

RAD GRADSKJE KNJIŽNICE SLAVONSKI BROD ZA VRIJEME ZATVORENOSTI U 2020. GODINI

Work of the Public Library Slavonski Brod during closure in 2020

Zvezdana Saje

Gradska knjižnica Slavonski Brod
zvezdana.saje@aol.com

Goran Vučković

Gradska knjižnica Slavonski Brod
goran.vuckovic@gksb.hr

Mirna Grubanović

Gradska knjižnica Slavonski Brod
mirna.grubanovic@gksb.hr

UDK / UDC **025.12(497.543Slavonski Brod)“2020“**

Stručni rad / Professional paper

Primljeno/ Received: 18.01.2021.

BROJ
BIBLIOGRAFSKE
JEDINICE

390

Sažetak

U ovom radu opisane su aktivnosti koje je Gradska knjižnica Slavonski Brod poduzela tijekom ožujka i travnja 2020. godine, za vrijeme zatvorenosti uzrokovane pandemijom virusa SARS-CoV-2. U to je vrijeme Knjižnica bila zatvorena za fizičke posjete korisnika, a svu je svoju djelatnost s korisnicima obavljala putem poslužitelja za elektroničku poštu i društvenih mreža. S obzirom na ponuđene mrežne usluge, željelo se saznati je li Knjižnica svojim sadržajima uspjela zainteresirati korisnike i u kojoj su mjeri bili zadovoljni takvom uslugom. Metodologija rada sastojala se od praćenja rada knjižničara i aktivnosti korisnika društvenih mreža Facebook i u manjoj mjeri Instagram. Reakcije korisnika na objave Knjižnice izmjerene su i obrađene pomoću alata za statističko praćenje podataka koju koriste obje mreže. Jesu li korisnici bili zadovoljni radom Knjižnice u vrijeme dok je bila zatvorena i je li ostvarena kvalitetna interakcija utvrđeno je uz pomoć anonimnog anketnog mrežnog upitnika. Upitnik je objavljen na Facebook stranici Gradske knjižnice Slavonski Brod, a moglo ga se ispunjavati tijekom deset dana. Pojačan rad djelatnika na pripremi raznovrsnih objava rezultirao je većim odzivom korisnika u odnosu na razdoblje prije zatvaranja. Rad Knjižnice na navedenim

društvenim mrežama omogućio je knjižničarima da ostanu u kontaktu sa svojim korisnicima i ponude im sadržaje primjerene trenutku u kojem se Knjižnica zatekla.

Ključne riječi: Gradska knjižnica Slavonski Brod, SARS-CoV-2, društvene mreže, narodne knjižnice

Summary

This paper describes the activities taken by the Public Library Slavonski Brod during March and April 2020., during the closure caused by the SARS-CoV-2 virus pandemic. At that time the Library was closed for physical visits for all patrons and it performed all its activities with patrons through e-mail servers and social networks. With regard to the offered online services we wanted to find out whether the Library managed to interest users with its contents and to what extent they were satisfied with such a service. The methodology consisted of monitoring the work of librarians and the activities of users of social networks Facebook and to a lesser extent Instagram. Users' reactions to the Library's posts were measured and processed using the statistical monitoring tools used by the Facebook network. Whether the users were satisfied with the work of the Library at the time when it was closed and whether quality interaction was achieved was determined using an anonymous survey online questionnaire. The questionnaire was published on the Facebook page of the Public Library Slavonski Brod in the period of ten days. Increased work of employees on the preparation of various posts for publishing resulted in a higher response of users compared to the period before the closure. The work of the Library on the described social networks enabled librarians to stay in touch with their users and offer them content appropriate to the point in which the Library was at that time.

Keywords: Public library Slavonski Brod, SARS-CoV-2, social networks, public libraries

Uvod

Kriza je nepredvidiv događaj koji često ima negativan ishod i ugrožava sposobnost poslovanja organizacija, industrija i ustanova. Različiti autori slično definiraju krizu s izdvojenim zajedničkim elementima poput toga da se krize mogu predvidjeti, ali su ipak neočekivane, da mogu uzrokovati štetu organizacijama i pojedincima unutar organizacija i da su organizacije prisiljene komunicirati s različitim skupinama kako bi umanjile

moću štetu. Kvalitetno i brzo komuniciranje umanjuje štetu nastalu kriznim događajem i omogućava, ne samo uspješno prevladavanje krize, već i jačanje ugleda organizacije ili ustanove zahvaćene krizom bezobzira na uzrok.¹ Zatvaranje koje je uvedeno kako bi se spriječilo širenje virusa SARS-CoV-2 uzrokovalo je krizu širih razmjera ne samo u privredi i industriji, nego i u kulturi mnogih zemalja pa tako i u Hrvatskoj. Kako bi bile od koristi korisnicima u lokalnim zajednicama, ustanove u kulturi moraju brzo učiti i prilagoditi se promjenama. U vrijeme dok su bile zatvorene, knjižnice su na svojim mrežnim stranicama i na društvenim mrežama diljem svijeta objavljivale informacije koje su se odnosile na pandemiju novim koronavirusom. Dijelile su obavijesti o zbivanjima u lokalnim zajednicama, preporuke o pridržavanju fizičke distanciranosti, o higijeni ruku, o upotrebi raskužnih sredstava, upute Svjetske zdravstvene organizacije (World Health Organisation) i sl.² Abubakar Ladan navodi iskustvo nigerijskih knjižnica kao dobrih servisa koje su, na mrežnim platformama koje koriste, evaluirale i diseminirale informacije o kritičnoj situaciji uzrokovanoj pandemijom. Te aktivnosti imale su dobar odjek s obzirom na siromašno stanovništvo tog područja.³ Građani Republike Hrvatske od početka su pojave virusa bili dobro obaviješteni o pandemiji putem medija i službenih tijela države pa su takve informacije na mrežnim stranicama brodske Knjižnice bile zastupljene u manjem obimu.

Komunikacija Gradske knjižnice Slavonski Brod s korisnicima u kriznim okolnostima uzrokovanim pandemijom virusa SARS-CoV-2

Kraj zime i početak proljeća 2020. godine dočekan je praćenjem vijesti u medijima o pojavi virusa SARS-CoV-2 u Kini i njegova globalnog širenja. Prvi slučaj zaraze novim koronavirusom u Hrvatskoj zabilježen je 25. veljače 2020. godine.⁴ U Gradskoj knjižnici Slavonski Brod za proljeće su bile planirane aktivnosti poput obilježavanja manifestacija

¹Usp. Jugo, Damir. Menadžment kriznog komuniciranja. Zagreb : Školska knjiga : Edward Bernays Visoka škola za komunikacijski menadžment, 2017. str. 20-23.

² COVID-19 and the Global Library Field. URL: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#safe> (2020-10-13)

³ Usp. Ladan, Abubakar ; Haruna, Bala ; Madu, Augustine. COVID-19 Pandemic and Social Media News in Nigeria. The Role of Libraries and Library Association in Information Dissemination. URL: https://www.researchgate.net/publication/341575045_COVID-19_Pandemic_and_Social_Media_News_in_Nigeria_The_Role_of_Libraries_and_Library_Associations_in_Information_Dissemination (2021-01-14)

⁴ Potvrđen prvi slučaj koronavirusa u Hrvatskoj, karantena za najbliže kontakte. URL: <https://www.poslovnih.hr/hrvatska/potvrden-prvi-slucaj-koronavirusa-u-hrvatskoj-4214378> (2020-10-01)

„Dani hrvatskoga jezika“ i „U svijetu bajki Ivane Brlić Mažuranić“, proslave „Dan grada“, „Noć knjige“, „Dan Knjižnice“ i ostale književne promotivne aktivnosti koje se, nažalost, nisu održale zbog zabrane okupljanja većeg broja građana za vrijeme pandemije. Kako bi se ublažile štetne posljedice nastale zbog zatvaranja, korisnicima su ponuđene zamjenske usluge. Ponuđeni su im sadržaji na društvenim mrežama i komunikacija preko poslužitelja za elektoničku poštu.

