

Közkönyvtár 2.0 – ausztrál tapasztalatok

A webkettes szolgáltatások az emberek internetes életének mindennapos részévé váltak. A könyvtárosok is elkezdtek ezeket az eszközöket használni, hogy jobban kiszolgálják az olvasóikat és szorosabbá fűzzék a kapcsolatokat. A cikk Ausztrália három városi könyvtári hálózatának példáján mutatja be a web 2.0 közkönyvtári célú hasznosítását.

Casey-Cardinia Library Corporation (CCLC)

A CCLC Melbourne délkeleti peremvárosainak regionális könyvtári szolgáltatása. Két önkormányzati egység, mintegy 300 ezer ember tartozik hozzá. 2006-ban megvizsgálták, hogy milyen 2.0-ás webeszközöket tudnának felhasználni arra, hogy új vagy alternatív szolgáltatásokat nyújtsanak velük a növekvő számú virtuális látogatóknak.

Az első lépés egy blog elindítása volt. Az *Invisible Ink* című webes napló a CCLC könyvtáraiban zajló eseményekről, változásokról és az elérhető szolgáltatásokról szól, és egyszerre két célt szolgál: kapcsolatokat épít a könyvtár és a helyi közösség között, továbbá marketing és kommunikációs eszköz is, amivel hatékonyan lehet informálni az olvasókat. Azért, hogy minél jobban kézben tarthassák ezt a szolgáltatást, az ingyenes WordPress blogmotor (wordpress.org) mellett döntöttek, melyet az internetszolgáltatójuk telepített számukra. Néhány heti tanulás, beállítás és tesztelés után az Invisible Ink 2006 szeptemberében nyilvánosan is megjelent (www.cclc.vic.gov.au/news/blog/), és nem kis meglepetésre rövid időn belül több száz látogatót regisztráltak. A blog népszerűsítése a könyvtár honlapján és a Feed2JS (feed2js.org) segítségével létrehozott RSS csatornán át történik. Kezdetben két tájékoztató könyvtáros írta a bejegyzéseket, hetente legalább kettőt. Nem volt nehéz témát találniuk, mert akkor éppen több változás is zajlott az integrált könyvtári rendszerben, illetve a könyvtári épületekben. 2008-ban megújították a blogot, és több kollégát is bevontak a

szerkesztésbe, így ma is ez az egyik legnépszerűbb webkettes szolgáltatásuk.

A sikeren felbuzdulva a következő próbálkozásuk a Flickrrel (flickr.com) volt, ahová elsőként az épülfélben levő új *Emerald Library* fotóit töltötték fel, majd később a könyvtáraikban tartott előadásokról készült képeket is. Ezeket természetesen a honlapjuk megfelelő oldalaihoz és a blog egyes bejegyzéseikhez is hozzákapcsolták, így az érdeklődők átfogó képet kaphattak arról, hogy mi zajlik a CCLC különböző könyvtáraiban. Egy újabb lépés volt, amikor elkészítettek két mashup térképet a *Google Maps* (maps.google.com.au) felhasználásával. Az első a fiókkönyvtárak helyét, címét és nyitvatartási idejét, a másik pedig a mozgókönyvtár útvonalát mutatja. A térkép útvonaltervezővel és – ahol lehet – utcaképnézettel (Google Street View) is ki van egészítve, hogy a virtuális látogatók minél könnyebben eltaláljanak a valóságos könyvtárépületekbe.

A helytörténeti könyvtáros, elvégezvén a Learning 2.0 (plcmclearning.blogspot.com) távoktató kurzus egy részét, rájött, hogy milyen hasznos eszköz lehet egy blog a helyismereti információk közzétételére. Az egyszerűség kedvéért ezúttal kész megoldás, a Blogger (blogger.com) szervere és egyik előre gyártott sablonja mellett döntöttek, és megszületett a *Casey-Cardinia Links to our Past* (caseycardinialinkstoourpast.blogspot.com) blog, amelynek szorgalmas írója és olvasói lényegében egy miniciklopédiát állítanak össze a két kerület történetéről, valamint az ott zajló jelenkori eseményekről.

