

# Društveni mediji i edukacija korisnika u narodnoj knjižnici tijekom pandemije COVID-19

---

**Matošević, Tina**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2023**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:827987>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-27**



**Sveučilište u Zadru**  
Universitas Studiorum  
Jadertina | 1396 | 2002 |

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zadar Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Sveučilišni diplomski studij Informacijske znanosti (jednopedmetni izvanredni)

**Tina Matošević**

**Društveni mediji i edukacija korisnika u narodnoj  
knjižnici tijekom pandemije COVID-19**

**Diplomski rad**

Zadar, 2023.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Sveučilišni diplomski studij Informacijske znanosti (jednopedmetni izvanredni)

Društveni mediji i edukacija korisnika u narodnoj knjižnici  
tijekom pandemije COVID-19

Diplomski rad

Student/ica:

Tina Matošević

Mentor/ica:

Doc.dr.sc. Martina Dragija Ivanović

Zadar, 2023.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Tina Matošević**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski rad** pod naslovom **Društveni mediji i edukacija korisnika u narodnoj knjižnici tijekom pandemije COVID-19** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 02. veljače 2023.

## Sažetak

Obrazovne zadaće narodnih knjižnica opisane su u najvažnijim dokumentima o poslovanju Narodnih knjižnica, kao što su IFLA-ine Smjernice za narodne knjižnice i Manifest za narodne knjižnice. U vrijeme krize uvjetovane COVID-om 19 knjižnice su poslovanje morale prilagoditi specifičnoj situaciji. Komunikacija s korisnicima prešla je u virtualni svijet, a društveni mediji postali su glavni alati u tom procesu. U radu se predstavljaju mogućnosti koje društveni mediji omogućavaju knjižnicama te na koji su način knjižnice same stvarale vlastiti sadržaj koji mogu koristiti u svrhu edukacije korisnika. U istraživačkom djelu rada predstavljeni su rezultati istraživanja edukacije korisnika na društvenim medijima u vrijeme pandemije COVID-19. Istraživanje je provedeno analizom sadržaja, a korpus istraživanja bile su objave na Facebook stranicama 5 zagrebačkih narodnih knjižnica. Cilj istraživanja bio je utvrditi što su i koliko knjižnice objavljivale, kojim su se alatima služile u edukaciji korisnika putem društvenih medija, te koje su edukativne sadržaje knjižnice objavile u 2021. godini.

Ključne riječi: narodna knjižnica, društveni mediji, edukacija korisnika, COVID-19 i knjižnice

## Sadržaj

1. Uvod.....	4
2. Obrazovna zadaća narodnih knjižnica.....	6
2.1 Narodne knjižnice nekad i danas .....	6
2.2 Temeljni dokumenti narodnih knjižnica.....	7
2.3 Obrazovna uloga narodnih knjižnica.....	10
3. Društveni mediji i knjižnice .....	11
3.1 Teorijska podloga i istraživanja o društvenim medijima u knjižnicama .....	15
4. Edukacija i cjeloživotno učenje.....	19
4.1 Vrste učenja .....	21
4.2 E-učenje .....	23
4.3 Pismenost u 21. stoljeću .....	24
4.4 Metapismenost i vođeno istraživačko učenje .....	26
5. Utjecaj COVID 19 krize na korištenje društvenih medija u narodnim knjižnicama .....	27
5.1 Primjer dobre prakse aktivnosti Knjižnica grada Zagreba tijekom krize .....	33
6. Istraživanje edukacije korisnika na društvenim medijima tijekom krize.....	36
6.1 Cilj istraživanja.....	36
6.2 Istraživačka pitanja .....	36
6.3 Metodologija istraživanja .....	37
6.4 Analiza Facebook stranica knjižnica .....	38
6.4.1 Facebook stranica Knjižnice Novi Zagreb .....	39
6.4.2 Facebook stranica Knjižnice Tina Ujevića .....	40
6.4.3 Facebook stranica Knjižnice Medveščak .....	41
6.4.4 Facebook stranica Knjižnice Dubrava .....	42
6.4.5 Facebook stranica Knjižnice Augusta Cesarca.....	43
6.5 Rezultati.....	44
6.6 Rasprava .....	45
7. Zaključak.....	49
8. Literatura .....	52

# 1. Uvod

Cjelokupna se današnja interakcija među ljudima temelji na umreženosti, koja proizlazi iz globalne mreže, interneta i društvenih medija. Korištenje društvenih medija pretpostavlja korištenje internetom i web aplikacijama za komuniciranje na načine koji još nedavno nisu bili zamislivi ni mogući. Trend razvoja društvenih medija promijenio je jednu od funkcija interneta koji je služio kao repozitorij znanja, jer se danas društvenim medijima ljudi koriste kao alatom za umrežavanje, odnosno spajanje. Od mnoštva postojećih društvenih mreža danas se najviše ističu Tik Tok, Instagram i Facebook. Mreža koja će nas posebno zanimati u ovom radu je Facebook. To je aplikacija koja je u početku stvorena kao platforma za unaprjeđenje komunikacije pojedinaca, s vremenom su se na tu mrežu uključile i ustanove, a među prvima koje su prepoznale potencijalne mogućnosti upravo su bile knjižnice. One se koriste društvenim mrežama kao alatom za promociju svojih usluga i sredstvom komunikacije s korisnicima.

Knjižnice danas u pružanju svojih usluga kombiniraju temeljne zadatke kao što su „nabava, obrada, čuvanje i davanje na korištenje knjižnične građe i izvora“ (IFLA, 2011), s novim ulogama, koje uključuju edukaciju i cjeloživotno učenje, pružanje potpore informiranju, smanjivanje digitalnog jaza, okupljanje djece, mladih i odraslih, te društveno uključivanje u lokalnu zajednicu. Uloga narodnih knjižnica u suvremenom društvu detaljno je promišljena, naročito unutar informacijskog društva i procesa 21. stoljeća (Sabolović-Krajina, 2020), ali i one su podložne vanjskim utjecajima, kao što su krizne situacije. Svijet je u današnje vrijeme suočen s velikim kriznim situacijama poput pandemija, ekoloških katastrofa, prirodnih katastrofa, ekonomskih kriza, a narodne knjižnice u tim situacijama imaju veliku zadaću pristupa i prijenosa informacija i znanja.

Prema Begum, Roknuzzaman i Shobhane (2020) uloga narodnih knjižnica u razvoju zajednica dobro je poznata, jer one su društveni prostori kojima se vjeruje i odgovorne su za osnaživanje cjelokupne zajednice putem raznolikih informacijskih programa i usluga, te mogu odigrati značajnu ulogu kroz virtualne usluge, informatičku i digitalnu edukaciju, povezivanje korisnika s pouzdanim mrežnim stranicama, informacijsko posredovanje i slično. Sukladno navedenom Babić, Cvjetković i Pavić (2021) govore o suvremenim narodnim knjižnicama koje se suočavaju s raznim izazovima, između kojih su i integracija suvremenih informacijskih i komunikacijskih tehnologija u knjižnično poslovanje, jer današnjim korisnicima internet je sastavni dio života, što uzrokuje nove informacijske i obrazovne potrebe, te narodne knjižnice

nude prilagođene i stalno nove usluge i aktivnosti. Stoga je ključno obratiti pažnju na virtualne usluge, a danas, u vrijeme krize, sve je izraženija potreba za kvalitetnim i raznovrsnim virtualnim uslugama i sadržajima.

Danas se većina knjižnica u Hrvatskoj koristi društvenim mrežama, a Facebook je i dalje najpopularnija društvena mreža. Knjižnice žele unaprijediti komunikaciju i odnose sa svojim korisnicima, kako aktualnim, tako i potencijalnim te svoju prisutnost objavljuju, među ostalim, i na Facebooku, Instagramu i YouTubeu. Facebook stranice knjižnica imaju iste mogućnosti kao osobni profili, pa se obavijesti koje su objavljene na Facebook stranici pojavljuju i na stranicama korisničkih osobnih profila. Takvim načinom objavljivanja knjižnice izravnom putem pružaju informacije te ih korisnici ne moraju pretraživati na mrežnim stranicama. No, mora se paziti na učestalost objava jer prevelik broj informacija dovodi do mogućnosti korisnikova zasićenja stranicom. Na taj način knjižnica može izgubiti određen broj korisnika. To je naročito važno u ovo vrijeme krize kada su društveni mediji često jedini način promoviranja knjižničnih aktivnosti i usluga, kao i svakodnevne komunikacije sa korisnicima i njihove edukacije. Pejić (2020) smatra da su krize razdoblja tijekom kojih ne vrijedi uobičajeno funkcioniranje društva i institucija, a rezultat su raznih prijetećih uzroka kao oblika prirodnih nepogoda, ljudskih pogrešaka i slično.

Narodne knjižnice tijekom kriza prilagođavaju način svog poslovanja jer žele umanjiti ili poništiti te negativne rezultate krize, a nakon završetka krize, naponi su usmjereni prema postizanju ranije razine poslovanja. Za vrijeme krize izgradnja knjižničnih zbirki, usluge i ostale knjižnične aktivnosti, konstantno se moraju mijenjati. Taj proces zahtjeva uvođenje novih i inovativnih aktivnosti, a prestanak sa onim svakodnevnima, što znači da narodne knjižnice iz krize izlaze još jače, sa prilagođenim starim, ali i mnogim novim aktivnostima i uslugama.



## 2. Obrazovna zadaća narodnih knjižnica

### 2.1 Narodne knjižnice nekad i danas

Prve knjižnice pojavile su se istovremeno s pojavom prve pismenosti, koja je ključna ne samo za knjižnice, već i za napredak čovječanstva, jer do pojave knjižnica znanja i izumi većinom su nestajali s njihovim izumiteljima. Ono što knjižnice čini izuzetnima je što su one ta znanja sačuvale i učinile dostupnima većem broju ljudi, čime su omogućile ekspanziju ideja i znanja, te se one stoga oduvijek posredno smatraju kolektivnom inteligencijom čovječanstva.

Stoljećima su knjižnice smatrane stupovima društva koje se temelje na znanju ljudi, a uloga im je bila pomoći ljudima u prikupljanju i korištenju informacija, stjecanju uvida, vještina i znanja. Narodne knjižnice osiguravaju pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i na raspolaganju su svima „bez obzira na rasu, nacionalnost, dob, spol, religiju, jezik, invaliditet, ekonomski i radni status te obrazovanje“ (IFLA, 2011). Ipak, neke su skupine ljudi bile marginalizirane u društvu a onda povezano i u obrazovanju, a ujedno i u pristupu knjižničnim uslugama. U tradicionalnim knjižnicama sve do 19. stoljeća nije se vodila briga o napretku i društvenim promjenama, a tada su osnovane narodne knjižnice koje su svojom funkcijom dovele do ubrzane demokratizacije, jer je korištenje zbirke i usluga postalo svima dostupno, sa naglaskom na edukaciji i pružanju jednakih mogućnosti svima.

Uloge narodnih knjižnica u današnje su vrijeme zaista mnogobrojne. „One su obrazovne, kulturne i informacijske ustanove koje pružaju pristup sustavno organiziranu znanju, čime pridonose napretku cjelokupnog društva“ (IFLA, 2011). Zahvaljujući njima pojedinci šire svoje vidike, oblikuju svoja mišljenja i stječu vlastita stajališta, a sve su te mogućnosti knjižnica danas pozitivno izmijenjene pomoću informacijske i komunikacijske tehnologije. Prema Abumandour (2020) trebale bi biti klasificirane kao informacijska središta i središnji izvori obrazovnih materijala, od tradicionalnih do online tečajeva, a ovisе o profesionalizmu i stručnosti knjižničara, te igraju ključnu ulogu svake zajednice pružajući različite usluge raznim kategorijama korisnika, u obrazovne i rekreativne svrhe. Međutim, i u današnje vrijeme suočavaju se s izazovima praćenja tehnološkog razvoja, održavanja i nadogradnje svojih usluga, a trebale bi doseći i podržati sve vrste korisnika, kao što su pismeni, nepismeni, djeca, mladi, odrasli, osobe s invaliditetom, manjine, osobe u bolnicama ili u zatvorima. Sa navedenim se slaže i Balapanidou (2015), koja navodi da su narodne knjižnice

stoljećima sastavni dio društva s besplatnim i dostupnim pristupom resursima za obrazovne svrhe i slobodno vrijeme, koje podržavaju i organizirano i samostalno učenje u svim oblicima za sve dobne skupine.

Narodne su knjižnice ustanove koje imaju veliki utjecaj na društvo, a jedna od njihovih ključnih misija je širenje pismenosti i cjeloživotnog učenja kako bi poboljšale i ispunile potrebe društva. Nisu više ograničene samo na svoje zgrade, fizičke zbirke ili usluge unutar svojih zidova. Većina ih se uspješno nosi s porastom korisničkih zahtjeva, kao i tehnološkim i obrazovnim izazovima. Prema Abumandour (2020) zahvaljujući otvorenom pristupu i otvorenim obrazovnim resursima, nude obrazovne materijale, tečajeve i znanstvene publikacije korisnicima, jer isporučuju svoje usluge ne samo licem u lice, već i online. Ranije su svi ti resursi bili ograničeni na obrazovne ustanove, kojima se pristupa na određenom mjestu, u određeno vrijeme.

No, u današnje vrijeme korisnici imaju vrlo različite zahtjeve za obrazovnim resursima te digitalnim alatima i uslugama. Korisnici pristupaju narodnim knjižnicama fizički i virtualno, tražeći vodstvo i pomoć knjižničara u tom turbulentnom okruženju. Globalni tehnološki razvoj promijenio je zahtjeve za lakšim pristupom znanju, a novi uvjeti utjecali su i na informacijske, ali i obrazovne potrebe i potrebe za cjeloživotnim učenjem. U vrijeme različitih oblika kriza narodne knjižnice uspješno prevladavaju lokalne i globalne izazove, čime se pozicioniraju u središte društva znanja.

## 2.2 Temeljni dokumenti narodnih knjižnica

IFLA, krovna knjižničarska udruga, objavila je Smjernice za narodne knjižnice koje su postale ključni dokument koji koriste narodne knjižnice diljem svijeta. U izdanju Smjernica iz 2011. godine navodi se da su narodne knjižnice već godinama podrška formalnom i neformalnom obrazovanju (2011, 16). Ondje gdje je obrazovanje prioritet, narodne knjižnice imaju ulogu podupiranja formalnog obrazovanja, čime se potiče dječja zainteresiranost za znanjem, učenjem i čitanjem. Kroz aktivnosti i programe te usluge koje su usmjerene na njihove potrebe, djeca će naučiti koristiti narodnu knjižnicu te je vjerojatno da će i kao odrasle osobe biti korisnici knjižnice koji koriste njezine usluge u formalne kao i neformalne svrhe (IFLA, 2011, 17).

Obrazovanje je jedna od njihovih ključnih zadaća, jer imaju ulogu sakupljanja, organiziranja i korištenja informacija te omogućavanja pristupa knjižničnoj građi (IFLA, 2011, 43). Prema Smjernicama (2011, 15), narodne knjižnice pružaju usluge i osiguravaju dostupnost građi na različitim medijima i formatima čime zadovoljavaju obrazovne i informacijske potrebe te osobni razvoj. Imaju i važnu ulogu za razvoj i izgradnju demokratskog društva, omogućujući pojedincu pristup raznolikim znanjima, idejama i mišljenjima. Podupiru cjeloživotno učenje, surađujući sa obrazovnim ustanovama kao pomoć korisnicima svih dobnih skupina u formalnom i neformalnom obrazovanju. Osiguravaju raznovrsnu građu za zadovoljavanje interesa i podupiranje pismenosti i razvoj osobnih životnih vještina ljudi (IFLA, 2011, 15). Sve je važnija uloga narodnih knjižnica u obrazovnoj mreži jer osigurava prostor i pristup građi kako bi zadovoljila te potrebe.

Narodna knjižnica prema Smjernicama (2011, 41-42) treba omogućiti pristup svim vrstama korisnika kako bi ostvarila sve svoje uloge. Korisnik kao pojam podrazumijeva i potencijalne korisnike, a ne samo postojeće te je od iznimne važnosti da narodna knjižnica prepozna i zadovolji potrebe i korisnika i potencijalnih korisnika. Svako ograničenje pristupa smanjuje mogućnost ispunjavanja te uloge. Kako bi narodna knjižnica bila uspješna, treba identificirati i analizirati potrebe potencijalnih korisnika, temeljem čega razvija usluge, aktivnosti i programe.

Knjižnicama je od iznimne važnosti svjesnost o kulturnim, društvenim i ekonomskim promjena unutar zajednici. Tako razvijaju službe i usluge dovoljno fleksibilne i prilagodljive promjenama (IFLA, 2011, 94). Obzirom na razvoj tehnologije, moraju osigurati pristup tehnologijama, ali i razviti obrazovne programe za podučavanje korisnika za njihovo korištenje. Edukaciju je moguće provoditi pomoću raznih kulturno-edukativnih i animacijskih aktivnosti, kao i pomoću raznih alata društvenih medija.

Manifest za narodne knjižnice (2011, 105) također ističe važnost i ulogu narodnih knjižnica unutar društva, jer one osiguravaju uvjete za učenje tijekom cijelog života, omogućuju razvoj neovisnosti u odlučivanju i razvitak pojedinaca i društvenih skupina. U Manifestu se također ističe da je narodna knjižnica ključni temelj obrazovanja i obavješćivanja. Navodi i kako službe narodne knjižnice osiguravaju jednakost pristupa sadržajima i uslugama svima, a onima koji nisu u mogućnosti služiti se redovitim uslugama i građom, potrebno je osigurati posebne službe i građu. Prema istom Manifestu (2011, 106), dvanaest je „ključnih zadaća vezanih uz obavješćivanje, opismenjavanje, obrazovanje i kulturu koje moraju biti jezgrom

službi narodne knjižnice“. Tako su kao prva i druga zadaća navedene “stvaranje i jačanje čitalačkih navika kod djece od rane dobi” i “podupiranje osobnog obrazovanja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama“. Još neke od zadaća narodnih knjižnica prema Manifestu su “promicanje svijesti o kulturnom nasljeđu, uvažavanju umjetnosti, znanstvenih postignuća i inovacija”, kao i “stvaranje mogućnosti za osobni kreativni razvitak”, ali i „olakšavanje razvitka informacijskih vještina i računalne pismenosti“.

Prema Standardu za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (2021), zadaće narodne knjižnice su „osiguravanje pristupa znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i djelima pisanog stvaralaštva svim članovima zajednice te pružanje knjižničnih usluga i osiguravanje građe na različitim medijima i u virtualnom pristupu“, zadovoljenje kulturnih, obrazovnih i informacijskih potreba. Važnu ulogu imaju u poticanju i promicanju čitanja, omogućujući pristup raznolikim znanjima, idejama i mišljenjima (članak 3 st. 2). Prema istom Standardu (2021) djelatnost narodnih knjižnica je pružanje knjižničnih usluga koje uključuju „obrazovanje korisnika za korištenje knjižnice i knjižničnih usluga, programe poticanja čitanja i razvoja čitateljske kulture, programe informacijske i medijske pismenosti, te kulturno-animacijske i edukacijske programe i događanja“ (članak 4 st. 1). One, također, kroz posebne programe provode razne usluge, organiziranje korisničkih programa edukacije kako bi podigle stupanj „informativne, digitalne, medijske i drugih vrsta pismenosti“ (članak 35).

