

FÅ SVAR PÅ (NÆSTEN) ALT MED NYUDVIKLING AF SPØRGETJENESTE

Vopros hedder den systemplatform, som Biblioteksvagten betjener sig af. Med den seneste videreudvikling af platformen åbnes der nu op for udveksling af spørgsmål og svar på tværs af biblioteker, institutioner og fag – til glæde for brugerne!

AF EJNAR SLOT, ES@DBC.DK, DBC A/S

På biblioteksvagten.dk kan brugere via chat, formular eller mobil spørge om alt mellem himmel og jord. 10 forskningsbiblioteker og 58 folkebiblioteker er med i ordningen, hvor bibliotekarer på skift sørger for, at brugerne får svar på deres spørgsmål – og vejledning i, hvor og hvordan samme brugere kan finde mere viden om et emne.

Hidtil har man som bruger ikke kunnet forvente, at andre end Biblioteksvagten kunne bidrage med svar på spørgsmålene. Men pr. 1. september i år har det ændret sig, for som noget helt nyt kan Biblioteksvagten nu samarbejde med andre spørgetjenester om at levere gode og fyldestgørende svar til brugerne.

Unik adgang til specialviden

Systemet bag Biblioteksvagten brugergrenseflade hedder Vopros. Vopros er den platform, som sørger for, at spørgsmål og svar ekspederes frem og tilbage mellem brugeren, bibliotekaren og databrønden. Det er en videreudvikling af netop Vopros, som nu gør det muligt, at uafhængige spørgetjenester som Biblioteksvagten fremover kan udveksle spørgsmål og svar med andre uafhængige spørgetjenester, der ligeledes har Vopros som teknisk platform.

Udviklingen af Vopros giver således helt nye muligheder for samarbejde på tværs af fagligheder og institutioner. Der åbnes med andre ord op for, at forskellige institutioner kan trække på hinandens specialviden, fordi Vopros kan anvendes bredt inden for forskellige sektorer – og ikke mindst i et samarbejde mellem dem.

I første omgang bliver den nye funktionalitet afprøvet i en kobling mellem Biblioteksvagten og den ny spørgetjeneste ”Spørg Palles venner”, som hører under børnebibliotekssitet Palles Gavebod.

Jens Bennedsen er biblioteksleder på AU Library, Campus Emdrup (DPB) og med i styregruppen for Vopros, hvor han repræsenterer Biblioteksvagten forskningsbiblioteker. Han ser et stort potentiale i den ny version af spørgeplatformen:

”Vopros kan binde organisationer sammen på flere måder. Horisontalt kan Vopros binde forskellige spørgetjenester sammen, hvilket Biblioteksvagten og Palles Gavebod er et aktuelt eksempel på. Men det kunne ligeså godt være for eksempel Politikens spørgetjeneste, der var koblet på andre spørgetjenester. Pointen er, at der med den ny funktionalitet er åbnet op for kommunikation mellem spørgetjenesterne”, forklarer Jens Bennedsen.

”Desuden er der den vertikale dimension i funktionaliteten. I tider præget af organisationsfusioner kan Vopros binde organisationer sammen vertikalt. For eksempel kan et universitetsbibliotek eller et

University College med mange biblioteker og forskellige videnprofiler sammenkædes via Vopros og tilmed arbejde sammen nationalt.”

Hel eller delvis udveksling

Der er to måder, hvorpå man via Vopros kan udveksle spørgsmål med andre spørgetjenester. Den vagthavende på spørgetjenesten kan enten vælge fuldt og helt at videregive spørgsmålet til en anden spørgetjeneste, som dermed ikke bare overtager spørgsmålet, men også dialogen med spørgeren.

Det kan være aktuelt i en situation, hvor bibliotekaren – hvis vi tager Biblioteksvagten som udgangspunkt – vurderer, at spørgsmålet bedst besvares i en anden spørgetjeneste end Biblioteksvagten. Simultant med viderestillingen får brugeren besked om, at spørgsmålet er sendt videre til en anden spørgetjeneste.

Alternativt kan man vælge at indhente hjælp til sit svar hos en anden tjeneste – hvilket også kaldes en ’livline’ – samtidig med at man selv fortsætter kommunikationen med spørgeren. Et eksempel på en sådan situation er de tilfælde, hvor man selv er i stand til at svare brugeren, men mangler enten input eller verificering fra et eksternt fagområde.

Hjælp uden for bemandingstiden

Nyudviklingen betyder også, at man via Vopros kan hjælpe brugere på lokalafdelinger uden for de normale bemandingstidspunkter. Her er fire scenarier, der hver især belyser, hvordan det kan foregå:

Scenario 1.

