



Bibliobloggolás: blogok a könyvtári kommunikációban

Az interneten vezetett naplók az elmúlt években tízmillió számra elszaporodtak. 2004-ben a *Merriam Webster Online Dictionary* szerkesztői az év szavának választották a „blog”-ot, és 2006-ban már átlagosan minden másodpercben létrejött egy újabb webnapló. A könyvtárak viszonylag lassan vették használatba ezt az új eszközt. Az új-zélandi *University of Canterbury* könyvtárosai 2006-ban kezdtek kísérletezni vele, és esettanulmányukban ismertetik a két – egy belső és egy külső kommunikációra szolgáló – blogjukkal eddig szerzett tapasztalataikat.

A Canterbury Egyetemen mintegy 17 ezer diák tanul. A könyvtári szolgáltatások két kampusz és több könyvtáráépület között oszlanak meg. A személyzet teljes és részmunkaidős, illetve szakképzett és képzés nélküli dolgozóból áll, és vannak köztük olyanok is, akik a főmunkaidőn kívül dolgoznak, és alig van kapcsolatuk a nappali műszakkal. Már eddig is többféle eszközzel (pl. cserélhető lapos kézikönyvek, e-posta, belső hálózat) próbálkoztak, hogy a munkatársakat folyamatosan tájékoztatni tudják a változó könyvtári szabályzatokról és a felmerülő problémákkal kapcsolatos teendőkről, de ezek az információk szétszóródását eredményezték, ráadásul a nyomtatott tájékoztatók idő- és költségigényesek is. A bloggal való első kísérletek után nyilvánvaló lett, hogy ez megoldhatja a régóta fennálló belső kommunikációs nehézségeket. Az első lépés a megfelelő szoftver kiválasztása volt; a főbb szempontok pedig a *biztonság*, a *használatosság* és a *költség*.

A biztonság a spam elleni védekezés miatt fontos. Olyan rendszerre volt szükség, amelyben csak regisztrált használók tudnak véleményeket írni a bejegyzésekhez, és csak az adminisztrátor tud új tagokat felvenni a blog írói közé, valamint új kategóriákat létrehozni. PHP és MySQL alapú szoftvert kerestek, mert ezeket a technikákat ismerik a helyi informatikusok. Fontos volt, hogy a bejegyzéseket kereshető kulcsszavakkal (címkékkel) lehessen ellátni, valamint hogy külső hivatkozások és képek

is beilleszthetők legyenek. Ugyancsak javítja a használhatóságot a beépített RSS csatorna, amin át az olvasók automatikusan értesülnek az új bejegyzésekről. A korlátozott könyvtári költségvetés miatt csak nyílt forráskódú, ingyenes szoftverek jöhettek szóba. Ezekről egy jó összehasonlítás található a Blog Software Breakdown oldalon (asymptomatic.net/blogbreakdown.htm). A választás végül a *Nucleus* nevű rendszerre esett, és az első blog, amelyet ezzel létrehoztak, a *Counterculture* nevet kapta (szójáték az *ellenkultúra*, illetve a [(tájékoztató)pult+kultúra] szavakkal). Ennek a blognak az olvasószolgálatban dolgozó könyvtárosok közötti információcsere megkönnyítése a célja – de a szolgáltatások színvonalának javulása révén természetesen a könyvtár használói is profitálnak belőle. Egy évnyi használat után a következő tapasztalatok gyűltek össze:

Kényelmes: A blog bármelyik gépről elérhető, és a könyvtárosok bárholnan olvasni, írni és véleményezni tudják a bejegyzéseket. A papírral vagy az elektronikus levelekkel ellentétben a kívánt információ gyorsan megtalálható a beépített keresővel. A szükséges frissítések könnyen megoldhatók egy új bejegyzéssel vagy egy régebbi módosításával; az elavult információk törölhetők vagy egyszerűen figyelmen kívül hagyhatók. Az esetleges hibákat pedig a blogíró csapat tagjai gyorsan ki tudják javítani. A kategóriák használatával a blog tartalma csoportosítható: külön kategóriát lehet például létrehozni a szabályzatoknak, az informatikai tudnivalóknak és tippeknek, vagy a könyvtár egyes szervezeti egységeinek – így mindenki csak a számára érdekes rovatot kísérheti figyelemmel. Érdemes azért egy „általános” kategóriát is definiálni, amelybe az egész könyvtárat érintő közlemények kerülhetnek.

