**Zeitschrift:** Arbido

**Herausgeber:** Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz

**Band:** 20 (2005)

**Heft:** 11

**Artikel:** Online-Beratung durch Remote Desktop Sharing per VNC

**Autor:** Fischer, Markus

**DOI:** https://doi.org/10.5169/seals-769362

**Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

**Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

**Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

**Download PDF:** 08.08.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch**

# Online-Beratung durch Remote Desktop Sharing per VNC

**Markus Fischer**
Leitung Pflegebibliothek
BZG/KSO
Bildungszentrum für Gesundheitsberufe BZG
Kantonsspital KSO
Olten

Online-Beratung durch Remote Desktop Sharing? Hinter diesem etwas exotisch anmutenden Ausdruck steht eine Dienstleistung, die im Bibliothekswesen schon bald eine wichtige Rolle spielen könnte.

Remote Desktop Sharing ist die Funktionalität innerhalb eines Programmes, die es erlaubt, die Arbeitsoberfläche eines Computers auf einem entfernten Computer einzusehen und zu steuern. Der Kunde kann so vom eigenen PC aus die Recherchen des Bibliothekars mitverfolgen und interaktiv eingreifen.

Damit soll erreicht werden, dass eine Beratung ortsunabhängig und in einer ähnlichen Qualität wie eine Beratung vor Ort erfolgen kann. Das Ziel ist, die Kundin bei Bedarf in ihrer Recherchekompetenz zu unterstützen und sie zu noch grösserer Selbstständigkeit bei Recherchen zu führen.

### Formen von Online-Beratung

- Online-Benutzeranleitungen
- E-Mail-Beratung
- Live-Chat-Beratung
- Beratung unter Einsatz von Videoconferencing und/oder Desktop Sharing

Unterscheiden kann man zwischen asynchronen und synchronen Beratungstypen. E-Mail-Beratung ist eine asynchrone Beratungsform, da die Antwort auf eine Anfrage in der Regel zeitversetzt erfolgt. Die Live-Chat-Beratung hingegen ist eine synchrone Beratung, da Kunde und Kundenberater direkt mittels einer Chat-Software miteinander kommunizieren.

Online-Anleitungen und E-Mail-Beratungen sind in Bibliotheken weit verbreitet. Eine US-amerikanische Untersuchung von Bibliotheken im Gesundheitswesen ergab, dass 90% der Bibliotheken eine E-Mail-Beratung und nur 36% einen Chat-Service anbieten (Dee, 2005). Über den Einsatz von Videoconferencing-Tools oder Desktop-Sharing-Programmen schweigt sich die Studie aus. Der Schluss liegt nahe, dass deren Anteil zurzeit noch marginal ist.

### Kommunikation in der Online-Beratung

Das «Material» jeglicher Kommunikation sind zum einen die Worte und zum anderen alle paralinguistischen Phänomene. Diese sind z. B. Tonfall, Sprachtempo, Pausen, Lachen, Seufzen, Körperhaltung, Ausdrucksbewegung oder die Körpersprache (Küchler, 2001; Watzlawik, Beavin & Jackson, 1996; Küchler, 2001).

Jeder Online-Beratungstyp kann nur bestimmte Kommunikationskanäle bedienen. Bei einem Live-Chat ist nicht direkt sichtbar, wie das Gegenüber auf einen Output reagiert. Wertvolle Informationen aus der nonverbalen Kommunikation, die in eine Beratung einfliessen könnten, gehen so verloren.

Bei der Verwendung digitaler Kommunikationsmedien ist es für den Erfolg einer Beratung von entscheidender Bedeutung, sich dieser Kanalreduktionen bewusst zu sein. Es ist empfehlenswert, mit gezieltem Nachfragen diesem Defizit entgegenzuwirken.

### Testumgebung

Das System wurde in der Pflegebibliothek am Kantonsspital Olten unter folgenden Voraussetzungen getestet:

- geschlossene Netzwerkumgebung (LAN). Netzwerk der Verwaltung des Kantons Solothurn
- kein Proxy-Server, keine Firewall zwischen den PC
- schnelle und leistungsfähige Datenverbindungen

### Technische Voraussetzungen

Um eine rasche und unkomplizierte Hilfestellung per Remote Desktop Sharing gewährleisten zu können, sollten meines Erachtens folgende Punkte erfüllt sein:

- keine Installation/Konfiguration auf Kundenseite
- Handhabung auf Anhieb auch für technisch nicht versierte Kunden
- keine spezielle Hardware wie Videokameras oder Mikrofone
- sofort zugänglich von jedem PC innerhalb eines Netzwerkes

