



A könyvtárosok kapcsolatainak és szerepeinek átalakulása a közösségi média világában

Az a mód, ahogyan a könyvtárosok tekintenek kapcsolataikra – a szakmabeliekkel, a közösségi média eszközeivel vagy a végfelhasználókkal – meghatározza a könyvtári szolgáltatások fejlesztésének határait. A közösségi média ma már nagyon sokféle, a könyvtárak által is hasznosítható olyan alkalmazást kínál, melyek segítségével a kapcsolattartás és az információszolgáltatás újfajta útjai válnak elérhetővé. Itt gondolhatunk a Facebookon, Twitteren vagy blogokon történő tartalomszolgáltatásra, de akár a chatek általi azonnali üzenetküldés lehetőségére, vagy például a közösségi könyvjelzésre mint újfajta információforrásra is.

A közösségi média felhasználásának szintjei

A könyvtárosok azonban gyakran nem aknázzák ki eléggé ezeket a modern információközvetítő csatornákat. Ez nem azt jelenti, hogy a könyvtárosok ne használnák a közösségi médiát akár a magánéletükben, akár a munkájuk során, hiszen közülük sokan alkalmazzák az eszközeit annak érdekében, hogy megkönnyítsék például a kommunikációt, ötleteket gyűjtsenek, vagy információt osszanak meg a saját tevékenységükről akár a személyes fiókjaikon keresztül is. Sokuk szívesen kipróbálja az újonnan elérhetővé váló alkalmazásokat, és nyitottak az alapvetően más célokra létrehozott, de könyvtárak számára is hasznosítható eszközök iránt.

Ugyanakkor a közösségi média kínálta lehetőségek ilyen mértékű kihasználása sokkal kevésbé érhető nyomon a végfelhasználók számára történő szolgáltatásnyújtás esetében. *Lynn Loudon* és *Hazel Hall* 2010-ben megjelent, a könyvtárosok Twitter-használatáról szóló tanulmánya (*From triviality to business tool: the case of Twitter in information services delivery*) rávilágított például arra, hogy sokkal gyakrabban alkalmazzák az ol-

dalt személyes szakmai célokra (például saját fejlődésük érdekében), mint a végfelhasználók felé közvetlen tartalomszolgáltatásra. Twitteren értesülhetnek többek közt eljövendő szakmai eseményekről, de követhetik is azokat, ha nem tudnak rajtuk személyesen részt venni; itt tartanak fent kapcsolatot más szakmabeliekkel is. Mindez hozzájárul a személyes szakmai fejlődésükhöz és beépül napi munkájukba is. Azonban sokkal kevesebb példát találunk arra, hogy könyvtárosok és felhasználók közösen dolgoznának ezekkel az eszközökkel a szolgáltatások fejlesztésének érdekében.

A közösségi média könyvtárak általi kiaknázásának kihívásai

Különböző okai lehetnek annak, hogy a könyvtárak jelenleg miért nem használják ki kellően a közösségi média nyújtotta lehetőségeket a végfelhasználók felé irányuló közvetlen tartalomszolgáltatásban. A fő kihívást a közösségi médiaalkalmazások köré új szolgáltatásokat építeni szándékozók számára az eszközök túlon túl nagy választéka jelenti. A számtalan lehetőség közül nehéz kiválasztani az adott célra legmegfelelőbbet. A személyes szakmai célokra tökéletes eszközök nem feltétlenül válnak be a könyvtár szolgáltatásainak esetében. Sokat segíthet, ha a könyvtárosok nemcsak a saját területükről próbálnak jó gyakorlatokat keresni, hanem megvizsgálják azt is, hogy más területeken mi az, ami működőképes.

Egy másik kihívás a közösségi média megítéléséből ered. A közösségi média adott szervezetbe történő integrációjának gondolata bizonyos félelmeket kelthet. Ha valamely alkalmazás „közösségi”, akkor sokan arra asszociálnak, hogy valamilyen szabadidős tevékenységhez kapcsolódik. Emiatt sok munkáltató megakadályozza ezeknek az eszközöknek az elérését, holott napjainkban

már a közösségi média alkalmazása az információs szolgáltatások terén nem opcionális, és erről meg kell győzni a fenntartót is ahhoz, hogy a könyvtárosok ezeket felhasználva fejleszthessék a már meglévő szolgáltatásokat vagy újakat hozhaszanak létre. A közzsférában dolgozó könyvtárosok számára ez az egyik legnagyobb kihívás, amelyet tovább nehezítenek a közösségi média adatbiztonsági kockázataival kapcsolatos aggályok is.

Egy dolog közös a régebbi technológiában és az újabb megoldásokban: funkciójuk függ attól, hogy a használók hogyan alkalmazzák őket. A végfelhasználók ugyanis mindig is szerették a különféle technikai eszközöket a saját igényeiknek megfelelően alkalmazni, és ezáltal a funkciójukat akár részben vagy teljesen megváltoztatni. Az alapvetően a hangalapú kommunikáció eszközeiként létrehozott telefonok hordozható változata például végül inkább az üzenetküldési funkció miatt lett széles körben népszerű. A közösségi médiában is találunk erre példát: a Wikipédiát mindig is online enciklopédiaként definiálták, ugyanakkor a mai nap legfrissebb híreiről is értesülhetünk az „enciklopédia” *Portal: Current events* oldalán (https://en.wikipedia.org/wiki/Portal:Current_events), emellett a mikroblokként meghatározott Twittert sem csak arra használják a tagjai, hogy követőkkel rövid üzeneteket osszanak meg. A többféle alkalmazási lehetőség nem segít csökkenteni a bizonytalanságot a megfelelő eszköz kiválasztása során. Ennek azonban van egy pozitívabb olvasata is: az új esz-

közök használata még innovatívabb fejlesztéseket hozhat magával a felhasználóknak köszönhetően.

Konklúzió

Eddig a közösségi médiát a hagyományos gyakorlat kiterjesztéseként használták, vagyis a könyvtárosok mint információközvetítők, az olvasóközönség pedig mint végfelhasználók vettek részt a folyamatban. Fel kell azonban ismernünk, hogy sokkal többre juthatunk a közösségi média eszközeinek másféle módokon való alkalmazásával. A helyett, hogy azt vizsgálják, hogyan alakítsanak egy eszközt a meglévő gyakorlatainkhoz, a könyvtárosoknak azon kellene gondolkodniuk, hogyan fejlesszenek ki új szolgáltatásokat, és a közösségi média által kínált lehetőségek közül melyik lenne a legalkalmasabb azok nyújtására. Most kell kihasználni például a mobil alkalmazásokban rejlő lehetőségeket. Fontos azonban, hogy a végfelhasználók is részt vehessenek a fejlesztési folyamatban. Egy sikeres stratégiával elérhető, hogy a végfelhasználók közreműködőkkel váljanak és egy olyan közösség jöjjön létre, amely a saját igényeinek megfelelő új szolgáltatásokat fejleszt.

/HALL, Hazel: Relationship and role transformations in social media environments. = The Electronic Library, 29. köt. 4. sz. 2011. p. 421–428./

(Adolf Adrienn,
ELTE BTK Germanisztikai Intézet Könyvtára)