



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 könyvjelzőzésre 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 információ 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 közsférában 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-

zök 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. Ahelyett, 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)

Az egyetemi könyvtári terek stratégiai fejlesztése

Első pillantásra ironikusnak tűnhet, hogy a digitális korban az egyetemi könyvtárak jelentős mennyiségű időt és erőfeszítést szentelnek a fizikai terek stratégiai fejlesztésére, azonban a könyvtárak fizikai terének még ma is nagyon fontos a szerepe a tanulásban, oktatásban és kutatásban egyaránt. Ugyanakkor a könyvtárak számára kifizetődő lenne olyan új tanulási terekre vonatkozó stratégia kidolgozása, amely figyelembe veszi az elmúlt évek technológiai fejlődését és jól illeszkedik az egyetem intézményi szintű stratégiájába is.

Történeti áttekintés

Az 1990-es évek előtt az Egyesült Államok és az Egyesült Királyság egyetemi könyvtáraiban a „tér” kérdésének csak olyan szempontból tulajdonítottak jelentőséget, hogy legyen elegendő hely a növekvő gyűjteményeknek. A tanulási és kutatási terek kevés figyelmet kaptak. A felsőoktatási könyvtárakra vonatkozó 1993-as *Follett-jelentés* (*The Follett Report*) volt az egyik első, amely rámutatott arra, hogy az egyetemi könyvtárak fejlesztésében a terek is fontos szerepet játszanak, mivel a könyvtá-

rák nem tudnak lépést tartani az egyre növekvő hallgatói létszámmal. Az ezredfordulótól a technológiai változásoknak köszönhetően az egyetemi könyvtárak funkciója és fizikai valójának szerepe kérdőjeleződött meg. Ennek megfelelően a 2010-es évek szakirodalmában már a következő pontok vizsgálatának szükségessége is megjelent:

- a tanulási terek felmérése;
- intézményi szintű stratégiai megközelítésmód kidolgozása;
- a mobiltechnológiák hatása;
- a közösségi tanulási terek iránti igény felismerése;
- tanulási és oktatási innovációk;
- a hallgatók elvárásai.

A jelenlegi helyzet

Az utóbbi években az egyetemi könyvtárak már sokkal inkább stratégiai szempontból közelítették meg a terek tervezését és használatát. Korábban sokáig az „egyetem szíve” státuszt élvezhették, azonban ezt ma már nem lehet magától értetődőnek tekinteni. Szükség van arra, hogy a fenntartó felé demonstrálják értéküket és fontosságukat. Emiatt vált lényegessé a könyvtári tereket is érintő stratégiai tervezés, amely része a nagyobb, intézményi szintű stratégiának. Egyre több könyvtáros érti meg ennek jelentőségét a tanulási terek kérdésében, és nem csak a helykihasználásra és a pénzügyi hatékonyságra vonatkozóan. Intézményi szinten kell a tanulási terek „hálózatát” kezelni a hallgatói igényekre fókuszálva, azonban a könyvtáraknak ebben aktív szerepet kell vállalnia.

A *DEGW*, londoni székhelyű tanácsadó vállalat által kidolgozott „Learning Landscape” megközelítésmód a rendelkezésre álló összes tanulási lehetőséget – legyen az akár formális vagy informális, fizikai vagy virtuális, specializált vagy többcélú – integrálja. A *DEGW* és a *Lincolni Egyetem*, több más egyetemmel karöltve az Egyesült Királyságban végzett tanulmányt erről a megközelítésmódról. A projektben részt vevő egyetemek felismerték a változtatások szükségességét és nemcsak abban, hogy a tanulási terek fontosságát elismerjék, hanem abban is, hogy az egyes, egymástól túlságosan elkülönült szervezeti egységeket a kérdéses témában együttműködésre bírják. Azonban ez csak egy a pozitív példák közül, egyre több a jó gyakorlat nemcsak az Egyesült Királyságban és az Egyesült Államokban, hanem globális szinten is.

Esettanulmány: Pilkington Könyvtár, Loughborough-i Egyetem

Az esettanulmány célja annak bemutatása, hogy egy egyesült királyságbeli (Loughborough) egyetemi könyvtár hogyan tudta úgy kialakítani a könyvtári terekre vonatkozó stratégiáját, hogy az a szélesebb körű egyetemi stratégia szerves része lett. A *Loughborough-i Egyetem* 162 hektárnyi területével Nyugat-Európa legnagyobb kampusza. Ebből a négyzetes könyvtár 9 161 négyzetmétert foglal el. Szükség is van a hatalmas területre, mivel az egyetemen 15 000 hallgató tanul.

2014-ben a könyvtár úgy döntött, hogy felülvizsgálja a stratégiáját, azon belül a terek használatát. A döntés fő oka az volt, hogy az egyetem maga is egy új, átfogó stratégiát dolgozott ki. Az egyetemi szintű szándék a tanulási terek vonzó közösségi terekké alakítása volt, ahol a hallgatók, a munkatársak és a látogatók tanulhatnak, pihenhetnek. A szélesebb körű, egyetemi szintű, a tanulási és oktatási terekre vonatkozó stratégia kidolgozásában speciális tanácsadói teendőt látott el a könyvtár. Ezen belül az informális tanulási terek bővítésében és az új, londoni kampusz könyvtárának és informális tereinek kialakításában is meghatározó szerephez jutott.

