

# BIBLIOTEKOS KARANTINO AKIVAIZDOJE: VIRTUALŪS RENGINIAI IR KOMUNIKACIJA FEISBUKE

**Dr. Simona Juzėnienė**

Šiaulių apskrities Povilo Višinskio viešosios bibliotekos Bibliotekų vadybos ir metodikos skyriaus  
vyriausioji metodinė regioninei veiklai

2020 m. Lietuvoje išplitusi COVID-19 pandemija ir paskelbto karantino sąlygos padarė didelę įtaką ir šalies bibliotekų veikloms: paslaugų laukas susiaurėjo iki leidinių skolinimo, o suplanuotus renginius bei projektus teko atšaukti arba perkelti į virtualiąją erdvę. Kita vertus, šie ribojimai paskatino bibliotekas išbandyti naujas paslaugų ir renginių formas: virtualius garsinius skaitymus, tinklalaides, filmuotus lėlių teatro vaidinimus ir knygų pristatymus, virtualias literatūros bei meno kūrinių parodas ir kt. Šiaulių apskrities Povilo Višinskio viešoji biblioteka (ŠAVB) 2021 m. pavasarį atliko išsamų tyrimą, kuriuo siekta išanalizuoti Šiaulių regiono savivaldybių viešųjų bibliotekų socialiniame tinkle „Facebook“ (toliau – feisbuke) skelbtą turinį antrojo karantino laikotarpiu (nuo 2020 m. lapkričio 7 d. iki 2021 m. kovo 22 d.).

Tyrimui pasirinktas feisbukas, nes, ŠAVB 2020 m. atlikto tyrimo „Šiaulių regiono bibliotekų veiklos karantino metu“ duomenimis, net 94 proc. respondentų feisbuką nurodė kaip alternatyvų fizinei prieigai kanalą – jame per karantiną buvo viešinama bibliotekų veiklos informacija. Tyrimą sudarė dvi dalys: bibliotekų feisbuke skelbto turinio analizė ir anoniminė bibliotekų atstovų apklausa. Atsakymus į klausimus pateikė 10 iš 11 Šiaulių regiono savivaldybių viešųjų bibliotekų. Išanalizuotos 11 pagrindinių bibliotekų feisbuko paskyros (1942 įrašai) ir 106 filialų paskyros (6484 įrašai) – iš viso net 8426 įrašai. Į analizę įtrauktos paskyros tų bibliotekų, kurios per tiriamąjį laikotarpį paskelbė bent vieną įrašą.

Tiriamasis laikotarpis nuo 2020 m. lapkričio 7 d. pasirinktas todėl, kad tuomet įsigaliojo visuotinis karantinas: bibliotekos įpareigtos fizinį lankytojų aptarnavimą vykdyti tik išduodant ir priimant knygas bei kitus leidinius; neteikiamos skaityklų paslaugos; draudžiama organizuoti renginius. Nuo 2021 m. kovo 22 d. vėl buvo leidžiama fiziškai aptarnauti lankytojus bibliotekų skaityklose ne didesnėmis nei 2 asmenų grupėmis, išskyrus vienos šeimos ir (arba) vieno namų ūkio narius. Kai kuriose savivaldybėse lokalus karantino ribojimai 2020-ųjų rudenį įvesti anksčiau,

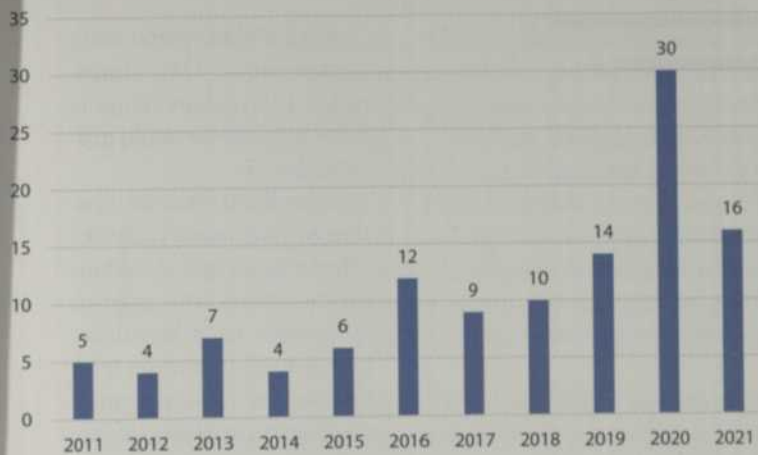
tad analizės duomenys buvo fiksuoti nuo lokalaus karantino pradžios (pvz., Radviliškio rajone – nuo rugsėjo 21 d.).

