



SMS-alapú értesítőrendszer könyvtári szolgáltatások népszerűsítésére

Könyvtárak és mobil alkalmazások

A mobiltelefon státusszimbólumból mindennapi életünk részévé vált, a világon pedig végigsöpört a vezeték nélküli kommunikáció forradalma. A mobil eszközök (telefonok, iPodok, MP3 lejátszók, GPS készülékek, noteszgépek) és a rájuk fejlesztett alkalmazások számának gyors növekedése jórészt az elektronikus kereskedelem és a webkettes szolgáltatások elterjedésével magyarázható. A fogyasztók – beleértve a könyvtárak használóit is – ma már elvárják, hogy a szolgáltatás menjen oda, ahol ők vannak, ahelyett, hogy nekik kellene elmenni arra a helyre, ahol azt igénybe vehetik. Egyre több könyvtár, illetve információs központ ismeri fel és ragadja meg a mobil eszközökben és hálózatokban rejlő lehetőséget, s ezeken át is hozzáférhetővé teszi a katalógusát és egyéb adatbázisait, információforrásait, vagy legalább a híreit és újdonságlistáit, amelyeket korábban csak asztali gépekről és internet kapcsolattal lehetett távolról elérni.

A *Short Message Service*, vagyis az *SMS*, ugyan a legrégebbi, de máig a legnépszerűbb mobil alkalmazás. Az első ilyen rövid üzenetet 1993-ban küldték át a mobilhálózaton, 17 év múltán pedig már évi 3,3 billióra becsülték az elküldött SMS-ek számát a világon. Egy 2001-ben publikált kutatás szerint elsősorban a fiatalok, vagyis az X és az Y generáció tagjai (nemtől függetlenül) kedvelik az SMS-t, mivel gyors, olcsó és kényelmes kommunikációs formának tekintik. Az e-kereskedelemben már ezt a csatornát is kreatívan alkalmazzák a marketing üzenetek eljuttatására. A könyvtárak is sokféle szolgáltatást tudnának SMS-ben nyújtani, mégis a szakirodalomban elég kevés beszámolót találunk sikeres próbálkozásokról, azok is főleg az SMS tájékoztatási célú használatáról szólnak. Csak néhány publikációban olvashatunk olyan esetekről, amikor egy könyvtár kölcsönzési, témafigyelési, újdonságértesítési, tartalomszolgáltatási,

katalóguslekerdezési, vagy könyvtár-üzemeltetési feladatokra használ rövid szöveges üzeneteket.

Az új beszerzésekről és információforrásokról szóló híradások mindig is népszerűek voltak a könyvtárhasználók körében, akkor is, amikor még hagyományos csatornákon terjesztették ezeket a könyvtárak, és később is, amikor már e-mailben kezdték el küldözgetni őket. Tekintve, hogy az üzleti világban az SMS-t sikeresen alkalmazzák szolgáltatások és termékek reklámozására, nem kétséges, hogy a könyvtárak is tudnák ezen a csatornán értesíteni az olvasóikat az újdonságokról, a távolról is használható elektronikus forrásokról, vagy egyéb szolgáltatásairól. Hogy a gyakorlatban is igazolni lehessen ezt a feltételezést, az afrikai *University of Swaziland* és az *Emerald Group Publishers* 2009 tavaszán egy kéthónapos pilot projekt keretében kipróbált egy olyan rendszert, amellyel a könyvtárosok SMS-ben tudtak kiküldeni különféle információkat az egyetemi hallgatóknak és oktatóknak.

A projekt ismertetése

A kísérlet megvalósításához csak néhány egyszerű lépésre volt szükség:

- egy webes felület készítése, ahonnan kiküldhetőek az SMS-ek;
- hallgatók toborozása, akik beleegyeztek, hogy ilyen üzeneteket kapjanak;
- különféle típusú SMS üzenetek összeállítása (pl. tartalomjegyzékek, cikkekre való figyelemfelhívások, idézetek, a könyvtári szolgáltatások használatával kapcsolatos tippek), majd ezek elküldése a webes alkalmazásból;
- a kampányban népszerűsített adatbázis figyelése, hogy kiderüljön, hogyan reagálnak az üzenetekre a címzettek;
- a kísérlet előtt és után a résztvevők véleményének kikérdezése;
- a tapasztalatok közzététele.

