

Informaatiotutkimuksen päivät 2012
1. - 2. marraskuuta, Åbo Akademi, Turku

ABSTRAKTI

Antti Impivaara

Sosiaalinen media sillanrakentajana fyysisen tilan ja verkon välillä

Antti Impivaara, Turun kaupunginkirjasto, antti.impivaara@turku.fi

Kirjastojen perinteinen toimintakenttä on muutoksen tilassa. Yhtäältä verkkomaailma on tulossa vauhdilla ja toisaalta perinteinen aineisto ja sen hallinta ovat yhä keskeisessä roolissa. Laajemmin katsottuna koko kirjasto-asiakassuhde on muutoksessa. Internet on tehnyt tiedonhausta suoraa ja nopeaa ja toisaalta asiakkaita voidaan lähestyä massoittain ja yhtä suoraan. On kuitenkin hieman harhaanjohtavaa ajatella tätä kehitystä puhtaasti dualistisesti, on mahdollista pyrkiä silloittamaan verkkojulkaisun ja fyysisten tilojen välistä rajaa – siis yhdistää verkkojulkaisu, kommunikointi asiakkaiden kanssa kasvokkain kontaktin sijaan ja kokoelmien nostaminen paremmin esiin verkossa.

Musasto koostuu Wordpress-alustalla olevasta blogista (osoitteessa musasto.wordpress.com) ja Facebook-sivusta ideanaan saada palautetta ja kyetä kommunikoidaan asiakkaiden kanssa, esitellä materiaalia joka musiikkikirjastoista on saatavilla ja informoida asiakkaita siitä mitä ylipäättänsä tiloissa tapahtuu esim. näyttelyiden, digitointipalvelujen yms. osalta. On tärkeä huomata nimenomaan se, että Musasto ei ole pelkkä blogi tai Facebook-sivu vaan valittujen alustojen on tuettava toinen toisiaan; olisi mahdollista yhdistää esim. Pinterest tai Tumblr Musaston toimintaan, kunhan nämä tukevat toimintaa luonnollisella tavalla ja voi uskoa käyttäjäkunnan olevan kiinnostunut.

Kirjaston blogit sinänsä sen enempää kuin Facebook-sivukaan eivät ole mikään uusi idea, mutta miten niitä halutaan tai voidaan hyödyntää ovat yhä vasta muotoutumassa. Monilla kirjastoilla sosiaalisen median luomia mahdollisuuksia on vasta kartoitettavana, ylipäättänsä monet uudet sosiaalisen median palvelutkin ovat muotoutumassa ja hakemassa käyttäjäkuntaa. Mitä hyötyä kirjastolle on sosiaalisen median käytöstä? Miksi olisi mentävä mukaan sellaiseen, eikä luoteta kotisivujen riittävyyteen?

Ensinnäkin suora kontakti moniin asiakkaisiin; kerralla tavoitetaan lukuisa joukko ihmisiä siellä missä he jo ovat, eli Facebookissa. On vaikea uskoa, että nämä ihmiset suuntaisivat kirjastojen kotisivulle, ainakaan yhtä säännöllisesti. Jos saavutetaan 10% Facebookissa sivua seuraajista johonkin tapahtumaan liittyen saavutetaan paitsi näiden ihmisten tietoisuus niin usein myös, näiden ihmisten omat sosiaaliset ryhmät, ihmisten jakaessa tietouttaan ja mahdollisesti linkittämällä tapahtumaa tms. Lisäksi kosketus on vuoroaikutteisempaa. On mahdollista saada suoraa palautetta esim. luennoista ja asiakaspalautteesta on saatu myös kehittämissuhteita.

Varsinais-Suomen kirjastojen (Vaski-kirjastokimppa) Turun, Raision ja Kaarinan musiikkiosastojen välillä päätettiin ryhtyä esittelemään laajemmin kokoelmaa ja toisaalta alueellisia musiikkitoimijoita. Blogi ja Facebook-sivu valittiin siksi, että ne ovat jo varsin pitkälti vakiintuneet pääsääntöisiksi tavoiksi toimia sosiaalisen median kentällä ja koska kumpikin on helppo omaksua ja saavuttavat helposti laajan yleisön. Eräs etu esim. Wordpress-alustassa on laaja näkyvyys Googlen hakutuloksissa; tällaista ei kirjaston omilla verkkosivuilla ole saavutettavissa.

Sosiaalisia medioita käytettäessä ja niitä otettaessa käyttöön on tärkeää pohtia miksi ja miten julkaistaan ja minkälaiselle kohderyhmälle. Musasto on luonnollisesti suuntautunut maakunnan musiikinystävälle,

mutta seuraajia on toki muuallakin. Mutta pohja kuitenkin on musiikissa. Tämä on helpottanut suuresti sitä, kenelle ja miten suunnataan verrattuna perinteisempään kirjastojen tiedottamiseen, toisaalta yli kuntarajojen toimiminen on tuonut mahdollisuuden ajatella laajemmin kuin toimia vain yhden kirjaston tiedotuskanavana.

Toiminta Musastossa on paljolti perinteisen kirjastotoiminnan oloista ja siitä ideansa ottavaa mutta uusiin käytäntöihin sovellettua: verkossa on esitelty levyjä ja toisaalta näyttelyitä kirjaston levyistä, nämä saavat verkkonäkyvyyttä, samoin tapahtumailmoittelu on tehostunut ja saanut väliin interaktiivisuutta asiakkailta tulevan palautteen kautta. Nostoja voidaan tehdä yhtä aikaa verkossa ja kirjastossa; verkossa mainostetaan fyysisissä tiloissa tapahtuvaa toimintaa. Samoin näyttelyt ja luennot tapahtuvat fyysisissä tiloissa mutta niiden esittely verkossa tuo niille näkyvyyden.

Musasto hyödyntää kollektiivista, kollaboraatioon perustuvaa työskentelytapaa useamman kaupungin välillä. Tämä on erityisen huomattavaa sikäli, että yleisesti yli kuntarajojen ja laitosten on ollut vaikea saada toimintaa aikaan. Tämä näkyy esim. kuntien välisten kirjastojen kokoelmatoiminnassa; on pyritty mahdollisesti profiloitumaan, mutta usein tämä on vaikeaa. Musastossa ei ole kovinkaan kummallista byrokratiaa vaan toiminta on organisoitu ennemminkin alhaalta ylöspäin. Moni artikkeli, etenkin Viikon levy-esittelyjen osalta on kirjoitettu harjoittelijoiden toimesta. Pitämällä julkaisukynnystä alhaalla on mahdollista saada hyödynnettyä useamman ihmisen potentiaalia.

Lisäksi Musasto toimii brändinä monille muille aktiviteeteille, esim. DJ-toiminnalle. Tällöin on pyritty jalkautumaan ja kuuntelupiirien ideaa hyödyntäen viedään musiikkiosaston kokoelmia kirjaston fyysisen sijainnin ulkopuolelle.

Minkälaista resursointia ja työtä sitten vaaditaan? Ensinnäkin on syytä huomata, että sosiaalisten medioiden käyttö työn ohessa vaikuttaa muuhun työhön; on saatava aikaa ideoida ja kehittää toimintaa. Tämä on poissa muusta ajasta. Tässä auttaa se, että Musastoa kehitetään usean ihmisen ja kirjaston toimesta. Tällöin ei kehittäminen ole kiinni yhdestä ihmisestä ja hänen työpanoksestaan.