Iako brodska Knjižnica nije doživjela krizu na način kako je definiraju teoretičari, uslijedili su događaji za koje u tom trenutku nije bila spremna. Planirani radni zadatci nisu se mogli u cijelosti odvijati pa su izostale rutinske procedure koje Knjižnica koristi u svakodnevnom radu⁵ i kojima se pristupilo na nov način. U tim kriznim okolnostima, zahvaljujući brznoj reakciji i organizaciji rada od strane rukovodećeg tijela ove ustanove i prema kasnijem „Naputku Nacionalne i sveučilišne knjižnice od 16. travnja 2020.“⁶, rad u Knjižnici organiziran je kao rad od kuće u mrežnom okruženju te je veći dio zaposlenika odmah počeo razmišljati što može učiniti kako bi se održao kontinuiran rad s korisnicima. Prema autorici Majdi Tafra-Vlahović, u trenutcima krize javnost očekuje da se organizacija obrati dionicima i javnostima⁷ kako bi podsjetila na djelokrug svoga rada, sada u potpuno novim okolnostima i tako stvorila percepciju neprekinutosti radnih postupaka. Kao moguće rješenje rada s korisnicima brodske Knjižnice, djelatnici su odabrali društvene mreže Instagram i Facebook.

Prisutnost Knjižnice na mrežnim stranicama Instagram i Facebook

Profilna stranica Gradske knjižnice Slavonski Brod na Instagramu⁸ otvorena je u prosincu 2019. godine i registrirana kao Proizvod/Usluga radi jednostavnijeg praćenja pokazatelja o zainteresiranosti posjetitelja za određene objave. Do polovine siječnja 2021. godine objavljene su 153 pojedinačne objave koje su se odnosile na promotivne aktivnosti Knjižnice i manji broj poticajnih objava za razvijanje kulture čitanja kod djece. S obzirom na nešto slabiju aktivnost i neredovno objavljivanje sadržaja, nije polučen značajniji uspjeh. Zbog nedostatka materijalnih sredstava Knjižnica se ne može oglašavati pa je i

⁵ Usp. Tafra-Vlahović, Majda. Upravljanje krizom: procjene, planovi, komunikacija. Zaprešić : Visoka škola za poslovanje i upravljanje „Baltazar Adam Krčelić“, 2011. str.18.

⁶ Naputak za rad hrvatskih knjižnica, s posebnim osvrtom na rad narodnih i školskih knjižnica za vrijeme pandemije bolesti COVID-19. URL: <https://www.nsk.hr/naputak-o-radu-hrvatskih-knjiznica-s-posebnim-osvrtom-na-rad-narodnih-i-skolskih-knjiznica-za-vrijeme-pandemije-bolesti-covid-19/> (2020-10-13)

⁷Usp. Tafra-Vlahović, Majda. Isto, str. 90.

⁸ Profil Knjižnice na Instagramu @gk_sb. URL: https://www.instagram.com/gk_sb/ (2020-07-12)

broj posjetitelja manji od željenog. Prema analitičkim podacima Instagrama, od ukupno 327 pratitelja, njih su 111 (34%) iz Slavanskog Broda, a 72 su (22%) pratitelja iz Zagreba. U međuvremenu je izrađen plan radnih aktivnosti na ovoj mreži kako bi se u budućnosti mogli pripremiti kvalitetniji sadržaji objava i prikupiti više pratitelja te time poboljšati vidljivost i prepoznatljivost Knjižnice na ovoj društvenoj mreži.

Facebook stranica Gradske knjižnice Slavonski Brod⁹ registrirana je u listopadu 2016. godine u kategoriji Lokalni posao (eng. Local Business) i u potkategoriji Knjižnica (eng. Library). Iako lokacijski gravitira području Brodsko-posavske županije, s obzirom na javno dijeljenje objava dostupna je, kako u Hrvatskoj tako i šire, za sve zainteresirane skupine posjetitelja. Do 15. siječnja 2021. registrirano je 2.000 pratitelja s 1.870 reakcija na sadržaj, a sa svojim novostima prijavilo se 565 korisnika.

Iako je Gradska knjižnica Slavonski Brod mrežne usluge imala i do zatvaranja, one se tada intenziviraju zbog rada od kuće jer su bile jedini komunikacijski kanal s korisnicima. Knjižničari su pretraživali, prikupljali, pripremali i objavlivali različite sadržaje i poučne informacije. Intenziviranjem rada u mrežnom okruženju poštovane su preporuke Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske, Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo te upute Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

Intenziviranje rada s korisnicima na društvenim mrežama

Društvene mreže čine pojedinci ili skupine pojedinaca koji su povezani uzajamnom potrebom stvaranja mreža prijateljstava, interesa, dijeljenja znanja, uvjerenja ili financijske razmjene. Danas je, zahvaljujući brzom širokopojasnom internetu, umrežen gotovo cijeli svijet. Društvene su se mreže s pomoću internetskih alata proširile na virtualni svijet¹⁰ i time omogućile višesmjernu komunikaciju između pružatelja usluga i korisnika, odnosno razmjenu informacija između različitih korisnika ili interesnih skupina u realnom vremenu i na različitim udaljenostima. Na taj način informacije su izašle iz okvira fizičkih prostora različitih entiteta, a knjižnice su *web* alate uspješno uklopile u svoje poslovanje. Koliko će knjižnice biti uspješne na društvenim mrežama, ovisi o njihovoj prilagodbi novim tehnologijama i potrebama korisnika.

⁹ Facebook stranica Gradske knjižnice. URL: <https://web.facebook.com/knjiznicasb> (2020-07-12)

¹⁰ Usp. Holcer, Dunja. Hrvatske narodne knjižnice i društvene mreže: doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2015., str. 8. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5713/1/Dunja_Holcer_Doktorski_rad.pdf (2020-07-13)

Neposredno nakon privremenog zatvaranja Knjižnice zbog pandemije izazvane virusom SARS-CoV-2, pristupilo se aktivnijem povezivanju Knjižnice i korisnika putem društvenih mreža Facebook i Instagram kao servisima za objavu tekućih informacija i prilagođenih obavijesti koje je nametnula pandemija. Kako Knjižnica u svom fondu nije posjedovala nijednu elektroničku knjigu za posudbu, osim djelomično digitalizirane građe Zavičajne zbirke dostupne u repozitoriju Brodensia¹¹, nastojala se popuniti praznina pronalaženjem izvora za besplatno mrežno čitanje pa su, shodno tome, na Facebook stranici Knjižnice ponuđene poveznice na izvore digitalne građe bez potrebe preuzimanja aplikacija za čitanje. Uz to su podijeljene poveznice na sadržaje iz kulture i druge zanimljivosti za koje se pretpostavilo da bi mogle zanimati korisnike i ostale posjetitelje stranice. Kako su i prije fizičke distanciranosti dijeljeni sadržaji promotivnog i informativnog karaktera, nastavljene su te aktivnosti. Objava s ponudom poveznica za besplatno čitanje polučila je relativno dobar uspjeh s 1.366 pregleda na Facebook stranici Knjižnice i 107 reakcija, što je bio dobar pokazatelj o zainteresiranosti posjetitelja stranice za podijeljene poveznice. Zbog nemogućnosti statističkog praćenja aktivnosti vezanih za korištenje ovakve usluge čitanja građe koja nije sastavni dio fonda, takav način rada s korisnicima nije se mogao održati kao trajno rješenje u poslovanju Knjižnice.

