



A könyvtárak és a web 2.0 kihívás

Bevezetés

Mit is jelent valójában a web 2.0 a gyakorló könyvtárosoknak? Mit érdemes megismerni és felhasználni a sokféle webkettes alkalmazás (közösségi oldalak, blogok, wikik, RSS stb.) közül? Maga az elnevezés elég homályos, sőt nem kisebb szakértő, mint a webguru *Tim Berners-Lee* az egésznek az értelmét is megkérdőjelezte, mikor egy interjúban [1] azt mondta, hogy már a klasszikus web is az embereket összekötő interaktív tér volt, és hogy a „web 2.0” csak egy szakzsargon, aminek a jelentését igazából senki nem érti. Mindenesetre az tagadhatatlan, hogy 2004 óta, vagyis mióta *Tim O'Reilly* népszerűsíteni kezdte ezt az elnevezést, [2] jelentős változások történnek a weben. Ennek az „új web”-nek a szellemes elnevezése a „web 2.0”. Bár az ilyesfajta verziószámozást a szoftvergyártók használják, a web pedig nem egy szoftver, és a sorszám által jelzett változás sem köthető egy konkrét kibocsátási dátumhoz – hiszen ez egy fokozatos, szervezetlen, evolúciós folyamat volt –, mégis ötletes ez a szakkifejezés, és ha nem lenne, alighanem ki kellene találni helyette valami mást. A web 2.0 jelenség különösen érdekes és egyben nyugtalanító a könyvtárosok számára: mert láthatóan felhasználók tömegeit vonzza, és a jó könyvtárosnak mindig fontos az, ami az információkeresőket érdekli.

Ez a cikk a skót *University of Strathclyde* könyvtárának a web 2.0-s kihívásra eddig adott sikeres és kevésbé sikeres válaszait foglalja össze röviden.

Közösségi hálózat az egyetemi könyvtárban

A *University of Strathclyde Library* – más felsőoktatási könyvtárakhoz hasonlóan – az 1990-es évek közepén indította el a honlapját. Ez akkor egy tipikus 1.0-s webhely volt: statikus oldalak, melyek ismertetik a könyvtár szolgáltatásait és különböző információforrásokhoz vezető kattintható hivatko-

zásokat tartalmaznak. De így is kezdettől fogva nagyon népszerű volt a könyvtárosok és az egyetemi hallgatók körében egyaránt, és a honlap forgalma évről évre növekedett.

Nagyjából 2002-től kezdtek megjelenni a könyvtárakban azok a virtuális tájékoztató szolgáltatások, ahol „élő” kapcsolatban, egy csevegőprogramon keresztül tud a könyvtáros segíteni az olvasóknak az információkeresésben. A *University of Strathclyde* könyvtára is beszerzett egy ilyen alkalmazást, amely még azt is lehetővé tette, hogy a két fél ugyanazt a weblapot lássa a képernyőjén, és két ausztrál könyvtárral konzorciumot alkotva elindított egy non-stop online referenzszolgálatot. [3] Bár ez az alkalmazás tulajdonképpen megelőzte a web 2.0-s technológia kialakulását, mégis néhány tekintetben már annak jellemzőit mutatta. Lényegében egy közösségi hálózat kialakításáról volt itt szó, amely közel hozta a könyvtárosokat és a könyvtárhasználókat. A használt szoftver (eGain) eredetileg nem erre a célra készült, hanem üzleti felhasználásra – például biztosítótársaságok online ügyfélszolgálati részére. Az, hogy egy ilyen, „külső eredetű” rendszert sikerült könyvtári célra adaptálni, példát mutat arra, hogy ugyanígy meg lehet találni a web 2.0-s alkalmazásoknak is a könyvtári célú hasznosítását.

Ez a virtuális tájékoztató szolgálat sikeresen működött két évig, de a 2005/2006-os tanévben már nem folytatták tovább. Hogy milyen okok miatt kellett befejezni a szolgáltatást, az is tanulságos lehet a webkettes alkalmazások könyvtári környezetben való használatával kapcsolatban. Egyrészt elég megterhelő volt párhuzamosan működtetni a hagyományos referenzszolgáltatás mellett: utóbbi évi 50 ezer kérést válaszolt meg, míg az online változathoz csak valamivel több mint ezer kérdés érkezett egy év alatt – de ezek megválaszolása relatíve több munkát jelentett. A virtuális tájékoztatás inkább csak kiegészítője volt a hagyományosnak, másfajta felhasználói igényeket elégített ki, és látszott, hogy nem fogja átvenni annak helyét,

