

KNJIŽNICA KSAVERJA MEŠKA SLOVENJ GRADEC

Miša Javornik

KNJIŽNICA KSAVERJA MEŠKA SLOVENJ GRADEC IN
NJENA PODOBA NA SPLETU

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Slovenj Gradec, 2017

IZJAVA O AVTORSTVU IN O JAVNI OBJAVI PISNE NALOGE

Spodaj podpisana, Miša Javornik izjavljam, da sem avtorica pisne naloge za bibliotekarski izpit za bibliotekarja z naslovom:

Knjižnica Ksaverja Meška Slovenj Gradec in njena podoba na spletu.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- sem pisno nalogo izdelala samostojno in je moje avtorsko delo,
- so dela drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih navajam neposredno ali povzemam, navedena oziroma citirana v skladu s standardom APA,
- sem besedila ali podatke, ki so avtorsko zaščiteni, uporabila v skladu z določbami zakona, ki določa avtorske pravice,
- je elektronska oblika pisne naloge istovetna s tiskano obliko naloge,
- na podlagi 23. člena Pravilnika o bibliotekarskem izpitu ter v skladu s prvim odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem javno objavo elektronske oblike pisne naloge na portalu Digitalne knjižnice Slovenije.

Podpis avtorice: _____



V Slovenj Gradcu, dne 9. novembra 2017

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Miša JAVORNIK

Naslov pisne naloge: Knjižnica Ksaverja Meška Slovenj Gradec in njena podoba na spletu

Kraj: Slovenj Gradec

Leto: 2017

Število strani: 31 **Št. slik:** 14 **Št. preglednic:** 3

Število prilog: 1 **Št. strani prilog:** 1

Število referenc: 16

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Knjižnici Ksaverja Meška Slovenj Gradec

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Doroteja Vrance

UDK: 027:004.774.6:316.472.4

Ključne besede: splošne knjižnice, spletne strani, družbena omrežja, Facebook

Izvelek:

Sodobne tehnologije knjižnicam ponujajo nabor različnih možnosti kako klasične storitve dopolniti z vsem, kar ponuja svetovni splet. Slednji omogoča nove načine doseganja uporabnikov in interakcije z njimi. Knjižnica se mora na spletu predstaviti širšemu okolju, hkrati pa za raznolike uporabnike načrtovati storitve, kar ni enostavno delo. Nov način komunikacije z uporabniki lahko vzpodbudimo tudi s pojavljanjem na družbenih omrežjih, kjer z zanimivimi in aktualnimi vsebinami razširimo svoj krog uporabnikov.

Z raziskavo smo ugotavljali zadovoljstvo s spletno stranjo in Facebook omrežjem Knjižnice Ksaverja Meška Slovenj Gradec. Raziskava je potekala v obliki spletne ankete, vključenih je bilo 154 oseb. Rezultati kažejo, da uporabniki na spletni strani knjižnice najpogosteje iščejo informacije o delovnem času knjižnice in njenih podružnic, stran uporabljajo za dostop do servisa Moja knjižnica ter za informiranje o aktualnih dogodkih v knjižnici, 91 % vprašanih je uspešnih pri svojih iskanjih, pogrešajo pa več informacij, večjo preglednost, pomoč in lažje iskanje. S Facebook stranjo knjižnice je zadovoljnih 79 % anketiranih, v največji meri (98 %) vprašani družbeno omrežje uporabljajo za sledenje o aktualnih dogodkih v knjižnici, pogrešajo pa več ažurnosti in boljšo preglednost. Rezultati raziskave se bodo uporabili za načrtovanje in izboljšavo spletnih storitev v prihodnosti.

KAZALO

1 UVOD	1
2 SPLET IN SPLETNE STRANI	2
2.1 SPLETNE STRANI KNJIŽNIC	2
2.2 SPLETNA STRAN KNJIŽNICE KSAVERJA MEŠKA SLOVENJ GRADEC	4
3 DRUŽBENA OMREŽJA	9
3.1 FACEBOOK	10
3.2 FACEBOOK IN KNJIŽNICE	10
4 RAZISKAVA	12
4.1 RAZISKOVALNI PROBLEM.....	12
4.2 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	13
4.3 CILJI RAZISKAVE	13
4.4 METODOLOGIJA	13
4.5 REZULTATI RAZISKAVE	14
5 RAZPRAVA IN ZAKLJUČKI	18
VIRI IN LITERATURA	23
PRILOGA 1: VPRAŠANJA ZA SPLETNO ANKETO	I

KAZALO SLIK

Slika 1: Domača stran knjižnice	4
Slika 2: Domača stran knjižnice 2	6
Slika 3: Domača stran knjižnice 3	6
Slika 4: Obisk spletne strani knjižnice v letu 2017	7
Slika 5: Čas, ki ga obiskovalci preživijo na spletni strani.....	8
Slika 6: Najpogosteje obiskane vsebine	8
Slika 7: Spol.....	14
Slika 8: Kakšen je vaš trenutni status?	14

Slika 9: Ali obiskujete spletno stran Knjižnice Ksaverja Meška?	15
Slika 10: Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z Da, v kakšne namene najpogosteje uporabljate spletno stran?.....	15
Slika 11: Ali ste pri iskanju informacij na spletni strani uspešni?	16
Slika 12: Ali obiskujete Facebook stran Knjižnice Ksaverja Meška?	17
Slika 13: Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z Da, v kakšne namene najpogosteje uporabljate Facebook stran?.....	17
Slika 14: Ali ste zadovoljni s Facebook stranjo knjižnice?	18

KAZALO TABEL

Tabela 1: Drugi nameni uporabe spletne strani.....	15
Tabela 2: Kaj pogrešate pri spletni strani knjižnice?	16
Tabela 3: Kaj pogrešate na Facebook strani knjižnice?	18

ZAHVALA

V prvi vrsti gre zahvala mentorici Doroteji Vrance, za vse, kar me je naučila tekom strokovnega usposabljanja.

Zahvalila bi se vsem knjižnicam, Koroški osrednji knjižnici dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem, Narodni in univerzitetni knjižnici ter Knjižnici Jožeta Mazovca (MKL), kjer sem opravljala prakso in študentsko delo in si pri tem nabrala veliko dragocenih izkušenj.

Največja zahvala pa gre celotnemu kolektivu Knjižnice Ksaverja Meška Slovenj Gradec, kjer so mi omogočili opravljanje strokovnega usposabljanja in me zelo prijazno sprejeli medse. Brez vaše pomoči mi ne bi uspelo!

Iskrena hvala vsem!

1 UVOD

Knjižnice že dolgo ne predstavljajo več tihega in mirnega prostora za izobraževanje in študij, ampak se vedno bolj spreminjajo v prostore za druženje, z razvojem tehnologije pa tudi v informacijske centre. Nove tehnologije knjižnicam ponujajo nabor možnosti, kako klasične storitve dopolniti z vsem, kar ponuja vedno in od povsod dosegljiv svetovni splet. Slednji omogoča veliko novih načinov komunikacije in interakcije z uporabniki knjižnice (pa tudi s tistimi, ki to niso), ki so bili prej omejeni le na telefon in stik v živo. Tudi omenjeni neuporabniki knjižnice lahko na podlagi zanimive in interaktivne spletne strani postanejo njeni uporabniki, če ob obisku opazijo, kaj vse jim knjižnica ponuja, pa za to sploh ne vedo. Te možnosti v preteklosti knjižničarji nismo imeli, zato bi bilo dobro, da jo v čim večji meri izkoristimo. Knjižnica se mora na spletu predstaviti širšemu okolju, hkrati pa za te raznolike osebe načrtovati storitve, kar ni enostavno delo.

Da se knjižnica približa svojim uporabnikom, lahko poskrbimo tudi s pojavljanjem na družbenih omrežjih. Najbolj pogosto uporabljeno omrežje je Facebook, ki povezuje ljudi s celega sveta, različnih interesov in profilov. Z njegovo pomočjo knjižnica doseže širok krog ljudi tako iz svojega kot tudi iz širšega okolja in omogoča obojestransko interakcijo, kar predstavlja nov korak v komunikaciji knjižnice z njenimi uporabniki. Z njihovimi predlogi pa lahko v knjižnici načrtujejo nove storitve po meri uporabnikov.

V nalogi bomo pregledali razvoj spleta in spletnih strani, še posebej se bomo osredotočili na spletne strani knjižnic in njihovo vlogo v komunikaciji z uporabniki. Na enak način se bomo dotaknili tudi družbenih omrežij, natančneje Facebooka. Z raziskavo bomo ugotavljali, kako so uporabniki zadovoljni s spletno stranjo in družbenim omrežjem Facebook Knjižnice Ksaverja Meška Slovenj Gradec in kakšne želje ali predloge imajo za izboljšave. S predlogi uporabnikov bomo izboljšali načrtovanje takšnih storitev v prihodnosti.

Knjižnica Ksaverja Meška Slovenj Gradec je splošna knjižnica, ki s svojo dejavnostjo skrbi za prebivalce dveh občin, Slovenj Gradec in Mislinja. Deluje od leta 1949, takrat še pod imenom Okrajna ljudska knjižnica, leta 1974 pa se je zadnjič preimenovala. Ime, ki se je drži še do danes, je dobila po slovenskem duhovniku in pisatelju Francu Ksaverju Mešku, ki je zadnja leta svojega življenja služboval v Slovenj Gradcu. Knjižnico sestavljajo štiri enote, matična knjižnica v Slovenj Gradcu in tri podružnične knjižnice v Mislinji, Pamečah in v Podgorju. Ima čez 100.000 enot gradiva in 11,5 zaposlenih.

