

iz naših knjižnica

Uređuje: Danko Škare

Trebaju li knjižnicama društvene mreže: iskustvo Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu

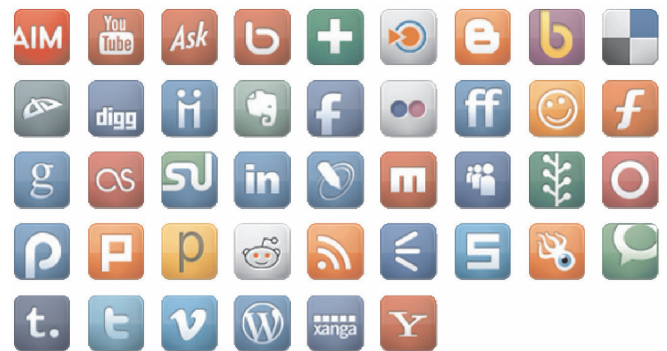
B. Šalamon-Cindori*

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
Hrvatske bratske zajednice 4
10 000 Zagreb, Hrvatska

Razmjena i prijenos objavljenih sadržaja – od teksta, fotografija do videomaterijala, komentiranje, iskazivanje sviđanja ili nesviđanja,¹ cvrkutanje,² praćenje, označavanje, pretplaćivanje na novosti, čavljanje, objavljivanje internetskog dnevnika,³ slanje brzih poruka, slušanje *online*,⁴ komuniciranje kroz tekst, zvuk, video ili spoj navedenog ili stvaranje dokumenata i prezentacija *online*, postale su svakodnevne aktivnosti članova današnjeg virtualnog društva. Nove su tehnologije i Web 2.0 članovima društvenih mreža poput Facebooka, Twittera, YouTubea, MySpacea, Flickr, LinkedIna i drugih – pojedincima, ali i tvrtkama, marketinškim agencijama, ustanovama te različitim skupinama korisnika – omogućili nove modele povezivanja, komuniciranja i učenja.

Razvijajući se tijekom prvog desetljeća 21. stoljeća, društvene su mreže do danas znatno promijenile svoje namjene, korisnike i načine primjene – od društvenih mreža namijenjenih povezivanju prijatelja do onih koje okupljaju stručnjake određenih područja. Danas brojnost najrasprostranjenije i najpopularnije društvene mreže Facebooka, doseže više od 800 milijuna članova, a u sklopu nje dostupno je više od 900 milijuna interaktivnih objekata – stranica, grupa, događaja i organizacija,⁵ pri čemu se vrijednost njezinih godišnjih prihoda procjenjuje na približno 4,2 milijarde dolara⁶. Spoznaja da je tijekom ožujka 2011. godine popularnost Facebooka nadmašila i najpopularniji Google,⁷ današnjeg internetskog korisnika, a posebno pripadnika Google generacije, teško može ostaviti ravnodušnim.

Treba li se odazvati ponuđenim izazovima društvenih medija, pitanje je koje se postavilo i pred knjižnice, kao odgojno-obrazovne, kulturne, informacijske i društvene ustanove? O nužnosti prilagodbe knjižnica promjenama uzrokovanim širokom primjenom interneta te pružanju kvalitetnijih usluga u digitalnom okruženju, svoje je stajalište već 1996. godine izrazila krovna međunarodna knjižničarska ustanova IFLA – Međunarodni savez knjižničarskih



Slika 1 – Ikone mnogobrojnih, danas dostupnih društvenih mreža te usluga Web 2.0 i pomagala



Slika 2 – Slika profila Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu na Facebooku

* Breza Šalamon-Cindori, e-pošta: bsalamon-cindori@nsk.hr

¹ Eng. *like* i *unlike*

² Eng. *tweeting*

³ Eng. *blogging*

⁴ Eng. *streaming*

⁵ Facebook. Statistika. [citirano: 2011-10-05]. Dostupno na: <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>

⁶ Prognoza: Facebook će do kraja godine ostvariti prihode od 4,27 milijardi američkih dolara. [citirano: 2011-10-05]. Dostupno na: <http://www.poslovnipuls.com/2011/09/21/facebook-prihodi-4-27/>

⁷ Facebook Reaches Top Ranking in US. [citirano: 2011-10-05]. Dostupno na: http://weblogs.hitwise.com/heather-dougherty/2010/03/facebook_reaches_top_ranking_i.html

društava i ustanova (*International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA*) objavivši *Smjernice za knjižnične usluge za mladež*. Dopunjeno IFLA-ino izdanje *Smjernica*, koje u hrvatskom prijevodu sadrži i prilog *Web 2.0 i knjižnične usluge za mladež: uvod za knjižničare*, objavilo je 2009. godine Hrvatsko knjižničarsko društvo, radi donošenja preporuka i uputa knjižničarima i knjižnicama za što bolje i učinkovitije poslovanje na internetu, ali i detalje o uporabi društvenih medija.

Slijedeći preporuke da knjižnice trebaju biti tamo gdje su njezini korisnici te odgovarajući na izazove društvenih medija, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu otvorila je, početkom travnja 2010. godine, profil na Facebooku te se pridružila uglednim svjetskim knjižnicama kao što su Britanska knjižnica, Kongresna knjižnica, Australaska nacionalna knjižnica, ali i drugim srodnim kulturnim ustanovama poput Muzeja Louvre, Nacionalne galerije u Londonu, Državnog muzeja Hermitage i mnogih drugih.