U vrijeme krize, narodne knjižnice morale su pronaći način ostvarivanja svojih funkcija i zadaća koje se navode u Smjernicama, Manifestu i Standardu. Kao što navodi Manifest za narodne knjižnice (2011, 105), one imaju „ulogu obavijesnog središta koje korisnicima omogućava neposredan pristup različitim vrstama znanja i informacija“. Obzirom da je posjet knjižnici bio onemogućen, odgovorilo se na potrebe korisnika organizacijom aktivnosti u virtualnom okruženju. Prema Mašina Delija i Holcer (2021) većina je narodnih knjižnica ranije koristila svoje Facebook stranice za objavljivanje samo općih obavijesti i informacija o radnom vremenu, a kasnije su društveni mediji održavali konstantnu prisutnost knjižnica u zajednici. Osmišljene su nove aktivnosti i usluge, jer su službe potrebne korisnicima u knjižnici bile nedostupne, te se kao odgovor na izazove krize, prešlo iz fizičkih prostora u mrežno okruženje, čime su stvoreni vlastiti virtualni prostori za učenje u knjižnici.

## 2.3 Obrazovna uloga narodnih knjižnica

Jedna od ključnih uloga narodne knjižnice je obrazovna uloga, kojom se ona definira kao centar učenja kojim se obuhvaća učenje i u formalnom i neformalnom smislu. Konstantno unapređenje znanja, kompetencija i raznih vještina učenjem u svim životnim razdobljima omogućilo je razvoj koncepta cjeloživotnog učenja. Korisnici narodnih knjižnica obrazuju se za upotrebu informacija bez obzira gdje se nalaze te se tako osposobljavaju za cjeloživotno učenje u nestalnom informacijskom okruženju. Osim toga, narodne knjižnice moraju zadovoljiti korisničke potrebe pružanjem odgovarajuće kvalitetne usluge. Cilj je ispunjavanje potreba cjelokupne zajednice suvremenim pristupom knjižničara kroz organiziranje inovativnih knjižničnih službi. Ograničavanje pristupa, bilo ono namjerno ili slučajno, umanjuje mogućnost ispunjavanja osnovne uloge narodne knjižnice. Prilagodba narodnih knjižnica na promijenjene uvjete rada tijekom krize, vidljiva je iz njihovog napora za stalnim predstavljanjem novih edukativnih sadržaja za korisnike zbog zadovoljavanja novih korisničkih potreba.

Narodne knjižnice igraju ključnu ulogu u razvijanju i širenju obrazovanja putem e-učenja. Tradicionalna uloga narodne knjižnice je ponuditi informacijske izvore korisnicima i biti čuvar informacija, no, danas ovu ulogu treba proširiti i na uslugu pružatelja informacija i vrata prema znanju. Prema Vitori, Stulić i Bakmaz (2018) obrazovna je uloga temelj knjižničkog poslanja, a ta je uloga definira kao centar učenja, jer učenje izlazi iz formalnih okvira obrazovanja lokalne zajednice. Bon (2012) tvrdi da su to mjesta koja naglašavaju motivaciju za čitanjem, stjecanjem iskustava, doživljaja i obrazovanjem, odnosno centri zajednice za sve vrste učenja, pismenosti i kvalitetno provođenje slobodnog vremena.

Prema Smjernicama za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju (2011, 17-20) učinak knjižnica iskazuje se posebno kroz razvoj informacijske pismenosti, jer za kvalitetno cjeloživotno učenje bitne su informacijske vještine, te narodne knjižnice trebaju olakšati korisnicima pronalazak informacija osiguranjem informacijskog opismenjavanja, jer je informacija temelj obrazovanja i glavni dio u procesu učenja. Tako Balapanidou (2015) navodi da narodne knjižnice potiču rano opismenjavanje i jačaju angažman obitelji putem programa koji spajaju učenje i čitanje sa zabavom, pružaju zajednicama niz inovativnih, interaktivnih i zabavnih aktivnosti. Obzirom da je globalni razvoj transformirao informacijsko okruženje, knjižničari su shvatili da svoju ulogu trebaju unaprijediti pretvarajući knjižnice u inovativna i tehnološka središta učenja, bliska lokalnim zajednicama, pružajući usluge korištenja materijala

za učenje i internetskih izvora. Time knjižničari igraju ključnu ulogu u jačanju informacijske pismenosti stanovništva i njegove digitalne uključenosti. Sa navedenim se slažu i Vajzović i Hibert (2021, 30-32) koji tvrde da je sudjelovanje knjižnica u društvu znanja usmjereno na digitalno obrazovanje kao sastavni dio edukativnih programa knjižnica. Promicanje pismenosti i čitanja, medijska i informacijska pismenost, istraživačka podrška u procesu nastave, rješavanje problema putem digitalne tehnologije samo su neke od ključnih aktivnosti knjižnica u procesu učenja u 21. stoljeću.

Kao što je navedeno u ovom poglavlju narodne knjižnice doprinose osnaživanju zajednice, osiguravaju pristup informacijama i znanju na svim medijima i formatima, osiguravajući intelektualne slobode. Prema citiranim dokumentima u ovom poglavlju, ključna uloga narodnih knjižnica je u osiguravanju ravnopravnosti pristupa znanju te u samom procesu prijenosa znanja. Također, moraju odgovarati na informacijske i komunikacijske potrebe korisnika te ispunjavati svoje obrazovne zadatke, što ih čini ključnim ustanovama za današnje informacijsko društvo. One su, kako fizički, tako i virtualni centri komunikacije koji služe za pristup lokalnim i globalnim znanjima te približavaju bogatstvo znanja i kultura široj zajednici. Sve je izraženija obrazovna uloga knjižnice, koja se danas temelji na uporabi novih tehnologija i komunikacije putem društvenih medija.

### 3. Društveni mediji i knjižnice

Društveni mediji virtualni su prostor za razmjenu informacija koji dopunjuje interakciju licem u lice. Knjižnice i knjižničari uvijek su se susretali s promjenama uzrokovanim tehnološkim inovacijama i uz njih se prilagođavali korisnicima. Promjenom komunikacijskog obrasca zbog tehnologije, knjižnice su morale velikom brzinom prihvatiti nove tehnologije i novi oblik komunikacije. Knjižničari postaju učitelji, potiču na informacijsku pismenost, promiču čitanje, komuniciraju s korisnicima te ih educiraju. Zbog užurbanog tempa života korisnici su naviknuti na jednostavan i brz dolazak do informacija, a knjižnica se mora prilagoditi tome te osigurati brz i jednostavan pristup knjižničnom fondu i izvorima. Dužnost knjižnica je prema Holcer (2015, 1) omogućavanje dostupnosti putem elektroničkih knjiga, baza podataka i besplatnih ili

jeftinijih sadržaja, kojima se stvaraju knjižnični sadržaji. Knjižničari na taj način promoviraju zbirke i usluge i educiraju korisnike kako bi se i oni prilagodili tim trendovima.

Kao što je već rečeno, razvoj interneta i njegovih alata omogućuje korisnicima knjižnica stvaranje medijskih sadržaja, a pred knjižničare postavlja izazove većih korisničkih očekivanja, jer je danas potreba za brzim i jednostavnim pristupom informacijama. Promjene su nastupile i u knjižnicama. Knjižničari moraju osigurati pristup relevantnim informacijama i znanju, raditi na prikupljanju i sintetiziranju informacija iz raznih izvora te vrednovati iste. Moraju razvijati kompetencije u području informacijske pismenosti, raditi na promoviranju knjižničnih usluga, odgovaranju na korisničke potrebe te planiranju budućih usluga. Knjižničar mora pratiti trendove, biti računalno, medijski i informacijski pismen, informacije moraju biti dostupne bilo kada te se dosadašnji obrasci načina rada moraju prilagođavati. Budući su danas sve informacije dostupne na internetu i putem društvenih medija, od ključne je važnosti da knjižnice budu okrenute tim trendovima i u svoj rad uključe postojeće i privuku potencijalne korisnike, što može biti kroz volontiranje, sudjelovanje u radionicama te stvaranje mrežnih sadržaja. Prema Holcer (2017) uz pomoć društvenih medija, narodne knjižnice ostvaruju kontakte i sa nekorisnicima knjižnica, a prilagođene su i kreiranju virtualnih interaktivnih usluga.

Narodne knjižnice kao dio globalnog informacijskog sustava usklađene su, kako tvrdi Kotromanović (2020), s promjenama informacijsko komunikacijske tehnologije. Zadnje dvije godine donijele su globalne promjene, sa mnogobrojnim izazovima za knjižničnu znanost. Promijenio se način pristupa fizičkoj i digitalnoj knjižničnoj građi. Razvojem tehnologija, knjižnična se djelatnost proširila iz fizičkih prostora u virtualni internetski prostor uz pomoć službenih mrežnih stranica i društvenih medija kao globalno najraširenijeg komunikacijskog alata. Društveni mediji otvorili su mogućnosti i načine komunikacije sa sve zahtjevnijom korisničkom zajednicom radi promidžbe usluga, proizvoda i edukacije, a korisnici su sve aktivniji sudionici u kreiranju knjižničnih sadržaja. Pšenica, Šalamon-Cindori i Vlahov (2013) navode da je potreba za prisutnošću na društvenim medijima potvrđena boljom vidljivošću u javnosti, pružanjem usluga i sadržaja, edukacijom, te aktivnijom komunikacijom u online okruženju. Sa navedenim se slaže i Zović (2013) koja navodi da je primjena tehnologija u knjižnicama u skladu s promjenama korisničkih navika i potreba, a sadržaji za ciljane skupine kreiraju se poštujući potrebe i nudeći sadržaje. Korištenje društvenih medija u knjižnici podrška je suradnji korisnika i knjižnica kroz interaktivne sadržaje. Prednost društvenih medija kao sredstva komunikacije i edukacije je u brznoj distribuciji informacija korisnicima, kao i

obogaćivanje sadržaja. Za korištenje društvenih medija u navedenom, ključna je obrazovna razina knjižničara, vještine kojima se koriste i znanja kojima raspolažu. Prema Novosel (2015, 30-31) društveni mediji koristan su komunikacijski kanal između korisnika i knjižnice, jer knjižnice oglašavaju svoje usluge, događanja, radionice, a korisnik daje primjedbe, pohvale i informira se, ali i povezaniji je s knjižnicom. Pravilnim korištenjem društvenih medija mogućnosti su neograničene, a utječu na rad knjižnice i potiču interaktivniju komunikaciju i poboljšavaju imidž knjižnice, jer mrežne stranice knjižnica imaju jednosmjernu komunikaciju.

Kako navodi Elearning (2011, 30-31) društveno umrežavanje poboljšalo je knjižničarske usluge u društva znanja, a novi alati društvenih medija osiguravaju protok informacija. Dinamičnost ovih alata korisnicima je omogućila otvoren pristup znanju i izradi sadržaja. Društveni mediji predstavljaju interaktivne tehnologije putem kojih se povezuju pojedinci ili organizacije.

Mnogi autori (Pažur Vojvodić (2010), Hebrang Grgić i Mučnjak (2012, 2015), Holcer (2017)) kroz istraživanja o društvenim medijima i knjižnicama daju savjete na koji način koristiti društvene medije u radu knjižnica i kako ih kvalitetnije koristiti, kako bi se privukli potencijalni korisnici i zadržali postojeći te kako bi njihova povezanost s knjižnicom bila snažnija. Facebook je 2006. godine postao popularan među američkim visokoškolskim knjižničarima, kada su i narodni knjižničari spoznali Facebook kao novo komunikacijsko sredstvo. Prema Pažur Vojvodić (2010) knjižnice su do 2007. prisutne samo kao Facebook profil ili grupa, kada je ta društvena mreža dozvolila ustanovama kreiranje Facebook stranica i time promicanja djelatnosti, uspostavljanje kontakata sa zajednicom i objavljivanje sadržaja. Knjižničari su oni koji ažuriraju Facebook stranice knjižnica i one djeluju kao ustanova, a ne kao pojedinci. Hebrang Grgić i Mučnjak (2012) navode da knjižnice mogu imati prisustvo i kao Facebook grupe, ali su pokrenute za komunikaciju grupa pojedinaca te je Facebook stranica bolja za knjižnice jer su one potpuno javne i svima dostupne. Važno je da, prema Holcer (2017) knjižnica ima Facebook stranicu jer se svatko može uključiti u rad knjižnice te raspravljati, savjetovati načine boljeg rada. Kada je riječ o društvenim medijima, za uspjeh knjižnice ključna je komunikacija jer se ona na taj način povezuje sa korisnicima. Mnogi se na društvenim mrežama osjećaju sigurnije i opuštenije nego uživo pa je veća vjerojatnost da će nešto komentirati. Uz komunikaciju, zadatak knjižnica je sadržajima preusmjeravati pozornost na mrežne stranice, katalog, projekte i usluge.



Koliko god mogućnosti društveni mediji nudili knjižnicama i korisnicima, treba uzeti u obzir i izazove trenda društvenih medija. Trenutno ih koristi oko 4.6 milijardi ljudi (Statista, 2022) čime se pred korisnike stavljaju mnogi izazovi, o kojima piše Mučnjak (2012, 100-106). Neki od ključnih problema su sigurnost i etički i pravni problemi, a navedeni problemi ne zaobilaze ni knjižnice. Pitanje privatnosti vlasnika osobnih podataka jedan je od najvećih problema. Korisnici te podatke dijele i lako ih je zloupotrijebiti. Drugi je problem sloboda mišljenja i izražavanja što se može preklapati s problemom privatnosti. Knjižničar ima značajnu ulogu jer treba poštivati zakon ali i štititi znanje, slobodu mišljenja i izražavanja. Prema Pažur Vojvodić (2010) uloga knjižnice je promoviranje znanja i edukacija, zaštita privatnosti korisnika i zadržavanje profesionalnosti i na društvenim mrežama gdje knjižnica i korisnici komuniciraju na neformalniji način.

Najpopularniji društveni medij i dalje je Facebook sa skoro tri milijarde korisnika mjesečno, sljedeći je YouTube sa dvije i pol milijarde korisnika mjesečno i na trećem mjestu je Instagram s gotovo jednom i pol milijardom korisnika mjesečno. Druge popularne društvene mreže imaju nekoliko milijuna korisnika, dok je trenutno najpopularnija aplikacija društvenih medija TikTok sa jednom milijardom mjesečnih korisnika (Statista, 2022). Sve ove velike brojke dokazuju da su društveni mediji i dalje brzorastući trend. Pojavom novih društvenih medija, ali i uključivanjem sve većeg broja ljudi na one postojeće, stvara se mreža koja nudi beskrajne mogućnosti objavljivanja sadržaja. Facebook putem pogodnosti objave sadržaja i interakcije s korisnicima kontinuirano je komunikacijsko okruženje knjižnica s korisnicima, jer sadržaj ima čvrstu strukturu. Prednost Facebooka za knjižnice predstavlja organiziranje događaja i pozivanje korisnika da sudjeluju, a na taj način knjižnica potvrđuje da je mjesto gdje se korisnici susreću i gdje se provodi cjeloživotno obrazovanje.

Trofimenko (2013) navodi da je većina ljudi stalno online, označava svoje lokacije i fotografije, komentira vijesti i objavljuje statuse. Facebook dozvoljava stvaranje datoteka poput fotografija, videa, događaja, koje se može komentirati i o kojima se može raspravljati. To je izvrsna prilika za knjižnično osoblje da dobije stvarnu povratnu informaciju, savjet ili prijedlog te da sudjeluje u online dijalogu s korisnicima. Kao posljedica korištenja Facebooka raste prepoznatljivost knjižnice kao i njezina posjećenost, dakle broj korisnika. Prema Friday, Chidozi i Laurretta Ngozi (2020) pojam društveni mediji koristi se kao sinonim za društvene mreže i alate temeljene na webu, koji uključuju Facebook, Instagram, MySpace, Twitter, YouTube, blogove, Wikije, LinkedIn, WhatsApp, Flickr. To su alati virtualnog okruženja za

razmjenu informacija, koji na najbrži i najučinkovitiji način povezuju korisnike s informacijama, stoga njihovo usvajanje poboljšava knjižnične obrazovne usluge. Knjižnice, osim mrežne stranice imaju i Facebook stranicu i ostale društvene medije za predstavljanje svojih usluga. Facebook i Instagram stranice djeluje kao portal knjižnice, povezujući se sa mrežnom stranicom, pa se Facebook i Instagram koriste za suradnju s korisnicima i pružanje usluga na inovativan način.

Alati društvenih medija važni su u pružanju knjižničnih usluga, služe kao platforma za dijeljenje znanja, a knjižnice trebaju iskoristiti te prednosti za pružanje knjižničnih usluga. Mediji omogućuju dostupnost knjižničnih resursa, vidljivost knjižnice u medijskom prostoru i online edukaciju. Današnjom edukacijom korisnika putem društvenih medija, oni trebaju postati samostalni i sposobni stvoriti kritičko mišljenje o onome što čitaju, svemu što slušaju i gledaju, kao i onima s kojima komuniciraju. Korisnici trebaju znati kako pristupiti medijima, kako pronaći vjerodostojne izvore informacija, te moraju znati da je knjižnica jedan od najvažnijih izvora vjerodostojnih informacija. Stoga je važno da korisnici dobiju i koriste znanja i vještine pomoću kojih će doći do relevantnih izvora informacija.

Znanja i vještine u digitalno doba pretpostavljaju sposobnost stvaranja i dijeljenja putem različitih medija, tj. stvaranje raznih oblika (blogovi, prezentacije, animacije, podcasti). Upotrebom digitalnih alata i tehnologija stvaraju se novi sadržaji i time izražava poznavanje onoga što se uči, ali i promišlja o izborima koji se donose za unaprjeđivanje učenja. Kritička procjena medijskih sadržaja potiče proizvodnju vlastitih sadržaja pomoću digitalnih alata.

### 3.1 Teorijska podloga i istraživanja o društvenim medijima u knjižnicama

Mnoga su istraživanja o uključivanju društvenih medija u poslovanje narodnih knjižnica u posljednjih desetak godina pokazala da, iako se značajan broj knjižnica koristi društvenim medijima i iskorištava prednosti ovog načina komuniciranja s korisnicima, društveni mediji još se uvijek ne percipiraju kao područje u kojem bi knjižnice ponudile uobičajene knjižnične usluge već se ono smatra previše sklono modifikacijama neprimjerenim tradicionalnom knjižničnom poslovanju. Istraživanja predstavljena u ovom radu završila su pozitivnim tonom, koji u društvenim medijima prepoznaje ono što bi narodnim knjižnicama bilo korisno. Potvrđuje se da društveni mediji danas, a naročito u vrijeme krize, predstavljaju važno mrežno

mjesto na kojem korisnici provode vrijeme, dok važnost i posjećivanje mrežnih stranica knjižnice svakodnevno opada. Knjižnice premještanjem fokusa svojih aktivnosti na društvene medije ulaze u vidokrug potencijalnih korisnika knjižnice.

Pažur Vojvodić (2010) provela je 2009. prvo istraživanje o hrvatskim knjižnicama na Facebooku, prema kojem je 28 različitih hrvatskih knjižnica imalo Facebook stranicu, profil ili grupu. Istraživanjem se zaključuje da su knjižnice Facebook stranice koristile za širenje obavijesti, rasprave i fotografije. Nisu nudile aplikacije za pretragu kataloga i nisu bile ažurne.

Benčec (2011) u sadržajnoj analizi 64 hrvatske knjižnice na Facebooku zaključuje da one značajno određuju način komunikacije na Facebooku što snažno utječe na korisničku aktivnost, pa one koje su stvorile dinamičnu komunikaciju najviše objavljuju. Nakon toga Banek Zorica i Ivanjko (2010) provode istraživanje na 105 studenata Filozofskog fakulteta u Zagrebu koje pokazuje da ih 67% koristi društvene mreže, a najčešće Facebook. 73% ih smatra kako knjižnica treba pokrenuti studentsku društvenu mrežu.