2 SPLET IN SPLETNE STRANI

Razvoj spleta sega v 90. leta prejšnjega stoletja, kjer je Tim Berners-Lee želel ustvariti informacijski prostor za komuniciranje in deljenje informacij. Na začetku so splet sestavljali ločeni dokumenti, ljudje pa so pridobivali informacije neposredno na enem spletnem mestu (Mavsar, 2005).

V zelo hitrem času je splet zavzel najpomembnejše mesto na področju interneta in celo zasenčil vse druge storitve (oddaljen dostop, elektronska pošta ...). Sčasoma je marsikje dosegel prenos papirne oblike v elektronsko ter jo velikokrat celo izpodrinil, kar kaže množica primerov tako v zasebnem kot tudi javnem sektorju. Sčasoma je razvoj dosegel novo fazo, imenovano Splet 2.0, ki je celotno družbo popolnoma spremenil z novimi orodji, kamor spadajo wiki, blogi, socialna omrežja, folksonomije ... (Dečman, 2011).

Polona Vilar (2011) ugotavlja, da Splet 2.0 v primerjavi s svojim predhodnikom ni statičen, omogoča namreč interoperabilnost, dialog, sodelovanje in interakcijo.

Anttiroiko in Savolainen (2011) pišeta, da Splet 2.0 omogoča nabor različnih dejanj, kot so komuniciranje, družbeno mreženje, izražanje in diskusijo, produkcijo in diseminacijo znanja ter iskanje in delitev virov in vsebin. Slednje delimo na različna področja:

- splošna družbena omrežja (npr. Facebook),
- specifična družbena omrežja (npr. LinkedIn),
- izmenjava vsebin (npr. YouTube),
- blogi,
- kratka sporočila (npr. Twitter),
- mnenja, kritike in novice (npr. Amazon),
- referenčni deli (npr. Wikipedija),
- komunikacija (npr. MSN).

2.1 SPLETNE STRANI KNJIŽNIC

Zaradi razširjene rabe interneta v Sloveniji (v prvem četrtletju 2015 je imelo dostop do interneta 79 % gospodinjstev, kar 83 % oseb pa internet uporablja vsak dan ali skoraj vsak dan) (Uporaba interneta pri gospodinjstvih in posameznikih, 2015), so ljudje od informacij o knjižnici oddaljeni le klik ali dva. Ravno zato je pomembno, da ima knjižnica dobro postavljeno spletno stran, ki nudi uporabnikom vse informacije, ki bi jih utegnili potrebovati in se posledično

odločiti tudi za fizičen obisk knjižnice. Splošne knjižnice so namenjene vsem, zato je prav, da se tega zavedamo tudi pri spletni podobi knjižnice.

Silva Novljan (2003) pravi, da naj bi bila spletna stran knjižnice »uporabnikova elektronska vrata do informacij v elektronski dobi« (str. 70), kar zelo dobro ponazarja njeno vlogo tudi štirinajst let po njeni objavi. Knjižnica v današnji informacijski dobi brez spletne strani nazaduje, saj ne more dohajati vseh ostalih ponudnikov informacijskih virov, ki so dostopni na spletu.

Spletne strani knjižnic v prvi vrsti opisno predstavljajo knjižnico in njene storitve, zato je neizogibno, da imajo značilnosti Spleta 1.0, kamor spada enosmeren pretok informacij brez možnosti povratnih informacij (vprašanja, komentarji, kritike ...), vendar pa je nujno, da se vključijo tudi storitve Spleta 2.0. Z njimi namreč uporabnike aktivno vključijo v kreiranje vsebin in v samo delovanje na spletu, saj komunikacija ni več enosmerna (Berube, 2011 v Samsa, 2015). Tako lahko v spletno stran vključimo ankete, forume in podobne aplikacije s katerimi uporabnikom omogočimo, da izrazijo svoje mnenje, želje in predloge.

Ob uporabi Spleta 2.0 dobi tudi knjižnica nov naziv – Knjižnica 2.0. Njeno delo opravljamo z orodji Spleta 2.0, sem pa sodijo sodelovanje uporabnikov z različnimi načini komunikacije (kratka sporočila, klepetalnice in družbena omrežja). Knjižnica se na ta način razširi izven svojih zidov, vsak uporabnik pa lahko do nje dostopa od koderkoli, potrebuje le napravo in dostop do svetovnega spleta. Trenutno največ knjižnic uporablja najbolj znane aplikacije, kot so blogi in družbeno omrežje Facebook. Ves napredek pomeni po eni strani več dela za knjižničarje (uporabnikom pomagajo ne le v knjižnici, ampak tudi na daljavo), po drugi strani pa pripomore k učinkovitejšemu referenčnemu delu in boljši promociji knjižnice in njenih storitev (Anttiroiko in Savolainen, 2011).

Špela Samsa (2015) je v magistrski nalogi ugotavljala, kako pomembno je, da si knjižnice postavijo določene smernice pri objavljanju na spletu. Po eni strani na ta način sistematizirano kreirajo objave, kar olajša delo zaposlenim, po drugi strani pa so smernice lahko v pomoč tudi uporabnikom (s pravili objavljanja in komentiranja se lahko izognemo neprimernim objavam, omejevanju svobode govora ...). Avtorica je v raziskavi, v katero so bile vključene slovenske obalno-kraške knjižnice, ugotovila, da nobena izmed knjižnic nima smernic objavljanja na spletu, objave so odvisne le od zaposlenih, njihovega časa in pripravljenosti.

2.2 SPLETNA STRAN KNJIŽNICE KSAVERJA MEŠKA SLOVENJ GRADEC

Je dostopna na naslovu: <http://www.sg.sik.si/>, ustvarjena je bila s strani podjetja NoviSplet, ki je postavilo spletno stran tudi Mestni občini Slovenj Gradec in Javnemu zavodu za turizem in šport Spotur in skrbi za njihovo enotno podobo. Interno skrb za spletno stran knjižnice sta si do nedavnega delili zaposlena, ki skrbi za prireditve v knjižnici in je slednje ažurno objavljala, in bivša direktorica, ki je na spletno stran objavljala pomembnejše dokumente javnega značaja. Z letošnjim letom sem skrb zanjo prevzela sama, zato bi rada izvedela, kaj uporabniki najpogosteje iščejo, v kolikšni meri so pri tem uspešni in kaj pogrešajo. V ta namen je bila izvedena tudi spletna anketa med uporabniki.

Na vrhu prve strani knjižnice najdemo logotip knjižnice, ki ga sestavljajo tri modre knjige in njen uradni naziv. V zgornjem levem kotu se nahajajo povezave na domačo stran knjižnice, njen kontakt, osnovne informacije za medije in kazalo vseh vsebin. V zgornjem desnem kotu je iskalno okence za iskanje po ključnih besedah. Pod nazivom in logotipom se nahaja serija izmenjujočih se fotografij iz knjižnice in njenih prireditev, v letošnjem letu pa smo dodali še logotip mesta pod sloganom »Živel Slovenj Gradec, Vivat Windisgretz!«, saj v letošnjem letu praznujemo 750 letnico mesta Slovenj Gradec.



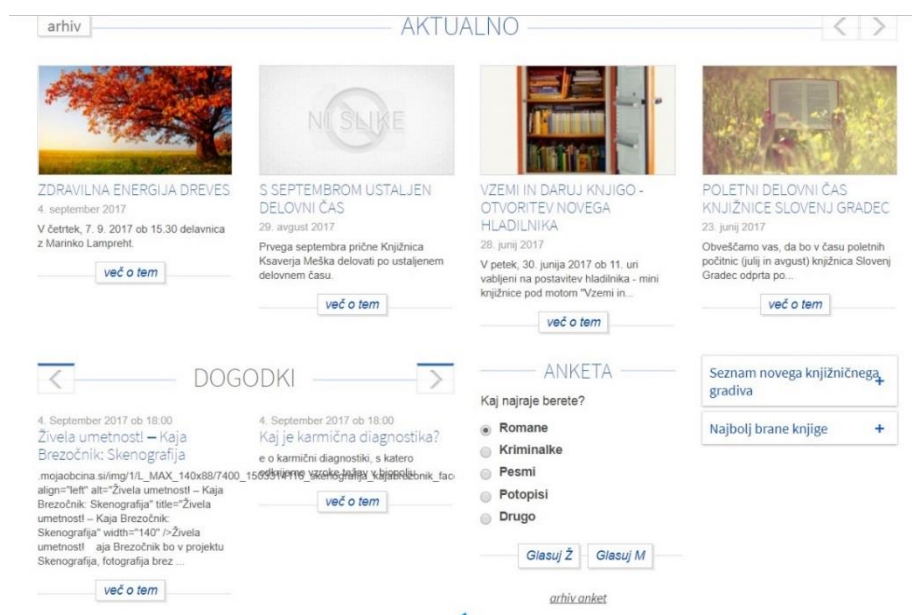
Slika 1: Domača stran knjižnice

Nad fotografijami se nahajajo naslednje povezave:

- O knjižnici,
- Enote,
- Storitve,
- Prireditve,
- E-knjižnica in
- Meškova bukvarna.