Nabava e-knjiga i komunikacija s korisnicima putem elektroničke pošte

Nedostatak digitalne građe nastojao se riješiti u što kraćem periodu. Vrlo je brzo uspostavljena komunikacija s dobavljačima te je u kratkom roku s određenim brojem licenci kupljeno stotinjak naslova djela lijepe književnosti, publicistike i stručne građe. Usporedo s nabavkom digitalne građe, korisnici i svi posjetitelji obaviješteni su o poduzetim aktivnostima Knjižnice na službenoj mrežnoj stranici¹² te na Facebook i Instagram profilnim stranicama. Obavijest je na Facebooku polučila dobar uspjeh s 11.933 pregleda i 715 reakcija, 52 komentara te 78 dijeljenja. Ova obavijest o nabavi elektroničke građe prijelomnica je u radu Knjižnice na društvenim mrežama s obzirom na vidljivost i reakcije korisnika. Za kupljenu elektroničku građu bibliografski su podatci po realiziranom plaćanju već bili spremljeni u bazi programa ZaKi koji Knjižnica koristi, stoga je kupljenu građu jedino trebalo klasificirati i pripremiti za posudbu. S obzirom na

¹¹ Digitalna zavičajna zbirka Brodensia. URL: <http://www.brodensia.hr/> (2020-07-19)

¹² Mrežno mjesto Gradske knjižnice Slavonski Brod. URL: <https://www.gksb.hr/> (2020-07-19)

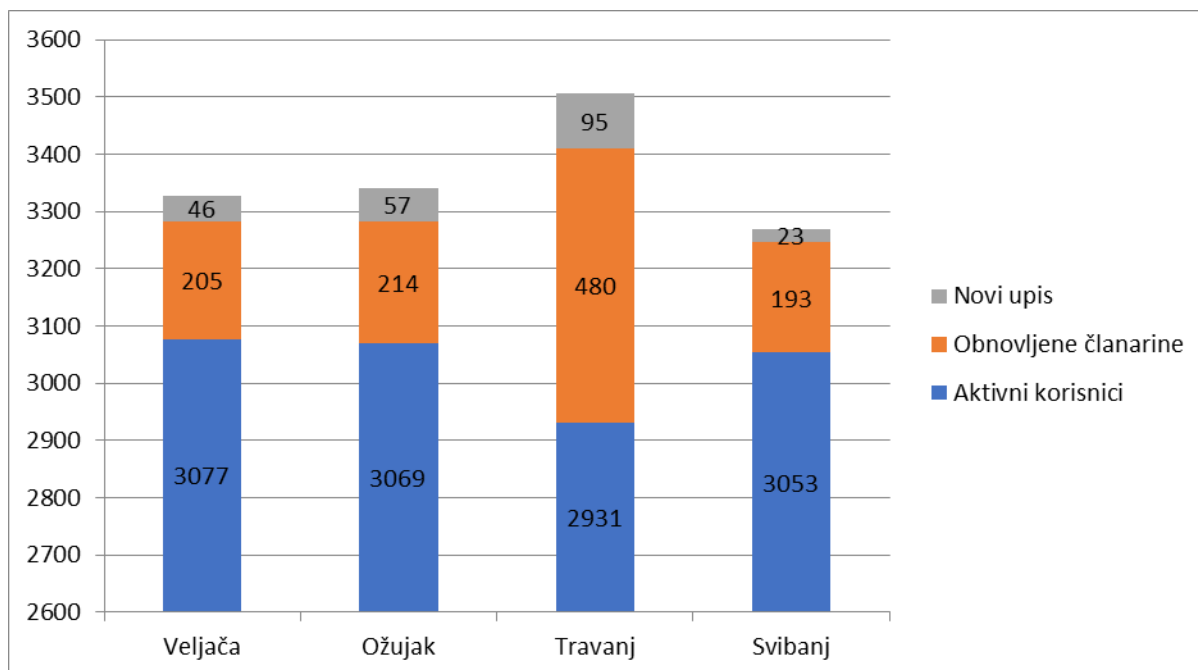
nemogućnost dolaska u fizički prostor ustanove, za učlanjenje, produljenje članstva i dodjelu PIN-a¹³ za pristup ZaKi-jevoj aplikaciji za čitanje registrirana je adresa na poslužitelju za elektroničku poštu, isključivo za tu namjenu. Uz navedenu uslugu posudbe, omogućeno je besplatno učlanjenje ili produljenje na rok od tri mjeseca uz oprost zakasnine za period dok je Knjižnica bila zatvorena. Na prijamu elektroničke pošte radila su četiri djelatnika prema utvrđenom rasporedu, svakog dana od 6.00 do 24.00 sata uključujući i dane tjednog odmora. Na odgovor knjižničara čekalo se u prosjeku do pet minuta. U periodu od 1. travnja do 30. travnja primljene su ukupno 703 poruke putem elektroničke pošte. Jednostavniji upiti brzo su rješavani, a neki upiti korisnika zahtijevali su dugotrajniju prepisku. Prepiska je obuhvaćala pojašnjenja o pristupu i načinu korištenja ZaKi-jeve aplikacije za čitanje, provjera valjanosti članstava, informacije o građi koja se nije mogla posuditi zbog zatvorenosti, informacije o ponovnom otvaranju Knjižnice i sl. U navedenom vremenskom periodu korisnicima su posuđena 453 primjerka elektroničkih knjiga. Budući da je Knjižnica dotadašnjim i svim budućim korisnicima putem Facebooka ponudila poveznicu na aplikaciju za čitanje ZaKi Book u sustavu programa ZaKi i obavijestila ih o besplatnom članstvu u trajanju od tri mjeseca (bilo da se radi o obnovi članstva ili prvom učlanjenju), u travnju se, očekivano, povećao broj članstava. U kojoj je mjeri knjižnica uspješna, mjerljivo je kroz povratne informacije korisnika. Sve ono što se radi vidljivo je u lokalnoj zajednici i iskazuje se konkretnim statističkim pokazateljima.¹⁴

Prema statističkim podacima sustava ZaKi, na Slici 1 prikazan je odnos aktivnog broja korisnika, broja obnovljenih članstava i broja novih upisa za svaki mjesec u vremenskom razdoblju od veljače do kraja svibnja 2020. Knjižnica je u veljači imala 3.077 aktivnih korisnika, 205 obnova i 46 novih upisa. U ožujku se broj aktivnih korisnika nije značajnije promijenio i iznosio je 3.069 korisnika, obnovljeno je 214 članstava, a novih upisa bilo je 57. U travnju, kada je Knjižnica bila u potpunosti zatvorena, očekivano je pao broj aktivnih korisnika i iznosio je 2.931 člana. Uzrok ovog smanjenja bila je nemogućnost dolaska u prostor Knjižnice. S obzirom na nešto stariju dob aktivnih korisnika i pretpostavke da će se Knjižnica zatvoriti, u ožujku je posuđeno više knjižne građe. Ipak, obnovljeno je 480 članstava, a novih upisa je bilo 95. Skok od gotovo 125% rezultat je

¹³ U sustavu ZaKi brojčana identifikacija za pristup aplikaciji je PIN koji ujedno služi i kao zaporka

¹⁴Usp. Novak, Helena. Narodne knjižnice i recesija – ili depresija? // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2011), str. 233.

ponude besplatne obnove članstva kao i besplatnog učlanjenja na rok od tri mjeseca. Povećan broj obnove i upisa u travnju odraz je pojačanog rada djelatnika na promotivnim aktivnostima o mrežnom pristupu knjižnoj građi. Ponuda je objavljena na Facebook i Instagram stranicama kao i na službenoj stranici Knjižnice. U svibnju je zadržan broj od 3.053 aktivnih korisnika. Obnovljena su 193 članstva s 23 nova upisa.