A Learning 2.0 program a gyermek-könyvtárosokat is belekiesztette és létrehozta a *Quicksand* nevű blogot (cclcquicksand.blogspot.com), szintén a Bloggeren, átalakítva egy kész sablont úgy, hogy minél látványosabb legyen. Ez a blog végül teljesen átvette a könyvtári honlap amúgy is elavult ifjúsági oldalainak szerepét, és a tinédzser korú olvasók örömmel kezdték el használni. Egy öt

könyvtárosból álló csapat ír ismertetőket könyvekről, eseményekről, zenékről, DVD-kről, és rendszeresen kapnak hasonlókat a fiatal olvasóiktól, amelyeket szintén közzétesznek a blogban. A kommentek is nagyon gyakoriak a Quicksand esetében, ami azt jelzi, hogy az ifjabb generációknak nem okoz gondot a technika használata és az online véleménynyilvánítás. Nemrég felnőtteknek is indítottak egy hasonló, ismertetőket és híreket közlő blogot *Reading Rewards* néven (cclcreadingrewards.blogspot.com). A látogatottságot a *Feedburner* (feedburner.com) RSS csatornáinak és a *Google Analytics* (analytics.google.com) statisztikáinak segítségével tudják mérni a blogoknál és a könyvtári honlapnál egyaránt.

A blogok mellett a *Delicious* (del.icio.us) könyvjelzőmegosztó site-ot is használni kezdték, mégpedig elsőként a 2008-as pekingi olimpiai játékokkal kapcsolatban. Háromféle címkét rendeltek az összegyűjtött URL címekhez: „Pekingi olimpia”, „Modern olimpiák”, „Ókori olimpiák”, és az ezekből képzett RSS feedeket beépítették a könyvtári honlap speciálisan erre az alkalomra létrehozott oldalára. Bár ez úgy nézett ki, mint egy sima HTML weblap, de könnyebb volt így, a *Delicious* segítségével felvenni és karbantartani a linkeket. Az oldalt sok diák és tanár is használta az olimpiai játékok előtt, alatt és után.

Az új integrált könyvtári rendszer bemutatása céljából screencast készítésbe is belefogtak, ami szintén egy webkettes eszköz. A *Camtasia Studio* (www.techsmith.com/camtasia.asp) segítségével egy sorozatnyi képernyőfelvételt készítettek, illusztrálva a rendszer különböző funkcióit: a keresést, az előjegyzést, a kölcsönzési állapot megtekintését, a kölcsönzési idő meghosszabbítását, és más hasonló, az olvasók számára fontos műveleteket. Bár eltartott egy ideig, amíg megtanulták a program használatát és elkészítették ezeket a felvételeket, de mind az olvasók, mind pedig a könyvtárosok jól fogadták, szívesen használják őket. Mivel a könyvtári rendszer nemsokára egy komolyabb frissítésen esik át, ismét szükség lesz majd ilyen screencastokra.

A web 2.0-ás szolgáltatásokkal a CCLC könyvtárosai önálló tartalomkészítőkké léptek elő, többé már nem csak közvetítők az emberek és a mások által létrehozott tartalmak között. Minimális költséggel és a napi munkaidőbe beilleszthető élőmunkával sikerült javítani a könyvtár szolgáltatásain, megnövelni a jelenlétét az online világban és erősíteni a kapcsolatot az olvasókkal. Az új eszkö-

zökkel járó újfajta kockázatokat is menedzselni tudják: Mindegyik eszköznek van egy lelkes felelőse, aki noszogatja a többieket, ha valamelyik szolgáltatás kezd ellaposodni, nem frissül elég gyakran. A felhasználói kommentekre való diplomatikus reagálást is sikerült megtanulniuk a bloggereknek, és az egyes blogok sajátos hangvétele is kialakult egy idő után. Az esetleges adatvesztést rendszeres biztonsági másolatok készítésével előzik meg. Mivel a használt webkettes eszközök többségét már a Google, a Yahoo! vagy a Microsoft birtokolja, ezért ezek hosszú távú fennmaradása is megoldottnak látszik.