Unter diesen Bedingungen sind die meisten der kommerziellen Software-Angebote für Remote Desktop Sharing nicht mehr

Anzeige

PRE DATA
INFORMATIK LÖSUNGEN

- Software - Entwicklung
- Biblio- + Mediotheks Systeme
- Hardware Competence Center
- Kommunikation + Netzwerke

WinMedio 2000
BIBLIOTHECA 2000

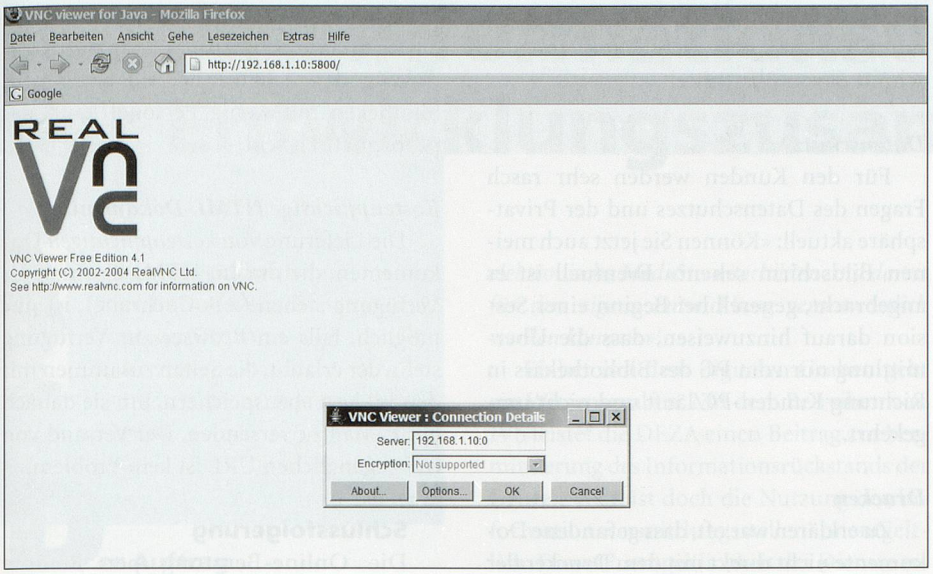
Intelligente **Ausleihe**
mit Barcode-Leser und Gebührenverwaltung

Umfassende **Medienaufnahme**
Div. Importformate, u.a. SBD - SVB - Triass - Von Matt

Komfortable **Zusatzmodule**
Massenmutationen - Publikumsabfrage - Barcode-Etiketten

**WebOPAC** - Ihre Bibliothek
im Internet / Intranet

Seit 1984 Ihr Partner für Bibliothekssysteme
PREDATA AG ▪ Burgstrasse 4 ▪ 3600 Thun ▪ 033 225 25 55 ▪ info@predata.ch ▪ www.predata.ch




Der VNC-Server schickt das Java-Applet an den Browser. Die Kundin klickt auf OK für den Verbindungsaufbau. Bilder: Markus Fischer.

brauchbar. Sie sind aufgrund des grossen Leistungsumfangs für den Kunden in der Handhabung schlichtweg zu kompliziert.

### Umsetzung

Auf dem PC des Bibliothekars wird ein VNC-Server installiert. VNC ist Freeware und steht für Virtual Network Computing. Die Software ist plattformübergreifend und erhältlich über *www.realvnc.com*.

Angesprochen wird der VNC-Server normalerweise mit einem kleinen Programm, dem so genannten VNC-Viewer. Für unsere Zwecke ist der VNC-Viewer aber weniger geeignet, da die Kundin den VNC-Viewer herunterladen und mit den richtigen Angaben für eine Verbindung konfigurieren müsste.

Der Zugriff auf den VNC-Server ist aber auch mittels Browser möglich. Der VNC-Server verfügt über einen kleinen Webserver. Über diesen schickt VNC ein Java-Applet an den Browser. Damit bekommt der Benutzer mit zwei Mausklicks, innerhalb von Sekunden und ohne Installation, Zugriff oder Einsicht auf den Desktop des Bibliothekars. So funktioniert es im Detail:

- Die Kundin schickt eine E-Mail (Formular mit Verfügbarkeitsanzeige) für eine Online-Beratung ...
- ... und erhält automatisch eine Antwort-E-Mail (Regel erstellen) mit der IP-Nummer des PC des Bibliothekars *(http://192.168.xx.yy:5800)* zugeschickt.
- Der Bibliothekar startet manuell den VNC-Server (User-Mode) und nimmt telefonisch Kontakt mit der Kundin auf.
- Die Kundin klickt den Hyperlink an. Der Browser öffnet sich und nimmt Kontakt mit dem betreffenden PC auf Port 5800 auf.
- Der VNC-Server schickt das Java-Applet an den Browser. Die Kundin klickt auf OK für den Verbindungsaufbau ...
- ... der Bibliothekar bestätigt die Verbindungsanfrage und ...
- ... die Kundin sieht jetzt auf dem eigenen PC den Desktop des Bibliothekars und kann dynamisch alle Aktionen mitverfolgen.