Atkreiptinas dėmesys, kad 2020–2021 m. aiškiai išsiskiria bibliotekų feisbuko paskyrų kūrimo gausa. Tai galima paaiškinti 2020 m. prasidėjusia COVID-19 pandemija ir poreikiu bibliotekoms palaikyti ryšį su vartotojais nuotoliniu būdu, viešinti savo virtualias paslaugas ir kitą informaciją (1 diagr.). Lietuvoje 2020 m. kovo 16 d. paskelbus pirmąjį karantiną, iš 30 paskyrų, sukurtų 2020 m., beveik pusė (14) atsirado balandžio mėnesį, 6 – gruodį. Verta paminėti, kad visos savivaldybių viešųjų pagrindinių bibliotekų paskyros buvo sukurtos 2011–2017 m., tad naujų paskyrų šuolis susijęs su miesto ir kaimo filialų virtualios komunikacijos pradžia.

## IŠORINĖS INFORMACIJOS DOMINAVIMAS

ŠAVB tyrimu nustatyta virtualių renginių dalis visame informacijos sraute – tai rodo, kiek vietos bibliotekos feisbuko paskyroje tenka pačios bibliotekos sukurtiems virtualiems produktams (konkrečiau – įvairaus tipo renginiams). Vertinant savivaldybių viešųjų bibliotekų pagrindinių bibliotekų paskyras, virtualių renginių dalis visame informacijos sraute sudarė 25 proc., filialų – tik 14 proc. Visą kitą srautą sudarė įvairūs informacinis turinys. Analizuojant įrašus, skirta 16 kategorijų, pavyzdžiui, administracinė informacija, informacija apie leidinio skolinimą, išorinė informacija, bibliotekų bendradarbiavimas ir pan.

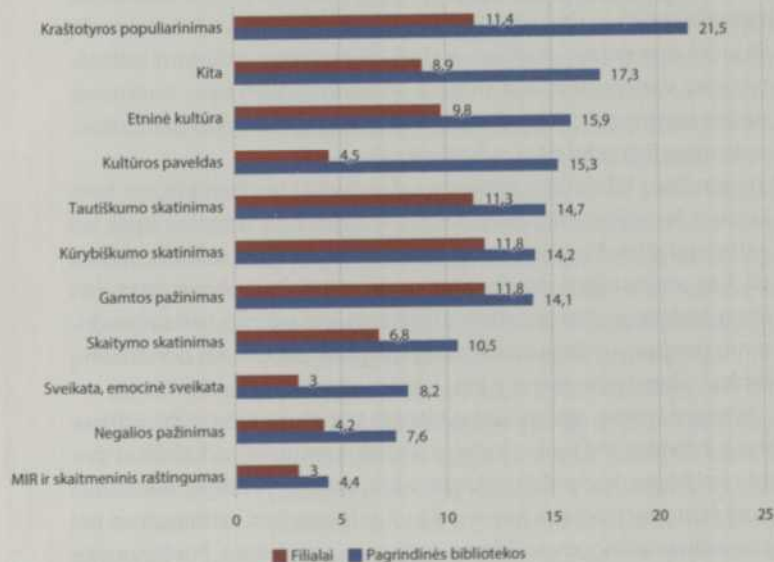
Filialų feisbuko paskyroje dominuoja išorinė informacija (net 62 proc. viso informacijos turinio), pagrindinių bibliotekų paskyroje išorinė informacija taip pat yra gausiausia kategorija ir sudaro 35 proc.



