

Ládi László: Ügyfélkapu - Interaktív könyvtári portál könyvtárak és olvasók számára

A fejlesztés általános célja

A könyvtárügy 2008-2013. közötti időszakra vonatkozó stratégiájának második célkitűzése így szól: "...épülettől és a nyitvatartási időtől függetlenül hozzáférést biztosítson ezen [nemzeti kultúra dokumentumaihoz] információkhoz és adatokhoz, és a könyvtári szolgáltatások jelentős részéhez". Ellátásához a beavatkozásoknál szerepel a következő feladat: "Szabványos felépítésű könyvtári portál (könyvtári ügyfélkapu) kialakítása a használók bevonásával; nem könyvtári és nem hagyományos információk és ismeretek (iwiw, wiki, könyvesboltok, antikváriumok, más archívumok, elektronikus szolgáltatások) közvetítése".

A könyvtárak hatalmas tudástartalma mintha elveszne az internet korában, pusztán azért, mert a felhasználók - ezen belül kiemelten a fiatalabb nemzedék - nem tudnak eleget róluk. A megfelelő tájékoztatás felkeltheti az érdeklődésüket, és újra rokonszenvesé teheti számukra e világot. A könyvtárak egyetlen ponton való elérhetősége növeli azok "láthatóságát", az olvasók mellett más intézmények, például a sajtó számára is. A különböző könyvtárak egyedi színei nem vesznek el, hiszen ez az "ügyfélkapu" átjárót biztosít hozzájuk. Elképzelésünk szerint az olvasóközönség számára olyan webes tartalmat kell létrehozni, mely megismerteti velük a könyvtárak világát, és ott olyan szolgáltatásokat nyújt, amelyek hasznosak, érdekesek, a felmerülő olvasói igényekhez alkalmazkodóan naprakész, személyre szabott tájékoztatást nyújtanak a lehetőségekről. Arra törekedtünk, hogy a pályázati kiírásnak és a stratégiai tervnek megfelelően elkészítsük egy olyan könyvtári portált, amely képes ezt a feladatot ellátni.

Egy "ügyfélkapu" létrehozásával az érdeklődők egyetlen, jól megjegyezhető belépési pontot kapnak a könyvtárak világába, amely rálátást biztosít a könyvtári rendszer egészére.

Szolgáltatások és várható eredmények

Felhasználók számára

Tájékoztatás: A könyvtárak mibenlétéről, használatáról; általában az információszerzés eszközeiről a könyvtáron túl, a modern információs eszközökben rejlő lehetőségekről és esetleges veszélyekről. Hírek, érdekességek az információk világából: új könyvekről, informatikai szolgáltatásokról, irodalomról, kultúráról. Mindezt a központilag, a könyvtárosok és a felhasználók által épített közös tudásbázis segítségével. A tájékoztatás közösségi módja hatékonyan alkalmazkodik a felmerülő igényekhez.

Testreszabás: Az olvasók sokfélék, egyetlen monolitikus weboldallal lehetetlen mindenkit elégségesen kiszolgálni, viszont kihagyni sem lehet fontos célcsoportokat. Ezt a dilemmát úgy lehet feloldani, hogy a felhasználókat regisztráció után kérdőívek, "kedvencek" megadásának lehetőségével és a látogatási szokásaik elemzése alapján különböző "címkékkel" látjuk el - ugyanígy tesszük a megjelenítendő tartalommal is -, és ez alapján próbáljuk mindenkihez a neki megfelelő tartalmat eljuttatni. Mint egy prizmán megtörő fény - másképp jelenhet meg a weboldal, ha egy gimnazista, egy egyetemi diák vagy oktató, egy vidéki vállalkozó vagy nyugdíjas keresi fel. Az egyéni beállítások között szerepelhet például a lakhely, életkor, érdeklődési kör, kedvenc írók és témák, de itt van lehetőség a fogyatékkal élők direkt megszólítására is. Életkor alapján például tiniknek szóló regényeket; lakhely alapján helyi híreket, közeli könyvtárak eseményeit; gyengélátóknak hangoskönyveket lehet ajánlani.

A felhasználók bevonása a munkába: Az olvasók bevonhatóak önmaguk és kortársaik tájékoztatásába, ha a helyi könyvtárak, könyvtáros tanárok ebben segítségünkre vannak, ez kitűnő ösztönzési lehetőség mind a könyvtárhasználatra nevelésben, mint a tájékozódás, önképzés elsajátításában. Helyi híreket, eseményeket, olvasmányélményeket a felhasználók ugyanúgy beküldhetnek és véleményezhetnek, mint a könyvtárosok. A beküldött események (pl. színjátszó kör előadása, egyesületi híradások) megjelenhetnek a kistérség könyvtári oldalán. Igyekszünk valamennyi szolgáltatást úgy megtervezni, hogy lehetőséget adjunk a felhasználóknak a szolgáltatások tartalmát aktívan alakítani.

