

Sosiaalinen media leviää, mutta vaatii strategiaa

Mirja Iivonen

Vuoden 2010 Online-konferenssi pidettiin Lontoossa marras- joulukuun vaihteessa. Konferenssin pääteemoina olivat linkitetty data ja sosiaalinen web, mutta ohjelmaan mahtui esityksiä muistakin kiinnostavista aiheista kuten tietoammattilaisten muuttuvasta roolista ja open access-julkaisemisesta. Sosiaalisen median läpimurto näkyy kirjasto- ja tietopalvelualalla vielä moninaisina reaktioina: asenteet vaihtelevat ja välineiden hyötyjä, haittoja ja tavoitteita punnitaan tarkasti. Monet kirjastot ja tietopalvelut ovatkin omaksumassa sosiaalisen mediaa vasta vaiheessa, kun siitä on tullut monille verkon käyttäjille jo arkinen viestintämalli.

Online-konferenssin osanottajat tulivat yli 40 eri maasta, useimmat Euroopasta, mutta muutamat hyvin kaukaakin, kuten Australiasta, Chilestä ja Etelä-Afrikasta. Suomalaisia osallistujia konferenssissa oli 40, heistä viisi myös esiintyjien joukossa tuomassa esiin suomalaista osaamista. Kirjasto- ja tietopalvelualan ammattilaisten lisäksi konferenssi kiinnosti myös muita julkisen ja yksityisen sektorin erilaisissa tehtävissä työskenteleviä asiantuntijoita.

Kuten konferensseissa usein, ohjelmassa oli nytkin useita rinnakkaisia sessioita. Itse olin kiinnostunut erityisesti sosiaalista webiä koskevista esityksistä.

Jäsenenä Expert Advisory –komiteassa

Alkuvuodesta 2010 minut kutsuttiin konferenssin Expert Advisory –komiteaan. Kevään aikana konferenssikomitean jäsenet saivat arvioitavakseen lähes 200 abstraktia, joista noin 37 % päätyi esitettäväksi varsinaisessa konferenssissa. Osa hyvistä ehdotuksista ohjattiin pidettäväksi näyttelyn yhteydessä järjestettäviin seminaareihin.

Komitean jäsenet saivat itse valita referoitavat abstraktit kiinnostuksensa ja asiantuntemuksensa perusteella. Itse arvioin 50 abstraktia. Arvioinnissa

oli tärkeää ottaa huomioon, miten esitys kiinnostaisi laajaa ja heterogeenista yleisöä ja mitä konferenssin osallistujat esityksestä voisivat oppia.

Seuratessani konferenssiesityksiä Lontoossa huomasin, että jotkut ehdotukset lunastivat lupauksensa paremmin kuin toiset.

Vaihtelevia asenteita suhteessa sosiaaliseen mediaan

Sosiaalinen media näkyi konferenssissa paitsi esityksinä myös palveluna. Aulatiloihin sijoitetuilta suurilta näyttöiltä saattoi seurata reaaliajassa konferenssin kommentointia Twitterissä. Konferenssin varsinaisia esityksiä täydensivät näyttely ja siellä pidetyt ”floor showt”. Maailmanlaajuiset talousongelmat lienevät syynä siihen, että näyttely oli nyt jonkin verran pienempi kuin aikaisempina vuosina.

Sosiaalista mediaa käsiteltiin useimmiten melko myönteisessä sävyssä. Konferenssin avajaisissa puhunut Dion Hinchcliffe totesi sosiaalisen median muuttavan käyttäytymistä sekä yhteiskunnassa yleensä että työpaikoilla.

Monissa esityksissä kuultiinkin onnistuneita käytännön esimerkkejä ja tapaustutkimuksia sosiaalisen webin käytöstä eri organisaatioissa ja erilaisissa tilanteissa.



Kuva: Mirja Iivonen

Mervi Ahola ja Janika Asplund

Varautuneimpia näkökantoja toivat esiin muuttamat ranskalaiset puhujat. Herve Basset esitti, että tiedemiehet (scientists) ovat konservatiiveja eivätkä pidä Web 2.0:sta. Vertaisarvioitujen lehdet ovat tutkijoille edelleen tärkein tieteellisen tiedon leviämisen kanava, impact-faktorit merkittäviä mittareita ja konferenssien kahvitauot verkostoitumisen todellisia paikkoja.

