



Hessische Fachstelle für  
**Öffentliche Bibliotheken**



Hochschule **RheinMain**  
University of Applied Sciences  
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim

# Onleihe-Support mit der DigiAuskunft

Eckhard Kummrow, M.A.

Hessische Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken

Dortmund, 30. November 2016

# Agenda

---

- Anwendungsbeispiele
- Supportformular
- Supportformen
- Supportorganisation OnleiheVerbundHessen
- Textbausteine



# Anwendungsbeispiele

---

- OnleiheVerbundHessen
- Onleihe Mecklenburg-Vorpommern
- Onleihe Heilbronn-Franken
- Onleihe eMedienBayern



# Supportformular

---

- Platzierung
- Nachricht
- Zusätzliche Informationen
- Persönliche Informationen
- Anlage



# Supportformen

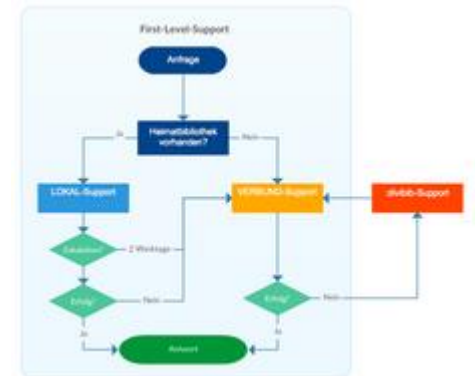
---

- Aktiv
  - Bibliothek im Supportformular genannt
  - Login DigiAuskunft
  - Schulung DigiAuskunft
  - Beantwortung von Anfragen
- Passiv
  - Bibliothek im Supportformular genannt
  - Beantwortung durch Verbundbibliotheken

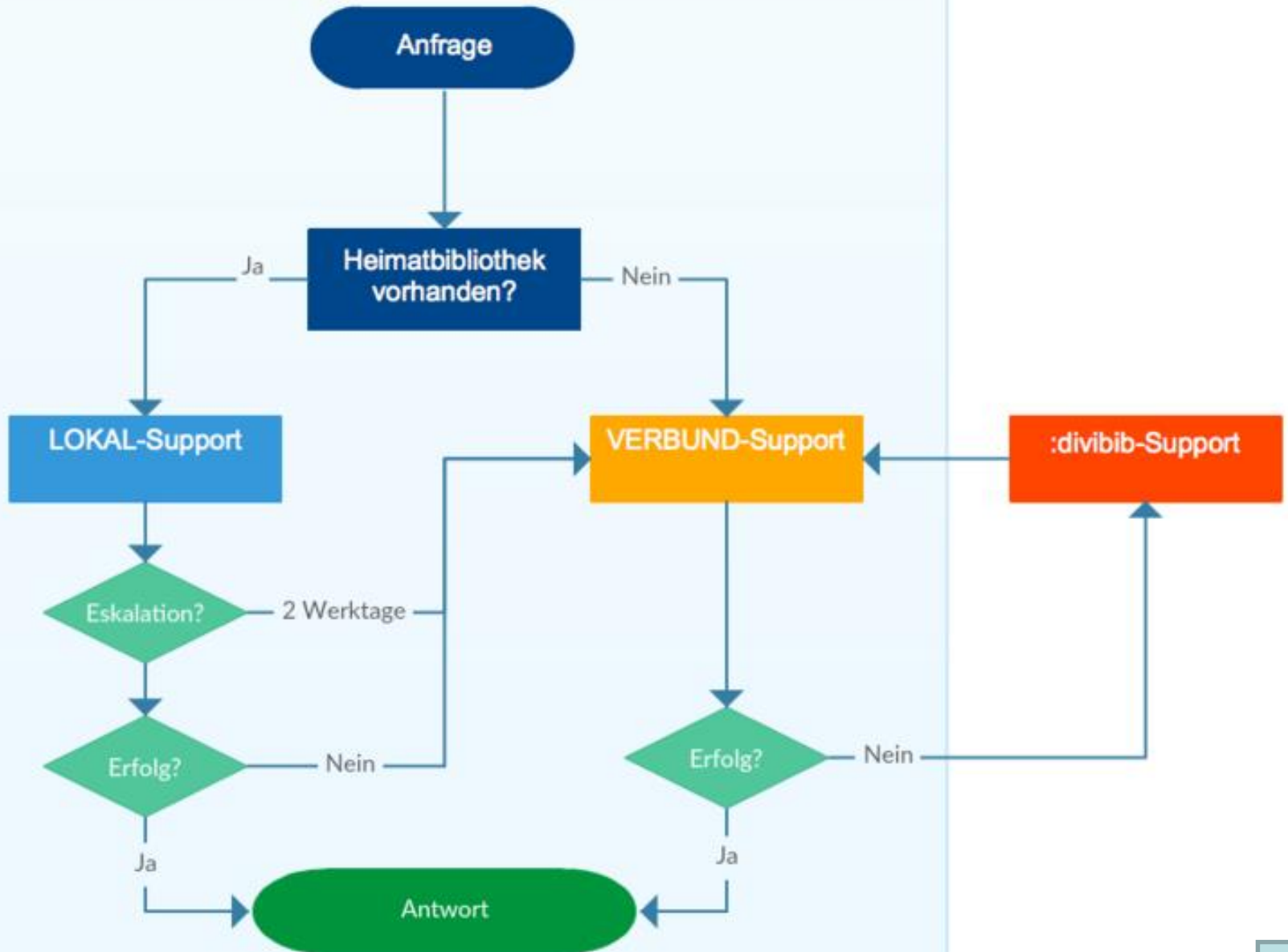


# Supportorganisation OnleiheVerbundHessen

- FirstLevel-Support
  - Heimatbibliothek
    - Lokal-Support
    - Verbund-Support
- SecondLevelSupport
  - :divibib GmbH



# First-Level-Support



# Textbausteine

---

- „Handbuch“
  - SQL-Export HBZ
  - Import Access-Datenbank
  - Bericht
  - Nicht alle Mitarbeitenden haben Zugang zur DigiAuskunft
  - Schwarz-auf-Weiß ist manchmal besser
  - Problem: Aktualisierung





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

---

## **Hessische Fachstelle für Öffentliche Bibliotheken**

in der Landesbibliothek Wiesbaden

Rheinstr. 55/5765185 Wiesbaden

TEL 0611 - 9495-1873

FAX 0611 - 9495-1874

MAIL [eckhard.kummrow@hs-rm.de](mailto:eckhard.kummrow@hs-rm.de)

WEB [www.HessenOebib.de](http://www.HessenOebib.de)