Slika 1. Prikaz aktivnih korisnika, obnovljenih članstava i novih upisa od veljače do svibnja 2020. godine

Priprema sadržaja za korisnike Facebooka i povratne informacije

Nakon zatvaranja Knjižnice za korisnike, za knjižničare je organiziran rad od kuće koji je službeno trajao od početka do kraja travnja 2020. godine, mada je taj rad započeo ranije, već od sredine ožujka. Zaposlenici su dobili upute za rad s određenim zadacima kako ne bi dolazilo do preklapanja aktivnosti u kreiranju sadržaja za društvene mreže budući da je u tom periodu Knjižnica najviše bila orijentirana na Facebook i Instagram. Pri pripremi sadržaja, djelatnici Knjižnice rukovodili su se novim radnim planom jer su izostale već dogovorene aktivnosti na obilježavanju manifestacija navedenih u uvodu rada. Popis poslova za knjižničare obuhvaćao je rad na mrežnoj usluzi „Pitajte knjižničare“, praćenje nakladničke produkcije, kako domaće tako i strane, odabir naslova knjiga i druge građe za buduću nabavu, priprema i izrada virtualnih sadržaja za korisnike različitih dobnih skupina, analizu i prijedloge za unaprjeđivanje službene mrežne stranice

i društvenih mreža na kojima je Knjižnica prisutna, redovne poslove Matične službe, osobito statistike, prikupljanje građe iz mrežnih izvora za hemeroteku Zavičajne zbirke i sl. Cjelokupnim radom na društvenim mrežama koordinirala su dva zaposlenika, a ponuđeni sadržaji tematski su bili podijeljeni po danima u tjednu te prema starosnoj dobi. Time se željela postići raznovrsnost ponude u virtualnom okruženju. Pri kreiranju objava pazilo se da građa bude usklađena i pripremljena prema dobnoj granici i da bude podjednako raspodijeljena. Time je izbjegnuto preferiranje određenih grupa korisnika.

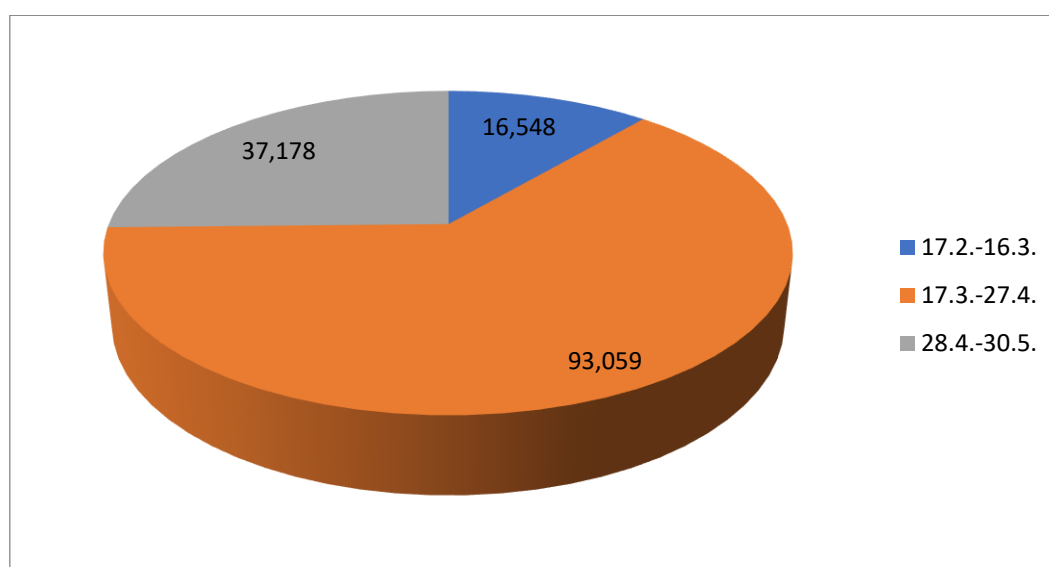
Pripremljena građa uglavnom se odnosila na informacije o radu Knjižnice u novim uvjetima, ponudi poveznica za periodiku na digitalnom mediju za djecu i odrasle, književnim osvrtima na djela iz lijepe književnosti (autorski radovi djelatnika Knjižnice), animiranog čitanja bajki, bilo da su ponuđene poveznice ili su djelatnici Dječjeg odjela sami snimili interpretacije, ponuđene su zanimljivosti iz hrvatske i svjetske kulturne baštine te tjedne upute za studente i sve zainteresirane korisnike kako koristiti mrežne baze podataka i izraditi završne, diplomatske i druge radove poštujući autorska prava. Pri pripremi i izradi sadržaja korišteni su uredski informatički alati koje knjižničari koriste u svakodnevnom radu te aplikacije pametnih telefona. U sklopu obilježavanja manifestacije „U svijetu bajki Ivane Brlić-Mažuranić“ preuzet je digitalni materijal iz repozitorija Zavičajne zbirke „Brodensia“ i posjetiteljima Facebook stranice Knjižnice predstavljena je Ivanina knjiga „Dječja čitanka o zdravlju“¹⁵ kao uvod za nadolazeći rođendan. Predstavljanje je rezultiralo s 2.591 pregledom uz 145 reakcija, 14 komentara i 17 dijeljenja objave. Tom prigodom pripremljena je virtualna izložba skulptura likova iz romana „Čudnovate zgone šegrta Hlapića“ napravljenih od metalnog otpada.¹⁶ Izložba je popraćena s 1.155 pregleda i 99 reakcija, 3 komentara i 5 dijeljenja. Za „Noć knjige“ organizirano je interaktivno druženje s posjetiteljima Facebook stranice. Kako je puno knjižnica za tu večer organiziralo video poveznice za susrete s književnicima i popularnim kulturnim radnicima, djelatnici su odlučili napraviti mali odmak od već viđenih događanja i biti drugačiji, a prepoznatljivi u zajednici. Naime, knjižničari ove Knjižnice pripremili su virtualnu interaktivnu radionicu na temu „Mali princ Antoinea de Saint-Exuperyja“. Ponuđene su poveznice na animacije i video isječke na YouTube platformi, organizirano

¹⁵ Brlić-Mažuranić, Ivana. Dječja čitanka o zdravlju. URL: https://www.brodensia.hr/119/view_bl/52/knjige/63/djecja-citanka-o-zdravlju-1927?tab=getmybooksTab&is_show_data=1 (2020-07-19)

¹⁶ Virtualna izložba skulptura iz Zavičajne zbirke Gradske knjižnice Slavonski Brod. URL: <https://web.facebook.com/media/set/?vanity=knjiznicasb&set=a.1395890287264577> (2020-07-19)

je biranje najljepših citata djela kroz mali kviz, predstavljena je kreativna radionica „Igra sjena“ i virtualni posjet muzejskoj i istraživačkoj knjižnici „Morgan“¹⁷ iz New Yorka. Ovaj način komunikacije s korisnicima u trajanju od nekoliko sati, polučio je uspjeh s više od tisuću pregleda ponuđenih sadržaja. Višesmjerna komunikacija koja je izostala u fizičkom obliku ostvarena je u virtualnom, što se pokazalo kao dobar način zadržavanja pažnje kod korisnika i usmjeravanje na sadržaje koje nudi Knjižnica. Osim što se pojačala, koncepcijski se aktivnost Knjižnice na Facebooku nije mijenjala od 2016. godine. U vrijeme zatvorenosti i rada od kuće izostali su popratni sadržaji o različitim događanjima u ustanovi koji su do zatvorenosti bili redovno objavljeni. Izostanak zbivanja, gostovanja i dnevnih aktivnosti korisnika na posudbenim odjelima u fizičkom prostoru Knjižnice, nastojao se nadoknaditi bogatijim mrežnim sadržajima iz različitih vidova kulturnog života Hrvatske i svijeta.

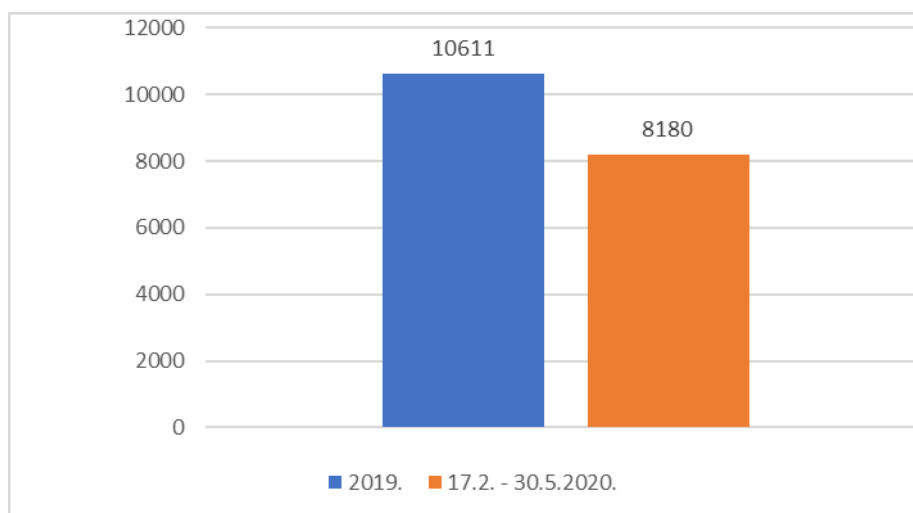
Slika 2 prikazuje broj pregleda objava na Facebook stranici Knjižnice za razdoblje od 17. veljače do 30. svibnja 2020. godine. Od 17. veljače do 16. ožujka pregledano je 16.548 objava. Od 17. ožujka do 27. travnja bilježimo skok od 93.059 pregleda, što je 462,3% više u odnosu na prethodni mjesec. Otvaranjem Knjižnice taj se trend zadržao u manjem obujmu i zaustavio se na 37.178 pregleda što je znatno više, u odnosu na prvi ciljani mjesec ovog istraživanja.



