



Facebook objave slovenskih osrednjih območnih knjižnic v času karantene zaradi pandemije covid-19

Facebook posts of slovenian central regional libraries during the covid-19 pandemic lockdown

Katarina Švab

Oddano: 2. 9. 2020 – Sprejeto: 28. 12. 2020

1.01 Izvirni znanstveni članek
1.01 Original scientific article
UDK 027.022(497.4)

Izvleček

Namen: Družbena omrežja so v današnjem času za uporabnike prostor druženja ter vir informacij, ki ponuja tako zabavne kot tudi izobraževalne vsebine. Splošne knjižnice so bile že pred pandemijo covid-19 prisotne na družbenih omrežjih, v času karantene pa so ta postala najpomembnejši komunikacijski in promocijski kanal za uporabnike. Namen prispevka je prikazati aktivnosti osrednjih območnih knjižnic na družbenem omrežju Facebook v času splošne zaprtosti knjižnic.

Metodologija/pristop: V času od 13. 3. do 30. 4. 2020 smo analizirali objave osrednjih območnih knjižnic na Facebooku in odzive uporabnikov: všečkanje, delitve in komentarje.

Rezultati: Rezultati analize objav so pokazali, da vse slovenske območne knjižnice uporabljajo Facebook, pri objavljanju na družbenih omrežjih pa so različno aktivne. Največ objav se je nanašalo na promocijo knjig in knjižnične zbirke. Uporabniki so se najbolj odzivali na objave o brezplačnem spletnem vpisu, pošiljanju gradiva na dom in o ponovni odprtosti knjižnic, pri vključevanju v komentiranje pa so bili pasivni. Odzivnost uporabnikov se je zato ocenjevala tudi z indeksom vključenosti deležnikov na Facebooku.

Omejitve raziskave: Z analizo javno dostopnih podatkov ne moremo ugotoviti, kakšen je bil dejanski odziv uporabnikov na obvestila in koriščenje promoviranih storitev, ki so jih v tem času nudile knjižnice.

Izvirnost/uporabnost raziskave: Analiza omogoča načrtovanje raziskav, refleksijo posamezne knjižnice, primerjavo z internimi podatki koriščenja storitev in potencialne možnosti za izboljšave, načrtovanje in premislek o možnostih vključevanja in sodelovanja tudi na drugih družbenih omrežjih.

Ključne besede: splošne knjižnice, osrednje območne knjižnice, družbena omrežja, pandemija, Facebook, Slovenija

Abstract

Purpose: Nowadays, social media are a virtual space for users to socialize, a source of entertainment, and educational information. Public libraries have already been presented on social media before the covid-19 pandemic, but they became the most important communication and promotion channel for users during the lockdown. This paper aims to show the central regional libraries' activities on social media through Facebook during the lockdown.

Methodology/approach: In the period from 13. 3. to 30. 4. 2020, we analysed the pages, posts, and reactions of ten Slovenian central regional libraries on Facebook and users' responses: likes, shares, and comments.

Results: All Slovenian regional libraries use Facebook. The analysis of Facebook posts revealed that libraries were differently active through social media. Most of the Facebook posts were related to the promotion of books and library collection. Followers reacted to the Facebook posts of free online subscriptions, sending material home, and reopening libraries. On the other hand, followers were mostly passive in commenting. Therefore, the engagement of followers was also assessed by the engagement index on Facebook.

Research limitations: Unfortunately, the analysis of publicly available data cannot determine users' actual response to notifications and the use of promoted services offered by libraries at that time.

Originality/practical implications: The analysis enables research planning, a reflection of an individual library, comparison with internal data on the use of services, and potential possibilities for improvement, planning, and consideration of options for inclusion and participation on other social media.

Keywords: public libraries, central regional libraries, social media, pandemic, Facebook, Slovenia

1 Uvod

Koronavirus (covid-19) je sredi marca 2020 povzročil situacijo, ki je bila (upamo) enkratna in neponovljiva. Čeprav je karantena številne presenetila, smo že od začetka leta 2020 poslušali dnevne novice iz tujine o novem koronavirusu in je bilo seveda neizbežno, da se bosta virus in bolezen pojavila tudi v Sloveniji.

Kljub temu je mnoge osupnil vladni ukrep, da se s 16. 3. 2020 do preklica zapre vrtnice in šole, lokale, neživilske trgovine, ustavi javni in letalski promet. Ustavljeni so bili vsi ne nujni upravni postopki, sodišča so odločala le o nujnih zadevah, obvezna je bila dodatna zaščita v živilskih trgovinah. Zaprli so vse kulturne ustanove, prepovedani so bili obiski v domovih za starejše, v bolnišnicah so opravljali le nujne posege, vojska je postavila izolacijske centre in vzpostavili so klicni center za informacije o koronavirusu ter delno zaprli meje s sosednjimi državami.

Če so nekatere knjižnice predhodno obvestile svoje uporabnike o zaprtju in je bilo v knjižnicah tisti petek, 13. 3. 2020, opaziti veliko gnečo, druge knjižnice tega niso storile, s čimer so pri nekaterih uporabnikih izzvale jezo in razočaranje, češ da si niso uspeli priskrbeti ustreznega gradiva, kar so posamezniki izražali na družbenih omrežjih. Prav tako so bili marsikje nejevoljni tudi študenti, saj so ostali brez (obvezne) študijske literature.

Splošne knjižnice naj bi imele načrte, kako se odzvati in postopati ob najrazličnejših naravnih nesrečah in drugih nepredvidenih situacijah (De la Pēna McCook in Bossaller, 2018). Strateško načrtovanje naj bi pomagalo knjižnicam pri predvidevanju prihodnosti in ustreznem odzivanju na spremenjene okoliščine. Tudi komunikacijska strategija oziroma smernice pomagajo pri načrtovanju in pogostosti objavljanja na družbenih omrežjih, pisanju lastnih oziroma deljenih vsebinah, količini besedila, izboru fotografij itd. Morda so se knjižnice prav zaradi svojih strategij in načrtov različno odzvale v času zaprtosti in splošne karantene, saj so delovale pod posebnimi pogoji. Stik z uporabniki so vzdrževale večinoma preko družbenih omrežjih, nekatere so se povezale tudi z lokalnimi radijskimi postajami npr. pri predvajanju pravljic za otroke (npr. Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem). V začetku aprila so nekatere splošne knjižnice vzpostavile možnost naročanja gradiva in njegovo pošiljanje po pošti ali prevzem pred vhodnimi vrati ali dostavo na domu. Prva knjižnica, ki je ponudila to možnost, je bila Knjižnica Ivana Tavčarja Škofja Loka, preko pošte ali z osebnim prevzemom pred knjižnico, kar je omenjeno tudi v poročilu Public Libraries in Europe (2020), vendar so to storitev omogočili že 1. aprila in ne 4. aprila, kot je navedeno v poročilu (Eržen, 2020). Po 7. aprilu je še sedem splošnih knjižnic omogočilo to storitev. Nekatere knjižnice so dobile tudi več medijskega prostora v poročilih na televiziji npr. Osrednja knjižnica Srečka Vilharja Koper (Runco, 2020), kar se je odražalo tudi pri objavah na Facebooku.

Vlada je 28. aprila 2020 sprejela odlok o možnosti ponovnega odprtja knjižnic (Republika Slovenija, 2020). Prva je bila pripravljena Narodna in univerzitetna knjižnica, ki je svoja vrata odprla že 30. aprila, splošne knjižnice pa so obveščale svoje uporabnike, da bodo ponovno odprte 4. maja 2020.