Na povezavi O knjižnici najdemo aktualne dogodke, zgodovino knjižnice, informacije javnega značaja, ki so javno dostopne, in kontaktne podatke vseh zaposlenih. Povezava Enote vsebuje vse podružnične enote knjižnice: Mislinjo, Podgorje in Pameče-Troblje ter zemljevid z lokacijo le-teh. Pod povezavo Storitve so navedeni oddelki knjižnice (za otroke in mladino in za odrasle) in storitve, ki jih ti ponujajo. Najdemo postopke vpisa in izposoje, cenik storitev ter povezave na najbolj brano gradivo v sistemu COBISS (najpogosteje izposojeno gradivo), knjižničarji priporočajo, kjer je povezava do portala Dobre knjige, ter seznam novega knjižnega gradiva, razporejeno glede na financerje (Občina Mislinja, Mestna občina Slovenj Gradec ter Ministrstvo za kulturo). Prireditve so ločene na tiste za otroke in mladino ter tiste za odrasle, e-knjižnica pa omogoča povezavo do elektronskih virov, ki so prosto dostopni ali zakupljeni s strani knjižnice ter povezavo na referenčni servis Vprašaj knjižničarja. Zadnja povezava pa se navezuje na osebo, po kateri je knjižnica dobila ime – na Franca Ksaverja Meška. Po njemu imamo v Slovenj Gradcu poimenovano bukvarno, ki deluje pod okriljem knjižnice ter spominsko pot, ki je po pisatelju in duhovniku dobila ime – Meškova pot. Informacije o bukvarni in spominski poti se nahajajo pod povezavo Meškova bukvarna.

Na domači strani najdemo tudi obvestila o aktualnih dogodkih v knjižnici in različna obvestila (sprememba delovnega časa, nove storitve...), anketo za uporabnike ter povezavo na sorodno stran Javnega zavoda za turizem in šport Spotur, ki objavlja aktualne dogodke celotne mestne občine. Obiskovalci lahko dostopajo tudi do seznamov novega gradiva in do seznamov najbolj branih knjig v sistemu COBISS.



Slika 2: Domača stran knjižnice 2

Spodnji del domače strani je namenjen osnovnim podatkom o knjižnici (naslov, telefonska številka, elektronski naslov), posebej je naveden delovni časi matične knjižnice in povezave na vse podružnične knjižnice. Naslednji je na voljo obrazec »Vprašajte nas«, kjer lahko uporabniki prek elektronske pošte izrazijo želje, pohvale, kritike ali vprašanja.

V spodnjem desnem kotu se nahajajo povezave do spletnega kataloga COBISS, portala Dobre knjige ter do Facebook strani knjižnice.



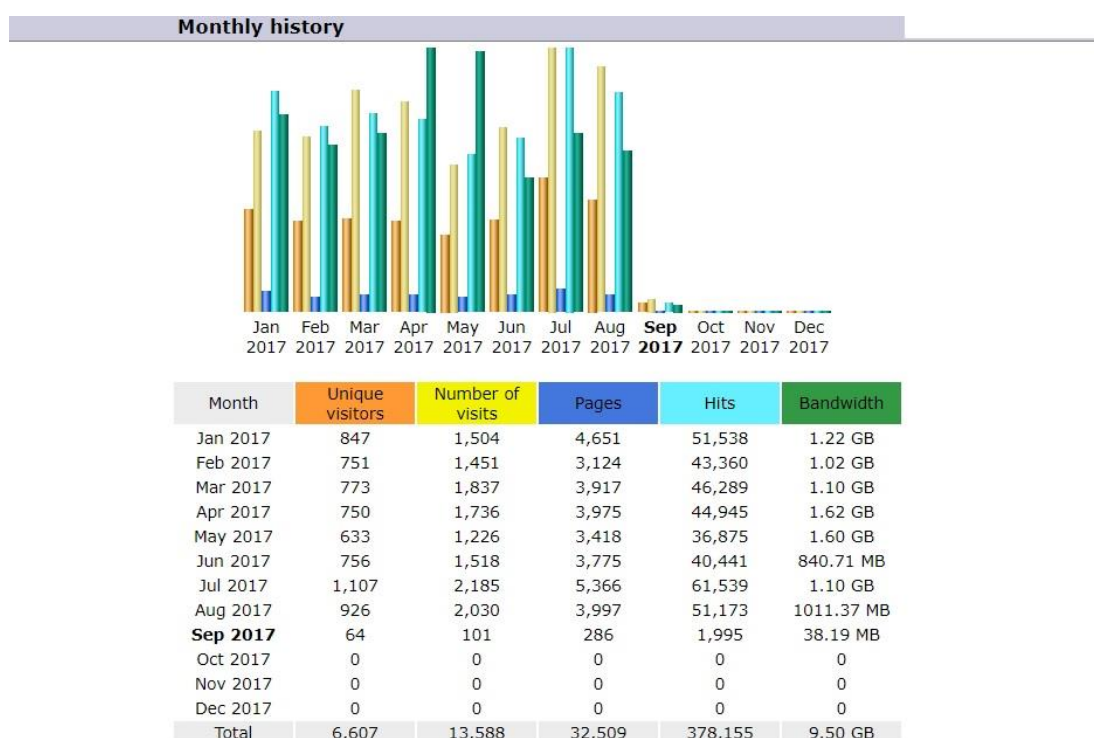
Slika 3: Domača stran knjižnice 3

Spletna stran je intuitivna, pregledna ter preprosta za uporabo tudi za neveščega uporabnika. Na domači strani najdemo vse osnovne informacije ter iskalno okence za iskanje specifičnih informacij. Iskalno okence, povezava na domačo stran, kontakt in delovni čas ostanejo na istem

mestu ob navigaciji na katerikoli del spletne strani in tako omogočajo dostop do najpomembnejših informacij o knjižnici, brez da uporabnik zapusti stran, na kateri se trenutno nahaja.

S pregledom statistike spletne strani smo želeli ugotoviti, koliko obiska ima, kaj uporabniki najpogosteje iščejo in koliko časa preživijo na strani.

V letošnjem letu je bila spletna stran knjižnice obiskana 13. 588 krat do vključno 3. septembra. Največ obiska je bilo meseca julija, sledi mu mesec avgust. Sklepamo lahko, da je razlog za to sprememba delovnega časa, knjižnica je ta dva meseca namreč odprta po poletnem urniku in uporabnike zanima kdaj. Meseca julij in avgust sta tako edina meseca v letu, ko je bil zabeležen obisk čez 2000 obiskovalcev. Povprečno (merjeno od januarja do septembra) je spletna stran zabeležila 1686 obiskov mesečno (Slika 4).



Slika 4: Obisk spletne strani knjižnice v letu 2017

Na spletni strani največ obiskovalcev (81.8 %) preživi le do pol minute, sledi obisk, ki traja od pol do 2 minuti (7.8 %), več kot 2 minuti pa preživi na spletni strani zelo majhen odstotek obiskovalcev (Slika 5).

Visits duration		
	Number of visits: 2,030 - Average: 147 s	
	Number of visits	Percent
0s-30s	1,661	81.8 %
30s-2mn	159	7.8 %
2mn-5mn	65	3.2 %
5mn-15mn	51	2.5 %
15mn-30mn	28	1.3 %
30mn-1h	63	3.1 %
1h+	3	0.1 %

Slika 5: Čas, ki ga obiskovalci preživijo na spletni strani

Najpogosteje obiskovalci spletne strani poiščejo podružnično enoto Mislinja, povezavo do servisa Moja knjižnica, obrazec za vprašanja zaposlenim, stike ter odpiralni čas. Vidimo lahko, da jih zanimajo tudi najbolj brane knjige, aktualno dogajanje v knjižnici ter lokacije podružničnih enot.

Pages-URL (Top 25) - Full list - Entry - Exit					
151 different pages-url	Viewed	Average size	Entry	Exit	
/	1,019	14.04 KB	733	562	
/mislinja.html	199	11.37 KB	110	113	
/moja-knjiznic.html	182	15.31 KB	51	92	
/vprasajte-nas2.html	178	31.94 KB	22	31	
/stiki.html	163	16.32 KB	43	63	
/manager/	146	3.64 KB	1	3	
/odpiralni-cas.html	107	7.66 KB	83	80	
/slovenj-gradec.html	85	18.36 KB	3	14	
/najbolj-brane-knjige.html	75	22.85 KB	5	25	
/novice.html	73	21.22 KB	6	5	
/pamece-troblje.html	63	20.73 KB	8	9	
/cenik.2.html	57	26.07 KB	11	12	
/kje-so.html	52	30.75 KB	6	7	
/dobre-knjige-knjiznicarji-priporocajo.html	51	26.67 KB	3	5	
/podgorje.html	48	25.75 KB		2	
/oddelki-za-odrasle.html	46	31.36 KB	2	3	
/kaj-nudimo.html	45	29.81 KB	1	3	
/vpis-in-izposoja.html	44	29.88 KB	1	5	
/vizitka.html	42	15.82 KB	2	11	
/oddelki-za-mladino.html	40	30.53 KB			
/porocila.html	40	29.05 KB	1	2	
/nact-razvoja-zbirke.html	40	29.13 KB	3	5	
/program-dela.html	40	29.06 KB	2	1	
/iskanje.html	38	6.08 KB	4	10	
/eticni-kodeks.html	35	39.57 KB			
Others	510	15.71 KB	125	163	

Slika 6: Najpogosteje obiskane vsebine

Iz statistike obiska spletne strani izvemo, da uporabniki na spletni strani preživijo malo časa, večinoma jih zanima specifična informacija, na primer delovni čas, lokacija podružnice ali dostop do servisa Moja knjižnica. Največ obiska beležimo v poletnih mesecih, ko knjižnica in podružnice delujejo po skrajšanem delovnem času, uporabniki pa iščejo informacije o le-tem. Opažamo, da zelo malo obiskovalcev prek spletne strani dostopa do e-knjižnice, torej do virov, ki so ali prosto dostopni ali virov, do katerih lahko dostopajo, če imajo v knjižnici urejeno članstvo. Morda bi zaposleni lahko razmislili o večji promociji teh virov, tako »v živo«, torej v

okviru predstavitve ali tečaja, ali pa ob obveščanju na spletu – morda bi naredili večji poudarek na spletni strani, prav tako pa bi njihovo predstavitev lahko vključili na družbeno omrežje. Slednjega v večini uporabljajo osebe, ki so večje uporabe interneta, zato lahko sklepamo, da bi jim uporaba elektronskih virov lahko koristila. Tukaj so predvsem učenci, dijaki in študenti, ki bi te vire lahko uporabili pri delu za šolo oziroma za študij.