Hebrang Grgić i Mučnjak (2012) provode istraživanje usporedbe 21 irskih i 29 hrvatskih narodnih knjižnica koje koriste Facebook. Kroz brojanje oznaka „sviđa mi se“, dinamiku korisnika i knjižničara zaključuju da je korist knjižnice veća što je veća aktivnost. Iste godine Pšenica, Šalamon-Cindori i Vlahov (2013) provode istraživanje, čiji rezultati pokazuju da je Facebook najzastupljeniji društveni medij, Twitter koristi 17%, YouTube 15%, a Pinterest samo 4% knjižnica. Pokazalo se da su knjižnice neažurne u objavama te da se najviše objavljuju informacije o knjižničnim aktivnostima.

Hebrang Grgić i Mučnjak (2015) navode da su se istraživanja provodila uglavnom na studentima jer su Facebook koristile većinom osobe mlađe od 25 godina. To se promijenilo, jer statistički podaci za 2012. govore da je 65 posto korisnika starije od 40 godina, a trend se nastavlja. Porast hrvatskih knjižnica na Facebooku a time i utjecaj Facebooka na rad knjižnica potvrđuje istraživanje 2015. Usporedimo li rezultate iz 2009. i 2015. godine broj knjižnica prisutnih na Facebooku povećao se na 87 knjižnica.

Holcer (2015) anketira korisnike narodnih knjižnica o njihovoj nazočnosti na društvenim mrežama koje dokazuje da oni knjižnice na društvenim mrežama smatraju pozitivnim. Knjižničarsku pasivnost za knjižnične Facebook stranice objašnjava tako što se oni osjećaju nesigurno i nestručno za takvo predstavljanje knjižnice, a također ne shvaćaju važnost

prisustva narodnih knjižnica ondje gdje su korisnici. Oni pak, koji su se pridružili društvenim mrežama su neinformirani kako voditi Facebook stranice te su one uglavnom neaktivne.

Szurma Szabo i Bugarski (2015) smatraju da su knjižnice aktivno prisutne na društvenim mrežama, ono što brine knjižničare je koje sadržaje i informacije objaviti te na koji način komunicirati. No, većina istraživanja odgovorila je samo na pitanja o knjižničarskim iskustvima, viđenjima problema i brojčanim podacima.

Lukačić i Krulić Gačan (2015) i Szurma Szabo i Bugarski (2015) navode da Facebook stranice knjižnice koriste za promociju knjižnice, objavu podataka o događajima, a korisnici na Facebook stranici knjižnice mogu saznati podatke o knjižničarstvu, poticanju čitanja i pismenosti i popularizaciju knjižnične djelatnosti, novosti i zanimljivosti zajednice. Knjižničar na Facebooku svojim aktivnim objavama iznosi viziju i misiju knjižnice. Ulaga (2015) smatra da su objave sa statistički najviše reakcija korisnika fotografije događaja u knjižnici, kao na primjer Noć knjige. Marojević (2015) navodi da sva iskustva knjižničara navode da su knjižnice na Facebooku radi promocije knjižnice, uspostavljanja kvalitetne komunikacije sa korisnicima, a objavljuju se fotografije i poveznice, dijele se objave i videozapisi, kao i objave s Twittera ili YouTubea. Promičući knjižnična događanja, pokušavaju stvoriti pozitivan dojam o knjižnicama koje slijede i objavljuju događanja iz raznih područja.

U e-zborniku „Umreženi: društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj“ (2015), knjižničari narodnih knjižnica opisali su Facebook stranice svojih knjižnica, i objasnili da knjižničar koji održava Facebook stranicu knjižnice ne bi trebalo imati drugih obaveza jer je sve teže brzo pratiti društvene promjene. Tako Lukačević i Pađen Farkaš (2015) ističu važnost ovladavanja znanjima i vještinama potrebnima za kvalitetnu komunikaciju preko Facebooka. Smatraju da svaka knjižnica treba stručnjaka za društvene medije, zaduženog za kontinuiranu komunikaciju s medijima, osnivačima i korisnicima. Lukačić i Krulić Gačan (2015) također su svjesni odgovornosti knjižničara, truda potrebnog za upoznavanje korisnika i ponašanja na društvenim medijima kako bi im se približilo i uspostavilo opuštenu komunikaciju, a zadržalo ugled narodne knjižnice. Stoga smatraju da je prije odluke o uključivanju u društvene medije potrebno napraviti kvalitetnu procjenu je li moguće da knjižnica proširi svoje usluge i aktivnosti na društvene medije kako njihovo zanemarivanje ne bi o knjižnici ostavilo loš dojam.

Novosel (2015, 30-33) u svom istraživanju prisutnosti hrvatskih visokoškolskih knjižnica na Facebooku ističe da je najvažnija otvorenost prema korisnicima jer će na taj način

one imati više korisnika od onih koje imaju privatne profile, i važno je da ono što se objavljuje ne bude samo na radno vrijeme i poneka zanimljivost već bi trebalo komunicirati s korisnicima. Kežić Pucketić (2015) navodi da Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, osim Facebooka koristi i Twitter, LinkedIn, YouTube te Pinterest pomoću kojih privlači korisnike. Objave koje se dijele s korisnicima raznovrsne su a one koje su najpopularnije imaju humanitarni karakter kao i fotografije i objave o slavnima, natječaji za poslove te poveznice na tražilice. Velik broj korisnika postignut je korištenjem raznih društvenih mreža prilagođenih svim tipovima korisnika.

## 4. Edukacija i cjeloživotno učenje

Održavanje istaknute uloge knjižnica u društvu dovedeno je u pitanje globalnim tehnološkim razvojem, jer je eksplozija informacija rezultirala promjenom korisničkih navika i interesa. To se najviše očituje u odnosu prema traženju što lakšeg pristupa informacijama putem tražilica i društvenih medija. Jedan od problema koji se javlja uz digitalnu revoluciju je povećanje društvenih i obrazovnih nejednakosti, te je nužno ažuriranje postojećeg znanja i stjecanje vještina van formalnog učenja kako bi se zadovoljili zahtjevi društva i smanjila nejednakost. Cjeloživotno učenje, kao koncept učenja u svim fazama života, motivira pojedince i oprema ih potrebnim znanjima, vještinama i kompetencijama.

Haggstrom (2004) smatra da narodne knjižnice trebaju revidirati svoju tradicionalnu ulogu proširenjem obrazovnih usluga, aktivnosti podučavanja i razvojem osobnih i društvenih vještina, kako bi postale ključne ustanove koje pridonose cjeloživotnom učenju. Prema IFLA-i „cjeloživotno učenje se definira kao aktivnosti učenja koje se provode s ciljem poboljšanja znanja, vještina i sposobnosti, a obuhvaća razne oblike obrazovanja: formalno, neformalno i informalno obrazovanje, tradicionalni školski sustav od primarne do tercijarne razine, obrazovanje odraslih, neformalno pretraživanje i edukaciju“. Horvat i Machala (2009) navode da je zbog promjena u obrazovanju i sve neučinkovitijih i lošijih obrazovnih sustava, došlo do preokreta u obrazovanju. Strategija cjeloživotnoga učenja smatra učenje procesom koji traje cijeloga života, koji se odvija i unutar škole, ali i izvan nje, a u tom dugotrajnom procesu zastupljeni su i škola i zajednica i obitelj). Prema Haggstromu (2004) koncept cjeloživotnog učenja je cjelovitiji pristup procesu učenja koji označava pojam koji je širi od učenja u formalnom sustavu obrazovanja, dakle prostire se kroz razna područja. Tako Stropnik (2013) navodi da knjižnice imaju veliki značaj u procesu cjeloživotnog učenja jer imaju knjižnični fond sa znanjima iz različitih područja, prostor sa računalima koja imaju pristup internetu i mrežnim informacijama. Bez obzira što se zove učenje, bitan je cjeloživotni razvoj znanja i vještina pojedinaca zbog prilagodbe društvenim promjenama.

Glavno je obilježje suvremene edukacije da se objavljuju obrazovni sadržaji i pristupa im se, no informacije zastarijevaju i mora ih se obnavljati, pa se treba osposobiti za njihovo pronalaženje i korištenje. Knjižnice prema Špiranec (2005) svoju djelatnost usredotočuju na edukaciju korisnika, podržavajući vještine pronalaženja informacija u knjižnici, ali i njihovog vrednovanja i korištenja gdje god da su pohranjene, dok Stipetić Šušak (2016) navodi da su

narodne knjižnice mjesto za ostvarivanje potrebe za cjeloživotnim neformalnim učenjem, te su aktivni sudionik informacijskoga opismenjivanja.

U razvoju društva znanja i znanosti, kako navode Vrana, Milovanović i Salopek (2021), narodne knjižnice imaju veliku posredničku ulogu, jer su most između onih koji žele steći znanje i onih koji stvaraju znanje i uslugama promiču pisanu riječ i opismenjuju društvo, putem edukacije i formalnog obrazovanja, ali i putem neformalnog i cjeloživotnog učenja. Prema Abumandour (2020) narodne knjižnice pružaju edukaciju kao pomoć obrazovnim ustanovama, povećanje pismenosti društva i prihvaćanje koncepta cjeloživotnog učenja. One su partneri obrazovnim ustanovama, jer postoje platforme za e-učenje koje proizvode tečajeve, a korisnici traže da knjižnice omoguće pristup tim platformama. Vajzović i Hibert (2021, 29) navode da učenje na koji način učiti, kritički razmišljati, pronaći i vrednovati informacije, organizirati i posredovati znanje znači aktivnu ulogu knjižnice i knjižničara u odgojno-obrazovnom procesu. Stjecanje vještina cjeloživotnog učenja ključna je uloga knjižnice, a pristup informacijama te korištenje na kreativne načine nisu ovisni samo o digitalnoj tehnologiji već i o sposobnostima knjižničara da usmjere aktivnost na razvoj informacijske i medijske pismenosti korisnika.

Horvat i Machala (2009, 86) navode da knjižničari temelje svoju rad pretpostavljajući da znanje ima moć, a cilj im je potaknuti samostalno učenje i rješavanje problema dijeleći znanje. Tim profesionalcima osnovna je funkcija prijenos a ne uporaba znanja. Prema Stipetić Šušak (2016) danas se lako pristupa virtualnim informacijama i teže se nalaze one relevantne, koje nisu potrebne samo za formalno obrazovanje, već i cjeloživotno učenje. Obrazovanje nije samo usvajanje činjenica, potrebno je usavršavanje u svrhu konkurentnosti, treba ovladavati stranim jezicima te informatičkim i socijalnim vještinama. Potrebne su svakodnevno razne nove vještine kod kojih narodne knjižnice preuzimaju ulogu informacijskog opismenjivanja, jer knjižnica ima središnje informacijsko mjesto u zajednici. Špiranec i Lasić-Lazić (2005) tvrde da knjižnice mogu dati poseban doprinos jer su predodređene podupirati najbitnije ciljeve, ti ciljevi izravno se ili neizravno odnose na učenje, kao i pristup i korištenje znanja.

Nygren (2016, 24-26) navodi da iako knjižničari nemaju uvijek vještine za ispunjenje digitalnog učenja, mogu međusobno povezati korisnike različitih nivoa digitalne pismenosti, čime se povećava digitalna pismenost, ali i jačaju veze unutar društva. Narodna knjižnica predstavlja motivirajuće okruženje za digitalno učenje ako se povežu digitalni „insajderi“ i „outsajderi“ svih dobi te partneri u obrazovanju. Svatko može biti sukreator digitalne pismenosti. Naglašava se uloga knjižničara kao mentora koji povezuje zajednicu kroz potrebe

za učenjem i kreiranjem s naglaskom na digitalno učenje. Prema Martzoukou (2020, 64-84) odlika suvremenog informacijskog stručnjaka je otkrivanje informacija na internetu, pružanje informacijskih usluga putem društvenih medija te internetska poduka informacijske pismenosti. Uz pružanje pomoći u razvoju digitalnih vještina bitna je odgovornost knjižničara za razvoj informacijski pismenog građanstva. Narodne knjižnice nude usluge povezane uz zapošljavanje, jer omogućuju onim osobama koje traže posao i informacije o zaposlenju da dođu do relevantnih informacija. Neke od usluga koje provode su tečajevi financijskog opismenjavanja, edukacije o digitalnim tehnologijama, pomoć u pisanju životopisa i prijava za posao. Takve usluge važne su za ljude koji nailaze na prepreke u pristupu tradicionalnim uslugama i obrazovanju, niskokvalificiranim odraslim osobama, starijim ljudima, migrantima, osobama slabijeg imovinskog statusa te nezaposlenim osobama.

Vajzović i Hibert (2021, 8-9) navode da komunicirati poput novih generacija znači inzistirati na cjeloživotnom usavršavanju u obrazovnom procesu usklađenom s informacijskim i medijskim okruženjem. Digitalno učenje nije samo savladavanje digitalnih alata već usvajanje novih medija i razumijevanje načina na koji se koriste tehnologije za obrazovanje kao motivacije za učenje. Novih načini učenja ne primjenjuju se jer tehnologija poboljšava obrazovni proces nego jer su škole usmjerene na informacijsku i medijsku pismenost. Uporabom digitalnih alata potiče se suradnja i jačaju komunikacijske vještine, a digitalne tehnologije služe kao alati oblikovanja aktivnosti učenja. Sa navedenim se slaže i Jandrić (2014) koji smatra da se obrazovni sistemi moraju transformirati prema cjeloživotnom učenju, tj., ne postoje kako bi pojedince pripremali da postanu stručnjaci već da bi učili poput njih.

Stoga je prema Vajzoviću i Hibertu (2021, 12-13) učenje za digitalno doba proces kojim se svladava informacijska i medijska pismenosti, jer se pomoću digitalnih alata stvaraju vlastiti sadržaji te učenje postaje aktivno. Cjeloživotne kompetencije informacijske i medijske pismenosti podrška su digitalnom znanju. Digitalno doba uči kako izazove krize treba shvatiti kao izazove cjelokupne zajednice, jer postoje platforme za učenje, a medijska i informacijska pismenost su postale obavezne u virtualno okruženju u kojem živimo.

#### 4.1 Vrste učenja

Iskustvo učenja cjeloživotnim učenjem stječe se kroz razne programe formalnog i neformalnog obrazovanja kao i informalnim učenjem. No, cjeloživotno učenje ne mijenja samo sustav



formalnog obrazovanja, već utire temelj izgradnje cjelokupnog sustava obrazovanja i učenja - procesa integracije sustava formalnog i neformalnog obrazovanja te informalnog učenja (Horvat i Machala. 2009).

Machala (2009, 45) definira formalno učenje kao proces koji na se strukturiran način održava u obrazovnoj ustanovi i koji dovodi do potvrde, kao što su radionice, webinar i učenje u školama. Nasuprot formalnom učenju, ono informalno je nestrukturirano i većinom je slučajno te ga nalazimo u svakodnevnim aktivnostima. U informalnom učenju u centru procesa je učenik. Narodne knjižnice koriste informalno učenje putem čitateljskih klubova, biblioterapije i ostalih knjižničnih usluga. Treća kategorija je neformalno učenje koje je sadrži postavljanje ciljeva učenja. To je vrsta učenja koje se na organiziran način provodi izvan redovitog obrazovnog sustava, ali također koje može završiti sa formalnim certifikatom za uspješnost u svladanom načinu obrazovanja. Iz gore navedenog zaključuje se da je narodnim knjižnicama oblik informalnog učenja najsvojstveniji oblik učenja i obrazovanja.

Lopez et al. (2019) navode da su knjižnice dio STEM učenja koje povezuje resurse zajednice gdje korisnici sudjeluju u interakcijama i iskustvima učenja. Knjižnice su mjesto gdje obitelji svojoj djeci mogu pružiti mogućnosti proširivanja naučenoga u školi. A kad knjižnice i škole rade zajedno, te su veze s nastavnim planom i programom čvršće, doprinose jačim performansama učenika u školi. Narodne knjižnice potiču učenike da postanu nositelji učenja omogućujući preuzimanje vodstva u STEM projektima, dakle one su postale moćno sredstvo širenja STEM učenja izvan formalnih školskih okvira na nove i kreativne načine, šireći usluge izvan knjižnice.

Vajzović i Hibert (2021) govore o mogućnostima primjene e-učenja u narodnim knjižnicama kako za obrazovne potrebe korisnika, tako i za obučavanje djelatnika knjižnice. U smislu e-učenja spominju razne vrste tehnologija i programa koji knjižnice mogu koristiti za stvaranje i objavljivanje sadržaja. Stalne promjene obrazovanja kroz razvoj tehnologije i moguću primjenu u knjižničnom okruženju prikazuju kroz „osobno okruženje za učenje“, „zajednice učenja“ i „otvorene obrazovne sadržaje“.

„Osobno okruženje za učenje“ je kada se formalno učenje kombinira s informalnim učenjem, kao na primjer putem društvenih medija. To je model stvaranja poveznica iz izvora koji se odabiru i organiziraju, a fokusiran je na individualne ciljeve i razvijanje društvenih mreža. Tehnologija je omogućila razvoj „zajednica učenja“, a odnosi se na grupu koja dijeli

zajednička iskustva, vrijednosti i vjerovanja te uključuje iskustvo učenja s drugima. Jedno od obilježja ovog programa je uporaba „učenja kroz igru“. Navedene zajednice mogu se oblikovati i u društvene mreže poput Facebooka, ali usmjerene na knjižničku zajednicu. „Otvoreni obrazovni sadržaji“ smatraju se svi relevantni obrazovni materijali koji su slobodno dostupni svima sa pristupom internetu.

Stuhk (2019, 35-36) navodi da su mobilni uređaji sve zastupljeniji što sve više naglašava pronalaženje informacije putem njih, što dovodi do potrebe za mobilnim učenjem kao još jednim važnim oblikom učenja. U narodnim knjižnicama zajednici mobilno učenje najčešće se koristi za poduku, iako su knjižnice razvile i mnogobrojne aplikacije za pretraživanje kataloga i čitanje e-knjiga. I dalje je najkorišteniji oblik mobilnog učenja onaj putem igara. Potencijal igara za učenje je u poticanju suradničkog rješavanja problema i proceduralnom razmišljanju.

## 4.2 E-učenje

Definiranjem e-učenja kao „korištenja elektroničkih tehnologija za podršku učenju i poučavanju“ (Elearning, 2011, 3) svi sljedeći primjeri kvalificiraju se kao e-učenje:

- Trening na računalu povezan sa specifičnim proizvodom;
- Certificirani program udaljenog učenja gdje su lekcije, zadaci i ispiti održavaju putem interneta, a interakcija učenika i nastavnika odvija se elektroničkim putem;
- Prijava na društvenu mrežu povezanu sa stručnim zajednicama prakse, kreiranje ili doprinos blogovima, zajedničkim dokumentima, wikijima ili *chat* diskusijama;
- Sveučilišni tečaj na kojem se predavanja održavaju u realnom vremenu, a zadaci i rasprave odvijaju se putem elektroničkog sustava.

Svaki od nabrojanih primjera e-učenja pruža različite stupnjeve formalnog i neformalnog učenja, u realnoj ili virtualnoj formi, te različite stupnjeve samostalnosti učenja. Različiti načini učenja odgovaraju različitim fazama obrazovanja i različitim razinama stručnosti potencijalnih korisnika.