### Was leistet VNC?

VNC ist im EDV-Support weit verbreitet. Ganze Server-Administrationen werden damit per Fernzugriff abgewickelt.

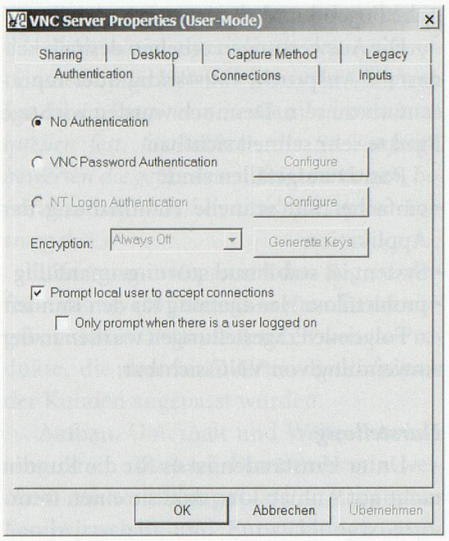
VNC kann hinsichtlich Funktionsumfang im Vergleich mit kostenpflichtigen Programmen nicht mithalten. Falls es jedoch gelingt, diese fehlenden Funktionalitäten mit traditionellen Mitteln wettzumachen, könnte sich diese Schwäche als Stärke erweisen: Einfachste Funktionalität bedeutet auch einfachste Handhabung für den Kunden.

Bei der Anwendung von VNC in der Online-Beratung entsteht eine Mischform aus herkömmlicher Beratung und digitaler Beratung. Der Kunde wird per Telefon beraten, kann aber direkt Einsicht in den Suchprozess nehmen und interaktiv eingreifen. Dokumente, Hyperlinks und Referenzen werden ihm während der Session per E-Mail zugeschickt.

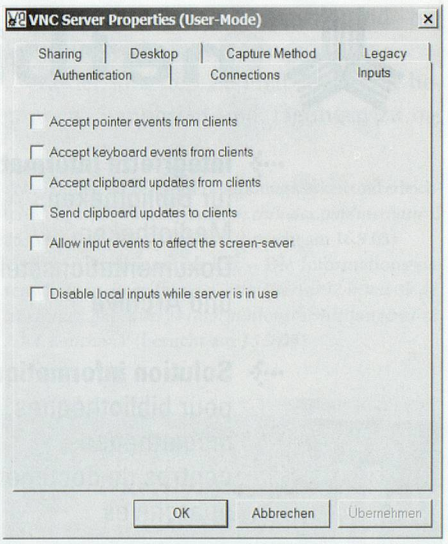
### Sicherheit

Beim Versuch in Olten wurde der VNC-Server mit folgenden Massnahmen vor unbefugtem Zugriff geschützt:

1. manueller Start und Stop des Dienstes (User-Mode): VNC läuft nur, wenn er gerade benötigt wird
2. manuelle Bestätigung (Prompt) einer ankommenden Verbindung: unberechtigter Zugriff wird manuell oder nach zehn Sekunden automatisch abgelehnt
3. Betrieb im «View Only»-Modus




Manuelle Bestätigung (Prompt) einer ankommenden Verbindung: Unberechtigter Zugriff wird manuell oder nach zehn Sekunden automatisch abgelehnt.




Betrieb im «View Only»-Modus.

| Funktionalität | Unterstützung | Kompensierbar durch |
|---|---|---|
| Desktop Sharing/Remote Control | Ja | – |
| Voice over IP | Nein | Telefon |
| Chat/Instant Messaging | Nein | Telefon |
| Filetransfer | Nein | E-Mail/E-Mail-Versand in Datenbanken |

## Erfahrungen

Die neu angebotene Beratungsform per Desktop Sharing wurde von den Kundinnen interessiert wahrgenommen. Die Dienstleistung gibt dem Bibliothekspersonal bei telefonischen Anfragen generell die Möglichkeit, interaktiv besser auf die Bedürfnisse der Kundinnen einzugehen.