Eastern Regional Libraries (ERL)

Az ERL egy nagy, regionális könyvtári hálózat 13 fiókkal és három mozgókönyvtárral Melbourne keleti részének három kerületében. Saját, teljes munkaidejű webmestere van, aki 2005 óta ír egy *What's New@your library* című blogot (easternregional.blogspot.com), amely a könyvtári eseményekre hívja fel a figyelmet. A Bloggeren létrehozott hírforrásnak havonta kb. 1200 látogatója van, és 2009 januárjában 62-en voltak feliratkozva az RSS csatornájára. Az átlagosan kétnaponta frissített blog dinamikusabb műfaj a hagyományos könyvtári honlapnál, és kétszer több érdeklődőt vonz a korábbi híroldalhoz képest. 2008 elején, amikor a Boronia fiókkönyvtár hat hétre bezárt felújítás miatt, különösen fontos információforrássá vált, mert a könyvtárosok által készített fotókat a Flickrre feltöltve, majd a blog oldalsávjában bélyegképekként megjelenítve, figyelemmel lehetett kísérni az átalakítás folyamatát.

A következő logikus lépés a podcast használatbavétele volt. A könyvtárosok által készített és a helyi rádióban hetente jelentkező *Eastern Regional Library show* c. műsor felvételét MP3 formátumra alakítva és az *Acoustica* (aconas.com) szoftverrel eltávolítva belőle a zenei betéteket és reklámokat, feltöltik az Ovi médiamegosztó oldalra (share.ovi.com/channel/webgurl.public), és belinkelik a könyvtári honlapra, valamint a blogba. A heti hírműsor mellett 2008 júniusától a könyvtárban rendezett íróolvasó találkozók felvételeit is terjesztik podcastként, ami azért is jó, mert ezeken a rendezvényeken általában gyorsan betelik a létszám, ám így azok is meghallgatják az íróvendégeket, akik nem tudtak személyesen bejutni.

A Learning 2.0 tanfolyamon szerzett ismereteiket felhasználva az egyes fiókkönyvtárakban is el-

kezdték saját blogokat indítani a munkatársak. A Lilydale-i könyvtárban például a LibraryThing (www.librarything.com) segítségével hoznak létre egy listát az újonnan beszerzett könyvekről, amelyet azután widgetként a blogba és a honlapba integrálnak. A Boronia könyvtár *Ant-hology* (boronialibrary.blogspot.com) blogja könyveket és helyi írókat népszerűsít. Más esetben pedig havi toplistákat tesznek közzé így a legérdekesebb könyvekből.

Miután egyre többen kezdtek ezekbe a blogokba írni, célszerű volt némi egyeztetést és oktatást tartani a kollégáknak, hogy egységes legyen a cikkek stílusa és színvonala. Így megtanulják a képek átméretezését és feltöltését valamelyik képmegosztó helyre, például a Photobucket szerverére (www.photobucket.com), ahonnan azután ezek belinkelhetők a webes naplókba, és hogy odafigyeljenek a szerzői jogokra is stb. Az irányelvek és útmutatók összeállítása mellett a számítógépnél való közös gyakorlás bizonyult a leghasznosabbnak ahhoz, hogy fent tudják tartani ezeknek a blogoknak a professzionális színvonalát.

A blogok népszerűsítésére többféle megoldást használnak: hivatkoznak rájuk a könyvtári weblapokról, felvetették őket linkgyűjteményekbe, könyvjelzőmegosztó helyeken is terjesztik az URL címeket, de messze a legnagyobb sikere annak a mozgóképes reklámnak volt, amelyet a webmester a Feedburner „headline animator” funkciójával készített és hozzáadott az elektronikus levelei aláírás-blokkjához.

A könyvtári honlap legutóbbi átalakításakor szerettek volna minél több olvasói tartalmat is megjeleníteni, és ezt részben egy újabb blog, a *Reader's Corner Reviews* (readerscornerreviews.blogspot.com) elindításával oldották meg, ahová a könyvtárosok és a könyvtárhasználók egyaránt küldhetnek ismertetések. A szerkesztéssel megbízott munkatárs ezeket a könyvismertetőket ellátja hivatkozásokkal a helyi könyvtári katalógus és a *NoveList* könyvadatbázis megfelelő rekordjaira, valamint hozzájuk kapcsolja a címlapképeket. Már több pozitív visszajelzés is érkezett olyanoktól, akik a blog ajánlatai közül találtak maguknak érdekes olvasnivalókat. A felhasználók bevonásának másik módja az online információforrások linkgyűjteményének átszervezése volt. Korábban ezt a forráslistát a webmester tartotta karban statikus HTML oldalakon, és időnként a könyvtárosok is javasoltak hozzá egy-két URL címet. Miután az egész