2 Pregled literature

Če so nekateri menili, da so knjižnice prostor srečevanja in vzpostavljanja pristinih, osebnih socialnih stikov ter so kot takšne popolno nasprotje izobraževanju na spletu (Čerče, 2014), so bili knjižničarji z zaprtjem prisiljeni s svojo lokalno skupnostjo in s svojimi uporabniki komunicirati preko družbenih omrežjih in spletnih strani. Za sporočanje preko družbenih omrežij so potrebni poznavanje orodij, njegovih prednosti in slabosti, ciljnih skupin, ustvarjalnost in obvladovanje zakonitosti promocije. Ker se družbena omrežja in njihova politika spreminjajo, je dobrodošlo poznavanje teh sprememb in tudi novih aplikacij.

Za povprečne Slovence to ni predstavljalo ovire, saj veliko svojega časa preživimo na digitalnih medijih in vsaj eno uro na dan namenimo brskanju po družbenih omrežjih (Uporaba, 2020). Pri mladih je čas, ki ga namenijo medijem, še daljši, saj so bili ameriški najstniki celo več kot 6 ur dnevno za zasloni (Common sense media, 2015). Uporabniki so tudi v času korone iskali informacije o knjižnicah, kar dokazujejo tudi podatki Google Trend,¹ največkrat so namreč iskali po spletu s ključno besedo »knjižnica« tik pred zaprtjem knjižnic (12. marca) in ko se je napovedalo ponovno odprtje knjižnic (29. aprila).

Vse slovenske splošne knjižnice imajo spletne strani, vendar se te med seboj razlikujejo, tako po organiziranosti in vsebini, najbolj pa po ažurnosti in obveščanju uporabnikov. Slednje je najverjetneje povezano z velikostjo knjižnice in številom zaposlenih, ki so odgovorni za dopolnjevanje in urejanje spletne strani. Na spletišču knjižnic so te po zaprtju povečini objavljale le najpomembnejše novice, vendar pa na teh mestih ni pričakovati dvosmerne komunikacije z uporabniki. Temu so namenjena družbena omrežja in mnoge splošne knjižnice imajo odprte račune na Facebooku, Instagramu in Twitterju ter so objavljale tudi v času korone (Švab, 2020). Uporaba teh omrežij je pomembna in razlogov za uporabo je veliko, kot npr. da se knjižnica pojavi tam, kjer so tudi njeni uporabniki – zunaj knjižničnih zidov, omogoča neposredno komunikacijo s svojimi uporabniki, zagotavlja (najboljše) informacije o svojih storitvah, se izkazuje kot moderna in kredibilna institucija, zaupanja vreden sogovornik in zanesljiv vir informacij na spletu in v lokalni skupnosti ter s tem krepi podobo in prepoznavnosti knjižnice (Anttiroiko in Savolainen, 2011; Kahmann in Schwering, 2018; Lah, 2014). Ne-uporaba družbenih omrežij in zapostavljanje Youtuba in Twitterja pa je »zamujena priložnost« (Lah, 2017).

¹ Dostopno na: <https://trends.google.com/>.

Preko družbenih omrežij knjižnice morda dosežejo tudi potencialne uporabnike, do katerih je bilo prej težje dostopati. Facebook npr. omogoča hitro obveščanje, promocijo oziroma digitalni marketing, ob upoštevanju časovne zamudnosti posodobljenja strani in morebitnih neprimernih objavah uporabnikov (Jenko, 2013; Korošec, 2020; Sigh in Naidu, 2015). Vsaka od zvrsti družbenih medijev uporabnikom narekuje tip vsebin, ki se objavljajo, in način komunikacije, ki je za določen medij sprejemljiv, temeljijo pa naj na sodelovanju in dvosmerni komunikaciji oziroma povratni informaciji (Bizjak Zabukovec, 2017). Crawford (2014) je analiziral dejavnosti splošnih knjižnic na družbenih omrežjih v ZDA. Avtor meni, da je pomembno meriti uspešnost na podlagi potreb in želja skupnosti. Odmevnost in sledljivost Facebook strani knjižnice je računal glede na velikost skupnosti, ki ji knjižnica služi, pogostost objav in odzivnost uporabnikov. Ugotovil je, da so lahko tudi manjše knjižnice uspešne in dosejajo velik odziv uporabnikov, vendar pa je potrdil, da se delež sledilcev zmanjšuje z večanjem prebivalstva lokalne skupnosti, ki ji knjižnica služi.

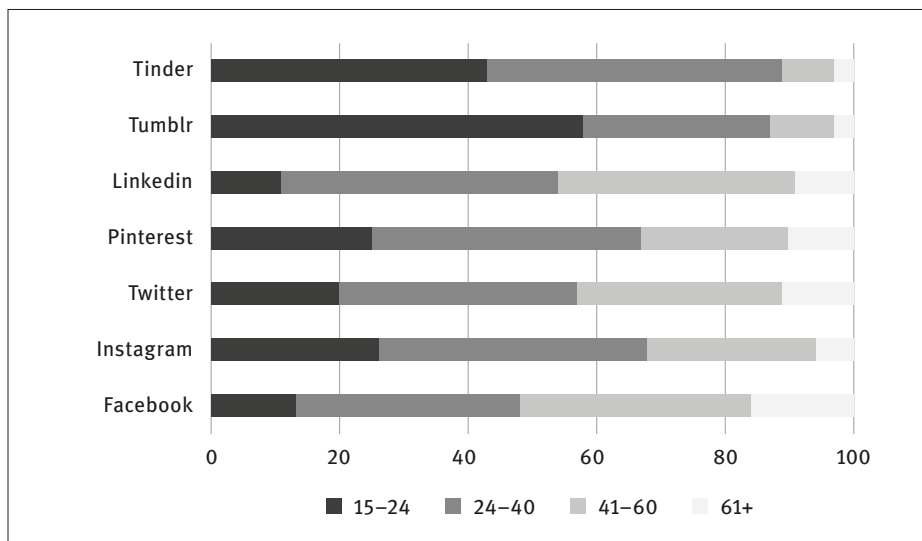
Družbeni mediji so po mnenju Sergeja Laha (Zadravec Pešec in Kranjc Vobovnik, 2017), podaljšek knjižničnega pulta, ki ni omejen s časovno ali lokacijsko komponento. Vsebine morajo biti dobro strukturirane, z upoštevanjem razmerja 70 : 20 : 10 (koristne informacije : deljenje vsebin drugih : lastna promocija), saj niso le spletne oglasne deske v virtualnem prostoru.

Najštevilčnejše in najbolj poznano družbeno omrežje je Facebook. Od ustanovitve leta 2004 naprej se število uporabnikov povečuje in že šteje več kot 2,603 milijarde uporabnikov (Statista, 2020). Facebook ostaja med najbolj priljubljenimi spletnimi stranmi na svetu in je eden od zmagovalcev glede povprečnega časa (18 minut; 6. mesto, na dan 8. 7. 2020),² koliko se uporabniki povprečno zadržijo na spletni strani. Največ uporabnikov je sicer iz Indije, ZDA, Indonezije in Brazilije, vendar to ne spremeni dejstva, da je tudi v Sloveniji to najbolj uporabljeno družbeno omrežje – ima skoraj milijon uporabnikov in dnevno ga uporablja 800.000 prebivalcev (Uporaba, 2020). Kljub številčnosti uporabnikov pa se je treba zavedati, da je algoritem Facebooka nastavljen tako, da bo objava na Facebook strani vidna le 1–2 % oboževalcev, kar pomeni, da ni nujno, da bodo potencialni uporabniki dejansko tudi videli objave (Korošec, 2020).