1 diagrama. Feisbuko paskyrų sukūrimo metai



2 diagrama. Pagrindinių bibliotekų ir filialų feisbuko paskyrų išorinės informacijos pasiskirstymas, proc.



3 diagrama. Virtualių renginių tipai, proc.

viso informacinio turinio. Labai mažai dėmesio paskyrose teikiama su COVID-19 susijusiai informacijai, taip pat įrašams apie darbuotojų kvalifikacijos tobulinimą, duomenų bazes, leidinio užsakymą, skolinimą. Kita vertus, valstybinės šventės ir kitos minėtinos datos yra svarbus atspirties taškas kuriant įrašus.

Vyraujanti išorinė informacija gali rodyti tendenciją, kad bibliotekų feisbuko paskyros tampa dar vienu žiniasklaidos kanalu, kuriame skelbiama teminė informacija iš įvairių kitų šaltinių. Ši prielaida patikrinta atskirai analizuojant išorinės informacijos pobūdį.

Išanalizavus išorinės informacijos pasiskirstymą pagal siauresnes kategorijas (2 diagr.), aiškiai matyti, kad tiek pagrindinių bibliotekų, tiek jų filialų paskyrose išsiskiria projekto „Prisijungusi Lietuva“ vykdytojų teikiama informacija (kartu su VIPT („Viešieji interneto prieigos taškai“) asociacijos skelbiamais skaitmeninio raštingumo mokymais). Ypač ryškus atotrūkis kalbant apie pagrindinių bibliotekų paskyras – „Prisijungusios Lietuvos“ informacija čia sudaro 39 proc. visos išorinės informacijos.

Lyginant filialų ir pagrindinės bibliotekos išorinės informacijos kategorijas, matyti, kad pastarųjų paskyrose svarbesnę vietą užima tiesiogiai su bibliotekų veikla susijusi informacija: skaitmeninio raštingumo mokymai per „Prisijungusią Lietuvą“ ir VIPT, Lietuvos nacionalinės ir kitų bibliotekų informacija. Nors filialų paskyrose didžiausia kategorija irgi yra „Prisijungusios Lietuvos“ turinys, jose pateikiama daugiau kitų interneto nuorodų (jos, tiesa, ne visuomet būna aiškios kilmės ir kokybės), žiniasklaidos naujienų, pasidalinto turinio iš asmeninių paskyrų bei leidyklų.

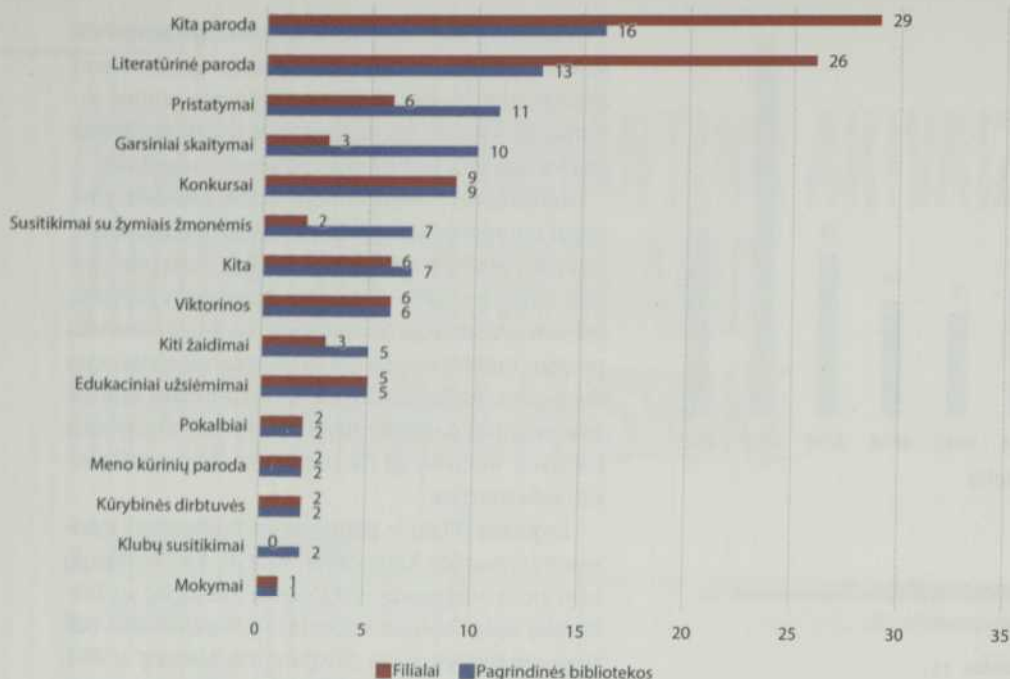
Šią tendenciją galima paaiškinti tuo, kad pagrindinės bibliotekos paskyra labiau atspindi bibliotekos, kaip institucijos, nuomonę, o filialų paskyras administruoja ir informaciją skelbia vienas bibliotekininkas, dažnai su vietos kaimo ar miestelio bendruomene palaikantis neformalų ryšį ir neturintis pakankamai įgūdžių, kaip vykdyti komunikaciją socialiniuose tinkluose.