S predstavitvijo e-virov za mladino smo v letošnjem letu že pričeli, in sicer v okviru projekta Rastem s knjigo, ki poteka za sedmošolce in dijake prvih letnikov srednjih šol.

3 DRUŽBENA OMREŽJA

Družbeno omrežje je definirano kot spletna storitev, ki uporabnikom omogoča, da si ustvarijo svoj profil ter poiščejo druge uporabnike in z njimi komunicirajo. Ko uporabnik ustvarja nov profil, mora izpolniti obrazce z osebniimi podatki, zasebnost pa si lahko prilagodi glede na svoje želje – profil, fotografije in druge vsebine so lahko javne, ali pa dostopne le določenemu krogu ljudi. Uporabniki lahko komunicirajo na različne načine – prek komentarjev, zasebnih sporočil, nekatera omrežja pa omogočajo tudi spletne klepetalnice (Boyd in Ellison, 2007).

Bistvo družbenih omrežij (tudi socialnih ali družabnih omrežij) je, kot že samo ime pove, »mreženje«, torej izdelava spletnih družbenih povezav ali mrež, ki vežejo ljudi s skupnimi interesi in med seboj prosto delijo različne vsebine. V grobem ločujemo družbena omrežja na dve skupini: tista, ki temeljijo na profilih (npr. Facebook), in tista, ki temeljijo na vsebini (npr. YouTube) (Anttiroiko in Savolainen, 2011).

Leta 2015 je v Sloveniji 51 % uporabnikov interneta, starih med 16 in 74 let, na različne načine sodelovalo v spletnih družbenih omrežjih (npr. tako, da so ustvarili, urejali lastni profil ali pošiljali sporočila). Večina jih je spletna družbena omrežja uporabljala vsak dan ali skoraj vsak dan, takšnih je bilo kar 70 % (Uporaba interneta pri gospodinjstvih in posameznikih, 2015). Vidimo torej, da je uporaba družbenih omrežij pri nas zelo razširjena, zato je nujno, da so del njih tudi knjižnice in njihova ponudba. Bistveno za knjižnice je, da kreirajo račune na družbenih omrežjih (na Facebooku, Twitterju, ...) in tam uporabnikom ponudijo vsaj osnovne informacije o knjižnici; njeno lokacijo, delovni čas, kontakt, dogodki, če je možnost pa tudi povezave do katalogov in baz podatkov. Družbena omrežja morajo biti ažurna, uporabnikom pa naj bo omogočena komunikacija preko različnih kanalov – sporočil, klepetalnic ali elektronske pošte. Ker imajo splošne knjižnice zelo raznolike uporabnike, je pametno, da se jim ponudi več načinov komunikacije prek različnih medijev (Peltier-Davies, 2009).

Ob prisotnosti knjižnice na družbenih omrežjih je dobro, da si ustanova postavi določene smernice za lažjo izpeljavo. Kroski (2009) predlaga, da v dokument vključimo naslednje vsebine:

- zavrnitev odgovornosti (mnenje avtorja objave ne odraža mnenja organizacije),
- varovanje zasebnosti,
- točnost objavljenih informacij,
- spoštovanje avtorskih pravic,
- spoštovanje uporabnikov in kolegov,
- izogibanje spletnim preprirom,
- dodajanje vrednosti,
- sprejemanje odgovornosti za svoje objave.

S takšnim dokumentom si lahko pomagajo zaposleni, ki se ukvarjajo z objavljanjem na socialnih omrežjih knjižnice, njihovo delo pa je na ta način bolj strukturirano in načrtovano. Podobnega dokumenta v Knjižnica Ksaverja Meška še nimamo, zato predlagamo, da zaposleni razmislijo o oblikovanju le-tega.

3.1 FACEBOOK

Med vsemi družbenimi omrežji se bomo osredotočili na Facebook, ki je edino omrežje, ki ga Knjižnica Ksaverja Meška uporablja za komuniciranje s svojim uporabniki.

Facebook je trenutno najbolj priljubljeno družbeno omrežje s kar 1.3 milijarde aktivnih dnevni uporabnikov (Facebook Newsroom, 2017). Ustanovljeno je bilo leta 2004 s strani Marka Zuckerberga, sprva le za študente harvardske univerze, vendar se je hitro razširilo, sprva med ostale univerze nato pa še širše med posameznike po vsem svetu.

3.2 FACEBOOK IN KNJIŽNICE

Facebook omogoča, da si ljudje ustvarijo svoj profil, dodajajo prijatelje in so posledično del tega omrežja. Lahko spremljajo in dodajajo vsebine, komentirajo objave, klikajo gumb »všeč mi je«, kreirajo skupine in se jim pridružujejo, ugotavlja N. Jenko (2013), ki je v okviru magistrske naloge opravila raziskavo o prisotnosti slovenskih splošnih knjižnic na omrežju Facebook. Avtorica je ugotovila, da večina zajetih knjižnic v raziskavi (teh je bilo skupno 50), kar predstavlja 97 %, uporablja Facebook za promocijo dogodkov v knjižnici, 81 % za promocijo novosti, ter 55 % za odgovarjanje na vprašanja uporabnikov. V večji meri objavljajo dogodke, ki se dogajajo v knjižnicah kot izven njih, zelo majhen odstotek knjižnic (14 %) pa

ima objavljeno povezavo na COBISS/OPAC. Slovenske splošne knjižnice omrežje Facebook uporabljajo predvsem za doseg uporabnikov, ne pa toliko za posredovanje vsebin.

Podobno v svoji raziskavi ugotavljata tudi Ahmed in Edwards-Johnson (2013 v Klemenčič, 2014), ki pravita, da veliko knjižnic uporablja družbena omrežja z namenom seznanjanja z dogodki v knjižnici in povabil za fizični obisk.

Ob pregledu različnih raziskav opazimo, da uporabniki družbenih omrežij z njihovo pomočjo najpogosteje navezujejo in ohranjajo stike, komunicirajo, pridobivajo informacije in se izobražujejo. V manjši meri se uporabniki ukvarjajo s tem, kaj jim želijo v družbenih medijih pokazati podjetja ter različne organizacije, kamor spadajo tudi knjižnice. Torej je biti opažen na družbenem omrežju kot ustanova zelo težko, ni pa nemogoče.

Pomembno je, da se vzpostavi ravnotežje med profesionalno in zasebno uporabo družbenih omrežij – pri sklepanju novih prijateljstev na spletu, je potrebno razmisliti, v kolikšni meri bomo dostopni, za koga in kdaj. To se v svoji raziskavi sprašujeta tudi slovenska avtorja Mandelj in Iskrić (2012), ki omenjata izzive, s katerimi se spopada marsikatera knjižnica in sicer:

- kako uporabniki sprejmejo dejstvo, da se »resna ustanova«, kot je knjižnica, pojavi v »zabavnem okolju«, kot je družbeno omrežje,
- odgovornost pri varovanju podatkov svojih uporabnikov in
- razvoj kadrov, ki bodo skrbeli za družbena omrežja.

Vzpostavljanje komunikacije z uporabniki v družbenih medijih zato ni ravno preprosta naloga. Knjižnice lahko pozornost uporabnikov pridobijo z zanje koristnimi vsebinami, ki pa jim jih je potrebno prikazati na zanimiv, včasih tudi zabaven način. Šele ko uporabniki knjižnična omrežja prepoznajo kot relevanten izobraževalni in informacijski vir, bodo želene pozornosti deležne tudi njihove promocijske vsebine in aktivnosti (Lah, 2017).

Čeprav komunikacija z uporabniki prek spletnih omrežij omogoča veliko prednosti, pa je treba omeniti tudi težave ali izzive, ki jih ta način prinaša. Čeprav ponujajo visoko stopnjo zaščite zasebnosti, še vedno obstaja nevarnost vdora v uporabniški profil ali stran. Skrb zanje je namreč zamudna in zahteva nenehno pozornost in pregledovanje objav, komentarjev in na novo pridruženih prijateljev, hitro se namreč zgodi, da določena objava (sploh če pride do vdora) škoduje ugledu ustanove in ji zmanjša kredibilnost. Druge izzive lahko predstavlja tudi skrb za

več različnih omrežij ali platform ter stalno posodabljanje in spremljanje kar časovno obremeni zaposlene, ugotavlja Garofalo (2013).

