УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ

ФИЛОЛОШКИ ФАКУЛТЕТ

Адам М. Софронијевић

НОВА ПАРАДИГМА САРАДЊЕ У БИБЛИОТЕКАМА

докторска дисертација

Београд, 2015

UNIVERSITY OF BELGRADE

FACULTY OF PHILOLOGY

Adam M. Sofronijević

NEW PARADIGM OF LIBRARY COLLABORATION

Doctoral Dissertation

Belgrade, 2015

Ментор: проф. др Цветана Крстев, Универзитет у Београду, Филолошки факултет, Катедра за библиотекарство и информатику

Чланови комисије:

_____

_____

_____

_____

Датум одбране:

_____

ИЗЈАВЕ ЗАХВАЛНОСТИ

Захвалан сам проф. др Цветани Крстев на стрпљењу и пажњи са којом је пратила и усмеравала мој рад на овој докторској дисертацији. Велику захвалност за дугогодишњу успешну сарадњу и допринос који су дале изградњи мог научног профила дугујем проф. др Александри Вранеш и проф. др Весни Милићевић. Изузетну подршку током израде дисертације пружио ми је директор Универзитетске библиотеке проф. др Александар Јерков због чега сам му изузетно захвалан.

Велики допринос изради дисертације дала је моја породица, несебичном подршком и подстреком. Отац Милорад, мајка Мирослава и тетка Јелисавета због тога ће имати моју вечну захвалност.

Посебну захваланост има Ивана, моја супруга. Хвала за сву помоћ и стрпљење током претходних година.

НОВА ПАРАДИГМА САРАДЊЕ У БИБЛИОТЕКАМА

САЖЕТАК

У дисертацији се разматра пословање библиотека са апсекта растућег утицаја Веб 2.0 технологија и тиме изазваних друштевних промена. Доказује се хипотеза да је неопходно применити нову парадигму сарадње у библиотекама како би се остварили предуслови за ефикасне промене које могу да гарантују успешно пословање библиотеке у будућности. Примена технологија које омогућавају виши ниво сарадње и интерактивност између запослених у библиотеци и различтиих група заинтересованих за пословање библиотеке представља кључан предуслов који треба да омогући библиотекама да ефективно одговоре изазовима глобалног окружења које се брзо мења.

Предмет научног истраживања дисертације представљају услови који омогућавају да пословање библиотека буде усклађено са потребама и очекивањима група заинтересованих за њено пословање. Област дисертације конкретизује се кроз тему сарадње у библиотекама.

У дисертацији је објашњена потреба за новом парадигмом сарадње у библиотекама која дефинише различите аспекте сарадње у библиотекама. Концепт свеобухватне, нове сарадње у библиотекама дефинисан је у дисертацији као парадигма неопходна за успешно функционисање савремене библиотеке.

У дисертацији се анализирају три главне теме: узроци који мењају очекивања и навике везане за сарадњу запослених у библиотекама и корисника оличену у концепту Библиотека 2.0 и сарадњу запослених у библиотекама и осталих група заинтересованих за њено пословање оличену у концепту Предузеће 2.0.

У оквиру прве теме у дисертацији је представљена анализа очекивања везаних за учествовање корисника библиотеке у процесу коришћења услуга библиотеке, али и у оним активностима које су традиционално обављали искључиво запослени у библиотеци. Ова очекивањапроизилазе из навика корисника стечених коришћењем радних окружења која омогућавају сарадњу и интерактивност. Ови обрасци понашања потичу из Веб 2.0 окружења и резултат су промена у очекивањима и навикама великог броја људи које су настале као

последица широке распрострањености савремених технологија. Дисертација ову тему обрађује проучавањем промена у читању чија је главна карактеристика све већа сарадња са другим читаоцима и интерактивност. Ове промене се у дисертацији концептуализују, а различити аспекти описаних утицаја на процес читања се систематизују. Дисертација представља оригиналне концепте Читање 2.0 и Усамљени читалац, а њиховим поређењем се издвајају елеменати процеса читања који су промењени у новим условима.

У оквиру друге тема у дисертацији је представљена сарадње између корисника и библиотекара описана концептом Библиотека 2.0. Ова тема се у дисертацији разматра на основу прегледа постојеће литературе и оригиналног Интернет истраживања 162 библиотке из Србије.

Трећа тема која је представљена у дисертацији се односинамеђусобну сарадњу библиотекара и сарадњу између библиотекара и других група заинтересованих за пословање библиотеке, које не чине непосредни корисници библиотечких услуга, што је исказано у оквиру концепта Предузеће 2.0. Ова тема се у дисертацији разматра на основу оригиналног истраживања примене концепта Предуезећ 2.0 у библиотекама Европе које је спровео аутор.

Примена нове парадигме сарадње у библиотекама представља свеобухватну промену, метода и технологија комуникације, оних елемената организационе културе који дефинишу место и улогу сарадње и комуникације у систему вредности и циљевима којима тежи библиотека као организација, облика радног ангажовања који укључују формална правила и прописе библиотеке, али и неформалне односе и релације између запослених и ставове и опредељења запослених према радним процесима у библиотеци. На овај начин дефинисананова парадигма сарадње представља суштинску меру промене библиотечког пословања која указује на степен прилагођености библиотеке потребама и навикама корисника, оснивачаи финансијера и запослених, а која се манифестује у великој мери применом Веб 2.0 технологија у комуникацији и кроз сарадњу у оквирима концепата Библиотека 2.0 и Предузеће 2.0.

КЉУЧНЕ РЕЧИ: сарадња у библиотекама, менаџмент библиотека, нове навике и потребе корисника библиотека, Библиотека 2.0, Предузеће 2.0, Читање 2.0, Усамљени читалац, учествовање корисника у радним процесима у библиотеци, библиотеке у Србији, библиотеке у Европи.

УДК 004.822:021(043.3)

NEW PARADIGM OF LIBRARY COLLABORATION

SUMMARY

Dissertation examines operations of a library in the context of growing influence of Web 2.0 technologies and social changes prompted by this. Dissertation is proving the hypothesis that a new paradigm of library collaboration is needed in order to implement conditions for efficient changes that can guarantee successful library operations in the future. Application of technologies that allow for higher levels of collaboration and interactivity between library employees and different stakeholder groups is a key precondition that should allow libraries to effectively answer challenges of fast changing global environment.

The subject meter of scientific research behind the dissertation is are conditions that allow for library operations to be lined up with needs and expectations of stakeholder groups. The area of dissertation is concretizing in subject of collaboration in libraries.

Dissertation explains the need for new library collaboration paradigm that defines different aspects of collaboration in libraries. The concept of overall, new library collaboration paradigm is defined in the dissertation as a paradigm needed for a successful functioning of contemporary library.

Dissertation analyses three major themes: causes that change expectations and habits related to collaboration in general; collaboration of library employees and their users presented in the framework of Library 2.0 concept; collaboration of library employees and stakeholder groups other that library users in the framework of Enterprise 2.0 concept.

The in line with the first theme represented in the dissertation an analysis is presented of expectations related to library users' participation in the framework of use of library services, but also within those activities that have been traditionally performed by library employees. These expectations are the result of users' habits created by use of work environments that that allow for collaboration and interactivity. These behavior patterns come from Web 2.0 environments and are the results of changes in expectations and habits of huge number of people coming into being as a result of wide spread use of modern technologies. In the dissertation this subject is dealt with by

looking into changes in reading and its main features – the rising collaboration with other readers and interactivity. These changes are conceptualized in the dissertation and different aspects of presented factors influencing reading process are systematized. Original concepts of Reading 2.0 and Solitary reader are presented in the dissertation and through comparison of these concepts elements that are changed under new conditions are refined.

The second theme presented in the dissertation is related to collaboration between users and librarians described by the concept of Library 2.0. This subject is analyzed based on literary review and original Internet research of 162 libraries in Serbia.

The third theme presented in the dissertation is related to collaboration between librarians themselves and collaboration between librarians and stakeholder groups excluding users described by the concept of Enterprise 2.0. This subject is analyzed based on original research of European libraries carried out by the author.

The implementation of new library collaboration paradigm represents the holistic change of communication methods and technologies, those elements of organizational culture that define the place and role of collaboration and communications in organizational value system and aims of a library, modes of work commitment that encompass formal rules and regulations of a library, but also informal relations and relationships among employees and standing of employees towards work processes in the library. New library collaboration paradigm defined as stated represent the essential measure in change of library operations that indicates the level of lining up of a library with needs and habits of users, founders and financiers and employees, that is largely manifested in implementation of Web 2.0 technologies for communication and collaboration in the frameworks of concepts Library 2.0 and Enterprise 2.0.

KEYWORDS: Library collaboration, Library management, User new habits and needs, Library 2.0, Enterprise 2.0, Reading 2.0, Solitary reader, User participation, Libraries in Serbia, Libraries in Europe.

UDC 004.822:021(043.3)

САДРЖАЈ

I ДЕО УВОД 1
1 Уводна разматрања 2
1.1 Мотивација 2
1.2 Подручје дисертације 4
1.3 Опис дисертације 9
1.4 Методологија - хипотеза 12
2 Предмет дисертације 14
2.1 Библиотеке 14
2.2 Корисници библиотека и библиотекари 15
2.3 Информације које настају у библиотекама 17

II ДЕО САЗНАЊА И ОТКРИЋА 19
3 Преглед литературе 20
3.1 Процес читања 21
3.2 Папир и рачунарски екран као медијуми преноса текста 33
3.3 Веб 2.0 технологије 34
3.4 Слабе и јаке везе, премошћивање процепа у друштвеним структурама 38
3.5 Библиотека 2.0 41
3.6 Предузеће 2.0 45
3.7 Унутрашње предузетништво 53
4 Нове навике и очекивања корисника библиотека 62
4.1 Култура учествовања 64
4.2 Изворишта библиотекарства: процеси читања и писања 75
4.3 Друштвени аспекти процеса читања 77
4.3.1 Усамљени читалац 81
4.3.2 Читање 2.0 82
4.4 Аутоматизација анализе и стварања текста 83
4.4.1 Домети аутоматизације анализе текста 86
4.4.2 Могућности за аутоматско креирање текста 89
4.5 Окружење читалаца и аутора – избледела разграничења 93
4.5.1 Издаваштво и продукција текста 96
4.5.2 Приватно власништво, отворени приступ, пирати 99
4.5.3 Електронски текст и уређаји за читање 103
4.5.4 Флуидне књиге 105
4.5.5 Нано публикације 108
4.6 Закључци: Нови корисник библиотеке 112
5 Сарадња са корисницима – Библиотека 2.0 115
5.1 Учествовање корисника у радним процесима у библиотеци 116
5.2 Веб 2.0 технологије 121
5.2.1 Друштвене мреже на Интернету 122
5.2.2 Блог 125
5.2.3 Форум 127
5.2.4 Вики 129
5.2.5 RSS 132
5.2.6 Етикете 133
5.3 Могућност и примена Веб 2.0 технологија у библиотекама 136
5.3.1 Фејсбук и библиотеке на друштвеним мрежама 138
5.3.2 Библиотечки блог намењен корисницима 143
5.3.3 Форуми и библиотекари 146
5.3.4 Вики странице библиотеке за кориснике 149
5.3.5 Агрегација и сигнализирање – учење о потребама корисника 151
5.3.6 Фолксономија, обележја и каталогизација у библиотекама 153

5.3.7 Дигитални екосистеми и библиотеке: продавница, апликација и садржај 156
5.4 Услуге библиотека које укључују учествовање корисника у физичком простору библиотеке 160
5.5 Библиотека 2.0 у Србији 163
5.6 Закључци: Партиципативна библиотека 169
6 Предузеће 2.0 у библиотеци 170
6.1 Теоријска разматрања 172
6.1.1 Групе заинтересоване за пословање библиотеке 173
6.1.2 Облици пословне сарадње у библиотекама 179
6.1.3 Могућности пословне примене Веб 2.0 технологија у библиотекама 184
6.1.4 Примена концепта Предузеће 2.0 у библиотекама 190
6.1.5 Унутрашње предузетништво у библиотекама 197
6.2 Истраживање концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе 202
6.2.1 Методологија 203
6.2.2 Прва фаза истраживања 208
6.2.3 Друга фаза истраживања 211
6.2.4 Трећа фаза истраживања 214
6.2.5 Квантитативни резултати 216
6.2.6 Квалитативни резултати 230
6.3 Закључци: неуједначено пословање библиотека у будућности 236

III ДЕО НОВЕ ПЕРСПЕКТИВЕ 240
7 Библиотекарство и нова парадигма сарадње 241
7.1 Примери из праксе: зачеци примене нове парадигме сарадње у библиотекама Европе 243
7.1.1 Пуни ефекти сарадње: Предузеће 2.0 у најбољем светлу 245
7.1.2 Када добре намере не прати добра сарадња: неуспешне примене 247
7.1.3 Ресурси без предузетника: слепа улица несарадње 250
7.1.4 Предузетници без средстава – сарадњом ка развоју библиотеке 252
7.2 Како применити концепт Предузеће 2.0 у библиотеци? 255
7.2.1 Анализа потреба и могућности 258
7.2.2 Препоруке за добру праксу 262
7.2.3 Значај унутрашњег предузетништва 278
7.2.4 Значај менаџмента 282
7.3 Нова парадигма сарадње 286
7.3.1 Друштвене основе сарадње у пословном окружењу библиотека 287
7.3.2 Технологије и ново схватање радних и друштвених улога 292
7.3.3 Неуједначеност и глобализација: библиотекари у савременом свету 297
7.3.4 Аутоматизација интелектуланих послова и сарадња у библиотекама 302
7.3.5 Изазови Веб 2.0 технологија у библиотечком окружењу 306
7.3.6 Важност организационих вештина и знања за успешну сарадњу 309
7.3.7 Да ли нам је потребна нова парадигма сарадње у библиотекама? 313
7.4 Закључци: значај технологије и људи за савремену библиотеку 319
8 Закључак 322
8.1 Закључни сажетак дисертације 323
8.2 Ограничења и правци будућих истраживања 325

IV ДЕО ДОКУМЕНТАЦИЈА 327
9 Библиографија 328
Додаци 344
Д1 Преглед плана и реализације истраживања концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе 345
Д2 Лого и други визуелни елементи истраживања 348
Д3 Текст Интернет упитника 356
Д3.1 Енглеска верзија Интернет упитника 357
Д3.2 Српска верзија Интернет упитника 364

Д4 Комплетни квантитативни подаци добијени у првој фази истраживања 371
Д4.1 Упитник први део 372
Д4.2 Упитник други део 377
Д4.3 Упитник трећи део 382
Д4.4 Библиотеке по типу и земљи 385
Д5 Текст структурираног интервјуа 387
Д5.1 Енглеска верзија структурираног интервјуа 388
Д5.2 Српска верзија структурираног интервјуа 390
Д6 Резултати друге фазе истраживања 394
Д7 Резултати треће фазе истраживања 405
Д8 Библиотека 2.0 у Србији - подаци 410
Д9 Слике и табеле 460

I ДЕО УВОД

"Будућност је већ стигла,
само није равномерно расподељена."

Вилијем Гибсон

1 Уводна разматрања

1.1 Мотивација

Потреба да се најширим друштвеним слојевима пружи ефективна и бесплатна услуга креирања информација актуелнија је током друге деценије 21. века него икада раније. Процеси убрзавања друштвених промена у чијем центру лежи широка примена технолошких иновација доводе до све већих промена различитих концепата који су у претходним епохама чинили основе на којима се заснивала цивилизација. Чак се и време, као концепт на изглед неупитан, мења, а сажимање протока времена које се под притиском диференцијације брзине промена – одигравања догађаја, осликава на различите начине на различите групе и у различитим географским подручјима, доводи до наизглед парадокса какво је одумирање епског у реалном – физичком простору, у коме је у древна времена и настало, и прерастање епског у више различитих, свакако од њега другачијих концепата, које можемо назвати једним именом – иако га фрагментираност чини готово вишеструким феноменом – епско виртуелног простора, дакле нови феномени, али који и даље имају важне и дистинктне карактеристике које их чине незаобилазним у наративима различитих форми и сврха у виртуелном свету. Везе које спајају појединце и кроз чије постојање настаје и опстаје друштвена заједница, под све већим су притиском растућих различитости међу људима**.**Услед тога многи аспекти друштвене организације какву познајемо се мењају, и то не увек на боље.Стога се чини потребним да активност које везујемо за хуманистичке науке данас буду све више усмерене у правцу проучавања ових феномена и начина како да се на изглед неумитан ток историје, друштвеног и технолошког развоја усмери у другом правцу, оном у коме би брзе технолошке промене служиле стварним потребама човека, од којих је основна потреба креирање по проценама њених чланова успешне и дуготрајне заједнице. Једна од основа које пружају могућност да се овај велики задатак успешно реализује је уистину слободан приступ до информација за најшире друштвене слојеве, а један важан посредник који то може да омогући данас су библиотеке, али не било какве већ оне чије услуге омогућавају њиховим корисницима бесплатан приступ до информација које

се креирају у процесу пружања оваквих услуга.

Библиотечке услуге, доступне свима, па и оним најсиромашнијима, материјално сиромашнима или сиромашнима духом, који су у свакодневној пракси суштински лишени доступа до широког богатства извора података, разумевања концепата и могућности стварног разумевања неуједначеног света који их окружује, а чији различити сегменти све мање међусобно кореспондирају и узрочно све мање комуницирају, могу дугорочно бити корисне за своје кориснике, а уведене и примењиване на трошковно оптималан начин за оне који финансирају њихову реализацију, што чини два стуба њихове одрживости у савременом окружењу, само ако се библиотеке као институције које их пружају темеље на оним основама које гарантују сталне, смислене и корисне промене, које по динамици прате динамику промена у њиховом окружењу.

У дисертацији која следи аутор доказује хипотезу да је нова парадигма сарадње у библиотекама управо ова основа, а да практична примена свега што је у дисертацији описано као део ове нове парадигме дугорочно омогућава динамичне, а ефективне и ефикасне промене у библиотекама које гарантују исте такве услуге, односно дуготрајно задовољство група заинтересованих за рад библиотеке и последично могућност опстанка и обављања друштвено важне функције библиотека.

Уколико би престало пружање оваквих услуга то би представљало још један мали корак на путу ка свету чији могући настанак је на помолу, свету у коме доминира идеја Русоа да човек није биће заједнице и у коме је једини закон онај који се остварује пиштољима или подмићивањем. Стога аутор сматра да је веома важно разматрати начине на које је могуће креирати, ако не трајну, имајући у виду динамику савременог окружења у којој мало шта може претендовати чак и на дуготрајност, а оно бар што дуговечнију основу која ће чинити могућим стално и поновно обнављање и иновацију услуга у библиотекама, као покушај да се да допринос промени оних друштвених тенденција чије реализације иако изгледају неминовним, суштински то нису, јер су омеђене границама које одређује Западна цивилизација у чијем се окриљу развијају.

1.2 Подручје дисертације

Предмет научног истраживања дисертације представљају услови који омогућавају да пословање библиотека буде усклађено са потребама и очекивањима група заинтересованих за њено пословање. Степен у коме услуге које пружа билиотека заиста кореспондирају са потребама корисника постулира се као основни критеријум према коме групе заинтересоване за пословање библиотеке врше евалуацију њеног пословања. Стога је предмет истраживања дисертације двострук. Са једне стране, истражују се узроци који доводе до промена потреба корисника и неадекватности досадашњег пословања библиотека у промењеном окружењу. Са друге стране, истражују се основе које омогућавају унапређивање пословања библиотека на начин који је трошковно одржив за оснивача, као и стално усклађивање пословања са новим потребама и очекивањима корисника.

Област дисертације конкретизује се кроз тему сарадње у библиотекама. Очекивања и навике корисника библиотека везани за сарадњу условљавају потребу за сталним унапређивањем и променама у пословању библиотека. Са друге стране, ефикасна сарадња запослених са другим групама заинтересованим за пословање библиотека омогућава промене које воде континуираном успешном пословању. Истражујући ове различите аспекте сарадње који утичу на пословање библиотека дисертација презентује на свеобухватан начин тему сарадње у библиотекарству.

Истраживање потреба и очекивања корисника везаних за сарадњу и интеракцију у дисертацији се концентрише на изучавање оних аспеката савременог процеса читања који укључују сарадњу са другим читаоцима и интерактивност. Процес читања узима се као извориште обрасца понашања корисника који превасходно одређује њихова очекивања и потребе у вези библиотечких услуга.

Истраживање сарадње у библиотекама у дисертацији је усмерено на концепте Библиотека 2.0 и Предузеће 2.0. У дисертацији је представљен свеобухватни приступ овим концептима који представљају две стране сарадње у библиотекама. Кроз овакав приступ у дисертацији је објашњена потреба за новом парадигмом сарадње у библиотекама која дефинише различите аспекте сарадње у

библиотекама. Концепт свеобухватне, нове сарадње у библиотекама дефинисан је у дисертацији као парадигма неопходна за успешно функционисање савремене библиотеке. Стога дисертација обрађује три главне теме: узорке који мењају очекивања и навике везане за сарадњу, сарадњу запослених у библиотекама и корисника оличену у концепту Библиотека 2.0 и сарадњу запослених у библиотекама и осталих група заинтересованих за њено пословање оличену у концепту Предузеће 2.0.

Прва тема се односи на очекивања везана за учествовање корисника библиотеке у процесу коришћења услуга библиотеке, али и у оним активностима које су традиционално обављали искључиво запослени у библиотеци. Ова очекивања произилазе из навика корисника стечених коришћењем радних окружења која омогућавају сарадњу и интерактивност. Ови обрасци понашања потичу из Веб 2.0 окружења и резултат су промена у очекивањима и навикама великог броја људи које су настале као последица широке распрострањености савремених технологија. Дисертација ову тему обрађује проучавањем промена у читању чија је главна карактеристика све већа сарадња са другим читаоцима и интерактивност. Ове промене се у дисертацији концептуализују, а различити аспекти описаних утицаја на процес читања се систематизују. Дисертација представља оригиналне концепте Читање 2.0 и Усамљени читалац, а њиховим поређењем се издвајају елементати процеса читања који су промењени у новим условима. Издвајање оних елемената процеса читања подложних променама услед могућности сарадње и интерактивности омогућава стварање претпоставки о обрасцима понашања корисника библиотека који утичу на њихова очекивања везана за сарадњу и интерактивност при коришћењу различитих услуга библиотека. Учешће корисника у различитим пословним процесима библиотеке разматра се са аспекта сложености имплементације квалитетних услуга које укључују учешће корисника и важности коју сарадња и интерактивност имају у овим процесима.

Друга тема којом се дисертација бави је сарадња између корисника и библиотекара која је до сада описивана концептом Библиотека 2.0. Ова тема се у дисертацији разматра искључиво на основу прегледа постојеће литературе, која је изузетно богата. Основна идеја је да се искористе резултати истраживања описани

у литератури, који су спроведени у различитим земљама и различитим врстама библиотека и да се на основу њих разматрањем са аспекта осталих тема којима се бави дисертација опише свеобухватни приступ сарадњи у библиотекама.

Трећа тема којом се бави дисертација је сарадња између библиотекара и између библиотекара и других група заинтересованих за пословање библиотеке, а не само оних које чине непосредни корисници библиотечких услуга. Концепт Предузеће 2.0 описује како организације примењују Веб 2.0 алате и концепте ради подстицања комуникације, сарадње и иновативности. У библиотекама овај концепт описује како библиотекари примењују Веб 2.0 алате да би унапредили сарадњу и комуникацију са другим библиотекарима и члановима свих осталих група заинтересованих за рад библиотеке, а не само са непосредним корисницима. У овом тренутку теорија библиотекарства заостаје за праксом у овој области. Подаци презентовани у дисертацији добијени на основу оригиналног истраживања, детаљније описаног у одељку 6.2, указују на чињеницу да су многе библиотеке у Европи већ примениле концепт Предузеће 2.0, док у исто време није могуће пронаћи одговарајућу литературу и концептуализацију овог феномена у библиотечкој теорији. У дисертацији се разматрају различити сценарији имплементације концепта Предузеће 2.0 у библиотечком окружењу, а поређења презентованих сценарија разматрају се на основу прикупљених података. Анализирају се различити аспекти имплементације Веб 2.0 технологија у библиотекама, укључујући улоге које у овоме имају менаџмент библиотеке и запослени. Технологије које чине основу имплементације Предузећа 2.0 у библиотеци се пореде са сличним или истим технологијама примењеним у оквиру концепта Библиотека 2.0. И остали аспекти оба концепта се разматрају у тежњи да се постигне свеобухватни приступ теми сарадње у библиотекама поређењем и сравњивањем ових концепата и њихових одговарајућих елемената.

Две теме важне за разумевање контекста израде дисертације су савремено окружење библиотека и очекивања и навике корисника библиотека. Важна одредница савременог окружења библиотека, како пословног, тако и општег – друштвеног јесте убрзање динамике промена у свим доменима, а посебно технолошком. Статистички подаци за многе националне економије широм света последњих година указују на дивергентне тенденције, при чему неки показатељи,

као што су стопе раста и профита, указују на позитиван тренд, а друге, као што је стопа незапослености, истовремено говоре о негативним тенденцијама (Sofronijević, Milićević, & Ilić, 2013). Ово нам може послужити као илустрација још једне важне особине промена у савременом окружењу, поред њене динамике, а то је смер промена, који више није једностран као у временима која су иза нас, када је у доба конјуктуре или друштвених узлета он био позитиван у готово свим областима људских активности, а у временима депресије негативан, већ се данас одвија у свим правцима, у неким областима у позитивном, у неким, пак, у негативном, уз чињеницу да све промене утичу једне на друге и уносе додатне шумове и поремећаје у процену правца и интензитета промена. Очекивања и навике корисника дуго су у библиотекама биле нешто што се подразумева и што је интуитивно познато. Формат у коме је већина података у фондовима библиотека чувана – штампана књига у форми кодекса, и културни модел који је вековима пратио овај медијум, а који је подразумевао „дуго“ читање и линеарни ток процеса читања, веру у вредност, пре свега нематеријалну, али и материјалну медијума носиоца података, све ове особине преовлађујуће су одређивале очекивања корисника библиотеке. Појава електронских медијума, пре свега научног чланка и часописа у електронској форми у научним библиотекама, и електронских књига које носе садржаје у доменима интересовања корисника јавних библиотека, свакако утиче на промену очекивања корисника у некој мери. Међутим, сама појава ових медијума не мења корисничка очекивања у већем обиму. Ако бисмо применили теорију очекивања и вредности Мартина Фишбајна (Fishbein & Ajzen, 1975) и за описани културни модел дефинисали уверења и вредности закључили бисмо да се у наведеним случајевима промене медијума који носи податке они не мењају, па се у складу са овом теоријом не мењају ни очекивања корисника. Навике корисника играју важну улогу у перцепцији пружених услуга (Johnson & Mathews, 1997). Стога морамо разматрати навике које корисници стичу сталним, свакодневним коришћењем Веб 2.0 алата и технологија и последицама које ово има на ефективност библиотечких услуга. При томе морамо имати на уму степен неодређености и недефинисаности који свакако постоји приликом евалуације сваке услужне делатности, пошто је расположиви алат за ову сврху SERVQUAL, иако широко распрострањен, ипак мета честе критике (Cronin & Taylor, 1994),

(Llosa, Chandon, & Orsingher, 1994). Промене у корисничким очекивањима и навикама доноси широка распрострањеност и масовно коришћење Веб 2.0 технологија. Ове технологије подстичу, ослањају се на, и као најважнију карактеристику имају активно учешће корисника у односу на садржаје који се нуде и активности које је могуће овим технологијама реализовати. У широј области услужних делатности утврђено је да се корисници служе Веб 2.0 технологијама што свакако мења њихове моделе понашања (Casalo, Flavian, & Guinalıu, 2007) и креира у великој мери навике и очекивања. Корисници употребљавају неколико технологија и формата да изразе своје мишљење и ставове о организацијама чије услуге користе: блог, подкаст, друштвене мреже, вики неке су од ових технологија (Cleary & Terry, 2008), (Kaplan & Haenlein, 2010), (Paine & Lark, 2005). Садржаји креирани на овај начин означавају се као садржаји које су креирали корисници (енг. CGC – Consumer Generated Content) (Dwyer, 2007). Све ово наводи на закључак да корисници имају промењена очекивања везана за услуге генерално (Pookulangara, 2012), па и библиотечке услуге конкретно. Корисници очекују могућност интеракције и учествовања приликом пружања библиотечких услуга, нешто на шта су навикли користећи Веб 2.0 алате у свакодневном животу и као што смо видели у неким деловима процеса коришћења услужних делатности уопште.

1.3 Опис дисертације

Материјал који чини дисертацију подељен је у четири велике целине: Увод, Сазнања и открића, Нове перспективе и Документација. Кроз 9 поглавља и бројне додатке који чине ове четири целине представљени су сви елементи дисертације.

Прва целина Увод састоји се од 2 поглавља.У првом поглављу најшире се описују елементи важни за дисертацију, мотивација да се она напише, подручје којим се бави, као и примењена методологија. У другом поглављу анализира се предмет изучавања дисертације конкретизовано кроз разматрање библиотеке као институције, корисника библиотеке и библитекара као најважнијих група заинтересованих за пословање библиотеке и резултата рада ове две групе у оквирима које пружа библиотека као институција – информација које настају у сусрету корисника и података из фонда библиотеке.

Друга целина Сазнања и открића састоји се из четири поглавља и представља оно што је аутор током рада на изради дисертације сазнао. У методолошком смислу ова целина представља комбинацију сазнања до којих је аутор дошао прегледом литературе, теоријским разматрањима и на основу резултата истраживања. У садржинском смислу кроз четири поглавља разматрају се узорци промена навика и очекивања корисника и две стране узрочно насталих промена у библиотекама, два дела нове парадигме сарадње у библиотекама: нов начин комуникације између библиотекара и корисника дефинисан кроз концепт Библиотека 2.0 и нов начин комуникације библиотекара и других група заинтересованих за пословање библиотеке дефинисан концептом Предузеће 2.0. Треће поглавље садржи преглед литературе релевантне за области од значаја за дисертацију. Поред концепата Библиотека 2.0 и Предузеће 2.0 као важних за суштину дисертације издвојени су и процес читања, медијуми носиоци текста, Веб 2.0 технологије, јаке и слабе везе између ентитета у друштвеном и пословном окружењу и унутрашње предузетништво, као области од посебног интреса у даљим разматрањима. У четвртом поглављу анализирају се детаљно узроци и исходишта нових навика и очекивања корисника библиотека. Дефинишу се основни појмови као што су култура учествовања, и процеси читања и писања као изворишта података које библиотеке чувају, организују и презентују. Затим се

разматрају нови правци развоја засновани у претходно дефинисаним концептима: друштвени аспекти процеса читања и писања, аутоматизација анализе и стварања текста, као и неколико концепата важних за разумевање целине контекста у коме се одигравају промене које тако пресудно утичу на навике и очекивања читалаца – корисника библиотечких услуга, као што су покрет за отворени приступ, пиратерија, издавачка делатност, електронски текст и уређаји за читање, флуидне књиге и нано публикације, да би се у завршном делу целине представила скица савременог читаоца, која може да послужи као основа за даља разматрања концепта сарадње у библиотеци. У петом поглављу анализирају се могућности пословања библиотека у оквиру концепта Библиотека 2.0, са посебним осврtом на феномен учествовања корисника у пословним процесима библиотеке у физичком и у виртуелном простору. У посебном поглављу разматрају се опште карактеристике најважнијих Веб 2.0 технологија, а затим се у поглављу 5.3 у начелу анализирају могућности за примену ових технологија у библиотекама. У поглављу 5.4 представљена је анализа могућности учествовања корисника у библиотечким услугама у физичком простору, а у поглављу 5.5 је дат свеобухватни приказ сервиса Библиотека 2.0 које пружају библиотеке у Србији којим је обухваћено 162 библиотеке. У шестој глави презентована је анализа теоријских елемената важних за разумевања процеса примене концепта Предузеће 2.0, а затим је детаљно представљено оригинално истраживање које је спровео аутор о примени Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у библиотекама Европе и најважнији разултати овог истраживања.