Die Dienstleistung wird seit der Einführung im Juni 2005 bis jetzt in bescheidenem Ausmass von 1–2 Online-Beratungen pro Woche benutzt. Für die Kunden ist diese Form der Beratung sicher noch nicht sehr nahe liegend und eben neu.

Die Auswertungen erheben deshalb keinesfalls Anspruch, vollständig oder repräsentativ zu sein. Dennoch wurden wichtige Punkte sehr schnell sichtbar.

Positiv aufgefallen sind:

- einfache und schnelle Handhabung der Applikation
- System ist stabil und störungsunanfällig
- problemlose Handhabung für den Kunden

Folgende Fragestellungen wurden in der Anwendung von VNC sichtbar:

### *Darstellung*

Unter Umständen ist es für die Kundin nicht auf Anhieb klar, dass sie einen fremden Desktop sieht. Mit VNC wird der gesamte Desktop und nicht bloss ein Ausschnitt davon übermittelt.

### *Datenschutz*

Für den Kunden werden sehr rasch Fragen des Datenschutzes und der Privatsphäre aktuell: «Können Sie jetzt auch meinen Bildschirm sehen?» Eventuell ist es angebracht, generell bei Beginn einer Session darauf hinzuweisen, dass die Übermittlung nur vom PC des Bibliothekars in Richtung Kunden-PC läuft und nicht umgekehrt.

### *Drucken*

Zu erklären war oft, dass gefundene Dokumente nicht direkt mit dem Drucker der Kundin ausgedruckt werden können.

### *Kommunikation*

Das Problem der Kanalreduktion stellt einen nicht zu unterschätzenden Punkt für den Erfolg einer Online-Beratung dar. Die Kundin ist während der Beratung nicht sichtbar. Es tauchen Fragen auf wie: Liest sie noch, sind die gefundenen Dokumente zufrieden stellend? Eine verstärkt nachfragende Kommunikation ist nötig.

### *Erreichbarkeit*

Während der Beratung ist man für andere Kunden nicht mehr erreichbar. Für Bibliotheken mit wenig Personal kann das problematisch sein.

### *Kostenpflichtige HTML-Dokumente*

Die Lieferung von *kostenpflichtigen* Dokumenten, die nur im HTML-Format zur Verfügung stehen (z.B. Cochrane), ist nur möglich, falls ein Browser zur Verfügung steht, der erlaubt, die Seiten zusammen mit den Bildern abzuspeichern, um sie danach per E-Mail zu versenden. Der Versand von frei zugänglichen URL ist kein Problem.

## Schlussfolgerung

Die Online-Beratung per Remote Desktop Sharing stellt ein valables Instrument in der Beratung von Kundinnen und Kunden dar. Mit VNC steht ein praktisches Instrument für die Online-Kundenberatung zur Verfügung, das ich nicht mehr missen möchte. Bei einfachster Handhabung für den Kunden können sehr schnell Hilfestellungen für Recherchen geleistet werden.

Die angetroffenen Probleme sind fast alle lösbar und stellen keine echten Hindernisse dar. Die grösste Herausforderung für die Beratung per Remote Desktop Sharing stellt die Kommunikation während der Beratung dar, da die Kundin nicht sichtbar ist. Mit einer bewussten, nachfragenden Kommunikation kann meines Erachtens diesem Defizit aber genügend entgegengewirkt werden. Q

**contact:**

*E-Mail: markus.fischer@bzg.so.ch*

## Literaturverzeichnis

*Dee, C. R.* (2005). Digital reference service: trends in academic health science libraries. *Medical reference services quarterly,* 24(1), 19–27.

*Fischer, M., Spinnler, M.* (2005). *Informationsvermittlung und Beratung in der Digitalen Bibliothek, zwei Fallbeispiele, Praxisarbeit Nachdiplomkurs Information und Dokumentation 2004/05.* Luzern: HSW – Hochschule für Wirtschaft.

*Küchler, T.* (2001). *Online Beratung in der Sozialarbeit, http://www.tomkuechler.de/diplom/diplomarbeit.htm*

*Watzlawik, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D.* (1996). *Menschliche Kommunikation* (9. Aufl.). Bern etc.: Huber.

Anzeige

netbiblio

integrierte Informatiklösung
für Bibliotheken,
Mediotheken,
Dokumentationsstellen
und Archive

Solution informatique intégrée
pour bibliothèques,
médiathèques,
centres de documentation
et archives

alcoda

AlCoda GmbH
Rte de Schiffenen 9A
1700 Fribourg

026 48 48 020
info@alcoda.ch
www.alcoda.ch

Hotline Arbido
für Insertionsaufträge
Tel.: 031 300 63 89
Fax: 031 300 63 90
E-Mail: inserate@staempfli.com