Edut ja haitat puntarissa

Sosiaalisen median omaksuminen muistuttaa webin leviämistä 1990-luvun alussa. Silloinkin liikkeellä olivat aluksi innokkaat ja riskejä ottavat varhaiset omaksujat. Kun webin suosio kasvoi, organisaatiot huomasivat sen hyödyn ja ottivat sen käyttöön, mutta kiinnittivät samalla huomiota myös webin käyttöön liittyviin riskeihin ja toimintatapoihin. - Tällä hetkellä sosiaalisen median kehityksessä on näkyvissä samanlainen etene-

minen henkilökohtaisesta käytöstä organisaatioiden käyttöön, luonnehti Brian Kelly (University of Bath, UK).

Kelly piti tärkeänä, että organisaatiot arvioivat sosiaalisen median käyttöön liittyvät mahdollisuutensa ja riskinsä. Hän esitti tätä tarkoitusta varten viitekehyksen. Siinä huomio kiinnitetään aiotun käytön yksityiskohtiin yleisen puheen ("mennäänkö Facebookiin") sijasta sekä dokumentoidaan sosiaalisen median käytön edut.

Tarkastelu kohdennetaan myös niihin riskeihin, joita sosiaalisen median käyttö saattaa tuoda mukanaan samoin kuin niihin menetettyihin mahdollisuuksiin, jotka syntyvät sosiaalisen median käytön epäonnistumisesta. Kellyn mukaan organisaatioiden tulisi myös dokumentoida sosiaalisen median käytöstä syntyvät kustannukset, riskien minimoiminnan keinot sekä viitekehyyksessä mainittuja tekijöitä koskeva näyttö.

Suhteet laajentuvat verkossa

Kirjastoilla ja tietopalveluilla on vielä matkaa sosiaalisen median mahdollisuuksien tunnistamiseen. Henri Stiller raportoi Ranskan 200 suurimmalle yritykselle tehdystä kyselystä, joka koski tietoammattilaisten asemaa ja roolia. Kyselyn tulokset osoittivat yritysten olevan hyvin epäileviä sosiaalisen median suhteen. Ne eivät juurikaan ole ottaneet sitä käyttöönsä eikä niillä myöskään ole siihen liittyviä strategioita. Myös yrityksissä työskentelevät tietoammattilaiset suhtautuivat sosiaaliseen webiin hyvin varautuneesti.

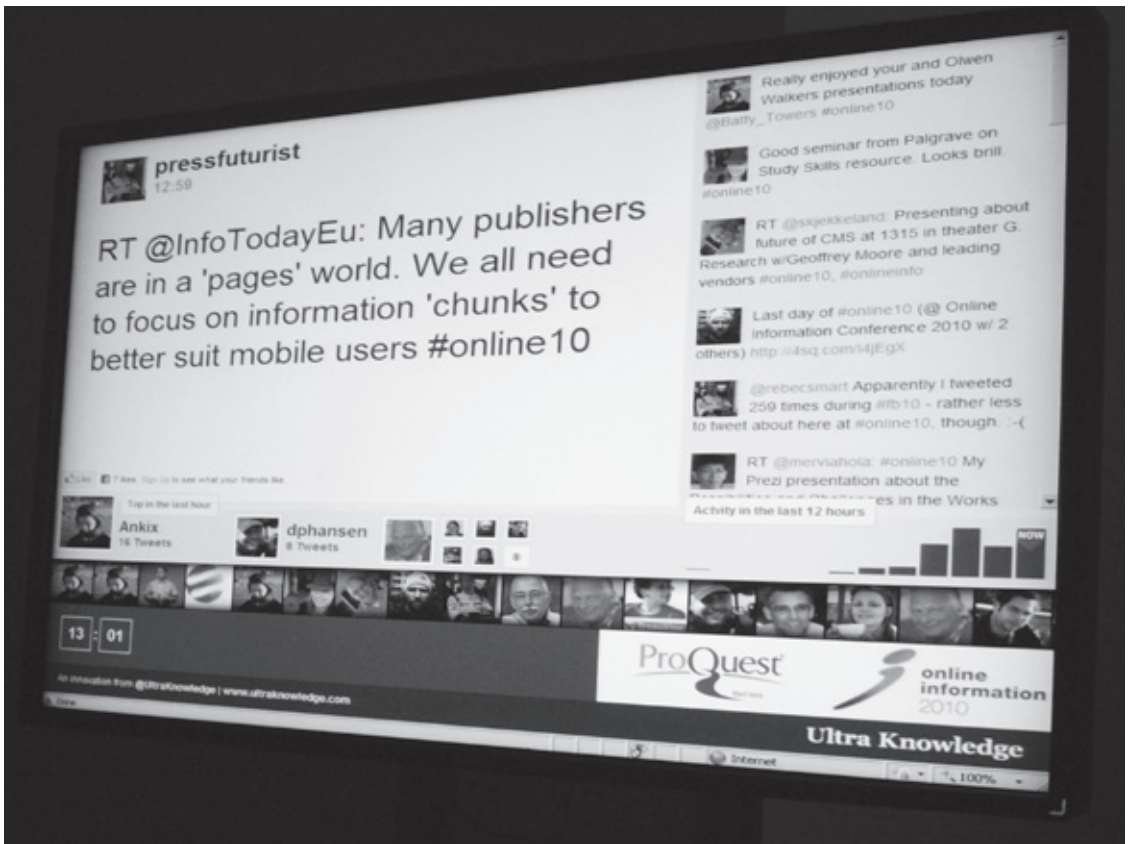
Sosiaalinen media on organisaatioille mahdollisuus muuttaa toimintaa ja parantaa palveluitaan. Online yhteisöjen ja sosiaalisen verkostoitumisen spesialistina tunnettu Lee Bryant (Headshift, UK) totesi, että organisaatioiden sisäisen ja

