

# Ανάπτυξη ενός Ηλεκτρονικού Περιβάλλοντος Διαχείρισης Πληροφοριακών Ερωτήσεων (Helpdesk) Ανοικτού Κώδικα στη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών

Φίλιππος Κολοβός και Νούλα Αλβανούδη

*Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης,*

*Πανεπιστήμιο Μακεδονίας*

*[filippos@uom.gr](mailto:filippos@uom.gr), [noula@uom.gr](mailto:noula@uom.gr)*

## Περίληψη

Το παρόν άρθρο αναφέρεται στην προσπάθεια που έχει ξεκινήσει από τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας για την ανάπτυξη ενός περιβάλλοντος «Κέντρου Βοήθειας» - Help Desk με σκοπό την εξυπηρέτηση πληροφοριακών ερωτήσεων και απαντήσεων των χρηστών της Βιβλιοθήκης. Η πρωτοβουλία της ανάπτυξης του περιβάλλοντος αυτού προέκυψε μέσα από τη σοβαρή οικονομική κρίση των καιρών, που είχε ως αποτέλεσμα τη διακοπή της αντίστοιχης συνδρομητικής εφαρμογής που χρησιμοποιούνταν στη Βιβλιοθήκη, καθώς και από την ανάγκη συνέχισης παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεων πληροφόρησης και διαχείρισης πληροφοριακών ερωτήσεων μέσω μιας κατάλληλης εφαρμογής. Για την ανάπτυξή της αξιοποιήθηκε η τεχνογνωσία και η εμπειρία που αποκτήθηκε κατά την παροχή της υπηρεσίας e-ρώτηση τα τελευταία επτά χρόνια. Αναλύονται τα δύο επιμέρους τμήματα του λογισμικού, δηλ. της φόρμας υποβολής ερωτήσεων των χρηστών και του περιβάλλοντος διαχείρισης των απαντήσεων του προσωπικού. Οι ερωτήσεις υποβάλλονται μέσω μιας ειδικής διαδικτυακής φόρμας και στη συνέχεια αποστέλλονται με e-mail στο προσωπικό της Βιβλιοθήκης και καταχωρούνται στη βάση δεδομένων.

Το περιβάλλον διαχείρισης διαθέτει τρία επίπεδα εξουσιοδότησης με πλήρη δικαιώματα στο περιβάλλον, δικαιώματα χρήσης προσωπικού και απενεργοποιημένος χρήστης. Οι λειτουργίες διαχείρισης των ερωτήσεων και απαντήσεων που παρέχονται είναι αυτές της επισκόπησης είτε όλων των ερωτήσεων, είτε ανά κατηγορία. Περιλαμβάνονται δυνατότητες προσωρινής αποθήκευσης μιας απάντησης, η επισύναψη αρχείων, η εισαγωγή συνδέσμων, η δυνατότητα δημιουργίας έτοιμων απαντήσεων σε ερωτήσεις και «υπογραφών» του προσωπικού, η εισαγωγή λέξεων-κλειδιών στις ερωτήσεις και απαντήσεις, η αναζήτηση στις ερωτήσεις και απαντήσεις, η διαχείριση των λέξεων κλειδιών της βάσης δεδομένων, στατιστικά στοιχεία, κλπ. Στις δυνατότητες του λογισμικού επίσης βρίσκονται υπό ανάπτυξη η αποστολή στην απάντηση φόρμας έρευνας ικανοποίησης χρηστών, η λειτουργία της διαδικτυακής συζήτησης (online chat), η δυνατότητα της εισαγωγής προσωπικού περιβάλλοντος για τους χρήστες, ενώ μελετάται και η δυνατότητα ενσωμάτωσης ελεγχόμενων λεξιλογίων (controlled vocabularies), κατά την εισαγωγή λέξεων κλειδιών.

Η ανάπτυξη του λογισμικού γίνεται εξ' ολοκλήρου με τεχνολογίες ανοιχτού κώδικα.

*Λέξεις κλειδιά: Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης, Ανοικτό λογισμικό βιβλιοθηκών, Κέντρο βοήθειας*

## **Development of an online Open Source Help Desk Environment for the management of the Information Questions of the University Of Macedonia Library and Information Centre**

### **Abstract**

This article discusses the effort initiated by the Library and Information Centre of the University of Macedonia, for the development of a “Help Center” – Help Desk Environment, designed to manage and answer the information questions of the Library’s users. The initiative for this development arose from the severe economic crisis of the times, which resulted in the interruption of the corresponding commercial application that was used in the Library, and also from the need to continue to support the remote reference management service via an appropriate online application. Its development was greatly aided by the expertise and experience gained from the service “e-question” in the last seven years of its operation.

The two sections of the software are analyzed, i.e. the online form where the users submit their questions and the administrative environment for the management of these questions. The questions are submitted through an online web form via e-mail to the staff and stored in the database.

The administrative environment consists of three authentication levels, that provide full access, standard access and no access rights to the environment. The management functions of the questions and answers include the previewing of either all of the questions at once, or by their status in the database. The environment also includes saving an ongoing response, the attachment of files, the inclusion of links and the ability to create predefined replies and staff signatures in questions. It also supports the use of keywords in questions and answers, keyword management, searching in questions and answers, statistics, etc. Under development are also the inclusion in the answer of a users’ satisfaction survey form, the online chat capability and the possibility of introducing private environments for the end users. The possibility of integrating controlled vocabularies in the system is also examined. The software development is entirely based on open source technologies.

*Keywords: Electronic Reference Services, Open Source Libraries, Help Center*