Kot pravi Lah (2017), predstavljajo družbena omrežja zelo učinkovito orodje za spoznavanje potreb uporabnikov. Vse pre pogosto se zgodi, da pri tem izhajamo z vidika organizacije in zato želimo uporabnikovo pozornost pritegniti z vsebino, ki se v prvi vrsti zdi aktualna in zanimiva nam samim, kar pa ne pomeni, da je zanimiva tudi uporabnikom. S pomočjo družbenih medijev želimo običajno doseči in pridobiti nove uporabnike, vendar se velikokrat zgodi, da te naše potencialne uporabnike zanimajo popolnoma druge stvari, kot se zdi nam samim. Šele ko bo uporabnik v vsebinah, ki mu jih ponujamo, prepoznal korist zase, se bo nanje odzval. Družbene medije je torej potrebno izkoristiti kot kanal za posredovanje izobraževalnih in informativnih vsebin, ki so v prvi vrsti koristne za uporabnika.

Potrebe uporabnikov se seveda nenehno spreminjajo in temu primerno se moramo prilagajati tudi sami, tako s ponudbo storitev, ki skušajo čimbolj zadovoljiti obstoječe uporabnike in pridobiti nove, kot tudi z nenehnim izobraževanjem v tej smeri. Vidimo torej, da če knjižnica resno in redno uporablja družbene medije, lahko ti predstavljajo močno orodje za izgradnjo odnosov z uporabniki.

4 RAZISKAVA

4.1 RAZISKOVALNI PROBLEM

Knjižnice lahko s svojo ponudbo na spletu dosežejo širok krog ljudi, poleg uporabnikov tudi osebe, ki za številne storitve sploh ne vedo. Ključnega pomena je, da ima knjižnica dobro zastavljeno spletno stran, ki vsebuje vse informacije, ki bi utegnile zanimati posameznika, poleg tega pa predstavlja vse storitve, ki jih knjižnica ponuja.

Nov način komunikacije z uporabniki pa lahko vzpodbudimo tudi s pojavljanjem na družbenih omrežjih, kjer z zanimivimi in aktualnimi vsebinami razširimo svoj krog uporabnikov. Da pa lahko to učinkovito počnemo, moramo najprej izvedeti za potrebe in želje uporabnikov spletne strani in družbenega omrežja, ki se ga knjižnica poslužuje.

Z raziskavo smo želeli izvedeti, kaj je tisto, kar uporabniki najpogosteje iščejo in še pomembnejše, kaj pogrešajo pri Knjižnici Ksaverja Meška Slovenj Gradec na spletu.

4.2 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

1. Katere informacije uporabniki najpogosteje iščejo na spletni strani?
2. Ali so uporabniki uspešni pri iskanju informacij na spletni strani oz. kaj pogrešajo?
3. Katere informacije uporabniki najpogosteje iščejo na Facebook strani?
4. Ali so uporabniki s Facebook stranjo zadovoljni oz. kaj pogrešajo?
5. Kakšne izboljšave lahko ponudimo uporabnikom na spletu?

4.3 CILJI RAZISKAVE

Z raziskavo smo želeli izboljšati razumevanje potreb uporabnikov spletne in Facebook strani knjižnice. Ugotoviti smo želeli, kako so uporabniki zadovoljni s trenutnimi informacijami, ki so jim na voljo, ter kaj pogrešajo, tako na spletni strani kot na družbenem omrežju.

Z ugotovitvami si bomo lahko v Knjižnici Ksaverja Meška Slovenj Gradec pomagali pri izboljšanju strani ter pri načrtovanju novih spletnih storitev.

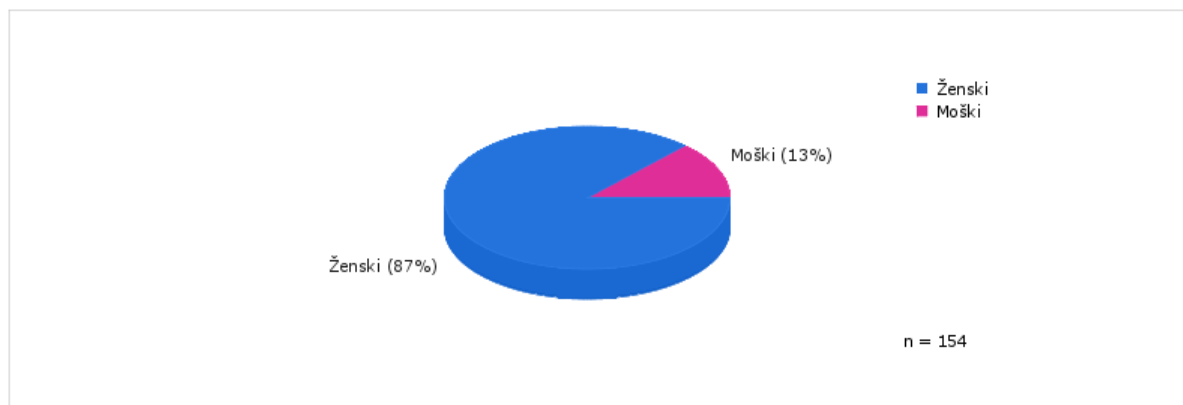
4.4 METODOLOGIJA

Raziskava je potekala v mesecu avgustu in septembru 2017. Uporabljena je bila metoda spletne ankete preko strani 1ka.si, ki se ukvarja s kreiranjem in obdelavo spletnih anket. V anketo smo želeli zajeti predvsem uporabnike spletne strani knjižnice in družbenega omrežja Facebook, zato smo povezavo do ankete objavili na obeh omenjenih straneh. Prav tako pa smo uporabnike povabili tudi osebno, pri izposojevalnem pultu (prej smo jih povprašali, ali se poslužujejo katere od omenjenih strani) ter jim poslali sistemsko sporočilo prek sistema COBISS. Slednjo smo poslali vsem, ki so se strinjali, da prejemajo splošna obvestila knjižnice preko elektronske pošte.

Glavni namen ankete je bil ugotoviti, kako so uporabniki zadovoljni s spletno stranjo in družbenim omrežjem knjižnice ter kaj pogrešajo. Anketni vprašalnik je bil zasnovan preprosto, vseboval je osem vsebinskih ter dva demografska vprašanja, skupni čas reševanja ankete pa ni znašal več kot tri minute, saj po eni strani nismo želeli uporabnikov preveč obremenjevati, da ne bi prehitro odnehali in zapustili anketo pred koncem, po drugi strani pa je tudi strokovna naloga po obsegu zastavljena tako, da se osredotočimo res samo na določeno področje raziskave, ki bi ga v primeru obsežnejše raziskave lahko razširili. Celoten vprašalnik je na voljo v Prilogi 1.

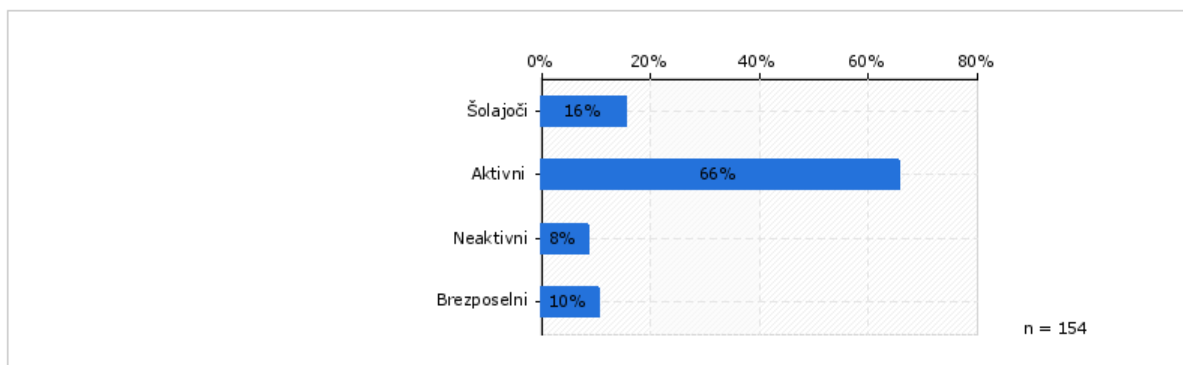
Na spletno anketo smo dobili 258 odgovorov, od tega je bilo 154 ustreznih.

4.5 REZULTATI RAZISKAVE



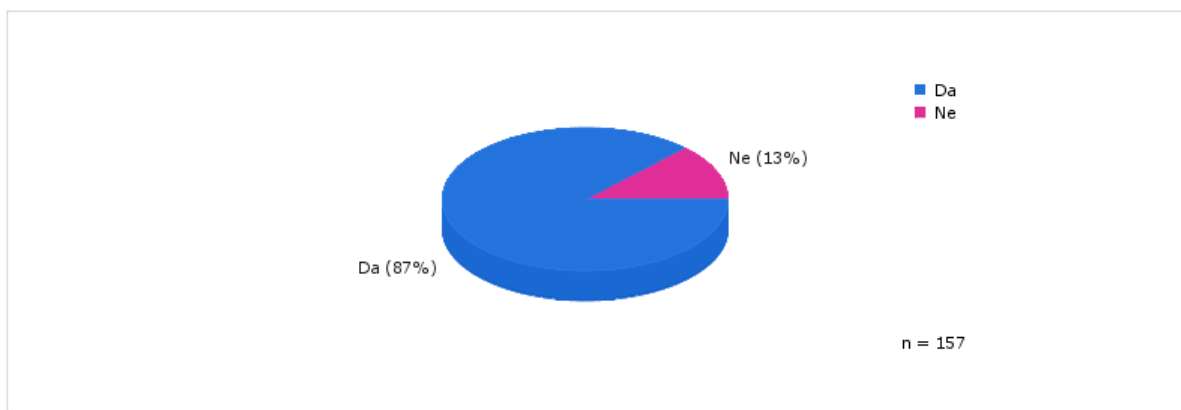
Slika 7: Spol

Med sodelujočimi v raziskavi je bilo 87 % žensk in 13 % moških. Rezultate prikazuje Slika 6.