Nezanemarljiva je starostna struktura uporabnikov posameznih družbenih omrežij, saj je zelo raznolika. Facebook je od vseh drugih omrežij najbolj priljubljen med starimi nad 61 let (16 %), po drugi strani pa je poleg Linkedina najmanj (13 %) uporabnikov starih med 15 in 24 let (Uporaba, 2020). Med mladimi

² Dostopno na: <https://www.alexa.com/topsites>.

mariborskimi dijaki je bila opravljena raziskava glede družbenih omrežij in knjižnice. Ugotovljeno je bilo, da 97 % mladih ne sledi Mariborski knjižnici na Facebooku, mnogi sploh ne vedo, da ima knjižnica svoj profil oziroma stran, ena dijakinja pa jim sledi in je mnenja, da ne objavljajo »nič zanimivega« (Krajnik, 2019). Slika 1 prikazuje, da je Facebook po svoji starostni strukturi »star« in da sta veliko »mlajša« Instagram in Twitter.



Slika 1: Starostna struktura uporabnikov družbenih omrežij leta 2019 (Uporaba, 2020)

3 Metode

Namen prispevka je prikazati aktivnost osrednjih območnih knjižnic na družbenem omrežju Facebook v času splošne zaprtosti knjižnic, tj. od 13. 3. do 30. 4. 2020 in odzive uporabnikov. Ob tem smo si zastavili dve raziskovalni vprašanji:

1. Koliko in kaj so osrednje območne knjižnice objavljale na družbenem omrežju Facebook v času splošne zaprtosti zaradi koronavirusa (od 13. 3. do 30. 4. 2020)?

2. Kako so se uporabniki odzivali na objave in vključevali na straneh Facebooka?

Uporabili smo kvantitativno analizo podatkov, ki so javno dostopni na družbenem omrežju Facebook. V obdobju zaprtja knjižnic so bile knjižnice primorane h komunikaciji preko družbenih omrežij, zato je bila raziskava narejena od 13. 3. do 30. 4. 2020. Analizirali smo uporabo Facebooka, število objav in njihovo vsebino ter odziv uporabnikov v obdobju meseca in pol.

Da bi odgovorili na vključenost sledilcev in uporabnikov, smo uporabili nabor metrik avtorjev Bonson in Ratkai (2013) za ugotavljanje deležnikov na Facebookovih straneh. Na podlagi tega je bil vzpostavljen skupni indeks vključenosti, ki temelji na odzivih sledilcev oziroma uporabnikov. Čeprav je lahko posameznik pogledal objavo ali video večkrat, se njegov odziv šteje samo enkrat, razen če je napisal več komentarjev.

4 Rezultati analize dejavnosti osrednjih območnih knjižnic na Facebooku

Knjižnice so bile prisiljene delovati v razmerah in položaju, s katerim se doslej še niso soočile. Komunikacijo s svojimi uporabniki so lahko vzpostavile večinoma preko spleta (spletne strani, družbena omrežja, spletna pošta), ponekod tudi preko telefona. V nadaljevanju bomo predstavili analizo aktivnosti slovenskih osrednjih območnih knjižnic na Facebooku v času njihove zaprtosti. Preverili smo število objav posameznih knjižnic in katere objave so bile s strani uporabnikov najbolj opažene.

V letu 2013 je bilo na Facebooku prisotnih 83 % slovenskih splošnih knjižnic, ki so objavljale informacije o dogodkih v knjižnici in obveščale predvsem nečlane in mladino (Jenko, 2013). Do leta 2017 so vse slovenske splošne knjižnice vzpostavile svojo stran na Facebooku, glede na število objav in sledilcev pa so se razlikovale: od 5053 do samo 60 sledilcev, večina pa jih je imela manj kot 2000 sledilcev (Bizjak Zabukovec, 2017). Največ sledilcev (na dan 14. 7. 2020) ima Mestna knjižnica Ljubljana (7544), najmanj od osrednjih območnih knjižnic Osrednja knjižnica Srečka Vilharja Koper (1095), v povprečju pa imajo 3454 sledilcev (Preglednica 1). Število sledilcev ima lahko vpliv tudi na število odzivov: všečkov, delitev ali komentarjev. Aktivnost in pogostost objav se med osrednjimi območnimi knjižnicami razlikujeta, kar prikazuje tudi Preglednica 1.

V opazovanem obdobju je bilo 34 delovnih dni, kar pomeni, da je Mestna knjižnica Kranj v povprečju objavila 4,5 objave na delovni dan. Skupno so osrednje območne knjižnice objavile 730 objav, kar pomeni, da je bilo na delovni dan povprečno 21,4 objave osrednjih območnih knjižnic.

Največ objav sta pripravili in delili Mestna knjižnica Kranj in Mariborska knjižnica. Največ uporabnikov Facebooka se odzvalo na objavo Knjižnice Mirana Jarca o možnosti brezplačnega spletnega vpisa (Slika 2; 634 všečkov, 61 komentarjev in 159 delitev, 20. 3. 2020), Mestne knjižnice Ljubljana o ponovnem odprtju (408

všečkov, 27 komentarjev in 57 delitev, 28. 4. 2020) in na objavo Mariborske knjižnice o smrti njihovega knjižničarja (20. 4. 2020).

Preglednica 1: Osrednje območne knjižnice, njihova dejavnost na Facebookovi strani in število sledilcev

Knjižnica	Facebook objave od 13. 3. do 30. 4. 2020	Največ všečkov na objavo v času od 13. 3. do 30. 4. 2020	Število oboževalcev	% oboževalcev glede na število potencialnih uporabnikov ³	% oboževalcev glede na število članov ⁴
Mestna knjižnica Kranj	154	201	4451	5,3	20,9
Mariborska knjižnica	137	399	3591	1,9	11,4
Goriška knjižnica Franceta Bevka Nova Gorica	109	118	3027	5,2	19,4
Osrednja knjižnica Celje	107	172	4719	7,2	28,8
Mestna knjižnica Ljubljana	88	408	7544	2,1	9,1
Osrednja knjižnica Srečka Vilharja Koper	45	26	1095	2,0	8,6
Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto	40	634	2693	4,0	18,8
Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem	25	47	1895	7,6	40,4
Pokrajinska in študijska knjižnica Murska Sobota	15	57	3114	5,7	26,8
Knjižnica Ivana Potrča Ptuj	10	200	2414	3,5	19,2



Slika 2: Najbolj všečkana objava Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto o brezplačnem spletnem vpisu (vir: Facebook)

³ Podatki o številu potencialnih uporabnikov za leto 2019 (Statistični podatki o knjižnicah, 2020).

⁴ Podatki o številu članov za leto 2019 (Statistični podatki o knjižnicah, 2020).

Največ oboževalcev ima Mesta knjižnica Ljubljana, a imajo procentualno, glede na število potencialnih uporabnikov, poleg Osrednje knjižnice Srečka Vilharja Koper najmanj sledilcev. Procentualno jih imata največ, glede na skupnost ki ji služita, Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem in Osrednja knjižnica Celje. Preglednica 1 prikazuje tudi, kolikšen je delež sledilcev osrednje območne knjižnice glede na število članov, če bi hipotetično predpostavljali, da so sledilci predvsem oziroma ali le samo člani knjižnice. Deleži se gibljejo med 9 % in 40 %, kar pomeni, da knjižnice stremijo in delujejo k večji popularizaciji svojih družbenih omrežij.