У трећем делу детаљно се разматрају аспекти сарадње и комуникације у библиотеци. На основу резултата истраживања које је спровео аутор описана су четири карактеристична модела могућих сценарија процеса примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци, као важне референце за указивање на неопходност успешног исхода овог процеса и последичне изградње и примене нове парадигме сарадње у библиотеци зарад њеног позитивног пословања у будућности. Представљени су елементи који могу довести до успешног исхода овог процеса, као и детаљна анализа саме нове парадигме сарадње као централне теме дисертације. Најзад у закључним разматрањима сажето су представљена ограничења дисертације и могући правци даљих истраживања.

У последњем, четвртом делу дисертације у бројним додацима наведени су целокупни подаци прикупљени истраживањем, као и неки елементи важни за разумевање контекста истраживања, а последње поглавље дисертације чини списак литературе која је цитирана у дисертацији.

1.4 Методологија - хипотеза

Дисертација представља доказ хипотезе која је настала на основу претходног академског искуства аутора у области библиотекарства као науке и у областима везаним за организационе науке, као и на основу претходног искуства аутора у библиотекарству као струци, односно на основама искуства аутора везаног за практичан рад у библиотеци.

Хипотеза која се доказује дисертацијом гласи: „За успешно пословање у области библиотечко-информационе делатности у предвидивој будућности неопходан услов представља примена нове пардигме сарадње у библиотеци.“

Потребно је додатно образложити неке појмове који се користе у хипотези. Као мера успешног пословања постулира се задовољавање потреба и очекивања кључних група заинтересованих за пословање библиотеке. Детаљан преглед и опис ових група представљен је у дисертацији, уз остала потребна објашњења везана за овај појам. Као период предвидиве будућности постулира се период од око пет година. Имајући у виду брзину технолошких и друштвених промена овај период је на основу пословног искуства аутора и проучавања литературе која је наведена у поглављу 3 дефинисан као период за који је реално дати прогнозу овакве врсте. Сама примена нове парадигме сарадње у библиотеци детаљно је објашњена у дисертацији, у највећој мери у поглављу 7.

Током рада на дисертацији аутор је користио методу увида у постојећа сазнања других, заснована на истраживањима и теоријским разматрањима, а исказана у релевантној литератури, анализу секундарних извора, као и анализу резултата сопственог оригиналног истраживања. У оквиру истраживања коришћене су методе упитника и структурираног интервјуа, које су резултирале квантитативном и квалитативном анализом рада одређеног броја библиотека на подручју Европе.

Временски оквир спроведеног истраживања односи се на период припреме истраживања, као и непосредне реализације истраживања, који је трајао од октобра 2010. године до јуна 2012. године.

Терминологија коришћена у дисертацији усклађена је са најновијом литературом из ове области на српском језику (Jakić, 2014), (Kovačević, Begenišić, & Injac-Malbaša, 2014).Транскрипција енглеских личних имена усклађена је са

релевантним постојећим извором (Pričić, 1992). Поједини термини, на пример Предузеће 2.0 и унутрашње предузетништво, уводе се по први пут у једном академском раду нивоа дисертације, а на основу претходне праксе аутора и услед непостојања алтернатива. Као илустрацију терминолошких изазова и решења наводимо термин из енглеског језика *stakeholder* за који се у специфичном окружењу библиотека као непрофитних и јавно финансираних установа користи превод група заинтересована за пословање библиотеке, док се када се овај термин користи у свом генеричком значењу користи превод „интересна страна“.

2 Предмет дисертације

2.1 Библиотеке

Библиотекарство као пракса креирања информација упаривањем података из доступних фондова и корисника којима су ти подаци потребни данас се одвија у глобализованом, изузетно динамичном пословном окружењу. Библиотекарство као наука развија се, пак, у великој мери, кроз интердисциплинарна истраживања, а истраживачи и научници чија примарна област научног интересовања није библотекарство дају важан допринос развоју ове научне дисциплине. За библиотекарску теорију и праксу сарадња са оним појединцима и организацијама који се не могу сврстати у традиционални свет библиотека постаје пресудно значајна, а сам опстанак библиотека све више зависи од резултата ове сарадње. Као и многе друге нове околности настале током историје развоја библиотекарства и ова чињеница, иако на први поглед представља потпуну новост и промену за библиотеке, може се препознати и у временима која су иза нас. После првог спаљивања Александријске библиотеке 48. године п.н.е. могућност за наставак њеног рада кроз одлуку о обнављању богаћењем уништеног фонда оним из Пергамске библиотеке донео је Марко Антоније 40. године п.н.е., као неко ко свакако није био личност из библиотечког света. Међутим, степен повезаности библиотека са окружењем данас је увећан до те мере да креира нови квалитет у коме и мање одлуке, пословни потези и промене праваца истраживања, донети у сарадњи са окружењем, а не само оне крупне, као у прошлости, пресудно утичу на будућност библиотека и библиотекара. Стога је важност сарадње у библиотекама већа него икада и мора бити у фокусу библиотекара.

2.2 Корисници библиотека и библиотекари

Разматрања везана за кориснике која су изложена у овој дисертацији углавном се воде у оквирима концепта групе заинтересоване за пословање библиотеке. Промене навика и очекивања корисника представљају основу неопходности увођења нових библиотечких услуга и унапређивање квалитета постојећих. Све већа различитост потреба и очекивања корисника представља најважнији аспект овог феномена, поред квалитативне промене која се у најширем смислу односи на области интерактивности и сарадње. Велики број корисничких група, дефинисаних финим, али дистинктним разликама у очекивањима и навикама, пре свега у областима везаним за интерактивност и сарадњу, али и свим онима које карактеришу пружање традиционалних библиотечких услуга, одређује усмерење промена које карактеришу савремене библиотеке. Ове промене настале под утицајем технолошких и друштвених сила, обликују окружење библиотека, али не треба испустити из вида да оне такође утичу и на запослене у библиотекама, као и на остале чланове различитих група заинтересованих за пословање библиотека. Запослени у библиотеци чине њен највећи ресурс и унапређење њихових знања и вештина представља главни облик увећања пословног капацитета савремене библиотеке. Запослени, кроз нове начине комуникације и сарадње, изграђују и користе нову парадигму сарадње и на тај начин кључно доприносе успешном пословању библиотеке. Изградња нове парадигме сарадње у библиотекама није могућа без унапређивања знања и вештина запослених, стога можемо рећи да ова област представља можда и најважнију област пословања у библиотечко-информационој делатности данас. Повезаност корисника и запослених у савременим библиотекама не подразумева само пуки пословни однос, али ни тежњу да се посао обави на што квалитетнији начин, као што је то у традиционалној библиотеци. Ова повезаност односи се пре свега на заједничке навике и очекивања настале под утицајем друштвених и технолошких промена у окружењу библиотека, као и на могућност да се у обе ове широке категорије уочи велики број специфичних група, чију међусобну комуникацију је олакшала, учинила ефикаснијом, а у великом броју случајева и уопште омогућила примена нове парадигме сарадње у библиотекама. Могућност да се оствари комуникација и пословна сарадња са корисницима у библиотеци

данас зависи од преклапања многих културолошких фактора, од којих само једну групу чине они везани за елементарну информациону и медијску писменост.

Највећи део промена које постављају сарадњу са окружењем у први план библиотекарског деловања потиче из света информационо–комуникационих технологија. Ове промене започете појавом Интернета и персоналног рачунара, а настављене непрегледним низом технолошких иновација који се наставља до данас и чији се крај не назире, доводе до глобализације и динамизације пословног окружења, али још важније, до друштвених иновација које потпуно мењају слику пословног окружења у којима се одвијају активности библиотекара. Већина ових промена описује се концептом Веб 2.0, а примена у библиотекама концептима Библиотека 2.0 и Предузеће 2.0. И док Библиотека 2.0 обухвата услуге библиотеке настале или модификоване услед постојања Веб 2.0 технологија и окренута је кориснику, концепт Предузеће 2.0 одсликава примену Веб 2.0 технологија у пословању и фокусира се на запослене.

2.3 Информације које настају у библиотекама

Креирање информација упаривањем података и корисника представља суштину библиотекарства (Dillon, 2005). Савремено библиотекарство заснива се на познавању података који могу бити доступни корисницима и потреба корисника, а знање о ове две ствари могу ефикасно учинити актуелним само корисници специјализовани у читању одређених области било научних или забавних. Прикупљање корисничког знања и омогућавање његовог преношења другим корисницима представља важан циљ пословања савремене библиотеке. Креирање информација високе пословне вредности опредељује пословање савремених библиотека као успешно, како у домену пружања услуга корисницима, односно креирања информација високе вредности за њих, тако и у погледу креирања информација везаних за пословање библиотеке. Подаци који су доступни запосленима у библиотеци ограничени су опсегом извора из којих потичу. Ако су пословни и други контакти запослених ограничени на круг блиских сарадника и извори података који потенцијално могу довести до креирања информација су ограничени. Велика шанса за креирање података високе пословне вредности лежи у неочекиваним везама, које повезују запослене са друштвеним сегментима који нису директно везани за библиотеку или које повезују запослене у већим библиотекама који не сарађују у оквиру редовних радних процеса, а који су у библиотекама традиционално били омеђени функционалном организационом структуром. Овакве везе лако, брзо и ефикасно могу се остваривати путем Веб 2.0 технологија примењених у пословне сврхе у оквирима библиотеке, као и за сарадњу са спољним сарадницима. Оваква примена Веб 2.0 технологија чини основу нове парадигме сарадње у библиотекама, која, као што видимо поспешује креирање пословних информација високе вредности. Са друге стране и креирање информација у процесу пружања библиотечких услуга, односно информација које имају високу вредност за кориснике може се реализовати на основу традиционалног библиотечког фонда, који свакако представља поуздан и квалитетан извор података уколико је са пажњом и стручно развијан током времена. Међутим, потенцијално, још вредније информације за кориснике могу настати у сусрету са подацима из извора везаних за друштвено удаљене сегменате, као што су фондови других библиотека, што је случај везан за

традиционално пословање и услугу међубиблиотечке позајмице, али данас је то још више случај са дигиталним подацима доступним путем Интернета са удаљених локација, било да су оне везане за друге библиотеке или не. Такође, временски оквир креирања информације у процесу пружања библиотечке услуге у великој мери може одредити коначну вредност те информације за корисника. Стога примена Веб 2.0 технологија у оквиру концепта Библиотека 2.0 и могућности повезивања корисника са подацима путем технологија које омогућавају синхрону и асинхрону комуникацију, као и више паралелних канала комуникације, у великој мери увећавају изгледе за успешно пословање библиотеке. Имајући ово у виду може се закључити да концепт Библиотека 2.0 има изузетан значај за пословање савремене библиотеке, као и да чини важан део нове парадигме сарадње у библиотекама.

II ДЕО САЗНАЊА И ОТКРИЋА

„Не чине га куће лепих кровова,
ни камени зидови одлично сазидани,
не, ни канали ни пристаништа не чине полис,
већ људи спремни да искористе прилику.“

Алкеј, песник, 620. г. п.н.е.

3 Преглед литературе

У наредном поглављу представићемо преглед литературе области које су од суштинске важности за каснија разматрања која изводимо у процесу доказивања хипотезе дисертације. Ове области одабране су тако да покривају три важна скупа тема којима се дисертација бави: промењена очекивања и навике корисника, Библиотека 2.0 и Предузеће 2.0. У оквиру промена у очекивањима и навикама корисника представићемо пре свега различите теоријске приступе процесу читања, јер ћемо се у каснијој анализи усредсредити на овај за библиотеке значајан процес, не само због његове темељне улоге у пословању библиотека, већ и због илустративности коју је на основу разматрања овог процеса могуће постићи у оквиру приказивања ширих друштвених феномена који утичу на промене у пословању библиотека. Као важну издвајамо и специфичну област традиционалних медијума за пренос текста – папира и рачунарских екрана, која је релативно добро истражена и представља важан извор података када се разматрају промене у процесима читања и писања. Иако због кратког временског периода у коме су екрани рачунара у широј употреби у односу на папир, те стога релативно малог обима који има, корпус знања везан за ову тему представља релевантан и важан извор за наша даља разматрања. Због кључне важности Веб 2.0 технологија за концепте Библиотека 2.0 и Предузеће 2.0, као и због одређених заједничких карактеристика приказаних у литератури, а које ове технологије деле, једно мање поглавље посвећено је овим карактеристикама. Даље, концепт слабих и јаких веза, као централни концепт који омогућава анализу великог броја појмова везаних за нову парадигму сарадње у библиотекама представљен је у посебном поглављу. Због изузетне важности за тему дисертације преглед литературе везан за ову тему издвојен је у посебно поглавље иако се односи претежно на рад само једног аутора. Најзад, два већа поглавља посвећена су, очекивано, прегледу литературе везане за концепте Библиотека 2.0 и Предузеће 2.0, док је једно поглавље посвећено литератури везаној за феномен унутрашњег предузетништва, који је, као што ћемо видети у каснијим разматрањима од кључне важности за процес увођења концепта Предузеће 2.0 у библиотеци.

3.1 Процес читања

У динамичном и турбулентном окружењу савремених библиотека друштвене и технолошке промене су готово свакодневне и оне имају изузетног утицаја на кориснике библиотека, њихове навике и очекивања. Ове промене, пре свега оличене у све већој важности интерактивнсоти и сарадње у многим областима, утичу на потребу да се и библиотеке као институције и њихове услуге промене. До скора се мисији библиотеке приступало на традиционалан начин, а данас се за њено испуњавање очекују: сарадња, интерактивност, интердисциплинарност, мултифункционалност, мултимедијалност, енциклопедичност, динамичност, брзина, доступност, претраживост, те скуп ових особина и активности наводи савремене теоретичаре да такву библиотеку назову виртуелном или постмодерном (Vraneš, 2004, 217). Промене у библиотекама настају услед промењених очекивања и навика корисника, а њих можемо детаљније анализирати на примеру процеса читања и промена које прате овај, за библиотечко–информациону делатност, централни процес, на коме је засновано пословање библиотека и већина услуга које пружају.

Промене које доносе бројне и готово свакодневне друштвене и технолошке иновације у све области људских активности закорачиле су и у област књиге и читања, која је у времену иза нас често била идеализована и посматрана као непромењива, дата. Технолошке промене, које омогућавају читање не само са рачунарских екрана и папирних издања, већ са све већег броја за читање специјализованих или за читање прилагођених уређаја, и друштвене промене, које градећи на новодоступној технолошкој основи, уводе нови квалитет у процес читања, кроз омогућавање сарадње и интерактивности на до сада незамисливом нивоу, чине суштину новог читања, Читања 2.0. Поред свести да се промене догађају, морамо имати на уму и размишљање о томе где се оне догађају, пошто данашњи свет, у погледу читања, представља скуп густо испреплетаних група, заједница које имају различите карактеристике у различитим доменима активности. Стога промене у читању о којима говоримо морамо посматрати уз пуну свест о важности културног контекста групе о којој говоримо.

Процес читања представља сложени низ међусобно повезаних активности које за циљ имају повећање нивоа информисаности читаоца путем преузимања

података са унапред одабраног медијума путем активности препознавања симбола које медијум носи. У процесу читања можемо донекле разграничити неколико активности, уз свест да се оне у већој или мањој мери преклапају и међусобно утичу једне на друге. Почетак процеса читања карактерише активност избора текста. Ова активност може бити активност независна од активности читања и увек укључује процену потреба и жеља читаоца у односу на расположиве изворе текстова. Избор текста може се и преклапати са активношћу читања, када читалац током активности читања и као њену непосредну последицу решава да прескочи део текста или поново прочита већ прочитани део текста у оквиру исте текстуалне целине, или када читалац под утицајем непосредно прочитаног одлучи да пређе на потпуно нову текстуалну целину. Избор текста увек је под великим утицајем очекивања која читалац има од процеса читања што је у уској вези са потребама и жељама читаоца, али и његовим навикама, способностима, вештинама и знањима како везаним за непосредну активност читања, тако и у ширем културном контексту којим би се сваки читалац могао описати. Активност избора текста, праћена је активношћу читања која представља веома сложен феномен који се може посматрати и проучавати са аспеката различитих научних дисциплина, а психологија, неурологија, социологија, педагогијасу само неке од њих. Сама активност читања највише је проучавана у оквиру онога што смо назвали емпиријски приступ читању, па ћемо се приликом разматрања различитих концепата и истраживања која су до њих довели највише задржати управо на карактеристикама ове активности. Добро увежбана активност читања одвија се аутоматизовано, што је случај код свих оних које карактеришемо као писмене. Важно је приметити да се појам писмености увек дефинише за дато технолошко и културно окружење у коме медијум са кога се чита у највећој мери одређује вештине и знања која одређују значење појма писмености. Читалац реализује неколико важних функција да би се у њиховом садејству, јединству и преклапању дошло до активности читања. Препознавање симбола, њихово дешифровање тј. придавање значења препознатом тексту и примарно промишљање и разумевање тог значења представљају неке од поменутих функција. Процена резултата читања представља завршну активност процеса читања. Она затвара читалачки круг тамо где га је активност избора текста, у највећој мери под утицајем очекивања

читалаца од процеса читања, отворила. Процена резултата читања се често преклапа са активношћу читања и поменутом функцијом примарног промишљања препознатог текста ове активности. У зависности од културног окружења, навика и очекивања које читалац има од читања може доћи до преклапања ових активности, али оне могу бити и разграничене, понекад и значајним временским интервалима.

Различите научне дисциплине бавиле су се и баве се процесом читања, његовим деловима и аспектима, свака на свој начин, користећи терминологије развијене у тим дисциплинама. Стога се често концепти и активности различито називају и описују мање или више детаљно што све доноси одређену конфузију која прати појам процеса читања. Психологија, као једна од научних дисциплина најзаслужнијих за данашње емпиријско разумевање процеса читања бави се, оним што ми у овом раду дефинишемо као активност читања, тј. „процесом од тренутка када око сретне текст, па до тренутка када читалац осети *моменат разумевања*“ (Samuels & Kamil, 1984). Овакав став, иако преовлађујући у психологији, није једини који постоји у овој области (Dillon, 2004). Многа питања намећу потребу да се он прошири и допуни. Шта се догађа када читалац мора да промени текст који чита? Да ли се процес читања завршава ако читалац не доживи „моменат разумевања“ већ се он догоди касније после временског интервала који тај тренутак одваја од тренутка гледања текста? Због тога поједини психолози одбацују разумевање као део процеса читања (Crowder & Wagner, 1992). Важност когнитивне психологије у изучавању процеса читања наглашава Р. Венецки који чак наводи да „већи део историје проучавања процеса читања, представља историју когнитивне психологије“ (Venezky, 1984). Линеарне теорије читања, које предвиђају линеарност процеса који укључује следеће активности: поглед на текст, препознавање симбола, разумевање, очигледно имају своје недостатке. Теорија Д. Румелхарта представља револуционарни корак ка интерактивном разумевању активности читања у смислу да се читање не доживљава више као линеарни след поменутих активности већ се претпоставља њихово понављање у интерактивном моделу где извођење наредне активности зависи од резултата претходне (Rumelhart, 1977). Р. Андерсон и Д. Пирсон предлажу концепт схематских модела које свако од нас носи и који по њему чине градивне елементе

процеса разумевања. Уколико текст који се чита не прати одговарајуће предзнање, у виду схематских модела који омогућавају његово размевање, читалац ће тешко или никако схватати суштину онога што чита и процес читања неће имати позитиван исход (Anderson & Pearson, 1988). Овим се јасно указује на изузетну важност предзнања за процес читања.

П. Пирсон и Р. Тирнеј износе теорију о пажљивом читаоцу која читаоца ставља у улогу композитора, који на основу понуђене основе – текста, креира сопствену композицију (Pearson & Tierney, 1984). По овој теорији у сваком читаоцу срећемо две улоге, ону писца, који на основу текста пише – компонује соптвено значење, за другу улогу – читаоца. Пажљиви читалац по њима обавља четири интерактивне активности: планирање, компоновање, уређивање и надгледање. Током планирања пажљиви читалац одређује циљеве, користи сопствено предзнање и одлучује на који начин ће прићи тексту. Приликом компоновања он креира сопствени смисао текста, а при уређивању проучава сопствене интерпретације. Најзад током надгледања пажљиви читалац управља редоследом и трајањем претходних активности. П. Пирсон и Р. Тирнеј закључују да писац пише са идејом да ће читалац креирати значење, а читалац чита уз очекивање да је писац оставио довољно трагова да се значење може реконструисати.

Г. Метјусон представља модел који као важне факторе процеса читања садржи мотивацију за читање и ставове о читању (Mathewson, 1985). По овом моделу из ставова о читању произилази намера да се чита, а изове и само читање. Ставови о читању, према овој теорији, се састоје од три групе: когнитивне, емотивне и личне. Когнитивни ставови о читању утичу на процену текста који ће се читати, а која претходи процесу читања. Емотивни ставови садрже све оне аспекте везане за емотивно, а који претходе процесу читања, док лични ставови обухватају све оно што произилази из личности читаоца, његовог темперамента и капацитета за рационално одлучивање. Модел Г. Метјусона укључује важност повратних информација које читалац добија током активности читања како за ставове о читању, тако и за мотивацију за читање. Посебно се истиче улога циља читања за мотивацију и показује на примерима како промена циља може да утиче на процес читања код непромењених ставова о читању.

Бројне теорије које се односе на процес читања одсликавају његове различите аспекте. Неке од њих описују традиционални поглед на читање. Џ. Доул и остали презентују традиционалну теорију читања по којој су читаоци пасивни примаоци информација садржаних у тексту, за шта им је потребан одређени скуп знања и вештина (Dole, Duffy, Roehler, & Pearson, 1991). Д. Њунан говори о читању од доле на горе, при чему мисли на дешифровање основних симбола што доводи до значења (Nunan, 1991). П. Макарти овакав приступ назива обрадом од споља ка унутра где подразумева да унутар текста постоји значење коме читалац приступа дешифровањем спољашњег репрезента тог значења – симбола (McCarthy, 1999). Изложене теорије свакако носе важан закључак о формалним знањима и вештинама неопходним да би се приступило процесу читања, као и о значају који интерпретација симбола има за процес читања. Једнодимензиони карактер оваквих теорија, које процес читања искључиво везују за дешифровање симбола допуниле су когнитивне теорије читања. К. Гудман читање описује као процес у чијем средишту није текст, већ читалац који, по њему, гледајући текст преузима узорке из њега, креира хипотезе о значењу, усваја их или одбацује и наставља даље креирајући нове хипотезе на основу нових узорака текста (Goodman, 1967). Ф. Дабин и Д. Бицина читање описују моделом од горе на доле, у коме се полази од општијих значења контекста да би се формирали детаљи значења прочитаног текста, а који је директно супротан већ описаном моделу од доле на горе (Dubin & Bycina, 1991). Е. Блок, пак, заступа теорију да се оба аспекта процеса читања – од доле на горе и од горе на доле преклапају и догађају истовремено (Block, 1992). Оваква размишљања, која су у данашњој теорији све чешћа, доводе до теорија које се групно називају метакогнитивним теоријама читања. Интерактивни модели читања укључују позитивне стране оба приступа тј. елементе модела читања од доле на горе и модела читања од горе на доле. Овакве моделе предлажу К. Станович (Stanovich, 1980), В. Кинч и Т. Ван Дајк (Kintsch & Van Dijk, 1978), К. Перфети (Perfetti, 1999) и други. М. Клајн и остали закључују да читаоци у ствари траже сврху процеса читања пре саме активности читања, идентификују форму и тип текста, размишљају о општим карактеристикама текста, пројектују разлоге због којих је аутор написао текст током самог процеса читања, бирају делове текста које ће прелетети погледом или детаљније

прочитати, праве стални претпоставке о ономе што ће се следеће догодити у тексту, на основу претходно прочитаног, свог општег знања и културе, као и закључака које су већ извели читајући дати текст (Klein, Peterson, & Simington, 1991). Такође, по њима, читаоци стално креирају сажетке прочитаног. Л. Розенблат указује на важност интерактивне компоненте читања (Rosenblatt, 1968), (Rosenblatt, 1978). Трансакције, како их она описује, између читаоца и текста зависе од свега онога што читалац носи са собом, претходних знања, културе, обичаја. Стога, по њој, један текст има другачије значење за различите читаоце. Поред наведених, за проучавање теорије читања, свакако су незаобилазна и дела аутора Е. Гибсона и Х. Левина (Gibson & Levin, 1975), Х. Сингера и Р. Радела (Singer & Ruddell, 1976), Џ. Чала (Chall, 1967), Л. Ресника и П. Вивера (Resnick & Weaver, 1979), Д. Трејсија и Л. Мороуа (Tracy & Morrow, 2006) и П. Пирсона (Pearson, 1984).

Емпиријски приступ читању можемо можда најбоље представити набрајањем области које су до сада представљале предмет истраживања научника. Најопштија подела би се односила на ону која предмет истраживања дели на проучавање резултата читања и мерење карактеристика процеса читања. Резултати читања представљају конкретне, мерљиве величине које изражавају оно што читалац добија од текста, као што су: брзина читања, прецизност читања (проналажење одређене информације у тексту, присећање одређених делова прочитаног текста, итд.), количина преузетих информација, замор који читање изазива, разумевање прочитаног итд. Мере које карактеришу процес читања односе се на начин на који читалац користи текст, на пример како се креће његов поглед по тексту, како рукама манипулише медијумом на коме је текст, кретање кроз сам текст тј. прелазак са дела на део текста и слично.

Проблеме са којима се суочавамо у покушају да проучавамо читање путем неког од емпиријских приступа најбоље описују Г. Андервуд и В. Бат који закључују да је „најприближнија дефиниција читања којом тренутно располажемо она која се ослања на уопштавање и која описује читање као решавање проблема у покушају да се реконструишу идеје писца“ (Underwood & Batt, 1996). Велика сложеност процеса читања, додатна конфузија коју уносе бројне разлике између научних дисциплина које га проучавају, јер једино мултидисциплинарни приступ

може да објасни овако сложени феномен, велика брзина промена које карактеришу окружење у коме се чита, а које представља саставни део процеса читања, упућују нас на потребу да поред емпиријских погледа на процес читања размотримо и теоријске приступе који процес читања описују на идејном нивоу. Само комбинација емпиријског и теоријског приступа сложеном процесу читања може дати пуни опис културног контекста у коме се одигравају промене у читању које описујемо концептима Читање 2.0 и Усамљени читалац.

Теоријски приступ читању дефинишемо за потребе овог рада као скуп оних дискурса који се, у различитим културним контекстима и временским периодима баве промишљањем текста, читаоца и аутора, њихове повезаности и раздвојености и свим другим аспектима који утичу на процес читања, а који су пре свега засновани на идејним експериментима и квалитативном доживљавању процеса читања. Из дуге и веома обимне традиције промишљања текста, читаоца, процеса читања и интерпретације прочитаног садржаја издвајамо неке ауторе и дискурсе које сматрамо значајним као основу за дефинисање и јасније разумевање описаних концепата.

Као веома важно размишљање, како за даља конкретна разматрања теорија везаних за читање и читаоца, тако и за целокупно сагледавање теоријског приступа променама у библиотекама изазваним новим очекивањима и навикама читалаца, издвајамо становиште који ће послужити као почетна тачка анализе у наредном делу текста: „Ништа у духовним наукама није тако стално као криза. Ако о теорији нема спорења, онда је дошао крај деловању њених идеја“ (Grubačić, 2006, 16).

Без жеље да редослед навођења дискурса и аутора који их репрезентују говори о важности за нашу тему почећемо од филозофске херменаутике Х. Гадамера и из ње произашле естетике рецепције (reception aesthetics) Х. Јауса. Гадамерова идеја да је свест читаоца у великој мери одређена историјом која му претходи и културом која га окружује и његов концепт "стапања хоризоната" аутора и читаоца (Gadamer, 1989), као опозит идеји објективности, од великог су значаја приликом сваког разматрања важности улоге интерактивности и сарадње при читању. Х. Јаус, пак, указује на значај који читање и следствена оцена текста од стране читаоца имају на формирање ауторства (Jauss, 1982). Његов концепт

читаоца описује као аутора, а читање текста сматра за врсту ауторства јер на одређени начин доприноси да текст буде „жив“ што му даје нови квалитет и значење у специфичном временском периоду у коме се читање одвија.Такође, његов концепт аутора као читаоца на кога утичу сви претходни аутори и текстови, данас у ери у којој су небројене могућности да се на брз и лак начин сазна број читалаца онеформе текста која је аутору-читаоцу доступна у електронској форми, као и да се сазнају и размотре њихови ставови о том делу изражени кроз коментаре и рецензије постављају размишљања Х. Јауса о аутору и читаоцу у први план сваког покушаја да се концептуализују промене у читању изазване технологијом и друштвеним иновацијама.

Идеја о хетероглосији М. Бахтина суочава нас са перспективом важности аспеката друштвене одређености говора (Bakhtin, 1981), која добија нови значај у доба лаког, брзог и масовног утицаја који изражавање других људи, посредством коментара, критика, и дописивања на маргинама, има на читаоца. Естетика учествовања, коју описује В. Бенџамин кроз примере из света филма (Benjamin, 1968), невероватно је жива данас и примењива на оно што бисмо могли назвати „уметност у епохи дигиталне репродукције“. Конзумент текста – уметности, постаје учесник, по Бенџамину, кроз суд који даје о делу, а управо је пресуда публике, данас важнија него икада изражена поред осталог и кроз брзо, лако и масовно оцењивање дела. Са друге стране, могућности које растројеност конзумента текста, на које Бенџамин указује, за постизање катарзе кроз доживљај уметности, данас би свакако требала да буду у фокусу сваке дискусије о фрагментацији пажње читаоца коју потенцира већина доступних технологија за читање. Такође би била занимљива анализа важности уређаја са екранима на бази технологије електронског мастила, који потенцирају дуготрајније читање, у светлу теорије Бенџамина о „растројеном“ читаоцу.

В. Изер, са Х. Јаусом, један од суоснивача школе„естетике рецепције“из Констанце, указује на значај ненаписаног у тексту, и попуњавања тих „рупа“ у тексту које врши читалац у креативном процесу стварања новог света у коме се он, читалац, огледа као у огледалу, али који истовремено није његов реални свет, што доводи до парадокса да читалац извлачи из себе оно најличније да би креирао један свет који у ствари и није његов (Iser, 1972). Лакоћа креирања и допуњавања

текста, коју омогућавају Веб 2.0 технологије данас и чињеница да се сваки текст данас потенцијално може користити за креирање нових текстова, поново враћа у први план теоријског разматрања текста и читаоца идеје В. Изера. Пратећи линију размишљања о тексту и читаоцу коју даје Ж. Пуле по коме „...књиге постижу своје пуно постојење тек у читаоцу, и за кога идеја да мислимо туђе мисли док читамо постаје могућом тек ако се занемари контекст животне приче аутора и личне карактеристике читаоца“ (Poulet, 1969).В. Изер у процесу читања открива дијалектичку структуру (Iser, 1972). Она се састоји у томе да услед потребе да дешифрујемо текст ми, као читаоци, откривамо сопствене, можда до тада непознате, моћи дешифровања. Помоћ коју нам кроз сарадњу при читању у овом задатку могу пружити други читаоци, а коју данашња технологија чини лаком и могућом, даје овом размишљању В. Изера нове могуће конотације.