áttöltötték egy wikibe, jóval egyszerűbb és „demokratikusabb” lett a nyilvántartás. A *Web Links Wiki*-ben (www.eri.vic.gov.au/wikka/) nemcsak a könyvtárosok, hanem – regisztráció után – maguk az olvasók is felvehetnek linkeket az egyes témakörök alá. Emellett szeretnének más könyvtárakat is bevonni ennek a wikinek a szerkesztésébe, mert hatékonyabb közösen menedzselni egy ilyen címlistát, mint minden könyvtárnak sajátot fenntartania a honlapján.

Az ERL három év alatt egy sor új webes technológiát vett használatba. Jelenleg egy munkacsoportjuk azt vizsgálja, hogy hogyan tudnák a közösségi hálózatokat is könyvtári célokra alkalmazni.

Frankston Library Service

Frankston Melbourne egyik délkeleti peremvárosa 117 ezer állandó lakossal, valamint kb. 12 ezer ingázóval. A két fiókkönyvtárból és négy további könyvtári pontból álló hálózatnak mintegy 58 ezer beiratkozott tagja van. A *Frankston Library Service* a szokásos szolgáltatások és programok mellett olyan innovatív akciókban is részt vesz, mint például a *White Street Project* (www.whitestreetproject.org) elnevezésű közösségi művészeti kezdeményezés. És ilyennek tekintik a 2006-ban indított *The Bloglogue* nevű blogot is (flsblog.blogspot.com), amelynek a létrehozását több ok is motiválta: a könyvtári honlap már elavult, unalmas 1.0-ás weboldallá vált, ráadásul az önkormányzat felügyelte (így annak a hivatalos stílusát kellett tükröznie), és nem volt pénz a megújítására. Mivel mindenképpen tenni kellett valamit, a blog műfaja tűnt – legalább részben – jó helyettesítőnek. Ez egyben a korábban e-mailben terjesztett, nem túl nagy sikerű hírlevelet is kiválthatta, amely eredetileg kéthavonta jelent meg, majd csak hat hónaponként, és egyre nehezebb ügynek bizonyult.

Az önkormányzat engedélyt adott rá, hogy a blog egyfajta pilotprojektként mentesüljön a szigorú stiláris és publikációs szabályok alól, és az egyik könyvtáros minden héten kapott annyi szabadidőt, hogy – ahogy mondták – „eljátszadozzon” vele. Bár eredetileg nyolcan is jelentkeztek bloggernek, de amikor kiderült, hogy az erre fordított túlórákra nincs pénz, egyszemélyes maradt a blog. A *Bloglogue* 2006. augusztus 15-én kelt életre a Bloggeren. A nevét egy ötletroham során kapta: az egyik kolléga mellékes javaslata volt, ami végül is mindenkinek tetszett, mert a *blog* szó mellett ben-

ne van a könyvtárra utaló *katalógus* és az elérendő célt kifejező *dialogus* is.