4.1 Indeks vključenosti

Več kot le všečnost posamezne objave se lahko ugotavlja s pomočjo matrik indeksa vključenosti, ki vključuje popularnost objav med oboževalci, zavezanost oboževalcev glede njihovega komentiranja objav in viralnosti, ki temelji na deljenju objav (Bonson in Ratkai, 2013).

Za vsako osrednjo območno knjižnico smo ugotavljali odstotek vseh objav, ki so bile všečkane, komentirane in deljene, povprečje všečkov, komentarjev in delitev objav v izbranem časovnem obdobju ter ugotavljali popularnost in viralnost objave med oboževalci, njihovo zavezanost in indeks vključenosti deležnikov na Facebook strani.

Popularnost objave je pri vseh knjižnicah višja od povprečja viralnosti ali zavezanosti, kar nakazuje, da je »všečkanje« objave najpogostejše dejanje, ki ga naredijo sledilci in večinoma se tu njihova aktivnost konča. Na tej podlagi sklepamo, da je bila objava zanimiva in nevtralna, vendar ne toliko, da bi jo delili ali da bi v komentar zapisali svoje mnenje, pozitivno ali negativno. V povprečju so se najmanj odzivali na objave Pokrajinske in študijske knjižnice Murska Sobota, saj je bilo všečkanih samo 53 % objav, medtem ko so imele štiri osrednje območne knjižnice všečkane vse objave. Knjižnica Ivana Potrča Ptuj je imela največjo popularnost objav glede na število sledilcev in največje povprečno število všečkov na objavo.

Največkrat so sledilci pustili komentar pod objavami, ki so bile vezane na možnost brezplačnega vpisa, dostave gradiva na dom in o ponovnem odprtju. Pod nekaterimi objavami je na vprašanja uporabnikov odgovarjala knjižnica, drugače pa je bil odziv knjižnice pod komentarji bolj redkost. Največ komentarjev med objavami je bilo pod objavo smrti knjižničarja Mariborske knjižnice (184 komentarjev), o brezplačnem vpisu v knjižnici Mirana Jarca Novo mesto (61 komentarjev) in pod prvoaprilsko šalo Mestne knjižnice Ljubljana, da se uvaja

Preglednica 2: Indeks vključenosti deležnikov (Bonson in Ratkai, 2013) na Facebookovi strani

	formula	meritev	Knjižnica Ivana Potrča Ptuj	Pokrajinska in študijska knjižnica Murska Sobota	Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem	Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto	Osebdnja knjižnica Srečka Vilharja Koper	Mestna knjižnica Ljubljana	Osebdnja knjižnica Celje	Goriška knjižnica Franceta Bevka Nova Gorica	Marijeborska knjižnica	Mestna knjižnica Kranj
Število objav (15. 3–30. 4. 2020)			10	15	25	40	45	88	107	109	137	154
Število oboževalcev			2414	3114	1895	2693	1095	7544	4719	3027	3591	4451
Popularnost	Št. objav z všečki / št. vseh objav	Odstotek vseh objav, ki so bile všečkane	100 %	53 %	97 %	100 %	88 %	98 %	97 %	100 %	100 %	92 %
	Št. vseh všečkov / št. vseh objav (P2)	Povprečje všečkov na objavo	44,8	6,9	9,4	27,95	5,3	27,4	16,29	13,63	22,2	13,4
	(P2)/št. oboževalcev * 1000	Popularnost objave med oboževalci	18,5	2,2	5	10,37	4,9	3,6	3,4	4,5	6,1	3,02
Zavezanost	Št. objav s komentariji / št. vseh objav	Odstotek vseh objav, ki so bile komentirane	50 %	13 %	7,5 %	10 %	17 %	34 %	19,6 %	13 %	23,3 %	13,6 %
	Št. vseh komentarjev / št. vseh objav (C3)	Povprečje komentarjev na objavo	1,5	0,13	0,2	2,2	0,4	2,8	0,9	0,45	2,5	0,52
	(C3)/št. oboževalcev * 1000	Zavezanost oboževalcev	0,6	0,04	0,11	0,82	0,36	0,37	0,19	0,15	0,7	0,11
Virialnost	Št. objav z delitvami / št. vseh objav	Odstotek objav z delitvami	90 %	33 %	40 %	60 %	33 %	50 %	58 %	65 %	81 %	47 %
	Št. vseh delitev / št. vseh objav (V2)	Povprečje delitev na objavo	2,9	0,33	2,62	7	1,75	3,7	3,03	2,3	5	1,52
	(V2)/št. oboževalcev * 1000	Virialnost objave med oboževalci	1,2	0,11	1,3	2,59	1,6	0,49	0,64	0,79	1,4	0,34
Vključenost	Popularnost objave med oboževalci + Zavezanost oboževalcev + Virialnost objave med oboževalci	Indeks vključenosti deležnikov na Facebook strani	20,3	2,34	6,41	13,8	6,86	4,46	4,23	5,44	8,2	3,47

nova storitev – možnost izposoje mačk (58 komentarjev). Najbolj zavezani so bili oboževalci strani Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto. Tudi glede delitev so bile najuspešnejše objave Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto, Mariborske knjižnice in Mestne knjižnice Ljubljana. Prav tako je Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto, predvsem zaradi objave o brezplačnem spletnem vpisu (Slika 2), doživela največjo viralnost med oboževalci.

Največji indeks splošne vključenosti deležnikov na spletni strani Facebooka je imela Knjižnica Ivana Potrča Ptuj, četudi je imela najmanj objav. Objave so bile dobro všečkane, deljene in komentirane. Enako lahko trdimo tudi za objave Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto, ki ima manjši indeks vključenosti, vendar tudi manj komentiranih in deljenih objav.

Že ob rezultatih indeksa vključenosti se pojavi misel, da je pri objavljanju potreben dober premislek, kako oblikovati posamezno objavo, da bo pri oboževalcih vzbudila večji interes in aktivnost.

5 Vsebinska analiza objav osrednjih območnih knjižnic na Facebooku

Po vsebini so bile nekatere objave osrednjih območnih knjižnic zelo podobne. Vse objave v izbranem času so bile razvrščene v skupine glede na tematiko, ki delno sovpadajo z delitvami, ki so jih že naredili raziskovalci kot npr. Wang (2014) ali Harrison s soavtorji (2017).