Р. Барт указује на јединственост текста за сваког читаоца кроз идеју о смрти аутора (Barthes, 1967). По њему аутор представља непотребан и лажан концепт који служи пре свега заокруживању значења текста, „затварању“ текста. Писац текста изражава се речима других, језиком других и стога не можемо говорити о аутору, већ је потребно да се обратимо тексту који омогућава да читалац креира нова значења на основу понуђеног. За Барта текст није „...линија речи, која носи једнозначно значење, већ мултидимензиони простор у коме се бројна писања, од којих ниједно није оригинално, мешају и сударају. Текст предствља ткиво састављено од цитата потеклих из безбројних центара културе“ (Barthes, 1967). Идеје Р. Барта, примењене на дигиталне текстове у контексту концепта Читање 2.0 нуде небројене могућности за интерпретацију функција Веб 2.0 технологија и анализу њихове важности за ауторство и појам аутора. Посебно би било занимљиво анализирати ове идеје у светлу „многогласја“ које креира технологија и друштвене иновације данас. Настанак широко разумљивог дискурса у једном хетерогеном свету и могућности које технолошке и друштвене иновације нуде за ширење идеја и истовремено њихова бројност и равноправност, теме су које су незаобилазне за свакога ко би желео да се бави анализом промена у читању са аспекта идеја Р. Барта.

М. Фуко даје значајан допринос разматрању појма ауторства и аутора уводећи концепт функције аутора и са њим блиско повезани концепт творца

дискурса. Фуко указује на различиту важност функције аутора у различитим дискурсима, у различитим периодима времена и културама (Foucault, 1969). Имајући ово у виду било би занимљиво размотрити важност функције аутора у контексту културе сарадње и интерактивности какву креирају технолошке и друштвене иновације данас. Даље би било занимљиво размотрити четири карактеристике функције аутора, које наводи М. Фуко, у овом контексту. Аспекти функције аутора везани за правни поредак у ширем смислу и појам ауторских права у ужем, прва су карактеристика функције аутора коју наводи М. Фуко, врло важна у контексту разматрања концепта који предлажемо. Следећа карактеристика коју бисмо могли да размотримо везана је за улогу функције аутора у одређеном дискурсу, његовој временској и просторној одређености. Пример који наводи М. Фуко о важности имена аутора за углед научног или квази научног текста у средњем веку и истовременој неважности имена аутора за литерарни текст у истом периоду, као и замењеним улогама ова два дискурса у односу на ауторство у каснијој фази развоја европске културе говори нам о значају који идентитет аутора има у рецепцији текста. Свакако би било занимљиво разматрати ове идеје са апсекта идентитета у данашној култури сарадње и интерактивности и идентификовати различити значај функције аутора за различите дискурсе данас, у зависности од улоге коју у креирању одређених дискурса имају интерактивност и сарадња. Трећа карактеристика функције аутора, како је М. Фуко дефинише, односи се на упаривање дискурса и особе. Овај сложени процес додатно се усложњава у контексту сарадње и интерактивности, што оставља велики простор и потребу за поновним промишљањем идеја М. Фукоа. Последња, четврта карактеристика функције аутора, коју наводи М. Фуко, односи се на чињеницу да функција аутора није везана искључиво за конкретног појединца већ се може односити на неколико различитих субјективитета. Ова идеја посебно би била актуелна за анализу данас, када технолошке и друштвене иновације омогућавају креирање читавог низа различитих идентитета, било у оквиру различитих текстова, објеката или презентација, било у оквиру једне целине, као што је то био случај у време када је М. Фуко размишљао о овим проблемима. Појам творца дискурса, који уводи М. Фуко, нарочито је занимљив за анализу са аспекта питања творца дискурса који је данас преовлађујући у дигиталној комуникацији. Ако то

већ није индивидуа или група твораца, које би то биле карактеристике, технологије, друштвене иновације које би се могле поистоветити са настанком дискурса, који омогућава креирање и читање чак и флуидних књига.

В. Вимсат и К. Бирдзли подвлаче значај текста и упозоравају на могуће грешке које настају тумачењем околности под којима је текст настао и других пратећих информација које су доступне о аутору, процесу настанка текста, његовој историји и слично (Wimsatt & Beardsley, 1946). Грешке у тумачењу и процени текста настале услед емоционалне реакције која настаје код читаоца представљају други извор опасности на који В. Вимсат и К. Бирдзли указују, а који у садејству са претходно наведеним указује на јединственост текста као целине. Бројне импликације које оваква размишљања имају у ери када технолошке и друштвне иновације омогућавају неслућене количине пратећих информација о тексту, и подстицање најразличитијих емоционалних реакција које изазива текст чине да се идејама В. Вимсата и К. Бирдзлија мора посветити велика пажња при анализи промена у читању.

Р. Јакобсон који дефинише шест различитих функција које текст може да има у комуникацији представља незаобилазни ослонац за проучавање текста и читања у контексту сарадње и интерактивности (Jakobson, 1960). Овај контекст свакако у први план ставља функцију текста као комуникационог алата па је у многим ситуацијама потребно анализирати која од шест функција, које дефинише Р. Јакобсон, је доминантна, а која има одређену мање доминантну улогу у датој ситуацији. Такође би било занимљиво анализирати различите ситуације, које настају услед све веће важности интерактивности и сарадње у креирању и конзумирању текста, и тражити везе између одређених карактеристика контекста и функција текста. Сагледавање улоге интерактивности и сарадње у променама у читању може се детаљније анализирати и упознати кроз разумевање и примену идеја Р. Јакобсона на данашње комуникационе ситуације и текстове који се читају под условима потпуно другачијим од оних који су постојали у време када је Р. Јакобсон креирао своје теоријске ставове.

Размишљања о тексту и читаоцу Н. Фраја доносе одређено уравнотежење при вагању важности текста по себи и околности под којима он настаје и осталих информација које се односе на текст, за његову интерпретацију. Овај аутор уводи

концепте центрифугалног и центрипеталног (Fry, 1974). Центрифугално се односи на анализу текста окренуту информацијама које окружују текст, док се центрипетално односи на садржај који носи сам текст. Н. Фрај потенцира подједнаку важност оба концепта за читаоца и у њиховој равнотежи налази најбољи начин разумевања текста.

Кратак и због ограниченог обима рада потпуно парцијални преглед дискурса важних при разматрању промена у читању завршавамо једним кратким погледом на деконструкцију. Ако се деконструкција одређеног појма, у случају који нас занима – појма читања, схвати на начин на који га предочава Ж. Дерида (Derrida, 1992), онда можемо рећи да би процес деконструкције читања обухватио историјску анализу промена које прате читање, кроз дефинисање и поређење појмова Читање 2.0 и Усамљени читалац и других додатних концепата који би описали различите аспекте овог појма. Ако деконструкцију не доживљавамо као деструкцију одређеног појма, већ као сврсисходну анализу која открива нове аспекте и слојевитости појма, онда би од велике користи за разумевање динамике промена у процесу читања био управо овај дискурс и увођење нових, додатних концепата, поред оних предложених у овом раду, који би описали промене у читању.

3.2 Папир и рачунарски екран као медијуми преноса текста

У времену које је иза нас традиционални процес читања везивао се како за папирна издања, тако и за читање електронских издања са екрана монитора. Истраживања, као што је оно које су спровели К. О'Хара и С. Селен указују на јасне разлике приликом читања са папира и са екрана монитора, а један важан закључак односи се на променљивост компаративних резултата у зависности од степена развоја технологије (O'Hara & Abigail, 1997). Претходних деценија били смо сведоци расправа о томе на који начин се читање текста са рачунарског екрана разликује од читања папирних издања књига, часописа и новина и које су предности једног и другог медијума. Ове расправе бивале су све чешће и све жустрије, што је број електронски доступних књига, часописа и новина бивао већи. Почевши од расправа о утицају технологије на сам процес читања и писања (Haas, 1996), преко расправа о брзини (Muter, et al., 1982) и тачности читања (Wright & Lickorish, 1983), разумевању прочитаног (Egan, et al., 1989), кретању кроз документ (Dillon, Richardson, & McKnight, 1990), па све до, на изглед детаља, као што су разлике у покретима очију при читању (Gould, et al., 1987) и руковању (Richardson et al., 1988) папирним и електронским документом. Релативно дуг период коегзистенције папира и екрана рачунара као конкурентских медијума за читање, у поређењу са оним, много краћим, у коме можемо идентификовати и трећу алтернативу у виду електронских уређаја за читање, заслужан је за исцрпну анализу разлика ова два медијума, чије смо најважније закључке укратко поменули. Са друге стране, електронски уређаји за читање, хетерогени по функционалности и другим карактеристикама, динамични по историји развоја, и у овом тренутку тек врло кратко са нама и поред тога што нуде велике могућности за читање нису још увек довољно добро истражени и упоређени са својим претходницима на пољу медијума који носи текст.

3.3 Веб 2.0 технологије

Потреба концептуализације сложених феномена друштвених иновација насталих после кризе у сектору привреде заснованом на информационим технологијама и Интернету из 2001. године најбоље се може илустровати ако се истражи обим материјала доступних на Интернету, а који се могу класификовати као Веб 2.0 (енг. Web 2.0) материјали, то јест они садржаји који су настали као резултат директне или индиректне примене Веб 2.0 технологија. Према истраживању Интернета које је у мају 2010. године спровела компанија IDC[1] од 1.200 ексабајта (енг. Exabyte) који су у том тренутку чинили целину Интернета чак око 900 ексабајта[2] чине садржаји које су креирали корисници, било потпуно самостално, било путем медијума које им чине доступним компаније и институције (IDC, 2010). Овде се под садржајима које креирају корисници подразумевају они садржаји који настају без директног утицаја организација, већ их појединци стварају било оригиналним уносима, било копирањем било или преправљањем постојећих садржаја. Креирање ових садржаја није планирано или уређено од стране организације већ је резултат личне иницијативе. У том смислу корисници који креирају ове садржаје могу бити и чланови организација или компанија, али уколико садржаје креирају изван оквира уређивања које задају организације онда је то кориснички креирани садржај. Данас Интернет можемо с правом, имајући ово у виду, назвати 2.0 Интернетом, а део Интернета који креирају корисници и који данас износи преко 70% свих Интернет садржаја стално се увећава.

Термин Веб 2.0 први су употребили и као концепт дефинисали Т. О'Рајли и Д. Дохерти 2004. Године (Maness, 2006). Успешност кованице и актуелност потребе дефинисања концепта потврђује и чињеница да је после само осамнаест месеци термин имао више од 9,5 милиона појављивања на претраживачу Гугл (O'Reilly, 2005).

Учешће корисника главна је карактеристика концепта Веб 2.0 и многи аутори је наводе, на различите начине, уз тврдњу да овај феномен није претежно изазван технолошким већ друштвеним иновацијама. Сажетак овог аспекта дао је

[1] IDC - International Data Corporation, http://www.idc.com/about/about.jsp
[2] 1 ексабајт садржи у себи милион терабајта.

И. Дејвис који тврди да Веб 2.0 представља однос, а не технологију (Davis, 2005). Пратећи ову линију размишљања закључујемо да потребна знања, у области информационих и комуникационих технологија, која морају развијати организације, да би могле да искористе све предности које нуди концепт Веб 2.0, нису и довољна, јер без много већих улагања у знања која се односе на област друштвених односа и комуникација, технолошка знања се могу свести само на сопствену демонстрацију на Интернет страницама које нико не посећује.

Од многих карактеристика концепта Веб 2.0 које различити аутори наводе, поред учешћа корисника, поменућемо неколико најважнијих:

- мрежа као платформа, омогућава ниске трошкове измена апликација пошто је њихово коришћење засновано на софтверу за приступ Интернету и промене не носе трошкове за кориснике већ само за компанију која врши измене на серверској страни апликације,
- дугачки реп (енг. long tail) назив је дат за ефекат који је својствен Веб 2.0 технологијама, а који омогућава да се посебним услугама задовоље потребе великог броја малих корисничких група (Anderson C. , 2008),
- прикупљање колективног знања, које не мора бити експлицитно исказано већ се у великом броју случајева користе већ постојећи друштвени односи и везе,
- мрежни ефекти, односе се пре свега на синергетске ефекте активног учешћа већег броја корисника при креирању садржаја,
- базе података састављене на основу доприноса корисника.

Као појашњење и илустрацију онога што јесте Веб 2.0 наводимо имена неких од сервиса – Интернет презентација, које су већ постале синоним за Веб 2.0: *YouTube*, *Delicious*, *Facebook*, *Second Life*, *LibraryThing*, *Flickr*, *Twitter*. Наводимо и неке од технологија и њихових појавних облика који се данас у великој мери доживљавају као Веб 2.0: блог, вики, форум, прикази, оцене и коментари које дају корисници, инстант поруке, подкаст, фолксономије, обележавање (енг. Tagging), друштвене мреже, аудио и видео стриминг, дељење садржаја, садржаји доступни на један клик (енг. One-click Hoster).

Важну теоријску основа за разматрања која ћемо изнети у наредним поглављима чини појам друге ере машина (енг. The Second Machine Age)

(Brynjolfsson & McAfee, 2014). Овај појам представља специфично одређење савременог доба при чему је акценат на аутоматизацији интелектуалних послова. Различите дигиталне технологија, укључујући и Веб 2.0 технологије, дају кључан допринос изградњи савремених друштвених и економских односа који у тој мери одступају од претходног периода, да заврђују посебно одређење овим појмом. Као што је прва ера машина, у којој је машинска снага заменила снагу мишићаљуди и животиња, увела експоненцијални раст у све сфере људских активности, тако и друга ера машина, у којој машине одмењују људе у читавом низу интелектуалних послова и задатака, за које се до недавно сматрало да су креативни и да су својствени само људима, мења, на још драстичнији и драматичнији начин друштво, пословне процесе и све друге елементе који су до недавно чинили опсег цивилизације и културе. Можемо претпоставити да ће машине у блиској будућности моћи да обављају велики део интелектуалних послова који у себи садрже елементе структурираности и које је могуће обавити на основу поређења и препознавања модела, односно образаца. Као примере оваквих послова можемо навести постављање дијагноза одређених типова болести у медицини или препознавање производа са грешкама у области текстилне индустрије. Стога је веома важно разумети да се феномени које анализирамо и процеси промена у библиотекама које проучавамо одвијају у овом специфичном окружењу, које пресудно утиче на све људске активнсоти, па и оне везане за библиотечко–информациону делатност. Важност Веб 2.0 технологија у другој ери машина наглашена је њиховом функцијом омогућавања блиске, ефикасне и сврсисходне сарадње међу људима, како међу блиским сарадницима, тако и међу онима чија је сарадња спорадична и ретка. Значај сарадње међу људима расте у другој ери машина сразмерно све већој важности послова које људи обављају, а који излазе из домена рутинских интелектуалних послова, који су до недавно сматрани за креативне, а који укључују структуриране процесе засноване на поређењу и препознавању модела и образаца. Овим и значај Веб 2.0 технологија расте, јер једино оне омогућавају довољно динамичне и богате комуникационе канале и моделе сарадње који испуњавају високе захтеве које намеће друга ера машина. Такође, важно је напоменути да могућности сарадње између људи и машина, у специфичној области комуникације и заједничког рада

ова два тако различита ентитета, која до данас готово и није постојала и следствено томе није ни проучавана, остају у овом тренутку непознаница, али и реалност која налази потврду у свакодневној пракси, а за коју можемо у овом тренутку само претпоставити да ће своју основу и важан ослонац тражити управо у Веб 2.0 технологијама.

3.4 Слабе и јаке везе, премошћивање процепа у друштвеним структурама

Теоријски концепет слабих и јаких веза осмислио је М. Грановетер (Granovetter, 1973). Концепт је исти научник допунио и развио једну деценију касније, (Granovetter, 1983), а данас оба чланка остварују изузетан утицај у хуманистичким и друштвеним наукама са укупно преко тридесет хиљада цитата, по увиду аутора оствареном крајем маја 2014. у бази Гугл Академик[3]. Основна идеја концепта јаких и слабих веза је могућност да се њима опише одређена веза, односно релација између двоје људи.

Јаке везе указују на интензивну комуникацију и односе се у пословном контексту на блиске сараднике, најчешће чланове исте организационе јединице или радне групе. Јаке везе могу такође описивати и односе пријатељства, чланства у организацијама као што су спортска удружења, хоби клубови и тако даље. У пословном контексту ово значи да јаке везе описују честе и богате контакте који се остварују између запослених, не само на основу њиховог места у организационој структури и у оквиру редовних радних задатака, већ и неформалне везе у организацији, које дефинишу неформалне коалиције и савезе са јаким утицајем на организациону културу. Приликом концептуализација у различитим областима друштвених и хуманистичких наука пре објављивања поменутих радова М. Грановетера преовладавало је уверење да јаке везе пресудно одређују положај појединца у друштву, или у пословном контексту његово место у организацији.

Слабе везе указују да људи нису блиски, те да односи међу њима нису чести, али постоје. Значај слабих веза огледа се у могућности да се путем њих изађе из непосредног друштвеног окружења и упознају нови људи, дође до нових идеја и сазнања. У пословном смислу постојање слабих веза омогућава комуникацију која излази из оквира редовних пословних комуникација, и могућност да у контакту са подацима са којима се не сусрећу запослени креирају информације високе пословне вредности.

О улози јаких и слабих веза М. Грановетер каже: „Такве везе (на микро и макро нивоу) стварају парадоксе: слабе везе, у којима су људи често проналазили кривицу за отуђење су незаменљиве у стварању прилика за појединца и његову

[3]Google scholar на адреси google.scholar.com

интеграцију у локалну заједницу; јаке везе, које подстичу локалну кохезију воде до опште фрагментације“ (Granovetter, 1983, 378).

Улогу слабих веза М. Гранветер додатно појашњава у чланку из 1983. године: „Закључујемо да ће појединац са само неколико слабих веза бити ускраћен за информације из удаљених делова друштвеног система и да ће бити осуђен на локалне вести и погледе које деле његови/њени блиски пријатељи. Оваква ускраћеност не само да води изолацији од најновијих идеја и трендова, већ их доводи и у неравноправан положај на тржишту рада, где напредак може зависити, као што сам претходно показао, од познавања одговарајућих прилика за слободна радна месту у за то правом тренутку“ (Granovetter, 1983, 202), Ово је изузетно значајно за теоријску поставку пословних функција Веб 2.0 технологија које омогућавају брзо и ефикасно креирање мноштва слабих веза. Поред пословне функције додатно се појашњава и друштвена улога слабих веза: „Тврдим да слабе везе, не само што не стварају отуђење... већ су од суштинског значаја за интеграцију појединца у савремено друштво“ (Granovetter, 1983, 203); а што нам помаже да сагледамо шири значај примене свих аспеката нове парадигме сарадње у библиотекама, у овом домену пре свега сервиса Библиотека 2.0 који омогућавају, као што видимо, додатне друштвене функције библиотеке као јавно финансиране, непрофитне установе.

М. Грановетер даље појашњава специфичности слабих веза: „Нисам тврдио да све слабе везе служе функцијама које сам описао у (Granovetter, 1973) - томе служе само оне које представљају мост између два мрежна сегмента. Слабе везе се оцењују важнима јер је вероватноћа да оне представљају мост много већа (а код јаких веза је та вероватноћа много мања) него што би се то могло очекивати само на основу њихове бројности. Ово, пак, не искључује могућност да већина слабих веза нема такву функцију" (Granovetter, 1983, 229). Веома је важно имати на уму ово појашњење приликом разматрања примене Веб 2.0 технологија у пословном смислу и могућности које пружа примена нове парадигме сарадње у библиотекама. Конкретно, успешна имплементација концепта Предузеће 2.0 у библиотеци омогућава, не само повезивање са спољним сарадницима, и креирање информација високе пословне вредности на основу података из окружења до којих се не може стићи редовним пословним активностима, већ додатно, омогућава

чвршћу унутрашњу интеграцију у оквиру библиотеке, што је од велике важности имајући у виду историјски преовлађујући организациони модел функционалне структуре библиотека и организационе културе произашле на основама овакве организационе структуре.

За примену Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у библиотеци од нарочитог је значаја појашњење појма процепа у друштвеним структурама. У питању су сви они потенцијални односи између запослених и чланова група заинтересованих за пословање библиотека који нису успостављени. Управо стварање слабих веза омогућава премошћавање оваквих процепа и успостављање веза између друштвених сегмената у групама заинтересованим за пословање библиотеке које чине запослени и онима које чине људи изван библиотеке као организације. Друштвени процепи представљају нарочиту препреку успешног пословања у савременом пословном окружењу јер успоравају процесе сарадње и комуникације и носе велике трошкове услед недостајућих информација потенцијално високе пословне вредности које због одсуства комуникације између специфичних друштвених сегмената нису креиране.

3.5 Библиотека 2.0

Термин Библиотека 2.0 (енг. Library 2.0) први је промовисао М. Кејси (M.Casey) путем свог блога LibraryCrunch. Овај термин треба да означи потпуну иновацију библиотечких услуга, што је сугерисано бројевима 2.0. Ако пратимо ову логику, билиотечко пословање до појаве новог концепта могло би се означити као Билиотека 1.0, што многи аутори заправо и чине (Levine, 2005), (Library planet, 2007). Теоријско дефинисање концепта Библиотека 2.0 карактеришу бројни радови објављени на блоговима или у часописима са слободним приступом.

ДефиницијаМ. Хабиба коју, од свих понуђених, прихватамо као најближу општеприхваћеној, како на основу постојеће литературе, тако и на основу самог квалитета и научне заснованости: "Библиотека 2.0 описује подскуп библиотечких услуга пројектованих тако да испуне потребе корисника које су настале као директна или индиректна последица Веб 2.0." Хабиб наводи и четири начина на који, по њему, Веб 2.0 може утицати на библиотеке (Habib, 2006):

- применом техника и концепата развијених у оквиру Веб 2.0 на постојеће библиотечке услуге, на пример омогућавањем обележавања (енг. tagging) у електронском каталогу библиотеке,
- директном применом Веб 2.0 услуга ради пружања нових библиотечких услуга, на пример, коришћење сервиса Flickr да би се корисницима омогућио приступ до слика из библиотечког фонда,
- коришћењем културних и друштвених промена које изазива Веб 2.0, на пример коришћењем сервиса за социјално повезивање као што је Фејсбук за промоцију разних аспеката библиотечког пословања,
- прилагођавањем постојећих услуга променама у окружењу које изазива Веб 2.0, на пример, прилагођавање курсева о информационој писмености.

Широка распрострањеност Веб 2.0 технологија и као последица тога промењене навике корисника имају све већег одраза и на библиотеке. Друштвена улога библиотека у овом контексту изражена је у различитим областима. Д. Гаврилис и остали презентују модел електронског каталога који је унапређен

коришћењем Веб 2.0 технологија. Овакав електронски каталог омогућава функције корисничког обележавања објеката, претраге на основу сличности са претходним претрагама, рецензирања и оцењивања објеката. Презентовани модел заснован је на истраживању које открива чињеницу да су Веб 2.0 технологије прихватљиве за већину корисника и стога примењиве у пракси (Gavrilis, Kakali, & Papatheodorou, 2008). С. Анфинсена и сарадници указују на предности које електронски каталог библиотеке са омогућеном функционалношћу обележавања објеката за кориснике носи у односу на класичан електронски каталог (Anfinnsena, Ghineab, & de Cesareb, 2011). Компликован начин увођења промена у хијерархијску таксономију коју користе класични електронски каталози постаје горући у данашњем динамичном окружењу, а фолксономија која настаје заједничким радом великог броја корисника на обележавању објеката пружа једино реалистично решење овог проблема.

А. Чуа и Д. Го после обимног истраживања откривају широку примену Веб 2.0 технологија у библиотекама данас (Chua & Goh, 2010). Њихови налази указују на то да се у библиотекама данас, у односу на кориснике, највише примењују блог и RSS (енг. Really Simple Syndication) технологије, инстант поруке, постојећи сервиси за друштвено умрежавање, вики технологије и апликације које омогућавају обележавање. В. В. Пин користи појам Нови светски е-поредак у покушају да илуструје важност концепта Библиотека 2.0 (Pin, 2008). Он указује на важност коју имају навике корисника приликом коришћења услуга и закључује да библитотеке морају развијати виртуелна окружења која омогућавају интерактивност и сарадњу са корисницима пошто корисничке навике то захтевају. Коришћење сервиса Twitter за дисеминацију листа принова представља иновативан начин за унапређење односа са јавношћу библиотеке и истовремену промоцију њеног фонда (Rodzvilla, 2010). Могућности које Веб 2.0 технологије пружају у области образовања су значајне, а Л. Лу посебно указује на улогу коју сервис YouTube може имати у обуци корисника за коришћење библиотечких услуга (Luo, 2009).

Значај концепта Библиотека 2.0 за специјализоване, посебно високошколске библиотеке, разматра велики број аутора. J. Ким и J. Абас на основу истраживања које је обухватило и високошколске библиотеке и њихове кориснике тврде да су

блог (73%) и RSS (65%) технологије у широкој примени у високошколским библиотекама, а да корисници масовно користе технологију обележавања објеката на Интернету (Kim & Abbas, 2010). Ц. Хсуи остали презентују истраживање које показује висок степен распрострањености Веб 2.0 технологија у високошколским библиотекама у савезној држави Њујорк, САД (Xu, Ouyang, & Chu, 2009). Модел којим исти аутори описују високошколску библиотеку 2.0 обухвата нове појмове као што су Библиотекар 2.0, Корисник 2.0 и Информација 2.0. К.С. Реден указује на важност обележавања за академске библиотеке и на потребу да оне искористе могућности које ова технологија отвара у области каталогизације, повезивања са корисницима и образовања у области електронске писмености (Redden, 2010). Револуционарне могућности које се, по овом аутору, отварају за промене у електронском каталогу високошколске библиотеке, заснивају се на могућностима да каталози постану интерактивни и да омогуће сарадњу корисника и библиотекара. Потребно је да библиотекари искористе могућности које слободно доступни сервиси за обележавање пружају у области груписања и организовања електронских извора научних информација, доступности ових сервиса са било које тачке Интернета и укључивања мобилних технологија, технологија за сигнализирање (енг. RSS) и мешап (енг. Mashup) технологија за подршку повећаној доступности информација путем преносних уређаја (телефона и таблет рачунара).

Важност примене Веб 2.0 технологија приликом имплементације институционалних репозиторијума и могућности које ове технологије пружају за повећање броја чланова академске заједнице укључених у пројекат имплементације репозиторијума презентује А. Ћоћиоло. Он указује на потребу да институционални репозиторијум омогући корисницима контролу над подацима које похрањују у репозиторијум, залаже се за примену система обележавања, а не наметнуте хијерархијске таксономије и сматра да корисницима треба указати пуно поверење, као и да ће увећани број корисника допринети увећању квалитета пројекта у целини (Cocciolo, 2010).

Велико интересовање аутора и различитост аспеката описаних у радовима који за основну тему имају Библиотеку 2.0 сведочи о широкој примени у пракси, али и великом потенцијалу који постоји за будуће примене у библиотекама. Веб 2.0

технологије примењене ка корисницима свакако представљају важан аспект њихове примене у библиотекама. Међутим, улога коју ове технологије могу одиграти у повећању ефикасности и продуктивности рада у библиотекама намеће се као можда и важнија тема, пошто се квалитетни сервиси у оквиру концепта Библиотека 2.0 корисницима могу понудити само на основу ефикасног и продуктивног рада запослених у библиотекама. Примена Веб 2.0 технологија ка запосленима одвија се у оквиру концепта Предузеће 2.0 чије детаље представљамо у наредном делу текста.

3.6 Предузеће 2.0

Концепт Предузеће 2.0 настао је у домену истраживања организационих наука. Менаџмент у библиотекама је мултидисциплинарна област научног истраживања и примене сазнања из области организационих наука у специфичном контексту библиотечке делатности. У једном значајном делу у њеном пољу је и истраживање примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама. На жалост, услед тога што је концепт Предузеће 2.0 нов и у оквирима организационих наука нисмо успели да пронађемо релевантне изворе и претходна истраживања везане за ову област. Само поље менаџмента у библиотекама је у великој мери развијено у свету, док у Србији постоји група аутора која се интензивно бави његовим проучавањем. Из постојеће литературе на српском језику издвајамо две монографске публикације (Stokić & Vučković, 2003), (Stokić & Vučković, 2007) које дају добра основна знања везана за шири контекст менаџмента библиотеком у оквиру кога се одвија и примена концепта Предузеће 2.0 у библиотеци. Увидом у доступну литературу било је могуће пронаћи само неколико текстова на српском језику у коме се експлицитно помиње концепт Предузеће 2.0 (Sofronijević, Milićević, & Ilić, 2010), (Sofronijević, 2010), (Sudarević, 2011). Због тога сматрамо да је важно да представимо нешто детаљнији преглед теоријског оквира који дефинише овај врло важан, а у нашој земљи мало познат концепт.

Појам Предузеће 2.0 (Enterprise 2.0) описао је и први употребио 2006. године професор на Харвардској пословној школи (Harvard Business School) А. Макафи. Он јасно дефинише појам Предузеће 2.0 као примену Веб 2.0 технологија за постизање пословних циљева организације у оквиру пословних процеса (McAfee, 2006). Концепт Предузећа 2.0 А. Макафи осмишљава и структурира инспирисан примером праксе. Он проучава примену Веб 2.0 технологија, пре свега викија, у једној европској инвестиционој банци, у јесен 2005. године. Група запослених у овој банци спонтано је почела да користи вики технологију да би себи олакшала обављање радних задатака, а ово је убрзо институционализовано кроз одлуке менаџмента и подршку за развој ове праксе у целој организацији. А. Макафи дефинише акроним SLATES који описује шест компоненти технологија које чине основу концепта Предузеће 2.0 (McAfee, 2009, позиција 655):

- Претраживање (енг. ***S**earch*), да би било која информациона платформа била употребљива она мора пре свега бити претражива,
- Везе (енг. ***L**inks*), показале су се као веома корисне на Интернету одређујући својим интензитетом квалитет одређених садржаја, што у већини интранета још увек није случај и оставља велики простор за унапређење које свакако води и унапређењу пословне ефикасности и смањењу трошкова,
- Ауторство (енг. ***A**uthoring*), искуства Веб 2.0 технологија и алата као што су блогови и вики садржаји показују да велики број људи има жељу да се испољи као аутор. Подстичући ауторство ове технологије утичу на појединце да дају додатни индивидуални (блогови) или групни (вики) допринос раду организације.
- Етикете (енг. ***T**ags*), одреднице које корисници додељују објектима, креирајући на тај начин метаподатке и градећи категоризацију, побољшавају оно на шта се већина корисника компанијских интранета жали, а то је, поред лоше претраживости, и лоша категоризација. Систем категоризације који на овај начин настаје популарно се назива фолксономија (енг. Folksonomy), по енглеској речи фолкс – људи, указујући тако да она настаје од доле на горе, то јест да је креирају људи, за разлику од таксономије коју креира стручњак, одозго на доле.
- Екстензије (енг. ***E**xtensions*), могућност да се описана категоризација етикетама учини „паметном“, то јест да систем сам, на основу искустава већег броја корисника, предлаже садржаје на основу изражених корисничких жеља.
- Сигнализација (енг. ***S**ignals*), услед превелике количине података потребно је увести механизме који ће аутоматизовати праћење појаве нових података на задату тему. Технологија RSS омогућава управо ово, а данас је она практично саставни део готово свих Веб 2.0 садржаја.