### VIRTUALIŲ RENGINIŲ PARADOKSAS

Virtualių renginių įvairovė regiono bibliotekų feisbuko paskyrose yra gana didelė, identifikuota 15 virtualių renginių tipų. Tai rodo, kad bibliotekos kuria ir išbando skirtingas virtualių renginių formas, formatus bei priemones.

Iš 3 diagramos matyti, kad filialų paskyrose pirmaujanti pozicija tenka literatūrinėms ir kitoms parodoms. Pagrindinių bibliotekų paskyrose įrašai apie šias parodas taip pat populiariausi, tačiau nuo kitų virtualių renginių tipų – veiklos įvairiomis temomis pristatymų ir garsinių skaitymų – nėra tokio ryškaus atotrūkio.

Galima teigti, kad populiariausi bibliotekų virtualūs renginiai nėra interaktyvūs, vartotojai čia yra pasyvūs pateikiamos informacijos priėmėjai. Interaktyvių virtualių renginių, kuriuose vartotojai patys galėtų dalyvauti, išbandyti savo žinias, tiesiogiai įsitraukti į įvairias veiklas (kūrybines dirbtuves, žaidimus, viktorinas, konkursus), kuriama gana mažai.



4 diagrama. Vidutinis patiktukų skaičius 1 įrašui pagal temą

Bibliotekų atstovų apklausoje buvo prašoma nurodyti, kurie virtualių renginių tipai labiausiai pasiteisino, nepasiteisino, kuriuos buvo sunku įvertinti ar kurių neorganizavo. Iš 10 viešųjų bibliotekų atstovų atsakymų matyti, kad visiškai pasiteisino viktorinos ir konkursai (interaktyvūs virtualių renginių tipai). Įvairios parodos įvertintos ne taip teigiamai. 3 respondentai atsakė, kad sunku pasverti jų pasisekimą.

Darytina išvada, kad bibliotekos, organizuodamos neinteraktyvius virtualius renginius, susiduria su jų pasisekimo įvertinimo sunkumais: sudėtinga nustatyti, ar vartotojai susidomėjo virtualiu renginiu, retai sulaukiama jų atsiliepimų ir komentarų. Taigi išryškėjo paradoksas, kad labiausiai pasiteisinusių virtualių renginių (viktorinų ir konkursų) tiriamuoju laikotarpiu nebuvo organizuota itin daug (6–9 proc. visų virtualių renginių), o įvairių parodų, kurių pasisekimą sunkiau įvertinti, kurta daugiausia.

