

Az SMS a könyvtári szolgáltatásban: ausztrál példa

Egy ausztrál műszaki szakközépiskola, a Brisbane-ben található *Southbank Technológiai Intézet* könyvtárában 2005-ben vetődött fel a gondolat, hogy a „Kérdezd a könyvtárost!” szolgáltatásukat – a meglévő helyszíni, telefonos, e-mail és csetelő olvasószolgálati forma mellett – az SMS-sel bővítik ki. Az esettanulmány szerzője, a könyvtár tájékoztató szolgálatának munkatársa szerint a rövid, szöveges üzenet könyvtári alkalmazása kézenfekvőnek tűnt, különösen az idevágó számok fényében. A világstatisztikával összhangban az ausztrál SMS-ek növekedése töretlen: az ausztrál médiahatóság szerint 2004–2005-ben az SMS-ek száma a kontinensen meghaladta a 6,7 milliárdot. A főiskola könyvtárát az SMS-sel való kísérletezésben az is ösztönözhetette, hogy a 15-29 éves korosztály legtöbbször, amely a főiskola hallgatóságát javarészt alkotja, van mobilja, és SMS-küldésben is élen jár. Praktikus szempontból az sem elhanyagolható, hogy az SMS gyakran jóval olcsóbb a telefonhívásnál.

Aggályként vetődött fel ugyanakkor, hogy az olvasók esetleg egyfajta spamküldésnek fogják fel a szolgáltatást. Ezért külön figyelmet fordítottak arra, hogy ne a könyvtár kezdeményezze a kommunikációt, amire már csak azért is szükség van, mert egyes mobil-előfizetések a kapott SMS-ek után is számláznak. A cél tehát a könyvtárral történő kapcsolatfelvétel megkönnyítése volt, méghozzá semmiképp nem toladó módon, hiszen az SMS az e-mailnél is intimebb közegnek számít. Kétséges volt, hogy a könyvtár humán és pénzügyi erőforrásai vajon elegendőek-e az SMS referenzszolgáltatás beindításához, tehát lesz-e elegendő munkaerő a megnövekedett tájékoztatási munka ellátására, és elegendő pénz a szoftver beszerzésére és üzemeltetésére? Ideális esetben ugyanis a kifejezetten könyvtári referenzre kifejlesztett, ausztrál *Altarama* rendszert választották volna, hiszen ezt a szoftvert közmegelegedésre használják nemcsak az ausztráliai *Curtin Műszaki Egyetemen*, hanem az amerikai szoftverek helyett az

Altarama programot implementáló egyesült államokbeli *Délkelet Louisianai Egyetemen* is. Végül finanszírozási okok miatt le kellett mondaniuk az akadémiai célra kifejlesztett *Altaramáról*, helyette a *MessageNet*, az SMS-technológia üzleti alkalmazásában vezető ausztrál cég olcsóbb, általános célú szoftverét vásárolták meg.

A kényszerű megoldásnak voltak előnyei is: egyfelől kiválaszthattak egy a könyvtár számára specifikus, egyedi mobilszámot, ami marketingszempontról volt igen előnyös; másfelől lehetőség nyílt az üzenetek fogadására és megválaszolására a könyvtárban használt levelezőrendszeren keresztül. A *MessageNet* szoftvercsomag ingyenes próbaverziójával tesztelni tudták az SMS-referenz működés közben: miként „alakul át” a felhasználó által küldött SMS-üzenet e-maille, majd a könyvtáros által küldött elektronikus levél SMS-sé. A tesztelésből megerősítést nyert, hogy mind technikai, mind pénzügyi szempontból jól választottak, amikor a *MessageNet* mellett tették le a voksukat.

Az olvasók által küldött SMS-ek egy olyan dedikált postafiókba érkeznek, amelyhez minden könyvtárosnak van hozzáférése. Ugyanide érkeznek a referenzkérdéseket tartalmazó e-mailek is, amelyek könnyedén elkülöníthetők az SMS-ektől, mivel az utóbbiak esetében a tárgymezőben a következőt látjuk: SMS Message from [+ a kérdező telefonszáma].

Az SMS-referenz hátránya, hogy egy üzenet mindössze 160 karakter hosszú lehet. Ezért egyfelől a könyvtárosoknak meg kell tanulniuk az ésszerű rövidítések alkalmazását, másfelől érdemes felhívniuk a felhasználók figyelmét, hogy az SMS-referenz elsősorban faktografikus, azaz tényekre, konkrét adatokra vonatkozó kérdések megválaszolására alkalmas. A főiskola alapozó informatikai kurzusain is szót ejtenek az SMS könyvtári használatáról.

Az SMS-referenz lépései:

- A hallgatók SMS-ei a levelező rendszer egy e célra fenntartott mappájába érkeznek, ugyanoda, ahova az e-mail-referenzek. Az SMS feladómegjében ugyanakkor ez esetben a kérdező telefonszámát látjuk.
- Válaszoláskor a levél tartalmát, valamint az automatikus aláírást törölni kell. A „From” gombra való kattintással ki kell választani a megfelelő fióknevet, az egyetlen, amelyről a rendszer SMS-t enged küldeni. Végül a tárgymezőbe be kell emelni az „SBI Library” szöveget, amely a kérdező számára beazonosítja a feladót.
- A hallgató mobiljának kijelzőjén küldőként a tárgymező szövege jelenik meg: „SBI Library...”. Az üzenet megtekintésekor pedig a tárgymezőt az üzenet szövegtestének részeként látja. Az

üzenet szövegét a Southbank Technológiai Intézet kimenő üzeneteiben található automatikusan generált lábléc: szaggatott vonal követi.

Összefoglalásként elmondható, hogy az SMS-referenznek számos előnye van a hagyományos telefonos, illetve e-mailes referenzhez képest: ezek egyike a Southbank Technológiai Intézet esetében, hogy egyszerűbbé teszi a könyvtárossal való kommunikációt a nyelvi nehézségekkel küszködő külföldi hallgatók számára.

/HERMAN, Sonia: SMS reference: keeping up with your clients. = The Electronic Library, 25. köt. 4. sz. 2007. p. 401–408./

(Dancs Szabolcs)