Forestil dig en institution, hvor lokalafdelingen er ubemandet i ydertidspunkterne, men hvor der er bemandet betjening på hovedafdelingen. I den situation kan den studerende være fysisk til stede i den ubemandede afdeling, men stadig stille sit spørgsmål, der derpå sendes videre til hovedafdelingens bibliotek, hvor det tilstedeværende personale kan svare den studerende.

Scenario 2.

I en fortsættelse af første scenario vil hovedafdelingens bibliotek desuden kunne videresende spørgsmålet til en anden institutions bibliotek, men inden for samme moderinstitution – forudsat at dette bibliotek også har installeret Vopros, og der er indgået en aftale om samarbejde.

Scenario 3.

Den studerende sender et spørgsmål enten til sin egen institutions bibliotek eller til moderinstitutionens bibliotek. Det vurderes, at spørgsmålet bedre kan besvares af en anden institutions bibliotek uden for moderinstitutionen, og det videresendes hertil. Samme forudsætning som anført ovenfor, hvad angår installation af Vopros og indgået aftale.

Scenario 4.

Spørgsmålet vurderes til at være af en sådan karakter, at det bedre kan besvares af et folkebibliotek, og det videresendes til for eksempel Biblioteksvagten.

Der kan sagtens gives eksempler på flere scenarier. Fælles for alle scenarier er, at de hver for sig illustrerer mulighederne i en distribueret anvendelse af Vopros i nationale, centrale, mere regionale og lokale installationer. Afhængigt af aftaler og implementeringer vil der kunne trækkes på en bred vifte af ressourcer og viden i det danske biblioteksvæsen – til gavn for slutbrugeren og til aflastning af bibliotekerne, som kan videresende de spørgsmål, der på grund af kompleksitet eller de faglige indhold bedre kan besvares i andre afdelinger.

Hurtig og effektiv genbrug via databrønden

Visionen med Vopros har fra starten været, at platformen skulle understøtte udveksling mellem spørgetjenester. Der er dog også en række andre fordele at hente i anvendelsen af Vopros.

For det første kan relevante spørgsmål-svar-forløb gemmes i DBCs databrønd. Det betyder, at svar, der allerede er udarbejdede, kan genbruges med minimalt tidsforbrug til følge. Nok så vigtigt er, at brugerne i disse tilfælde får et fyldestgørende svar hurtigt og effektivt. Spørgsmål-svar-forløbene kan, når de er relaterede, fremfindes i søgninger, og de kan desuden bruges i andre og nye formidlingssammenhænge. Sidstnævnte er vigtigt, da dialogformen mellem bruger og formidler gør dem lette at læse og forstå. Alt i alt kan bibliotekarens research i forbindelse med besvarelsener komme tifold igen.

For det andet er Vopros bygget i en serviceorienteret arkitektur, hvor interaktionen mellem brugergrænsefladen og databrønden består af fire DBC-services, som ekspederer spørgsmål og svar frem og tilbage. De fire services mellem grænsefladen og databrønden hedder Open Question Service, Open Search Admin, Open Search og Open Agency. De er alle udviklet af DBC og publiceret i open source på sitet oss.dbc.dk.

Open Question Service er den eneste af disse, som er specialudviklet til projektet – de tre øvrige er gengangere og indgår som komponenter i en lang række andre sammenhænge, bl.a. det ny bibliotek.dk, som i øjeblikket kører i en betaversion.



Den serviceorienterede arkitektur gør løsningerne lette og fleksible at arbejde med for it-udviklere. Services er som legoklodser. De kan genbruges i nye sammenhænge, og man kan nemt tilpasse, forbedre eller udvide løsninger ved at erstatte services med andre eller føje nye til de eksisterende.

Koden til den administrative grænseflade er lavet i Drupal 7, som også er basis for det CMS, der skal anvendes i DDB. Koden til den administrative grænseflade kan hentes på <https://github.com/DBC-as/>.

Læs mere om platformen

Vopros er et udviklingsprojekt, som har været støttet af Kulturstyrelsen via den daværende Netbibliotekspulje, men med en substantiel egenfinansiering fra Biblioteksvagten og DBC. Man kan læse mere om Vopros i en artikel, som oprindeligt blev bragt som DBC-nyhed i januar 2013 (<http://www.dbc.dk/news/sporg-bare>). På www.biblioteksvagten.dk og www.pallesgavebod.dk kan man se de to tjenester, som i dag anvender Vopros.

Og til allersidst: Hvad betyder så navnet Vopros? Tja, spørg Biblioteksvagten. 🍷