ulkoisen maailman väliset ”sillat” ovat vielä aika kapeita eivätkä organisaatiot hyödynnä riittävästi ulkoista informaatiota oman toimintansa ja palveluidensa kehittämiseksi.

Hänen mukaansa olisikin mietittävä, miten avoimeen dataan liittyvät strategiat ja sosiaaliset verkostot voivat luoda uusia suhteita organisaatioiden sisäisen ja ulkoisen maailman välille. Tietoammattilaisilla Bryant näki tässä tärkeän roolin ja enemmän osaamista kuin esim. yritysten markkinointi-ihmisillä.

Sosiaalinen media vaatii strategiaa

Sessiossa, jossa käsiteltiin sosiaalisen median antamaa lisäarvoa kirjasto- ja tietopalveluille, tuli suomalainen asiantuntemus hyvin esille. Kim Holmberg (Åbo Akademi) puhui otsikolla “From



Kuva: Mirja Iivonen

Library 2.0 to Library 3D - Opportunities and Challenges for Future Libraries”. Hän muistutti, että kirjastot ovat sosiaalisesta webistä ensimmäisenä kiinnostuneiden organisaatioiden joukossa ja että nykyisin monet kirjastot ovat jo ottaneet sosiaalisen median välineitä käyttöönsä.

Holmbergin mielestä on kuitenkin tärkeää, että ennen kuin organisaatiot astuvat sosiaalisen webin maailmaan, ne arvioivat oman tilanteensa ja suunnittelevat sosiaalisen median strategiansa ja tavoitteensa. Holmberg piti tärkeänä, että organisaatiot seuraavat ja mittaavat onnistumistaan sosiaalisen median käytössä. Myös hän piti tärkeänä keskustelua sosiaalisen median mahdollisista uhista.

Samassa sessiossa esiintyneet Mervi Ahola ja Janika Asplund kuvasivat sosiaalisen median käyttöön ottoa ja tällä hetkellä käytössä olevia välineitä Tampereen yliopiston kirjastossa. Vaikka sosiaalinen media mahdollistaa muun muassa paremman kommunikoinnin asiakkaiden kanssa ja kirjaston imagon nostamisen, he näkivät siihen liittyvän haasteitakin:

- on osattava valita oikeat välineet
- on löydettävä aikaa sosiaalisen median uusiin välineisiin perehtymiseen
- on ymmärrettävä asiakkaiden erilaisuus ja se, etteivät kaikki asiakkaat ole sosiaalisessa webissä
- on mentävä asiakkaiden maailmaan ja opittava, kuinka he ajattelevat ja
- on motivoitava ja opastettava kirjaston henkilökuntaa.

