

# Facebook, Instagram in Twitter osrednjih območnih knjižnic med karanteno zaradi COVID-19

**Ko je bila razglašena pandemija COVID-19, so se države različno odzvale na nastalo situacijo. Slovenske knjižnice so se zaprle 13. 3. 2020, na isti dan kot grške, norveške in danske knjižnice (Public libraries ..., 2020). Postavljalo se je vprašanje, na kakšne načine bodo knjižničarji lahko komunicirali s svojimi uporabniki, in tako kot tudi na vseh drugih področjih je med zaprtostjo knjižnic od 13. 3. do 30. 4. 2020 ključno vlogo odigral splet.**

**dr. Katarina Švab**

Filozofska fakulteta  
Oddelek za bibliotekarstvo,  
informacijsko znanost in  
knjižarstvo  
katarina.svab@ff.uni-lj.si

V splošnem imajo vse slovenske splošne knjižnice spletne strani in strani na Facebooku (Bizjak Zabukovec, 2017).

A prisotnost je manjša na drugih družbenih omrežjih kot npr. Instagramu, Twitterju, čeprav so ta omrežja že desetletja globalno priljubljena za ohranjanje stika in komunikacije s svojimi (potencialnimi) uporabniki ne samo v podjetjih, temveč tudi v organizacijah in javnih institucijah. In zakaj bi bile knjižnice drugačne?

Če so nekateri knjižničarji do nedavnega stavili predvsem na osebni stik in komunikacijo s svojimi uporabniki, je čas korone zahteval drugačen pristop in usmerjenost. Kot izredno pomembni so se pokazali že utečeni komunikacijski kanali, predvsem z vidika

obveščanja. Še več, Lah (2017) opozarja, da imajo družbena omrežja večji potencial kot biti le oglasne deske, lahko so podaljšek knjižničnega pulta, kjer poteka dvosmerna komunikacija (Zadavec Pešec in Kranjc Vobovnik, 2017).

Da bi lažje ovrednotili vlogo družbenih omrežij za splošne knjižnice, smo izvedli analizo dejavnosti osrednjih območnih knjižnic (OOK) na družbenih omrežjih Facebook, Instagram in Twitter v času od 13. 3. do 30. 4. 2020. V tabeli so prikazane izbrane knjižnice in njihova dejavnost na izbranih družbenih omrežjih.



Osrednja območna knjižnica	Število objav		
	Facebook	Instagram	Twitter
Mestna knjižnica Kranj	154	57	287
Mariborska knjižnica	137	45	
Goriška knjižnica Franceta Bevka Nova Gorica	109		
Osrednja knjižnica Celje	107	20	
Mestna knjižnica Ljubljana	88	22	25
Osrednja knjižnica Srečka Vilharja Koper	45	0	
Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto	40	20	36
Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem	25		
Pokrajinska in študijska knjižnica Murska Sobota	15		
Knjižnica Ivana Potrča Ptuj	10	29	33

■ Dejavnosti osrednjih območnih knjižnic v Sloveniji v času od 13. 3. 2020 do 30. 4. 2020

Žal ne moremo ugotovljati, koliko (ne)uporabnikov so objave dosegle in ali se je v tem času okrepila povezanost uporabnikov in knjižničarjev ter se izboljšala podoba knjižnice v lokalni skupnosti.

## Facebook

Analiza objav je pokazala, da so knjižnice na Facebooku različno aktivne glede na frekvence objave: pri nekaterih je zaznati, da imajo strategijo ene objave na dan, nekatere pa objavljajo pogosteje ob posebnih dogodkih, kot npr. svetovni dan poezije (23. marec), mednarodni dan knjig za otroke (2. april) in svetovni dan knjige (23. april) ter ponovno odprtje knjižnic ob sprostitvi varnostnih ukrepov. Tudi v splošnem so knjižnice največ objav posvetile knjižnim vsebinam, promociji e-knjig in portala Biblos, ki je morda tudi zaradi te promocije presegal rekorde (STA, 2020; Beletrina 2020). Največ objav na Facebooku, 154, je imela Mestna knjižnica Kranj, sledili sta ji Mariborska knjižnica (137 objav) in Goriška knjižnica Franceta Bevka Nova Gorica (109 objav). Najmanj objav, deset, je bilo na Facebookovi strani Knjižnice Ivana Potrča Ptuj.