Költséghatékony: Jó és ingyenes vagy olcsó blogszoftverek találhatók a weben, és a betanulási költségek sem komolyak, hiszen mindössze három alpműveletet kell megtanulniuk a könyvtári dolgozóknak, miután regisztrálták magukat: bejegyzések

létrehozása és szerkesztése, hiperhivatkozások besúrása, és megjegyzések hozzáfűzése a bejegyzésekhez. A HTML nyelv ismeretére nincs szükség; és mivel a kiválasztott rendszer által használt technológia a helyi informatikusok számára ismerős volt, ezért őket sem kellett továbbképezni.

A legjobb válaszok gyűjtőhelye: Egy belső használatú blog értékes információforrás lehet az olvasószolgálat munkatársainak. Az egyes szakterületekhez értő tájékoztató könyvtárosok feljegyezhetik ide az ismétlődő olvasói kérdésekre adott legjobb válaszait. Így a blog kiváló tudásmenedzser-eszközzé válhat, javítva a tájékoztató szolgálat színvonalát. Idővel a blogból a szolgáltatásban dolgozók „kollektív memóriája” lesz: egy „best practice” gyűjtemény.

Együttműködés és beszélgetés: Ha a blogunknak szellemes nevet és egyéni arculatot adunk, akkor vonzóbb lesz a blog írói és olvasói számára – ez is segít abban, hogy kialakuljon körülötte egy kis közösség. A blog közösségi alkalmazás, mindenki egyaránt részt vehet benne. Lehetővé teszi, hogy a különböző fiókkönyvtárak dolgozói, akik személyesen alig találkoznak, napi rendszerességgel kommunikáljanak egymással, felismerjék a közös problémáikat és megosszák a tapasztalataikat. Kiváló eszköz például arra is, hogy az internetes környezetben járatos fiatalabbak felhívják a figyelmet az általuk felfedezett online forrásokra, de arra is, hogy az idősebb generáció tagjait gyengéden bevezesse a web 2.0 világába.

A Counterculture siker lett a könyvtárosok között. Hozzászoktak, hogy rendszeresen megnézzék, és így javult a belső kommunikáció: könnyebben megtalálják a „helyes választ” és könnyebben tartanak lépést a napi változásokkal. Ahhoz viszont, hogy a jövőben is aktív olvasói legyenek a blognak, és a levelezőlisták helyett inkább innen tájékozódjanak, az szükséges, hogy mindig legyenek újabb bejegyzések, a mindennapi munkájukhoz hasznos információkkal. Továbbá bátorítani kell őket, hogy kommentálják a blogbejegyzéseket. A Counterculture többnyire olyan közleményeket tartalmaz, amelyek nem igényelnek sok visszajelzést. De nem szükséges, hogy egy belső használatú blog csak a napi munkáról szóljon. A Counterculture esetében egy „ajánlott szakirodalom” kategória létrehozása adott teret izgalmas beszélgetéseknek az olvasószolgálati kollégák közt.

A University of Canterbury második könyvtári blogja *Economics Library Blog* néven indult a *blogs.lib.canterbury.ac.nz/econ.php* címen. Ez a *Gazdaságtudományi Kar* számára létrehozott információs szolgáltatás, amely könyvtári közleményeket, folyóirat-tartalomjegyzékeket, kiadói könyvismertetőket, oktatási és kutatási segédleteket és gazdasági híreket tartalmaz. A blog megindítását akkor határozta el a könyvtár, amikor a kar fénymásolatokat akart kérni a beérkező folyóiratok tartalomjegyzékéről, mert a dékán szerint a tanszéki dolgozók nem akarnak időt vesztegetni arra, hogy átmenjenek a könyvtárba és átlapozzák az új számokat, az elektronikus levélben terjesztett témafigyelés pedig nem népszerű, mivel amúgy is túl sok e-mailt kapnak a kollégái. A blogformátum ideálisnak látszott erre a célra, mert így bárki, bármikor és bárhol hozzáférhet a legfrissebb tartalomjegyzékekhez, amelyek ugrópontokat is tartalmazhatnak a cikkek teljes szövegéhez, a szolgáltatás karbantartása pedig könnyen integrálható a könyvtári munkafolyamatba.

Az *Economics Library Blog* 2006 szeptemberében jelent meg, beépülve a könyvtári webszerver gazdaságtudományi portáljába, és szinte azonnal hálás visszajelzések sorozatát váltotta ki. Azóta több fejlesztés is történt, például javult a külalak, bővült a blogot gondozó csapat, és megjelent egy blogroll rovat is, ahonnan további hasonló témájú blogok érhetők el. Az informálás mellett a közösségépítést is ösztönözni próbálja ez a szolgáltatás. Az erre való törekvést elsőként a „Finding my voice” („Megtalálni a saját hangom”) című bejegyzés jelezte, mely az *Economist* lap egy 2006-os „A bloggolás csak egy másik szó a beszélgetésre” c. cikkének apropóján íródott. A könyvtáros ebben a bejegyzésben arra biztatta a blog olvasóit, hogy kapcsolódjanak be a kommunikációba, ismerjék meg jobban egymást a könyvtárak és a tanszékek dolgozói, és az erősödő kapcsolatokkal segítsék az ügyfélközpontú könyvtári szolgáltatások kialakítását.