Slika 2. Ukupni broj pregleda objava od veljače do svibnja 2020. godine

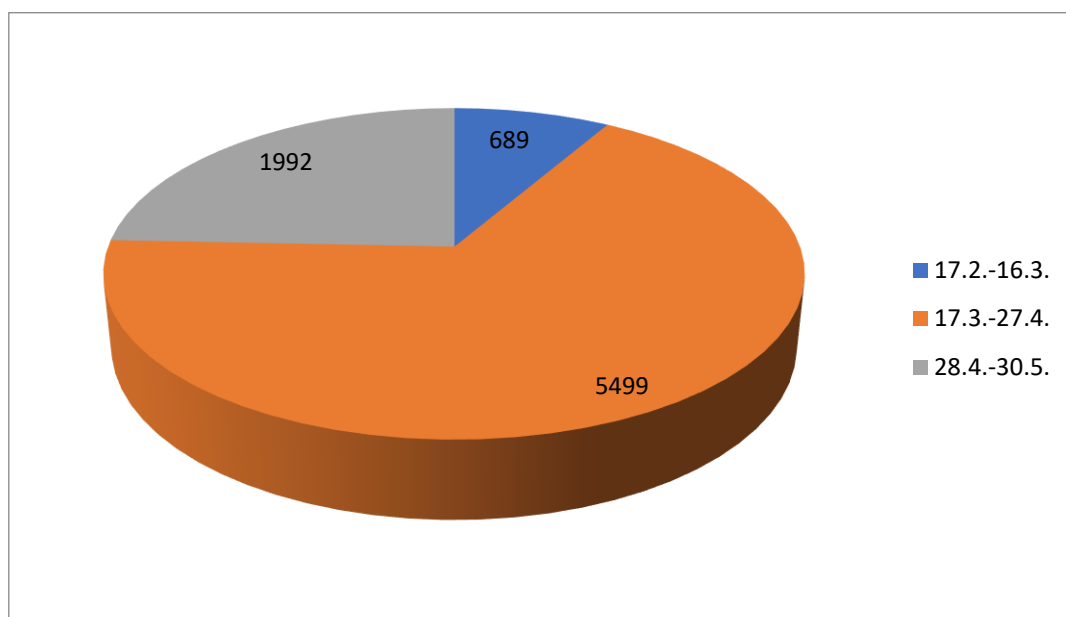
¹⁷ The Little Prince: A New York Story. URL: <https://www.themorgan.org/videos/little-prince-new-york-story?fbclid=IwAR2569FDC8YL0oLi6XrXVF1-oxP7dTA01txQxpiOEUTn69F8n8GA9YsUw0w> (2020-07-19)

Na Slici 3 prikazan je broj reakcija na objave Knjižnice u 2019. godini i u razdoblju od 17. veljače 2020. do 30. svibnja 2020. godine. U 2019. ukupno je bilo 10.611 reakcija na objave, a od 17. veljače do 30. svibnja 2020. bilo je ukupno 8.180 reakcija posjetitelja Facebook stranice Knjižnice. U navedenom tromjesečju broj reakcija bio je samo 23% manji nego u cijeloj 2019. godini.



Slika 3. Ukupan broj reakcija na objave za 2019. godinu i od 17. veljače 2020. – 30. svibnja 2020.

Referirajući se na prethodnu tablicu, na Slici 4 prikazan je podatak o broju reakcija na dijeljene sadržaje. Od 17. veljače do 16. ožujka, u mjesecu koji je prethodio krizi zbog pandemije, bilo je 689 reakcija. Od 17. ožujka do 27. travnja, u periodu kada su ljudi ostajali kod kuće, posjetitelji su reagirali s 5.499 reakcija na objave. To je povećanje za 698% u odnosu na prethodni mjesec. U razdoblju od 28. travnja do 30. svibnja bilježi se pad na 1.992 reakcije što je opet više nego prvi ciljni mjesec promatranog razdoblja. Reakcije su pokazatelj da se kod korisnika i posjetitelja stranice stvaraju navike praćenja aktivnosti Knjižnice na mrežnim platformama.



Slika 4. Ukupan broj reakcija na objave od veljače do svibnja 2020. godine

Istraživanje aktivnosti i zadovoljstva korisnika informacijama na Facebook stranici Gradske knjižnice Slavonski Brod

Cilj istraživanja

Analiza uspješnosti interakcije s korisnicima ne obuhvaća samo zbroj socijalnih i demografskih podataka, već i analizu utjecaja koji knjižnica ima na ciljnu skupinu. Cilj ovog istraživanja bio je saznati je li brodska Knjižnica u vrijeme dok je bila zatvorena zbog pandemije virusom SARS-CoV-2 uspjela svojim sadržajima na Facebook stranici zainteresirati korisnike za usluge koje je ponudila.

Metodologija, instrument i uzorak

Pojačan rad s korisnicima u virtualnom okruženju na Facebooku za vrijeme zatvorenosti rezultirao je određenim pokazateljima. Za analizu uspješnosti Knjižnice na Facebook stranici ponuđen je mrežni anketni upitnik koji su anonimno popunili korisnici te društvene mreže. Upitnik je izrađen s pomoću alata Google Obrasci. Anketa je sadržajno podijeljena u dva dijela. U prvom dijelu ankete željeli su se saznati demografski podatci: spol, starosna dob i stručna sprema korisnika. Drugi dio ankete odnosio se na uključenost korisnika u mrežno okruženje i korištenje Facebooka prije i za vrijeme zatvorenosti s naglaskom na utjecaj objava na korisnike za vrijeme zatvorenosti. Anketni upitnik bio je

dostupan deset dana, a ispitanici su trebali odgovoriti na deset pitanja. Anketni upitnik ispunila su 102 ispitanika.

Rezultati i rasprava

Prvo pitanje odnosilo se na spol ispitanika. Odgovorila su 102 ispitanika. Među ispitanicima bilo je 90 (88,2%) pripadnica ženskog spola i 12 (11,8%) pripadnika muškog spola. Odgovor „Ne želim dati podatak“ nitko nije označio.

Drugo pitanje trebalo je dati podatak kojoj starosnoj skupini pripadaju ispitanici koji posjećuju Facebook stranicu Knjižnice. Odgovorila su 102 ispitanika. Utvrđeno je da najveći broj ispitanika, njih 39 (38,2%) pripada starosnoj skupini od 40 do 50 godina. Dobi od 30 do 40 godina pripadaju 33 (32,4%) ispitanika, a 15 (14,7%) ispitanika odgovorilo je da pripadaju u dobnu skupinu između 50 i 60 godina. Dobnoj skupini od 20 do 30 godina pripada 15 (14,7%) ispitanika. Između 20 i 30 godina bilo je 10 (9,8%) ispitanika, a od 60 godina i starijih bilo je 5 (4,9%) ispitanika. Nije se prijavio nijedan korisnik mlađi od 20 godina. Prema demografskoj projekciji Sprout Social platforme za 2021. godinu, 51% korisnika mlađih od 17 godina ima registriran Facebook profil, ali ih je svega 5% aktivno na ovoj mreži.¹⁸ Pretpostavlja se da mlađi korisnici nisu bili spremni biti dijelom statističkog uzorka.