A projekttel három fő célt kívántak elérni:

- kipróbálni, hogy vajon a mobiltechnológia segítségével fel lehet-e kelteni a diákok érdeklődését a különféle könyvtári szolgáltatások, elsősorban az online adatbázisok iránt;
- megnézni, hogy technikailag lehetséges-e egy web 2.0-s közösségi felület összekombinálása az SMS üzenetküldéssel;
- egy olyan szolgáltatást nyújtani, amelyet ugyanúgy megkedvelhetnek a felhasználók, mint a hagyományosabb csatornákon küldött értesítőket.

A szolgáltatás megtervezésekor pedig ezeket a szempontokat tartották fontosnak:

- a felületet egyszerűen lehessen használni és adminisztrálni;
- a technológia olcsó, sőt lehetőleg ingyenes legyen (az SMS-t fogadóknak mindenképpen);
- „egy az egyhez” típusú üzeneteket lehessen küldeni;
- alkalmas legyen az értesítések nyilvántartására és ellenőrzésére.

Az SMS-küldő felületet végül az *Emerald Kiadó* „InTouch” nevű rendszerében alakították ki. Az InTouch egy közösségi platform, mely az Emerald cég folyóirataihoz kapcsolódó személyek (szerkesztők, szerzők, kiadók) számára biztosít egy webkettes környezetet az informális kapcsolattartáshoz. Van benne blogmotor, RSS, wiki, fájlmegosztó, és szigorú hozzáférési kontroll, továbbá a felülete rugalmasan átszabható, egyedivé tehető. A szolgáltatás alapját a nyílt forráskódú Elgg szoftver adja. A rendszerben üzenetküldő funkció is található, amivel az InTouch-ba regisztrált tagok kommunikálhatnak egymással. Kézenfekvő volt, hogy ezt a már létező alkalmazást alakítsák át néhány Elgg kódsor beépítésével, melyek továbbirányítják az üzeneteket a *Clickatell* távközlési cég által biztosított SMS-átjáró felé. A könyvtáros a szokásos webes levelezőkhöz hasonló felületen tudja összeállítani az üzenetet, ezt azután a program „átcsomagolja” olyan formátumra, amit az SMS-gateway fogadni képes és továbbítani tud a címzett telefonjára.

A kísérletbe közel 200 hallgatót és tanszéki dolgozót vontak be a Kereskedelmi Karról. Azért esett erre az egységre a választás, mert a népszerűsíteni kívánt Emerald adatbázis ehhez a szakterülethez kapcsolódik, így nem volt nehéz a könyvtárosoknak olyan üzeneteket összeállítaniuk, amelyek feltehetően érdekesek lesznek a résztvevők számára. A projekt kezdetén tájékoztatták a jelentkezőket a kísérlet menetéről és céljáról, és megpró-

bálták azt is felmérni, hogy mennyire szívesen fogadják majd az SMS-eket. Ezután megkezdődött az értesítések kiküldése az előre meghatározott menetrend szerint – naponta egy vagy kettő. A kísérlet végén megnézték, hogy hogyan növekedett az adatbázis használata, a belépések és a letöltött publikációk száma, hogy változott-e a diákok hozzáállása az Emerald által kínált információforráshoz, illetve általában a könyvtárhoz, és hogy a jövőben is hajlandóak lennének-e ilyen SMS-értesítéseket fogadni.

Az eredmények igazán meglepőek és tanulságosak voltak. A kísérlet időtartama alatt a teljes szöveggel letöltött dokumentumok száma közel 150 százalékkal megugrott a korábbi két hónapoz képest, az előző év azonos időszakához viszonyítva pedig még jobban, mintegy 200 százalékkal nőtt. Mivel másfajta marketingeszközt nem alkalmaztak közben, ez a jelentős növekedés kizárólag az SMS-kampánynak köszönhető. Az utólagos megkérdezés során a résztvevők csaknem 71 százaléka nyilatkozott úgy, hogy az értesítések felhívták a figyelmét az adatbázisra, és a projekt során népszerűsített többi könyvtári szolgáltatásra, és 88 százaléka mondta azt, hogy ajánlanák a szolgáltatást a barátaiknak is, illetve szeretnék, ha a könyvtár továbbra is biztosítaná nekik ezt.