## VARTOTOJŲ ĮSITRAUKIMAS IR GRĮŽTAMASIS RYŠYS

Valjadolido (Ispanija) universiteto mokslininkė Carmen Camarero su kolegomis bendraautoriais feisbuko efektyvumą siūlo matuoti 3 aspektais: populiarumas, sukurtas turinys ir viralumas (t. y. pasklidimas, paplitimas). Šie aspektai atitinka feisbuko suteikiamas galimybes vartotojams įsitraukti į bendravimą su biblioteka. Populiarumą rodo patiktukų skaičius; sukurtas turinys – tai vartotojų nuomonė komentaruose (taip vartotojai tampa aktyviais turinio kūrėjais); viralumą atspindi įrašų paplitimas jais dalijantis. Pasak muziejų ir bibliotekų įrašus feisbuke tyrinėjusių C. Camarero ir Roswithos Skare, šių trijų aspektų analizė gali padėti išsiaiškinti, kokio pobūdžio įrašai labiausiai įtraukia vartotojus ir užtikrina efektyvią komunikaciją.

ŠAVB atlikto tyrimo metu apskaičiuota, kiek vidutiniškai 1 virtualaus renginio įrašas sulaukė vartotojų grįžtamojo ryšio:

1) pagrindinių bibliotekų paskyrose daugiausia patiktukų sulaukė įrašai apie pokalbius (susitikimai, popietės, poezijos skaitymai ir kt.) ir konkursus, taip pat meno kūrinių ir kitos parodos; filialų paskyrose daugiausia patiktukų sulaukė įrašai apie konkursus, kitas parodas, kūrybines dirbtuves ir edukacinius užsiėmimus. Stebina tai, kad viktorinos, kurios regiono bibliotekų atstovų įvertintos kaip visiškai pasiteisinusios virtualių renginių forma, tiek pagrindinių bibliotekų, tiek filialų feisbuko paskyrose

sulaukė gana mažo patiktukų skaičiaus. Tai iš dalies galima paaiškinti tuo, kad viktorinos dažnai yra skelbiamos kitose svetainėse bei platformose ir vartotojams tenka palikti bibliotekos feisbuko paskyrą, o vėliau sudėtingiau yra grįžti į tą patį įrašą. Kita vertus, konkursai, kurie taip pat įvardyti kaip labiausiai pasiteisinęs virtualių renginių tipas, sulaukė didesnio vidutinio patiktukų skaičiaus (konkursai dažniausiai skelbiami toje pačioje feisbuko paskyroje be išorinių nuorodų);

2) pagal komentarų skaičių populiariausi yra susitikimai su žymiais žmonėmis, kurių metu vartotojai komentarų skylyje gali tiesiogiai užduoti klausimus susitikimo dalyviams. Atkreiptinas dėmesys, kad literatūrinės parodos ir pristatymai, kurie tikrai yra vieni iš dažniausių virtualių renginių tipų bibliotekų feisbuko paskyrose, turi labai mažą vidutinį komentarų skaičiaus rodiklį. Šiuo atveju, trūkstant interaktyvumo, vartotojams neatsiranda poreikio išsakyti savo nuomonę, pademonstruoti turimas žinias. Savo reakciją jie parodo patiktukais, o daugiau įsitraukti nėra suinteresuoti;

3) pagrindinių bibliotekų paskyrose daugiausia yra bendrinami konkursų ir kūrybinių dirbtuvių įrašai – interaktyvių renginių tipai, kai vartotojai įsitraukia į siūlomą veiklą ir noriai dalijasi su kitais. Įdomu tai, kad, analizuojant vidutinį komentarų skaičių, kūrybinės dirbtuvės šiose paskyrose visai nesulaukia vartotojų įsitraukimo, tačiau bendrinimų skaičius – didžiausias. Filialų paskyrose daugiausia bendrinimų tenka įrašams apie meno ir kitų kūrinių parodas bei pokalbiams.