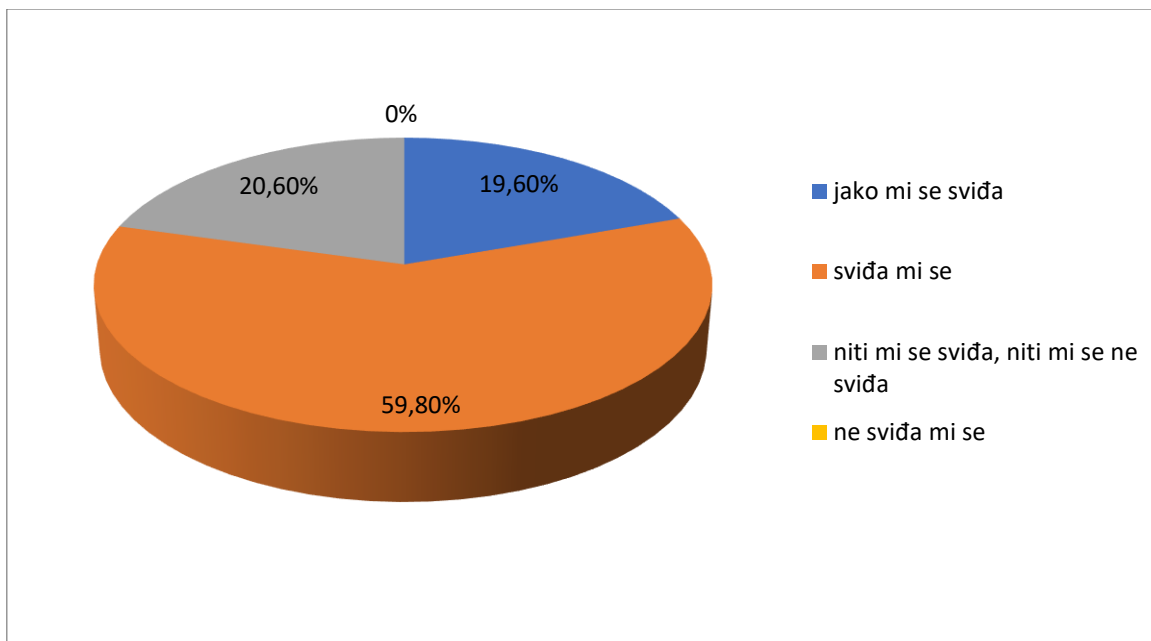
Na treće pitanje koje se odnosilo na naobrazbu, odgovorila su 102 ispitanika od kojih 56 (54,9%) ima visoku stručnu spremu, 33 (32,4%) ima srednju stručnu spremu, a 13 (12,7%) ima višu stručnu spremu. Nitko od 102 ispitanika nije imao osnovnu školu niti je bio bez ikakve školske spreme. Odgovorima na ovo pitanje željela se saznati obrazovna struktura korisnika Facebooka i njihove preferencije pri odabiru građe za čitanje. Kada je Knjižnica otvorena u redovnom radnom vremenu, građu u materijalnom obliku pretežno posuđuju korisnici sa srednjom stručnom spremom i tu pri odabiru građe prevladava beletristika, dok su korisnici mrežnih usluga, prema ovoj anketi, većinom ispitanici u višim obrazovnim razredima. U vrijeme dok je trajala fizička distanciranost i korisnici viših obrazovnih razreda, uglavnom su posuđivali digitalnu građu lakšu za čitanje.

¹⁸ Usp. Barnhart, Brent. Social media demographics to inform your brand's strategy in 2021. URL: <https://sproutsocial.com/insights/new-social-media-demographics/> (2021-03-22)

Na peto pitanje o posjećenosti društvenoj mreži Facebook odgovorila su 102 ispitanika. Facebook više puta u danu posjećuje 89 (87,3%) ispitanika. Jednom dnevno to čini 10 (8,8%) ispitanika, jednom tjedno 2 (2%) ispitanika, a jednom mjesečno 1 (1%) ispitanik. Iz ovog odgovora se može zaključiti da je veći broj ispitanika na Facebooku aktivan tijekom cijelog dana i da ih zanima sadržaj koji je prikazan na njihovim osobnim profilima. Novosti koje korisnici dobivaju na svom profilu sadrže i objave Knjižnice bez potrebe pristupa stranici.

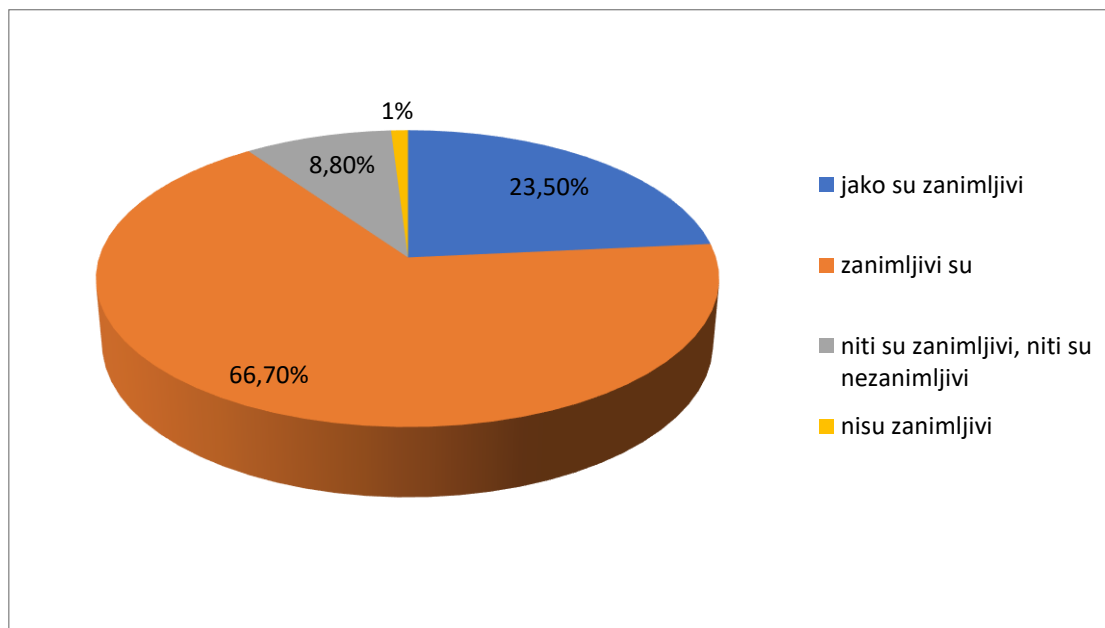
Na šesto pitanje o posjećenosti Facebook stranici Gradske knjižnice Slavonski Brod odgovorila su 102 ispitanika. Facebook stranicu Knjižnice jednom tjedno posjećuju 42 (41,2%) ispitanika. Jednom dnevno to čini 35 (34,3%) ispitanika, jednom mjesečno pristupa 18 (17,6%) ispitanika, a svega 7 (6,9%) ispitanika to čini više puta u danu. Prema ovom uzorku od 102 odgovora, vidljivo je da stranici Knjižnice dnevno ili tjedno pristupa nešto manje od 50% korisnika i pokazatelj je da je potrebno više i ozbiljnije raditi na pripremi sadržaja koji će korisnike zainteresirati za objave Knjižnice i priviknuti ih na češće pristupanje stranici.

Na sedmo pitanje sviđa li se korisnicima Facebook stranica Gradske knjižnice odgovorila su 102 ispitanika. To pitanje odnosilo se na opći dojam o stranici, a ne samo za vrijeme dok je Knjižnica bila zatvorena. Šezdeset jedan ispitanik (59,8%) odgovorio je da im se stranica sviđa, neutralnih odgovora („niti mi se sviđa, niti mi se ne sviđa“) bilo je 21 (20,6%), a da im se jako sviđa odgovorilo je 20 (19,6%) ispitanika. Nitko nije odgovorio u negativnom kontekstu. Vizualni izgled stranice i ponuđeni sadržaj je s više od 50% afirmativnih odgovora zadovoljavajući, no potrebno je uložiti dosta truda kako bi stranica bila prepoznatljivija većem broju korisnika Knjižnice i posjetitelja stranice. Na slici 5 prikaz je broja ispitanika u postotcima koji su različito reagirali na objave na Facebook stranici Gradske knjižnice.