Abumandour (2020) navodi da narodne knjižnice sa svim svojim resursima, uslugama i stručnim osobljem mogu pružiti iznimno iskustvo e-učenja svojoj zajednici i biti od velike pomoći obrazovnim ustanovama. E-učenje se smatra jednom od najbržih industrija i ostavilo je značajan trag na obrazovnim sustavima diljem svijeta. U današnje vrijeme narodne knjižnice

sa svojim kapacitetima otvaraju vrata prema e-učenju, te imaju ključnu ulogu u širenju znanja, obrazovanja i pismenosti zajednica. Trebaju osigurati kvalitetu obrazovnih materijala i usluga te raditi na pružanju jednakih usluga svim korisnicima. Kako bi postigle svoj cilj u e-učenju, trebaju razviti suradnju i partnerstva s različitim obrazovnim ustanovama.

Obrazovanje putem e-učenja brzo se razvija, stoga su knjižnice pod pritiskom da podrže i prihvate e-učenje. Prema Abumandour (2020) narodne knjižnice posjeduju veliki potencijal koji ih osnažuje za značajnu ulogu u razvoju i širenju e-obrazovanja. Trebaju ponuditi obrazovanje e-učenjem ovisno o svojim resursima, stručnom knjižničarskom osoblju i suradnji s različitim obrazovnim ustanovama. Sa navedenim se slaže i Balapanidou (2015) koja navodi da narodne knjižnice doprinose i organiziranom i samostalnom e-učenju na svim razinama i oblicima obrazovanja (formalno, neformalno i informalno učenje) za sve dobne skupine.

#### 4.3 Pismenost u 21. stoljeću

Kako bi knjižnica obavljala svoju zadaću poticanja pismenosti putem društvenih medija te bi korisnici knjižnice stvarali kvalitetan sadržaj, nužno je da knjižničari svojim radom potiču razne temeljne pismenosti i cjeloživotno učenje. Pema Bawdenu (2001, 3-4) pismenost u 21. stoljeću nosi vještine koje pismena osoba treba posjedovati, treba poznavati korištenje tehnologijama (računalna pismenost), razlikovati važne od nevažnih vijesti i procesuirati nove informacije na kvalitetan način (medijska pismenost), te primijeniti znanje koje je stekla kako bi omogućila svoj razvoj ali i onaj zajednice (funkcionalna pismenost). Špiranec (2003, 7) navodi da informacijska pismenost sadržava učinkovito traženje informacija, njihovo odabiranje i vrednovanje, korištenje društvenih medija, svjesnost jesu li informacije vjerodostojne ili ne, te njihovo prenošenje. Sa navedenim se slaže i Bawden (2001, 218-259) koji navodi da se kroz informacijsku pismenost kombiniraju znanja o korištenju knjižnice, računala, društvenih medija i digitalne građe, a taj zbroj stvara bazu cjeloživotnog učenja. Prema Vajzović et al. (2021) informacijskom se pismenošću, smatra važnost pristupa informacijama, vrednovanje i korištenje, a medijskom se pismenošću smatra sposobnost spoznaje medijskih funkcija i procjene ispunjavanja tih funkcija. Stropnik (2013, 27) navodi da su vještine medijske pismenosti, ona znanja nužne za korištenje medija i formata putem kojih se prikazuju podaci i informacije, a osoba koja je medijski pismena osoba zna kako vrednovati, ali ima i sposobnost stvaranja sadržaja te dijeljenja putem nekoga medija.

Prema Špiranec i Lasić-Lazić (2005) temeljem tradicije edukacije korisnika, knjižnice nude sve širi raspon programa obrazovanja korisnika te počinju oblikovati standardna ali i virtualna okruženja za obrazovanje temeljeći ih na modelima informacijske pismenosti. Na izazove modernog doba odgovaraju oblikovanjem edukacijskih programa informacijskog opismenjavanja korisnika, nezaobilaznog za funkcioniranje u društvu 21. stoljeća.

Prema Jozić i Pavin Banović (2019) osnovni cilj informacijskog obrazovanja korisnika je usvajanje znanja za stjecanje, vrednovanje i korištenje informacija iz različitih izvora. To su vještine i sposobnosti koje se stječu putem modela učenja „znati gdje i znati kako“, umjesto samo „znati što“. U suvremenom informacijskom društvu problem je kako izabrati, vrednovati i primijeniti znanja kojima smo nekritički izloženi u javnim medijima i mrežnim izvorima. Stipetić Šušak (2016, 100-101) tvrdi da je za proces informacijskog opismenjavanja u knjižnicama važna podrška lokalne zajednice i obrazovnih ustanova, kao i tehnički uvjeti za organizaciju programa, prostor i računalna oprema. Informacijsko opismenjavanje provodi se zasebno ili grupno, pružanjem pomoći korisnicima kojima su virtualni sadržaji nepoznati, kako bi stekli vještine informacijske pismenosti. Knjižnica upućuje korisnike na relevantne sadržaje na internetu, upoznaje ih s časopisima u otvorenom pristupu, repozitorijima te ih poučava kako koristiti bibliografije i kataloga knjižnica, što se ostvaruje i interaktivnim korisničkim tečajevima po modelu učenja na daljinu.

Uloga knjižnice i knjižničara nije samo podučavanje korisnika načinima korištenja knjižnice ili traženja knjižničara za informacije. Svatko treba biti tehnološki, informacijski i medijski pismen kako bi stvorio preduvjete i motivaciju za cjeloživotno učenje. Knjižnice imaju obvezu poticanja vještina informacijske i medijske pismenosti, jer su korisnici izloženi mnoštvu informacija te trebaju imati znanja i vještine kako ih koristiti na najbolji način. Ukoliko korisnici posjeduju vještine informacijske i medijske pismenosti bit će im jednostavnije kretati se kroz mnoštvo informacija, ali i kreirati kvalitetne sadržaje za dijeljenje. Komunikacija se uglavnom odvija na daljinu pomoću raznih društvenih medija, te je potrebno njihovo razumijevanje ali i poznavanje tehnologija zbog ubrzanih promjena, što uzrokuje konstantno medijsko opismenjavanje. Kako bi se pravilno koristili društveni mediji, medijska pismenost ima ključnu ulogu kako bi i knjižničari i korisnici stvarali kvalitetan sadržaj.

#### 4.4 Metapismenost i vođeno istraživačko učenje

Nove vještine, znanja i mogućnosti učenja postaju nezaobilazni u okruženju stalno novih digitalnih tehnologija, a u procesu informacijskog opismenjavanja nužno je uključiti i pojmove metapismenosti i vođenog istraživačkog učenja.

Mackey i Jacobson (2011; 2014; 2019 prema Vajzović et al. 2021, 279-284) navode da je metapismenost model koji potiče na razmišljanje i suradnju u okruženju digitalnog doba kroz mogućnost sudjelovanja u društvenim medijima i online zajednicama. Pojam metapismenost navodi se kao promišljanje o razmišljanju i postupke učenja za samostalno stjecanje znanja, a to je ono pomoću čega pojedinci postaju potrošači i proizvođači informacija, uključujući one posredovane tehnologijom, ali i ne samo njih. Radi se o modelu koji pomiče težište s pretraživanja i pronalaženja na stvaranje i dijeljenje informacija.

Kuhlthau, Maniotes i Caspari (2015; 2018 prema Vajzović et al. 2021, 279-284) navode da je dizajn „vođenog istraživačkog učenja“ metoda uspostavljanja suradničke zajednice istraživanja, a radi se o inovativnom grupnom pristupu procesu istraživanja. Temelj čini „proces traženja informacija“ koji opisuje mišljenja i aktivnosti koje pri istraživanju informacijskih izvora stvaraju znanje. Predlaže da nastavnici, učenici i odrasli kroz samostalno ili organizirano cjeloživotno učenje, postupno se premještaju s tradicionalnih metoda temeljenih na reproduciranju znanja prema učenju temeljenom na istraživanju, kroz suradnju učitelja, knjižničara i učenika.

Prema Vajzović et al. (2021, 264) građani koji posjeduju razvijeno kritičko mišljenje pronalaze poveznice između mnogobrojnih informacija i od njih stvoriti cjelinu putem koje će moći donijeti odluke i prepoznati predrasude. Najvažnije je da građani znaju misliti za sebe te ne padnu pod tuđi utjecaj, bio on politički, marketinški ili algoritamski. Oni koji imaju razvijeno kritičko mišljenje ne bi smjeli odbacivati niti svoje niti tuđe ideje, već kroz proces istraživačkog učenja, postajati sigurniji.

Prema ovdje navedenom, učenje u formalnom i neformalnom okruženju, kao i informalno učenje, služi kako bi se unaprijedilo znanje, vještine i kompetencije osobnog razvoja, a cjeloživotna potreba za učenjem potiče cjeloživotno učenje, kojim knjižnica definira svoje obrazovno djelovanje, razvija obrazovne aktivnosti i oblikuje programe informacijskog i medijskog opismenjavanja.

## 5. Utjecaj COVID-19 krize na korištenje društvenih medija u narodnim knjižnicama

Kriza uvjetovana pandemijom COVID-19 promijenila je svijet na dotad nepredviđene načine i uzrokovala promjene kako u cjelokupnom društvu, tako i u poslovanju knjižnica. Kao i mnoge druge ustanove i knjižnice su morale privremeno zatvoriti svoja vrata, zatim se okrenuti kriznom poslovanju, a i nakon otvaranja poslovati u hibridnom obliku. Krizno poslovanje javlja se u kriznim situacijama kroz brzo reagiranje i potrebu za kriznim upravljanjem. Prema Cej, Faletar Horvatić i Maras (2021) ako postoji potreba za učinkovitom i trenutnom reakcijom na promjene, u knjižnicama se radi u timovima, što znači da se odluke donose na svim razina knjižničnog osoblja. Govori se o strateškom planiranju tijekom kriznih situacija kojim se knjižnice nose sa situacijom koliko god je to moguće. Krizna rješenja traže trenutno djelovanje, komunikaciju bez šumova, tehnike kontrole projekata i sigurno vodstvo.

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu napravila je upute za rad u kriznim vremenima za sve vrste knjižnica. Tako je i za narodne knjižnice u više navrata tijekom 2020. godine napravila Preporuke za rad narodnih knjižnica u uvjetima bolesti COVID-19 (2020), primjenjivale su se ovisno o mogućim načinima i uvjetima organizacije rada pojedinih knjižnica uz poštivanje zadanih epidemioloških mjera. Trebalo ih je prilagoditi svakom specifičnom prostoru i organizaciji rada pojedine knjižnice. Preporuke su uključile sve usluge koje su narodne knjižnice morale nuditi kao i rad bibliobusa temeljen na Standardima za narodne knjižnice. Čitaonice su svoj rad provodile u skladu sa Smjernicama za pripremu i rad čitaonica u knjižnicama u uvjetima epidemije COVID-19 (2020), koje su se prilagodile uvjetima organizacije i prostora svake pojedine narodne knjižnice. Knjižnicama koje su stradale u jednom ili oba potresa, sigurnost djelatnika i korisnika osiguravana je kroz pokušaj normalizacije rada što je ovisilo o uporabljivosti i sigurnosti zgrade te stanju fonda.

Članovi EBLIDA-e (2020, 4-7) sudjelovali su u istraživanju uvjeta rada knjižnica tijekom krize i predstavili izvješće koje navodi one dijelove u kojima je promijenjen način poslovanja u knjižnicama. To je fizička udaljenost korisnika i djelatnika unutar knjižnice držanjem razmaka i smanjenjem broja knjižničara. No zbog toga se među knjižničarima javio strah od uvođenja samoposluživanja. Sve navedeno dovodi do promjena u konceptu knjižnica

kao dnevnih prostora. Tehnologije danas iznova formiraju knjižnice jer potiču pristup online izvorima i uslugama te online programe i događanja. Ekonomski aspekt krize podrazumijeva rezanje financijskih proračuna što se odražava na kvalitetu i kvantitetu programa knjižnica. Krizno upravljanje knjižnicama utječe na implementaciju novih i prilagodbu postojećih usluga.

Zaključno, u kriznim vremenima, narodne knjižnice predstavljaju mjesta relevantnih informacija i znanja za provođenje istraživanja, ključna mjesta digitalnog obrazovanja i razvoja povezanih tematskih područja, kada knjižnične i informacijske usluge dobivaju na važnosti. Tehnološki napredak donosi revoluciju knjižničnih usluga u digitalnoj eri. Knjižnice putem društvenih medija sve kompetentnije i sigurnije upravljaju resursima i digitalizacijom te uslugama i sadržajima koje objavljuju i dijele. Došlo je do ubrzanog savladavanja najnovijih tehnoloških dostignuća kako bi se maksimalno povećala upotreba knjižničnih resursa i usluga u svjetskim kriznim situacijama, jer one trebaju imati proaktivnu ulogu u ovim vremenima krize, što je najlakše provesti korištenjem društvenih medija.

Pregledavajući inozemnu literaturu o utjecaju COVID krize na korištenje društvenih medija u narodnim knjižnicama primjetan je trend sve većeg korištenja društvenih medija u komunikaciji knjižnica sa postojećim i potencijalnim korisnicima, te njihovoj edukaciji.

U istraživanju narodnih knjižnica u New Yorku, Alajmi i Albudaiwi (2020) analizirali su na koji su način narodne knjižnice koristile Twitter tijekom prvih mjeseci COVID krize. Analiza sadržaja provedena je na 9450 tweetova koje je objavilo 38 narodnih knjižnica u New Yorku između prosinca 2019. i travnja 2020. godine. Studija je pokazala da je 85,5% tweetova povezano s redovnom komunikacijom knjižnica, poput najava knjižničnih usluga, preporuka knjiga, prijedloga za čitanje i aktivnosti, a 14,5% tweetova bilo je povezano s COVID-19. Knjižnice su objavile pojedinosti o udaljenim knjižničnim uslugama, utješne poruke i poruke društvene podrške, te pružile informacije vezane za prehranu, financije i zdravstvo. Rezultati istraživanja upućuju na to da su narodne knjižnice u New Yorku tijekom krize uglavnom nastavile uobičajeno poslovati i time unijele osjećaj normalnosti u zajednice kojima služe.

Portuglaski istraživači Alvim et al. (2021.) analizirali su aktivnosti mrežnih i Facebook stranica 18 narodnih knjižnica početkom 2020. godine. Analizirane knjižnice objavljivale su mrežne aktivnosti, kao što je vrijeme za priču ili prijedlozi za čitanje, koje su umjesto u zgradi knjižnice provodile putem videa. Knjižnice su poduzele akcije za sve dobne skupine, iako su u

najvećoj mjeri bile fokusirane na djecu i mlade. Većina videa bila je namijenjena dječjoj publici, ali uključena je i odrasla populacija putem snimki s predavanja i čitanja poezije.

Jedno od istraživanja provedenih u Australiji o odgovoru australskih javnih knjižnica na krizu Wakeling et al. (2022) proveli su metodom anketnog upitnika poslanog ravnateljima javnih knjižnica. Pokazalo se da je krizno razdoblje potaknulo knjižnice na inovativne modele pružanja usluga, uz potrebu za provođenjem tih modela i u budućnosti. Pristup e-izvorima, online knjižnična događanja i programi kao što su pričaonice uspješne su, pa Wakeling et al. tvrde da će se i nastaviti. Navodi se potencijal hibridnog pristupa, jer pred knjižnicama se nalazi veliki izazov - ostati relevantni korisnicima, i licem u lice u knjižnici, i na internetu. Iako se smatralo da većina korisnika knjižnice radije osobno prisustvuje događajima u knjižnici, mnoge su prednosti hibridnog pristupa, jer uključuje veći angažman virtualnih sudionika i veći broj sudjelovanja korisnika koji bi možda inače propustili događanje.

Slični rezultati istraživanja kao u Australiji (Wakeling et al., 2022) i (Garner et al., 2021.), objavljeni su i u Hrvatskoj (Holcer, 2020), Italiji (Tammaro, 2020) i Portugalu (Alvim et al., 2020). Navodi se da su se knjižnice unatoč djelomično zatvorenim vratima prilagodile pružanju usluga i stvaranju mrežnih sadržaja i podržavanju zajednice na nove načine. No, za razliku od ostalih, knjižnice u Švedskoj nisu zatvorile svoja vrata (Rundqvist, 2021).

U istraživanju američkih narodnih knjižnica, Goddard (2020) tvrdi da knjižničari trebaju iskoristiti krizu za strateški pregled onoga što je poduzeto, ali i dugoročno planiranje. Iako je istina da su knjižnice fizički prostori, one koriste tehnološki vođene usluge za učenje i komunikaciju s korisnicima svih uzrasta. Osim toga, pokazano je da se zahvaljujući novom modelu usluge pristup proširio na nove korisnike, pokazujući vrijednost obrazovanja.

Tammaro (2021) navodi da je ponovno otvaranje narodnih knjižnica u Italiji donijelo niz problema, poput rezova proračuna, nesigurnosti i nedostatka knjižničarskih vještina. Stara strategija narodnih knjižnica izgrađena oko koncepta „trećeg prostora“ pokazala je slabosti, dok promicanje čitanja nije uspjelo, jer je čitatelja sve manje. Zaključavanje nije pogodovalo čitanju, zbog nedostatka vremena i prostora za koncentraciju, briga i strahova koji su pojačani zbog čitanja vijesti umjesto knjiga. No, usluge su pretvorene u razne usluge na daljinu, kao što su digitalna posudba i podrška za istraživanje i cjeloživotno učenje. Autorica smatra da je problem što mnogi ljudi koriste pametne telefone, tablete i prijenosna računala samo za Facebook, Instagram, YouTube i druge društvene medije, dok većina korisnika ne zna koristiti



knjižnični katalog jer ne radi kao Google. Međutim, kriza je ukazala i na problem dostupnosti tehnologije i pristupa internetu, jer neki imaju i uređaje i internetsku vezu, ali ne mogu pristupiti internetu ako nema knjižnice, posebno u udaljenim selima, malim mjestima, pa čak i u nekim dijelovima velikih gradova.

U travnju 2020. EBLIDA (2020) je provela istraživanje s ciljem otkrivanja mjera, aktivnosti i usluga koje su pokrenute tijekom krize i koje bi se mogle provoditi u razdoblju nakon krize. Izvješće „Agenda europskih knjižnica za post-covid doba – rad u tijeku“ pokriva 17 europskih zemalja i temelji se na odgovorima članova EBLIDA-e. Ton van Vlimmeren, predsjednik EBLIDA-e tvrdi: „Kriza će imati dugoročni financijski utjecaj na knjižnice. Neće se vratiti na uobičajeni način rada nakon što kriza završi. Tehnološki napredak i nevjerojatna iskustva opisana u Izvješću mogu biti pomoć knjižnicama da prođu kroz krizu“. Cilj Izvješća je razdvojiti knjižnične aktivnosti provedene isključivo u doba COVID krize, od knjižničnih trendova koji će postati trajni u razdoblju nakon krize.