V splošnem so bile objave med sledilci dobro sprejete, kar so izražali z všečki in delitvami, redko pa tudi s komentarji. To potrjujejo podatki, da so štiri osrednje območne knjižnice imele vse objave v izbranem obdobju všečkane. Na podlagi podatkov, ki so javni dostopni, je največ pozornosti dobila objava Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto, ki je sporočila, da je omogočen brezplačen vpis (635 všečkov, 20. 3. 2020). Pet osrednjih območnih knjižnic je v tem času dobilo največ všečkov na objave o ponovnem odprtju knjižnic, v dneh od 28. 4. do 30. 4. 2020. Največ objav, ki so jih uporabniki komentirali, je imela Knjižnica Ivana Potrča Ptuj, prav tako tudi najvišje povprečno število komentarjev na objavo (1,5 komentarja na objavo).

Splošne knjižnice so večinoma objavljale pozitivne in vzpodbudne misli, verze, pesmi itd. Uporabniki so se bolje odzvali na objave s fotografijo knjižnice npr. pomlad v atriju Goriške knjižnice Franceta Bevka (118 všečkov) ali »s soncem obsijana

in osamljena« Osrednja knjižnica Celje (40 všečkov) ali fotografije pri pakiranju knjig za pošto npr. v Mestni knjižnici Ljubljana (158 všečkov) in Mestni knjižnici Kranj (87 všečkov).

Seveda je bolj kot število všečkov pomembna dejanska participacija sledilcev, vendar bi bilo za vsako knjižnico posebej treba preračunati kazalnike, ki bi merili uspešnost oglaševanja posameznih knjižnic in dejanske uporabe storitev, ki so jih v tem času ponujali. Odzivi na družbenih omrežjih namreč niso vedno realen pokazatelj. Tako je imela Osrednja knjižnica Srečka Vilharja Koper na objavo o brezplačni dostavi gradiva na dom dokaj majhen odziv sledilcev (26 všečkov in 26 delitev), po drugi strani pa so v knjižnico že prvi dan prejeli 100 naročil (Runco, 2020). Prav tako so bili zadovoljni z odzivom uporabnikov na 17 pripravljenih kvizov v Pokrajinski in študijski knjižnici Murska Sobota (Sedar, 2020), čeprav so na strani na Facebooku objavili le šest povabil na ta kviz in so bili odzivi na objave zelo majhni.

## Instagram

Instagram je prav tako kot Facebook na seznamu tridesetih najbolj priljubljenih spletnih mest (Alexa, 2020). Po številu ima Instagram sicer pol manj uporabnikov kot Facebook, vendar so le-ti mlajši (18–29 let), spadajo med ljudi z višjimi dohodki in so odzivnejši kot uporabniki drugih družbenih omrežij (Valicon, 2020; Korošec, 2020). Sedem osrednjih območnih knjižnic ima račune, vendar jih je v tem času samo šest objavljalo na Instagramu. Tudi sledilcev imajo manj kot oboževalcev na Facebooku. Po vsebini prevladujejo objave, povezane s knjigami in knjižnično zbirko, nekaj pa je bilo tudi videoobjav (npr. povabilo knjižničarja Osrednje knjižnice Celje v virtualno knjigarno – 111 ogledov). Kot najbolj odmevne med uporabniki so bile objave k povabilu za uporabo zbirke PressReader (Mestna knjižnica Kranj – 212 srčkov), objave o ponovni odprtosti knjižnice (fotografija notra-

njosti Mestne knjižnice Ljubljana – 117 srčkov; fotografija pred Knjižnico Mirana Jarca Novo mesto – 27 srčkov) ter misli ob svetovnem dnevu poezije in mednarodnem dnevu knjige za otroke.

## Twitter

Twitter je po številu znakov objave najbolj omejen in ima od omenjenih treh družbenih omrežij v Sloveniji najmanj, tj. 208.500, uporabnikov (Valicon, 2020). Kljub temu, da je starostna struktura uporabnikov Twitterja drugačna kot uporabnikov Facebooka ali Instagrama, imajo račune na Twitterju samo štiri osrednje območne knjižnice. Mestna knjižnica Kranj je izredno aktivna, ima veliko svojih objav, še več jih deli (retvita), medtem ko so ostale tri knjižnice (Mestna knjižnica Ljubljana, Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto in Knjižnica Ivana Potrča Ptuj) izbrale bolj zadržan pristop pri objavljanju objav, saj so v

celotnem obdobju zaprtosti knjižnic objavile od 25 do 36 tвитov. Te so v mnogočem, predvsem po vsebini, podobne objavam na Facebooku. Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto je od 36 objav kar 14-krat objavila obvestilo o brezplačnem vpisu v knjižnico (štiri delitve in en všeček), vendar ni doživela enakega uspeha kot z objavo na Facebooku.