vagyis plusz erőforrásokat igényel. Másrészt komoly technikai nehézségeket okozott az, hogy hogyan lehet megjeleníteni az előfizetéses adatbázisok tartalmát a könyvtáros és az olvasó által közösen használt böngészőablakban. Mindkettőjüknek be kellett előbb jelentkezni a harmadik félnél futó referenzszoftverbe, amiben azután egy negyedik helyről (pl. egy adatbázisból vagy egy e-folyóirat-szolgáltatótól) lehetett a tartalmat megjeleníteni, melyet saját – például IP-címalapú – azonosító rendszer védett. Ezért a bonyolultabb referenzkérdések megválaszolása gyakran az ilyen azonosítási konfliktusok miatt nem sikerült. Harmadrészt pedig 2004-től a web 2.0-s technológiákkal megjelentek olyan új alkalmazások, amelyek világossá tették, hogy ez a fajta virtuális referenzszolgálat csak egyike a közösségi hálózatépítési lehetőségeknek. A könyvtárak elkezdtek egyéb eszközökkel is próbálkozni, például az azonnali üzenetküldő szoftverek különféle formáival, vagy a VoIP kapcsolattal, vagyis az interneten átvitt hanggal, amivel meg lehet spórolni az írott kommunikációs formáknál szükséges fáradságos gépelést.

Szétszórtság

A 2004–2008 között megjelent webkettes technikák egyik jellemzője az integráltság hiánya. Mivel olyan sokféle, szétszórta új alkalmazás van, a legtöbb könyvtár csak belekóstol ezekbe, és azután egyet-kettőt kiválasztva közülük azokhoz ragaszkodik a továbbiakban, ahelyett, hogy sokféle különböző – ám épp ezért nehezen fenntartható – web 2.0-s technikát építene bele a szolgáltatási palettájába. Ezt a trendet a kutatók is felismerték, például *Nguyen Cuong Linh* egy 2008-as cikkében [4] meg is állapította, hogy bár az ausztrálzásiai egyetemi könyvtárak legalább kétharmada használt már valamilyen 2.0-s webtechnológiát, de egy százas skálán az átlagos webkettes alkalmazási index csak 12 pont volt, és még a legmagasabb eredményt elérő könyvtár is csak 37 pontot kapott. A kutatási jelentés ezzel mintegy azt sugallta, hogy az volna jó, ha minél magasabb lenne ez az érték, és hogy egy „igazi” webkettes könyvtár RSS csatornákat, blogokat, wikiket, üzenetküldést, podcastot is kínál, továbbá jelen van a Facebook-on és a MySpace-en, népszerűsítő videókat tesz fel a YouTube-ra és telket vesz a Second Life-ban – mindezt abban a reményben, hogy így 50 fölé tornázhassa a web 2.0-s indexét.

De ez így egyáltalán nem praktikus. Egy jól működő könyvtár nem használ eltérő platformokat a beszerzéshez, a kölcsönzéshez és a katalogizáláshoz. A web 2.0 sem különbözik e tekintetben – egy „igazi” webkettes könyvtárat nem lehet létrehozni sok különálló, külső szervereken futó közösségi alkalmazással, melyek fenntartóinak nincs olyan szerződése a könyvtárral, amely garantálná a szolgáltatásuk megbízhatóságát. Vagyis szükséges lenne ezek nagyobb fokú integrációja és stabilizációja, mielőtt a könyvtárak igazán ki tudják használni a bennük rejlő lehetőségeket.

Hitelesítés, biztonság, szellemi tulajdon

Egy másik problematikus terület a közösségi oldalakon a felhasználók jogosultságellenőrzése és a szellemi tulajdon védelme. Sok webkettes alkalmazásnál külső szerveren kell elhelyezni egy intézményi szolgáltatást, ami több nehéz kérdést vet fel. Például: ha a könyvtár által feltöltött tartalom értékes, hogyan lehet azt megvédeni, különösen, ha az nem a könyvtár sajátja, hanem egy partnerétől származik, aki szerződésben kötelezte a könyvtárat a hozzáférés felügyeletére. Vagyis hogyan juttassunk be a webkettes helyekre értékes könyvtári tartalmakat, hogy azokat a közösség szabadon megoszthassa és véleményezhesse? A védett tartalom megosztását nemcsak jogilag, hanem műszakilag is tisztázni kell. A harmadik féltől, üzleti szolgáltatótól származó tartalom közösségi hálózatokba való eljuttatásakor hasonló azonosítási problémák léphetnek fel, mint amelyek az eGain online referenzrendszerrel fordultak elő.