Tijekom krize, kao što navodi Tammaro (2021) knjižnice su unaprijedile digitalne usluge promidžbom digitalnih zbirki i uključivanjem korisnika u knjižnične usluge na daljinu. Pristup knjižničnim e-izvorima i e-uslugama knjižničari su korisnicima objašnjavali telefonski, videouputama i e-mailovima. Većina korisnika otkrila je svijet do tada nekorištenih usluga, kao što je e-knjiga, audioknjiga, filmovi na zahtjev i glazbene kolekcije. Te su usluge tijekom krize bile besplatne, a knjižničari se nadaju da će tako biti i dalje. Knjižničari su reagirali na krizu promjenama u provođenju nekih usluga, poznavajući lokalnu zajednicu i korisnike. Pomagali su onima koji su se suočili s novom digitalnom „nepismenošću“ i digitalnim jazom, kako ne bi došlo do problema „obrazovnog siromaštva“. Ponuđene su digitalne SOS usluge kao podrška u učenju novih tehnologija, didaktičkih aktivnosti i informacijske i medijske pismenosti. Udaljene knjižnice pokrenule su Facebook stranice, objavljivale fotografije i videa korisničkih kućnih knjižnica i davale smjernice za čitanje, a na YouTubeu postavljale video uratke dobrovoljnih čitatelja. Knjižničari su se uključili u „virtualno otvaranje“ knjižnica fokusirajući se na mogućnosti komunikacije upotrebom digitalnih alata, baš kao i korisnici knjižnica koji su održavali komunikaciju aktivnom koristeći dostupne alate.

U vrijeme krize knjižnice su u većini zemalja na svijetu bile potpuno zatvorene, no Švedska je, kao što navodi Rundquist (2020) krenula vlastitim putem. U Švedskoj nikada nije bila na snazi potpuna karantena, pa je većina švedskih knjižnica ostala otvorena. Otkazana su samo veća događanja, a fizički prostori prilagođeni su preporukama o zadovoljavajućem

razmaku. Autor ističe potrebe različitih skupina korisnika, a većina narodnih knjižnica koristila je kreativnost i domišljatost za zadovoljavanje tih potreba. Rezultati ove studije u skladu su s onima Tamaro (2021), koja naglašava da bi knjižnice trebale prilagoditi usluge pružene putem društvenih medija, uzimajući u obzir raznolikost društva i lokalne zajednice.

Društveni mediji postali su jedna od najmoćnijih interaktivnih komunikacijskih platformi 21. stoljeća, a kako tvrde Begum, Roknuzzaman i Shobhane (2020) knjižnice mogu biti proaktivni komunikatori, koristeći društvene medije za informacijske usluge, promovirati vjerodostojne informacije i izvore putem mrežnih portala i stranica društvenih medija. Najveći problemi narodnih knjižnica tijekom krize su virtualna infrastruktura i financije. Kako bi bile aktivne sudionice krize, moraju razviti online platforme, digitalizirati resurse, integrirati besplatno dostupne online resurse i one temeljene na pretplati, promicati inovativne usluge i omogućiti online pristup programima i uslugama. Kako bi se prilagodili „novoj normalnoj“ situaciji, i osoblje i osnivači moraju biti sposobni nositi se s tehnologijama, kao i s krizom.

Istraživanje koje je proveo Bhati (2020) u indijskim knjižnicama, naglašava različite uloge knjižničara tijekom krize i identificira ulogu knjižničara kao zagovaratelja knjižnice. Studija prati digitalne platforme dostupne diljem svijeta, ali promiče i korištenje društvenih medija. Knjižničari podržavaju cjelokupnu zajednicu u njenim znanstvenim nastojanjima. Uloga im je pronaći informacije prema zahtjevu korisnika, djelovati kao diseminatori informacija i organizatori znanja, pružati e-sadržaje i poveznice na informacije. Svojom ulogom knjižničari definiraju zajednicu kroz novi način dobivanja informacija na daljinu u razdoblju krize. Najvažnija uloga knjižničara je osigurati zajednici sadržaje i usluge putem digitalnih platformi. Mnoge knjižnice ažuriraju svoje mrežne stranice i ispunjavaju zahtjeve korisnika putem društvenih medija koji privlače još više korisnika. U kriznoj situaciji bitan je jednostavan pristup informacijama, neophodan za potrebe postojećih i potencijalnih korisnika.

I u Srbiji, narodne su knjižnice osigurale korisnicima pristup digitalnim sadržajima, a Narodna knjižnica Njegoš (Ćirić i Ćirić, 2021) omogućila je pristup poboljšanim digitalnim sadržajima, a radila je pojačano i na promociji usluga. Kod uređaja koji se sve više koriste za pristup, postojao je trend korištenja mobilnih uređaja. Objave knjižnice na društvenim mrežama, posebno na Facebooku, bile su tijekom krize pregledane više puta u usporedbi s objavama iz prethodnih godina. Stoga su objave na društvenim mrežama bile učinkovit put za promicanje digitalne knjižnice.

Choi i Kim (2021) istražili su korištenje Twittera u američkim narodnim knjižnicama tijekom krize. Za prikupljanje i analizu podataka korišteno je 57 aktivnih Twitter računa narodnih knjižnica. Ispitani tweetovi bili su kombinacija izvornih tweetova i retweetova objavljenih s drugih Twitter računa narodnih knjižnica. Najčešći su bili događanja, programi i aktivnosti knjižnice. Sugerira se da bi narodne knjižnice mogle koristiti Twitter za pružanje knjižničnih usluga svojim korisnicima, istovremeno djelujući kao virtualni društveni centar i brinući o sigurnosti korisnika u vrijeme globalne pandemije. Twitter bi se putem svega navedenoga koristio za promicanje misije narodne knjižnice. Analize sadržaja karakteristična je za ispitivanje komunikacijskih trendova knjižnica na društvenim medijima ne samo u normalnim, već i u kriznim vremenima.

Istraživanje Fitzgeralda (2020) bavi se analizom usluga narodnih knjižnica Novog Južnog Walesa tijekom krize. Cilj ankete bio je prikupiti informacije o načinu na koji su knjižnice odgovorile na izazove koje je postavila kriza, a koji uključuju prepoznavanje prepreka i izazova na koje se nailazi, brzinska rješenja, razumijevanje načina podrške, istraživanje promjena koje su se dogodile u uslugama i osoblju tijekom zatvaranja.

Na temelju predstavljenog pregleda istraživanja u hrvatskoj i inozemstvu o utjecaju krize na korištenje društvenih medija u narodnim knjižnicama može se zaključiti da su se u novonastalim okolnostima, kao što tvrde Vrana i Kovačević (2021) korisnici narodnih knjižnica sve češće koristili digitalnim izvorima građe i informacija koje su pružale narodne knjižnice. One i u vrijeme krize uspješno provode fleksibilnu komunikaciju i organizaciju rada, dok su usluge utemeljene na kvaliteti i usmjerene prema korisnicima, naročito kroz komunikaciju putem interneta. Za vrijeme krize važna uloga narodnih knjižnica u obrazovanju i povezivanju korisnika postaje još važnija.

Rezultati istraživanja Mašina Delija i Holcer (2021) pokazuju da su se hrvatske narodne knjižnice uspješno suočile sa izazovima krize, pokazujući sposobnost brzog prilagođavanja i korištenja digitalne tehnologije na odgovarajuće načine. Razvile su inovativne, kreativne prakse sa mnogobrojnim sadržajima na Facebooku, ali i ostalim društvenim mrežama. Namijenjene su širokom krugu korisnika, od radionica namijenjenih djeci i odraslima, dijeljenja online događaja uživo, organiziranja online izložbi, ali i pronalaska relevantnih izvora informacija za potrebe istraživanja i učenja. Zajednica se uključivala više no što je bilo očekivano, sa komentarima i dijeljenjima sadržaja, koji su narodne knjižnice kreirale ili podijelile. Kriza je

izazvala još neke nove usluge kao što su pristup novim digitalnim uslugama, kao na primjer online učlanjenje i posudba e-knjiga.

### 5.1 Primjer dobre prakse aktivnosti Knjižnica grada Zagreba tijekom krize

Knjižnice grada Zagreba nastale su kao ostvarenje težnje za jedinstvenom mrežom zagrebačkih narodnih knjižnica. Informacijski sustav ZaKi, knjižnični fond i bogata zavičajna baština, kao i mnogobrojni programi, rezultat su rada i praćenja informacijsko-komunikacijskih tehnologija, smjernica za poticanje razvoja usluga i programa narodnih knjižnica. Prema Belan-Simić i Đukec Kero (2015) razvijene su usluge i komunikacija s korisnicima i financijerima, pokrenuta je digitalizacija zavičajne baštine i portal Digitalizirana zagrebačka baština, kanal na YouTubeu, profil na Facebooku, pokrenuti su blogovi (Književni petak, Knjigom do krova...), postavljene obnovljene mrežne stranice koje omogućuju knjižnici, odjelu ili zbirci samostalno postavljanje sadržaja te se objavljuju virtualne izložbe, tribine i događanja.

Faletar Horvatić, Radenović i Sviben (2017) navode da su Knjižnice grada Zagreba ustanova koja teži razvoju svojih usluga za korisnike i u suradnji s njima, a u skladu s misijom. Mnoge tradicionalne usluge poprimile su i digitalnu verziju ili su pokrenute nove digitalne usluge. Knjižnica je svjesna potreba korisnika u pogledu cjeloživotnog učenja pa svakodnevno dolazi do ponude usluga, usklađenih s temeljnim zadaćama KGZ-a, jačanjem postojećih i uvođenjem novih usluga pomoću tehnologija koje pomažu korisnicima u cjeloživotnom učenju.

Strateški plan Knjižnica grada Zagreba navodi digitalnu knjižnicu kao prioritet te naglašava ponudu novih mrežnih usluga. Kriza je potaknula pristup digitaliziranoj građi iz zaštićenih zbirki korištenjem digitalizirane građe pri izradi virtualnih izložbi, kao i stručnim publikacijama. Kako navode Semenski, Ille i Cej (2021) razvija se portal Digitalne zbirke, posudba e-knjiga putem ZaKi Book aplikacije, pretraživanje mrežnog kataloga, izbor građe o značajnim događajima i osobama putem Kalendara godišnjica, tematski izbori građe kroz uslugu Pitajte knjižničare, pristup objavljenim događanjima na YouTube kanalu i komunikacija putem ostalih društvenih medija. Digitalni sadržaji i usluge omogućuju korisnicima mrežni pristup punom sadržaju građe, usluge relevantne za podatke o građi ili slobodan pristup snimljenim događanjima.

Posudba e-knjiga započela je 2019. godine, a buduća je integrirana u knjižnični sustav ZaKi, usluga je specifična za hrvatske knjižnice i pokazuje pozitivan trend kako za knjižnice tako i za hrvatsko izdavaštvo. Usluga ZaKi Book, mobilna je aplikacija za posudbu e-knjiga na koju su korisnici reagirali iznimno pozitivno, a e-knjige posuđuju pomoću broja iskaznice i PIN-a. Iz kataloga se odabiru dva naslova, a u kalendarskom mjesecu moguće je posuditi do pet naslova. Prema Izvještaju KGZ-a (2021.) povećan je interes korisnika za e-knjigom, pa je u 2021. godini zabilježena značajna posudba e-knjiga – 34.967 posudbi, uspoređujući s posudbom e-knjige u 2020., koja je iznosila 32.151 posudbi. Broj korisnika koji su se služili ovom uslugom bio je 4.514, što je u vrijednostima iz 2020., iako je nabava u 2021. godini smanjena sa 1.475 na 990 u odnosu na prethodnu godinu.

Kako se navodi u KGZ izvještaju (2022.) na KGZ portalu, na stranici Virtualne izložbe, prije krize postavljeno ih je 17, 34 izložbe na mrežnoj stranici Zavičajne zbirke Zagrabienisia – Male izložbe, a 3 izložbe postavljene su na portalu Digitalne zbirke. Omogućujući vidljivost i dostupnost građe širem krugu korisnika, dio izložbi postavljen je i na portalu Virtualne izložbe NSK-a. Ukupna posjećenost portala KGZ-a od 1.1.2021. do 31.12.2021. bila je 430.000 posjeta i 2.500.000 pregleda.

Pitajte knjižničare je mrežna referentna usluga nastala u hrvatskim narodnim knjižnicama kao odgovor na potrebe korisnika koji učestalo posjećuju virtualni prostor, pretražujući ogromne količine javno dostupnih sadržaja na internetu. Prema Izvještaju KGZ-a (2021.) usluga je u KGZ-u započela s radom 2004. godine i pružila odgovore na više od 110 tisuća javno dostupnih i pretraživih upita. Baza poveznica razvrstana je u 295 kategorija te sadrži 1.428 poveznica. Tijekom 2021. bilo je 4.964 upita, a stranice projekta otvorene su 408.516 puta. Pokazalo se da se usluga koristi kontinuirano u terminima predviđenim za rad na seminarima, referatima i drugim stručnim radovima. Osim što korisnici mogu pitati knjižničara, od 2021. mogu ga i posuditi, jer nova usluga Posudite knjižničara korisnicima nudi pomoćnika u korištenju informacijsko-komunikacijske tehnologije, pretraživanju kataloga, bazama podataka i ostalim informacijskim izvorima.

U vrijeme krize pokrenuto je i izdavanje PIN-a putem online usluge, kojim se korisnici koriste kako bi pristupili bežičnom internetu unutar knjižnica, pristupali svojim korisničkim računima na mrežnim stranicama Kataloga. Time se omogućuje pregled trenutnih zaduženja i produljenje roka posudbe, provjeru statusa željene građe ili rezervacije posuđene građe te za korištenje ZaKi Book aplikacije. Korištenje PIN-a omogućilo je da korisnici lociraju sve

posuđene jedinice građe ili da prije dolaska zatraže provjeru statusa građe ili rezerviraju posuđenu građu jer se time skraćuje vrijeme u knjižnici. PIN se ipak najviše koristio za e-knjige putem ZaKi Book aplikacije.

U isto vrijeme uvedena je nova usluga online upisa i obnove članstva. Cej, Faletar Horvatić i Maras (2021) navode da se korisnik upisuje, odnosno obnavlja članstvo te mu se e-poštom dostavlja potvrda o članstvu, a članovi se od tada mogu učlaniti ili obnoviti članstvo, podmiriti dug, posuditi e-knjige, te rezervirati građu iz udobnosti vlastitog doma.

Kako navodi Izvještaj KGZ-a (2021) raznovrsnim aktivnostima koristeći suvremenu tehnologiju knjižnice osnažuju korisnike i pobuđuju njihov interes za digitalnu i znanstvene pismenost te stjecanje raznih kompetencija na području STEM-a. Tijekom 2021. održane su mnogobrojne radionice – uživo i na daljinu. Kako navode Ercegovac i Turković Kordić (2021) mladi korisnici knjižnica upoznali su se s osnovama programiranja micro:bita, micro:Maqueena, koristili se BOSON setovima i 3D pisačima, ali i unaprijedili vještine iz tog području. U suradnji s IRIM-ovim edukatorima i studentima Informacijskih znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, ovim aktivnostima knjižnice potiču društveno korisno učenje, odnosno potiču članove zajednice da postanu aktivni građani u društvu znanja.

Prema Izvještaju KGZ-a (2021) Američki kutak virtualnim programima poput Storytime, Reading for Kids, English Media Club, Education US, Discover America, Women in Journalism u suradnji s Veleposlanstvom Sjedinjenih Američkih Država nastojao je educirati i informirati korisnike, te ih potaknuti na suradnju u realizaciji programa. Osmišljena je i virtualna galerija pregledana više od 11.800 puta, a njen prikaz objavljen je u obavijestima Državnog tajništva SAD-a kao primjer dobre prakse u primjeni novih alata. Radionice održane na području STEM-a potiču razvoj kreativnog mišljenja uz korištenje novih tehnologija. Održane su AR-radionice proširene stvarnosti, korištene su Quiver aplikacije, 3D olovke, edukacijski roboti Lego® Mindstorms, mBotovi i tableti. Tijekom 2021. godine održana su 163 programa kojima je prisustvovalo ukupno 28.329 sudionika.

Sve gore navedene usluge od ključne su važnosti za edukaciju korisnika, jer postojeće i novouvedene usluge pomoću tehnologija i društvenih medija pomažu korisnicima kako bi ostvarili svoje potrebe i postigli svoje ciljeve kroz cjeloživotno učenje, formalnim, informalnim i neformalnim oblicima obrazovanja. Tijekom 2021. godine uvedene su mnoge usluge, provedene mnoge aktivnosti i održane mnogobrojne radionice iz raznih područja koje potiču

razvoj kreativnog mišljenja uz korištenje novih tehnologija. Narodne knjižnice korištenjem suvremene tehnologije i društvenih medija putem raznovrsnih aktivnosti i usluga educiraju i osnažuju korisnike te pobuđuju njihov interes za digitalnu i znanstvenu pismenost, stjecanje STEM kompetencija, čime potiču društveno korisno učenje.

## 6. Istraživanje edukacije korisnika na društvenim medijima tijekom pandemije COVID-19

Istraživanje u ovom radu provelo se sa osnovnom pretpostavkom da narodne knjižnice u svom radu koriste društvene medije kao jedan od kanala za komunikaciju sa korisnicima, te na taj način, naročito u vrijeme krize prenose sadržaje i informacije svojim korisnicima.

### 6.1 Cilj istraživanja

Cilj ovoga istraživanja je analizirati na koji način narodne knjižnice koriste društvene medije i mreže u svrhu edukacije korisnika u vrijeme krize. Analizom sadržaja želi se dobiti uvid u sadržaje koji su objavljeni tijekom pandemije COVID-19, broj pratitelja i njihove reakcije.

Svrha rada je ukazati na online usluge narodne knjižnice koje su omogućile učinkovitiji rad u uvjetima krize, kao i virtualni programi koji su se održavali tijekom 2021. godine.

### 6.2 Istraživačka pitanja

Istraživačka pitanja u ovom istraživanju su:

1. Jesu li odabrane narodne knjižnice objavljivale edukativne sadržaje tijekom pandemije COVID-19?
2. Koje su edukativne sadržaje odabrane narodne knjižnice objavile u 2021.g.?
3. Na koji su način odabrane narodne knjižnice koristile društvene medije u edukaciji korisnika?

### 6.3 Metodologija istraživanja

Istraživanje „Društveni mediji i edukacija korisnika u narodnoj knjižnici tijekom pandemije COVID-19“ provelo se u kolovozu i rujnu 2022. godine.

Istraživanje je provedeno u sljedećim fazama:

1. prikupljanje podataka o knjižnicama u mreži Knjižnica grada Zagreba koje imaju svoju Facebook stranicu i odabir uzorka.
2. Odabir uzorka. Istraživanjem su bile obuhvaćene sljedeće knjižnice: Knjižnica Novi Zagreb, Knjižnica Tina Ujevića, Knjižnica Medveščak, Knjižnica Dubrava i Knjižnica Augusta Cesarca.
3. Analiza aktivnosti odabranih knjižnica. Analizirali su se podaci o broju pratitelja, broju „sviđanja“ i bilježio se broj novih objava na pojedinačnoj stranici. Pokazatelji su se prikupljali samo za knjižnice aktivne tijekom 2021. godine, a to su one koje imaju objave barem jednom mjesečno.
4. Analiza sadržaja. Analizirali su se sljedeći podaci: ukupan broj pojedinačnih objava, kojima se donosi detaljan pregled virtualnih usluga i programa narodnih knjižnica za sve dobne uzraste, a koji uključuju književne susrete, kreativne radionice, predstavljanje online usluga knjižnica, edukaciju korisnika, virtualne izložbe i preporuke za čitanje.

Analiza sadržaja je prema Mejovšeku (2013) metoda kojom se kvantitativno analizira sadržaj nekog teksta ili oblika komunikacije. Sadržaj se kategorizira kao dio sadržaja teksta nakon čega se prati učestalost pojave kategorija u analiziranom tekstu. Sadržajna analiza je sustavna, objektivna, kvantitativna analiza karakteristika informacija kao poruke zabilježene na papiru, digitalno ili u audio ili video formatu. Ova metoda ima značajnu ulogu i u kvalitativnim istraživanjima kada se žele ustanoviti kategorije u sadržaju teksta. Na temelju rezultata sadržajne analize provjerava se hipoteza ili se rješava istraživačko pitanje.