Objave smo razvrstili v naslednje vsebinske sklope:

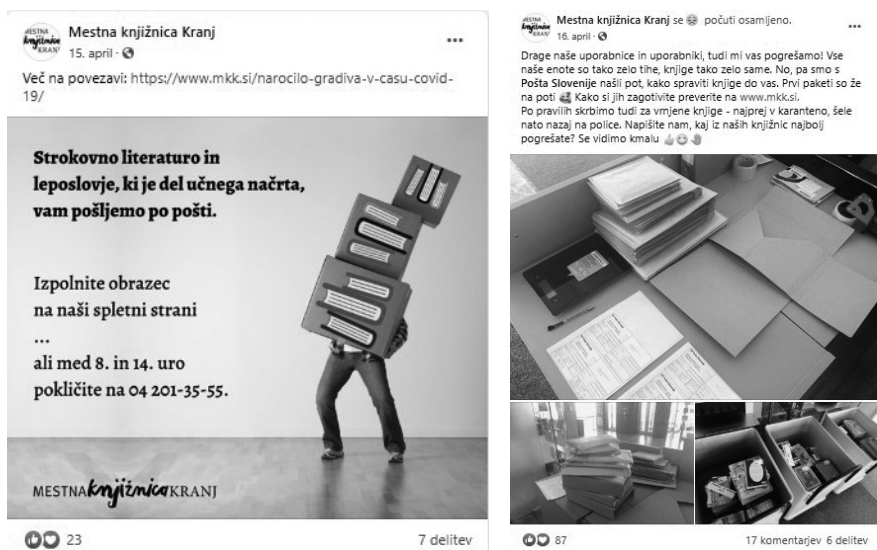
1. organizacija knjižnice (splošne informacije, o zaprtju, o odprtju, o kontaktnih osebah, možnost izposoje gradiva, vpisa itd.);
2. knjižnična zbirka (promocija elektronskih in tiskanih virov, domoznansko gradivo, Biblos, e-viri na spletu, naslovnice knjig itd.);
3. dogodki (pravljичne urice, spletni seminarji, delavnice, razstave itd.);
4. vzpodbude (misli in citati znanih oseb, pesmi itd.);
5. vabilo uporabnikom za sodelovanje v raziskavah;
6. informacije o trenutni situaciji s področja zdravja, politike, družbe itd.

5.1 Organizacija knjižnice

V splošnem so se uporabniki s komentarji in emotikoni najbolj odzvali na objave, ki so bile vezane na organizacijo knjižnice:

- o zaprtju knjižnice (13. 3. 2020), nekatere so ta obvestila objavila že dan prej;
- omogočen brezplačen spletni vpis (npr. Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto 635 všečkov; 61 komentarjev in 160 delitev);
- ponovno odprtje knjižnice (npr. Mestna knjižnica Kranj 201 všečkov in 14 komentarjev; Osrednja knjižnica Celje 172 všečkov in 10 komentarjev; Mariborska knjižnica 151 všečkov in 8 komentarjev; Pokrajinska in študijska knjižnica Murska Sobota 57 všečkov);
- o možnosti izposoje po pošti oziroma dostave gradiva na dom (npr. Mestna knjižnica Ljubljana 158 všečkov, 8 komentarjev in 6 delitev; Goriška knjižnica 97 všečkov, 5 komentarjev in 29 delitev; Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto 90 všečkov, 11 komentarjev in 12 delitev).

Osrednje območne knjižnice so na različne načine objavile to obvestilo, vendar pa je opazno, da so največ pozornosti dobile prav fotografije iz konkretne knjižnice in knjižničarjev, ki pripravljajo knjige, ali fotografije samih paketov, ki so pripravljeni za odpošiljanje. V Mestni knjižnici Kranj je bila bolj všečkana fotografija pripravljene pošte kot sama objava, da lahko uporabniki naročijo gradivo po pošti (razlika je 64 všečkov in 17 komentarjev) (Slika 3). Ta objava je bila zanimiva tudi iz vidika komunikacije knjižnice z uporabniki, saj se je knjižnica izredno hitro odzivala in odgovarjala na vprašanja, ki so jih v komentarjih zastavljali uporabniki in člani knjižnice.



Slika 3: Primerjava odzivnosti uporabnikov glede na fotografijo in sporočilnost Mestne knjižnice Kranj (vir: Facebook)

Mnoge študente je zaprtje knjižnic presenetilo in so v karanteno stopili nepripravljene z vidika opremljenosti z obveznim študijskim gradivom. Tudi splošne knjižnice so omogočile dostop do različnih e-virov, vendar te objave niso bile deležne velike pozornosti (npr. Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem 12 vsečkov in 15 delitev; Osrednja knjižnica Celje 7 vsečkov, 9 delitev). Seveda je možno, da so bili študenti o e-virih obveščeni že prej ali preko drugih komunikacijskih kanalov. Po drugi strani pa je bil velik odziv v Mestni knjižnici Ljubljana, ko so 10. aprila objavili, da je možna izposoja (tiskanega) študijskega gradiva (158 vsečkov, 8 komentarjev in 6 delitev). O uspešnosti promocije, o dostopu do e-virov in pošiljanju tiskanega študijskega gradiva bodo največ povedali relevantni dejanski statistični podatki, ki jih vodijo posamezne knjižnice.

5.2 Knjižnična zbirka

Po vsebini je veliko objav sodilo v promocijo knjižnične zbirke in platform, ki omogočajo dostop do e-virov. V Sloveniji imajo člani knjižnic možnost brezplačne izposoje e-knjig na platformi Biblos, ki ponuja več kot 4000 naslovov e-knjig. Tako so vse osrednje območne knjižnice in mnoge območne knjižnice promovirale platformo Biblos ter način uporabe. Tako močne promocijske kampanje Biblos verjetno nikoli ni imel in zato ne presenečajo naslovi o rekordnih dostopih in izposojah e-knjig. Najprej so poročali o rekordnih 1000 izposoj v 24 urah (Beletrina, 2020), kasneje pa poročajo o 1500 izposojah na dan (STA, 2020).

Eva Premk Bogataj (2020) navaja, da so imeli celo 2700 izposoj v enem dnevu, velik del tega so predstavljali novi uporabniki. »V povprečju je bilo na tedenski ravni uporabnikov prej okrog 1000, prejšnji teden je njihovo število naraslo na 2000, zdaj pa se že približujemo številki 5000 tedenskih uporabnikov.« STA (2020) je 5. maja 2020 poročal, da je v času karantene Biblos dnevno obiskalo 10.000 oseb, ki so si izposodili 90.000 e-knjig. Iz osrednjih območnih knjižnic nismo pridobili podatkov, NUK pa poroča, da je število izposoj e-knjig na portalu Biblos že v sredini aprila 2020 preseglo število vseh tovrstnih izposoj v letu 2019 (Cosec, 2020). Med dvajsetimi najbolj izposojanimi e-knjigami v NUK sicer prevladujejo leposlovne knjige, vendar je tudi obvezna študijska literatura v slovenščini (npr. O glasbi in z glasbo v pedagoškem procesu, Ime česa je konec knjige, Od katedrale do palačinke, Teorija pripovedi).

V času karantene so knjižnice na družbinih omrežjih z objavami obeležile svetovni dan poezije (23. marec), mednarodni dan knjig za otroke (2. april) in svetovni dan knjige (23. april), da so delile poslanico, povezave na druge dogodke (npr. Noč knjige, Sejem s kavča itd.), nekatere pa so promovirale knjižnično zbirko z objavami pesmi, odlomki knjig, naslovnici itd.

Med promocijo knjižnične zbirke lahko uvrstimo tudi promocijo filmov, ki so nastali na literarni podlagi (npr. Čefurji raus) ali pa so knjižnice promovirale knjigo in film (Mestna knjižnica Kranj, 31. 3., 7 vsehčkov). Mestna knjižnica Ljubljana je predstavljala portal Kanopy, ki nudi veliko število pretočnih filmov, z rubriko Kanopy sobote oziroma Brezplačni filmi.

