissenschaftlichen Einrichtungen an der Universität

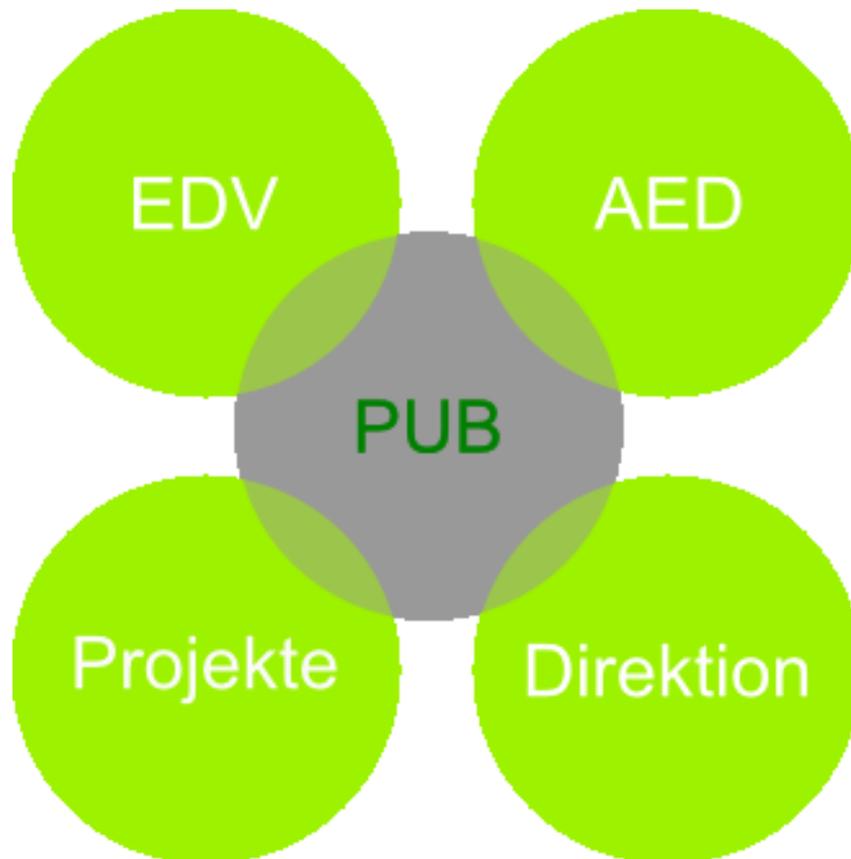
- **Forschende im Mittelpunkt**
 - Häufig an verschiedenen Einrichtungen tätig
- **Dekanate**
- **AG / Lehrstühle**
- **EDV – Betreuer**
- **Koordinatoren**
- **Sekretariat /SHK**
- **Rektorat**

Verankerung des Support-Desk innerhalb der zentralen Services an der Universität



- **Integrierter Dienst**
- **Abstimmungsbedarf**
- **Aufgabenfestlegung im Vorfeld des Starts**
 - First-Level Support durch Publikationsdienste UB
 - Koordiniert Anfragen seitens der Forschenden und der wissenschaftlichen Einrichtungen

Verankerung des Support-Desk innerhalb der UB



- **Aufgabenfestlegung**
- **Eskalationsstufen**
 - First-Level
 - Second-Level
- **Kontakt zwischen Forschenden und UB**
- **Wöchentliches PUB Meeting**
- **„Praxis der offenen Türen“**

Technische Unterstützung des Support-Desk

- **PUB – Homepage**
- **Kontextsensitive Hilfen**
- **Social Media**
- **Ticketing System (bup-trac)**
 - Anforderungen werden übersetzt und an entsprechende Bearbeiter verschickt
 - Components, Milestones, Priorities, Reporter, Owner
 - = > Erleichtert die Koordinierung und Dokumentation der Aufgaben**

Ein Blick ins Trac

Aufgaben - reaktiv

- **Authentifizierung**
- **Rechtmanagement**
- **Benutzungshinweise**
- **Annahme Fehlermeldung**
- **Datenerfassung und -pflege**
- **Aufnahme und Weiterleitung von funktionalen Anforderungen**

Aufgaben - aktiv

- **Datenbereitstellung (bibliographische und kontextuelle Daten)**
 - HRZ – Kennungen
 - ISI / FODA
 - „CREAM“
 - Update Service
 - Repository – Migration
- **Anforderungsanalysen**
- **Akquise / Marketing**
- **Schulungsangebote**
- **Reporting**

Update - Service

- Nachfrage seitens der Forschenden nach automatischen Update von Literaturnachweisen aus disziplinspezifischen Quellen
- Auswahl Quellen hinsichtlich Datenqualität und technischer Möglichkeiten
- Abstimmung mit zuständigen Prorektor
- Webbasierte Umfrage
- Mehr als 300 Rückmeldungen innerhalb von 10 Tagen
- Regelmäßige Überprüfung, Import und Freigabe

Einrichtungsportale

- **Bereits in der ersten Woche Nachfrage seitens Dekanat Fak. Biologie**
- **Prototyp-Entwicklung**
- **Anpassbarkeit für Nachnutzung durch andere Einrichtungen**
- **Beispiele**
 - Biologie
 - BGHS
 - Erziehungswissenschaft
 - Geschichte
- **Pilot - Entwicklung : CITEC**

Ausblick

- **Kontinuierlicher Aufbau von Einrichtungsseiten => lokale Koordinatoren**
- **Unterstützung bei Begutachtung**
- **Aufbau von Mehrwertdiensten**
 - Starter Package
 - Update-Service
 - OA- Akquise
- **Stärkere Verankerung innerhalb der zentralen Einrichtungen = > Projektverwaltung**
- **Stärkere Verankerung innerhalb der UB (Dissertationen, Repository-Migration, OpenAIRE-Kompatibilität)**

Fazit

- **Support-Desk hat entscheidende Rolle für das strategische Management webbasierter Services**
 - Einheitlicher Anlaufpunkt für die Forschenden
 - Schnittstelle zwischen allen relevanten Akteuren, wie zB. Nutzer, EDV, Planung
 - Vermeidet durch aktives Handeln mögliche Fehlermeldungen
 - Motiviert neue Service - Angebote
 - Maßgeblichen Einfluss auf das Design, Entwicklung und Implementierung von Services

Dank an

**Susanne Riedel, Urte Kramer,
Tobias Tappe, Renata
Mitrenga, Friedrich Summann,
Sebastian Wolf, Artur Nold,
Jochen Schirrwagen, Wolfram
Horstmann, BIS-Team, HRZ
und viele mehr!**

www.ub.uni-bielefeld.de

najko.jahn@uni-bielefeld.de