A projekt lezárását követő bemutatásokon is felmerült az igény, hogy érdemes volna állandó jelleggel kiépíteni egy olyan rendszert, amellyel a könyvtár SMS-alapú szolgáltatásokat tud működtetni. A cikk szerzői ezért felvázolták egy ilyen rendszer prototípusát.

A tervezett SMS-értesítő rendszer

A szolgáltatás kiépítéséhez négy részfeladatot kell megoldani. Egyrészt kell egy webes felület, amivel felhasználói csoportokat is lehet definiálni, és amivel kiküldhetők az SMS-ek. Ilyen felületet már mindegyik SMS-szolgáltató cég biztosít, de letölthetők ingyenes, szabad szoftverek is. A célcsoportok gondos kialakítása alapvető feladat olyankor, amikor speciális tartalmú üzeneteket kívánunk kiküldeni, mert csak így oldható meg, hogy mindenki a számára releváns információkat kapja meg. Másrészt létre kell hozni a felhasználói profiloikat, és hozzárendelni őket egy vagy több célcsoporthoz. A profil adatrekord a szolgáltatást igénybe vevő személy azonosítóját és elérési címeit (természetesen legalább a mobil számát), továbbá a szolgáltatásra vonatkozó egyéb paramétereket (pl.

az üzenetek kiküldésének gyakoriságát) tartalmazza, valamint azoknak a csoportoknak az azonosítóit, amelyekbe az illetőt besoroltuk. Harmadrészt kell egy olyan adatbázis is, amely a kiküldendő üzeneteket tárolja. Ennél minimum ilyen mezőkre van szükség: dátumbélyeg, az értesítés típusa, az üzenet szövege, a célcsoport(ok) azonosítója. (Akkor is hasznos adatbázisban tárolni ezeket, ha az SMS-ek kiküldése nem automatikus szkriptekkel történik, mert a kezelőnek könnyebb onnan kijelölni a megfelelő üzenetet és átemelni a webes felületre.) Végül a rendszer negyedik eleme a kiválasztott üzenet elküldése akár automatizált módon, akár emberi közreműködéssel. Az értesítés típusa mezővel némi rugalmasságot vihetünk a rendszerbe, mert itt beállíthatók például ilyen értékek: *általános témájú, sürgős, nagyon fontos...* Természetesen a szolgáltatás hatékonyságához arra is szükség van, hogy a kezelő képes legyen eldönteni, hogy melyik értesítést melyik célcsoportnak érdemes kiküldeni. Új beszerzésekről szóló híradások vagy tartalomjegyzékek egyszerűen továbbíthatók SMS-ben. Hosszabb üzenetet, ami meghaladja az SMS-technológia terjedelmi kereteit, a könyvtár honlapján érdemes elhelyezni és csak a linket, vagyis azt

az URL címet elküldeni a címzett mobiljára, ahol meg tudja azt nézni.

Bár a modern szerkentyűk és alkalmazások már sokkal többet tudnak, de a cikkben ismertetett pilot projekt tanulságai azt mutatják, hogy egy ilyen „ősrégi” technika, mint amilyen az SMS, szintén alkalmas lehet hatékony, gyors és gazdaságos információterjesztésre, a felhasználók egyszerűbb információs igényeinek kielégítésére. A könyvtári szolgáltatások következő generációjának alapelve az összekapcsolás: ember, technológia és információ egyazon környezetbe kapcsolása – mégpedig a felhasználónak legmegfelelőbb eszköz segítségével, legyen az telefon, SMS, azonnali üzenetküldő alkalmazás, elektronikus levél, vagy bármilyen más kommunikációs csatorna.

/ANBU K., John Paul – MAVUSO, Makana R.: Old wine in new wine skin: marketing library services through SMS-based alert service. = Library Hi Tech, 30. köt. 2. sz. 2012. p. 310–320./

(Drótos László)