A szaporodó feladatok miatt egy posztgraduális képzésen részt vevő hallgatót is bevontak a szerkesztésbe, aki részmunkaidőben a kölcsönző szolgálatnál segít. Az ő feladata az új tartalomjegyzékek feltöltése és a teljes szöveghez vezető URL címek hozzáadása. A könyvbeszerző kollégát is meghívták a blogíró csapatba, aki az újonnan megvásárolt könyvekről tesz közzé ismeretőket. Azzal, hogy sikerült a rutinfeladatokat átadni és így gondoskodni a tartalom folyamatos bővítéséről, a blogot vezető könyvtárosnak több

ideje maradt a munkaigényesebb hírek és szakmai kommentárok, elemzések megírására.

A blog fennállásának egyéves évfordulóján egy kis felmérést végeztek a potenciális olvasók között (ennek kérdőívét a cikk függelékében közlik a szerzők). A megkérdezettek 60 százaléka választott és ezek 40 százaléka mondta azt, hogy látogatni szokta az Economics Library Blog weblapját. (A válaszadók mindegyike legalább napi öt órát tölt a számítógép előtt és rendszeresen használja az internetet). A blogolvasók jellemzően kedvezően nyilatkoztak a szolgáltatásról, de különböző változtatásokat is javasoltak, például a tartalomban és a külalakban. A rendszeres olvasók mindegyike az RSS csatornán át értesül az új bejegyzésekről; ők egyébként is többet használják a különböző információforrásokat, többek között a könyveket is. A megcélzott felhasználói körön kívül is vannak az oldalnak látogatói. 2007-ben például az ismert múzeumblogger: *The Museum Detective* is megemlítette az egyik írásában, a *Wellington City Library* hasonló könyvtári blogjával együtt.

Összefoglalva: Az ismertetett példák jól mutatják a blogműfaj lehetőségeit a belső és a külső kommunikációban, valamint a tudásmenedzselés téren. A szoftver olcsó, minimális karbantartást igényel, a betanulása sem tart sokáig. A legkomolyabb forrásigény a blogíró munkatársak ideje, amit gondosan kell beosztani, ha azt akarjuk, hogy szolgáltatásunk mindig friss legyen és megmaradjon az olvasóközönsége. Az információforrások folyamatos monitorozása jól beleillik a könyvtári szakemberek napi munkájába, de érdekes és szellemesen megírt blogbejegyzések elkészítése időigényes dolog. A spam jellegű hozzászólások visszautasítása vagy utólagos eltávolítása pedig főlegesen rabolja a könyvtárosok idejét és ener-

giáját. Lényeges nyereség viszont – akár zárt belső, akár nyilvános külső blogról van szó – a kereshető archívum, amely idővel értékes, szükség esetén bármikor hozzáférhető tudásbázissá nőheti ki magát.

A szakkönyvtárakban, ahol egyre több szolgáltatás már távolról érhető el, és az olvasóknak nem kell személyesen ellátogatniuk a könyvtárba, a közösségi szoftverek megteremtik a lehetőségét annak, hogy kapcsolatba lépjünk és „beszélgessünk” az ügyfeleinkkel. A nyilvános blog jó marketingeszköz is egyben: bemutatathatjuk rajta keresztül a könyvtári gyűjteményeinket és a könyvtárosaink szakértelmét. Emellett a bejegyzések és a hozzászólások rendszeres írása/szerkesztése a könyvtáros kritikai szemléletét is erősíti, amely pedig a szakmai kompetenciáit javítja.

A University of Canterbury könyvtárában szerzett tapasztalatok azt mutatják, hogy bár az egyetemi dolgozók intenzíven használják a hálózatot, ez nem általánosítható a blogok olvasására. Ennek talán az is az oka, amit *L. Clyde* írt egy 2004-es cikkében: „...még nincs meg a könyvtárhasználóknak az a kritikus tömege, amely felismerte volna a blogokban rejlő lehetőségeket”. Könyvtárosként a mi feladatunk felvállalni a blogtechnológia népszerűsítését és bemutatni, hogy hogyan alakítható át vele mind az intézményi belső kommunikációnk, mind pedig az olvasóinkkal való külső kapcsolatrendszerünk.

/McINTYRE, Alison – NICOLLE, Janette: Biblioblogging: blogs for library communication. = The Electronic Library, 26. köt. 5. sz. 2008. p. 683–694./

(Drótos László)