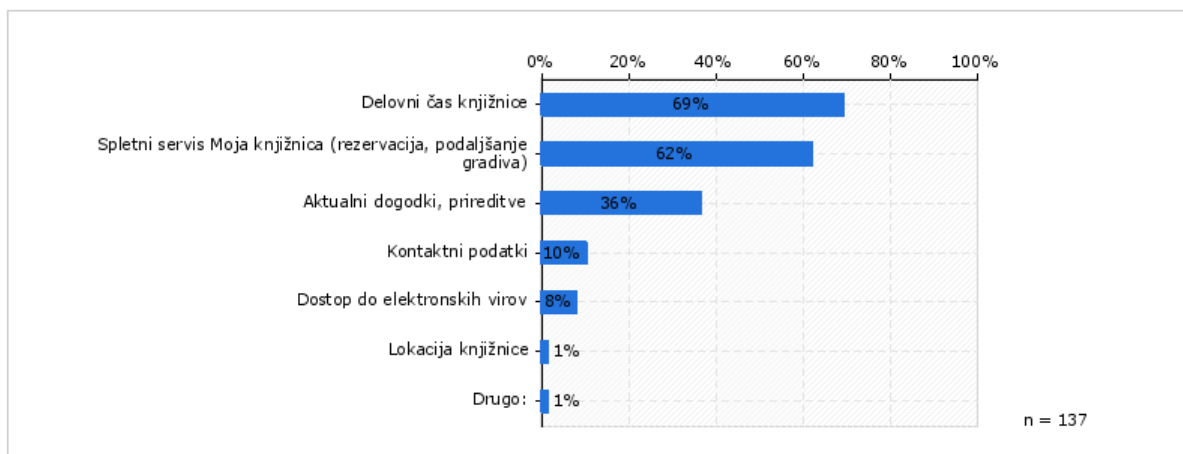
Slika 8: Kakšen je vaš trenutni status?

Drugo vprašanje v anketi je sodelujoče spraševalo po statusu. Odgovori so bili že ponujeni s strani 1ka, na kateri je bila anketa kreirana. Največ je bilo aktivnega prebivalstva (66 %), sledili so jim šolajoči s 16 % in brezposelni z 10 %. Najmanj sodelujočih je bilo iz skupine neaktivnih, in sicer 8 %.



Slika 9: Ali obiskujete spletno stran Knjižnice Ksaverja Meška?

Večina vprašanih je na tretje vprašanje, ali obiskujejo spletno stran naše knjižnice, odgovorila pritrdilno. Teh je bilo 87 %. 13 % vprašanih spletne strani ne obiskuje.

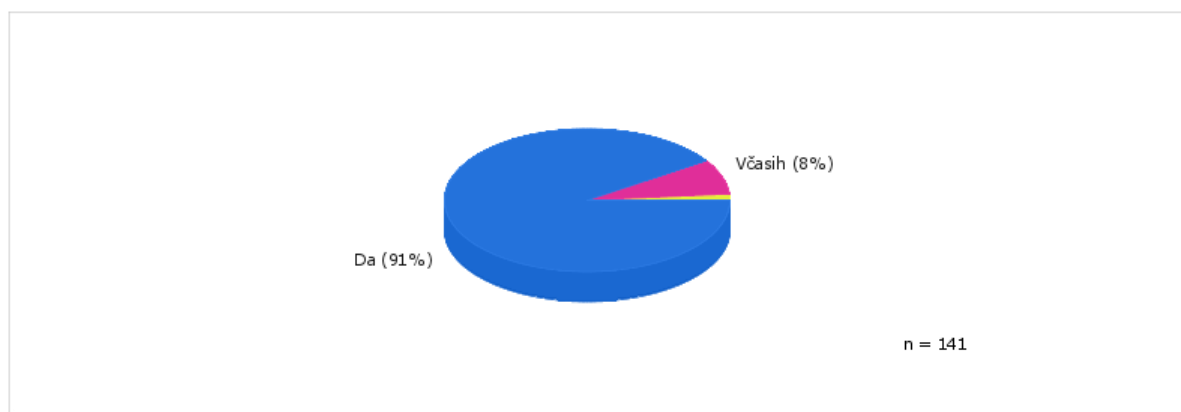


Slika 10: Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z Da, v kakšne namene najpogosteje uporabljate spletno stran?

Tabela 1: Drugi nameni uporabe spletne strani

ODGOVORI	FREKVENCA
»Kje najdem določeno knjigo oz. če je na voljo?«	1

V primeru, da vprašani obiskujejo spletno stran, smo jih povprašali po namenih za obisk. Največ vprašanih na spletni strani išče delovni čas knjižnice in njenih podružnic (69 %), jo uporabljajo za dostop do servisa Moja knjižnica (62 %) ter sledijo aktualnim dogodkom v knjižnici (36 %). Manjši del vprašanih išče kontaktne podatke (10 %), dostop do elektronskih virov (8 %), zanima pa jih tudi lokacija knjižnice ali njenih podružnic (1 %). 1 % vprašanih ali dve osebi sta odgovorili z »drugo«. Ena od teh je podala še odgovor, in sicer »kje najdem določeno knjigo oz. če je na voljo«, kar je pravzaprav odgovor, ki sodi v kategorijo dostop do spletnega servisa Moja knjižnica.



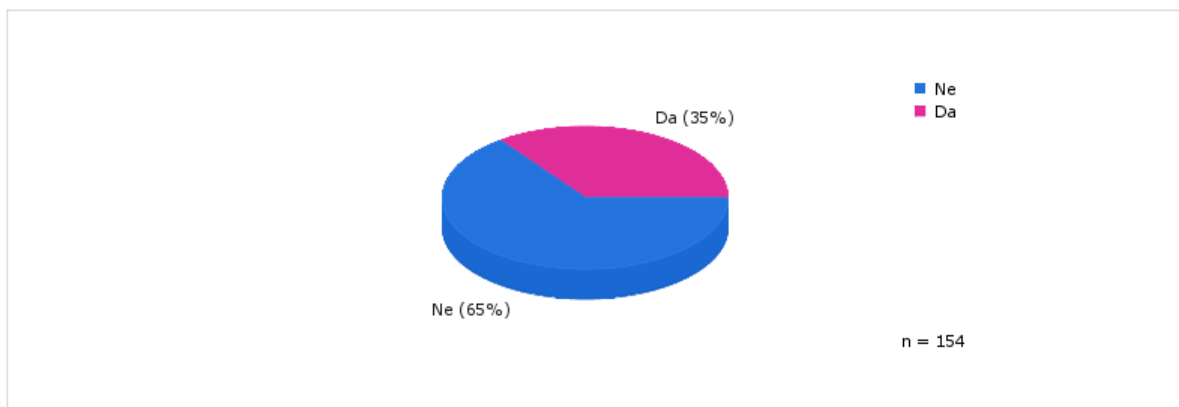
Slika 11: Ali ste pri iskanju informacij na spletni strani uspešni?

Anketirance smo povprašali tudi po uspešnosti iskanja informacij na naši spletni strani. 91 % vprašanih je odgovorilo, da so uspešni, 8 %, da so uspešni le včasih in 1 %, da niso uspešni.

Tabela 2: Kaj pogrešate pri spletni strani knjižnice?

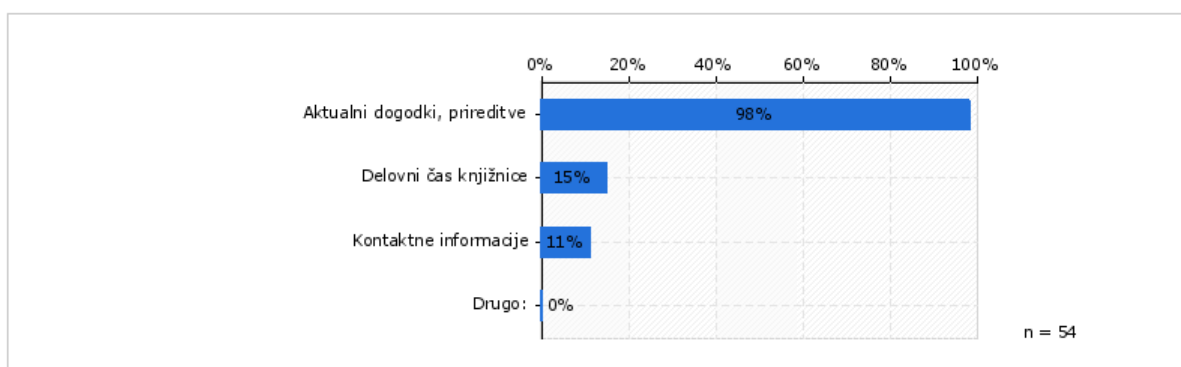
ODGOVORI	FREKVENCA
»več informacij«	1
»preglednost«	1
»ne«	1
»ne uporabljam«	1
/	2
»pomoč«	1
»prenovo in lažje iskanje«	1
»bolj razumljivo stran«	1
»e- knjižnica deluje zelo slabo, pa tudi malo knjig je na razpolago«	1
	10

Trinajst oseb je na prejšnje vprašanje »Ali ste pri iskanju informacij na spletni strani uspešni?« odgovorilo z »včasih« ali z »ne«. Te smo povprašali, kaj pogrešajo, odgovorilo jih je le deset (seveda ni rečeno, da so to iste osebe). Od teh štirje spletne strani sploh ne uporabljajo ali niso podali odgovora, ostali pa vsak po eden pogrešajo več informacij, večjo preglednost, pomoč, prenovno in lažje iskanje, bolj razumljivo stran ter večjo ponudbo knjig v e-knjižnici.