## Zaključek

Knjižnice so bile med karanteno primorane uporabljati družbena omrežja za komunikacijo s svojimi uporabniki. Izredne in mnogokrat zahtevne razmere so od knjižničarjev zahtevale veliko učenja, prilagoditev in iznajdljivosti tudi na družbenih omrežjih. Kljub veliko sledilcem in veliko objavam nekaterih osrednjih območnih knjižnic smo ugotovili, da so se sledilci najbolj odzivali na objave fotografij knjižnice, informacij o brezplačnem spletnem vpisu in

ponovni odprtosti knjižnic. Mariborska knjižnica se je med karanteno pridružila Instagramu in prepoznala potencial tega družbenega omrežja, ki ga uporabljajo predvsem mladi. Objave, všečki, delitve in komentarji so sicer zunanji odraz in pečat tistega posebnega časa. Žal ne moremo ugotavljati, koliko (ne)uporabnikov so objave dosegle in ali se je v tem času okrepila povezanost uporabnikov in knjižničarjev ter se izboljšala podoba knjižnice v lokalni skupnosti. A so lahko eden od kazalcev pri načrtovanju promocije v prihodnje. ●

## Viri:

- Alexa. (2020). *The top 500 sites on the web*. Pridobljeno s spletne strani <https://www.alexa.com/topsites>.
- Beletrina. (2020, 20. marec). *Rekordno število izposoj na biblos.si*. Pridobljeno s spletne strani: <https://beletrina.si/novice/rekordno-stevilo-izposoj-na-biblos-si>
- Bizjak Zabukovec, B. (2017). Družbeni mediji in knjižnice: raziskava uporabe Facebooka v slovenskih splošnih knjižnicah. *Knjižnica*. 61(4), 79–100
- Korošec, M. (2020). *Digitalni marketing od A-Ž*. Maribor: Rdeča Oranža.
- Lah, S. (2017). Ali knjižničarji potrebujejo družbene medije? Blog Cobiss 27. 6. 2017. Pridobljeno s spletne strani: <https://blog.cobiss.si/2017/06/27/zakaj-knjiznicarji-potrebujejo-druzbene-medije/>
- *Public Libraries in Europe and COVID-19: Findings from NAPLE Members, April 2020*. (2020) Pridobljeno s spletne strani: <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:fce29ea1-1b83-479b-b674-a592b255f7e4/naple-narrative-report---european-library-services-during-covid19.pdf>
- Runco, D. (2020). Izzivi in priložnosti Knjižnice Koper med pandemijo. *Knjižničarske novice* 30(3/4), 20–21.
- Sedar, K. (2020). V knjižnični izziv s kvizom Izziv Dejavnosti Pokrajinske in študijske knjižnice Murska Sobota med pandemijo virusa COVID-19. *Knjižničarske novice* 30(3/4), 18–19.
- STA. (2020, 5. maj). Spletna knjižnica Biblos z rekordno izposoj v času karantene. Pridobljeno s spletne strani: <https://krog.sta.si/2759910/spletna-knjiznica-biblos-z-rekordno-izposoj-v-casu-karantene>
- Valicon. (2020). Uporaba družbenih omrežij in storitev klepeta v Sloveniji 2018-2019: sporočilo za javnost. Pridobljeno s spletne strani: [https://www.valicon.net/wp-content/uploads/2020/01/Sporocilo\\_za\\_javnost-uporaba\\_druzbenih\\_omrezij\\_2018-2019.pdf](https://www.valicon.net/wp-content/uploads/2020/01/Sporocilo_za_javnost-uporaba_druzbenih_omrezij_2018-2019.pdf)
- Zdravec Pešec, R. in Kranjc Vobovnik, A. (2017). Dan specialnih knjižnic 2017. *Organizacija Znanja*, 22(1-2), 54–55. Pridobljeno s spletne strani: [https://cobiss.si/oz/HTML/OZ\\_2017\\_1\\_2\\_final/58/index.html](https://cobiss.si/oz/HTML/OZ_2017_1_2_final/58/index.html)