А. Макафи примећује да су до сада развијене технологије, које можемо карактерисати као основу за изградњу Предузећа 2.0, поштовале два основна правила: једноставне су за коришћење и не намећу кориснику одређени, унапред планирани процес рада или структуру и категоризацију излазних елемената тог процеса (McAfee, 2009, позиција 455). Ова два врло важна правила представљају

револуционарни искорак у односу на до сада коришћене софтверске алате примењиване у пословању организација, као што су системи за управљање знањем, информациони портали и интранет, који су структурирани и остављају корисницима мало простора да на њих утичу. Ова различитост, даље наводи А. Мекафи, не значи да ове технологије нису сагласне, напротив, оне се одлично допуњују, а старије технологије могу се освежити додавањем функција преузетих од технологија које су основа за изградњу Предузећа 2.0. Најзад, А. Мекафи наглашава важност менаџера у процесу примене нових технологија у организацији и наводи четири важна предуслова, чијем креирању менаџери могу да допринесу и на тај начин реализују основу за успех имплементације технологија које воде Предузећу 2.0 (McAfee, 2009, позиција 1605). То су: организациона култура, јединствена платформа за реализацију нових технологија, неформално укључивање корисника које их не ограничава унапред прописаним нормама и подршка менаџмента за примену нових технологија. А. Макафи на крају упозорава и на два аспекта који представљају могућу опасност приликом примене концепта Предузеће 2.0, а то су: да и поред свих напора менаџмента запослени једноставно неће користити технологију која им је стављена на располагање и да ће током успешне примене, у одређеном тренутку доћи до најразличитијих проблема везаних за садржаје који креирају запослени. Обе ове опасности, суштински су везане за питање модерирања садржаја које креирају корисници. Ако се садржаји сувише стриктно модерирају у почетку, настаје проблем премалог коришћења. Ово примећује и А. Макафи који предлаже да уплив менаџмента у прво време буде минималан, што по досадашњим искуствима подстицајно делује на кориснике да се укључе креирањем садржаја, али упозорава да у фази успеха примене, менаџмент мора више да се укључи у контролу садржаја. Ово наликује искуствима којих је много у области платформи и технологија за креирање Веб 2.0 садржаја, као што су форуми и блогови, где је улога модерације незамењива у поодмаклој фази реализације и где, да би се побољшао квалитет садржаја, морају се успоставити стриктна и формализована правила модерације садржаја које генеришу корисници. Уколико модерација није изведена успешно, примери праксе показују да квалитет не само да не расте, већ опада (Sofronijević A., 2007). Закључујемо да теоријски оквир који је А. Макафи

изнео представља преношење законитости, уочених у већ врло развијеној и за проучавање због тога захвалној области Веб 2.0, на област примене истих технологија у пословном окружењу.

Поред доприноса који је дао А. Макафи и велики број других аутора учествује у развоју теорије и све бољем сагледавању праксе у оквиру концепта Предузеће 2.0. К. Бенет и остали разматрају важност друштвених мрежа за рад организација и закључују да је њихова потенцијална улога у остваривању пословних циљева данас необично велика, али и недовољно схваћена (Bennett, Pitt, & Owers, 2010). К. Вагнер и А. Шредер преносе искуства сакупљена у тридесет две компаније које користе вики технологију да би унапредили сарадњу међу запосленима. Они закључују да вики технологија далеко превазилази могућности сличних медијума намењених сарадњи и комуникацији и да њена примена може донети велику компаративну предност организацијама које је прве успешно имплементирају (Wagner & Schroeder, 2010).

Кроз конкретне примере М. Џед објашњава шта јесте, а шта није Предузеће 2.0. Предузеће 2.0 обухвата: интерне вики организације, креирање фолксономије доделом етикета на нивоу организације, блогове запослених и друштвене мреже у оквиру организације (Jedd, 2008). Предузеће 2.0 није таксономија коју контролише једно лице или организација, или потпуно одсуство таксономије, задржавање информација за себе, рад без дељења информација и идеја, затворени системи и апликације, традиционални системи за управљање документима, електронска пошта, интранет, информациони портали. Поред ове конкретизације, М. Џед наводи и резултате истраживања који показују ставове стручњака о томе шта су својства Предузећа 2.0: дељење идеја и информација у одговарајућем контексту, коришћење технологија као што су друштвене мреже и вики унутар организације, транспарентност знања, отвореност система и апликација која омогућава запосленима да лако и директно дају свој допринос креирањем садржаја, а као најважнијесвојство свакако се издваја сарадња међу запосленима.

Добар доказ све веће утемељености теоретске мисли која прати концепт Предузећа 2.0 је и широк опсег тема које се разматрају у доступној литератури везаној за ову тему. Б. Фанинг разматра значај овог концепта при развоју стандарда. Она описује примену вики технологије у процесу развоја стандарда за

формат PDF, током кога је ова технологија коришћена за одржавање виртуелних састанака и примећује да је то у великој мери унапредило ефикасност у раду комитета за припрему стандарда и смањило време и трошкове његове израде (Fanning, 2009). Х. Колер-Крунер подвлачи важност образовања за примену концепта Предузеће 2.0 и упозорава да су главни изазови за успех концепта у конкретној организацији организациона култура, пословна стратегија и технолошка стратегија (Kohler-Kruner, 2009). Коришћење социјалних мрежа у сврхе привлачења и запошљавања нових радника је тема коју разматра Л. Лидер-Чиви у покушају да докажу да управо ова технологија може помоћи да се смање велики трошкови које ова активност носи (Leader-Chivee L, 2008).

Занимљив је ефекат који све већа популарност термина Предузеће 2.0 има на развој теоријских идеја менаџмента. Запажамо у неколико новијих радова покушајдефинисања нових појмова са 2.0 одредницом. Издвајамо радове К. Вајлдаи М. Порта и сарадника. К. Вајлд у наслову рада користи одредницу Менаџмент 2.0 (Wyld, 2008), а Порта и сарадници Вредност 2.0 (Porta, et al., 2008).

Важно унапређење основног концепта, који је презентовао Макафи, дао је Д. Хинклиф и то путем медијума који је у основи концепта – блога (Hinchcliffe, 2007). Он проширује основни акроним SLATES који дефинише карактеристике концепта и предлаже нови - FLATNESSES. Он додаје карактеристике друштвене важности (енг. **S**ocial), настајања ширег оквира на глобалном нивоу (енг. **E**mergent), слободне форме (енг. **F**reeform) и оријентисаности ка мрежи (енг. **N**etwork-oriented). Хинклиф такође даје преглед стања концепта 2007. Године и сажима га у седам тачака или тврдњи. „Предузеће 2.0 ће се догодити у вашој организацији са вама или без вас“, чиме указује на неумитност ширења технологија и сталну потребу да се искористе њене позитивне стране и предвиде могућности за најефикаснију примену. „Ефективна примена концепта обухвата још технологија осим вики и блога“, тврди Д. Хинклиф подвлачећи важност таговања, мешапа и друштвених мрежа. Поред ових тврдњи издваја и потребу образовања запослених, као и чињеницу да је Предузеће 2.0 пре стање свести него производ који се купује.

Рад који су 2009. године објавили С. Парутиса и А. Салеха је врло важан за разумевање друштвених иновацијакоје су важне за настанак феномена Веб 2.0, без

којег није могуће ни Предузеће 2.0. Аутори истражују узроке који подстичу кориснике да деле знање коришћењем Веб 2.0 технологија. Они дефинишу четири основна узрока који одређују овај феномен. Начин на који су се послови обављали у претходном периоду, односно другачији начин пословања преовлађујући у прошлости они дефинишу као главни узрок који доводи до поменутих промена. Очекивани резултати и могућност да се буде награђен представља узрок који ови аутори називају покретачки, а заснива се на искуствима оних који се први укључују у процесе дељења знања и њиховим искуствима у организацији. Подршка коју за процес дељења знања даје менаџмент и организација као целина у значајној мери утиче на то да ли ће се запослени определити да користе предности нових технологија, ако су им ове на располагању. Најзад, поверење представља узрок овог феномена који говори о томе да се запослени ослањају с пуно поверења на тачност и прецизност података које други запослени деле са њима. Поверење може бити засновано на емоцијама и разуму, у зависности од личних односа међу запосленима и утиску о стручности и знањима којима други располажу (Paroutis & Saleh, 2009).

У профитним областима привреде велики број организација применио је концепт Предузеће 2.0. Компанија *Daimler* придаје велику важност коришћењу блог технологија за сарадњу запослених, а менаџмент ове комапније активно промовише ауторство запослених и развијене облике сарадње које ова технологија омогућава (Hinchcliffe, 2010). У компанији *British Telecom* највише се користе предности друштвених мрежа, а претходне године компанија је покренула сопствену, интерну друштвену мрежу, која омогућава повезивање запослених са истим знањима и интересовањима и олакшава увид у лични допринос сваког запосленог колективном знању компаније. Комапнија *Pfizer* је отпочела експеримент са концептом Предузеће 2.0 2006. године, када је креирала услове за стварање онлајн заједнице посвећене управо развоју стратегије за процену Веб 2.0 технологија и основала лабораторију за тестирање друштвених технологија. У оквиру ових напора компанија покреће друштвену мрежу за све запослене „Pfacebook“ и посебну друштвену мрежу за запослене у представништвима ове компаније широм света који раде на пословима истраживања и развоја. Компанија *Moragan Stanley* такође је покренула пројекте примене Предузећа 2.0. Ова

компанија има 55.000 запослених, а више од половине је млађа од тридесет пет година и има великог искуства у коришћењу друштвених мрежа. Изузетно бројан тим за информационе технологије, који броји 10.000 запослених, води рачуна, да се стриктне безбедносне процедуре и пракса, примене и у овом новом виртуелном окружењу. Тренутно је у употреби друштвена мрежа, која се користи како за комуникацију међу запосленима, тако и за комуникацију са клијентима (Leader-Chivee L, 2008). Компанија *British Petroleum* развила је мешап који комбинује сателитске снимке, информације о времену, податке о океанима, платформама, цевоводима и другим ресурсима да би помогао запосленима да се боље носе са изазовима и проблемима које представљају природне непогоде као што су олује. У оквиру компаније *Motorola* развијено је око 2.600 интерних блогова, 3.200 интерних викија, као и хиљаде других радних окружења. Улагање у софтвер је минимално, запослени воле да се служе овим алатима, а пораст продуктивности је врло велики (Lanter, 2007). Компанија *Oracle* уводи технологије чије карактеристике одговарају онима на којима се заснива концепт Предузеће 2.0 у свој *Fusion middleware 11g* у жељи да додатно диференцира своју софтверску платформу у односу на конкуренте. Визија ове компаније је да омогући корисницима специфичну комбинацију моћних база података, по којима је ова компанија препознатљива, и корисницима познатих технологија као што су вики, блог, *RSS* и друштвене мреже. Репозиторијум који је на располагању корисницима производа ове комапније, поред ових технологија обезбедиће и напредне функције претраживања што ће га учинити изузетно погодном основом за развој Предузећа 2.0 (Ferguson R., 2007). Д. Клајв презентује податке о томе да све већи број банака користи Веб 2.0 технологије, као што су вики, блог и подкаст, да би ојачале менаџмент ризиком и операције трговања и истраживања тржишта (Clive, 2010). Он наводи примере компанија *Socialtext Inc.* и *Sungard* које користе вики технологију да би омогућиле својим клијентима да креирају и мењају садржаје. Компанија *JP Morgan* користи оптимизатор за алгоритме који обављају аутоматизовано трговање, једну врсту софтверског алата Ајах да би повећала транспарентност ових алгоритама и оваквог начина трговања. Апликације овог оптимизатора које омогућавају сарадњу нуде трговцима у оквиру компаније да пробају различите моделе аутоматског трговања. Д. Тапскот презентује случај из

праксе компаније *Siemens*. Ова организација је увођењем глобалне, јединствене платформе за сарадњу смањила трошкове и повећала ефикасност пословања (Tapscott, 2006). Сви документи похрањују се у јединствени репозиторијум у оквиру кога је омогућена напредна претрага. У оквиру исте платформе могући су различити облици сарадње као што су виртуелни тимови, заједнице за сарадњу и експертске мреже.

Почетак примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама развијених земаља прате и први теоријски радови на тему примене Веб 2.0 технологија у пословању библиотека. Р. Хејстингс даје приказ примене *Google apps* пакета у једној библиотеци у САД (Hastings, 2010). Он истиче важност обуке за применуВеб 2.0 технологија да би се постигли пословни циљеви библиотеке. М. Бридинг указује на важност примене друштвених мрежа за професионално повезивање библиотекара и детаљније описује карактеристике друштвених мрежа *Facebook*, *LinkedIn* и *Twitter* које су важне када се ови сервиси посматрају у светлу примене концепта Предузеће 2.0 (Breeding, 2009). Т. Бардин описује проблеме са којима се суочавају библиотекари који примењују блог технологију у пословне сврхе. Она указује на важност коју подршка менаџмента може да има за успешну примену блог технологије, као и на предности које ово може да донесе пословању библиотеке (Bardyn, 2009).

3.7 Унутрашње предузетништво

Појам унутрашње предузетништво (енг. Intrapreneurship) као идејни концепт зачет је седамдесетих година прошлог века у чланку који је Н. Макри објавио 1976. године у часопису The Economist (Small business notes), а његова прва појава везује се и за докторску тезу чији је аутор Р. Бургелман из 1983. Овај појам означава примену предузетничких способности и предузетничког приступа у оквиру већ постојећег предузећа. Запослени се понашају као предузетници, али користе ресурсе свог предузећа у предузетничком подухвату. Г. Пинчот, аутор књиге „Intrapreneuring“ из 1985. године, полаже право на ауторство термина „унутрашњи предузетник“ (енг. Intrapreneur) и важан је аутор који и данас утиче на дефинисање појма унутрашње предузетништво (Pinchot, 2010). Унутрашњи предузетник је креативна особа, која своје нове идеје претвара у профитабилне подухвате, радећи у оквиру већ постојеће организације. Чувени речник *The American Heritage Dictionary* дефинише унутрашњег предузетника као „особу која, у оквиру велике корпорације, преузима директну одговорност за претварање идеје у заокружени, профитабилни производ, путем самоуверене иновативности и преузимања ризика.“

Потребно је јасно дефинисати појам унутрашње предузетништво, пошто слични појмови, пре свега предузетништво, могу унети одређену конфузију. Постоји велики степен јединства у дефинисању појма предузетништво као процеса којим се откривају и развијају нове могућности за стварање вредности кроз иновације и коришћење тих могућности, употребом разноврсних људских и материјалних ресурса, у новој или постојећој организацији (Churchill, 1992). Оно што у највећој мери диференцира предузетништво од менаџмента постојећих, уобичајених активности је понашање и став који одсликавају предузетничке намере, а пре свега формирање организације и иновирање. Предузетништво се може сагледавати као апсолутни појам (појава новог предузећа) или као релативни појам (нека активност може бити у већој или мањој мери предузетничка). Формирање нове организације остаје свакако догађај који се донедавно, у теоријским разматрањима највише везивао за појам предузетништва. Међутим на нивоу организације, формирање нове организације може се сматрати као релативна предузетничка активност, пошто многе велике организације често

стварају више или мање зависне организације. Организације можемо разликовати у зависности одстепена предузетништва који се у њима јавља (Antoncic & Hisrich, 2003). Унутрашње предузетништво је процес који се одвија у предузетним организацијама. У досадашњим теоријским радовима могуће је пронаћи више дефиниција унутрашњег предузетништва. Аутори Х. Стивенсон и Ј. Џарило дефинишу га као процес у коме појединци у организацији теже да искористе могућности без обзира на то да ли тренутно располажу потребним ресурсима (Stevenson & Jarillo, 1990). Р. Хисрих и М. Питерс говоре о духу предузетништва у већ постојећој организацији (Hisrich R. & Peters M., 1989), а К. Веспер о раду на новим стварима и разлазу са устаљеном праксом да би се тежило коришћењу прилика које су се указале (Vesper, 1989). П. Шарма и Ј. Крисман дефинишу унутрашње предузетништво као подухват у коме запослени у већ постојећој организацији стварају нову организацију иликао активности које су подстицај обнављања и иновирања у организацији (Sharma & Chrisman J., 1999). Неки теоријски радови искључују мање организације и фокус пажње стављају на веће корпорације. Други, пак, везују термин унутрашњег предузетништва искључиво за постојање новог подухвата. Б. Антончић и Р. Хисрих дефинишу унутрашње предузетништво као предузетништво у оквиру постојеће организације, које се односи на понашање које осликава намере да се остваре активности које одступају од уобичајених (Antoncic & Hisrich, 2003). Овај процес може се одвијати у организацијама, без обзира на њихову величину и не везује се само за нове пословне подухвате, већ и за остале иновативне активности и иновативну оријентацију као што су развијање новог производа, услуга, технологија, административних техника, стратегије и компетитивних предности.

Више значајних савремених аутора бавило се претходних година концептом унутрашњег предузетништва и створило је данашњу теоријску основу за даље изучавање овог појма. С. Захра у раним радовима говори о корпоративном предузетништву и доказује повезаност интензивнијих предузетничких активности у оквиру предузећа са његовим успешним финансијским резултатима (Zahra, 1991), (Zahra, 1993). Исти аутор у сарадњи са Ј. Ковином бави се и проучавањем утицаја окружења у коме се одиграва пословање предузећа и његовог утицаја на предузетничке активности. Они доказују да активности унутрашњег

предузетништва, нарочито у окружењу које не погодује пословању организације, могу у великој мери допринети остварењу дугорочних пословних резултата предузећа (Zahra & Covin, 1995).

Ј. Ковин у истом периоду објављује низ чланака у сарадњи са Д. Слевином у којима се испитује веза организационе структуре и унутрашњег предузетништва (Slevin & Covin, 1989), тестира побољшану верзију инструмента „Ентрескејл“, скале за мерење нивоа предузетничких активности на нивоу предузећа (Slevin & Covin, 1986) и дефинише модел предузетног понашања предузећа(Slevin & Covin, 1991). Инструмент „Ентрескејл“ је први инструмент за мерење нивоа предузетничких активности у предузећу и развио га је П. Кандвала (Khandwalla, 1977). Иако данас овај инструмент није довољан, јер не омогућава прикупљање података који би указали на узрочно-последичне везе окружења и резултата предузећа, већ само утврђује ниво предузетничких активности у предузећу, ипак је важан као основа за развој сложенијих инструмената.

Д. Куратко и Р. Монтањо баве се везом иновативности и организационе културе у чланку из 1989 (Kuratko & Montagno, 1989), док иста два аутора у сарадњи са Ј. Хорнсби-ем 1990. развијају још један инструмент за процену ефеката организационе културе и климе у предузећу на иновативне и предузетничке активности (Kuratko, Montagno, & Hornsby, 1990). Ова три аутора и Д. Нафзигер 1993. представљају значајни модел процеса корпоративног предузетништва (Hornsby et al., 1993).

Ово је један од првих модела при чијем настанку су аутори уважили чињеницу да је већина емпиријских истраживања у претходном периоду рађена у САД-у, а да је потребно дефинисати и проучити моделе који би били универзални. Овим ставом имплицитно се придаје заслужена важност националној култури и ширем контексту у коме послује организација, који су јако важни за формирање организационе културе која је свакако један од пресудних чинилаца при сваком проучавању унутрашњег предузетништва. Видећемо да је и у каснијим радовима појединих аутора било сличних настојања, па се може рећи да је данас слика добијена емпиријским истраживањима географски уравнотеженија и није искључиво заснована на истраживањима рађеним у САД-у.

Аутор који је можда и највише допринео формирању концепта унутрашњег

предузетништва је Р. Хисрих, професор на универзитету *Thunderbird School of Global Management* из САД-а, лидерској установи за образовање у области међународног менаџмента. Р. Хисрих је до сада објавио 14 књига и преко 300 чланака из области предузетништва, међународног менаџмента и унутрашњег предузетништва. У сарадњи са Б. Антончићем објавио је више чланака који тренутно имају велики утицај на формирање теоријске основе и планирање практичних истраживања унутрашњег предузетништва (Antoncic & Hisrich, 2001), (Antoncic & Hisrich, 2003).

Као што је већ напоменуто теоријска основа концепта унутрашњег предузетништва из прве половине деведесетих година била је заснована на емпиријским истраживањима која су готово искључиво рађена у САД-у, али је то у другој половини деведесетих почело да се мења и овај концепт се све више разматра и истражује и у другим земљама. Р. Хисрих и Б. Антончић поклањају посебну пажњу валидацији предложеног модела у међународним оквирима и показују његову универзалну примењивост (Antoncic & Hisrich, 2001). Они доказују да узроци унутрашњег предузетништва леже у самој организацији, али и у окружењу, док се последице овог феномена односе на раст организације и њену профитабилност. Запажамо да се на организационе факторе може утицати и издвајамо области које су нарочито погодне за унапређивање у било којој организацији: комуникација међу запосленима, формална контрола, организационе вредности, подршка коју организација даје појединцу и праћење догађаја у окружењу. Ове области су у предложеном моделу позитивно корелисане са унутрашњим предузетништвом, које је опет, са своје стране, позитивно корелисано са растом и профитабилношћу. Карактеристике окружења такође су позитивно корелисане са предузетништвом, али на њих организација скоро никада не може да утиче тако да њих можемо посматрати као константе у случају дате организације. У предложеном моделу Р. Хисрих и Б. Антончић унутрашње предузетништво одређују са четири димензије: нови пословни подухват, иновативност, самообнављање и проактивност.

Унутрашње предузетништво је очигледно сложен концепт чији узорци су вишеструки. Стога Р. Хисрих и Б. Антончић предлажу нову дефиницију концепта која финије дефинише карактеристике унутрашњег предузетништва и на тај начин

омогућава боље разумевање његових узрока и последица (Antoncic & Hisrich, 2003). Овим новим концептом они проширују претходно представљени концепт тако што уводе још четири димензије, а неке од претходно предложених, као што је иновативност проширују. На овај начин унутрашње предузетништво представља се како мултидимензионални концепт, који садржи осам независних димензија које су међусобно корелисане. Анализом, стварањем услова за развој и унапређивањем ових димензија менаџери могу у значајној мери унапредити пословање својих организација. Ове димензије су: нови пословни подухват, иновација производа и услуга, иновација процеса, самообнављање,проактивност, преузимање ризика, оснивање нове организационе јединице. Нови пословни подухват може да обухвата оснивање аутономне или полуаутономне организационе јединице или компаније, која као нови ентитет може бити у оквиру или изван домена постојеће организације. Нови пословни подухват који укључује редефинисање производа и услуга или тржишта такође је важан аспект унутрашњег предузетништва, али се у општем случају сматра мање предузетничким, пошто активности којима се остварује обично одвијају ближе пословном језгру постојеће организације. Иновација производа и услуга и процеса обухвата пре свега иновацију технологије. Унутрашње предузетништво обухвата развој новог производа, унапређење постојећег, као и развој нових производних метода и процедура. Самообнављање одсликава трансформацију организације кроз обнављање кључних идеја на којима је она заснована и има утицајана промене у стратешком и организационом смислу. Обухвата редефинисање пословног концепта, реорганизацију и увођење системских промена које омогућавају иновативност. Преузимање ризика односи се на хитро коришћење прилика, брзо укључивање ресурса и смеле активности. Проактивност обухвата пионирско деловање и преузимање иницијативе при коришћењу прилика које су се указале. Проактивно деловање захтева погађање будућих потреба и предузимање активности на основу тога.

Велики допринос који су Р. Хисрих и Б. Антончић дали за развој међународног проучавања концепта унутрашњег предузетништва праћен је у последњих неколико година растом интересовања за овај концепт и изван САД-а. Навешћемо само неке од значајнијих радова који се односе на проучавање

концепта унутрашњег предузетништва.

Ј. Манимала, П. Хосе и К. Томас су индијски аутори који се баве темом иновација и унутрашњег предузетништва у јавном сектору Индије. У свом истраживачком раду они истражују организационе препреке за предузетничке активности у организацијама јавног сектора у Индији (Manimala, Jose, & Thomas, 2006). Њихов рад има већу практичну него теоријску вредност пошто нуди узроке за смањени обим предузетничких активности у једном врло специфичном окружењу. Као такав представља пример истраживања које је релативно лако пројектовати и спровести, а које може да укаже на могућности за конкретна унапређења у привредном сектору који се испитује.

Ј. Хеинонен и К. Корвела су фински аутори који се баве истраживањем унутрашњег предузетништва. Њихови радови имају општи значај пошто се базирају на обимним истраживањима путем којих аутори покушавају да утврде опште законитости везане за феномен унутрашњег предузетништва. Теоријски модел који описујуова два аутора успоставља везу између узрока и последица унутрашњег предузетништва (Heinonen & Korvela, 2007). Овај рад је значајан јер пружа увид у технику истраживања узрока и последица унутрашњег предузетништва из перспективе запослених. Резултати истраживања заснивају се на упитницима који запослени попуњавају, а резултати рада запослених, њихова знања и вештине и остале узроке и последице квантификују сами запослени попуњавањем упитника. Приступ који фински аутори предлажу омогућава да се сагледају резултати рада запослених, на пример са корисницима, из перспективе запослених. Ово може бити корисно у оним ситуацијама у којима је истраживање резултата рада запослених немогуће, услед, на пример, недоступности корисника истраживачу. Аутори показују да су последице и узроци унутрашњег предузетништва корелисани и идентификују факторе који могу да утичу на унапређење контекста на начин који поспешује унутрашње предузетништво.

М. Хил је јужноафричка ауторка која је усавршила инструмент за мерење интензитета унутрашњег предузетништва у датој организацији. Овај инструмент је у форми упитника и развијен је на основу истраживања рађеног у Јужноафричкој Републици. Поред тога што мери општи ниво предузетништва у организацији овај инструмент може да идентификује и области у организацији

које захтевају модификације или промене да би се подстакло предузетничко понашање запослених (Hill, 2003).

J. Улин и Х. Мензел разматрају разлике у парадигмама француског приступа у концептуализацији унутрашњег предузетништва и англо-немачког приступа истраживању и мерењу овог феномена (Ulijn & Menzel, 2004). Они рад заснивају на истраживању које су спровели уз учешће 35 холандских студената са којима су симулирали пословно окружење и у њему посматрали реакције у светлу теорије унутрашњег предузетништва. Ови аутори свој рад заснивају на комбиновању најбољих особина француског и англо-немачког приступа у сектору истраживања и развоја у компанијама у Холандији, Француској и Немачкој. Они полазе од става даје неопходно користити комплементарност француског приступа који тежи концептуализацији и англо-немачког који више инсистира на мерењима. Оваква комбинација по њима даје одличну основу за истраживање унутрашњег предузетништва на простору Европске Уније, које карактеришу одређене специфичности.

Слична едукативна настојања налазимо и у докторској дисертацији Х. Мензела, која садржи потпуни опис и упутство за примену у настави симулационе игре која се одвија у контексту индустријског истраживања и развоја (Menzel, 2008). У поднаслову рада Х. Мензел наводи да је циљ креирања игре да створи свест о постојању ове теме код студената и да им пружи прилику да сагледају перспективу са унутрашње стране истраживачко – развојне организационе јединице у којој унутрашње предузетништво игра кључну улогу на путу ка иновацијама. Мензел детаљно разрађује културу која омогућава унутрашње предузетништво, делећи је на три релеватна аспекта: националну, професионалну и компанијску културу. Овде треба имати у виду значај, улогу и величину разлика у културама на простору Европске Уније. Саму игру Мензел презентује кроз више случајева – сценарија, које идентификује одредницама индустрије и националног пословног окружења. Примећујемо да су заступљене симулације које опонашају услове који владају у окружењима Немачке, Холандије и Француске.

Грчки аутор Л. Зампетакис и његови сарадници (Zampetakis & Moustakis, 2007) се баве проучавањем унутрашњег предузетништва у јавном сектору Грчке, са аспекта запослених који нису на управљачким радним местима. На основу свог

истраживања они износе закључак да службеници у јавном сектору Грчке имају представу о томе шта је предузетно понашање у оквиру организације и доказују везу која постоји између оваквог понашања и постојања подршке запосленима од стране менаџмента.

А. Фајол и сарадници (Fayolle, Kyro, & Ulijn, 2006) уређују капитално издање о истраживању предузетништва у Европи у коме је у дванаестом поглављу предстаљена важна расправа о промени културног обрасца који се креће од предузетништва ка унутрашњем предузетништву. У деветом поглављу дефинишу се облици предузетништва у Европској Унији и као један од три важна облика наводи се и унутрашње предузетништво, што говори о важности овог концепта за пословање организација на просторима Европске Уније.

Стратешки препород (енг. Renewal) у великим европским организацијама тема је рада М. Вилмакера и сарадника (Wielemaker, Elfring, & Volberda, 2000). Овај важан фактор пословања који организације користе да би се прилагодиле промењеним условима окружења представља једну од димензија унутрашњег предузетништва Б. Антончића и Р. Хисриха. Препород организације, њено прилагођавање новом окружењу стога је незамисливо без значајне улоге унутрашњег предузетништва. М. Вилмакер и остали наводе да су европске организације суочене са крупним променама у окружењу услед специфично европских услова, као што су креирање јединственог тржишта Европске Уније, али и глобалних фактора као што су конвергенција индустријских грана. Они су проучавањем 24 предузетничка подухвата у оквиру три велике европске организације (KLM Cargo, Ericsson The Netherlands и Van Ommeren Tank Storage) открили да ове компаније имају посебну потребу за прилагођавањем променама услед описаних, специфично европских, услова окружења, а да се препород одвија у складу сапостојећим специфичностима организационе форме, тржишта и стратегије организације.

Швајцарац М. Бенц предлаже, углавном на основу искустава стечених проучавањем пословања на територији Европске Уније, врло занимљив концепт по коме предузетничке активности нису првенствено инспирисане новчаним приходом који предузетник остварује, већ нематеријалним користима које му доноси његов статус и активности предузетника (Benz, 2006). Разрада ове теорије

и њено повезивање са концептом унутрашњег предузетништва могло би дати добре резултате у објашњавању мотивације за предузетничке активности у оквиру већ постојећег предузећа.

А. Борингер и И. Маурер (Bohringer & Maurer, 2004) проучавају препреке у процесу иновирања. Унутрашње предузетништво нераскидиво повезано са иновирањем приказано је у овом раду кроз преглед литературе о препрекама за индивидуалну иновативност, коју они везују за унутрашње предузетништво. Аутори ове препреке сагледавају као организационе и индивидуалне. Истражујући и поредећи резултате добијене у два представништва једне телекомуникационе компаније, од којих се једно налази у САД-у, а друго у Немачкој они указују на важност које честе промене у оквиру ове индустријске гране имају за пословање ових двеју представништава. Кроз серију структурираних интервјуа аутори откривају значај подршке и централизације за унутрашње предузетнике, посебно у односу на разлике које постоје у културним моделима заступљеним у два представништва исте компаније на два различита континента.

4 Нове навике и очекивања корисника библиотека

Писање и читање као парадигме културе и цивилизације истовремено осликавају достигнућа друштва које их примењује и чине основу за та достигнућа. Револуционарне промене у овим активностима су изузетно ретке и подстичу револуционарне промене и у готово свим другим областима људског делања, првенствено оним везаним за интелектуалне послове, али не треба сметнути са ума да ове промене кроз дуги период, пропагацијом у друштву неизбежно мењају и све остале човекове активности. Само је неколико тренутка у развоју писања и читања које бисмо могли карактерисати као револуционарним: увођење алфабетског писма, проналазак папира, широка примена штампарске технологије неки су од најзначајнијих. Данас смо сведоци једног таквог револуционарног прелома и учесници у дијалогу који треба да осмисли у ком правцу ће ове промене ићи. Имајући у виду аналогију са индустријском револуцијом, када је аутоматизација физичких послова донела кључни напредак у показатељима који карактеришу развој друштва, можемо рећи да од свих историјски важних промена везаних за процесе читања и писања, они процеси чији смо савременици могу имати исту, ако не и већу важност, сагледавајући већи утицај и шири домет интелектуалних послова у односу на физичке, јер смо сведоци незапамћено брзих промена које уносе елементе друштвеног у процесе читања и писања, али и аутоматизације у ове процесе који су до сада били искључиви домен људског делања. Читање и писање су процеси које смо до сада карактерисали као сложене процесе који су били ограничени на појединачног читаоца или аутора. Можемо рећи да данас имамо високо научно разумевање процеса читања и писања у којима појединац креира или ишчитава текст реч по реч, самостално, једино уз механичку помоћ техничких уређаја који су му на располагању. Међутим, процеси читања и писања у којима поред појединаца учествују и други људи или машине, представљају најновији развој у историји човечанства и стога су недовољно испитани. Технологије које омогућавају заједничко читање и писање великих група људи, као и релативно високе степене аутоматизације ових процеса и укључивања машина као партнера, релативно су нови. Важно је да приликом разматрања ових процеса имамо на уму да се динамика развоја технологија и њихове широке примене данас значајно разликују у поређењу са свим претходним

периодима развоја људског друштва и да то чини суштинску разлику која намеће стављање у први, ако не и једини план, проучавање најновијих технолошких развоја и могућности које ови отварају.