Az ilyen közösségi oldalakon nagy a kísértés arra, hogy a felhasználók „bedobják” a védett anyagokat a közösbe; például feltöltenek egy fontos folyóirat-cikket PDF-ben, hogy megvitassák a diáktársaikkal. Mert hiszen, ha az ember megoszthatja a nyaralásáról készült JPG képeit a barátaival, akkor miért ne lehetne ugyanez feltenni az aktuális házi feladathoz kapcsolódó szakirodalmat is? Ez persze teljesen illegális, de azzal, hogy a könyvtári szolgáltatásokat kivisszük a web 2.0-s világba, arra bátorítjuk a diákokat, hogy a közösségi helyeken jellemző laza hozzáállást tanúsítsák a sokkal kevésbé megengedő környezetből származó, „hivatalos” könyvtári tartalommal kapcsolatban is.

Még ennél is rosszabb az a jelenség, amikor a könyvtári wikik és blogok bot-támadásnak esnek áldozatul, vagyis olyan külső szoftverrobotok árasztják el őket, amelyek a saját, oda nem illő

tartalmukat (pl. pornóoldalak) propagálják. Ha a könyvtárosok nem ellenőrzik és moderálják napi rendszerességgel a bejegyzéseket és hozzászólásokat, akkor ennek a veszélye is fennáll. A hagyományos könyvtári online szolgáltatásoknál ezzel szemben nincsenek ilyen gondok: ezeket nem tudják eltéríteni rosszindulatú szoftverek, és nem kell őket folyamatosan személyesen felügyelni a könyvtári dolgozóknak, ami fölösleges időrabló munka.

Felnőni a web 2.0 kihíváshoz

Mindazonáltal a felsorolt aggályok egyike sem ok arra, hogy ne tekintsük fontosnak a web 2.0 jelenléte könyvtári szempontból. Megtanít például arra, hogy a felhasználók milyenek szeretnék látni a webes szolgáltatásokat. Ami igazából megkülönbözteti a régi webet az újtól, az az, hogy a felhasználó úgy érzi, bevonták a szolgáltatásba és befolyásolhatja azt. 2004 előtt már voltak információban nagyon gazdag és érdekes webhelyek, melyeket az emberek örömmel olvastak és használtak, de egy-egy ilyen szájt olyan érzést keltett, hogy azt a webfejlesztők főrangú „kasztya” nyújtja a hálás felhasználóknak. Igaz, hogy némi HTML nyelvtudással és egy webszerverhez való hozzáféréssel elvileg bárkinek megvolt már akkor is a lehetősége, hogy saját honlapot csináljon, de ez a réteg is egy szerencsés kisebbség volt, a digitális szakadék jó oldalán. Az új webet az jellemzi, hogy a felhasználói kör átveszi a hatalmat a hálózati elittől, amely eddig meghatározta, hogy az emberek mit találhatnak a weben. Az internetezők által feltöltött és megosztott tartalmak nagy része persze elég egyszerű és érdektelen. De mivel ez most már egy „össznépi” web és nem egy merev „kasztrendszer”, a felhasználók azt kapják, amit akarnak. És az emberek fel akarják tölteni a dolgaikat, továbbá a saját igényeik szerint akarják alakítani a web kinézetét.

Tehát, ha a digitális információszolgáltatások használói szeretik a web 2.0-s érzést és funkcionalitást, akkor a könyvtáraknak ezt kell nyújtaniuk. A Strathclyde Egyetem könyvtárában ezt úgy oldották meg, hogy a digitális szolgáltatások mögött egy stabil és egységes háttér (backend) üzemel, mint amilyen a hagyományos könyvtári integrált rendszereknél is van, és erre épül egy megjelenítési réteg (frontend), amely alkalmas a közösségi hálózatiépítésre, a címkézésre, és más hasonló tipikus webkettes tevékenységekre. Ennek a stratégiának az a lényege, hogy minden ilyen új funkciót a

könyvtári rendszeren belül old meg és nem egy sor külső, nem könyvtári alkalmazáson keresztül. Ezen elvnek megfelelően, amikor a könyvtár az integrált rendszere gyártójától egy új keresőmodult vásárolt, egyben web 2.0-s kiegészítő funkciókat is beszerzett hozzá. Így a felhasználók, miközben a helyben tárolt és az egyéb szolgáltatóknál elérhető információforrásokban egyszerre tudnak keresni, a számukra fontos találatokat hiperlink kapcsolatokon át exportálhatják is külső webkettes helyekre, továbbá kommentálhatják, címkézhetik és értékelhetik azokat, és mindezt a könyvtár saját web 2.0-s környezetében, a számukra nyújtott tárhelyet használva. Emellett a találati lista „mashup”-ok formájában most már külső forrásokból származó kivonatokat, tartalomjegyzégeket, könyvborítókat is tartalmaz, így a korábbinál több információt nyújt az egyes tételekről.