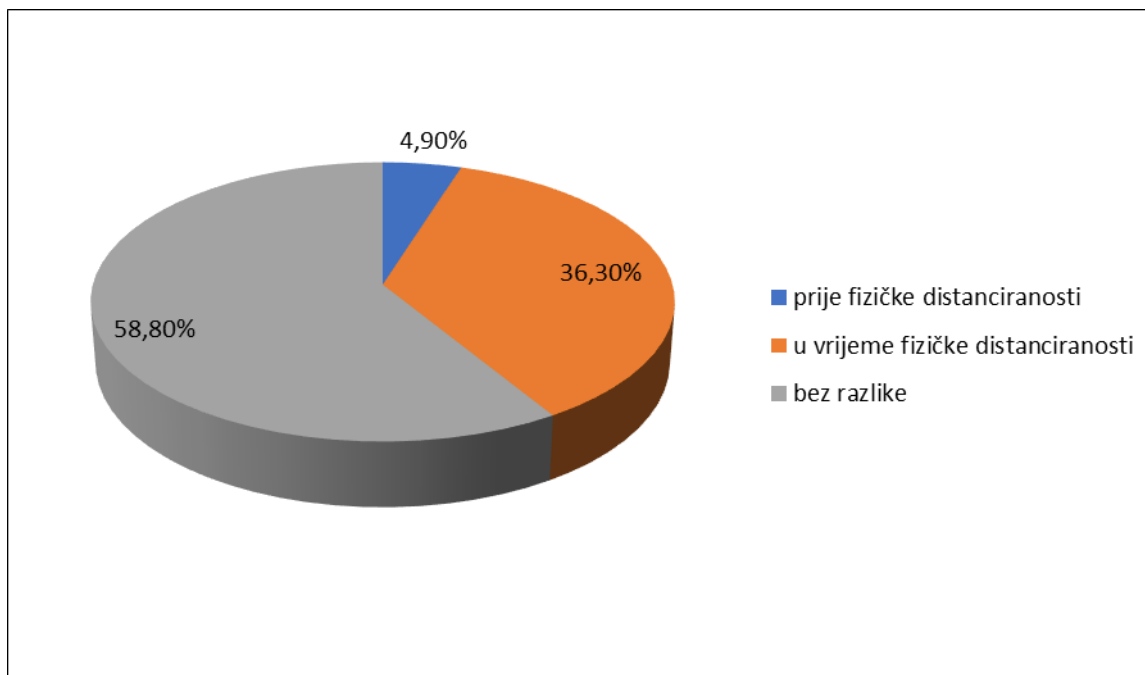
Slika 5. Dojmovi korisnika o Facebook stranici Gradske knjižnice Slavonski Brod

Na osmo pitanje o subjektivnom dojmu zanimljivosti sadržaja koje je ponudila Knjižnica odgovorila su 102 ispitanika. Od ukupnog broja odgovora, 68 (66,7%) ispitanika smatra da je sadržaj objava zanimljiv, da je jako zanimljiv smatraju 24 (23,5%) ispitanika, nedefinirano („niti su zanimljivi niti su nezanimljivi“) odgovorila su 24 (8,8%) ispitanika, a za 1 (1%) ispitanika sadržaji su bili nezanimljivi. Grafički prikaz reakcija na sadržaje vidi se na Slici 6. U vrijeme stroge fizičke distanciranosti građani Hrvatske više su boravili u zatvorenim prostorima. Zbog uskraćenih neposrednih kontakata češće su posjećivali društvene mreže. U pripremu sadržaja na Facebook stranici Knjižnice uložen je znatan trud djelatnika s namjerom da se korisnicima ponude različite informacije, kako edukativnog, tako i zabavnog sadržaja. Sadržaji u objavama priređivani su uz poštivanje Smjernica za razvijanje usluga i korištenje društvenih mreža u narodnim knjižnicama, IFLA-inih smjernica za narodne knjižnice i ostalih preporuka koje potiču čitanje kod mladih, kod osjetljivih skupina ili starijih te kontinuiranog razvijanja informacijske pismenosti. Knjižnica je svojim sadržajima u dnevnim ili povremeno višednevnim objavama, ovisno o važnosti informacija, nastojala popuniti prazninu koja je nastala fizičkim odvajanjem.



Slika 6. Mišljenja korisnika o zanimljivosti sadržaja koje je Gradska knjižnica Slavonki Brod ponudila na Facebook stranici u vrijeme dok je bila zatvorena

Deveto pitanje trebalo je dati odgovor na pitanje o učestalosti posjeta Facebook stranici Gradske knjižnice Slavonki Brod prije fizičke distanciranosti i nakon nje. Na pitanje su odgovorila 102 ispitanika. Promjene u broju posjeta nije bilo za 60 (58,8%) ispitanika koji su jednako posjećivali stranicu prije zatvaranja, za vrijeme zatvaranja i nakon otvaranja. Taj broj korisnika već je stvorio naviku pregledavanja novosti koje Knjižnica nudi pa za njih nije bilo razlike u frekvenciji posjeta. Prije zabrane okupljanja 5 (4,9%) ispitanika češće je pratilo stranicu, a 37 (36,3%) ispitanika češće je pratilo stranicu u vrijeme fizičke distanciranosti.

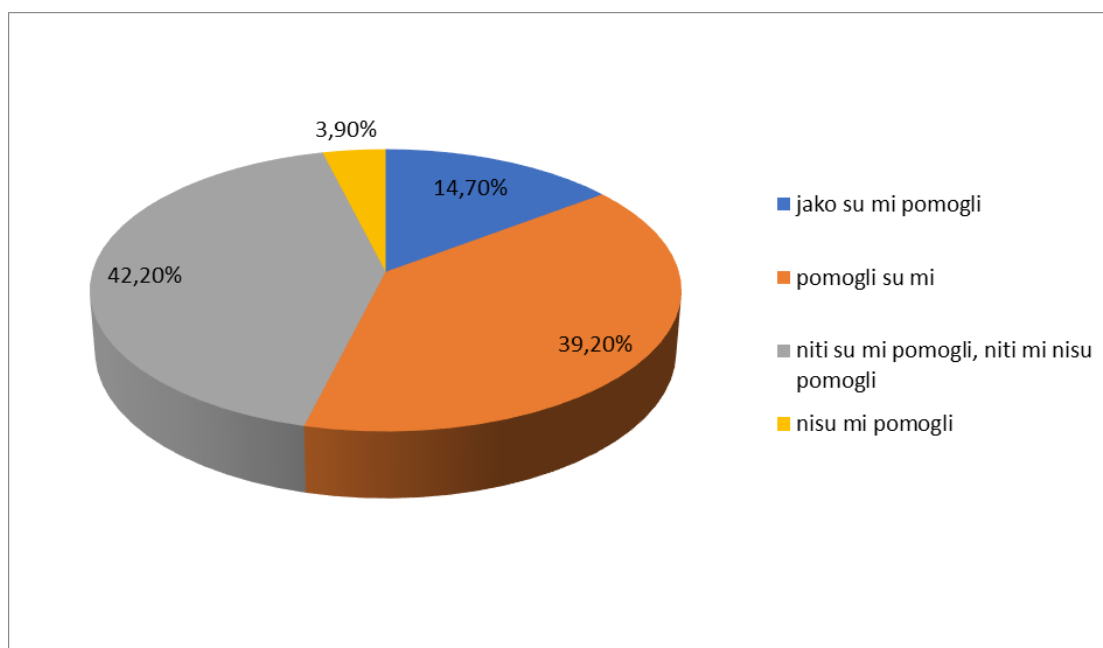


Slika 7. Učestalost posjeta Facebook stranici prije fizičke distanciranosti i nakon nje