Технологије које омогућавају заједничко читање и писање, као и значајну улогу машина у овим процесима повећавају њихову, већ ионако велику, сложеност увођењем и других ентитета у те процесе, поред традиционално познатог тзв. „усамљеног читаоца“. Ефикасност процеса читања и писања, односно квантитет креираног и коришћеног текста вишеструко се може увећати применом технологија и то може довести до значајних побољшања у појединим областима, као што је научна комуникација. Последице примена технологија у процесима писања и читања данас се још не могу ни наслутитиу пуној мери – познато је да је прошло готово пола века од тренутка када је штампање књига постало преовлађујуће као метод њихове продукције, па до момента када је уведна нумерација на страницама књига у кодекс формату. Али и само уочавање могућности за промене у процесима који су често сматрани непромењивим, отвара перспективу унапређења многих активности који су у додиру са читањем и писањем или директно зависе од њих.

4.1 Култура учествовања

Појава нових технологија, познатих и као Веб 2.0 техологије, омогућила је сарадњу путем Интернета на начине и у обиму који је био потпуно незамислив у периоду који је претходио појави ових технологија. Истраживач са универзитета МИТ у САД Хенри Џенкинс говори о овом феномену као о „култури конвергенције“ (Jenkins, 2006). По Џенкинсу важност Интернета данас оправдава тезу да је свет ушао у потпуно нову фазу у културном развоју подразумевајући под тим конвергенцију различитих медија који омогућавају сарадњу и учешће корисника.

У којој мери је доступност нових технологија утицала на данашњи изглед и садржај Интернета? После велике кризе сектора привреде заснованог на информационим и комуникационим технологијама марта 2000. године и пропасти многих компанија које су своје активности заснивале на „on-line“ пословању, развој Интернета креће у потпуно новом и неочекиваном правцу. Криза је деловала као катализатор развоја и утицала је на појаву великог броја оригиналних решења која су у крајњем исходу креирала данашњи изглед и садржај Интернета. Интернет какав данас познајемо, а који је почео да настаје од марта 2000. године, карактеришу, пре свега, садржаји које су креирали корисници и широка употреба технологија које омогућавају, подстичу и олакшавају креирање садржаја. По истраживању из маја 2010. године (Gantz, 2010) највећи део Интернета чине садржаји које креирају корисници. Само око једне шестине свих садржаја који чине Инетернет данас су креирале компаније и организације (слика1).

Ово је најбоља илустрација важности учешћа корисника у креирању Интернет садржаја, али и технологија и процеса који доводе то тог учешћа. Међутим, не треба заборавити да се веома често, као и толико пута у историји до сада, утицај нове технологије која доноси изражене промене у области која утиче на свакодневни живот већине људи, преувеличава и захваљујући томе се губе из вида други аспекти процеса који доводе до тих промена. Учешће корисника није процес који је једнодимензионалан и сама имплементација технологије свакако не доводи по аутоматизму до овог феномена.

Слика 1 Садржај Интернета 2010. године, обим и извори, преузето из (Gantz, 2010)

Зато је важно указати на процесе и феномене који поред доступности технологије доводе до тога да корисници, који у претходном периоду пасивно преузимају садржаје које им презентују институције и компаније, постају активни учесници и сарадници у креирању тих садржаја. Могућности за сарадњу институција и корисника које омогућавају нове технологије могу бити само почетак једне шире сарадње и укључивања корисника у креирање садржаја и рад институција у физичком простору. Нема ниједног разлога да се принципи који су захваљујући предностима које технологија пружа врло експлицитно изражени у оквиру комуникације путем Интернета не буду изражени и у физичком свету, у физичком простору институција.

Библиотекарство као наука и као струка бави се промишљањем начина и практичном реализацијом креирања информација тј. повезивања података доступних у фондовима библиотека и корисника, а на основу директно или индиректно исказаних жеља корисника које одражавају њихове потребе за информацијама. На основу претходно изнетог податка да се око 5/6 података доступних путем Интерента данас креира на другачији начин него у првој фази

настанка Интернета закључујемо да то има драматичне последице на библиотекарство чији су управо предмет рада и деловања подаци, а они данас превасходно долазе до библиотека путем Интернета. Неспорна је важност описаног феномена за библиотекарство, али разматрање самог феномена нећемо ограничити на ову област већ износимо општа разматрања, која свакако чине полазну основу, као и неке детаље и разраду из области сродних библиотекарству, како бисмо у исходу, у наредним поглављима извели и опште закључке везане специфично за библиотекарство.

По истраживању које је 2009. године објављено у САД (Williams & Keen, 2009) број људи који посећују културне догађаје и користи садржаје које им презентују институције и компаније у физичком окружењу у овој области у САД се у великој мери смањио у последњих 20 година. Организација *National Endowment for the Arts* од почетка осамдесетих година 20. века прикупља податке о посећености свих облика културних и уметничких догађаја У САД. На узорку од 18.000 испитаника током 2008. године установљено је значајно смањење интересовања публике за догађаје као што су концерти или изложбе у физичком простору, у односу на период од пре двадесет година. Иако институције и компаније и даље тврде да обезбеђују публици широк спектар садржаја јединственог и високог квалитета чињеница је да се људи све више окрећу другим окружењима у којима ће се забавити, учити и комуницирати. Водеће окружење у овом смислу представља Интернет. Поред истраживања посећености културних догађаја у физичком простору поменуто истраживање идентификовало је и активности повезане за културне догађаје на Интернету.Интернет као окружење у коме се организују виртуелни догађаји из области културе и уметности бележи пораст броја учесника међу грађанима САД. Закључујемо да публика није нестала, да људи нису изгубили интересовања, већ да су се она само изместила из традиционалних окружења у нека друга, виртуелна. Потреба за новим начином рада из кога ће произаћи нови садржаји и нове могућности понуде за кориснике очигледне су и на интуитивном нивоу. Истраживања слична наведеном постоје и у нашој земљи, али су најчешће усмерена на прикупљање података који нису релевантни за тему коју презентујемо у овом раду, а када се и односе на тему учешћа корисника у креирању садржаја (Gavrilović, 2010) закључујемо да су

искуства домаћих корисника и институција оптерећена темама из претходног периода, на шта свакако утиче лош материјални положај институција и већег дела корисника. Из овог разлога надаље ћемо се ослонити на иностране изворе и разматрати теме и концепте који ће бити релевантни за наше друштво у блиској будућности. Идеја да институција културе или компанија која презентује садржаје за кориснике треба да буде релевантна, корисна и доступна као тржни центар или железничка станица, да корисници извлаче сопствено значање и доживљај из приказаног садржаја и да корисници могу да утичу на садржај онога што презентују институције или компаније имају велики број поборника у свету, а код нас још увек изазивају контраверзе. Управо због тога ћемо у наредном делу текста представити оно што смо на основу литературе уочили као могуће позитивне и негативне апсекте ових идеја.

У основи наведених идеја је концпепт институције у којој корисници учествују у креирању садржаја (енг. Participatory institution). Овакву институцију Н. Симон дефинише као место на коме корисници креирају и деле садржаје и успостављају међусобне везе засноване на садржајима (Simon, 2010). Овде се под термином креирање садржаја заправо подразумева сваки чин у коме корисник чини доступним институцији и осталим корисницима идеје, објекте или било које друге изразе сопствене креативности. Дељење садржаја представља дискусију, размену, чак и у смислу физичког одношења објеката ван простора где се презентују, њихово преуређивање и редистрибуција онога што је доступним учинила инситуција, корисник или други корисници. Успостављање међусобних веза односи се на чвршће друштвено повезивање корисника са другим људима, запосленима и другим корисницима који деле одређена специфична интересовања. Заснованост ових међусобних веза на садржајима значи да се разговори и креативни чинови односе на оне објекте и идеје које за одређену институцију носе највећу вредност. Реализација ових идеја омогућава корисницима да испуне очекивања и потребе за активним приступом садржајима и то на начин који доприноси реализацији мисије институције и у складу је са њеним основним вредностима (Simon, 2010, позиција 58).

Реализација представљених идеја захтева велика улагања како у материјалне, тако и у људске ресурсе институције, промену њене организационе

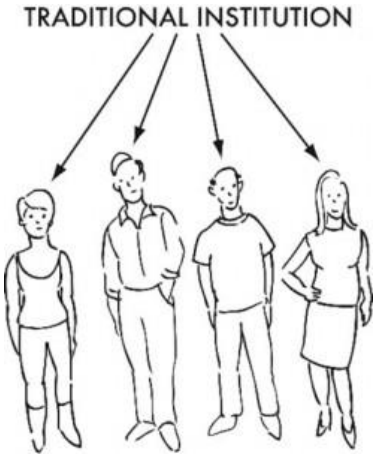
структуре и културе и јасно дефинисање њене мисије, визије и основних вредности. Да ли се уопште исплати инвестирати временске и материјалне ресурсе да би се институција прилагодила новом начину рада који омогућава реализацију идеја о учешћу корисника? Израда анализе односа трошкова и користи једног овако сложеног пројекта свакако би била потребна и корисна, али да бисе уопште моглозапочети са овако сложеним послампотребно је бар се упознати са разлозима који би могли да наведу институцију да се определи за ове активности. Као разлози се најчешће наводи пет облика незадовољства радом институција (Simon, 2010, позиција 75). Овде их наводимо уз назнаку могућности које учешће корисника пружа за њихово превазилажење:

- Институција не игра битну улогу у свакодневном животу корисника. Активно подстичући кориснике да допринесу својим идејама и креативним радом презентованом садржају институција може да омогући лично повезивање са корисницима на бази садржаја, а касније и целокупног ентитета институције.
- Институција се никада не мења, када се једном посети губи се даља потреба за будућим посетама. Развијањем платформи које омогућавају корисницима да деле идеје и садржаје у реалном времену институција може понудити корисницима различита, нова искуства везана за исти садржај, без инвестирања великих средстава у производњу потпуно нових садржаја.
- Стручна презентација садржаја коју обезбеђује институција, у великој мери ауторитативна, можда не садржи и поглед и ставове корисника о теми која се излаже или му не пружа контекст за разумевање онога што је приказано. Указивањем на различите релевантне аспекате садржаја институција може да помогне кориснику да боље позиционира сопствене ставове у односу на контекст у коме су приказане различите перспективе.
- Институција није место у коме корисници могу да се креативно изразе и дају допринос представљеним садржајима. Омогућавајући активно учешће у креирању садржаја институција подржава интересовања оних који су радије активни учесници него пасивни посматрачи.
- Институција није место у коме се корисници осећају довољно удобно и комотно у друштвеном смислу да би у разговору са познаницима и онима које

су ту први пут срели размењују идеје и мишљења. Пројектујући простор у коме се пружају експлицитне могућности за лични дијалог између корисникакоји се одвија у реалном свету институције се позиционирају као места која су пожељна управо за овакву врсту размене идеја и ставова.

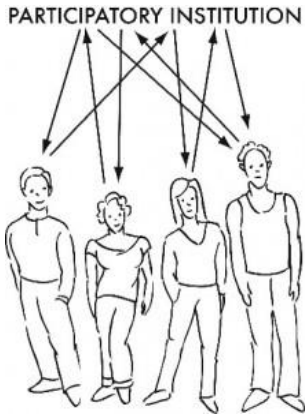
Реализација наведених идеја није нимало једноставна, што често утиче на институције да се устручавају да реализују садржаје на начине који отварају могућност корисницима да доприносе својим идејама и делима. Типичан пример представља постављање видео опреме која омогућава корисницима да сниме своје изјаве без икаквог ограничења, упутства и пропозиција осим напомене да се изјаве односе на тему презентованих садржаја. Резултат оваквог приступа је обично креирање велике количине незанимљивог садржаја, који се најчешће састоји од неразговетних изјава. Проблем је у томе што сврха и циљ онога што треба да омогући корисницима креирање садржајаније добро дефинисана, већ се све своди само на пуку реализацију те могућности. Питање пројектовања начина на који ће садржаји бити приказани посетиоцима је важно и добро проучено питање у традиционалним институцијама које предвиђају пасивно учешће корисника. Основе доброг пројектовања у овом случају су конзистентност садржаја и његов висок квалитет. Овај концепт идејно је приказан на слици 2. За разлику од оваквог приступа институција која жели да изради пројекат који омогућава учешће корисника мора да се води другачијом филозофијом дизајнирања презентације садржаја. У овом случају институција служи као платформа којаомогућава повезивање корисника међусобом и са садржајем. Корисници се појављују у улогама креатора садржаја, оних који га дистрибуирају и конзумирају, критичара и сарадника. Услед овога институција не може да очекује да ће моћи да гарантује јединствено искуство у разумевању садржаја за све кориснике.

Уместо ове, традиционалне улоге, институција обезбеђује могућност за различита искуства корисника до којих ови долазе кроз заједничку производњу, модификацију и дистрибуцију садржаја у сарадњи са институцијом и другим корисницима.



Слика 2 Традиционална институција, једносмерни начин преноса информација,преузето из (Simon, 2010, позиција 125)

Кључ успеха оваквог приступа је да се обезбеди да садржаји које креирају корисници – аматери у одређеној области буду приказани на атрактиван начин. Корисницима се мора омогућити да садржаје које креирају представе на прихватљив и смислен начин. У овом случају пренос информација одвија се у више праваца што је приказано на слици3.



Слика 3 Институција која омогућава учешће корисника, пренос информација у више праваца,преузето из (Simon, 2010, позиција 129)

Досадашња искуства са учешћем корисника у раду традиционалних институција била су ограничена на учешће корисника у саветодавним одборима. Проблем оваквог приступа је у томе што он омогућава учешће једном мањем

броју корисника. Ако бисмо желели да омогућимо учешће свих корисника суочавамо се са два проблема:

- могућност да решење буде примењиво и на већу групу корисника и
- жеља корисника да учествују.

Да би се превазишли наведени проблеми потребно је да пројекти који укључују учешће корисника буду квалитетно пројектовани и то тако да у крајњем исходу доводе до креирања нове вредности за све заинтересоване стране: институцију, кориснике који учествују и све остале кориснике.

Пример добро дизајнираног пројекта, који креира нову вредност за све три поменуте заинтересоване стране, је библиотека *Bibliotheek Haarlem Oost* из Холандије. Ова библиотека је реализовала пројекат у коме корисници обележавају књиге које су прочитали обележјима као што су „одлична за децу“, „досадна“ или „забавна“ и на тај начин увећавају количину метаподатака о фонду библиотеке истовремено обезбеђујући и специфичну препоруку за остале кориснике. Изазов приликом пројектовања овог пројекта био је како осмислити начин да корисници придружују обележја књигама на једноставан и лак начин. Идеја да корисници уносе обележја директно у електронски каталог библиотеке брзо је одбачена јер је процењено да би се само мали број корисника определио да учествује у овој активности. Уместо тога у библиотеци је постављен већи број места на које су књиге могле да се врате. Свако од ових места обележено је посебним речима, односно на овај специфичан начин етикетом коју су корисници враћањем књиге на баш одређено место додељивали књизи. Етикете која су корисници на овај начин додељивали књигама библиотекари су уносили у електронски каталог библиотеке и на тај начин су оне постале доступна за претраге које касније врше остали корисници. На овај начин поједностављено обележавање књига је постало прихватљивим за велики број корисника (Simon, 2010, позиција 202).

Проблем учествовања корисника добро је познат и анализиран на примерима Интернет презентација које омогућавају учешће корисника. На основу ових сазнања дефинисан је принцип „90-10-1“ (Nielsen, 2009) који говори о томе да ће 90% корисника бити пасивни конзументи садржаја, да ће 9% корисника

давати некакав допринос, а да ће највећи део доприноса креирати 1% корисника. Ово правило може се, наравно, применити и на учешће корисника у пројектима у физичком простору институција. Због тога је неопходно подстицати сваку врсту доприноса коју корисници могу дати. Да би се разумело на који начин се могу подстаћи корисници да дају свој креативни и конструктивни садржај резмотрићемо начин рада Интернет презентације Youtube. Иако само 0.16% корисника овог сервиса поставља видео садржаје, мото Youtube-а је „Емитујте се“ (енг. Broadcast Yourself), пошто његови пројектанти добро знају да је допринос ове мале групе корисника кључ успеха целог сервиса. Међутим, треба имати у виду да је корисницима овог сервиса на располагању и читав низ других алата којима могу да дају свој креативни допринос и увећају вредност видео садржаја које су поставили други корисници. Могуће је вршити селекцију садржаја креирањем персонализованих колекција, објављивати критике путем опције за коментарисање, а доступно је и једноставнои брзо оцењивање видео садржаја давањем оцена од 1 до 5. Оцена видео садржаја једна је од најуочљивијих компоненти које се приказују на сервису, поред самог видео садржаја. Ово илуструје колику важност пројектанти Youtube-а дају овој врсти доприноса корисника. Предност великог броја посетилаца исказује се и кроз бројач појединачних посета који прати сваки постављени видео садржај. На овај начин самим пасивним учешћем посетиоци доприносе квалитету сервиса, јер чин гледања остаје забележен, груписан и побројан, а збир укупног броја посетилаца који су погледали одређени садржај увек је доступан као једна важна карактеристикатог видео садржаја. Уочавамо правилност да су пројектанти Youtube сервиса уложили већи напор да привуку гледаоце и да их подстакну да оцењују и групишу садржаје него што су уложили у покушај да повећају број корисника који поставља видео садржаје. Ако би уместо 0.16% корисника, на пример 2% или чак 10% корисника овог сервиса постављало видео садржаје, добили бисмо велику количину неквалитетног садржаја, које би било јако тешко претражити, сврстати и оценити. Квалитет који додају корисници – аматери много је већи ако се држе активности које су примерене њиховом знању и могућностима, а то је избор онога што ће гледати, коментар тих садржаја и њихово груписање. Поред овога није занемарив ни фактор времена које је одређени корисник спреман

да уложи у додавање вредности сервису. Ако је то време за већину корисника ограничено, они ће учествовати у активностима које могу да се реализују у том времену. Због свега наведеног јако је важно водити рачуна о свим аспектима планирања активности који ће омогућити успешно учешће корисника,а то су пре свега, њихове способности, знања и вештине, време које им је на располагању, а затим и алати који им се стављају на располагање да би остварили свој допринос.

Приликом разматрања било које активности која предвиђа учешће корисника морамо имати у виду да би оне требало да артикулишу и задовоље потребе оних групазаинтересованих за пословање институције које су посредно или непосредно заинтересоване за овакве активности. Често се у процесу планирања, у покушају да се осмисли садржај који ће привући кориснике и подстаћи их да учествују,губи из вида сама сврха активности. Тежак задатак привлачења корисника често се замењује потребом да им се обезбеди „забава“ тј. иде се на креирање садржаја који ће бити „забавни“ за кориснике без сагледавања користи које ће за институцију, учеснике и публику имати на тај начин креирани резултати. Овај проблем често се јавља пошто су запослени у институцијама који се баве креирањем садржаја који ће бити представљени корисницима најчешће одлично обучени да припреме садржаје који ће привући пажњу корисника, али немају довољно искуства у области пројектовања алата и осмишљавања контекста као што су на пример интерактивне изложбе, који ће омогућити корисницима да креирају садржаје који доприносе реализацији мисије институције. Зато је основно питање које треба увек поставити приликом пројектовања програма који предвиђају учешће корисника: „шта корисници могу да обезбеде за друге кориснике што не може да обезбеди особље институције“ (Simon, 2010, позиција 312).

Резултати учешћа корисника у активностима у којима дају креативни допринос могу бити бројни и различити колико и циљеви институције која организује теактивности. Привлачење нових корисника и умрежавање, прикупљање и чување корисничких креација, обезбеђивање специфичних образовних искустава за кориснике, производња допадљивих маркетиншких ефеката, приказивање локално релевантних садржаја, креирање места за друштвене сусрете (Simon, 2010, позиција 341). У зависности од циљева и мисије

одређене институције одређени резултати биће за једну институцију јако пожељни, а за другу могу бити чак и негативни. На пример, ако одређена институција ради пуним капацитетом и нема могућности да услужи нове кориснике привлачење нових корисника и умрежавање свакако могу бити непожељни јер ће довести до гужви и незадовољства свих корисника и старих и нових.

На крају излагања о општим карактеристикама учешћа корисника у раду институције, креирањем садржаја, које чине нову парадигму сарадње, изложићемо проблем који се односи на оквир који институција поставља као простор у коме корисници могу исказати своју креативност и дати допринос креирањем садржаја. Ако је постављени оквир сувише слободан тј. са премало ограничања он ће деловати ограничавајуће на креативност огромне већине корисника и институција ће изгубити могућност да сарађује са њима. Најбољи пример за ово представља чест призор у институцијама културе у којима „књиге утисака“, сандучићи за примедбе и сугестије и адресе електронске поште за сугестије остају празне пошто су пројектовани као празни бели листови на којима корисници могу да искажу своју креативност „без икаквог ограничења“. Са друге стране, пројекти у којима је корисницима понуђено да гласају за неку од унапаред одређених категорија, сврставају објекте у колекције или креирају нове садржаје од понуђених елемената, редовно привлаче велики број учесника.

Закључујемо да успешност пројекта који предвиђа учешће корисника зависи од два фактора. Прво, приликом пројектовања, потребно је предвидети ограничења и усмеравати креативност корисника. И друго, корсници ће сарађивати са до тада непознатим људима, било да су то запослени или други корисници, ако се повежу на личном нивоу, па је потребно створити услове који ово омогућавају и подстичу.

4.2 Изворишта библиотекарства: процеси читања и писања

Као што смо већ навели, централна функција библиотека је креирање информација спајањем корисника са подацима који су за њих корисни. Ови подаци налазе се, у највећем броју случајева, у оквиру већих група података, различитих формата и облика. У библиотекама традиционално постоје метаподаци о објектима у које су подаци груписани: монографиским и периодичним публикацијама, чланцима, видео и аудио записима. Проблем лоцирања података који су заиста неопходни корисницима у оквиру ових објеката посао је који се до сада препуштао корисницима, имајући у виду релативно малу укупну количину података коју су корисници морали да обраде. Појава дигиталних материјала и њихова, за претходни период, незамислива експанзија, потпуно мења ове претпоставке. Укупна количина података, које корисници морају да обраде пошто их библиотекари упуте на објекте који вероватно садрже податке, а на основу којих ће у сусрету са корисником настати информација, достиже пропорције које чине овакав начин рада временски захтевним. Ово је посебно изражено у области високошколског библиотекарства, мада се паралеле могу повући и са осталим областима у којима се креирају информације у библиотекама.

Имајући све ово у виду закључујемо да нова улога библиотекара постаје немогућа уз примену старих метода и принципа рада. Не може се очекивати од библиотекара да сами лоцирају оне податке, на пример делове текста у оквиру већих објеката какви су монографске публикације, који су потребни кориснику. Основни разлог је стручност у одређеној уској области, где се стручност библиотекара и корисника – специјалисте за одређену област не може поредити. И поново имамо ситуацију која је најизраженија у високошколским библиотекама, али која се све више јавља и у осталим библиотекама, где на пример љубитељи одређеног жанра у оквиру индустрије забаве свакако могу да надмаше знање које библиотекари имају у оквиру те одређене области.

Промене у читању отварају могућности библиотекарима да промене принципе и методе рада. Колективно креиране метаподатке, као што су обележја делова текста или описи делова текста које стварају корисници, библиотекари могу ставити на располагање другим корисницима. Овај сложени захват захтева многа нова знања у дивергентним областима као што су нове информационе и

комуникационе технологије, психологија или ауторска и сродна права, али зато пружа велике могућности за унапређење библиотечке делатности.

У овој раној фази, када се још увек теоријски разматрају могућности промене улоге библиотекара у складу са променама у процесу читања и када тек појединачне активности у појединим библиотекама дају назнаке ових могућности, дефинишемо два главна задатка који стоје пред библиотекарима уколико желе да на најбољи начин искористе могућности које пружају промене у читању. Њихов први задатак био би да се информишу о овим променама и да буду први који ће се као корисници окушати у новим могућностима читања, како би их боље разумели. Као други задатак пред библиотекарима стоји креирање виртуелних радних окружења или коришћење постојећих за стварање заједница читалаца које деле заједничка очекивања и навике у односу на процес читања. Стварање оваквих заједница је предуслов за значајно унапређење библиотечких услуга на начин који смо описали. Само уз помоћ оваквих заједница библиотекари ће моћи да дођу до метаподатака о деловима текста који могу бити корисни за друге кориснике. Имајући ово у виду потребно је да библиотекари прате технолошки развој доступних радних окружења која подстичу колективно читање, али и да развијају лична знања и вештине, пре свега из домена информационих и комуникационих технологија и организационих наука, а затим и капацитете институција у којима раде, како би могли да планирају развој или модификацију оваквих радних окружења са специфичним карактеристикама које ће додатно поспешити процесе колективног читања у локалним заједницама које гравитирају датим институцијама.

4.3 Друштвени аспекти процеса читања

Промене које омогућавају различите технологије вишеструко утичу на процес читања. Оне повећавају његову, већ ионако велику сложеност, чинећи га друштвено зависним у далеко већој мери него што је то до сада био случај, али мењајући и саму реализацију процеса померајући фокус са појединца на групу. Ефикасност процеса читања, односно квантитет текста који је искоришћен вишеструко се може увећати применом технологија и то може довести до значајних побољшања у појединим областима, као што је научна комуникација.

Колективно читање није новост која се по први пут јавља коришћењем савремених технологија. Новине које оне доносе су могућности за вишеструко интензивирање сарадње и повећање броја учесника у процесу читања. Важност броја читалаца за феномене које анализирамо указује и на важност језика на коме су презентовани материјали доступни за читаоце. Различите бројности говорника одређених језика доводе до даље диверзификације могућности које нове навике и очекивања читалаца изазивају у погледу интерактивности и сарадње у процесу читања. Језицима са великим бројем говорника својствено је да имају веће могућности за формирање великих читалачких заједница у односу на оне са мањим бројем говорника. Ова чињеница додатно увећава важност дигиталних репрезенација језика који имају релативно мањи број говорника. Српски језик, који карактерише релативно мањи број говорника, добар је пример за важност заступљености језика у дигиталном свету ради његовог будућег равноправног развоја са другим језицима који имају више говорника (Vitas, Popović, Krstev, Obradović, Pavlović-Lažetić, & Stanojević, 2012).

Активност читања свакако је индивидуална, осим у неким врло специфичним ситуацијама које подразумевају групни рад и обично се одигравају у контексту образовања. Са друге стране, процес читања, који поред активности читања обухвата и друге нераскидиво повезане активности, можемо посматрати и као активност која није само индивидуална. У процесу читања, поред саме активности читања, можемо уочити и друге важне активности као што су одабир литературе и промишљање прочитаног. Обе ове активности у времену које је иза нас биле су карактерисане као индивидуалне и интимне, готово као и сама активност читања. Међутим, данас, када се навике читалаца мењају и када

технолошке и друштвене иновације мењају могућности које читаоцима стоје на располагању при овим активностима ми их не можемо више сматрати само индивидуалним. Овакав приступ наравно не искључује постојање индивидуалног избора литературе и интимног промишљања прочитаног садржаја, нити умањује значај индивидуалне реализације ових активности. Жеља нам је да укажемо на нове могућности које се за читаоце указују при реализацији ових активности и да јасно разграничимо старе моделе понашања читалаца од оних нових, при том указујући на предности и мане које нови модели нуде. Да бисмо јасније разумели утицај иновација на процесе о којима говоримо прво ћемо се позабавити самим тим иновацијама и то како технолошким, тако и друштвеним.

Да бисмо нагласили важност друштвених иновација, које често остају у сенци оних технолошких, навешћемо прво неколико механизама којима обе врсте иновација утичу на процес читања. При овоме ћемо као пресудно важно истаћи да су механизми којима технолошке иновације утичу на читање прости механизми, који сами по себи не би до те мере утицали на сам процес читања, док су они којима друштвене иновације утичу на читање свакако сложени и леже у основи „новог читања“. Технолошке иновације омогућавају оцењивање садржаја, било кроз унапред предвиђену скалу оцена, било квалитативно, обележавање садржаја, креирање рецензија, дискусије о прочитаном садржају. Са друге стране друштвене иновације утичу на сложене појаве као што је место у физичком и виртуелном простору на коме бораве читаоци, које у великој мери одређује избор литературе. Навике у читању под великим су утицајем друштвених иновација и у великој мери утичу на избор литературе и на промишљање конзумираног садржаја. Ово се односи и на очекивања која читалац има од самог процеса читања.

Друштвене иновације обухватају, пре свега, навике и понашање људи, могли бисмо рећи један нови менталитет, настао под утицајем технологија које омогућавају, али и у великој мери подстичу, интерактивност и сарадњу. Као нарочито важне издвајамо неке елементе овог новог менталитета. Успон индивидуализма кроз различите механизме: стално и свуда присутно омогућавање и подстицање ауторства, свест о постојању сопственог имица и индивидуалне слике коју виртуелни свет гради о појединцу, изградња виртуелних заједница и место појединца у њима, широка доступност персонализованих садржаја и

могућности избора производа и услуга специјално прилагођених уској групи корисиника. „Размаженост читалаца“ коју изазива: постојање мреже као платформе на којој се од корисника не захтева никаква додатна активност да би се унапредили алати и софтвер, широка доступност бесплатних садржаја, стално унапређење сумећа које постају још интуитивније и лакше за коришћење. Стална доступност богатих база знања које настају на основу прикупљања колективног знања, што је омогућено мрежним ефектима па се оне стога налазе у слободном приступу.

Данас расположиви резултати указују на све израженије трендове који се односе на повећање комфора и функционалности при читању електронских издања. Технолошке иновације, пре свега појава технологије електронског мастилаомогућиле су појаву читача електронских књига, а многобројне апликације трансформишу различите преносне уређаје (таблет и џепни рачунари, мобилни телефони, читав низ мултимедијалних мини преносних уређаја) у медијуме за приказ текста. Комбинација ових уређаја и апликација за њих, које подстичу сарадњу и ауторство, омогућавају данас нови квалитет у читању.

Промене које уочавамо настају под утицајем простих и сложених механизама који каректришу данашње динамично, глобализовано окружење у коме се налазе књига и њен читалац. Као што смо видели просте механизме можемо идентификовати као технолошке иновације, које на једноставан начин уводе нове могућности за кориснике књиге. Сам пасивни чин читања књиге, у окружењу које то омогућава, прераста у активну оцену дела, садржану у броју читалаца који су се определили да га прочитају. Оцењивање књиге унапред дефинисаним оценама, обележавање књиге, које креира фолксономију, када га примени велики број читалаца, рецензирање књига од стране читалаца, дискусије које се о књизи воде, не на ограниченом простору културних рубрика, резервисаном за мишљења појединаца, већ на неограниченом виртуелном простору блогова и форума представљају још неке од технолошких иновација које отварају нове хоризонте читаоцима.