Slika 12: Ali obiskujete Facebook stran Knjižnice Ksaverja Meška?

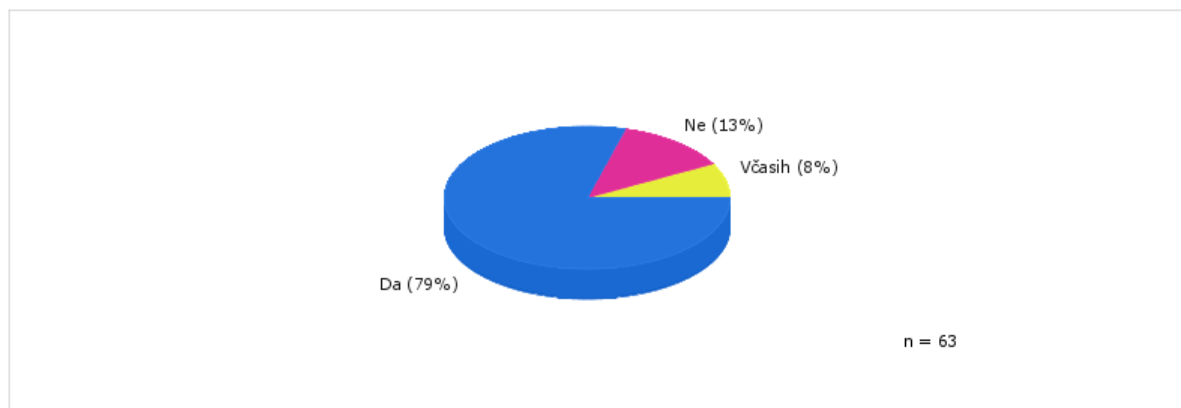
Facebook stran knjižnice obiskuje manj vprašanih, in sicer 35 % ali 54 oseb. 65 % ali 100 anketirancev strani ne obiskuje.



Slika 13: Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z Da, v kakšne namene najpogosteje uporabljate Facebook stran?

Na to vprašanje so odgovarjale osebe, ki Facebook stran knjižnice obiskujejo, teh je bilo 54. Možnih je bilo več odgovorov. V največji meri (98 %) vprašani na Facebooku iščejo

informacije o aktualnih dogodkih v knjižnici, nekaj pa jih zanima delovni čas knjižnice (15 %) in kontaktne informacije (11 %).



Slika 14: Ali ste zadovoljni s Facebook stranjo knjižnice?

Naslednje vprašanje se je glasilo »Ali ste zadovoljni s Facebook stranjo knjižnice?« Večina je odgovorila pritrdilno, tej je bilo 79 %. Nezadovoljnih je 13 % ali osem vprašanih, 8 % ali pet oseb pa je odgovorilo, da so včasih zadovoljni, včasih pa ne.

Tabela 3: Kaj pogrešate na Facebook strani knjižnice?

ODGOVORI	FREKVENCA
»ni vedno ažurnih podatkov«, »ažurnost«, »več aktualnega obveščanja«	3
»boljši pregled«	1
»fb stran knjižnice se zelo redko prikazuje«	1
brez odgovora	7
	13

Na vprašanje, kaj pogrešajo pri družbenem omrežju so trije vprašani odgovorili, da želijo večjo ažurnost, eden izmed vprašanih boljši pregled, spet naslednji pa je omenil, da se mu Facebook stran knjižnice zelo redko prikazuje. Sedem vprašanih ni podalo odgovora.

5 RAZPRAVA IN ZAKLJUČKI

Z raziskavo med uporabniki spletne in Facebook strani knjižnice smo želeli odgovoriti na raziskovalna vprašanja, ki smo si jih zastavili pred izvedbo. Za ta namen smo izvedli spletno anketo, na katero je v mesecu in pol odgovorilo 258 oseb, od tega je bilo ustreznih odgovorov

154 ali 60 %. Ob pregledu analize statistike na strani, kjer je bila anketa kreirana, smo ugotovili, da je za večino neustreznih anket krivo dejstvo, da so ljudje kliknili na anketo, a so se odločili, da je ne bodo izpolnili. Le tri osebe pa so delno izpolnile anketo, kar jih je kategoriziralo kot neustrezno. Torej je bilo neustrezno izpolnjenih anket zelo majhen odstotek, krivda za veliko število pa je bila v veliko klikih na anketo, čeprav je oseba ni imela namena izpolniti.

Naše prvo raziskovalno vprašanje je bilo, katere informacije uporabniki najpogosteje iščejo na spletni strani. Rezultati so pokazali, da uporabniki na spletni strani Knjižnice Ksaverja Meška najpogosteje iščejo informacije o delovnem času knjižnice in njenih podružnic, stran uporabljajo za dostop do servisa Moja knjižnica ter za informiranje o aktualnih dogodkih v knjižnici. Nekaj vprašanih išče tudi kontaktne podatke, dostopa do elektronskih virov in išče lokacijo knjižnice ali njenih podružnic. Podatki se skladajo s podatki, ki smo jih dobili na naši spletni strani, kjer vodimo statistiko obiska. Vidimo, da uporabniki bolj kot komunikacijo s knjižničarji iščejo specifične informacije o knjižnici. Veseli nas, da je v veliki meri zastopan servis Moja knjižnica, saj tako vidimo, da so uporabniki vsaj malo usposobljeni za samostojno iskanje po katalogu, za rezervacije in podaljševanje. Na tak način je knjižnica dostopna na daljavo in tudi izven njenega delovnega časa, kar je tudi cilj sodobnih Knjižnic 2.0, torej širitev knjižnice izven njenih zidov. V prihodnosti bi želeli še več tega, zavedamo pa se, da bo za to potrebno več bibliopedagoškega dela zaposlenih. Sem spada tudi izobraževanje uporabnikov za uporabo elektronskih virov, kjer pa glede na rezultate ankete ugotavljamo, da ni ravno pogosta. Tukaj lahko vidimo priložnost v promoviranju te storitve tako prek spleta kot tudi fizično, to je v sami knjižnici.

Pri drugem raziskovalnem vprašanju smo se spraševali, ali so uporabniki uspešni pri iskanju informacij na spletni strani oz. kaj pogrešajo, če niso. Velika večina vprašanih je odgovorila, da so uspešni tisti, ki pa niso, so kot razloge podali odgovore, da pogrešajo več informacij, večjo preglednost, pomoč, prenavo strani, lažje iskanje, bolj razumljivo stran ter večjo ponudbo knjig v e-knjižnici.

Več informacij je zelo širok pojem, želeli bi, da bi uporabniki tega malce bolj pojasnili, torej katere so tiste dodatne informacije, za katere bi uporabniki želeli, da jih vključimo na našo spletno stran. Morda so tukaj informacije, ki jih spletna stran že vsebuje, potreben je le kakšen klik ali dva, da najdemo pravo. Pri pregledu statistike spletne strani smo ugotovili, da uporabniki na spletni strani preživijo zelo malo časa, (kar 82 % uporabnikov na spletni strani preživi le 30 sekund), torej le za iskanje točno določene informacije. Vidimo, da si uporabniki

ne vzamejo časa, da bi preverili, kaj vse jim naša spletna stran ponuja, za kar pa jih seveda ne moremo kriviti. Vemo, da živimo v hitrem tempu in je vsak trenutek dragocen, zato je utopično pričakovati, da si bo vsak obiskovalec spletne strani vzela čas in jo natančno preučil. Seveda bi bil idealen scenarij, da bi se vse pomembne informacije nahajale na domači strani ter bile poudarjene na način, ki ga ni mogoče spregledati, vendar pa se moramo zavedati, da so za različne uporabnike pomembne različne informacije, teh pa je toliko, da bi pri vključevanju vseh na domačo stran hitro prišlo do prenasičenosti, preglednost pa bi se izgubila. Druga težava je tudi struktura spletne strani, ki je poenotena s spletnimi stranmi drugih javnih zavodov v Slovenj Gradcu, zato je sami kot knjižnica niti ne moremo strukturno spreminjati. Lahko pa vplivamo na ponudbo elektronskih knjig v naši e-knjižnici, za kar nam je dal predlog eden izmed anketirancev, ki je želel več izbire. S ponudbo elektronskih knjig smo v naši knjižnici šele pričeli, zato je razumljivo, da je zaenkrat ponudba manjša, se pa vsekakor trudimo, da jo bomo sčasoma povečali in s tem pridobili širši obseg bralcev, seveda pa smo tukaj odvisni tudi od sredstev.

Naslednje, to je tretje raziskovalno vprašanje, se je glasilo: »Katere informacije uporabniki najpogosteje iščejo na Facebook strani?«. Ugotovili smo, da jih v največji meri zanimajo aktualni dogodki v knjižnici, nekaj pa jih zanima tudi delovni čas knjižnice in kontaktne informacije. Odgovori so bili pričakovani, saj nam Facebook primarno služi kot orodje obveščanja uporabnikov tako o dogodkih in prireditvah kot tudi o vseh pomembnih informacijah o knjižnici (sprememba delovnega časa, uporaba novih tehnologij, npr. eFollowr). Nihče od vprašanih ni omenil, da Facebook uporabljajo kot sredstvo za komunikacijo s knjižničarjem. Morda menijo, da to ni zaželeno, ali pa družbenega omrežja (še) ne vidijo kot dodatnega kanala za stik s knjižničarjem, vsekakor bomo to možnost v prihodnosti ponudili in oglaševali.