Posljednje, deseto pitanje, trebalo je dati odgovor na to jesu li korisnici bili zadovoljni izborom virtualnih sadržaja i usluga knjižničara koji su trebali poslužiti kao pomoć u prevladavanju stresa zbog socijalne i fizičke distanciranosti. Zadaća zabavnih i informativnih sadržaja koje nude knjižnice nisu izravna pomoć za prevladavanje stresa koji je uzrokovala pandemija virusom, već služe skretanju pažnje s dnevne problematike, poticanja i stvaranja navike čitanja, razvoja kritičkog mišljenja i opuštanja. Odgovor su dala 102 ispitanika. Indiferentan stav („niti su mi pomogli niti mi nisu pomogli“) prema sadržajima koje je Knjižnica ponudila u objavama na svojoj Facebook stranici imala su 43 (42,2%) ispitanika, 15 (14,7%) ispitanika izjasnilo se da su im sadržaji jako pomogli. Četrdeset (39,2%) anketiranih korisnika izjasnilo se da su im sadržaji pomogli, a 4 (3,9%) ispitanika nisu osjetila nikakvu pomoć. Grafički prikaz vidljiv je na Slici 7.

Zaključak istraživanja

Analiza anonimne mrežne ankete pokazala je da su Facebook stranici Knjižnice najviše pristupale korisnice srednje životne dobi u višem obrazovnom razredu. Ispitanici koji su pristupili anketi redovno se služe internetom kao i društvenim mrežama. Facebooku većina ispitanika pristupa nekoliko puta u danu. Sviđa im se stranica Knjižnice i zanimljivi su im ponuđeni sadržaji.



Slika 8. Mišljenje korisnika Facebooka o virtualnom sadržaju Gradske knjižnice kao pomoći u prevladavanju stresa

Više od 50% ispitanika jednako je posjećivalo stranicu prije zatvaranja i u vrijeme fizičke distanciranosti. Objavama Knjižnice na ovoj društvenoj mreži nastojala se olakšati fizička i socijalna razdvojenost. Ipak, većina od 43 anketiranih ispitanika izjasnila se da im virtualna komunikacija s Knjižnicom nije bitnije pomogla u prevladavanju stresa, ali im nije ni odmogla. Intenziviranje rada na društvenim mrežama, naročito na sadržajima za Facebook, omogućit će veću uključenost Knjižnice u svakodnevni život korisnika i prepoznatljivost u lokalnoj zajednici.

Zaključak

Socijalna i fizička distanciranost uzrokovana pandemijom virusa SARS-CoV-2, novi su trenutci koji su knjižnicama nametnuli drugačiji rad s korisnicima. Gubitak neposrednog kontakta u prostorima ustanova u kulturi, odredio je smjer komunikacije kao iskonsku potrebu održanja kulture druženja. Društvene su mreže, uz poznate medije komuniciranja, razvojem tehnologije postale jedne od najučestalijih oblika komunikacije. Virtualni prostori uključeni u svakodnevno poslovanje omogućili su stvaranje profiliranije i kvalitetnije slike o Knjižnici u zajednici i izvan nje. Na pripremi sadržaja koje ova Knjižnica nudi na besplatnim servisima Instagram i Facebook radi više djelatnika koji su ujedno i administratori obiju stranica. Nove okolnosti zahtijevale su preustroj rada

knjižničara i proširenje zaduženja na veći broj djelatnika. Diferencirana organizacija rada omogućila je užu usmjerenost na zadatak. Time je dobivena raznovrsnija ponuda informacija. Opisane usluge omogućile su bolju povezanost s korisnicima. Povećan broj reakcija na Facebook stranici Knjižnice započeo je upravo s informacijom o usluzi posudbe digitalne građe. Odziv korisnika za opisani period omogućio je analizu rada s korisnicima. U tu svrhu izrađen je i objavljen na Facebook stranici Knjižnice anonimni mrežni upitnik s deset pitanja koji je trebao odgovoriti kolika je posjećenost stranice Knjižnice i jesu li korisnici bili zadovoljni objavama. Iz rezultata ankete vidljivo je da su korisnici uglavnom bili zadovoljni sadržajima koje je ponudila Knjižnica u vrijeme zatvorenosti. Raznovrsnost ponuđenih informacija zainteresirala je pratitelje Facebook stranice Knjižnice, no one nisu bile izravna pomoć u prevladavanju stresa uzrokovanog fizičkim odvajanjem od ostatka zajednice. Interna analiza pojedinih objava pokazala je za koju vrstu sadržaja su korisnici bili više zainteresirani. Ovo istraživanje omogućilo je knjižničarima rad na otklanjanju nedostataka sadržaja objava i jaču afirmaciju dobro prihvaćenih objava.

Literatura

Barnhart, Brent. Social media demographics to inform your brand's strategy in 2021. URL: <https://sproutsocial.com/insights/new-social-media-demographics/> (2021-03-16)

Brlić-Mažuranić, Ivana. Dječja čitanka o zdravlju. URL: https://www.brodensia.hr/119/view_bl/52/knjige/63/djecja-citanka-o-zdravlju-1927?tab=getmybooksTab&is_show_data=1 (2020-07-19)

COVID-19 and the Global Library Field. URL: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#safe> (2020-10-13)

Digitalna zavičajna zbirka Brodensia. URL: <http://www.brodensia.hr/> (2020-07-19)

Facebook stranica Gradske knjižnice. URL: <https://web.facebook.com/knjiznicasb.> (2020-07-12)

Holcer, Dunja. Hrvatske narodne knjižnice i društvene mreže: doktorski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2015., str. 8. URL: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5713/1/Dunja_Holcer_Doktorski_rad.pdf (2020-07-13)

Jugo, Damir. Menadžment kriznog komuniciranja. Zagreb : Školska knjiga : Edward Bernays Visoka škola za komunikacijski menadžment, 2017.

Ladan, Abubakar ; Haruna, Bala ; Madu, Augustine. COVID-19 Pandemic and Social Media News in Nigeria. The Role of Libraries and Library Association in Information Dissemination. URL: https://www.researchgate.net/publication/341575045_COVID-19_Pandemic_and_Social_Media_News_in_Nigeria_The_Role_of_Libraries_and_Library_Associations_in_Information_Dissemination (2021-01-14)

Mrežno mjesto Gradske knjižnice Slavonski Brod. URL: <https://www.gksb.hr/> (2020-07-19)

Naputak za rad hrvatskih knjižnica, s posebnim osvrtom na rad narodnih i školskih knjižnica za vrijeme pandemije bolesti COVID-19. URL: <https://www.nsk.hr/naputak-o-radu-hrvatskih-knjiznica-s-posebnim-osvrtom-na-rad-narodnih-i-skolskih-knjiznica-za-vrijeme-pandemije-bolesti-covid-19/> (2020-10-13)

Novak, Helena. Narodne knjižnice i recesija – ili depresija? // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2011), str. 233.

Potvrđen prvi slučaj koronavirusa u Hrvatskoj, karantena za najbliže kontakte. URL: <https://www.poslovni.hr/hrvatska/potvrden-prvi-slucaj-koronavirusa-u-hrvatskoj-4214378> (2020-10-01)

Profil Knjižnice na Instagramu @gk_sb. URL: https://www.instagram.com/gk_sb/ (2020-07-12)

Tafra-Vlahović, Majda. Upravljanje krizom: procjene, planovi, komunikacija. Zaprešić : Visoka škola za poslovanje i upravljanje „Baltazar Adam Krčelić“, 2011.

The Little Prince: A New York Story. URL: <https://www.themorgan.org/videos/little-prince-new-york-story?fbclid=IwAR2569FDC8YL0oLi6XrXVF1-oxP7dTA01txQxpiOEUTn69F8n8GA9YsUw0w> (2020-07-19)

Virtualna izložba skulptura iz Zavičajne zbirke Gradske knjižnice Slavonski Brod. URL: <https://web.facebook.com/media/set/?vanity=knjiznicasb&set=a.1395890287264577> (2020-07-19)