Od zaprtja do konca meseca marca 2020 so knjižnice promovirale tudi COBISS+, navodila za uporabo storitve Moja knjižnica, spletnega vpisa in iskanja gradiva v knjižničnem katalogu. Odziva na objave ni bilo veliko, vendar veliko več povedo statistični podatki dostopa in uporabe COBISS+, tako dostopa do e-knjig, spletnega vpisa in storitev kot npr. klepeti v živo (Lah, 2020).

Med promocijo in ozaveščanje uporabnikov bi lahko uvrstili tudi domoznanske objave: zgodovinske dogodke in spomine kraja knjižnice. Objave so lahko povezane z zanimivostmi o krajih ali ljudeh, kjer deluje knjižnica, ali celo v povezavi s spletnim portalom Kamra. Nekaterne objave so doživele velik odziv, druge manjšega npr.: Mariborska knjižnica o fotografu Bogu Čerinu (7. 4., 44 vsehčkov, 2 komentarja, 7 delitev), Osrednja knjižnica Celje o Rudolfu Stermeckem (22. 4., 62 vsehčkov, 18 delitev), Mestna knjižnica Ljubljana o znamenitih ljubljanskih gospodarstvenikih (24. 4., 6 vsehčkov).

5.3 Dogodki

Kljub začetnemu zatišju so knjižnice počasi začele oglaševati in pripravljati tudi dogodke, kot so spletni seminarji:

- Mestna knjižnica Ljubljana: npr. spletna delavnica Razgovor za službo od A do Ž, spletni angleški bralni krožek;
- Goriška knjižnica: ustvarjalne delavnice za otroke, ki so spodbudile uporabnike, da so v komentarjih delili fotografije izdelkov svojih otrok (18 vsehčkov, 8 komentarjev, 6 delitev);
- Osrednja knjižnica Celje: pretakanje vsebin preko Facebook kot npr. pogovor s Suzano Tratnik (23. 4.) in napoved virtualnih predstavitev (30. 4.).

Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem je uporabnike 2. 4. povabila k poslušanju radia, kjer so brali v živo, vendar objava ni dobila veliko odziva uporabnikov (2 vsehčka, 1 delitev). Tudi druge knjižnice so vabile k poslušanju pravljic in zgodbic, ki sta jih brala Boštjan Gorenc-Pižama in Desa Muck, ali nekateri knjižničarji, ki so brali v živo oziroma objavili svoje posnetke (npr. Mariborska knjižnica, video pravljice H. C. Andersena Kraljična na zrnu graha in posnetkov, ki so nastali v sodelovanju z Radiom Maribor (7. 4.,

32 všečkov); Koroška osrednja knjižnica dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem, branje knjige Hvaležni medved (6. 4., 49 všečkov)).

5.4 Vzodbude

Mnogo je bil objav, ki so želele uporabnike razvedriti, npr. v Mestni knjižnici Ljubljana so objavili prvoaprilsko šalo, da bodo omogočili izposojajo mačk (307 všečkov in 58 komentarjev) ali na svetovni dan knjige, 23. 4., video, kako knjižničarka z vodo in čistili umiva knjige (99 všečkov, 8 komentarjev in 8 delitev). Knjižničarji so želeli bralce in oboževalce vzpodbuditi ali jim polepšati dan z mislimi oziroma fotografijami verzov različnih slovenskih in tujih pesnikov, ki so bile objavljene kot obeležitev svetovnega dneva poezije (21. 4.).

Veliko je bilo fotografij narave pomladi (cvetoča drevesa), tudi z verzi pesmi. Nekaj jih je objavilo fotografijo knjižnice v času zaprtosti (zunanost) in te so dobile veliko odzivov z vidika všečkov (npr. pomlad v atriju Goriška knjižnica Franceta Bevka Nova Gorica, 20. 3., 118 všečkov in 2 komentarja; fotografija knjižnice »s soncem obsijana in osamljena« Osrednja knjižnica Celje, 16. 4., 40 všečkov).

Nekatere knjižnice so se odločile tudi za (nagradne) igre, uganke in kvize. Tako je Pokrajinska in študijska knjižnica Murska Sobota pripravljala kvize, Mestna knjižnica Ljubljana pa knjižne uganke (npr. iskanje naslova romana glede na citat, 24. 3.)

5.5 Vabilo uporabnikom za sodelovanje v raziskavah

Združenje splošnih knjižnic je pripravilo anketo o poznavanju in uporabi splošnih knjižnic, ki jo je izvedlo podjetje Ninamedia in so jo izvajali v času zaprtosti knjižnic. Osem osrednjih območnih knjižnic je povezavo na anketo delilo tudi preko Facebooka, v obdobju od 19. 3. do 31. 3. 2020. Najbolj zgodnja je bila Mestna knjižnica Ljubljana (19. 3. in ponovno 30. 3.), ki je tudi dobila največ odziva od uporabnikov (prvič 14, drugič 9 všečkov). V povprečju so knjižnice dobile po 4 všečke.

Povezavo so delile tudi območne knjižnice na družbenih omrežjih in na spletnih straneh. V času izvajanja ankete, od 18. 3. do 3. 4. 2020, so preko povezave, ki so jo objavile splošne knjižnice, pridobili 879 odgovorov, kar predstavlja 33 % od vseh odgovorov, ki so jih vključili v analizo (Raziskava med člani, 2020).

5.6 Informacije o trenutni situaciji s področja zdravja, politike, družbe

Najmanj je bilo objav o trenutni situaciji, da bi knjižnice svoje uporabnike obveščale in ozaveščale o trenutni zdravstveni, družbeni ali politični situaciji. Pri ozaveščanju so se večinoma delile povezave in zaznali smo, da je bila ena izmed bolj aktivnih Osrednja knjižnica Celje: V resnici je okuženih petkrat do desetkrat več (pogovor na Val-u 202, z Alojzom Ihanom, 14 všečkov, 10 delitev) in sporočilo Mestne občine Celje glede ukrepov (16 všečkov, 2 delitvi).

6 Diskusija

Situacija, v katero so bile v času zaprtosti postavljene knjižnice, je bila zahtevna, saj so morali knjižničarji najti načine, kako ohraniti komunikacijo s svojimi uporabniki in jim posredovati informacije glede storitev, ki so jih v tem času omogočali.

Večina osrednjih območnih knjižnic se zaveda pomembnosti objavljanja na Facebooku in jih je dnevno objavila eno objavo. Objave so si po vsebini raznolike, največ jih je bilo s področja organizacije knjižnice. Te objave so pričakovane in razumljive, saj so uporabniki želeli pridobiti informacije glede gradiva, ki so ga imeli izposojenega, in gradiva, ki so si ga želeli izposoditi, možnosti dostopa do e-gradiv in ponovni odprtosti knjižnice. Opazno je bilo, da so največ pozornosti pridobile objave, ki so vključevale fotografijo iz knjižnice oziroma knjižnice. Morda so knjižnice premalo izkoristile ta potencial, da bi se uporabniki bolj čutili povezani s svojimi knjižničarji in knjižnico.

Informacije o dostopu do e-gradiv so se močno povezovale s promocijo knjižnične zbirke. Podatki z Biblosa potrjujejo, da so uporabniki to storitev uporabljali, ne poznamo pa korelacije ali so na podlagi objav, ki so jih videli, tudi izbirali promovirane naslove. Nekatere knjižnice bolj, druge manj, so začele izkoriščati tehnologijo tudi za pripravo virtualnih dogodkov. Morda bi lahko pričakovali, da bo več knjižnic bolj aktivnih pri sporočanju o aktualnem dogajanju z verodostojnim virom informacij, kajti družbena omrežja niso imuna na lažne novice oziroma na t. i. fake news.