Azzal, hogy a webkettes funkciókat a könyvtári rendszerbe lehetett integrálni, és a személyes beállítások és kiegészítések egységesen a könyvtár gépén tárolódnak, a felhasználók azonosításának ügye is könnyebben megoldható: egyetlen *Shibboleth* hitelesítési ponton belépve a felhasználó zavartalanul tud mozogni a webkettes környezet egyes részei közt.

Hátrányok

De ennek a megoldásnak is vannak hátrányai. Az egyik az, hogy a nagyon színes web 2.0-s világ valamennyi lehetőségét nehéz egyetlen kiegészítő modullal megvalósítani a könyvtári integrált rendszerben. Fennáll annak a veszélye, hogy ez csak gyenge utánpótlás lesz a valódi, jóval izgalmasabb fejleményeknek, hiszen ezzel a stratégiával a sokféleséget próbáljuk kiküszöbölni, hogy egy könyvnyebben kezelhető rendszerünk legyen – miközben épp a sokféleség a web 2.0 lényege. A másik veszély, hogy ha mindent egy lapra teszünk fel, az kényelmes, de kockázatos megoldás. Ha egyetlen gyártótól beszerzett integrált szolgáltatást használunk, akkor túl sok bizalmat szavazunk meg neki, és ha esetleg cserbenhagy, akkor nem marad alternatívánk. Azok a könyvtárak, amelyek mindenféle webkettes szolgáltatást kínálnak a legkülönbözőbb platformokon, szétterítik ezt a kockázatot. Például most, amikor a hitelválság súlyosbodik és egyes web 2.0-s szolgáltatók komoly nehézségekkel küzdenek, ezek a változatos infrastruktúrát használó könyvtárak nagyobb biztonságban vannak.

Következtetések

Az világos, hogy a web 2.0 mozgalom kihívásait a könyvtárak nem hagyhatják figyelmen kívül, és fejleszteni kell a szolgáltatásaikon. De a válasz mikéntje nem egyértelmű. Ha egyszerűen csak használatba vesszük a különféle webkettes szolgáltatásokat, amikor megnyílik rá a lehetőség, az hosszú távon nem lesz praktikus, mert megoldhatatlan nehézségekhez vezet a munkamennyiség, a biztonság, a felhasználók jogosultságának ellenőrzése és a szellemi tulajdon kezelése területén. Ugyanakkor, ha összehasonlítjuk a web 2.0 izgalmas, dinamikus világát egy 1.0-s, statikus könyvtári honlappal: a nehézkes OPAC keresővel és a passzív információs oldalakkal, ahol nincs lehetőség az interakcióra, a felhasználói részvételre és tartalom bővítésre, illetve a felület igény szerinti átalakítására, akkor az összevetés eredménye elég kiábrándító. Úgyhogy szembe kell néznünk azzal a ténnyel, hogy a könyvtári webhelyek egyszerűen már nem elég jók.

A University of Strathclyde könyvtára az online referenzszolgálat terén szerzett korábbi tapasztalatai alapján azt a konzervatív megoldást választotta, hogy a meglévő integrált rendszerét bővíti ki webkettes funkciókkal, míg más könyvtárak a gyorsan szaporodó külső platformokat kezdték el használni. Hogy melyik válaszreakció lesz sikeres, azt majd az idő eldönti, de az biztos, hogy minden könyvtárnak ki kell alakítania a maga webkettes

stratégiáját és azt kell követnie határozottan, de megfontoltan. E nélkül azt kockáztatja, hogy online szolgáltatásai a kilencvenes évekből itt maradt, megkopott és unalmas mauzóleumokká válnak – *Miss Havisham-féle* teadélutánok internetes megfelelőivé, melyeket egyre kevesebb és kevesebb ember látogat.

Irodalom

- [1] LANINGHAM, Scott (riporter): IBM developerWorks Interviews: Tim Berners-Lee (2006. aug. 22.). = <http://www.ibm.com/developerworks/podcast/dwi/cm-int082206txt.html> (letöltve 2008. december 23.)
- [2] O'REILLY, Tim: What is Web 2.0? Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software (2005. szept. 30.). = <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html> (letöltve 2008. december 23.)
- [3] DAVIS, K. – SCHOLFIELD, S.: 'Beyond the virtual shore': an Australian digital reference initiative with a global dimension. = *Library Review*, 53. köt. 1. sz., 2004. p. 61–65. DOI: 10.1108/00242530410514801.
- [4] LINH, Nguyen Cuong: A survey of the application of Web 2.0 in Australasian university libraries. = *Library Hi Tech*, 26. köt. 4. sz. 2008. p. 630–653. DOI: 10.1108/07378830810920950.

/JOINT, Nicholas: The Web 2.0 challenge to libraries. = *Library Review*, 58. köt. 3. sz. 2009. p. 167–175./

(Drótos László)