A könyvtári stratégia kialakításakor három fő területre, a könyvtár három fő erőforrására koncentráltak: a könyvtár munkatársai, a digitális erőforrások és a fizikai tér. Ennek megfelelően három munkacsoport jött létre, és igyekeztek minél több embert bevonni a munkába, mivel így a könyvtár az ötletek szélesebb palettájából profitálhatott. Három hónapja volt a munkacsoportoknak az irányelvek meghatározására. Fontos szerep jutott az évek során összegyűjtött, a fizikai térre vonatkozó, különféle felmérésekből származó adatoknak. A korábbi években többször is megkérdezték a hallgatókat például arról, hogy melyik a kedvenc helyük a könyvtárban és miért, mennyi időt töltenek az egyes helyeken. Ezen kívül a munkacsoport például olyan ötletfák létrehozására kérte a hallgatókat, amelyeken azt írták le, milyennek szeretnék látni a könyvtár tereit 2020-ban. Egy SWOT analízist is készítettek a csoport tagjai, melyben feltüntették a könyvtári terekre vonatkozó erősségeket, gyengeségeket, lehetőségeket és veszélyeket. Mindez nagymértékben hozzájárult a sikeres stratégia kialakításához.

Azonban nemcsak a munkacsoportok odaadó munkájára volt szükség a folyamat során, hanem a megfelelő vezetőségre is. Ők voltak azok, akik az egyes munkacsoportok végső jelentéseit összegyűjtötték, különféle szempontok szerint értékelték és gondoskodtak arról, hogy illeszkedjenek az egyetemi szintű stratégiába.

Konklúzió

Amint azt a Loughborough-i Egyetem könyvtárának példája is jól mutatja, lehetséges egy olyan tanulási terekre vonatkozó sikeres stratégia könyvtárak általi kialakítása, amely erősen támogatja a szélesebb körű intézményi stratégiát. Ehhez a könyvtárosoknak és az egyetem vezetőinek is be

kell látniuk, hogy a fizikai terek a digitális korban is rendkívül fontosak az egyetem életében, és szükség van arra, hogy a hallgatói igények alapján kidolgozzák a minden formális és informális, fizikai és virtuális tanulási teret érintő irányelveket, a stratégia kidolgozásában pedig a könyvtárak meghatározó szerepet tudnak vállalni és kell is, hogy vállaljanak a saját jövőjük érdekében.

/MATTHEWS, Graham – WALTON, Graham: Strategic development of university library space: Widening the influence. = New Library World, 115. évf. 5–6. sz. 2014. p. 237–249./

(Adolf Adrienn,
ELTE BTK Germanisztikai Intézet Könyvtára)

Gondolkoznunk kellene, mielőtt megosztjuk adatainkat

Egy, a Kaspersky Lab által elvégzett kutatás szerint az emberek még mindig meggondolatlanul osztanak meg privát adatokat az interneten kockázatos szituációkban. Az emberek 27%-a oszt meg véletlenül bizalmas adatokat, és 16%-uk szívesen hoz nyilvánosságra titkokat saját magáról – annak ellenére, hogy az információk online megosztása a párkapcsolatuk megromlásához vagy a munkájuk elvesztéséhez vezethet.

Kiderült, hogy sok ember osztja meg személyes adatait online csatornákon, egy veszélyes környezetben. Egy fotót saját magáról (45%), az elérhetőségét (42%), egy másik emberről készült fényképet (32%), bizalmas személyes adatot (30%) és munkával kapcsolatos adatokat (20%). Sőt, ami potenciálisan még veszélyesebb, hatból egy ember osztott már meg magáról titkot, 8%-uk pedig bizalmas pénzügyi adatokat. Mindez annak ellenére történik így, hogy rengeteg ember nagyon aggódik az ilyen jellegű adatok nyilvánosságra kerülésének káros hatásai miatt – mind a pénzügyi veszteségtől, mind az érzelmi hatásoktól félnek. Például a válaszadók harmada tart attól, hogy ez károsíthatja a párkapcsolatát, vagy kínos helyzetbe hoz, esetleg megsért valakit, valamint minden hatodik ember attól fél, hogy ez káros hatással lehet a karrierjére.

Ez a szintű aggodalom gyakran indokolt. 27%-uk elismerte, hogy osztott már meg véletlenül bizalmas adatokat, minden tízedik válaszadó pedig szenvedett már ennek a következményeitől, melyek között megtalálható a barátok elvesztése (20%), a zaklatás (17%), a pénzügyi veszteség (15%), egy párkapcsolat vége (13%) és az állásából való elbocsátás (13%).

Az eredményeket kommentálva *David Emm*, a Kaspersky Lab vezető biztonsági kutatója az alábbiakat nyilatkozta: „Rengeteg otthoni felhasználó még mindig azért küzd, hogy a kockázatfelismerést óvatossággá alakítsa át, amikor online tevékenységre kerül a sor. A sok használt eszköz és online csatorna miatt sosem volt még ilyen egyszerű közzétenni egy meggondolatlan üzenetet vagy véletlenül nem a megfelelő emberekkel megosztani információkat. Ha valaki nem eléggé kibertudatos, és nem rendelkezik a hatékony védelemmel, annak barátságok megromlása és az állása elvesztése lehet a következménye. Ami egyszer kikerül online, az örökké ott is marad - ha tehát vannak kétségei, akkor inkább tartsa meg magának az információkat.”

/Forrás: <https://sg.hu/cikkek/118612/gondolkoznunk-kellene-mielott-megosztjuk-adatainkat/>

(Válogatta B. Bné)