Atliekant tyrimą, apskaičiuotas vienam tam tikros temos įrašui (įtraukiami ir informacinio turinio įrašai, ir virtualūs renginiai) vidutiniškai tenkantis patiktukų, komentarų ir bendrinimų skaičius (4 diag.). Mažiausiai įtrauki tema vartotojams yra medijų ir informacinis raštingumas bei skaitmeninis raštingumas. Ši tema susijusi su pasidalintu „Prisijungusios Lietuvos“ ir VIPT asociacijos turiniu, kuris yra informacinio pobūdžio ir nekelia vartotojams daug emocijų, galbūt nėra ypač aktualus. Daugiausia patiktukų pagrindinių bibliotekų paskyrose tenka kraštotyros populiarinimo, etninės kultūros, kultūros paveldo bei kitų temų įrašams. Filialų paskyrose pirmaujančios temos nežymiai skiriasi: daugiausia patiktukų tenka kūrybiškumo skatinimo bei gamtos pažinimo temoms, nedaug atsilieka kraštotyros populiarinimo bei tautiškumo skatinimo temų įrašai.

Apskaičiavus vidutinį vienam įrašui pagal temą tenkantį komentarų skaičių, pagrindinių bibliotekų atveju ryškiai išsiskiria kraštotyros ir kultūros paveldo temos. Vadinas, šios temos vartotojus ypač domina, jie noriai įsitraukia į turinio kūrimą (komentarų rašymą). Tai patvirtina moksliniuose tyrimuose (1 ir 2) užfiksuotą tendenciją, kad vartotojų įsitraukimą ir įrašų sklaidimą didina istorinės nuotraukos, su kuriomis vartotojai gali save susieti, taip pat geografinio artumo ir pažįstamumo su asmenimis nuotraukose aspektai.

Didžiausias vidutinis bendrinimų skaičius pagrindinių bibliotekų paskyrose taip pat susijęs su kraštotyros tema, tautiškumu ir kitų temų kategorija, filialų paskyrose daugiausia bendrinami kraštotyros, kūrybiškumo skatinimo bei etninės kultūros temų įrašai.

## IŠVADOS

Tyrimo rezultatai leido suformuluoti šias išvadas ir rekomendacijas Šiaulių regiono savivaldybių viešosioms bibliotekoms (tyrimo autoriai mano, kad tyrimo rezultatai galėtų būti naudingi ir kitų Lietuvos regionų bibliotekoms):

1. Pandemija ir karantino ribojimai privertė bibliotekas ieškoti būdų, kaip pasiekti vartotojus ir siūlyti virtualaus formato renginius. Šiaulių regiono bibliotekų komunikacijos feisbuke strategija daugiausia orientuota į turinį, o ne į bibliotekos ir vartotojų santykio kūrimą: didelė dalis informacijos srauto yra išorinė informacija (35 proc. – pagrindinių bibliotekų, 62 proc. – filialų paskyrose), interaktyvios veiklos, galimybė vartotojams įsitraukti į turinio kūrimą sudaro mažą procentą.
2. 2020 m. buvo pastebimas ryškus savivaldybių bibliotekų filialų feisbuko paskyrų kūrimo šuolis, tačiau dauguma filialų darbuotojų veikiausiai neturi teorinių žinių, kaip vykdyti komunikaciją socialiniuose tinkluose (didelė dalis išorinės informacijos, neformalus bendravimas su vartotojais, per didelį įrašų per dieną skaičių ir kt.). Rekomenduojama rengti veiksmingos komunikacijos socialiniuose tinkluose pagrindų mokymus, derinti pagrindinės bibliotekos ir jos filialų komunikacijos socialiniuose tinkluose kryptis ir strategiją.
3. Nors išorinė informacija sudaro didžiąją dalį bibliotekų feisbuko paskyrų įrašų, iš tyrimo paaiškėjo, kad tokia informacija nėra ypač patraukli vartotojams, neskatina jų įsitraukti ir kelia grėsmę tokiai paskyrai tapti tarsi dar vienu žiniasklaidos kanalu. Rekomenduojama mažinti išorinės informacijos kiekį (ypač filialų paskyrose) ir daugiau dėmesio skirti kokybiškam pačios bibliotekos kurtam informaciniam turiniui.
4. Kraštotyros, kultūros paveldo ir etninės kultūros temų potencialas gali paskatinti didesnę vartotojų įsitraukimą. Nors šios temos nėra tarp dominuojančių temų bei įrašų, o virtualių renginių kuriama

gana mažai, išanalizavus vartotojų įsitraukimo rodiklius, paaiškėjo, kad įrašai kraštotyros tema sulaukia daugiausia vartotojų įsitraukimo (tiek patiktukų, tiek komentarų ir bendrinimų). Kiti moksliniai tyrimai taip pat patvirtina šių temų perspektyvumą. Rekomenduojama labiau įveikinti krašto informacijos, kraštotyros, kultūros paveldo turinį.