Könyvtárak számára

Technikai segítség: Ahhoz, hogy a könyvtárak meg tudjanak felelni a kor és az olvasók megnövekedett, megváltozott igényeinek, használniuk kell a modern eszközöket is, de az ehhez szükséges tudás és erőforrások nem mindenütt állnak rendelkezésre. Sok esetben maguknak az eszközöknek (honlapszerkesztő programok stb.) a használata is nehézségekbe ütközik. Segítséget jelentene, ha a teljes könyvtári közösség kiterjesztett szaktudására építhetnének ezen eszközök használatakor, így ezeket a kevésbé képzett könyvtárosok is egyszerűen használatba vehetnék. A másik jelenség, amit ki kell használni, hogy a legtöbb könyvtár azonos jellegű dolgokat jelenít meg a honlapján. Ezekre érdemes sablonokat készíteni, építőelemeket, amelyeket azok a könyvtárak, amelyeknek erre igénye van, saját információikkal kitöltve, egyénileg kombinálhatnak weblappá, ennek mi elérhetőséget is biztosíthatunk. A következő elemeknek érdemes sablont készíteni: saját vagy helyi hírek, könyvújdonságok, ajánlók, dolgozók listája, naptár, képtár, katalógusfelület, elérhetőségtérkép, azonnali üzenetküldő szolgáltatás, fórum. A fenti eszközökkel könnyen megjeleníthetők pl. egy helyi verseny eredményei, a könyvtár használóinak beküldött versei, rajzai stb. A könyvtárak kérdőíves felméréseket is végeztethetnek a sablonok segítségével. Mindezek megvalósításához számos szabad felhasználású szoftver áll rendelkezésre, és megfelelő szakértelemmel ezek könnyed használatához segíthetjük a könyvtárosokat.

Közösségi tartalomépítés: A helyi szinten készülő tartalmakat a központi segítséggel működő rendszer eljuttathatja más érdekeltekhez is. Ilyen információk lehetnek pl. egy kisvárosban zajló események, amelyeket a helyi könyvtárosok eredetileg saját honlapjukra töltenek fel, vagy olyan könyvajánlók, amelyeket saját diákjaik részére írnak az iskolai könyvtárak: ezek a tartalmak megjelenhetnek a kistérség vagy megye szintjén is, illetőleg az ez iránt érdeklődő olvasóknál az említett "címkézés" segítségével. A könyvtári rendszerben keletkező helyismereti és egyéb információk ezáltal sokkal szélesebb rétegekhez juthatnak el.

Várható eredmények a használók számára

A portál az egységes regisztrációs rendszer segítségével "kaput" jelent az összes elérhető szolgáltatáshoz: a felhasználók egyetlen pontból érhetik el egyéni profiljuknak megfelelően kialakított kezdőlapjuk segítségével saját kedvenceiket, különböző könyvtári és tematikus fórumokat, a wiki-alapú tudástárat. Olyan központi adatbázisokat, nyilvántartásokat is ezen a kapun keresztül érhetnek el a használók, mint a Könyvtári Minerva, az éves könyvtári statisztikák, valamennyi könyvtár elérhetősége, OPAC-ja. Képekkel, térképes megjelenítéssel, kapcsolattartókkal, azonnali üzenetküldési lehetőséggel, átlátható és egyszerű felületen jelennének meg a könyvtárak, ezek adattartalmát maguk a könyvtárak szerkeszthetik a későbbiek folyamán. Helyt kaphatnak a portálon különböző oktatófilmek is. A fentiek alapján kialakított könyvtári portál a kor igényeinek és trendjeinek megfelelően szolgálná ki az érdeklődőket, az interaktivitás biztosítaná a használók bevonását, így a közvetlenebb, személyesebb kapcsolat révén a könyvtárak használatában is emelkedő tendencia mutatkozna.

A megvalósítás ütemezése és eszközei

Az "ügyfélkapu" kialakítása rendkívül összetett, bonyolult feladat volt. (Hasonló példákkal külföldön sem találkozhatunk.). Ilyen összetett szakmai tájékoztató rendszer még egyetlen szakmában sem működik, ezért ennek létrehozása nagyon alapos előkészítést, sokoldalú konzultációt igényel.

A feladat csak több lépcsőben oldható meg. Az első lépcső tartalmazza a teljes rendszer - már működő - prototípusát. A feladat összetettsége és bonyolultsága miatt megítélésünk szerint a pályázat által biztosított anyagi forrásokból - korrekten - csak ez valósítható meg. Jelenleg (a cikk írásának időpontjában) ez a változat működik és érhető el teszt üzemmódban. Mire a cikk megjelenik már a végleges változat lesz mindenki számára elérhető a "konyvtar.hu" domainnév alatt. (Ezt elég hosszadalmas jogi eljárás során sikerült a könyvtárak számára véglegesen megkapni.) A rendszer folyamatos működtetése, továbbfejlesztése, valamint "naprakész" technológiai fejlesztése, csak további anyagi ráfordításokkal lehetséges.