Približno u isto vrijeme na Facebooku su svoje profile otvorile mnogobrojne hrvatske knjižnice – od sveučilišnih, općeznanstvenih i visokoškolskih, specijalnih do narodnih, gradskih i školskih knjižnica. *Hrvatske knjižnice na Facebooku* profil je koji okuplja podatke o profilima hrvatskih knjižnica ili grupama vezanim uz knjižnice, koje su na Facebooku pokrenule same knjižnice ili njihovi korisnici. Podatak o približno 130 registriranih knjižnica na tom profilu u ovome trenutku svjedoči o prilagodbi i približavanju

hrvatskih knjižnica svojim korisnicima u okruženju u kojemu se njihovi korisnici i nalaze.

U razdoblju od početka travnja 2010. godine do kraja listopada 2011. godine, Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu na Facebooku pridružilo se više od 2900 korisnika, koji redovito primaju i prate obavijesti objavljene na profilu. Tijekom navedenog razdoblja objave na profilu pregledane su više od 804 000 puta, dok je objavama izazvano više od 4000 interakcija korisnika profila Knjižnice. Uz korisnike iz Hrvatske, zastupljene u najvećem broju, profil Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu redovito prate i korisnici iz susjednih zemalja (Slovenije, Bosne i Hercegovine, Srbije), drugih europskih zemalja (Njemačke, Ujedinjenog Kraljevstva, Austrije, Švedske, Švicarske, Francuske, Mađarske, Poljske) te SAD-a, Kanade i Australije. Najviše korisnika na profil Knjižnice dolazi poveznicom preko portala Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu, izravno Facebooka te preko najpopularnijih dostupnih tražilica. Najbrojniji su korisnici u dobi od 18 do 34 godine, dok među njima prevladavaju ženske osobe. Sadržaji na profilu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu koji su kod korisnika izazvali najviše pozornosti su objave na zidu, pregledane više od 33 000 puta, temeljni podatci o Knjižnici i servisne informacije, galerije fotografija, usluge koje sadrže poveznice prema portalu Knjižnice i najčešće korištenim uslugama (katalog Knjižnice, portali digitalizirane građe Knjižnice – *Digitalizirana baština NSK*, *Portali starih hrvatskih novina i časopisa*, usluga *Pitajte knjižničara*, *Hrvatski arhiv weba*) te događaji. Objave na profilu odnose se na zbivanja u Knjižnici, nove projekte i usluge, novosti iz područja knjižničarstva i informacijskih znanosti, ali i zanimljivosti iz srodnih kulturnih ustanova, a uključuju tekstualne, slikovne i video zapise.

Mogućnost izravnog, aktivnog i učinkovitijeg komuniciranja knjižnice s korisnicima, u okruženju u kojem se oni svakodnevno nalaze, uvažavajući pritom i pozitivne i negativne reakcije korisnika, kao i pohvale i kritike, stvara za knjižnicu dodatnu vrijednost kojom može doprinijeti širenju informacija o knjižnici, unaprjeđivanju usluga, promicanju svojih zadaća te povećavanju zadovoljstva korisnika.

Bez obzira na nedostatke koje društvene mreže sa sobom donose i postavljaju pred svoje korisnike, među kojima se ističu zaštita osobnih podataka i privatnosti, iskustvo Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pridruživanjem najpopularnijoj društvenoj mreži potvrđuje ispunjenje očekivanja i potrebe njezinih korisnika, pripadnika te iste zajednice. S druge strane odaziv izazovu pridruživanja društvenoj mreži pridonio je promidžbi djelatnosti, usluga i proizvoda te cjelokupnoj boljoj vidljivosti Knjižnice.

Uvažavajući prije svega potrebe svojih korisnika te imajući na umu nove mogućnosti i vrijednosti koje se mogu ponuditi u digitalnom okruženju, Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu do kraja 2011. godine pridružit će se i drugim društvenim mrežama – najbržoj, *Twitteru* i najpopularnijoj za razmjenu videosadržaja, *YouTubeu*. Svojim dosadašnjim korisnicima Knjižnica zahvaljuje na odanosti, a buduće korisnike novih društvenih mreža poziva na praćenje i suradnju.

NACIONALNA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA U ZAGREBU Sviđa mi se

Knjižnica · Zagreb, Croatia · [Uredi informacije](#)

Zid

Podijeli: [Status](#) [Fotografija](#) [Poveznica](#) [Video zapisi](#) [Pitanje](#)

Napiši nešto...

NACIONALNA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA U ZAGREBU dodaje 2 slika u album *Mjesec hrvatske knjige 2011.*

Mjesec hrvatske knjige 2011.
Ove će se godine Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, u sklopu programa...
[Prikaži više](#)

[Sviđa mi se](#) · [Komentiraj](#) · [Podijeli](#) · prije otprilike sat vremena

36 ljudi se ovo sviđa

[Komentiraj...](#)

NACIONALNA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA U ZAGREBU

Izložba Stećci - srednjovjekovni nadgrobnji spomenici
Povodom proslave Dana Ujedinjenih naroda Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, Ministarstvo kulture Republike Hrvatske i Hr...
[Kultura stećaka](#)

3.449 prikazivanja · 0,58% povratne informacije

[Sviđa mi se](#) · [Komentiraj](#) · [Podijeli](#) · Prije 22 sata/i

20 ljudi se ovo sviđa

Zid

Skriveni postovi

Informacije

Aktivnost prijatelja (1+)

Usluge

Događaji

Fotografije

Bilješke

Poveznice

Video snimke

VIŠE ▾

Opširnije [Uredi](#)

Više od 4 stoljeća središnja knjižnica Hrvatske i Sveučilišta u Zagrebu koj...
Više

2.902
sviđa im se

Ovo spominje
176

688
posjeta

Slika 3 – Profil Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu s objavama na zidu