Julkaisuarkistot laajenevat oppimateriaaleihin

Open Access-julkaisemisesta ja julkaisuarkistoista olisi toivonut konferenssiin enemmän esityksiä, koska Iso-Britannia on tällä alueella paljon edellä Euroopan muita maita.

Jacqueline Wickhamin (University of Nottingham, UK) mukaan avoimet julkaisuarkistot ovat korkeakouluille näyteikkunoita, joiden avulla ne voivat houkutelua sekä eteväitä tutkijoita että lahjakkaita opiskelijoita. Julkaisuarkistojen määrä

onkin Isossa Britanniassa kasvanut huomattavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana.

Viime aikoina ovat lisääntyneet pyrkimykset saada myös oppimateriaalit mukaan julkaisuarkistoihin. Tältä pohjalta on syntynyt Open Educational Resources (OER) ohjelma. Wickham totesi, että yhä useampi tietoammattilainen työskentelee jo nyt Isossa Britanniassa julkaisuarkistojen parissa. He tarvitsevat tehtävää varten lisäkoulutusta ja tukea, jota näyttäisi myös olevan saatavilla.

Open Access –julkaiseminen ongelmassa

Open Access-julkaisemisen etenemisen avaimet ovat tutkijoilla. Deborah Kahn (BioMed Central) esitteli SOAP (Study of Open Access publishing) -Eu-projektin ensimmäisiä tuloksia tutkijoiden asenteista OA-julkaisemiseen. Vaikka tutkijat pääsääntöisesti (90 % vastanneista) suhtautuivat siihen myönteisesti, vain pieni osa tutkimusartikkelista (8-10 %) on julkaistu OA-lehdissä. Syinä tähän ovat muun muassa kirjoittajamaksuihin tarvittavan rahoituksen ja arvostuksen puute.

Avointa ja linkitettyä dataa käsiteltiin konferenssin monissa esityksissä julkisen hallinnon ja uutisvälityksen kontekstissa sekä tiedonhaun näkökulmasta. Nämä esitykset olivat kuitenkin esillä sosiaalista webiä käsittelevien sessioiden rinnakkaisseksioissa ja jäivät itseltäni kuulematta.

Konferenssin annista kannattaa mainita myös Arja Tuuliniemen esitys, joka käsitteli FinELibin roolia tieteen infrastruktuurissa. Sitä kommentoi asiakkaan näkökulmasta Marja Sarvilinna (Jyväskylän yliopiston kirjasto). Vaikka aihe on tuttu ja tärkeä meille suomalaisille, hyvin jäsennettyä esitystä oli kiva kuunnella.

Sosiaalinen media muuttaa havaintojamme

Konferenssiviikolla Lontoossa satoi lunta. Se esti joitakin esiintyjä ja osanottajia pääsemästä perille Kensingtonissa sijaitsevaan konferenssi-keskukseen. Lumisade olikin suosittu puheenaihe konferenssin käytävillä, kokoussaleissa ja Twit-

terissä, Monen suomalaisen osanottajan mielestä se oli kuitenkin hyvin vähäistä ja ainakin paljon vähäisempää kuin mihin me täällä Suomessa olemme tottuneet.

Puhe lumesta Lontoossa kuvastaa hyvin sitä, miten me ihmiset tulkitsemme tapahtumia aina oman kokemuksemme ja elämismaailmamme perusteella. Sosiaalinen media kieltämättä muuttaa ihmisten tapaa kommunikoida ja jakaa kokemuksiaan. Dion Hinchcliffen mukaan sillä on jo nyt enemmän käyttäjiä kuin sähköpostilla.

Online-konferenssi vahvisti näkemystä, että olemme tällä hetkellä tilanteessa, jossa organisaat-

tiot huomaavat sosiaalisen median edut ja ottavat sen käyttöönsä. Samalla ne kuitenkin kiinnittävät huomiota siihen liittyviin riskeihin ja luovat pelisääntöjä sen käyttöön. Kirjastot ovat tässä kehityksessä monia muita organisaatioita edellä.

Lisää aiheesta <http://www.online-information.co.uk/online2010/conference.html> 

Tietoa kirjoittajasta:

*Mirja Iivonen, kirjastonjohtaja
Tampereen yliopiston kirjasto
e-mail: mirja.t.iivonen@uta.fi*