Pri četrtem raziskovalnem vprašanju nas je zanimalo, ali so uporabniki zadovoljni z našim socialnim omrežjem, torej Facebook stranjo in če niso, kaj pogrešajo pri njej. Večina vprašanih je sicer odgovorila pritrdilno, vendar je bil odstotek nižji od pričakovanega (79 %). Ko smo anketirance povprašali, kaj pogrešajo, pa jih večina ni podala odgovorov. Tisti, ki so jih, pravijo, da želijo večjo ažurnost, boljšo preglednost, eden pa je omenil, da se mu Facebook stran knjižnice zelo redko prikazuje. Slednje, kot vemo, je odvisno od veliko dejavnikov, od tega, koliko prijateljev ima na socialnem omrežju ter koliko strani ima »všečkanih«, do osveževanja strani, koliko stranem sledi in pogostosti samega obiska socialnega omrežja. Obstaja sicer način, da se uporabniki naročijo na prejemanje novic, ki ga bomo, glede na

predlog anketiranca, tudi vpeljali. Z večjo ažurnostjo smo pričeli z letošnjim letom, odkar sem delo objavljanja prevzela sama, prej so zaposleni sicer tu in tam objavili kakšen dogodek, samo delo s stranjo pa ni bilo sistematično, saj se mu nihče od zaposlenih ni mogel posvetiti kot bi bilo treba, primanjkovalo jim je tako časa kot kadra z znanjem in izkušnjami z delom na spletnih omrežjih. Sedaj smo pričeli objavljati vsak teden, v začetku tedna se objavijo vsi dogodki, ki se bodo v prihajajočem tednu odvijali v knjižnici, naknadno pa se objavljajo tudi razna obvestila uporabnikom. Prav tako smo pričeli uporabljati slikovno gradivo, saj vemo, da smo ljudje vizualna bitja in marsikatero objavo prej opazimo, če je obogatena z zanimivo fotografijo. Vsekakor se bomo trudili s sprotnimi in aktualnimi objavami še naprej, v načrtu pa imamo vključitev informacije o aktualnih temah z našega področja, kot so na primer prejemniki različnih literarnih nagrad, podatki o delu knjižnic v Sloveniji ...

Z zadnjim vprašanjem smo želeli izvedeti, kakšne izboljšave lahko vpeljemo v ponudbo spletne strani in družbenega omrežja Facebook. Glede na pregled tujih objav in glede rezultatov naše raziskave predlagamo:

- ažurno obveščanje o dogodkih v knjižnici in zunaj nje;
- vključitev aktualnih tem s področja literature, književnosti, vseživljenjskega učenja in sorodnih tematik, ki bi zanimale uporabnike;
- večji poudarek elektronskim virom;
- več slikovnega gradiva;
- fotografije iz prireditev, ki so se zgodile v knjižnici;
- povabilo uporabnikom, da sodelujejo pri kreiranju vsebin – delijo svoje vtise iz prireditev, morda tudi kakšno fotografijo ...;
- obveščanje o novih spletnih storitvah (Biblos, eFollowr, ...);
- promocija storitve »naročanje na objave« na Facebooku
- večja ponudba elektronskih knjig;
- zaposleni, ki del svojega delovnega časa nameni za razvoj družbenega omrežja in spletne strani, njihovo izobraževanje in usposabljanje;
- oblikovanje smernic o prisotnosti knjižnice na družbenih omrežjih (po zgledu tujih avtorjev).

Na podlagi rezultatov ugotavljamo, da so uporabniki sicer v veliki meri zadovoljni s spletno stranjo knjižnice in z družbenim omrežjem Facebook, vendar še vseeno obstaja možnost za izboljšave. Z navedenimi predlogi želimo izboljšati prepoznavnost, ugoditi čim večjemu številu

informacijskih potreb uporabnikov in ustvariti pozitivno podobo Knjižnice Ksaverja Meška Slovenj Gradec na spletu, saj nas bodo na ta način obiskali tudi v fizični obliki, kar je naša primarna želja.

Vse več storitev in informacij se seli na splet, zato je izvedena raziskava v Knjižnici Ksaverja Meška Slovenj Gradec izredno aktualna. Zaposleni, ki se v knjižnicah ukvarjajo s predstavitvijo knjižnice in njenih storitev na spletu imajo pred seboj izziv, kako doseči čim več ljudi, kakšne vsebine vključiti v predstavitev ter kako najti način, da jim knjižnico na njim zanimiv način predstavimo. Ljudje lahko na spletu izvedo za storitve, ki jim jih knjižnica ponuja, na zaposlenih pa je, da najdejo način, kako pridobiti uporabnikovo pozornost in na ta način zagotoviti, da prisotnosti knjižnice ne bo neopažena.

VIRI IN LITERATURA

Ahmed, N., in Edwards-Johnson, A. (2013). Should Librarians Friend Their Patrons?. *Reference & User Services Quarterly*, 53(1), 9-12.

Anttiroiko A. in Savolainen, R. (2011). Towards library 2.0: The adoption of Web 2.0 technologies in public libraries. *Libri*, 61(2), 87-99

Berube, L. (2011). *Do you Web 2.0? : public libraries and social networking*. Oxford; Cambridge; New Delhi: Chandos

Boyd, D. in Ellison, N. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal Of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230

Dečman, M. (2011). Problematika dolgoročne hrambe spletnih strani. *Knjižnica*, 55(1), str. 193-208

Kroski, E. (2009). Should Your Library Have a Social Media Policy?. *School Library Journal*, 55 (10), 44-46

Facebook Newsroom (2017). Company Info. Pridobljeno 25. 8. 2017 s spletne strani <https://newsroom.fb.com/company-info/>

Garofalo, D. A. (2013). *Building Communities : Social Networking for Academic Libraries*. Philadelphia, PA: Chandos Publishing.

Jenko, N. (2013). *Prisotnost slovenskih splošnih knjižnic v družbenem omrežju Facebook* (Magistrska naloga). Filozofska fakultete, Ljubljana

Lah, S. (2017, 27. junij). *Ali knjižničarji potrebujejo družbene medije?* Pridobljeno 6. septembra 2017 s spletne strani <http://blog.cobiss.si/2017/06/27/zakaj-knjiznicarji-potrebujejo-druzbene-medije/>

Mandelj, T. in Iskrić, M. (2012). Vpliv družbenih omrežij na slovenske knjižnice. V A. Kavčič-Čolić in I. Vodopivec (ur.), *Izzivi sodobnih tehnologij: konkurenčna prednost knjižničnih storitev : zbornik referatov* (str. 79-97). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije

Mavsar, M. (2005). Prihaja splet 2.0. *Moj mikro* 21(11), str. 27-28

Peltier-Davies, C. (2009). Web 2.0, Library 2.0, Library User 2.0, Librarian 2.0: Innovative Services for Sustainable Libraries. *Computers In Libraries*, 29(10-), 16-21.

Javornik, M. Knjižnica Ksaverja Meška Slovenj Gradec in njena podoba na spletu.
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Samsa, Š. (2015). *Promocija storitev obalno-kraških splošnih knjižnic z orodji spleta 1.0 in 2.0* (Magistrsko delo, Filozofska fakulteta). Pridobljeno dne 28. 8. 2017 s spletne strani <https://repositorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?id=80278>

Uporaba interneta pri gospodinjstvih in posameznikih (2015). Republika Slovenija: Statistični urad RS. Pridobljeno dne 25. 8. 2017 s spletne strani <http://www.stat.si/StatWeb/News/Index/5509>

Vilar, P. Orodja spleta 2.0 v šolski knjižnici. *Šolska knjižnica* 18(1/2), str. 38-45

PRILOGA 1: VPRAŠANJA ZA SPLETNO ANKETO

1. Spol:
2. Kakšen je vaš trenutni status?
3. Ali obiskujete spletno stran Knjižnice Ksaverja Meška?
4. Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z Da, za kakšne namene najpogosteje uporabljate spletno stran?
5. Ali ste pri iskanju informacij na spletni strani uspešni?
6. Če ste na zgornje vprašanje odgovorili Včasih ali Ne, kaj pogrešate?
7. Ali obiskujete Facebook stran Knjižnice Ksaverja Meška?
8. Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z Da, za kakšne namene najpogosteje uporabljate Facebook stran?
9. Ali ste zadovoljni s Facebook stranjo knjižnice?
10. Če ste na zgornje vprašanje odgovorili Včasih ali Ne, kaj pogrešate?

IZJAVA O AVTORSTVU IN O JAVNI OBJAVI PISNE NALOGE

Spodaj podpisana, Miša Javornik izjavljam, da sem avtorica pisne naloge za bibliotekarski izpit za bibliotekarja z naslovom:

Knjižnica Ksaverja Meška Slovenj Gradec in njena podoba na spletu.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- sem pisno nalogo izdelala samostojno in je moje avtorsko delo,
- so dela drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih navajam neposredno ali povzemam, navedena oziroma citirana v skladu s standardom APA,
- sem besedila ali podatke, ki so avtorsko zaščiteni, uporabila v skladu z določbami zakona, ki določa avtorske pravice,
- je elektronska oblika pisne naloge istovetna s tiskano obliko naloge,
- na podlagi 23. člena Pravilnika o bibliotekarskem izpitu ter v skladu s prvim odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem javno objavo elektronske oblike pisne naloge na portalu Digitalne knjižnice Slovenije.

Podpis avtorice: _____

V Slovenj Gradcu, dne 10. oktobra 2017