Sadržajna analiza sastoji se od dvije vrste podataka: vrste objave i sadržaja objave. Kako bi se pratile vrste objava, unutar 1 godine bilježe se podaci o ukupnom broju objava, broju objava knjižnice, broju objavljenih fotografija i videa, broju komentara, te broju „sviđanja“ od strane korisnika. Što se tiče sadržaja objava, vrsta sadržaja je podijeljena u sljedeće skupine: obavijesti, preporuke, dječje aktivnosti, izložbe, predstavljanja, komentari i dijeljenja,



zabilježene kroz 12 mjeseci u 2021. godini. Analizirano je korištenje pojedinih digitalnih usluga i sadržaja, a podaci iz 2021. godine navedeni su kako bi se pomoću njih zaključilo o razlikama u pristupu uslugama, kao i njihovom korištenju u posebnim kriznim uvjetima. Ovim se podacima odgovorilo na istraživačka pitanja.

#### 6.4 Analiza Facebook stranica knjižnica

U tablici 1 prikazani su usporedni podaci Facebook stranica 5 odabranih knjižnica mreže Knjižnica grada Zagreba. Iz navedenih podataka vidljivo je da Knjižnica Tina Ujevića ima najveći broj pratitelja, najveći broj oznaka „svidi mi se“, kao i najveći broj objava, dok Knjižnica Augusta Cesarca ima najmanji broj pratitelja i najmanji broj oznaka „svidi mi se“, a Knjižnica Dubrava ima najmanji broj objava. Treba napomenuti da je Facebook stranica Knjižnice Novi Zagreb otvorena tek 24. ožujka 2021. pa je u nešto kraćem periodu od ostalih analiziranih knjižnica uspjela prikupiti značajan broj pratitelja i broj oznaka „svidi mi se“.

**Tablica 1.** Usporedni podaci 5 analiziranih knjižnica u 2021. godini

	Broj pratitelja	Ukupan broj oznaka „svidi mi se“	Broj objava
Knjižnica Novi Zagreb	606	508	110
Knjižnica Tina Ujevića	687	572	332
Knjižnica Medveščak	523	508	258
Knjižnica Dubrava	425	333	99
Knjižnica Augusta Cesarca	305	228	127

#### 6.4.1 Facebook stranica Knjižnice Novi Zagreb

Facebook stranica naziva KGZ – Knjižnica Novi Zagreb zaključno s 31. prosinca 2021. godine ima **606** pratitelja, ukupan broj oznaka „sviđa mi se“ je **508**, a objavljeno je **110** objava. Dostupne su rubrike: *Čitaj, jer je dobro – Milenine preporuke knjiga, Hrvatski otoci, Izložba*. Objava o fotonatječaju *Mačke i njihove priče* objavljena 19. travnja 2021. godine imala je najveći doseg, 2.341 korisnika Facebooka. Stranica obuhvaća vijesti i aktivnosti iz mreže knjižnica u Novom Zagrebu: Knjižnice Dugave, Knjižnice Savski Gaj, Knjižnice Vjekoslava Majera, Knjižnice Soboština, Knjižnice Mala Mlaka i Službe nabave i obrade.

U tablici 2 predstavljeni su kategorizirani sadržaji objavljeni na Facebook stranici KGZ – Knjižnica Novi Zagreb od ožujka do prosinca 2021. godine, jer je Facebook stranica otvorena 24. ožujka 2021. godine, a prije toga je imala profil. Objave su kategorizirane u obavijesti, preporuke, dječje aktivnosti, izložbe i predstavljanja. Sve kategorije, osim obavijesti možemo podvesti u kategoriju učenje i zabava, a vidljivo je da je bilo najviše objava o izložbama i preporukama, putem kojih se educiralo korisnike. Analizirani sadržaji izazvali su velik broj komentara i dijeljenja.

**Tablica 2.** Broj objava, komentara i dijeljenja na Facebook stranici Knjižnice Novi Zagreb po mjesecima (ožujak-prosinac 2021. godine)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ukupno
Obavijesti			2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	16
Preporuke						1				5	8	13	27
Dječje aktivnosti					2	1	1	1	3	6	2	4	20
Izložbe				2	3	2	5	3	7	5	3	4	34
Predstavljanja				2	1	2	1		1	5	1		13
Komentari				6	5	3	2	3	6	9	4	15	53
Dijeljenja			4	16	6	10	8	2	7	8	11	1	73

#### 6.4.2 Facebook stranica Knjižnice Tina Ujevića

Facebook stranica naziva KGZ – Knjižnica Tina Ujevića otvorena je 21. rujna 2020. Zaključno s 31. prosinca 2021. godine stranica ima **687** pratitelja, ukupan broj oznaka „sviđa mi se“ je **572**, a 2021. godine objavljene su **332** objave. Objava iz rubrike *Preporuka knjižničara* (o knjizi *Slobodni udarac: nogometne priče*) imala je najveći doseg 2021. godine, od 12.042 korisnika Facebooka. Dostupne su još rubrike *Slovo o naslovu*, *Kvartovske priče*, *Put pod knjige*, *Noć knjige 2021*.

U tablici 3 mogu se vidjeti analizirani sadržaji objavljeni kroz dvanaest mjeseci 2021. godine koji su kategorizirani u obavijesti, preporuke, dječje aktivnosti, izložbe i predstavljanja. Uz velik broj obavijesti, objavljen je najveći broj preporuka, kao i predstavljanja, kojima se educiralo korisnike. Podaci pokazuju iznimno velik broj komentara i dijeljenja.

**Tablica 3.** Broj objava, komentara i dijeljenja na Facebook stranici Knjižnice Tina Ujevića po mjesecima (siječanj-prosinac 2021. godine)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ukupno
Obavijesti	14	17	15	13	17	18	9	9	17	15	12	14	170
Preporuke	5	6	7	5	7	6		6	6	7	7	7	70
Dječje aktivnosti	2	3	3	2	3	2			3	2	3	4	27
Izložbe	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	30
Predstavljanja	2	4	3	4	3	3			3	4	3	5	35
Komentari	1	5	8	4	1		2	1	5	2	12	1	42
Dijeljenja	1	22	19	8	2	6	2	1	10	6	4	6	87

### 6.4.3 Facebook stranica Knjižnice Medveščak

Facebook stranica pod nazivom KGZ – Knjižnica Medveščak aktivirana je 22. travnja 2020. godine. Broj pratitelja stranice je **523** (bilježi se porast od 187 pratitelja u odnosu na 2020. godinu), a broj onih koji su označili stranicu oznakom „svida mi se“ je **508** (256 više nego 2020. godine). U 2021. godini objavljeno je ukupno **258** objava. Dostupne su rubrike: *Mjesto radnje* : *knjižnica*, *Medin brlog znanja*, *Čitaj puno - čitaj dobro!*, *Godina čitanja 2021.*, *Kvartovski vodič*. Najveći je doseg (987) imala objava od 28. rujna 2021. koja je sadržavala informacije o zatvaranju Odjela za djecu i mladež i Odjela nabave i obrade u razdoblju od 12. do 16. listopada 2021. za kada su bili predviđeni radovi na uklanjanju dimnjaka oštećenog u potresu, te informacije o mogućnosti povrata posuđene građe na Odjel za odrasle.

U tablici 4 vidi se velik broj kategoriziranog sadržaja, analiziranog kroz dvanaest mjeseci 2021. godine. Uz obavijesti, najzastupljenije su preporuke, a zatim podjednako dječje aktivnosti, izložbe i predstavljanja, putem kojih se educiralo korisnike. Analizirani sadržaj izazvao je izrazito velik broj dijeljenja.

**Tablica 4.** Broj objava, komentara i dijeljenja na Facebook stranici Knjižnice Medveščak po mjesecima (siječanj-prosinac 2021. godine)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ukupno
Obavijesti	8	10	9	8	11	9	5	3	9	11	9	10	102
Preporuke	5	7	6	6	5	5	6	5	6	4	5	6	66
Dječje aktivnosti	3	2	2	6	3	2	5		3	5	2	2	35
Izložbe	2	3	3	2	4	2	1	1	4	2	3	2	29
Predstavljanja	3	3	2	3	2	3	1		1	3	2	3	26
Komentari		4	1	4		11	11	2	5	2	12	3	55
Dijeljenja	12	25	13	16	15	12	17	2	17	14	15	24	182

#### 6.4.4 Facebook stranica Knjižnice Dubrava

Facebook stranica naziva KGZ – Knjižnica Dubrava pokrenuta je 7. listopada 2020. godine. Zaključno s 31. prosinca 2021. godine stranica ima **425** pratitelja, ukupan broj oznaka sviđa mi se je **333**, a u 2021. godini objavljeno je ukupno **99** objava. Broj pratitelja i oznaka „sviđa mi se“ znatno je narastao u odnosu na 140 pratitelja i 136 oznaka „sviđa mi se“ koliko je Facebook stranica Knjižnice Dubrava brojala 31. prosinca 2020. godine. Objava o dobitnicima Književne nagrade „Predrag Matvejević“ u okviru koje je organizirana izložba književnih djela laureata 2021. (Borče Panov i Erri De Luca) na Odjelu za odrasle, objavljena 6. studenoga 2021. godine, imala je najveći doseg 2021. godine, od 1.501 korisnika Facebooka.

U tablici 5 vide se analizirani kategorizirani sadržaji objavljeni tijekom 2021. godine na Facebook stranici Knjižnice Dubrava. Osim obavijesti, najviše je bilo edukativnih sadržaja u obliku preporuka knjiga i usluga te dječjih aktivnosti, a nešto manji broj izložbi i predstavljanja.

**Tablica 5.** Broj objava, komentara i dijeljenja na Facebook stranici Knjižnice Dubrava po mjesecima (siječanj-prosinac 2021. godine)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ukupno
Obavijesti	4	5	4	5	4	6		4	5	4	5	5	51
Preporuke	1	2	1	2	2		1		2	1	2	1	15
Dječje aktivnosti	1	1	2	1	1	1		1		1	2	3	14
Izložbe	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	11
Predstavljanja		1	1	1	1			1		1	1	1	8
Komentari		3	1	2		1		3		1	8	3	22
Dijeljenja	3	1	2	1	4	1		2	6		11		31

#### 6.4.5 Facebook stranica Knjižnice Augusta Cesarca

Facebook stranica naziva KGZ - Knjižnica Augusta Cesarca otvorena je 29. rujna 2020. godine. Do 31. prosinca 2021. stranica ima ukupno **305** pratitelja i **228** oznaka „sviđa mi se“. Broj oznaka „sviđa mi se“ povećao se za 53 u odnosu na prvo polugodište kada je taj broj iznosio 175. U 2021. godini objavljeno je ukupno **127** objava različitog sadržaja: poveznice, fotografije, videozapisi, najave događanja u knjižnicama, preporuke za čitanje, obavijesti o radnom vremenu i servisne informacije. Najpopularnije objave vidjelo je u prosjeku 120 pratitelja. Najveći doseg imala je objava književnog susreta s Andrijom Škarom, objavljenom 25. listopada 2021. koju je vidjelo 1.600 pratitelja. Administriranje stranice uključivalo je i odgovaranje na on-line upite korisnika.

U tablici 6 predstavljeni su kategorizirani sadržaji objavljeni na Facebook stranici Knjižnice Augusta Cesarca u 2021. godini iz kojih je vidljivo da su najzastupljenije bile preporuke i dječje aktivnosti, a zatim predstavljanja i izložbe, pomoću kojih se vršila edukacija korisnika, dok su se obavijestima korisnicima pružale servisne informacije.

**Tablica 6.** Broj objava, komentara i dijeljenja na Facebook stranici Knjižnice Augusta Cesarca po mjesecima (siječanj-prosinac 2021. godine)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ukupno
Obavijesti	4	6	3	4	2	4	3	1	4	5	6	5	47
Preporuke	2	2	1	3	2	1	2		3	1	2	3	27
Dječje aktivnosti	2	1	2	1	2	2	1		2	6	1	2	24
Izložbe	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	13
Predstavljanja	1	1	2	1	1	2			1	3	1	3	16
Komentari		1		1			4		1	2	10	1	18
Dijeljenja	1	1		2	4	1	2		4	11	9	2	37

## 6.5 Rezultati

Polazna hipoteza ovog istraživanja je da narodne knjižnice u svom poslovanju koriste društvene medije, te pomoću njih i njihovih alata, posebno u ovo vrijeme krize prenose sadržaje i informacije svojim korisnicima, naročito onima kojima iz bilo kojih razloga nisu dostupne uživo, a da ih oni prepoznaju i koriste, kako bi se educirali i poboljšali kvalitetu svojih života.

Ovim istraživanjem analizirane su objave za vrijeme pandemije COVID-19 5 odabranih knjižnica a to su: Knjižnice Novi Zagreb, Knjižnice Tina Ujevića, Knjižnice Medveščak, Knjižnice Dubrava i Knjižnice Augusta Cesarca.

Postoji određena pravilnost u komuniciranju korisnika i knjižnice na Facebooku: 1) knjižnica postavlja sadržaj, 2) korisnici komentiraju sadržaj, 3) korisnici pokazuju „svidanje“. Stvori li se pravilnost komuniciranja unutar kojeg korisnici komentiraju sadržaje ili pokazuju „svidanje“, broj komentara i „svidanja“ je velik, ali ako knjižnica nije aktivno potakla način komuniciranja takvog tipa, komentara i „svidanja“ nema. Slično je i sa objavljivanjem fotografija aktivnosti na Facebooku. Sve to pokazuje kako je uloga knjižnice u kreiranju obrasca komuniciranja na Facebooku iznimno velika što utječe na korisničku aktivnost. One knjižnice koje su stvorile uspješnu dinamiku komunikacije objavljuju najveći broj sadržaja. Komunikacija putem društvenih medija ključna je za uspješnost svih stranica knjižnica koje se tako povezuju sa postojećim i potencijalnim korisnicima te nude svoje usluge.

Sadržajna analiza napravljena je po unaprijed definiranim odgovarajućim tematskim kategorijama kako bi pokazala koja je svrha knjižničnog korištenja Facebooka. Te kategorije su obavijesti, preporuke, dječje aktivnosti, izložbe, predstavljanja, komentari i dijeljenja. Rezultati analize pokazuju da knjižnice najčešće koriste Facebook kao alat za edukaciju korisnika te objavljuju sadržaje vezane uz edukativne aktivnosti u knjižnici. Najzastupljenija kategorija je „učenje i zabava“, pod koju možemo podvesti preporuke, dječje aktivnosti, izložbe i predstavljanja. Indirektna komunikacija s korisnicima je druga najzastupljenija kategorija gdje knjižnica objavljuje korisnicima potencijalno zanimljiv sadržaj. Iz navedenog se može zaključiti da su knjižnice danas preuzele ulogu stvaratelja sadržaja za korisnike za razliku od prijašnjeg osnovnog dijeljenja informacija. Navedeni podaci ukazuju da narodne knjižnice imaju naglašeniju obrazovnu dimenziju odnosno potenciraju edukaciju korisnika organiziranjem edukativnih aktivnosti u knjižnici, kao i njihovim snimanjem i objavljivanjem

putem društvenih medija, ali su orijentirane i na objave sadržaja potencijalno korisnih svojim korisnicima i u druge svrhe.

Kao što je ranije navedeno, prema Manifestu (IFLA i UNESCO, 2011), dvanaest je „ključnih zadataka vezanih uz obavješćivanje, opismenjavanje, obrazovanje i kulturu koje moraju biti jezgrom službi narodne knjižnice“. Analizirane knjižnice većinu tih zadataka provode i na svojim Facebook stranicama. Tako su kao prva i druga zadataka navedene “stvaranje i jačanje čitalačkih navika kod djece od rane dobi” i “podupiranje osobnog obrazovanja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama“. Ostvarenje ovih zadataka putem društvenih medija zahtjevnije je obzirom da djeca, posebno mlađa od 13 godina, ne smiju pristupiti Facebooku. Zbog toga narodne knjižnice upoznaju roditelje i rodbinu djeteta putem Facebooka sa aktivnostima za djecu i na taj ih način potiču da postanu korisnici te zajedničkim sudjelovanjem ostvare navedene zadatke. Zagrebačke knjižnice aktivno su postavljale mnoge objave namijenjene djeci, fotografije i snimke s dječjih radionica, dječje likovne radove, predstavljanja slikovnica i knjiga, kao i fotografije slikovnica i igračaka koje se daju na korištenje korisnicima najmlađe dobi, najave pričaonica i drugih aktivnosti i usluga za djecu, kao i pozivi na sudjelovanje, te snimke pričaonica i dječjih radionica i igraonica. Iako putem svoje Facebook stranice knjižnica ne može direktno utjecati na poticanje čitalačkih navika i njihovo jačanje, kao i obrazovanje i edukaciju (mlađe) djece, ona može prezentirati njima usmjerene aktivnosti i potaknuti roditelje da zajedno s knjižnicom ostvare navedene zadatke.

## 6.6 Rasprava

Knjižnice danas u svom radu koriste nove besplatne tehnologije i aplikacije pomoću kojih mogu provoditi programe i usluge, a nema knjižnice koja se ne koristi društvenim medijima ili nije prisutna na društvenim mrežama i YouTube kanalu. Tako i Knjižnice grada Zagreba imaju iznimno aktivnu komunikaciju s korisnicima i njihovoj edukaciji, putem različitih društvenih medija, mreža, blogova i platformi. 2013. godine pokrenut je blog književne tribine „Književni petak“, na kojem su najave tribina, poveznice na fotogalerije, videozapisi održanih tribina, te zanimljivosti važne za najavljene ili održane tribine. Nakon održanih tribina fotogalerije se objavljuju na društvenoj mreži Pinterest, kako bi bile dostupne široj publici. Knjižnice grada Zagreba imaju YouTube-kanal od 2007. godine i redovito se postavljaju snimke održanih tribina i predavanja, kao i igraonica i drugih aktivnosti. U vrijeme krize zbog COVID-a 19,



korisnici su najčešće pratili obavijesti putem Facebook stranica knjižnica i pratili najave događanja te komunicirali s administratorima stranica. 2021. godine pokrenute su službene Facebook stranice za još neke knjižnice mreže, pa 31. prosinca 2021. godine KGZ ima 27 stranica/profila na Facebooku, YouTubeu i Instagramu, koje aktivno djeluju. Broj pratitelja Knjižnica grada Zagreba na društvenim medijima je u porastu te ima 1.534 pretplatnika YouTube kanala, 30.516 pratitelja Facebook stranica i 1.321 pratitelj Instagram stranica. Na Facebook stranici najveći doseg (reach) 12.451 imala je objava od 16. prosinca 2021., a to je bio upit koja se knjiga najviše svidjela pratiteljima stranice KGZ Facebook pročitana u 2021. godini (Godini čitanja).