Сложени механизми који утичу на промену књиге и њеног читања проистичу из друштвених иновација. Места на којима потенцијални читалац борави, било у виртуелном или физичком простору у великој мери утичу на

процес читања, али и на сам физички појавни облик књиге. Промењене навике које читаоци развијају под утицајем друштвених иновација могу се односити како на нову перцепцију обима и садржаја дела, тако и на пожељне физичке карактеристике књиге каоо бјекта. И најзад, можда и најважније, очекивања која читаоци имају од самог процеса читања у великој мери зависе од друштвених иновација. Као што смо раније закључили, ове иновације моделују нови менталитет корисника, у овом случају конкретно читалаца, па се и њихова очекивања мењају у складу са тим.

4.3.1 Усамљени читалац

Пре него што ближе дефинишемо нови концепт Читање 2.0, ради појашњења и што јаснијег разграничења процеса које описујемо увешћемо његов опозит, концепт Усамљеног читаоца.

Усамљени читалац интимно доживљава ииндивидуално промишља текстуални садржај кроз традиционалну активност читања. Он води дијалог са аутором дела путем његовог садржаја које представља медијум комуникације. Овакав дијалог није интерактиван пошто аутор није у прилици да дело мења и допуњава, без обзира на реакције читаоца. Овакав процес читања можемо назвати и традиционалним читањем, а медијум који готово асоцијативно са њим повезујемо је књига у форми кодекса.

Без жеље да омаловажимо овај концепт читања, дефинишемо га да бисмо га разграничили са концептом Читање 2.0. Овај концепт нуди свима добро познате предности. Данас, ове предности морамо поредити са предностима које носи концепт Читање 2.0, како бисмо били у прилици да донесемо информисану одлуку за који ћемо се концепт читања у којој ситуацији определити.

4.3.2 Читање 2.0

Читање 2.0 представља проширење скупа карактеристика којима смо описали Усамљеног читаоца. Читање 2.0 у односу на Усамљеног читаоца карактеришу интерактивност и сарадња. Интерактивност у читању се реализује кроз допуну садржаја путем форми као што су забелешке и дописивање, а које се могу применити на лак и једноставан начин. Допуна садржаја, омогућена новим, дигиталним технологијама, услед једноставности примене представља значајно унапређење у поређењу са оним што се могло реализовати оловком на књигама у кодекс формату. Интерактивност обухвата могућности измене текста, било кроз прераду текста, односно коришћење постојећег текста за стварање нових целина, на пример комбиновањем више постојећих текстуалних целина, било кроз, за сада, експерименталне форме креирања садржаја преко унапред припремљених сценарија. Сарадња се одвија путем репоручивања садржаја и кроз креирање додатних садржаја. Препоручивање садржаја обухвата оцене, обележавање делова текста, информацију о броју читалаца одређеног дела, док додатне садржаје налазимо у облику рецензија и дискусија. Сарадња и интерактивност у читању могу постојати, наравно, само ако су наведени елементи, на лак начин, доступни широј групи читалаца, коришћењем једноставног софтвера. Описани концепти треба да нам помогну да схватимо предности које доносе технолошке и друштвене новине за процес читања и како оне утичу на промену књиге као медијума.

Могуће промене у процесу читања не искључују даљу примену традиционалног облика овог порцеса, у за то погодним ситуацијама, али читаоци и библиотекари би требали да буду свесни технолошких могућности које постоје и предности и мана њиховог коришћења, како би могли да донесу информисану одлуку о начину на који ће читати или реализовати радне процесе креирања информација у библиотекама. Ова одлука неће утицати само на ефикасност самих процеса, тј. квантитет, већ и на квалитет излаза ових процеса.

4.4 Аутоматизација анализе и стварања текста

Могућности сарадње са другим људима у процесима креирања текста и његовог читања, као и учешћа машина у анализи и креирању текста, усложњавају процесе читања и писања у мери да је потребно размишљати о унапређењу начина управљања овим процесима, било да они укључују само групе људи, једну особу и групу машина или мешовиту групу састављену од више људи и машина. Успешно управљање овим пословима представља потребан предуслов да би се они у будућности успешно обављали. За то је неопходно познавање информационих и комуникационих технологија и основа науке о организацији, али и свест и знање о врстама послова у којима су људи или машине ефикаснији и успешнији. У тексту који је објављен далеко пре времена у коме ће бити актуелан Ц. Ликлидер описује у општим цртама врсте послова које ће увек бити погоднији за људе и оне који ће бити погоднији за машине: „У симбиотичком партнерству људи и машина, које предвиђамо, људи ће одређивати циљеве, формулисати хипотезе, утврђивати критеријуме и вршити евалуацију. Машине ће обављати рутинске послове који се морају обавити као припрема за закључивање и доношење одлука у области техничког и научног рада“ (Licklider, 1960). Стални напредак технологије помера границе овако дефинисане поделе рада између људи и машина, стално додајући нове врсте послова у категорију рутинских. Данас многи послови који су сматрани недостижним за машине прете да постану искључиво њихов домен деловања. Вожња аутомобила и камиона и дијагностика у медицини примери су неких послова које машине преузимају захваљујући све већим моћима софтвера и хардвера који су на располагању пројектантима тих машина. Маханизми који омогућавају да машине управљају путничким возилом или да дају смислену дијагнозу сложени су и заснивају се многим принципима, укључујући и оне везане за препознавање и упаривање образаца. Важан део сложеног система који омогућава рад оваквих машина представљају свакако и језички ресурси и алати, као што је случај код супер рачунара *Watson* компаније *IBM* који садржи две компоненте за дубоко парсирање. Дубоки парсери ESG (енг. English Slot Grammar) и *PAS* (енг. predicate-argument structure builder) омогућавају основну лингвистичку анализу питања и текстуалних садржаја које *Watson* користи да би дошао до одговора (McCord, Murdock, & Boguraev, 2012). Свакако да ће по овом моделу део

послова везаних за анализу и креирање текстова морати у будућности да се препусти машинама, што ће људима оставити више могућности да се баве креативнијим аспектима процеса читања и писања. На овај начин број и обим креативних послова, који преостају човеку, се смањују, али могућност за креирање нових послова који неће бити рутински у догледној будућности остаје само у домену људских способности.

Илустративан пример за то колики је значај правилног управљања процесима у којима постоји подела интелектуалног посла између људи и машина можемо наћи у области шаха. На пресеку науке, уметности и спорта играње шаха је дуго било сматрано за креативну активност резервисану само за људе. Драстична промена овог схватања одиграла се током друге половине последње деценије двадесетог века, када су специјализоване машине постале толико надмоћне у односу на људе да су мечеви постали незанимљиви. Међутим ова нова ситуација је довела до појаве новог начиња такмичења, слободног шаха, у коме се такмиче тимови састављени од људи и машина. Поучно искуство проистекло из оваквих такмичења је да примат немају ни најбољи људски играчи, ни најбоље машине, али ни њихова комбинација. Вишегодишњи шампион је тим састављен од два просечна велемајстора из САД којима помаже неколико просечних машина. Тајна њиховог успеха је у способности људи да управљају машинама и процесом игре ефективно и ефикасно и да на тај начин обезбеде доминацију над појединачно бољим људским играчима којима помажу боље машине (Rasskin-Gutman, 2009).

Сарадња људи и машина, већ веома интензивна, даје неке веома занимљиве почетне резултате у области језика. Најновија истраживања показују да људи прилагођавају своју употребу језика у окружењу машина како би остварили сврсисходну комуникацију са њима (Branigan et al, 2010). Многе последице укључивања машина у заједничке процесе креирања и анализирања текста немогуће је предвидети, али је важно стално покушавати да се успоставикорисна аналогија са неким претходним и познатим ситуацијама, како би се, у изузетно динамичном окружењу, предупредиле нежељене последице употребе недовољно проучених технологија. Досадашња искуства, стечена у областима у којима су односи људи и машина најинтензивнији, показују да људи уочавају разлику

приликом сарадње са другим људима и машинама (Weibel et al, 2008). Стога је природно очекивати да се технолошке предности у процесима читања и писања прво почну примењивати у оним областима људског делања у којима је објективан приступ и структурираност текста доминантна, а то је пре свега наука. Структурираност научних текстова описана је у периоду пре технолошких могућности за машинску анализу и креирање текстова (Ahmad, 2012). Стога можемо закључити да ће структурираност научних текстова само расти у новом, све динамичнијем окружењу које отвара нове могућности у областима читања и писања. На основу примера једног жанра можемо закључити да постоје добри изгледи за општи пораст структурираности текстова у будућности.

4.4.1 Домети аутоматизације анализе текста

Анализа текста представља сложену радњу која подразумева интеракцију онога ко анализу врши и текста који се анализира, како би се дошло до одређених закључака. Укључивање машина у овај процес може олакшати његово извођење, али и додатно закомпликовати сам процес анализе уколико се аутоматизација делова процеса врши без разумевања целине процеса и циља који треба остварити. Многобројни алати и ресурси данас су на располагању како би се анализа текста учинила лакшом и бржом. На основу целовите студије стања српског језика у дигиталном добу (Vitas, Popović, Krstev, Obradović, Pavlović-Lažetić, & Stanojević, 2012) дајемо сажети приказ алата и ресурса важних за процесе аутоматизације анализе текста, уз посебан осврт на расположивост језичких алата и ресурса за српски језик.

Провера језика је област која је кроз примену у алатима за обраду речи, као што је Microsoft Word, постала уобичајени део наше свакодневице. Ова област је веома развијена, а програми за проверу језика напредни, укључујући и оне за српски језик, чији развој траје још од краја седамдесетих година прошлог века (Vitas et al, 2012, 22). Ипак овакав софтвер не постиже идеалне резултате, из више разлога, од којих је један важан разлог проблем разумевања контекста у којима су речи употребљене.

Претраживање веба представља област која је у блиској вези са анализом текста јер омогућава проналажење текстова на вебу који садрже одређене речи. Претраживач веба Google је постао готово синоним за ову врсту активности , а изведено из овог имена се данас користе у српском језику глаголи гуглати и изгуглати (Vitas et al,, 2012, 24), као што се и у великом броју других језика користе слични изведени глаголи. Иако изузетно често коришћен и у многим ситуацијама адекватан, овај алат, као и они њему слични, ипак имају многе недостатке који су важни за област аутоматизације анализе текста. Велики број проблема произилази из потребе да се претрага обави имајући у виду контекст у коме је корисник задао речи, посебно ако је претрага задата у форми питања, а такође су потребна додатна унапређења за проналажење докумената на различитим језицима.

Део алата важних за аутоматизацију анализе текста долази из шире области

говорне интеракције и односи се на алате који анализирају говорни језик или изговорене речи. Аутоматско препознавање говора представља основу ове области која омогућава да се, пре свега, препозна значење појединачних изговорених речи. Ова основа омогућава рад у правцу сложенијих задатака као што је разумевање природног језика. Област аутоматског препознавања говора доста је добро развијена, а као илустрацију тога наводимо да и за српски језик постоје комерцијално доступни алати за препознавање говора (Vitas et al, 2012, 26).

Област парсирања текста представља важну основу за аутоматско анализирање текста. Успешно плитко или дубоко парсирање одређују опсег разумевања текста од стране машине. Уколико се успешно може извести плитко парсирање онда се разумевање креће на нивоу речи или група речи, али без разумевања њихове улоге у реченици и њенојинтерној структури, док се приликом успешног дубоког парсирања постиже разумевање сложенијих језичких концепата. Плитко парсирање у српском језику успешно је изведено у истраживачком окружењу, док је, имајући у виду недовољну количину ресурса који су на располагању за истраживања у овој области, као и сложеност српске синтаксе, дубоко парсирање област у којој за сада нису остварени резултати (Vitas et al, 2012, 34).

За успешну аутоматску анализу текста потребно је имати на располагању развијене језичке ресурсе као што су електронски речници, локалне граматике и референтни корпуси савременог језика. Ови алати развијени су за велики број језика, укључујући и српски језик за који постоје електронски речници спремни за широку употребу, локалне граматике, као и референтни корпус савременог српског језика екавског изговора (Vitas et al, 2012, 34).

Аутоматска анализа текста је област са веома динамичним развојем у последњих неколико година. Стога ћемо навести и неколико тема које обрађују инострани аутори, а које илуструју неке специфичне области важне за аутоматску анализу текста.

Један од главних проблема у области анализе текста дефинисали су Р. Такешима и Т. Ватанаби као проблем брзог разумевања структурираних текстова, као што су научна саопштења (Takeshima & Watanabe, 2010). Као решење проблема, у специфичној области научне комуникације, ова два аутора прво

уочавају као суштински важне за садржај текста податке груписане у табелама и графиконима. Они затим развијају методе које омогућавају аутоматизацију интерпретације ових података, што омогућава постизање довољне брзине у читању уз задовољавајући степен разумевања прочитаног.

Шефер и остали аутори описују методе којима се из датог текста, опет високо структуриране природе, аутоматски извлаче чињеничне везе (Schafer et al, 2008). Ове се затим поједностављују и похрањују у базу података у којој се накнадно могу пронаћи претрагом која користи успостављене односе између елемената базе података. Шефер и Кифер (Schafer & Kiefer, 2011) описују открића која су недавно постигнута у области сложене анализе дугачких реченица. Резултати које они презентују говоре о достизању успеха у 85% анализираног текста што омогућава развој технологија које симулирају одговоре на питања постављена на уобичајени начин.

Значајан напредак постигнут је и у области прецизне статистичке анализе текстова из стварног живота (Briscoe & Carroll, 2002), а остварени су одређени домети чак и у тако сложеној области као што је одређивање доминантног значења речи у тексту који претходно није обележен (McCarthy et al, 2004). У најновије време ради се и на процени течности текста и презентовани су први методи за евалуацију ове изузетно важне карактеристике текста (Chae & Nenkova).

Потребно је указати и на велику важност израде језичких алата за језике са мањим бројем говорника, да би се омогућило равноправно укључивање говорника ових језика у процесе развоја и коришћења достигнућа текстуалне анализе у многим областима, од науке и образовања, па до културних и забавних садржаја. Могућности за развој оваквих алата за језике који имају релативно мали број говорника, а тиме и значај напора који се улажу у овом правцу, илуструјемо примером развоја језичких алата за српски језик, који данас омогућавају солидан ниво укључивања говорника српског језика у процесе анализе текста (Vitas et al, 2012).

4.4.2 Могућности за аутоматско креирање текста

Аутоматско креирање текста није могуће без алата и ресурса потребних за аутоматску анализу текста. Међутим, да би се успешно креирао текст који својим смислом и садржајем испуњава планирани циљ потребни су и додатни специјализовани алати. Основни преглед ових алата, уз посебан кратки осврт на алате развијене за српски језик дајемо на основу целовите студије стања српског језика у дигиталном добу (Vitas et al, 2012).

Машинско превођење дуги низ година привлачи велику пажњу шире јавности, као једна од првих могућности за машинску производњу текста. Са једне стране често изврgавани руглу, због несавршених конструкција, недовољне тачности превода и помешаног редоследа речи, а са друге стране све масовније коришћени за основно разумевање текста на непознатом језику, машински произведени преводи данас постају део свакодневнице, а њихов квалитет расте из дана у дан. Недавно је представљени модел којим се унапређује решавање проблема редоследа речи, што је важна тема у области машинског превода, (Zhang & Clark, 2011). Идеја да би се машински могао створити превод текста на други језик настала је 1946. године (Vitas et al, 2012, 27), али и поред неколико периода у току којих су инвестиције у ову област биле велике још увек нису постигнути у потпуности задовољавајући резултати.

Постоје два основна приступа проблему машинског превођења на основу којих настају две врсте система за машинско превођење. Први се називају системи засновани на знању и они функционишу на основу правила за анализирање улазног текста и правила за стварање превода. Друга врста система за машински превод текста заснована је на статистичким методама. Код оваквих система статистички модели се изводе из анализе двојезичних текстуалних корпуса (Vitas et al, 2012, 27). Обе врсте система имају своје предности и мане и преовлађујући став истраживача данас је да је потребно комбиновати позитивне стране оба система како би се кроз један хибридни систем унапредиле могућности за машинско превођење. Машинско превођење са српског језика и на спрски језик данас је могуће помоћу Гугловог статистичког ситема за превођење, док су други системи у раним или експерименталним фазама развоја (Vitas et al, 2012, 29). Треба напоменути да је за квалитет превода Гугловог статистичког система за

превођење веома важан обим постојећих паралелних језичких корпуса, па тако коришћењем овог система можемо и сами закључити да су преводи између српског и енглеског језика много бољег квалитета него између српског и других језика.

Важан проблема везаних за област машинског превођења представља недостатак ефикасних метода и модела за евалуацију машинских превода. Овај проблем се усложњава, пошто је количина потребних превода текстова толика, да само аутоматска евалуација произведених текстова може данас да задовољи потребе тржишта. До сада постојеће аутоматске метрике, као што је BLEU (енг. Bilingual Evaluation Understudy), нису се поклапале са оценама људи на нивоу појединачних реченица. Једна од презентованих алтернативних метрика заснована је на моделу машинског учења (Kulesza & Shieber, 2004).

Екстракција информација из текста је релативно широка област аутоматског стварања текста у оквиру које се на основу почетног текста информација садржана у том тексту идентификује на основу одређених механизама и алата и по унапред утврђеном критеријуму, и приказује у унапред одређеном формату. Најчешће се ради о класама докумената у оквиру којих се испитује постајање одређене врсте информација. У контексту српског језика спроводе се врло успешни експерименти везани за препознавање именованих ентитета, као дела проблема екстракције информација (Vitas et al, 2012, 30).

Поједине врсте текстова, посебно оне са вишим степеном структурираности, као што је научни чланак, и поједине области које по својој природи користе велике количине података, као што је медицина, забележили су брзо укључивање машина не само у анализу већ и у производњу текста. Навешћемо неке илустративне примере које на ужој области специфичних текстова презентују могућности укључивања машина у процесе читања и писања. Област одговорања на постављена питања је врло динамична, а самом проблему може се приступати на више начина. Креирање сажетака који репрезентују одговор на постављено питање представља један начин, који се разликује од креирања листе референци у томе што штеди време корисника чинећи додатну анализу текстова непотребном (Cao, Ely, & Yu, 2009). Аутоматско преузимање пожељне врсте знања из текстова научних чланака од велике је помоћи читаоцима

у оним областима које карактеришу структурирани текстови и велике количине података. Један модел оваквог система презентован је за специфичну област научних чланака који се баве болестима бубрега (Grau, Ligozat, & Minard, 2009).

У области машинске транслитерације такође је постигнут одређени напредак, који ће олакшати масовну производњу метаподатака о научним саопштењима на различитим језицима и различитим писмима (Li et al, 2009).

Важне могућности за аутоматизовано стварање текста односе се на допуњавање, односно обогаћивање постојећег текста смисленим додацима који долазе из других текстова или база података. Један ефикасан механизам за остваривање оваквих активности везан је за могућност препознавања именованих ентитета у тексту, односно назива, што омогућава аутоматско, додатно описивање ових ентитета текстом који се преузима из екстерних извора, као што су базе података, на пример *Dbpedia* (http://dbpedia.org/). Могућности за практичну реализацију оваквих техника данас су велике, а илустративан пример налазимо у развоју алата и метода за препознавање именованих ентитета у текстовима на српском језику (Krstev, Obradović, Utvić, & Vitas, 2013).

Машинско креирање оригиналног текста, које се често сматрало недостижним и остваривим тек у далекој будућности од недавно је постало реалност, бар у жанровима који подразумевају врло структуриране текстове. Од јула 2012. године Интернет портал часописа Форбс објављује чланке из домена економске анализе чији аутор је машина (http://blogs.forbes.com/narrativescience/). Текстове произведи софтвер који повезује податке везане за конкретни чланак и (мета) наративне елементе којеје унапред припремио (мета) писац. Овакве машински креиране текстове немогуће је разликовати од оних које пишу људи и у мају 2014. године компанија *Narrativescience* (http://www.narrativescience.com/) пласирала је хиљаде оваквих текстова, не само путем часописа Форбс него и у форми извештаја са спортских манифестација. Специфичан је пример такозване мале лиге у САД, средњошколског такмичења бејзбол клубова. Ово такмичење класичан је пример феномена дугачког репа, пошто је велики број оних који ово такмичење прате, али су сврстани у велики број група са малим бројем чланова. То су групе родитеља заинтересованих за специфичне утакмице у којима наступају њихова деца. Резултати ове лиге већ годинама се прате и преносе путем

друштвених мрежа и компанија *Narrativescience* је пронашла начин да ове податке искористи за машинско креирање спортских извештаја. На тај начин новинарско извештавањеје проширено и на ону област у којој до сада није било исплативо ангажовати људе извештаче, због малог броја заинтересованих за сваку појединачну уткамицу, а што је сада могуће применом машински створених текстова. Други примери машински креираних текстова односе се на хаику поезију која настаје на основама структурираности хаику поезије и коришћења великих језичких корпуса из којих на основу јасно постављених правила „машина-песник“ извлачи делове и спаја их у више или мање успешне хаику стихове. Као што видимо могућности за аутоматско креирање текста постоје, примењују се у пракси и имају своје не само економске, већ пре бисмо рекли и културне последице, које ће имати све већи утицај на стварање навика и очекивања корисника библиотека везаних за писану реч, текст и процесе читања и писања.

4.5 Окружење читалаца и аутора – избледела разграничења

Традиционалне улоге читалаца и аутора, оних који користе садржај и оних који га стварају, свакако ће остати и даље релевантне, али не више у потпуности разграничене или разграничене у оној мери у којој је то налагала технологија штампе и формати кодекс књиге, дневних новина, научних часописа и други формати преовлађујући почетком двадесет и првог века. Друштвене и технолошке промене изражене у његовој другој деценији, чији утицај доводи до тога да се улоге аутора и читалаца све више делимично преклапају, чине шири контекст у коме се процеси читања и писања одигравају.

Могућности за интеракцију и сарадњу приликом читања, које смо описали концептом Читање 2.0 омогућавају читаоцима да уколико то желе остваре значајан ауторски допринос у оним деловима процеса читања који нису непосредно везани за саму интерпретацију текста. Форме ауторства везане за интервенције на самом тексту, било да су у питању оне непосредне, кроз промену садржаја, што је још увек релативно ретка појава ограничена на неке експерименталне форме комуникације аутора и читалаца, било да су посредне кроз додавање текста у форми коментара и анотација, а које подсећају на коауторство, на суштински начин упућују на релевантност и важност преиспитивања улоге читаоца, а тиме отварају и питања везана за нова очекивања и навике читалаца која се односе на процес читања, али и све елементе везане за њега, форму и формат текста, канал његове дистрибуције, ефективну доступност тако обликованог и презентованог текста у времену и простору. Посебно се актуелизују питања доступности или недостатка доступности оних функција које су везане за текст и процес читања, а које омогућавају овакву измењену улогу читалаца, као што су могућности интервенције на самом тексту додавањем садржаја или интервенцијама на форми у којој је текст представљен подвлачењем или истицањем на други начин делова текста. Такође све више постаје упитна прихватљивост текста који није опремљен функционалностима у складу са очекивањима и навикама корисника. Као илустрација овога може да послужи присуство, односно одсуство функције лаког, брзог и ефикасног дељења целог текста или његових делова путем друштвених мрежа.

Са друге стране и могућности које се указују аутору се проширују, пре

свега захваљујући технолошки омогућеним функционалностима. Ове тендецније највише су изражене приликом стварања коауторског текста, што је данас у многим жанровима, пре свега приликом писања научне монографије и чланка, преовлађујући облик ауторства. Технолошки омогућени облици коауторства који укључују невероватно брзе и бројне допуне, измене и прераде текста чине да је аутор у самом процесу стварања текста подједнако и читалац оних делова текста који настаје, а који нису његово ауторско дело. У овом сценарију потпуно се брише граница између аутора и читаоца и обе функције се стапају у једну, а која укључује елементе и писања и читања, и стварања и коришћења текста који настаје у процесу блиске сарадње више аутора. Ауторство појединачног ствараоца, такође под утицајем технолошких могућности, све више поприма елементе пасивног коришћења садржаја у процесу активног стварања текста. Процес писања, који свакако обухвата и друге елементе, а не само непосредно стварање текста, отворен је за различите техничке могућности које олакшавају и убрзавају приступ аутору до текстова других. Широка распрострањеност ових могућности чини да је данас потребно уложити одређени циљани напор да би се избегло мешање два процеса, писања и читања. Док ствара, аутор је изложен сталној могућности провере садржаја других, који су доступни „на један клик“, изражено савременим технолошким жаргоном. И као што динамика сарадње и промена и настајања текста у коаторском процесу који смо описали чини нови квалитет у погледу дефиниције ауторства, тако и динамика и могућности преплитања процеса стварања текста и консултације текстова других доводи до квалитативних измена процеса писања када он подразумева само једног аутора. Даље можемо уочити и преплитање процеса читања и писања и у току самог чина стварања текста, јер је технолошки омогућена супституција мисаоних процеса карактеристичних за ауторство који се односе на смишљање синонима, проверу граматичке тачности текста, а отвара се и читав низ могућности везаних за уметање веза ка другим дигиталним објектима у сам текст и преплитање текста који настаје са тим објектима.

Немогуће је навести и описати све партикуларне елементе окружења који врше утицај на промену улога читалаца и аутора, као ни све појавне облике нових односа и модела који укључују текст, ауторе и читаоце, методе писања, као и

формате у којима је текст могуће приказати. Стога ћемо у наредним одељцима представити само неке, веома важне елементе окружења који на нов начин врше утицај на ауторе и читаоце и доприносе како фрагментацији окружења у коме аутори и читаоци пишу и читају, тако и убрзавању динамике ових процеса и њиховом преклапању и комплементарности што доводи до тога да је данас готово сваки аутор делом и читалац и обрнуто.

4.5.1 Издаваштво и продукција текста

Промене процеса који омогућавају да текст стигне до читаоца и да буде представљен у задовољавајућој и за аутора жељеној форми и формату у великој мери утичу на промене у улогама аутора и читаоца. Утицаји који су остварени на ауторе и читаоце као резултат промена самог чина стварања текста, а које су изузетно допринеле брзини његовог стварања и могућностима за измене и прераду текста и које баштинимо од технолошких промена насталих у другој половини двадесетог века настанком рачунара, бледе у поређењу са могућностима које су данас доступне у области презентовања текста. Технолошки изузетно захтевни процеси штампања папирних издања, али и организационо и друштвено захтевни процеси који треба да обезбеде квалитет, друштвену прихватљивост и друге елементе важне за процес презентовања текста читаоцима на папирном медијуму, данас су изузетно поједностављени у домену публиковања дигиталних текстова. Ово поједностављивање носи и опасност од губитка квалитета и следствено томе потребу да се изграде нови, додатни друштвени и други механизми који ће обезбедити да до читаоца који то жели заиста и стигну квалитетни текстови. Такође, процеси продукције текста, његовог техничког форматирања и формирања, додавања пратећих елемената и његово уобличавање у готов производ, које у ери штампаних материјала најчешће интуитивно повезујемо са форматом кодекса, данас су доступни најширим круговим корисника дигиталних технологија.

Презентовање текстова у микро форми, на пример путем микроблогинг сервиса Веб 2.0 као што је Твитер, омогућава високо дефинисано ауторство текста, и стога потенцијално велики друштвени утицај, што је у пракси у великом броју случајева и потврђено, уз изузетно ниску цену за аутора, односно веома мале ресурсе потребне да би текст стигао до читалаца на овај начин. Са друге стране готово иста методологија приказа текста, помоћу других Веб 2.0 технологија, као што су форум, блог или коментари на вести, омогућава подједнако лак и брз начин за приказивање текста, уз нижи степен дефинисаности ауторства, па према томе и мањи друштвени утицај сваког појединачног таквог текста. Ипак, овакви текстови узети збирно, остварују велики, можда чак и пресудан друштвени утицај. Поједностављивање технолошког процеса који

омогућава да текст стигне до милиона читалаца широм света у року од неколико минута или секунди од његовог настанка, креира основу за фундаментално промењену улогу аутора и читаоца и чини ове улоге комплементарним, а улоге великог броја читалаца и аутора се преклапају и они се готово истовремено јављају у обе улоге. Истовремено, овакве могућности отварају велика питања потребе, сврхе и друштвене функције читавог система који је са једне стране успоравао и отежавао процес преноса текста од аутора ка читаоцима, али је са друге стране обезбеђивао одређене норме и нивое квалитета и друштвене прихватљивости текста. Основно људско право на слободу говора и изражавања у овој области долази у мање или више привидну или стварну колизију са исто тако важним правом на квалитетно и истинито информисање, било да су у питању вести из конфликтних зона или зона угрожених природним катастрофама, спортски догађаји, научна саопштења, чланци или идеје везане за процесе истраживања и развоја. Питање које технолошке могућности отварају у овој области односе се на могућност да појединац ефективно филтрира податке који пристижу са разних канала комуникације који су му доступни и којима је изложен и да за читање одабере баш оне текстове који по квалитету одговарају његовим потребама, али и праву да не буде преварен и обманут. Паралелно све више постају актуелна питања везана за цензуру, која су одувек пратила сваки систем везан за припрему текста у процесу издаваштва. Услед убрзавања процеса стварања текста и могућности за његову презентацију читаоцима, ова питања се у крајњем исходу своде на питање постојања или непостојања текста, без великих могућности финијег утицаја на аутора и текст. Имајући у виду све ове чињенице и питања која отварају примене нове технологије, лако закључујемо да очекивања и навике аутора и читалаца, корисника библиотека и осталих група заинтересованих за њихово пословање не могу бити иста као и у времену када је процес у коме су аутори представљали свој текст публици био потпуно другачији, како по временском оквиру у коме се одигравао, тако и по самом свом садржају.

Продукција текста, процес који омогућава да се он појави пред читаоцем у форми и формату које је аутор замислио, претрпео је велике измене широком применом и доступношћу Веб 2.0 и других дигиталних технологија. Могућност да се креирају хибридни облици мултимедијалних садржаја, који укључују и текст,

као основни, али не и једини елемент и могућности за интеракцију, додавање и промену садржаја који овакве форме и формати у којима се текст данас уобичајено јавља пружају, уносе додатна преклапања и мешања улога аутора и читалаца и доприносе конвергенцији процеса читања и писања у појединим сценаријима стварања и коришћења текстуалних садржаја. Важност промена у процесима продукције текста, који обухватају и нове могућности за брзо, лако и ефикасно креирање мултимедијалних садржаја огледа се и у све већој заступљености едукативних садржаја из ове области у формалним образовним процесима (Krstev & Trtovac, 2014).

4.5.2 Приватно власништво, отворени приступ, пирати

Поједини процеси, појаве, покрети и активности које немају директне везе са ауторством и читањем остварују велики утицај на процесе настајања и коришћења текста. Овакве елементе, важне за процесе које изучавамо, можемо пронаћи у многим сферама људских активности, али овде ћемо се фокусирати на један ужи скуп елемената који су везани за друштвено окружење текста, аутора и читаоца, а који одређују право и могућност приступа тексту ради његовог коришћења, било у сврхе читања, било у сврхе даље ауторске дораде, прераде и укључивања у нове текстуалне и мултимедијалне целине.

Приватно власништво, једна од основних идеја и категорија на којима је изграђена Западна цивилизација, иако пресудно дефинише савремено глобално окружење није одувек битно утицало и на текст, ауторе и читаоца. Ауторско право на интелектуалну својину, па и на ауторски текст релативно је новија категорија у историји развитка Западне цивилизације. Технологија производње писаног текста и његове дистрибуције пресудно је утицала на овакав развој, па се тек после сазревања друштвених околности изазваних револуцијом штампане књиге појављују идеје које се односе на могућност да ауторски текст има одређену финансијску вредност и да у том смислу постаје важно ко има право да ту вредност реализује. Ауторска и сродна права која данас дефинишу ову област изузетно су наклоњена писцу односно ономе ко полаже право на текст, а то је често и издавач, који у неким жанровима, као што је научна литература и преовлађује као носилац ауторског права на текст. Изузетно дуги период забране коришћења ауторизованог текста, које се крећу и до 70 година након смрти аутора, уводе потенцијалну, а често и реалну немогућност коришћења текстова не само аутора који су савременици, већ и оних који су живели неколико генерација раније.