A munka kezdete

Elkészítettük a részletes rendszertervet, amely már tartalmazta valamennyi megvalósítandó - a jelen technikai körülmények és erőforrások keretei között - szolgáltatás részletes leírását; a szolgáltatáshoz szükséges eszközök, emberi, anyagi erőforrások felsorolását, valamint elindításának várható ütemét.

Az így kialakított elképzelések sok, már elterjedt internetes szolgáltatás tapasztalatára és eszközeire építettek. Bizonyos alapfunkciókat - pl. hírek kezelése, a közösségi tudásbázis építése - a meglévő szabad felhasználású szoftverek kismértékű módosításával lehet megvalósítani. Más funkciók megvalósítása - például a címke-alapú személyre szabottság és az erre épülő webes megjelenés, hírlevelek elkészítése - már több munkát igényel, és ehhez megfelelő gyakorlattal rendelkező informatikusokat kellett alkalmazni. A funkciókat fokozatosan lehet megvalósítani, a szellemi, anyagi és időbeli erőforrások mértékétől függően.

A folyamatos üzemeltetés

1) A rendszer fokozatos kialakítása után az oldal tartalmi részével folyamatosan és aktívan kell foglalkozni. Ez megköveteli, hogy az üzemeltetéssel egy állandó "szerkesztőség" foglalkozzon. Ennek összetétele és nagysága a teljes rendszer végső felépítésétől függ. Ebben a pillanatban működése még nem megoldott.

2) A szükséges technikai eszközök biztosítása. A projekt hardverigénye kezdetben mérsékelt, és csak akkor fog növekedni, ha a szolgáltatás sikeres lesz. Megfelelő tervezéssel a terhelés függvényében a hardvereszközöket folyamatosan lehet beszerezni.

3) A technológiai környezet folyamatos változásainak figyelembevételével a feladatok eléréséhez szükséges technológia folyamatos nyomon követése, az abban szükséges változások elvégzése.

4) A portál már működő szolgáltatásai használatának folyamatos elemzése, a visszajelzések kezelése. Folyamatosan elemezzük a szolgáltatások tartalmi, technológiai, technikai színvonalát. Ezek figyelembevételével fejlesztjük tovább a szolgáltatásokat.

A szoftver

A portál működtetéséhez egyrészt készen elérhető, nyílt forráskódú, ingyenes szoftvereket (CMS, fórum, blog stb.) alakítottunk át és integráltunk egységes megjelenésű és egységes felhasználói rendszerre, másrészt az ezekkel nem megvalósítható funkciókat saját fejlesztéssel egészítettük ki. A szolgáltatás költséghatékony működéséhez külső szolgáltatók - nagy rendelkezésre állású, többnyire ingyenes - szolgáltatásait is igénybe vesszük (pl. Google: Maps, Analytics, Video; Yahoo Flickr kép- és YouTube videomegosztó stb.).

A rendszer alapműködtetéséhez a Linux operációs rendszert és annak részeként működő webszervert (Apache, Lighttpd), fejlesztői környezetet (PHP, Adobe Flex), adatbáziskezelő-rendszert (MySQL vagy PostgreSQL), kommunikációs szervert (eJabberd) használunk. Az egyes - CMS, fórum és blog - szoftvereket meglehetősen széles skáláról, a rendszertervezés részeként választottuk ki.

Integráljuk azokat az internetes szolgáltatásokat is, amelyek - a YouTube videomegosztó az oktatóanyagok megosztására; vagy a Google-fiók regisztráció, amely SMS küldésére alkalmas - hatékonyan használhatóak az olvasókkal való kommunikációban.

Az internetkapcsolatot az OSZK biztosítja.

Népszerűsítés, együttműködés

Az új portál szolgáltatásainak a felhasználókkal történő megismertetése rendkívül fontos feladat. Ennek megvalósítása nagymértékben járulhat hozzá a projekt végső sikeréhez. Ezért fontosnak tartottuk, hogy széles körű konzultációkon ismertessük meg az elképzeléseket a könyvtárosokkal, szakmai szervezetekkel és a felhasználókkal. Ebben a Könyvtári Intézet alapvető szerepe mellett jó partnerek lehetnek maguk a könyvtárak, valamint már meglévő könyvtári weboldalak, mint pl. a lap.hu könyvtáros témájú gyűjteménye. Az internetes keresőkben előkelő hely elérésére is jobb eséllyel pályázhat a könyvtárak együttműködő webes jelenléte. Rendkívül fontos, hogy a szolgáltatás neve, webes elérhetősége biztosítsa a könnyű elérhetőséget.

Finanszírozás

Az "ügyfélkapu" projekt megvalósításának első fázisát az NKA pályázatából, valamint az OSZK "működési forrásaiból" készítettük el. A további fejlesztéseknél részletesen meg kell vizsgálni azt a lehetőséget, hogy a portál hogyan, milyen szolgáltatásokkal, intézményi keretekkel, irányítással, üzemeltetéssel lehet önfenntartó. Törekedni kell arra, hogy az esetleges további pályázati forrásokon túl, minél nagyobb mértékben legyen képes üzleti alapon is működni.