A könyvtár arculatváltó eszköznek is szánta ezt a blogot, úgyhogy a Blogalogue kezdettől fogva nagyon közvetlen, szórakoztató, és saját stílusa van. A könyvtári olvasószolgálatnál a FISH! (www.charthouse.com) munkahelyi légkört javító gyakorlatot kezdték el alkalmazni, és ezt tükrözi a blog hangvétele is. A seattle-i halpiacról származó FISH! filozófia lényege: „Légy mindig jelen!”, „Játékként fogd fel!”, „Csinálj neki egy jó napot!” és „Válaszd meg a hozzáállásod!”. Ezek az elvek határozzák meg a Blogalogue stílusát is, ezért olyan szabad és laza. Legalább heti két új bejegyzés jelenik meg, és ezek olyan sokfélék, hogy mindig akad elég téma. Díjakat nyert könyvekről, az olvasási kultúráról, érdekes online közösségi oldalakról egyaránt tudósít a blog, a könyvtár saját hírei (pl. rendezvények, a gyűjteményben és a szolgáltatásokban történt változások, váratlan üzemszünetek) mellett. Az aktuális könyvtári eseményekről való értesítés eredetileg nem tartozott a felvállalt témák közé, de amikor a honlapot rendszerkarbantartás miatt hetekig nem lehetett frissíteni, ezeket a híreket is áttették a blogba és egy „What’s on” címkét rendeltek hozzá. Továbbá havonta egy válogatást is közzétesznek (PDF formátumban) a könyvtárhasználók visszajelzéseiből. A blog RSS csatornáját a Feedburner biztosítja, és használják a Bravenet MiniPoll (www.bravenet.com) alkalmazását is, amivel jópofa közvélemény-kutatásokat csinálnak minden hónapban. Egyre bátrabb mashup kísérletek is megjelennek a Blogalogue oldalsávjában, illetve postjai között: például a Flickrről származó bélyegképek és diavetítések, a könyvtár helyét mutató térkép a Google Maps szerveréről, beágyazott YouTube videók, saját kereső a Google Custom Search segítségével, és szöveges üzenetek a Twitterről. Használják továbbá az Odiogo (www.odiogo.com) podcast és beszéd szintetizátor szolgáltatást is (utóbbtól fura amerikai akcentusa lett a Blogalogue-nak). Mindezzel a Frankston Library Service egyik fő célját valósítják meg: lépéstartás az információtechnológia fejlődésével.

A 2006-os és 2007-es statisztikák szerint a könyvtár weblapját 34 428 alkalommal látogatták meg, a blogját 5441-szer. A forgalmat a *Bravenet Hit Counter* és a *Google Analytics* segítségével mérik.

2008 januárjában a Blogalogue egy másik blognak is életet adott: a *Read Alert live* (readalert.blogspot.com) a könyvtár katalógusában beállítha-

tó keresőprofilokkal generált újdonságlistákat jeleltette meg. Sok könyvtárban van ilyen funkció az integrált rendszerben, de a frankstoni könyvtárban használt *Spydus* esetében nem voltak vele megelégedve, ezért inkább blogformában tették ezeket közzé. Sajnos a szeptemberi rendszerfrissítés után egy programhiba miatt a *Spydus* már nem állította elő az ehhez szükséges e-mail fájlokat, így a *Read Alert live* csendesen jobblétre szenderült. De amíg működött, addig népszerű volt, augusztusban például 900 látogatást regisztráltak.

A könyvtár ugyanez év októberében nyitotta meg saját oldalát a Facebook közösségi site-on (www.facebook.com/pages/Frankston-Library-Service/353_90412145), ahol a bemutatkozás, képek és videók megtekintése mellett a Blogalogue egyes bejegyzései is olvashatók, valamint szükség esetén közvetlen üzeneteket is tudnak küldeni az ismerősi körbe felvett tagoknak. Miután a könyvtári honlapra belinkelték ezt az oldalt, két hónap alatt 30-ra nőtt a „rajongók” tábora, akik ismerősnek jelölték be a könyvtárat. 2009 elején pedig a YouTube-on is megjelentek (www.youtube.com/user/FrankstonLibryServic), először két vicces videóval a könyvtári bútorzat „tojásszék” becenevű darabjáról, majd pedig a házi feladatok megoldásában segítő, „yourtutor” elnevezésű online szolgáltatásuk ismertetésével. A YouTube-ot a népszerűsége és gazdag funkcionálitása miatt választották.

A befulladt honlap kiváltására született blog végül egy sor pozitív fejleményhez vezetett, és most, amikor megnyílt a lehetőség az önkormányzat, és azon belül a könyvtár honlapjának újratervezésére, a blog sikerén felbuzdulva már a könyvtár szorgalmazza, hogy az új site-on legyenek webkettes funkciók is, mint például kommentelési lehetőség, RSS és e-mail-hírcsatornák, beépített *Meebo* üzenetküldés. A könyvtár helyi web 2.0-ás tudásközponttá vált, újfajta kapcsolatokat épített ki olvasóival, új online szolgáltatásokat hozott létre, és eközben megváltozott az arculata: másként tekintenek rá a használói és másként tekint már önmagára is.

/GOSLING, Maryanne – HARPER, Glenn – McLEAN, Michelle: Public library 2.0: some Australian experiences. = The Electronic Library, 27. köt. 5. sz. 2009. p. 846–855./
<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/02640470910998560>

(Drótos László)