YouTube kanal Knjižnica grada Zagreba zajednički koristi cijela mreža. Tijekom 2021. godine objavljeno je 212 video zapisa, ukupan broj pregleda bio je 117.300, a zabilježeno je 19.500 sati gledanja. YouTube kanal „Knjižnice Grada Zagreba“ sadrži ukupno: 228 videozapisa i 576.103 pregleda. Putem YouTube kanala KGZ-a objavljivali su se video materijali koji su uključivali razne lutkarske predstave, čitanja slikovnica i razgovore s književnicima. U okviru Noći knjige, manifestacije koja je zbog nemogućnosti održavanja na fizičkim lokacijama organizirana virtualno 23. travnja 2021. pod sloganom „Ljekovita moć knjige“ realizirano je više od 50 online događanja. Prema ukupnom broju posjeta YouTube kanalu KGZ-a, korisnici su u najvećem broju gledali propuštene snimke tribina, ali i nove snimljene i postavljene materijale. Trenutno dostupni sadržaji koji su postavljeni na YouTube kanalu podijeljeni su u popise: Knjigom do krova, Eppur si muove, Književni petak, Glazbeni odjel Gradske knjižnice, Knjižnica Medveščak, Knjižnica širom otvorenih vrata, Knjižnica S.S. Kranjčevića, O Gradskoj knjižnici, Knjižnica Sesvete, Odjel za djecu i mladež Gradske knjižnice, Knjižnica Augusta Cesarca, Odijelo za čitanje, Kroz knjižnicu do mature, Knjižnica Božidara Adžije, Noć knjige u KGZ-u, Knjižnica Dugave, Knjiga na rezervaciji, Noć muzeja u Gradskoj knjižnici, KGZ Mjesec hrvatske knjige, Knjižnica Novi Zagreb, 65 plus, Svijet u Zagrebu, Svakog tjedna pjesma jedna, American Corner Zagreb i Hrvatski centar za dječju knjigu. U svakoj navedenoj zbirci dostupno je nekoliko videozapisa, najmanje 2, a najviše, 181 ima zbirka Književni petak.

Proizvodnja virtualnih sadržaja zahtjeva korištenje web-alata i digitalnih platformi, a nekima su se djelatnici upoznali uslijed krize, samostalno se educirali, snimali od kuće i u prostoru knjižnice. Prilikom snimanja čitaonica za djecu poštivana su autorska prava, a kod postavljanja videozapisa čitanja cjelovitih slikovnica, navodilo se autora i ilustratora djela te

nakladnika. Objavljivanje putem društvenih medija osigurava informacije zajednici, nude se nove edukativne aktivnosti, a pozornost se usmjerava na korisnike i korištenje knjižničnih sadržaja, knjiga, preporuka i programa, putem kojih ih se educira.

Knjižničari su u vremenu krize postajali sve kreativniji i nastavili organizirati događanja za sve uzraste virtualnim radionicama, među kojima su bile likovne radionice za djecu, radionice izrade igračaka i raznovrsnih ukrasa. Najmlađim korisnicima knjižničari su osmislile i virtualne pričaonice, tj. čitanje ili pričanje priča. Posvećena je pažnja razvijanju kreativnosti mladih i odraslih korisnika, kao i razvoja njihovih interesa, održavajući razne edukacije, pa je sve virtualno sadržavalo niz različitih tematika. Nastavili su se sastajati i čitateljski klubovi u virtualnom okruženju, kao i online susreti s književnicima, umjetnicima, raznim stručnjacima i drugim javnim osobama. Objavljivani su video-prilozi posvećeni psihološkim temama, te radionice programiranja za djecu. Knjižničari su bili dostupni za preporuke knjiga, a tražene preporuke nadomještale su se snimanjem video-preporuka, jer se pokazalo da je audiovizualni medij osobniji i bliži međuljudskom kontaktu. Postavljale su se objave lista najpopularnijih knjiga, besplatne stranice za čitanje knjiga, preporuke mrežnih stranica i aplikacija za slušanje glazbe i gledanje filmova, kvizovi, tečajevi stranih jezika. Ovisno o vrsti programa, sadržaji su objavljeni na YouTube kanalu Knjižnica grada Zagreba, na mrežnim stranicama knjižnice u kojoj je pojedini program realiziran odnosno na Facebook stranici. Ostvarena je suradnja i s drugim institucijama u kulturi kako bi se zadovoljili obrazovni, kulturni i društveni interesi korisnika, od najmlađih, pa mladih i odraslih korisnika, do onih treće životne dobi. Priređivane su virtualne izložbe kojima se predstavljao fond, a korisnici su mogli učestvovati u izradi izložaba tako što bi slali tekstove i fotografije. Uz stvaranje sadržaja, dijelile su se fotografije i snimke ostalih knjižnica, domaćih i stranih kulturnih ustanova, kazališnih predstava, ali i raznih zanimljivosti. Za sve one koji se bave istraživačkim radom, učenike i studente, knjižničari su istraživali i objavljivali provjerene referentne izvore kao pomoć u istraživanju i učenju. U objave su bila uključene i obilježavanje obljetnica, kao što su Međunarodni dan dječje knjige 2. travnja, Dan hrvatske knjige 22. travnja te razne obljetnice rođenja/smrti, fotografije nekadašnjih događanja. Mnogi novi sadržaji kreirani su posebno za virtualan prostor Facebook stranica knjižnica koji su osigurali kontinuitet povezanosti s korisnicima. Uz ostale redovite i prihvaćene objave, dolazak u virtualnu knjižnicu na Facebooku za korisnike znači i pronalaženje preporuka o knjigama, čitanju, književnosti ili knjižnicama, razgled digitaliziranih izložbi postavljenih u izložima knjižnica ili drugih video-priloga.

Osim u istraživanim knjižnicama, i ostale su knjižnice putem društvenih medija pokrenule i objavljivale zanimljive novosti, pa su tako u Knjižnici Božidara Adžije pokrenuti podcast-razgovori, mrežno dostupan knjižnični program Zvukmark – zabilježeno zvukom. Podcast, kao oblik digitalne datoteke koji sadrži audio ili audio-video zapis distribuiran putem interneta, popularan je među širokom publikom. U kriznim situacijama ovaj je program način promoviranja kulture znanja i dostupnosti fonda narodne knjižnice. Podcast je tematikom relevantan i zanimljiv širokom krugu korisnika, a snimljeni razgovori postaju i obrazovni resursi te doprinose informalnom cjeloživotnom učenju.

Cilj ovog istraživanja je prikazati na koji je način omogućen nastavak knjižničnih programa u izvanrednim uvjetima, jer korisnicima se pružaju raznolike mrežne usluge i sadržaji, a njihov značaj dodatno je naglašen tijekom pandemije COVID-19. Analiza usluga i sadržaja dostupnih korisnicima tijekom krize potvrdila je pretpostavku o kvalitetnim mrežnim uslugama i sadržajima, edukaciji korisnika, kao i povećanom interesu za mrežne usluge i sadržaje. Rezultati ovog istraživanja pokazali su kreativnost i inovativnost knjižnica u svakodnevnom kreiranju i objavi novonastalih sadržaja pomoću kojih su konstantno držale pažnja korisnika. Narodne knjižnice nudile su različite forme i postupke virtualne edukacije, razonode i provođenja slobodnog vremena, jer nisu zapostavile svoju obrazovnu ulogu. Sudjelovanjem na Facebooku i ostalim društvenim medijima, knjižnice se aktivno uključuju u lokalnu zajednicu i stvaraju vlastite zajednice korisnika s kojima komuniciraju. Knjižnice su uključile Facebook u poslovanje, kako bi putem društvenih medija postojećim i potencijalnim korisnicima ponudile raznovrsne edukativne programe i usluge.

Rezultati ovog istraživanja trebali bi poslužiti kao pomoć narodnim knjižnicama u planiranju edukacijskih, ali i drugih raznovrsnih alata, kao i uvođenju novih usluga i sadržaja putem društvenih medija za vrijeme krize. Analizom sadržaja objava 5 zagrebačkih narodnih knjižnica kroz društvene medije i edukaciju korisnika u narodnim knjižnicama za vrijeme krize može se doprinijeti boljem shvaćanju korisničkih potreba, ali i uvođenju usluga i alata koje bi potencijalne korisnike potaknule da postanu korisnici narodnih knjižnica. Istraživačkim radovima od samih se početaka ukazivalo na koji će način Facebook i ostali alati društvenih medija u budućnosti biti korisni za knjižnice, jer se pokazalo da je korisnicima jednostavnija komunikacija s knjižnicom putem stranice na Facebooku i ostalim društvenim medijima.

## 7. Zaključak

Narodne knjižnice doprinose osnaživanju zajednice, omogućujući pristup informacijama i znanju na svim medijima i formatima te osiguravajući intelektualne slobode. Ključna uloga narodnih knjižnica je u osiguravanju ravnopravnosti pristupa znanju te u samom procesu prijenosa znanja. Također, moraju odgovarati na informacijske i komunikacijske potrebe korisnika te ispunjavati svoje obrazovne zadaće, što ih čini ključnim ustanovama za današnje informacijsko društvo. Sve je izraženija obrazovna uloga knjižnice, koja se danas temelji na uporabi novih tehnologija i komunikaciji putem društvenih medija.

Temeljne uloge narodnih knjižnica kao mjesta pristupa znanju, mjesta za cjeloživotno učenje te potpore edukaciji i kulturnom životu cjelokupne zajednice narušene su krizom. Unatoč mnogim problemima na koje su narodne knjižnice nailazile tijekom krize, napravljen je važan pomak, jer su se od onih koje dijele samo osnovne informacije transformirale u one koje stvaraju raznolik i kvalitetan sadržaj putem kojeg potiču zajednicu na sudjelovanje u svojem virtualnom životu. Zagrebačke su narodne knjižnice u 2021. godini pokazale uspješnost u stvaranju trendova virtualnog okruženja. Dokazale su svoju prilagodljivost potrebama zajednice koristeći inovativnost u osmišljavanju i provedbi usluga, programa i aktivnosti.

Društveni mediji privlače pozornost javnosti na rad knjižnica, doprinose njihovoj prepoznatljivosti te potiču pozitivan dojam zajednice. Realnost knjižnica kao modernih informacijskih ustanova u vremenima krize su inovacije, nove usluge i aktivnosti te svakodnevna primjena digitalnih usluga u tradicionalnom poslovanju, kao i prilagodljivost i suvremena komunikacija putem društvenih medija.

Alati društvenih medija važni su u pružanju knjižničnih usluga, služe kao platforma za dijeljenje znanja, a knjižnice trebaju iskoristiti te prednosti za pružanje knjižničnih usluga. Mediji omogućuju dostupnost knjižničnih resursa, vidljivost knjižnice u medijskom prostoru i online edukaciju. Današnjom edukacijom korisnika putem društvenih medija, oni trebaju postati samostalni i sposobni stvoriti kritičko mišljenje. Trebaju znati kako pristupiti medijima, kako pronaći vjerodostojne izvore informacija te znati da je knjižnica jedan od najvažnijih izvora vjerodostojnih informacija. Populacija danas teži suvremenim načinima i metodama učenja i implementacije znanja, čime se mijenja i funkcioniranje obrazovnih, ali i kulturnih ustanova kao što su knjižnice.

Učenje u formalnom i neformalnom okruženju, kao i informalno učenje, koristi poboljšavanju znanja, vještina i kompetencija za osobni razvoj. Ono što potiče cjeloživotno učenje je potreba za učenjem kroz sva razdoblja života. Knjižnica njime definira svoje obrazovno djelovanje, razvija obrazovne aktivnosti i oblikuje programe informacijskog i medijskog opismenjavanja. Unapređivanje informacijske pismenosti bilo je osobito pokazano prikupljanjem i dijeljenjem referentnih izvora podataka dostupnih svim skupinama korisnika. Knjižničari narodnih knjižnica svima kojima je to bilo potrebno omogućili su pristup relevantnim izvorima za pomoć u istraživanju i učenju. Putem svojih objava, promovirali su i razne druge vrste pismenosti, kao što su digitalna, medijska i vizualna pismenost, ali i etička te financijsku pismenost. Na taj način potencirali su značaj informiranosti i obrazovanja. Su svojim prisustvom na društvenim medijima narodne su knjižnice kontinuirano ostvarivale i jednu od svojih temeljnih uloga promicatelja edukacije i kulture.

Na temelju predstavljenog pregleda hrvatskih i inozemnih istraživanja o utjecaju krize na korištenje društvenih medija u narodnim knjižnicama može se zaključiti da su se u novonastalim okolnostima korisnici narodnih knjižnica koristili digitalnim izvorima građe i informacija koje su one nudile. Za vrijeme krize uspješno se provodila prilagodljiva komunikacija i organizacija rada. Narodne knjižnice imaju ključnu ulogu u edukaciji korisnika i njihovom komuniciranju, a u vrijeme krize ta njihova uloga postaje itekako važna. Istraživanjem koje je provedeno u okviru ovog diplomskog rada potiče se knjižničare i informacijske stručnjake na promišljanje o novim sadržajima i edukacijskim alatima pomoću kojih bi se lakše dopiralo do korisnika.

Tijekom 2021. godine uvedene su mnoge usluge, provedene mnoge aktivnosti i održane mnogobrojne radionice iz raznih područja koje potiču razvoj kreativnog mišljenja uz korištenje novih tehnologija. Sve te usluge od ključne su važnosti za edukaciju korisnika, jer postojeće i novouvedene usluge pomoću tehnologija i društvenih medija pomažu korisnicima u postizanju ciljeva kroz cjeloživotno učenje. Narodne knjižnice kroz korištenje suvremene tehnologije i društvenih medija u raznovrsnim aktivnostima osnažuju korisnike i pobuđuju njihov interes za digitalnom i znanstvenom pismenosti te stjecanje ostalih kompetencija, čime potiču društveno korisno učenje.

Društveni mediji daju knjižnici mogućnost stvaranja platforme putem koje će nuditi svoje usluge i time omogućiti edukaciju korisnika. Neposrednost, neformalnost i interaktivnost društvenih medija knjižnicama nudi mogućnost poboljšanja percepcije knjižnice i priliku za

edukaciju korisnika. Ovim se istraživanjem pokazalo da su društveni mediji postali jedan od najznačajnijih alata komunikacije s korisnicima i njihove edukacije, kao i da narodne knjižnice treba potaknuti na umrežavanje korištenjem većeg broja različitih društvenih medija. Narodnim knjižnicama društveni mediji ne bi smjeli biti samo neki od korištenih alata, već ih trebaju uvesti u svoje svakodnevno poslovanje i razlikovati mnogostruke pogodnosti društvenih medija, kako bi olakšale edukaciju i komunikaciju sa postojećim, ali i potencijalnim korisnicima.

U vrijeme COVID krize društveni mediji hrvatskih narodnih knjižnica, kao što su Facebook stranice, YouTube kanali, Instagram i Pinterest stranice, pretvorile su se u popularna mjesta za sve one koji su tražili kvalitetan sadržaj i zanimljivosti za gledanje, slušanje, čitanje ili istraživački rad. Komunikacija s korisnicima i njihova edukacija tijekom razdoblja krize imala je iznimno važnu ulogu, a gotovo je u potpunosti prebačena u digitalni svijet. Nakon prestanka posebnog režima rada i nakon ponovnog otvaranja knjižnica korisnike, započeo je period hibridnog modela rada (offline i online).

Uz primjere inozemnih i hrvatskih knjižnica i analize Facebook stranica 5 zagrebačkih narodnih knjižnica pokazali su se primjeri dobre prakse iz kojih je vidljivo da su one iskoristile pogodnosti Facebooka i ostalih društvenih medija, te pružile vrijednost svojim edukativnim uslugama. Prikazane aktivnosti i usluge osmišljene kako bi na inovativan način potakle čitanje, razvile kreativnost i usvajanje novih vještina u vremenu krize dokazuje kontinuirano jačanje obrazovne uloge narodnih knjižnica, koje svojim aktivnostima i uslugama pridonose i razvoju cjelokupne zajednice.

## 8. Literatura

- Abumandour, El-Shaimaa Talaat. 2020. "Public libraries' role in supporting e-learning and spreading lifelong education: a case study." *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning*.
- Alajmi, Bibi M., i Dalal Albudaiwi. 2021. "Response to COVID-19 Pandemic: Where Do Public Libraries Stand?" *Public Library Quarterly* 40 (6): 540–56. Pristupljeno: 20. srpnja 2022. URL: <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1827618>.
- Alvim, Luísa, Ana Margarida Dias da Silva, i Leonor Calvão Borges. 2021. "How Are Portuguese Public Libraries 'Facing' Covid - 19." In *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, Special issue : COVID-19 and the Libraries : the impact of 2020:117–31. Pristupljeno: 12. kolovoza 2022. URL: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/92400>.
- Asif, Mohammad, i K. K. Singh. 2020. "Trends, Opportunities and Scope of Libraries during Covid-19 Pandemic." *IP Indian Journal of Library Science and Information Technology* 5 (1): 24–27. Pristupljeno: 10. srpnja 2022. URL: <https://doi.org/10.18231/j.ijlsit.2020.005>.
- Babić, Anja, Niko Cvjetković, i Lara Pavić. 2021. "I zatvoreni radimo : organizacija rada Gradske knjižnice Rijeka tijekom lockdowna." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64 (1): 157–74. Pristupljeno: 10. srpnja 2022. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.849>
- Balapanidou, Aikaterini. 2015. "The challenging role of public libraries as providers of lifelong learning opportunities for personal and social skills development." *International journal of teaching and education* 3(2). 1-16.
- Banek Zorica, M.; Ivanjko, T. 2010. Social networking at the university : student research patterns and online activities. // *University Information Systems : selected problems / Leszek Rudak* (ur.). Warsaw : Difin : EUNIS. 473-482. Pristupljeno: 3. rujna 2022. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2605034/>
- Bawden, David. 2001. Information and Digital Literacies; a Review of Concepts. // *Journal of Documentation* 57, 2. Pristupljeno: 5. rujna 2022. URL: <https://repository.arizona.edu/bitstream/handle/10150/105803/bawden.pdf;jsessionid=B2FBFAB04638D01458565E47AD5E2D56?sequence=1>
- Begum, Dilara, Md Roknuzzaman, i Mahbub E. Shobhane. 2022. "Public Libraries' Responses to a Global Pandemic: Bangladesh Perspectives." *IFLA Journal* 48 (1): 174–88. Pristupljeno: 2. rujna 2022. URL: <https://doi.org/10.1177/03400352211041138>.
- Belan-Simić, Alemka, i Ivančica Đukec Kero. 2015. "Strateško planiranje i javnozagovaračke aktivnosti Knjižnica grada Zagreba." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 58 (1–2): 29–44.
- Benčec, Maja. 2011. Hrvatske knjižnice na društvenoj mreži Facebook. Pristupljeno 3. lipnja 2022. URL: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/4243/1/1064BIBL.pdf>
- Bhati, Pankaj. 2020. "Role of Library Professionals in a Pandemic Situation Like COVID-19" 10 (July): 33–48.
- Bon, Milena. 2012. Knjižnice – kulturni, informacijski izobraževalni, socialni in komunikacijski centri. *Knjižnica komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice : zbornik radova*. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. 33-44.
- Cej, Višnja, Ivana Faletar Horvatić, i Janja Maras. 2021. "Knjižnice grada Zagreba i odgovor na izazove vremena." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64 (1): 111–36. Pristupljeno: 20. srpnja 2022. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.851>.
- Choi, Youngok, i Sung Un Kim. 2021. "Public Library Twitter Use during the Early Period of the COVID-19 Lockdown in the United States." *The Electronic Library* 39 (5): 713–31. Pristupljeno: 10. rujna 2022. URL: <https://doi.org/10.1108/EL-03-2021-0067>.