5. Projekto „Prisijungusi Lietuva“ ir VIPT asociacijos feisbuko paskyrose skelbiama informacija sudaro didžiąją dalį įrašų. Medijų ir informacinio, skaitmeninio raštingumo temos neabejotinai ir ateityje išliks viena iš prioritetinių Lietuvos bibliotekų veiklos kryptių. Rekomenduojama bibliotekoms iš anksto planuoti informacijos šia tematika pateikimo formas bei būdus, kad kai pasibaigs minėtas projektas, šios temos pozicijos išliktų tarp dominuojančių. Kartu patartina ieškoti patrauklių vartotojų įtraukties būdų, nes, tyrimo duomenimis, ši tema vartotojus domina mažiausiai.
6. Virtualūs renginiai – nauja pandemijos bei karantino ribojimų paskatinta bibliotekų veikla. Tokių renginių dalis visame feisbuko paskyrų informaciniame sraute nedidelė (pagrindinių bibliotekų – 25 proc., filialų paskyrose – 14 proc.). Tai rodo, kad bibliotekos, ypač filialai, neturi daug žinių apie virtualių renginių kūrimą bei viešinimą socialiniuose tinkluose, feisbuką naudoja labiau kaip aktualios informacijos sklaidos kanalą. Šią prielaidą patvirtina ir bibliotekų atstovų, atsakiusių į apklausą, nuomonė dėl metodinės pagalbos poreikio: 7 iš 10 respondentų pažymėjo, kad jiems būtų aktuolu gilinti žinias virtualių edukacinių užsiėmimų ir renginių organizavimo klausimais; 9 iš 10 nurodė poreikį susipažinti su kitų bibliotekų sėkmingais virtualių renginių pavyzdžiais.
7. Skaitymo skatinimas – viena iš strateginių bibliotekų veiklos kryptių. Atliekant tyrimą, ši tema išryškėjo kaip viena vyraujančių tiek informacijos turinio, tiek virtualių renginių temų. Ji dominuoja ir išorinės informacijos įrašuose, ir literatūrinėse parodose bei pristatymuose, susitikimuose su žymiais žmonėmis, garsiniuose skaitymuose. Beje, tyrimo rezultatai parodė, kad literatūrinėms parodoms trūksta vartotojų įsitraukimo (ypač mažas vidutinis komentarų skaičius). Rekomenduojama ieškoti patrauklesnių šio virtualaus renginio formų: įtraukti interaktyvumo elementų, siekti užmegzti dialogą su vartotoju, kūrybiškai pateikti informaciją.

## BIBLIOGRAFINĖS NUORODOS

1. Camarero, C.; Garrido, M.; San Jose, R. (2018). What Works in Facebook Content Versus Relational Communication: A Study of their Effectiveness in the Context of Museums. *International Journal of Human-Computer Interaction*, vol. 34, iss. 12, pp. 1119-1134. DOI: 10.1080/10447318.2017.1418475.
2. Skare, R. (2020). Like, Share and Comment! The Use of Facebook by Public Libraries and Museums: A Case Study from Tromsø, Norway. In Audunson, R.; Andresen, H.; Fagerlid, C.; Henningsen, E.; Hobohm, H.; Jochimsen, H.; Larsen, H. & Vold, T. (Ed.). *Libraries, Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age*. Berlin, Boston: De Gruyter Saur, pp. 207–224. <https://doi.org/10.1515/9783110636628-010>.