Analiza objav je pokazala tudi, da se sledilci bolj odzivajo na vsebine, ki so povezane z delovanjem knjižnice ter njihovim osebjem oziroma povezane s krajem, kjer živijo. Rezultati kažejo nizko vključevanje uporabnikov v objave osrednjih območnih knjižnic, saj večinoma objavo le všečkajo, sledi deljenje, redko pa komentirajo. Zaznati je bilo pozitivno rast komentarjev, ko so knjižnice objavile

sporočilo glede pošiljanja gradiva po pošti. Na splošno je bilo malo komentarjev, kar bi lahko povezovali tudi s tem, da ljudje ne želijo izražati mnenja s komentiranjem objav. Spletna družbena omrežja so namenjena komunikaciji, sodelovanju in medsebojni interakciji in zato jih ne moremo enačiti s spletnimi stranmi, ki služijo enosmerni komunikaciji in obveščanju, a vendar večina objav ni bila naravnanih k temu, da bi od uporabnikov prejeli povratne informacije, mnenja in ideje.

Število sledilcev na Facebooku je pomembno z vidika obveščanja lokalne skupnosti, kateri knjižnica služi, in za pridobivanje novih članov. Morda velja razmisliti o objavljanju tudi na drugih družbenih omrežjih, saj različni profili ljudi uporabljajo različne platforme, prav tako pa se spreminjajo tudi pričakovanja in potrebe uporabnikov. Ker se družbena omrežja in njihova politika spreminjajo (npr. Facebookovi algoritmi), je potrebno poznavanje teh sprememb kot tudi novih aplikacij, kjer se zadržujejo potencialni uporabniki. Od knjižničarjev se pričakuje veliko znanja o delovanju omrežij, vsebinah in strategiji objavljanja ter sposobnost komuniciranja z javnostjo.

Pričujoča raziskava ima nekaj omejitev in hkrati priložnosti za izboljšave. V analizo bi lahko vključili vse slovenske splošne knjižnice; četudi so manjše po velikosti in številu sledilcev, so bile njihove objave odmevne in zanimive. Občasno so se knjižnice vključevale v komentiranje pod objavami, ki so bile vezane na organiziranost knjižnice: na oddaljen dostop in pošiljanje oziroma dostavo gradiva uporabnikom. Pri komentiranju sta se zelo odzivali Mestna knjižnica Kranj in Mestna knjižnica Ljubljana. Treba pa bi bilo ugotoviti, zakaj so se druge knjižnice manj vključevale v komentiranje.

Kot naslednji korak bi lahko opravili anketo z oboževalci, kako so doživljali čas karantene, katera družbena omrežja so spremljali, katere vsebine so jim bile pri objavah všeč, kateri so bili razlogi za komentiranje in deljenje objave, kako so jim vsebine objav pomagale v tistem času (npr. pri boljšem počutju) ter koliko se jim zdi pomembno, da knjižnica preko družbenih omrežij komunicira z njimi. Verjetno metoda ankete ne bi zadostovala, da bi dejansko ugotovili, koliko objavljanje na družbenih omrežjih prispeva k večji povezanosti med ljudmi in ali je zaradi tega občutek pripadnosti lokalni skupnosti večji.

7 Zaključek

Ljudje veliko (prostega) časa preživimo na telefonih, preko katerih se povezujemo na internet in družbena omrežja, kjer veliko več spremljamo kot komuniciramo.

Pomembno je, da knjižničarji razmislimo, kje so naši uporabniki in ali so tam tudi knjižnice. Bomo odgovorili na njihova pričakovanja in potrebe, ali bomo čakali, da uporabniki pridejo k nam.

V času korone oziroma zaprtja so knjižnice prehajale čez različne faze vzpostavljanja komunikacije s svojimi uporabniki. V začetnem obdobju so objavljale predvsem sporočila o storitvah, ki so uporabnikom na voljo preko spleta (npr. izposoja knjig na Bibliosu, spletni vpis, dostop do e-virov) ter splošna obvestila (npr. o zaprtju knjižnic). Opaziti je bilo, da so proti koncu aprila 2020 nekatere knjižnice že poročale o virtualnih dogodkih (npr. literarni pogovori preko različnih platform). Slednje potrjuje, da »nas takšne situacije prisilijo, da razmišljamo drugače in da namesto udobja izberemo pogum, ki se na dolgi rok lahko izkaže za veliko darilo« (Pintar, 2020).

Z analizo smo želeli vzpodbuditi k vrednotenju dejavnosti knjižnice na družbenem omrežju Facebook, vendar pa je potrebno tudi vrednotenje dejavnosti na drugih družbenih omrežjih in komunikacijske strategije ter stremenje k rednemu objavljanju. Sicer višja stopnja objavljanja ne pomeni nujno tudi višje stopnje aktivnosti in vključenosti s strani oboževalcev. Delitev, ki smo jo opazili v času korone na družbenih omrežjih splošnih knjižnic, se pokriva z delitvami vsebine objav, ki so jih predlagali tudi drugi raziskovalci (npr. Harrison idr., 2017; Wang, 2014). Vsebine so raznolike, vendar bo treba razmisliti, kako doseči večjo vključenost sledilcev in vzpostaviti dialog s svojimi (potencialnimi) uporabniki. Knjižnice naj poleg vsebin, ki jih že objavljajo, pripravijo tudi objave o svojih zaposlenih.

Prisotnost na Facebooku, kot največjem družbenem omrežju, je zelo pomembna, vendar se ne sme zanemariti dejstva, da so še druga omrežja, ki imajo drugačno, ne samo starostno, strukturo. Knjižnice morajo razmišljati in biti dejavne tudi na drugih omrežjih, se podučiti in iskati stik s potencialnimi uporabniki, vendar ne le v smislu obveščanja, temveč kot priložnosti za komunikacijo in sodelovanje z uporabniki. Prepoznati je treba tista omrežja, ki jih morda manj poznamo, vendar se ve, da se tam zadržujejo naši uporabniki, npr. mlajši uporabniki na Snapchatu.

Morda bomo v prihodnosti na to pandemijo gledali kot na zgodovinsko ločnico sodobne zgodovine in da bodo ključne lekcije sodelovanje, prilagodljivost in osebna odgovornost brez prisile itd. (Jež, 2020). Časa ne moremo zavrteti nazaj in spremeniti stvari, lahko pa s pridobivanjem novih znanj, tudi na področju uporabe družbenih omrežij, knjižničarji pripravljeno odgovorimo na nepričakovane situacije in spremembe, ki se dogajajo in se bodo še lahko zgodile v prihodnosti.

Navedeni viri

Anttiroiko, A. V. in Savolainen, R. (2011). Towards library 2.0: the adoption of web 2.0 technologies in public libraries. *Libri*, 61(2), 87–99.

Beletrina. (2020, 20. marec). Rekordno število izposoj na biblos.si [blog zapis]. *Beletrina*. si. Pridobljeno 29. 6. 2020 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.