- Ćirić, Jelena, i Aleksandar Ćirić. 2021. "The Impact of the COVID-19 Pandemic on Digital Library Usage: A Public Library Case Study." *Journal of Web Librarianship* 15 (2): 53–68. Pristupljeno: 20. kolovoza 2022. URL: <https://doi.org/10.1080/19322909.2021.1913465>.
- EBLIDA. 2020. Think the UnThinkable: a post COVID 19 European Library Agenda. Pristupljeno: 2. srpnja 2022. URL: <http://www.eblida.org/publications.html>
- Elearning for Public Libraries: Reasearch and Environmental Scan. 2011. Prepared by Rosanne Rensetti. Southern Ontario Library Service. Pristupljeno: 20. rujna 2022. URL: <https://www.webjunction.org/news/webjunction/libraries-selected-2019-smartspaces.html3>
- Ercegovac, Snježana i Marija Turković Kordić. 2021. "Projekti društveno korisnog učenja : Provedba na daljinu u mreži Knjižnice Marina Držića." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, vol. 64, br. 2. 443-467. Pristupljeno: 12. listopada 2022. URL: <https://hrcak.srce.hr/269712>
- Faletar Horvatić, Ivana, Ivana Radenović i Zdenka Sviben. 2017. "Usluga e-Građani u Knjižnicama grada Zagreba." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60 (1): 135–54.
- Fitzgerald, Brendan. 2020. "NSW Public Libraries: The COVID-19 Response." Report. State Library of New South Wales. New South Wales. Pristupljeno: 12. kolovoza 2022. URL: <https://apo.org.au/node/310478>.
- Friday, James, i Laretta Ngozi. 2020. "Social Media and Library Services: A Case of COVID-19 Pandemic Era," no. 10: 9.
- Garner, Jane, Philip Hider, Hamid R. Jamali, Jessie Lynn, Yazdan Mansourian, Holly Randell-Moon i Simon Wakeling. 2021. "'Steady Ships' in the COVID-19 Crisis: Australian Public Library Responses to the Pandemic." *Journal of the Australian Library and Information Association* 70 (2): 102–24. Pristupljeno: 25. kolovoza 2022. URL: <https://doi.org/10.1080/24750158.2021.1901329>.
- Goddard, Jon. 2020. "Public Libraries Respond to the COVID-19 Pandemic, Creating a New Service Model." *Information Technology and Libraries* 39 (4). Pristupljeno: 18. kolovoza 2022. URL: <https://doi.org/10.6017/ital.v39i4.12847>.
- Grbavac, Jacinta, i Vitomir Grbavac. 2014. Pojava društvenih mreža kao globalnog komunikacijskog fenomena. *Hrvatsko komunikološko društvo* 5, 2. Pristupljeno: 12. srpnja 2022. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/188969>.
- Haggstrom, Britt Marie. 2004. The Role of Libraries in Lifelong Learning. Final Report of the IFLA Project under the Section for Public Libraries. // International Federation of Library Associations and Institutions (NJ1).
- Hebrang Grgić, Ivana i Dorja Mučnjak. 2012. "Croatian and Irish Public Libraries on Facebook." *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries* 1 (3): 267–75. Pristupljeno: 2. srpnja 2022. URL: [http://www.qqml.net/papers/December\\_2012\\_Issue/5QQML\\_Journal\\_2012\\_Hebrang\\_Grgic-Mucnjak\\_3\\_267-275.pdf](http://www.qqml.net/papers/December_2012_Issue/5QQML_Journal_2012_Hebrang_Grgic-Mucnjak_3_267-275.pdf)
- Hebrang Grgić, Ivana i Dorja Mučnjak. 2015. "Fenomen društvenih mreža i njegova primjena u knjižnicama." *Croatian Journal of Education : Hrvatski časopis za odgoj i obrazovanje* 17 (1): 217–41. Pristupljeno: 2. srpnja 2022. URL: <https://doi.org/10.15516/cje.v17i1.789>.
- Holcer, Dunja. 2015. "Hrvatske narodne knjižnice i društvene mreže." Disertacija. 2015. Pristupljeno: 20. srpnja 2022. URL: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/5713/>.
- Holcer, Dunja. 2017. "Smjernice za razvijanje usluga i korištenje društvenih mreža u narodnim knjižnicama." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 60 (4): 147–59. Pristupljeno: 25. srpnja 2022. URL: <https://hrcak.srce.hr/195924>
- Horvat, Aleksandra i Dijana Machala. 2009. *Cjeloživotno učenje knjižničara: ishodi učenja i fleksibilnost*. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu.
- IFLA.. 2020. How to spot fake news - Covid-19 Edition. Pristupljeno: 2. rujna 2022. URL: <https://www.ifla.org/publications/node/93015>
- IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. 2011. Zagreb. Hrvatsko knjižničarsko društvo.



- IFLA-in i UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice. 2011. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. Zagreb. Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Jozić, Ruža i Alta Pavin Banović. 2019. Od knjige do oblaka. Zagreb. Alfa.
- Kežić Pucketić, Ivana. 2015. „Umrežavanje Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.“ *Umreženi: društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj : zbornik radova*. 10-17. Pristupljeno 17. lipnja 2022. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2015/04/Umrezeni-drustvene-mreze-i-knjiznice-uHrvatskoj.pdf>
- Knjižnice grada Zagreba. Pristupljeno 14. kolovoza 2022. URL: <https://www.youtube.com/user/KnjizniceZagreba/about>
- Knjižnice grada Zagreba. Izvještaj o radu 2021. Pristupljeno 10. rujna 2022. URL: [https://issuu.com/knjinicegradazagreba/docs/izvjestaj\\_2021\\_tisak](https://issuu.com/knjinicegradazagreba/docs/izvjestaj_2021_tisak)
- Knjižnice grada Zagreba. 2022. Izvještaj o radu Knjižnica grada Zagreba za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2021. Pristupljeno 17. kolovoza 2022. URL: [https://www.kgz.hr/UserDocsImages/maticna/izvjestaj\\_2021.pdf?vel=758894](https://www.kgz.hr/UserDocsImages/maticna/izvjestaj_2021.pdf?vel=758894)
- “Knjižnice Grada Zagreba: 2021. - 2025.: Strateški plan Knjižnica grada Zagreba.” Pristupljeno 2. lipnja 2022. URL: [https://issuu.com/knjinicegradazagreba/docs/strategija\\_web](https://issuu.com/knjinicegradazagreba/docs/strategija_web).
- Kotromanović, Mirjana, Dajana Horvat i Monika Čuljak. 2020. “Društvene mreže kao most između stvarnog i virtualnog u doba pandemije.” *Knjižničarstvo : glasnik Društva knjižničara Slavonije, Baranje i Srijema* 24 (1–2): 163–77.
- Ladan, Abubakar, Bala Haruna, i Augustine Madu. 2020. “COVID-19 Pandemic and Social Media News in Nigeria: The Role of Libraries and Library Associations in Information Dissemination,” 2349–5219.
- Lau, Jesus. 2011. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju. Zagreb. Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Lopez, M. Elena, Jacobson, Linda, Caspe, Margaret, i Rachel Hanebutt. 2019. Public libraries engage families in STEM. *Global Family Research Project*.
- Lukačević, Srđan i Dubravka Pađen Farkaš. 2015. „Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek : istraživanje utjecaja na lokalnu zajednicu“. *Umreženi : društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj : zbornik radova*. 116-133. Pristupljeno 11. srpnja 2022. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2015/04/Umrezeni-drustvene-mreze-i-knjiznice-u-Hrvatskoj.pdf>
- Lukačić, Petar i Maja Krulić Gačan. 2015. „Umrežena Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica : iskustva u radu na društvenim mrežama“. *Umreženi : društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj : zbornik radova*. 57-64. Pristupljeno 27. srpnja 2022. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2015/04/Umrezeni-drustvene-mreze-i-knjiznice-u-Hrvatskoj.pdf>
- Machala, Dijana. 2009. „Ishodi učenja u nacionalnom programu trajne izobrazbe knjižničara“ *Cjeloživotno učenje knjižničara ishodi učenja i fleksibilnost*. Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu.
- Marojević, Tihomir. 2015. „Virtualno povezivanje Gradske knjižnice i čitaonice Vinkovci s korisnicima i knjižnicama“. *Umreženi : društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj : zbornik radova* 65-76. Pristupljeno 13. srpnja 2022. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2015/04/Umrezeni-drustvene-mreze-i-knjiznice-u-Hrvatskoj.pdf>
- Martzoukou, Konstantina. 2020. „Re-establishing Values, Constructing New Missions: The Value of the Modern Library in the Development of Digital and Information Literacy in Public Life.“ *Minds alive: libraries and archives now*. University of Toronto Press, 63 – 84. Pristupljeno 20. rujna 2022. URL: <https://doi.org/10.3138/9781487531881-010>

- Mašina Delija, Dina i Dunja Holcer. 2021. "Aktivnosti hrvatskih narodnih knjižnica na Facebooku u uvjetima proljetnog lockdowna 2020." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64 (1): 95–110. Pristupljeno 20. srpnja 2022. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.859>.
- Mejovšek, Milko. 2013. Metode znanstvenog istraživanja u društvenim i humanističkim znanostima. Jastrebarsko. Naklada Slap.
- Mučnjak, Dorja. 2012. "Društvene mreže i knjižnice: Etičko pitanje." *Knjižničar/ka: Časopis Knjižničarskog društva Rijeka* 3, 3. Pristupljeno: 20. srpnja 2022. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/339347>
- Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. 2021. Pristupljeno 20. prosinca 2022. URL: <http://maticna.nsk.hr/covid-19/smjernice-i-preporuke-za-rad-knjiznica/arhiva-smjernica-i-preporuka/>
- Neog, Shekharjyoti. 2020. "Library Services through Social Media during Lockdown Due to COVID-19 with Special Reference to University Libraries of Assam." *Library Philosophy and Practice*,
- Novosel, Višnja. 2015. "Prisutnost visokoškolskih knjižnica u Hrvatskoj na Facebooku: Stanje i mogućnost daljnjeg razvoja." *Umreženi: društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj*. Pristupljeno: 2. rujna 2022. URL: <http://www.nsk.hr/wpcontent/uploads/2015/04/Umrezeni-drustvene-mreze-i-knjiznice-u-Hrvatskoj.pdf>
- Nygren, Eke. 2016. *The Public Library as a Community Hub for Connected Learning. // Information and Dana Literacy: The Role of the Library*. Oakville, ON: Apple Academic Press. Pristupljeno 20. rujna 2022. URL: <http://library.ifla.org/1014/1/167-nygren-en.pdf>
- Pažur Vojvodić, Ivana. 2010. *Hrvatske knjižnice na društvenoj mreži Facebook*. Pristupljeno: 20. srpnja 2022. URL: [http://fulir.irb.hr/480/1/Facebook-AKM\\_Pazur.pdf](http://fulir.irb.hr/480/1/Facebook-AKM_Pazur.pdf)
- Pejić, Slaven. 2020. "Narodne knjižnice u doba kriznih situacija: knjižnični programi i usluge na daljinu Narodne knjižnice „Petar Preradović“ Bjelovar." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 63 (1–2): 503–22.
- Pšenica, Davorka, Breza Šalamon-Cindori i Darjan Vlahov. 2013. *Novi oblici komunikacije knjižnica u online okruženju. Slobodan pristup informacijama. 12. okrugli stol : zbornik radova*. Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Rundqvist, Elisabet. 2020. "Public Libraries as a Vital Social Function or Something We Can Do without in Times of Crises. The Swedish Reaction to Covid-19." *Alexandria* 30 (2–3): 247–55. Pristupljeno: 12. srpnja 2022. URL: <https://doi.org/10.1177/09557490211002741>.
- Sabolović-Krajina, Dijana. 2020. *Narodne knjižnice u tranziciji – sociološki aspekti*. Koprivnica. Meridijani.
- Semenski, Vikica, Jagoda Ille i Višnja Cej. 2021. "Digitalno, virtualno, online – u fokusu." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64 (1): 137–56. Pristupljeno: 27. srpnja 2022. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.855>.
- Solis, Jacqueline i Robin L. Kear. 2020. "Online Activities of Croatian Public Libraries During COVID-19 Spring Lockdown." *International Information & Library Review* 52 (4): 318–19. Pristupljeno: 2. kolovoza 2022. URL: <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1834246>.
- "Standard za Narodne Knjižnice u Republici Hrvatskoj." 2021. Pristupljeno 2. lipnja 2022. [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_09\\_103\\_1834.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_09_103_1834.html).
- Statista. *Number od social media users worldwide from 2017 to 2025 (in bilions)*. 2022. Pristupljeno 10. srpnja 2022. URL: <https://www.statista.com/statistics/278414/number-of-worldwide-social-network-users/>
- Stipetić Šušak, Jelena. 2016. "Informacijsko opismenjivanje u narodnim knjižnicama." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 59 (3–4): 93–102.
- Stropnik, Alka. 2013. *Knjižnica za nove generacije – virtualni sadržaji i usluge za mlade*. Hrvatsko knjižničarsko društvo.

- Stuhk, V. Sarita i Taksande, G. Pratibha. 2019. The Role of Librarians in a Knowledge Society through Social Networking Sites. *International Journal of Advances in Computing and Management*, 8(1), 8 – 12. Pristupljeno 20. rujna 2022. URL: [http://www.dypimca.ac.in/images/NAAC2019/IJCAM\\_JAN-JUN\\_19.pdf#page=11](http://www.dypimca.ac.in/images/NAAC2019/IJCAM_JAN-JUN_19.pdf#page=11)
- Surma Szabo, Vlatka i Marija Bugarski. 2015. „Gradska knjižnica Vukovar na Facebooku : stalna komunikacija i druženje s korisnicima“. *Umreženi : društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj : zbornik radova*. 77-85. Pristupljeno 21. lipnja 2022. URL: <https://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2015/04/Umrezeni-drustvene-mreze-i-knjiznice-u-Hrvatskoj.pdf>
- Šajatović, Lidija. 2021. “Virtualno s Gradskom knjižnicom ‘Ivan Goran Kovačić’ Karlovac - programi za sve uzraste.” *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64 (1): 175–99. Pristupljeno: 29. lipnja 2022. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.837>.
- Špiranec, Sonja. 2003. Informacijska pismenost – ključ za cjeloživotno učenje: Informacijska pismenost. *Edupoint* 3, 17. Pristupljeno: 18. srpnja 2022. URL: [http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep\\_17\\_1.pdf](http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep_17_1.pdf)
- Špiranec, Sonja i Jadranka Lasić-Lazić. 2005. "Obrazovna uloga knjižnica priprema građana za Europu znanja." *Vjesnik bibliotekara hrvatske* 48(1): 46–55.
- Tammaro, Anna Maria. 2021. “The New Normal: Public Libraries in Italy Post Covid-19.” *International Information & Library Review* 53 (1): 63–68. Pristupljeno: 7. kolovoza 2022. URL: <https://doi.org/10.1080/10572317.2021.1869452>.
- Trofimenko, Anna. 2013. “Društvene mreže u knjižnicama – budite ondje gdje je čitatelj!” *Slobodan pristup informacijama. 12. okrugli stol : zbornik radova*. Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Uлага, M. 2015. „Dubrovačke knjižnice na društvenim mrežama“. *Umreženi : društvene mreže i knjižnice u Hrvatskoj : zbornik radova*. 41-46. Pristupljeno 27. srpnja 2022. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2015/04/Umrezeni-drustvene-mreze-i-knjiznice-uHrvatskoj.pdf>
- Vajzović, Emir, Mario Hibert, Lejla Turčilo, Vuk Vučetić i Lamija Silajdžić. 2021. *Medijska i informacijska pismenost: dizajn učenja za digitalno doba*. Sarajevo: Fakultet političkih nauka Univerziteta u Sarajevu. Pristupljeno 20. rujna 2022. URL: [https://fpn.unsa.ba/b/wp-content/uploads/2021/04/MEDIJSKA-I-INFORMACIJSKA-PISMENOST-DIZAJN-UCENJA-ZA-DIGITALNO-DOBA\\_e-izdanje-1.pdf](https://fpn.unsa.ba/b/wp-content/uploads/2021/04/MEDIJSKA-I-INFORMACIJSKA-PISMENOST-DIZAJN-UCENJA-ZA-DIGITALNO-DOBA_e-izdanje-1.pdf)
- Vajzović, Emir i Mario Hibert. 2021. *Odrastanje učenja: Društvo, kultura, religija u digitalnom dobu*. Sarajevo: Fakultet političkih nauka Univerziteta u Sarajevu. Pristupljeno 23. rujna 2022. URL: [https://fpn.unsa.ba/b/wp-content/uploads/2021/05/ODRASTANJE-UCENJA-DRUSTVO-KULTURA-RELIGIJA-U-DIGITALNOM-DOBU\\_e-izdanje-1.pdf](https://fpn.unsa.ba/b/wp-content/uploads/2021/05/ODRASTANJE-UCENJA-DRUSTVO-KULTURA-RELIGIJA-U-DIGITALNOM-DOBU_e-izdanje-1.pdf)
- Vitori, Vera, Petra Sulić i Matea Bakmaz. 2018. "Program Informacijsko opismenjavanje tinejdžera Gradske knjižnice Zadar." *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 61 (1): 127-150. Pristupljeno: 20. kolovoza 2022. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.61.1.655>
- Vrana, Radovan i Jasna Kovačević. 2021. “Narodna knjižnica kao društveni svjetionik u vremenu bolesti COVID-19.” *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64 (1): 27–52. Pristupljeno: 13. srpnja 2022. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.841>.
- Vrana, Radovan, Ivona Milovanović i Željka Salopek. 2021. “Popularizacija znanosti u narodnim knjižnicama u RH.” *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64 (1): 1–25. Pristupljeno: 15. srpnja 2022. URL: <https://doi.org/10.30754/vbh.64.1.840>.
- Wakeling, S., Garner, J., Hider, P., Jamali, H., Lynn, J., Mansourian, Y. i Randell-Moon, H. 2022. ‘The challenge now is for us to remain relevant’: Australian public libraries and the COVID-19 crisis. *IFLA journal*, 48(1), 138-154.
- Zović, Irides. 2013. Glas za Facebook: društvene mreže kao medij komunikacije. *Slobodan pristup informacijama. 12. okrugli stol : zbornik radova*. Hrvatsko knjižničarsko društvo.

## Popis tablica

Tablica 1. Usporedni podaci 5 analiziranih knjižnica u 2021. godini

Tablica 2. Broj objava, komentara i dijeljenja na Facebook stranici Knjižnice Novi Zagreb po mjesecima (ožujak-prosinac 2021. godine)

Tablica 3. Broj objava, komentara i dijeljenja na Facebook stranici Knjižnice Tina Ujevića po mjesecima (siječanj-prosinac 2021. godine)

Tablica 4. Broj objava, komentara i dijeljenja na Facebook stranici Knjižnice Medveščak po mjesecima (siječanj-prosinac 2021. godine)

Tablica 5. Broj objava, komentara i dijeljenja na Facebook stranici Knjižnice Dubrava po mjesecima (siječanj-prosinac 2021. godine)

Tablica 6. Broj objava, komentara i dijeljenja na Facebook stranici Knjižnice Augusta Cesarca po mjesecima (siječanj-prosinac 2021. godine)

# Social media and user education in the public library during the COVID-19 pandemic

## Abstract

The educational tasks of public libraries are described in the most important documents on the operations of public libraries, such as the IFLA Guidelines for public librarians and the IFLA and UNESCO Manifesto for public libraries. During the crisis caused by the COVID-19, libraries had to adapt their operations to the specific situation. Communication with users has moved into the virtual world, and social media has become the main tool in that process. The paper presents the possibilities that social media provides to libraries and how libraries themselves have created their own content, which they can use for the purpose of educating users. In the research part of the paper, the results of the research on the education of users on social media during the pandemic COVID-19 are presented. The research was conducted through content analysis, and the corpus of the research were posts on the Facebook pages of the public libraries in Zagreb. The goal of the research was to determine what and how much libraries have published, what tools they have used to educate users via social media, and what educational content libraries have published in 2021.

Keywords: public library, social media, user education, COVID-19 and libraries