Са друге стране технолошке могућности дају прилику ауторима данас да поред интервенција у тексту дописивањем, прилагођавањем и слично, користе и делове текста као градивне јединице за састављање нових објеката, било потпуно текстуалних, било, што је много чешћи случај, мултимедијалних, у којима текст има важну улогу. На тај начин убрзавају се процеси креативности и иновација у широкој области људских активности, од уметности и књижевности, преко разних

области науке, па до забаве. Посебно су важне могућности за коришћење текста које има читалац, будући аутор, у области научног рада и истраживања. Ово се не односи само на научне жанрове који су блиски говорном језику, као што је на пример научни чланак, већ и на оне научне жанрове у којима је доминантна улога машина у анализи текста, као што је нано публикација. Захтеви за инвестиције у науку и у научна истраживања постају све већи, како расте сложеност научних експеримената и технологија које су у њима примењују, па се тиме и захтеви за оправдавање уложених средстава појачавају. Због тога, инвеститори, пре свих владе националних држава, али и органи међународних организација и удружења који финансирају научна истраживања, захтевају евалуирање резултата, како у смислу непосредних сазнања, тако и у смислу што већег коефинцијента повратка инвестиције (енг. ROI – Return on Investment), на чему на пример највише инсистира Европска комисија приликом разматрања даљих улагања у науку. Отуда и све већи притисак да се омогући слободан приступ текстовима, у области научног истраживања и научне комуникације, јер додатно коришћење научних текстова, научних резултата и сазнања може повећати коефинцијент повратка инвестиције у области улагања у науку.

Захтеви за слободан приступ научним текстовима долази и из кругова који траже да се јавно финансирана истраживања ослободе притиска и додатних трошкова издавача научних текстова, пре свега научних часописа који остварују велике профите. Оба ова правца, као и читав низ других иницијатива и предлога, на пример иницијатива за слободан приступ софтверу, данас конвергирају у правцу тражења решења која ће олакшати да се омогући слободан приступ што већем скупу ауторских текстова и других материјала, као и да се слободан приступ до оних текстова који су заштићени ауторским и сродним правима омогући за много краће време него што је то данас пракса. Један могући механизам доступан је путем покрета за отворени приступ *OA* (OpenAccess) и алата као што су лиценце које дефинишу ауторство у отвореном приступу (енг. CC –Creative Commons). Опредељујући се да своје текстове учине слободно доступним за јавност у складу са принципима отвореногприступа, аутори то чине одређујући једном од шест могућих лиценци опсег активности које су дозвољене читаоцима њиховог текста. На овај начин може се омогућити слободно коришћење делова

текста за стварање нових објеката, текстуалних или мултимедијалних, чак и у профитабилне сврхе, а све у складу са лиценцом којом се одређује режим коришћења датог текста.

Када разматрамо технолошки омогућене промене које утичу на читаоце и ауторе и процесе читања и стварања текстова, треба да имамо на уму и оне које не спадају у домен легалних активности, али су у неком степену друштвено прихватљиве у готово свим савременим заједницама. У питању су активности нелегалног коришћења ауторизованих текстова које се могу сврстати у скупину друштвених активности везаних за располагање пре свега дигиталним објектима упркос и противно законима о ауторским и сродним правима, које се збирно и помало колоквијално називају пиратерија. Овај феномен нарочито појачаног значаја и интензитета у периоду од појаве Веб 2.0 технологија које омогућавају брз, лак и ефикасан приступ и дељење оваквих садржаја додатно доприноси, уз претходно описане легалне начине приступа великим корпусима текстова других аутора, брисању граница између аутора и читалаца, јер омогућава још веће и брже преклапање процеса читања и писања, стављајући ауторима на располагање готово непрегледне и бескрајне изворе објеката које могу повезивати са својим текстом, преузимати делове, уклапати их, прерађивати, или пак само непрекидно консултовати у процесу стварања новог ауторског текста. Са друге стране и читаоци су подстакнути непрегледном масом доступних текстуалних објеката и могућностима за поделу ових објеката, интерактивност и сарадњу коју то изазива и додатно охрабрени да се у процесу читања све више препуштају улози аутора вршећи итервенције на ауторским текстовима, препоручујући делове текста или читаве текстуалне објекте, размењујући мишљења, утиске и садражаје са другим читаоцима и користећи генерално све оне функције и све оне алате који доводе до конвергенције процеса читања и писања на почетку друге деценије двадесет и првог века. Наравно, постоје и негативни аспекти ових процеса, који се пре свега огледају у лакоћи плагирања текстова, како директним приписивањем ауторства за текстове других, тако и на друге начине, на пример коришћењем идеја или резултата без одговарајућег навођења ауторства или применом метода које прикривају плагирање, као што су препричавање комбиновање делова текста различитих аутора без навођења извора и одобрења и слично. Да би се сузбили

негативни утицаји, а искористиле позитивне стране технологија које су нам све више на располагању, потребно је развити нове друштвене механизме који ће на одговарајући начин одговорити на изазове које технологија свакодневно пред нас поставља.

4.5.3 Електронски текст и уређаји за читање

Представљамо кратак преглед технолошких иновација које подстичу и омогућавају сарадњу и ауторство, а утичу на процес читања, уз напомену да ове технологије омогућавају сарадњу при читању на сваком месту, у свако време и за сваки садржај.

Читачи електронских књига *Kindle*, компаније *Amazon*, нудемогућности које подстичу сарадњу и ауторство при процесу читања (https://kindle.amazon.com/). Функције креирања бележака и обележавања текста, добро познате како са папирних, тако и са електронских издања, сада су допуњени могућностима да се преко одабраних социјалних мрежа ови новокреирани садржаји поделе са другим читаоцима. Пратећи одређене читаоце и садржаје које они креирају током процеса читања, можемо унапредити свој одабир литературе и промишљања прочитаног. Функција *Popular Highlights* омогућава читаоцу да види колико других читалаца је одређени део текста обележило као значајан, што свакако утиче на избор дела текста који ће се пажљивије проучити при активности читања. Од значаја је и функција консултовања речника, која омогућава читаоцу који чита на страном језику, али у неким ситуацијама и читаоцима који читају на матерњем језику, лакше разумевање текста. Ова функција иако није директно везана за сарадњу са други читаоцима представља нови, интерактивни аспект дигиталног читања и у том смислу недвосмислено утиче на промене у процесу читања.

Многи софтверски алати који подстичу сарадњу и унапређују процес читања потичу из области едукације, у којој продуктивност процеса читања свакако има важну улогу. Један такав софтверски алат је *Vital Source Bookshelf* који нуди виртуелно радно окружење (http://bookshelf.vitalsource.com/). Овом окружење симулира читање са папирног издања, а пружа и додатне функције сортирања и прегледања садржаја и дељења забележака. На овај начин се при активности читања подстиче процес одабирања садржаја, одређује којим садржајима ће се посветити већа пажња, а сарадња међу корисницима који деле садржаје утиче на избор литературе и промишљање прочитаног садржаја.

Софтверски алат *Inkling*[4] (https://www.inkling.com/) развијен је посебно за таблет рачунаре *iPAD* компаније *Apple* и доноси врхунски дизајн и функционалност која подстиче креативност и сарадњу. Овај софтверски алат намењен пре свега за едукативна окружења, омогућава да студенти прате белешке својих колега, али и предавача. На овај начин значајно се утиче на процесе избора литературе и промишљања прочитаног садржаја, као и на сам избор делова текста којима ће се при активности читања посветити пажња.

Компанија Copia отишла је најдаље у развоју концепта друштвеног читања (http://www.thecopia.com/home/index.html). Она је развила посебну класу уређаја и одговарајуће софтверске алате посебно дизајниране за њих чији једини циљ је да подстакну сарадњу и ауторство код читалаца. Ови уређаји називаниweReader, представљају први комплетно развијен систем за друштвено читање који је од почетка пројектован са идејом да читање није само индивидуална активност. Дељење бележака и обележених делова текста, праћење активности других читалаца, омогућавање дељења садржаја са одређеним групама читалаца, само су неке од могућности које ови уређаји нуде. Посебна предност ових уређаја је квалитет функција које нуде, а који потиче од комплементарности хардвера и софтвера који требада подстакне друштвено читање. Апликација *iAnnotate PDF* за *iPAD* омогућава креирање забелешки и обележавање делова текста помоћу уређаја који физички подсећа на класичну оловку (http://www.branchfire.com/iannotate/). Овај уређај и одговарајућа апликација омогућавају „писање оловком“ по документима типа *PDF* на уређају *iPAD*, а омогућено је и дељење овако креираних белешки са другим корисницима. Овај пример система који омогућава корисницима да се понашају онако како су већ навикли пример је за то да се нове навике и нови процеси често креирају на основама старих и познатих, а који су се доказали као једноставни и поуздани.

[4]Овај алат добио је име по дискусионој групи студената Универзитета Оксфорд која се тридесетих година двадесетог века бавила разматрањем проблема у књижевности

4.5.4 Флуидне књиге

Флуидне публикације представљају резултат колективног ауторства у временском континууму у коме трају (Adema, 2012). Расположива технологија омогућава ауторима данас да постигну такву динамику измена текста да се може рећи да је текст константно променљив, да тече. За концепт флуидних публикација веома је важан концепт отвореног приступа знању и слобода приступа, преузимања и мењања текста, као и комбиновања више текстова, што све омогућава стварање оваквих публикација. Фиксирање текста у датом временском тренутку, његово замрзавање, за одређене сврхе коришћења, као што је едукација, обично се повезује са ограниченим временским трајањем оваквог замрзнутог издања, док се рад на верзији текста која тече наставља одмах или после неког времена.

У оквиру концепта течних, односно флуидних књига нарочито је интересантан експериментални и пионирски рад доступан на Интернет страници http://liquidbooks.pbworks.com/ (последњи пут посећена 6. јуна 2014) која представља платформу за сарадњу, коауторство и објављивање у формату флуидне књиге. Уредници ове серије издања Г. Хол (Gary Hall) и К. Бирчал (Clare Birchall) позивају све заинтересоване да се укључе у пројекат и да допринесу креирању садржаја у неколико серијала издања доступних путем ове платформе. Са технолошке стране гледано у питању је платформа базирана на вики (енг. wiki) технологији, чије карактеристике су приказане у одељку 5.2.4, а концепт и могућност овакве врсте сарадништва по природи је исти као и онај везан за велики број других вики страница. Наиме, вики технологија омогућава снимање свих претходних верзија садржаја тако да је могуће постићи накнадни консензус свих коаутора о евентуално спорном садржају или садржају који је уклоњен без сагласности осталих коаутора. Међутим, концепт флуидне књиге се идејом производа који се жели створити разликује од великог броја других садржаја створених вики технологијом. У великом броју случајева ова технологија служи да би се креирали релативно мањи текстуални садржаји, на пример када се она користи за описивање пословних процедура, описа пословних активности или извештавање. Такође можемо уочити и разлику у односу на пројекте који имају замашан обим, као што је Википедије која је заснована преовлађујуће

наенциклопедијском приступу. Основна идеја израде ове енциклопедије није стварање веома динамичног текста већ се теже стварању великог броја релативно фиксних, статичних текстова који се односе на широк опсег појмова. Анализирајући измене које одређени текстови на Википедији трпе било услед жеље да се садржај унапреди и прошири, билода би се подаци освежили и ускладили са савременим збивањима у свету, уочавамо да су ретки примери када се ове промене непрекидно одвијају таквом динамиком да можемо рећи да је текст који је у питању динамичан у тој мери да га можемо класификовати као флуидан. Са друге стране концепт флуидних књига који представљају Г. Хол и К. Бирчал омогућава промене текста, односно садржаја који је првенствено текстуалан, на нивоу странице. Страница овде представља сегмент дигиталног материјала који може да садржи поред текста и видео записе, слике, аудио снимке и све друге врсте дигиталних објеката за које аутори процене да ће на најбољи начин пренети читаоцу идеје које желе да искажу. На овај начин се истичу предности и могућности савремених дигиталних технологија у области креативности и ауторства. Овим се, такође, на врло јасан начин поставља питање везано за могућност коришћења свих потенцијала које дигитлане технологије могу понудити издавачима данас, а које они у претежном броју случајева не користе, већ из читавог скупа могућности које су им на располагању користе само оне које им омогућавају стварање дигитализоване копије штампаног издаваштва, придржавајући се у готово свим елементима традиционалне парадигме везане за формат кодекса.

Друга важна карактеристика концепта који разматрамо је слободно коришћење ауторских садржаја других, трансформација, комбиновање, прилагођавање и преправљање већ постојећих текстуалних, визуелних или аудио и видео сегемената да би се постигао жељени циљ и на најефикаснији начин пренеле идеје аутора. Стога ћемо на страницама књига које су резултат овог пројекта наилазити на делове снимака са сервиса за поделу видео материјала Јутјуб, целе есеје реномираних аутора као што је Ж. Дерида или делимично преправљене или у потпуности прерађене, до готово непрепознатљивости, текстове других познатих аутора који су послужили као основа за каналисање нових идеја. Важно је напоменути да коришћење материјала других аутора у ове

сврхе мора бити у складу са принципима ауторског права, односно да се за ове сврхе могу користити само материјали за које су аутори посебном лиценцом предвидели овакав начин коришћења или они материјали који су у јавном домену употребе.

4.5.5 Нано публикације

Нано публикација представља специфичан облик публиковања научних резултата. Она представља најмању јединицу знања коју је могуће публиковати и референцирати (Mons & Velterop, 2009). Основни део нано публикације представља релација три концепта: субјекта и објекта, које повезује предикат. Овакав триплет често се назива *RDF* (енг. Resource Description Framework) триплет пошто је заснован на *RDF* спецификацијама које одржава и развија конзорцијум *W3C* (енг. World Wide Web Consortium)[5]. Сама спецификација нано публикације, која се исказује помоћу проширивог (мета) језика за означавање текстуалних докумената *XML* (енг. Extensible Markup Language), јасно дефинише у заглављу веб ресурсе које користи, а од којих *RDF* спецификације спадају међу најважније. Илустрација овога је пример заглавља једне нано публикације преузете са Интернет презентације (http://nanopub.org/wordpress/?page_id=57) онлајн заједнице научника и истраживача Nanopub која развијаја стандарде за нано публикације и промовише њихову употребу:

@prefix nanopub: <http://www.nanopub.org/nschema#> .
@prefix dcterms: <http://purl.org/dc/terms/> .
@prefix opm: <http://purl.org/net/opmv/ns#> .
@prefix pav: <http://swan.mindinformatics.org/ontologies/1.2/pav/> .
@prefix rdfs: <http://www.w3.org/2000/01/rdf-schema#> .
@prefix sio: <http://semanticscience.org/resource/> .
@prefix xsd: <http://www.w3.org/2001/XMLSchema#> .
@prefix : <http://rdf.biosemantics.org/vocabularies/gene_disease_nanopub_example#> .

RDF триплет представља везу три ентитета, субјекта. објекта и предиката. Предикат квантитативно описује везу која постоји између два ентитета, субјекта и објекта. Као пример наводимо део исте нано публикације који се односи на дефиницију *RDF* триплета, односно тврдњу (енг. Assertion) како овај део

[5]Међународна невладина организација за стандардизацију веба, http://www.w3.org/

публикације називају његови творци:

```
:NanoPub_1_Assertion {
  :Association_1 a sio:statistical-association ;
    sio:has-measurement-value :Association_1_p_value ;
    sio:refers-to <http://bio2rdf.org/geneid:55835>, <http://bio2rdf.org/omim:210600> ;
    rdfs:comment "This association has p-value of 0.00066, has attribute gene CENPJ (Entrenz gene id 55835)
        and attribute disease Seckel Syndrome (OMIM 210600)."@en .

 :Association_1_p_value a sio:probability-value ;
    sio:has-value "0.00006562110374697 12"^^xsd:float .
```

У овом примеру у питању је описивање везе између гена и генетског поремећаја чија је квантитативна вредност, односно снага везе дата статистичком вредношћу, а која у овом конкретном случају износи 0.00066. Осим самог триплета нано публикацију чине још и контекст и информације о нано публикацији, који садрже податке неопходне за разумевање везе представљене триплетом, као и податке потребне да би нано публикација могла да се реферишеи да се одреди њен аутор. Као пример наводимо и преостале делове већ поменуте нано публикације:

```
:NanoPub_1_Provenance {
  :NanoPub_1_Assertion opm:wasDerivedFrom
<http://rdf.biosemantics.org/vocabularies/text_mining/gene_disease_concept_profiles_1980_2010> ;
    opm:wasGeneratedBy
<http://rdf.biosemantics.org/vocabularies/text_mining/gene_disease_concept_profiles_matching_1980_2010> .

:NanoPub_1_Pubinfo {
  : pav:authoredBy <http://www.researcherid.com/rid/B-6035-2012> ,
```

<http://www.researcherid.com/rid/B-5927-2012> .
: pav:createdBy <http://www.researcherid.com/rid/B-5852-2012> ;
dcterms:created "2012-03-28T11:32:30.758274Z"^^xsd:dateTime ;
dcterms:rights <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/> ;
dcterms:rightsHolder <http://biosemantics.org> .

Специфичност нано публикације је да погодује колективном ауторству, јер омогућава поделу посла на истраживача, онога ко уочава одређену релацију између концепата у већој бази података, и онога ко ради на константној доступности публикације обезбеђивањем метаподатака. Поред ових улога формат нано публикације нуди и улогу за оне који креирају јединствене спискове, односно базе података елемената који чине нано публикације – концепата. То могу бити објекти и субјекти триплета, на пример гени и генетски поремећаји, али и подаци који чине информацију о нано публикацији, на пример идентитет аутора, у овом случају дефинисан преко међународне базе идентитета аутора *Researcherid* (www.researcherid.com).

Важност нано публикација огледа се у могућности да се помоћу њих изразе научне истине добијене увидом у базе података. Повезивање субјекта и објекта трећим ентитетом, предикатом, омогућава успостављање веза – триплета – које је могуће уочити у базама података како насталим новим истраживањем, тако, што је можда још важније, у базама података које су настале у претходним истраживањима и које вероватно крију још важних закључака, али за чије проучавање нема довољно ресурса у институцијама или научним заједницама у којима су настале. Поред самог триплета који чини срж нано публикације, њен саставни и неизоставни део чине и метаподаци који описују различите аспекте важне за разумевање нано публикације у оквиру научне заједнице која ће га користити, као и они метаподаци који носе податке важне да би се накнадно приписала заслуга за стварање и одржавање – курацију, нано публикације. У оваквом контексту отвара се значајан прстор за научнике из земаља у транзицији и развоју, који немају довољно средстава за истраживање и стварање нових база података, а имају знање и искуство да прегледањем постојећих база података у њима уоче важне правилности и на основу тога донесу закључке о новим научним

сазнањима. Такође отвара се могућност и за библиотекаре који се старају о дуготрајном чувању и доступности нано публикација да се њихов рад тачно квантификује и додели му одговарајућа вредност, на пример у односу на цитираност нано публикација које се чувају у њиховим колекцијама.

Утицај који нано публикације и сличне форме које се развијају у форми триплета имају на процесе читања и писања огледа се у потпуној трансформацији комуникационих метода и техника у одређеним областима које су предмет садржаја оваквих формата текста. Машинска читљивост нано публикација омогућава прецизно лоцирање садржаја који се односе на тачно тражену област интересовања читаоца. Потребе за новим знањима и вештинама потребним да би се процес читања неометано одвијао нарочито су изражене када се говори о оваквом и сличним облицима текстова. Једна од основних идеја које стоје иза креирања концепта нано публикација је немогућност постојећих форми и формата научних комуникација, као што је научни чланак, да због различитих технолошких и друштвених разлога који прате процес креирања и публиковања текста, задовоље нарасле потребе обима, али и квалитета научне комуникације. Потреба да се прегледом све постојеће литературе буде стручан у уској области сопственог деловања све је више урушена услед огромне продукције научних текстова у свим областима научног деловања. Са друге стране постојећи формати текста који се користе у сврхе научне комуникације нису у потпуности одговарајући за пренос научних сазнања у одређеним формама, као што су на пример базе података или аудио-визуелни материјали. Имајући све ово у виду закључујемо да нано публикације и сличне форме текстуалног изражавања отварају велике могућности за унапређење научне комуникације, али и представљају додатни елемент који утиче на промене у процесима стварања и коришћења текста, а тиме и на пословне могућности библиотека.

4.6 Закључци: Нови корисник библиотеке

На основу изнетих размишљања о суштини савремених процеса стварања и коришћења текста, као основе пословања у библиотекама, могуће је доћи до одређених закључака везаних за промењене навике и очекивање корисника библиотеке, али и чланова других група заинтересованих за њено пословање.

У области проналажења података који потенцијално могу да доведу до креирања информација високе вредности корисницима библиотеке на располагању су данас напредни алати за претрагу који омогућавају аутоматизацију оних делова посла везаних за проналажење података који се могу карактерисати као структурирани, наравно на скуповима података који су машински читљиви. Такође и приликом анализе самог текста, за шта је до сада једини начин био традиционална метода интерпретације текста, све више се појављују алати и технике који омогућавају аутоматизовање овог процеса, за сада у жанровима који припадају домену научне комуникације, и текстовима који носе структуриране податке као што су табеле или графикони. Даље, корисници се и у областима везаним за забаву све више ослањају на алате за препоруку садржаја, а изузетне могућности данас доступног софтвера који учи на основу претходног понашања корисника и који се може циљано тренирати за филтрирање садржаја из тако хетерогених извора као што је микроблогинг сервис Твитер или међународна дневна штампа, отварају значајна питања о ефективности услуга које данас пружају библиотеке у домену референсних услуга и потребу да се преиспитају начини планирања развоја ових сервиса у средњорочном периоду.

Високи квалитет машински генерисаних текстова пружа корисницима библиотека реална очекивања да ће се у многим областима у којима до сада то није било могуће појавити текстуалне интерпретације података и на тај начин олакшати разумевање или испунити неке специфичне корисничке жеље које могу настати у читавом низу специфичних области, као што је случај који смо презентовали, а који је везан за спортско извештавање са школских спортских догађаја. Тако, на основу једног технолошки омогућеног феномена, данас настаје ново очекивање корисника библиотека, које из више специфичних области у којима настаје и из којих навике корисника могу вући порекло, се лако шири и постаје једно готово генерално очекивање, у овом конкретном случају за

текстуалним садржајем који описује податке, а можемо замислити многобројне друге примере у најразличитијим областима, на које библиотека треба да, као јавно финансирана и непрофитна организација, има одговор у виду адекватне услуге.

Могућности које различити алати, од оних који омогућавају аутоматско креирање текста, па до оних који служе за презентацију текста широкој публици, а од којих су многи лако и брзо, а у великом броју случајева и бесплатно доступни корисницима, омогућавају суштинску промену положаја и улоге читаоца – корисника, као пасивног корисника текста. Алати и софтверска решења која омогућавају интерактивност, сарадњу и дељење садржаја у процесу читања, али и читав низ новина које утичу на процес писања омогућавају конвергенцију ова два процеса за оне ауторе и читаоце који се определе да искористе предности које пружа дигитална револуција. Овакав нови корисник, истовремено и стваралац и корисник текста представља стварни изазов у пословању библиотека данас, а још више у средњорочном периоду, имајући у виду динамику процеса који су у позадини описаних промена. Овај изазов увећава комплексна природа утицаја друштвеног и технолошког окружења на процесе читања и писања, као и сложеност резултујућег преклапања и конвергирања ових пороцеса. Стога, као резултат имамо не једну врсту новог корисника, већ читаву палету корисника, сврстаних у бројне корисничке групе, настале у најбољој традицији концепта дугачког репа, које својом малобројношћу и специфично дефинисаним односом према променама које су њихови чланови прихватили у подручјима читања и писања, имају и читав низ специфичних очекивања и навика и следствено томе захтева у односу на услуге које нуди библиотека.

Реалност савременог пословног окружења је да данас појединац умешним коришћењем алата који су на располагању и уз висок степен креативности и оригиналности, може да засени у смислу медијске пажње или друштвеног утицаја чак и на дужи рок, читаве институције које послују у оквирима традиционалних пословних модела. Ово ставља библиотеке у тешку позицију избора између традиционалног пословања, које подразумева дељење ресурса како би се услуге пружиле за све различите корисничке групе, а што данас може довести до тога да многе услуге не буду одговарајуће очекивањима корисника, и концентрисања

ресурса ради пружања услуга за само неке корисничке групе, што може довести до задовољавајућег нивоа услуга за те корисничке групе, али и потпуног изостанка услуга за друге корисничке групе. Избор било које од ове две пословне стратегије носи потребу да се она оправда и објасни групама заинтересованим за пословање библиотеке, а у вези пословних и друштвених последица које овакви избори носе. Немогућност да се услужи читав опсег корисника који чине велики број, малобројних специфичних група, насталих у оквиру концепта дугачког репа, захваљујући променама у процесима читања и писања, и истовремена потреба да се одговори на захтеве настале услед непрофитне природе пословања и јавних извора финансирања, доводи до потребе да се пословање библиотека фундаментално мења.

Једно решење у ситуацији у којој библиотеке на располагању немају довољно ресурса, пре свега материјалних, да свим корисничким групама пруже услуге на задовољавајући начин, јесте да се у библиотекама примене нове методе и технике које ће довести до радикално ефикаснијег коришћења расположивих ресурса. Имајући у виду да је у савременом пословању акценат све више на људским ресурсима, односно развоју креативности и капацитета у области самосталног учења и целоживотног образовања запослених, а све мање на расположивим материјалним ресурсима, решење је потребно тражити у могућностима да се уз што мање материјалне трошкове у што већој мери унапреде знања и вештине запослених, као најважнији и навреднији библиотечки ресурс. Имајући у виду искуства теорије развоја људских ресурса закључујемо да је могући начин за трајно унапређење људских ресурса у библиотекама промена начина сарадње и комуникације која се одвија како између запослених тако и између запослених и осталих група заинтересованих за пословање библиотеке. Ову специфичну, свеобухватну промену метода сарадње и начина комуникације у библиотекама називамо нова пардигма сарадње у библиотекама. Она настаје на основама потреба, очекивања и навика корисничких и других група заинтересованих за пословање библиотеке изложених у овом поглављу. У наредним поглављима позабавићемо се конкретизацијом начина реализације нове парадигме сарадње у библиотекама у оквирима концепата Библиотека 2.0 и Предузеће 2.0.

5 Сарадња са корисницима – Библиотека 2.0

Концепт интензивиране комуникације која прелази у сарадњу са корисницима библиотеке, познат као Библиотека 2.0 отвара нове перспективе пословања убиблиотечко-информационој делатности. Технологијама омогућене и на технологијама засноване промене чине да и оне активности корисника које су до сада сматране пасивним конзумирањем услуга, постану део активне сарадње и да унапреде пословање, увећају квалитет услуга и поставе важан темељ за одрживу компетитивну предност библиотека. Веб 2.0 технологије омогућавају укључивање корисника на више нивоа. Први је већ поменути, који пасивне активности коришћења услуга библиотеке претвара у активну подршку и основу за даљи рад. Сложенији нивои укључивања корисника у рад библиотеке, коришћењем сервиса Библиотека 2.0 омогућавају креирање нове вредности на основама постојећих услуга библиотеке било да је у питању домен креирања мета података о услугама библиотеке, креирање самих метаподатака о материјалима које чува и организује библиотека или је у питању највиши ниво сарадње у коме корисници креирају материјале за друге кориснике и на тај начин непосредно обогаћују фонд библиотеке. Овде треба појаснити да се под фондом библиотеке подразумевају сви они материјали које библиотека чува, или организује, ради даљег презентовања корисницима. Ово би била најгрубља подела на три нивоа могућих начина укључивања корисника у пословање библиотеке. У овом поглављу детаљно ћемо размотрити могућности и потребе укључивања корисника у пословање библиотеке, презентовати савремене алате за то, размотрити укључивање корисника у пословање библиотеке у физичком простору и најзад указати на партиципативну библиотеку као идеју која је истовремено и жељени циљ увођења сервиса Библиотека 2.0 у традиционалну библиотеку и основа за будуће успешно пословање библиотеке у динамичном, дигиталном, глобализованом пословном окружењу.

5.1 Учествовање корисника у радним процесима у библиотеци

Идеја да комуникација са корисницима везана за библиотечке услуге треба да буде интерактивна, тј. да се пословање у некој мери модификује на основу повратне информације од корисника није нова. Књиге утисака, сандучићи за предлоге, жеље и мишљења, прикупљање информација о задовољству корисника и могућностима да им се боравак у библиотеци и рад учини лакшим, угоднијим и ефикаснијим само су неке од метода примењиваних у традиционалним библиотекама како би се искористили потенцијали корисника за унапређивање пословања. Могућности унапређења квалитета и квантитета комуникације, циљаног омогућавања да корисник одреди степен анонимности у коминикацији, што све омогућавају Веб 2.0 технологије, створили су средином прве деценије 21. века основу за концепт нових библиотечких сервиса познат као Библиотека 2.0. У делу прегледа литературе који се односи на ову област представили смо различите идеје и могућности ових технологија и њихове примене у библиотекама. Сада ћемо детаљније размотрити суштинске особине ових сервиса и технологија који чине њихову основу, као и концептуалних оквира у којима настају.

Основни принцип који оличава суштинску потребу за успостављање сервиса Библиотека 2.0 односи се на немогућност управљања знањем у широком опсегу од креирања функционалних таксономија које дефинишу опште поље научног деловања, па до анотирања атомских елемената знања каква је реченица или пасус научног текста или слика или видео снимак. Ова немогућност последица је енормног убрзања продукције знања у сваком замисливом облику, од база података везаних за научна истраживања, па до велике количине популарних садржаја, од оних насталих у оквиру креативних индустрија, па до оних много обимнијих које стварају корисници уз помоћ бесплатних Интернет алата. Парадигма традиционалне библиотеке подразумевала је могућност библиотекара стручњака за одређену област да одреди шта је вредно чувања, затим креирање метаподатка о објекту који се чува, а што ће омогућити будућим корисницима да га лако користе, пронађу га, оцене у односу на своје потребе и физички дођу до њега у библиотечком систему. Оваква парадигма пољуљана је на свим својим основама масовном производњом знања оличеном у невероватној количини доступних садржаја и готово свакодневном проширивању могућности описа ових

садржаја по различитим критеријумима. Све већа специјализација у научним областима, неопходна да би се разрешили све деликатнији проблеми којима се наука бави подсећа нас на модел дугог репа који је потекао управо у области Веб 2.0 технологија како би се описала могућност и реалност да се услужи велики број корисника подељен у бројне корисничке групе, које окупљају кориснике заинтересоване за веома специфичне садржаје или услуге. Било да се наш пример односи на науку и тиме научне библиотеке или популарну културу и тиме јавне библиотеке модел дугог репа је релевантан у савременом окружењу јер на најбољи начин описује поделу корисника на велики број група заинтересованих за одређене садржаје и могућност да оне буду опслужене, што у збиру енормно повећава обим пружене услуге у поређењу са традиционалним моделом у коме је само неколико врста услуге или садржаја било доступно за све кориснике. У оваквом окружењу није могуће да библиотекар на нивоу личног знања или институција на нивоу колективног знања организације суверено влада свим областима које се потенцијално могу понудити корисницима. Уколико се жели постићи унапређење пословања од традиционалног модела који је нудио само неколико опција за корисника, ка моделу дугачког репа који нуди готово персонализовану понуду за појединачног корисника, а свакако понуду која се односи на малу групу корисника заинтересованих за уску и специфичну област, потребно је и неопходно укључити кориснике у процесе рада како би се искористила експертиза коју они имају у уским, специфичним областима за које су заинтересовани. Таква парадигма сарадње у библиотекама, у овом случају са корисницима, се помера од модела у коме библиотекар зна, ка оном моделу у коме библиотекар зна где, тј. код кога, да знање потражи и пронађе.