Bonson, E. in Ratkai, M. (2013). A set of metrics to assess stakeholder engagement and social legitimacy on a corporate Facebook page. *Online information review*, 37(5), 787–803. doi: 10.1108/OIR-03-2012-0054

Common sense media. (2015). *The common sense census: media use by tweens and teens*. San Francisco, CA: Common Sense Media. Pridobljeno 5. 7. 2020 s spletne strani: https://www.commonsensemedia.org/sites/default/files/uploads/research/census_executive-summary.pdf

Cosec. (2020). *Rekordna izposoja knjig na portalu Biblos* [blog zapis]. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 10. 7. 2020 s spletne strani: <https://cosec.nuk.uni-lj.si/novica/rekordna-izposoja-knjig-na-portal-biblos>

Crawford, W. (2014). *Successful social networking in public libraries*. Chicago: American Library Association.

Čerče, P. (2014). MBP – »mi boš pomagal?!«: vključevanje revij v mednarodne bibliografske baze podatkov in kako se to tiče knjižnic. V M. Ambrožič in D. Vovk (ur.), *Skupaj smo močnejši: povezovanje, sodelovanje in etično delovanje* (str. 34–35). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

De la Pëna McCook, K. in Bossaller, J. S. (2018). *Introduction to public librarianship*. Chicago: American Library Association.

Eržen, M. (2020, 8. maj). Osebna korespondenca.

Harrison, A., Burrell, R., Velasquez, S. in Schreiner, L. (2017). Social media use in academic libraries: a phenomenological study. *Journal of academic librarianship*, 43(3), 248–256. doi: 10.1016/j.acalib.2017.02.014

Jenko, N. (2013). *Prisotnost slovenskih splošnih knjižnic na družbenem omrežju Facebook*. Magistrsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.

Jež, K. (2020, 22. junij). Covid – potisk nazaj v prihodnost? [blog zapis]. *MMC RTV Slovenija*. Pridobljeno 6. 7. 2020 s spletne strani: <https://www.rtvlo.si/kolumne/covid-potisk-nazaj-v-prihodnost/528118>

Kahmann, K. in Schwering, S. (2018). Why modern libraries have to be active on social media: 7 »glorious« reasons [blog zapis]. *ZBW Blog*. Pridobljeno 3. 7. 2020 s spletne strani: <https://www.zbw-mediatalk.eu/2018/03/warum-moderne-bibliotheken-in-social-media-aktiv-sein-muessen-sieben-glorreiche-gruende/>

Korošec, M. (2020). *Digitalni marketing od A do Ž*. Maribor: Rdeča Oranža.

- Krajnik, U. (2019). *Kaj mladi berejo?: vpliv socialnih omrežij in splošne knjižnice na bralne navade mladih*. Diplomski seminar. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Lah, S. (2014). Družbeni mediji – priložnost za knjižnice. V M. Ambrožič in D. Vovk (ur.), *Skupaj smo močnejši: povezovanje, sodelovanje in etično delovanje* (str. 83–85). Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Lah, S. (2017, 31. avgust). Knjižničarji pa ne čivkajo? [blog zapis]. *Blog COBISS*. Pridobljeno 18. 7. 2020 s spletne strani: <https://blog.cobiss.si/2017/08/31/knjiznicarji-pa-ne-civkajo/#more-1155>
- Lah, S. (2020, 14. april). V času pandemije COVID-19 s COBISS-om nemoteno do e-virov slovenskih knjižnic ter domačih in tujih baz podatkov [blog zapis]. *Blog COBISS*. Pridobljeno 18. 7. 2020 s spletne strani: https://blog.cobiss.si/2020/04/14/cobiss-knjiznice-v-casu_pandemije-covid-19/
- Pintar, A. (2020, 24. junij). Zgodba o perspektivi: kolumna študentke Ane Pintar [blog zapis]. *MMC RTV Slovenija*. Pridobljeno 6. 7. 2020 s spletne strani: <https://www.rtv slo.si/kolumne/zgodba-o-perspektivi/528233>
- Premk Bogataj, E. (2020, 3. april). Elektronska knjiga podira rekorde [blog zapis]. *Blog COBISS*. Pridobljeno 6. 7. 2020 s spletne strani: <https://blog.cobiss.si/2020/04/03/elektronska-knjiga-podira-rekorde/>
- Public Libraries in Europe and COVID-19: findings from NAPLE Members, April 2020. (2020). *Naple forum*. Pridobljeno 15. 6. 2020 s spletne strani: <https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:fce29ea1-1b83-479b-b674-a592b255f7e4/naple-narrative-report---european-library-services-during-covid19.pdf>
- Raziskava med člani, uporabniki in neuporabniki slovenskih splošnih knjižnic*. (2020). Grosuplje: Združenje splošnih knjižnic. Pridobljeno 6. 7. 2020 s spletne strani: https://www.knjiznice.si/wp-content/uploads/2020/06/ZSK_javnomnenska_raziskava_Nina-medija_2020.pdf
- Republika Slovenija. (2020, 29. aprila). Obvestilo o ponovni možnosti odprtja knjižnic, galerij in muzejev [blog zapis]. *Portal gov.si*. Pridobljeno 15. 6. 2020 s spletne strani: <https://www.gov.si/novice/2020-04-29-obvestilo-o-ponovni-moznosti-odprtja-knjiznic-galerij-in-muzejev/>
- Runco, D. (2020). Izzivi in priložnosti Knjižnice Koper med pandemijo. *Knjižničarske novice*, 30(3–4), 20–21.
- Sigh, M. N. in Naidu, G. H. S. (2015). Web 2.0 applications in library. *School of library and information science*. doi: 10.13140/RG.2.1.2520.2646
- STA. (2020, 5. maj). Spletna knjižnica Biblos z rekordno izposajo v času karantene [blog zapis]. *STA krog*. Pridobljeno 16. 6. 2020 s spletne strani: <https://krog.sta.si/2759910/spletna-knjiznica-biblos-z-rekordno-izposajo-v-casu-karantene>
- Statista. (2020). Number of monthly active Facebook users worldwide as of 1st quarter 2020 [blog zapis]. *Statista*. Pridobljeno 10. 7. 2020 s spletne strani: <https://www.statista.com/statistics/264810/number-of-monthly-active-facebook-users-worldwide/>

Statistični podatki o knjižnicah [spletno mesto]. (2020). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica, BibSiSt online. Pridobljeno 28. 7. 2020 s spletne strani: <https://bibsist.nuk.uni-lj.si/statistika/index.php>

Švab, K. (2020). Facebook, Instagram in Twitter osrednjih območnih knjižnic med karanteno zaradi COVID-19. *Knjižničarske novice*, 30(5), 7–9.

Uporaba družbenih omrežij in storitev klepeta v Sloveniji 2018–2019: sporočilo za javnost. (2020). Ljubljana: Valicon. Pridobljeno 29. 6. 2020 s spletne strani: https://www.valicon.net/wp-content/uploads/2020/01/Sporocilo_za_javnost-uporaba_druzbenih_omrezij_2018-2019.pdf

Wang, L. (2014). *A content analysis of the use of facebook by academic libraries*. Magistrsko delo. Chapel Hill: University of North Carolina, School of Information and Library Science. Pridobljeno 10. 7. 2020 s spletne strani: https://cdr.lib.unc.edu/concern/masters_papers/rn301476q

Zdravec Pešec, R. in Kranjc Vobovnik, A. (2017). Dan specialnih knjižnic 2017. *Organizacija znanja*, 22(1–2), 54–55. Pridobljeno 18. 7. 2020 s spletne strani: https://cobiss.si/oz/HTML/OZ_2017_1_2_final/58/index.html

dr. Katarina Švab

Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani, Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana
e-pošta: katarina.svab@ff.uni-lj.si