Дакле, потреба да се интензивира комуникација са корисницима и они укључе у пословање библиотеке путем коришћења Веб 2.0 технологија прати логику развоја пословања и доступности садржаја на Интернету. Са тим у вези библиотеке, овде се мисли пре свега на њихове организационе јединице задужене за односе тј. комуникацију са корисницима, могу да развијају мрежу краткорочних и средњорочних релација са корисницима, који у временском периоду у коме траје њихово интересовање за библиотечке услуге доприносе пословању библиотеке у сфери свог интересовања и на начин који одговара њиховој потреби за дељењем

садржаја и знања, али и остваривањем утицаја на велики систем какав је библиотечки, као и на велики број корисника, који су преко оваквог система доступни утицају појединца. Такође, библиотеке за развој сервиса Библиотека 2.0 могу да искористе и личне потребе корисника за уређивањем оног дела сервиса који је њима лично потребан и који користе. Наиме, неки корисници биће пре заинтересовани за сервисе библиотеке који се остварују путем друштвених мрежа, док ће неки други бити заинтересовани за оне који се остварују коришћењем библиотечког форума. Такође корисници могу у односу на своје потребе дати допринос, коришћењем, уређивањем садржаја, на пример креирањем метаподатака, или креирањем садржаја, у оквиру оних сервиса који се служе синхроном или пак асинхроном комуникацијом, као што су, на пример, видео разговори (чат) и материјали настали на основу њега или преписка у оквиру форума. Као што видимо мотивација корисника може бити различита, као што могу бити и различити облици активности у које се корисници могу укључити. Последица овога је да ће само широк опсег расположивих сервиса Библиотека 2.0 моћи да прикупи приближно целокупан потенцијал корисничке активности за једну библиотеку, што опет говори о потреби остваривања економије обима тј. груписања библиотека у конзорцијуме и удружења чиме се ово најпре може постићи.

Размотримо посебно сваки од наведених нивоа комуникације, односно сарадње са корисницима у оквиру концепта Библиотека 2.0. Најједноставнији облици комуникације су они у којима корисници самим коришћењем услуга библиотеке, односно сервиса Библиотека 2.0, дају допринос пословању библиотеке. Ово захтева имплементацију одређених технолошких решења која чине видљивим и мерљивим активности корисника. Као пример можемо навести могућност постављања бројача у електронском каталогу библиотеке који показује колико је корисника већ позајмило одређени објекат. Ако је укупан број позајмљених објеката довољно велики, креће се у стотинама хиљада, онда је ово својеврсни индикатор популарности објеката и тиме се функција препоруке, какве у великом броју библиотека имамо у виду активности као што је препорука књиге дана, месеца и слично, аутоматизује. Овакав приступ подложан је свакој врсти критике ако се примењује слепо, без разумевања да је у питању општи приступ

материји и да су изузеци и одступања присутни, као и да се специфичне потребе које одступају од преовлађујућег профила корисничке групе не могу сврстати у ово правило и решити овом методом.

Најопштије речено, креирање метаподатака представља основу наредног нивоа сложености комуникације са корисницима, на коме она узима такав облик да поруке које корисници шаљу представљају активно учешће у пословању библиотеке и доприносе основним функцијама рада библиотеке као што је организовање библиотечког фонда, где се под фондом подразумева целокупан доступни материјал који потпада под неке од функција библиотеке као што су чување и организовање материјала. Корисници се могу укључити у унапређење функција везаних за организовање фонда библиотеке, кроз допуне већ постојећих каталошких записа, обележавање етикетирањем објеката фонда, било да су у питању дигитални или штампани објекти, а могу се укључити и путем креирања посебних колекција које нису претходно уређене по библитечким правилима и шемама израде метаподатака. У другом сценарију, библиотекарима примарно припада улога модератора, односно уредника садржаја који креирају корисници, док је у првом сценарију ова улога секундарна, док библиотекари задржавају као примарну своју традиционалну улогу оних који уређују и организују садржај библиотечког фонда.

Подједнако сложен ниво ангажовања корисника могуће је остварити у области организације специјалних догађаја, било да су у питању догађаји првенствено едукативног типа или су у питању забавни и научно-популарни догађаји. У свим овим случајевима корисници се укључују у активности по унапред предвиђеном сценарију, на начин који карактерише одређени степен изградње библиотеке као установе у чијем раду учествују корисници, а који је дефинисан пре свега капацитетима библиотеке да искористи потенцијални допринос корисника у реализацији ових програма. Програми и специјални догађаји у којима активно учешће узимају и корисници могу се организовати, опет у складу са капацитетима библиотеке као организације, у виртуелном или физичком простору, а догађаји који комбинују најбоље аспекте оба простора и који пружају временски континуирану могућност учешћа корисника представљају

идеал коме треба тежити у оквиру изградње библиотеке каоустанове у чијем раду учествују корисници.

5.2 Веб 2.0 технологије

Веб 2.0 технологије омогућавају повезивање са корисницима у дигиталном, Интернет окружењу које је специфично по многим карактеристикама. Ове карактеристике чине основу нових навика и очекивања корисника, јер широка присутност Веб 2.0 технологија и њихово свакодневно коришћење, чини да многе активности, као што су дељење садржаја, жеља за ауторским исказивањем или ослањање на мишљења многобројних других корисника постану готово интуитивно присутни у контакту са свим Инетернет презентацијама једне, по броју све значајне, групе корисника библиотека. Стога је потребно да појаснимо неке каркатеристике данас највише коришћених Веб 2.0 технологија, како бисмо могли касније, да лакше дефинишемо могућности за њихову употребу у библиотекама. Неке од Веб 2.0 технологија се функцијама и карактеристикама преклапају, па је потребно указати на преовлађујуће карактеристике појединих технологија, како би се лакше разумели разлози за специфичностима њихове примене и употребе у библиотекама. Веб 2.0 технологије представљају данас специфичну врсту моста ка корисницима у библиотекама и познавање њихових основних функција и опсега могућности представља добру полазну тачку за успешну примену у специфичном библиотечком окружењу.

5.2.1 Друштвене мреже на Интернету

Друштвене мреже на Интернету представљају услужне Интернет странице које појединцима омогућавају да (Boyd & Ellison, 2007):

- направе јавни профил или профил који је делимично јавни, а у оквирима омеђеног система,
- праве листе корисника са којима су повезани,
- виде и користе своје и листе других корисника за размену информација.

Терминологија везана за појам друштвених мрежа показује занимљиве варијације, па тако поред овог основног термина постоји и термин странице за друштвено умрежавање (енг. social networking sites) који указује на важност процеса друштвеног повезивања и динамику односа корисника оваквих Интернет страница. Развој и еволуција друштвених мрежа у последњих десетак година чине да оне постају све специфичнија врста медијума, па отуда и употреба термина друштвени медији (енг. social media) којим се они све чешће описују.

Историјат развоја друштвених мрежа на Интернету везан је наравно за постојање ове нове технологије, чија је важна сврха од зачетка управо комуникација. Стога користимо претходно дату дефиницију и везујемо почетке друштвених мрежа на Интернету за 1997. годину и Интернет страницу www.sixdegrees.comна којој је било могуће правити корисничке профиле, листе пријатеља и прегледати листе других корисника. Динамичан развој друштвених мрежа на Интеренту везује се за појаву нових сервиса, њихов успон, опадање и нестајање. Један од првих примера овог модела је друштвена мрежа Friendsterкоја је 2003. године окупила велики број корисника, али је касније потпуно ишчезла. Карактеристике друштвених мрежа постају од средине прве деценије 21. века све више присутне код различитих Интернет сервиса. Многи од данас најпопуларнијих Интернет сервиса за дељење садржаја дугују своју популарност у почетним фазама рада карактеристикама преузетим од друштвених мрежа. Youtube сервис за дељење видео садржаја, Flickr сервис за дељење фотографија, и LastFM сервис за дељење музичких садржаја омогућавају, поред других функција и прављење профила и листа пријатеља, као и прегледање листа пријатеља других

корисника.

Сазревање друштвених мрежа на Интернету, у периоду њиховог постојања које је дуже од једне деценије, дозвољава да се и њихове карактеристике додатно дефинишу и разграниче. Једна таква дефиниција издваја седам функција друштвених мрежа на Интернету (Kietzmann et al, 2011):

- Идентитет представља функцију која дефинише до које мере корисници могу представити детаље о себи на друштвеној мрежи.
- Дељењем се означава могућност и степен до кога корсници могу да размењују, деле и примају садржаје путем друштвене мреже.
- Груписање представља облик уређености корисника у оквиру друштвене мреже односно могућност за стварање заједнице корисника.
- Углед представља могућност да корисници сазнају друштвени положај других корисника и контекст њиховог постојања на друштвеној мрежи.
- Односи дефинишу начин на који корисници могу међусобно да се повезују у оквиру друштвене мреже.
- Присуство на мрежи дефинише у којој мери су корисници свесни присуства једни других на друштвеној мрежи.
- Размена одређује начине комуникације међу корисницима у оквиру друштвене мреже.

Имајући у виду дефинисане функције друштвених мрежа можемо уочити и које од њих су преовлађујуће важне у појединим мрежама. Тако, на пример, друштвена мрежа *Linkedin*, као мрежа за професионалце у различитим областима пословања важност даје пре свега идентитету. Сервис *Foursquere* своју основну функцију за кориснике обавља захваљујући развијеној функцији присуства на мрежи и богатим могућностима њеног исказивања, док *Facebook*, најпознатија друштвена мрежа данас са најбројнијим чланством своју основну функцију има у односима између корисника.

Важно је напоменути и да различите друштвене групе у различитој мери користе различите друштвене мреже. Као илустрацију овог феномена наводимо истраживање из САД по коме су у 2012. години *Facebook* нешто више од просека

користиле жене и корисници од 18 до 29 година (Duggan & Brenner, 2013).

5.2.2 Блог

Блог је Интернет презентација састављена од појединачних уноса које саставља блогер, аутор блога, а који су најчешће поређани у хронолошком редоследу од најновијег ка старијим уносима и сврстани у категорије које дефинише аутор . Стварање блога и појединачних уноса је веома једноставно, у поређењу са стварањем Интернет презентација помоћу језика за то намењених (Du & Wagner, 2006). Стога је блог постао широко распрострањени алат који се примењује у читавом низу области. Велики број блогова представља садржаје сличне личним дневницима, док многи представљају тематске текстове из области интересовања аутора. Чест је случај да научници воде блог путем кога деле са колегама идеје за будуће радове и друге научне информације. Блог је такође постао уобичајени медијум путем кога профитне компаније одржавају односе са групама заинтересованим за њихово пословање. Блог се од традиционалне Интернет презентације разликује пре свега по могућности интерактивне комуникације са корисницима који могу на брз и лак начин објавити коментаре на одређени текст или се кроз низ коментара упустити у дијалог са аутором блога (Kim, 2005). Релативна лакоћа коришћења блог технологије изазива друге важне карактеристике блога као медијума на Интереренту. Садржаји се на блоговима често освежавају, пошто је њихово стварање са технолошке стране веома једноставно. Укупан број блогова на Интернету је у сталном порасту, али га је због изузетно великог броја тешко проценити, 2008. године је прешао 130 милиона (Winn, 2009).

На основу истраживања садржаја 203 блогова изабраних случајним узорком следеће карактеристике су предложене као оне које издвајају блог од других Интернет форми (Herring, 2005):

- често додавање нових садржаја,
- хронолошки поређани текстови, од најновијих ка оним који су претходно настали,
- садрже елементе личног дневника,
- омогућавају асиметричну размену података између аутора и читалаца, и
- омогућавају повезивање са другим садржајима путем хиперлинкова.

Крајем прве деценије 21. века блогови су постали широко примењени у различитим областима професионалног деловања, као што су новинарство (Hall & Davison, 2007), бизнис (Tikkanen, 2009) и образовање (Chang, Chang, & Chen, 2008). Данас готово да нема области у којој блогови нису заступљени као технологија која омогућава пренос идеја и садржаја. Издвајамо њихов посебни значај у области образовања, а као важне особине за ову област њихове примене наводимо могућности које пружају за интерактивност, сарадњу, лакоћу коришћења и лако и брзо архивирање текстова и других садржаја (Pardamean & Susanto, 2012).

Специфичности микро-блог сервиса *Twitter* сврставају га готово у посебну врсту Веб 2.0 алата. Ограничење дужине текста на 140 карактера, изузетна динамичност у објављивању кратких саопштења и одговора других корисника, као и елементи друштвене мреже, као што су листе корисника и могућност да се оне прегледају, чине Twitter карактеристичним алатом, који је због својих предности стекао велики број корисника. Предности које нуди овај сервис својим корисницима могу се поделити у две области (Zhao & Rosson, 2009):

- Стварање информација у сусрету појединачног корисника и података које други корисници објављују путем овог сервиса.
- Изградња имица и стварање друштвене мреже односа у оквиру које се исказују опредељења и ставови корисника.

Twitter данас користи многи појединаца и организација за пренос података и у том смислу је он постао део медијског окружења, па су у многим сферама активности подаци са овог микро блог сервиса постали део очекивања и навика корисника.

5.2.3 Форум

Форум или како се често назива у стручној литератури и дискусиони форум представља виртуелно окружење, доступно путем Интернета које омогућава разговор и дискусију између корисника, без временских или географских ограничења. Асинхрона природа форума омогућава да учесници дају допринос дискусији и изнесу своје мишљење и када нису сви истовремено присутни, што олакшава коришћење форума и омогућава корисницима да стварју садржаје у време када им то највише одговара (Cheng et al, 2011).

Асинхрона комуникација путем форума има предност у томе што омогућава довољно времена да се пре постављања на форум, написани текст промисли, па су стога често текстови доступни преко форума релативно велики и добро написани. Ипак, и поред ових услова комуникацији која се успоставља на овај начин често добија нежељени ток, и долази до тзв. запаљивог говора (енг. Flaming), односно увреда које размењују учесници разговора на форуму (Lee, 2005). Стога је неопходно да за сваки форум постоји особа задужена за уређивање садржаја, тзв. модерирање, у шта спада и упозоравање корисника на правила понашања и ако је неопходно кажњавање оних који их не поштују.

Основна јединица у оквиру које се воде разговори и постављају материјали на форумима је тред (енг. Thread). Тред је по правилу одређен релативно уском темом о којој се разговара и оваква структура пружа могућности за најразличитије анализе везане за садржаје, кориснике и корисничке групе које учествују у форуму (Yang, et al,2014).Тредови се сврставају у групе, у складу са широм темом на коју се односе, а оваква група или више оваквих група, у зависности од одлуке уредништва форума, представљају већу целину – подфорум, са релативно широком тематиком. На овај начин уредништво форума ствара својеврсну таксономију, односно систем целина у које корисници могу да смештају појединачне одговоре или нове тредове, а који покрива целину теме на коју се дати форум односи. Форуми су најчешће или општи, односно баве се великим бројем друштвених тема, или специјализовани, односно као тему имају једну, релативно уску област.

Предности које форум технологија пружа корисницима су следеће (Hammond, 1999, 354):

- могућност да искажу идеју о одређеној теми и добију повратну информаицју о тој идеји од других корисника,
- могућност да размотре и реагују на идеје других корисника,
- добију помоћ од других корисника, како у вези тема о којима се дискутује, тако и у вези коришћења форума, и
- учествују у подстицајном друштвеном окружењу.

Из праксе је познат могући однос корисника према форум технологији који се може подвести под три категорије: активни учесник, пасивни посматрач (енг. Lurker) и онај ко уопште не учествује. Ова подела је потврђена и кроз истраживање (Hammond, 1999, 358). Број активних корисника, који на форум постављају садржаје, укључујући и отварање нових тредова, увек је значајно мањи од оних који само читају форумске садржаје.

5.2.4 Вики

Вики представља скуп повезаних веб страница, које су створене заједничким доприносом групе сарадника као и софтвер којим се управља овим веб страницама (Leuf & Cunningham, 2001). Основне карактеритике вики технологије су (Wagner, 2004, 269):

- омогућава сарадничко стварање веб докумената,
- користи једноставну шему за обележавање (поједностављена верзија HTML-a),
- садржај вики страница не одобрава уредник ни неко друго тело пре објављивања,
- нове веб странице се стварају брзо и једноставно.

Слично овој дефиницији (Kane & Fichman, 2009) издвајају три карактеристике као основне за вики технологије:

- отворено, сарадничко уређивање, односи се на особину да вики странице може да ствара, односно уређује било ко,
- контрола измена и безбедност, односи се на особину да промене вики страница остају сачуване, па је измене могуће лако и брзо проверити и странице вратити у претходно стање ако је то потребно,
- структурирање знања, односи се на повезивање вики страница, као и њихово груписање према садржају у различите категорије.

Важно је нагласити да су готово све вики апликацијеу отвореном приступу, односно бесплатно су доступне за кориснике. Постоје бројне вики технологије које омогућавају стварање и управљање вики страницама. Оне деле наведене основне карактеристике, укључујући и постојање интерне базе података у којој се чувају све верзије веб страница, односно све измене викија, али имају и неке специфичности. Тако, на пример, *TikiWiki* има многе функције везане за управљање садржајем и групни рад, као што су систем за гласање, систем за

управљање процесом рада и могућност за постављање галерија слика. *PMWiki* на пример нема ове додатне функције, већ обезбеђује само основне карактеристике вики технологије. Постоје и неке специјализоване вики технологије као што је на пример *DBWiki* која представља прилагођавање ове технологије за сврхе заједничког управљања подацима и базама података. Ова вики технологија омогућава да више сарадника ствара базу података, да се чувају све верзије базе података, подаци о ауторству делова базе, да се база података цитира, као и да се стварају напомене, или анотације везане за базу података (Buneman et al, 2011).

Вики технологија омогућава стварање заједница посвећених заједничком развоју знања, каква је она која уређује и ствара највећу онлајн енциклопедију Википедију. Коришћење вики технологије подстиче жељу корисника да поделе знања (Wang & Wei, 2011), па не чуди да вики технологија и вики странице представљају данас важан део образовних процеса (Parker & Chao, 2007). Могуће су различите примене вики технологије у образовању (Duffy & Bruns, 2006):

- студенти могу користити вики приликом израде пројектних задатака као основу за документовање својих активности,
- студенти могу стварати заједничку анотирану библиографију помоћу вики технологије, записујући своја размишљања и идеје везане за обавезну литературу,
- уколико се вики примени као алат за припрему за штампање материјала везаних за курс, студенти их могу прегледати и допуњавати пре и након штампе,
- професори могу користити вики странице као базе знања које се редовно освежавају,
- за мапирање концепата, на пример за записивање идеја током разговора на часу и њихово касније организовање, и
- као технологија којом се припрема и врши презентација, тако да студенти и професори могу да мењају слајдове и додају на њих садржај током саме презентације.

За сада су идентификоване четири врсте образовних вики страница (Tonkin,

2005):

- вики који ствара један корисник, где вики технологија служи за прикупљање и организовање сазнања и размишљања једног студента или професора,
- вики станице које служе као забелешке из лабораторије, где више студената описује ток експеримената, уз могућност сарадничких измена и допуњавања,
- сарадничке вики странице које служе групи аутора за заједничко писање,
- вики странице које служе као база знања за групу сарадника.

Поред широке употребе у свим сферама образовања, вики технологија налази примене и у многим другим областима, а њена флексибилност и специфичне одлике омогућавају нове и све шире применеи у будућности.

5.2.5 RSS

Технологије за сигнализирање појаве новог садржаја постају све значајније како се количина материјала доступних путем Интерента повећава. *RSS* (Really Simple Syndication)је стандардизовани формат који омогућава корисницима да се пријаве за праћење промена садржаја Интернет презентације коришћењем алата као што су читачи вести (енг. Newsreaders) или агрегатори (Duffy & Bruns, 2006). Подаци које *RSS* чини доступним се уобичајено називају фид (енг. Feed) и садрже промене Интернет презентације у односу на претходно забележено стање. Агрегатори су добили име по томе што служе за прикупљање фидова за кориснике, односно претпоставка је да ће се путем корисничког алата пратити промене више интерент презентација, односно више фидова.

Први *RSS* протокол објављен је 1999. године, а у наредне две године је кроз измене добио свој данашњи облик и функцију (Cann, 2006). Ово је коинцидирало са појавом блог технологије и омогућило брзо и лако обавештавање корисника о новим текстовима који се појављују на тада све популарнијим блоговима. Тако су се ове две Веб 2.0 технологије у спрези показале као веома корисне за читаоце, а кроз каснији развој добиле су и читав низ других улога. *RSS* је конкретно постао омиљни алат у свету новинарства, који омогућава да информативне медијске куће обавесте своје кориснике о постављању нових садржаја, односно о најновијим вестима. Предности ове технологије данас се широко користе и у многим другим областима, од обавештавања о новим вестима из области науке и образовања, па до обавештавања корисника о појави нових јединица у базама података (Hammond, Hannay, & Lund, 2004).

Технолошку основу *RSS*-а чини *XML* (Extensible Markup Language), а фидови су предвиђени као средство комуникације између машина, они нису намењени људима. *XML* фидове за људску употребу прилагођавају читачи вести који их претварају у облик прилагођен човеку. Треба напоменути да RSSније једини стандард заснован на *XML*-у за приказивање фидова. Постоје и други, као што је на пример, *Atom* (Duffy & Bruns, 2006), али је због своје широке распрострањености у првој и почетком друге деценије 21. века, *RSS* постао готово синоним за ову врсту технологије.

5.2.6 Етикете

Етикета (eng. Tag) представља кључну реч која се додељује објекту односно ресурсу у систему заједничког додељивања етикета (енг. Tagging), а произвољно је изабрана од стране корисника система (Jaeschke et al, 2007).Додељивање етикета може се сматрати чином организовања података означавањем објеката, чиме се уноси организациони смисао у систем многобројних појединачних објеката (Golder & Huberman, 2006). Постоје дилеме да ли се етикете увек односе на суштину самог објекта или описују категорију којој дати објекат припада (Coates, 2005). Понекад у системима у којима је омогућено додељивање етикета постоје и подсистеми за препоруку етикета, мада то није увек случај. Овакви системи имају сврху да олакшају корисницима посао одабира етикета којима обележавају објекте, подсете их на постојање ове могућности у систему, али и да у извесној мери уједначе етикете, истовремено остављајући довољно простора за креативност корисника (Marinho & Schmidt-Thieme, 2008).

Фолксономија описује кориснике, објекте у систему, етикете, као и доделу етикета објектима коју врше корисници (Jaeschke et al, 2007). Најчешће, корисници су описани одређеном идентификацијом у систему, на пример корисничким именом, етикете могу бити низови симбола произвољне дужине, док објекти, у зависности од врсте система, могу бити различите врсте дигиталних целина, као што су слике, видео снимци или текстуални објекти.

Већи број тема је важан када разматрамо системе за заједничко додељивање етикета (Voss, 2007):

- право на доделу етикета - потребно је одредити ко одређује право на доделу етикета за кориснике, којим корисницима је дозвољено да додељују етикете и каква су ограничења у систему,
- порекло објеката у систему - потребно је одредити да ли су објекти већ задати у систему или их корисници додају, а ако их додају да ли су то објекти које су корисници створили или су их преузели од некога,
- представљање објеката у систему - потребно је одредити којим врстама објеката могу бити додељене етикете и какав је њихов приказ за кориснике током процеса доделе етикета,

- повратне информације везане за доделу етикета - потребно је одредити сумеђу која представља етикете, као и њене карактеристике, на пример, да ли корисници виде етикете других корисника, да ли постоји подстистем за предлагање етикета корисницима и да ли систем одбија неприкладне етикете,
- агрегација етикета - потребно је одредити да ли је једну етикету могуће доделити објекту само једном или је то могуће урадити више пута,
- повезаност објеката - потребно је утврдити да ли су објекти повезани или су сврстани хијерархијски, како се ове везе успостављају и да ли је могуће додељивати етикете на различитим нивоима хијерархије,
- аутоматска додела етикета-потребно је одредити да ли се процес доделе етикета може допунити аутоматским стварањем етикета и веза између етикета и објеката.

Етикете врше неколико функција у систему који омогућавају њихово додељивање (Golder & Huberman, 2006):

- оне идентификују објекат, најчешће да би се одредила њихова сврха или тема; етикете које имају ову улогу су најчешће једна или више именица или личних имена,
- одређују шта је објекат, односно врсту ствари којој објекат припада, додатно га појашњавајући; уобичајене етикете с овом функцијом су чланак, блог или књига,
- описују ко је власник или аутор објекта,
- служе за додатно појашњење; етикете које се јављају у овој улози најчешће нису предвиђене да самостално описују објекат, то могу бити на пример бројеви,
- описују карактеристике објекта,
- служе за сопствено референцирање, често коришћене етикете у овој улози су речи *мој* или *моја*,
- служе за организацију послова или задатака; послови и задаци који су у међусобној вези могу се обележити истом етикетом. .

Мреже односа које ствара додељивање етикета између корисника, објеката и самих етикета су веома сложене, а број система који омогућавају доделу етикета расте свакодневно. Могућности које овако настале мреже нуде за анализу најразличитијих аспеката везаних за кориснике и објекте у систему су велике, али је потребно пажљиво осмислити циљеве анализе, пошто богат извор података какав нуде системи за доделу етикета често представља изазов за истраживаче.

5.3 Могућност и примена Веб 2.0 технологија у библиотекама

У окружењу које корисницима нуди стотине и хиљаде објеката на различитим медијумима и садржаје везане за све теме, библиотеке представљају једног од понуђача садржаја. Традиционална компаративна предност библиотека, поузадни метаподаци и свеобухватна понуда садржаја на одређену тему субјективно, из угла корисника, све више су под сумњом, а објективно, сагледавајући ресурсе који улазе у процес рада, који треба да произведе метаподатке и организује садржаје, све више губе ову предност у покушају да се обимом и квантитетом изађе у сусрет промењеним очекивањима група заинтересованих за пословање библиотека. Савремена проблематика великог броја поља људског деловања у којима дигиталне технологије играју важну улогу је да онај ко пружа за кориснике најприхватљивију услугу има прилику да услужи готово све кориснике. Ова проблематика се у библиотекама пре свега осликава у потреби да се корисници обавесте о постојању библиотечких садржаја и анимирају за њихово коришћење. Веб 2.0 технологије представљају само један, иако вероватно најважнији, алат за остваривање овог циља. Карактеристике Веб 2.0 технологија које су важне када размишљамо о овој теми су:

- цена њиховог коришћења за библиотеке – оне су углавном или бесплатне или је цена њиховог коришћења занемарљива у односу на укупне трошкове пословања библиотеке,
- потребна знања и вештине за њихово коришћење – библиотекари их углавном већ поседују јер Веб 2.0 технологије користе за свакодневне активностима, које нису везане за њихову професију, а и они који тек почињу да их користе у професионалном раду лако ће их савладати јер су сумеђе коришћења интуитивне, а многе имају могућности и језичког прилагођавања,
- брзина креирања веза ка великом броју корисника,
- могућност преноса мултимедијалних садржаја,
- могућност да се корисницима приступи у дигиталном окружењу у коме већ бораве на брз, лак и ефикасан начин.

Не треба заборавити да коришћење Веб 2.0 технологија као моста ка корисницима носи и неке негативне стране као што су:

- брза промене технологија – постоји могућност да неке технологије почну мање да се користе или да њихово коришћење у великој групи корисника престане, што значи да постоји потреба да се развој на технолошкој и друштвеној сцени стално прати и евалуира и да се мора реаговати брзо да би се технологија користила на одговарајући начин,
- изазов да се користи више технолошких платформи истовремено – уколико није могуће све технолошке платформе покрити расположивим ресурсима, долази до опасности да се веза са корисницима недовољно често одржава, на пример да се садржаји не освежавају у потребним интервалима или да су недовољног квалитета, па на тај начин технолошке платформе постају лоше искоришћене, а њихова употреба у неким случајевима чак и контрапродуктивна.

Имајући на уму позитивне и негативне стране коришћења Веб 2.0 технологија за комуникацију са корисницима, промоцију садржаја библиотеке и пренос садржаја тј. пружање услуга корисницима, потребно је јасно дефинисати циљеве који се желе остварити употребом Веб 2.0 технологија, ресурсе који су на располагању за реализацију ових циљева и на основу ова два елемента одабрати одговарајући број и врсту канала комуникације заснованих на Веб 2.0 технологијама који ће омогућавати ефикасно коришћење расположивих ресурса уз ефективно постизање задатих циљева. Да би ово било могуће потребно је да у библиотеци као организацији постоји колективно знање о расположивим Веб 2.0 технологијама, што неизоставно упућује сваки модел организационог уређења библиотеке ка моделу организације која учи.

5.3.1 Фејсбук и библиотеке на друштвеним мрежема

Друштвене мреже представљају места на Интернету намењена пре свега повезивању људи, а према томе презентацији и размени садржаја. Имајући у виду овај опис можемо лако замислити да је најважнија улога друштвених мрежа као Веб 2.0 алата промоција библиотеке, а затим и презентација садржаја и услуга које библиотека нуди у виртуелном, али и у физичком простору. Друштвене мреже имају своје специфичности, али неке карактеристике можемо назвати општим. Прва таква карактеристика је број ентитета са којима је библиотека повезана путем друштвене мреже. Овде користимо реч ентитет пошто налог на друштвеној мрежи може користити једна особа, што је најчешћи случај, али то може бити и налог интимно повезане групе као што је породица или партнерски пар. Такође, чест је случај да се налог на друштвеној мрежи користи за промоцију и повезивање институције или организације, било да је у питању непрофитна или профитна организација. Такође постоји и мањи број специфичних налога који представљају ентитете који их сами не користе, већ их неко други презентује на друштвеној мрежи, на пример кућне љубимце. Имајући ово на уму потребно је да шире дефинишемо појам налог на друштвеној мрежи, јер видимо да је то категорија која описује представљање различитих ентитета у виртуелном свету. Налог на друштвеној мрежи представља кохерентну целину дефинисану карактеристикама везаним за комуникацију и приступ управљачким функцијама налога, а то су, пре свега, корисничко име и лозинка, а затим и адреса електронске поште, број мобилног телефона, и други комуникациони канали који треба да идентификују корисника и омогуће му приступ до управљачких функција налога. Налог је такође дефинисан и именом које не мора да буде и корисничко име, а које служи за идентификацију. Налог најчешће садржи и кратак опис, слику која симболизује корисника (аватар) или стварну слику корисника. Додатни опис налога може да садржи читав низ информација које, уколико постоје код већине корисника дефинишу профил друштвене мреже, на пример професионална друштвена мрежа, научна или друштвена мрежа општег типа. Из овога видимо да је могуће дефинисати и одређену поделу друштвених мрежа. Ова подела може бити на основу критеријума, интересовања и садржаја по којима и на основу којих корисници желе да се међусобно повезују, затим може бити на основу форме кроз

коју се ово повезивање остварује, као на пример ограничени број карактера допуштених за текстуалну комуникацију, преовлађујући облик мултимедијалне комуникације и тако даље. Такође, карактер друштвене мреже може бити одређен и навикама и претежним понашањем корисника, па тако, на пример, демографске карактеристике корисника могу бити различите, за друштвене мреже које по другим наведеним карактеристикама имају наизглед исте особине и стога би требало да окупљају исте корисничке групе. Посебно је важно имати на уму и динамику промена карактеристика друштвених мрежа, пре свега по њиховој посећености, а затим и по осталим особинама које се могу мењати у времену.

Оно што је реалност пословања библиотека 2014. године је широка популарност одређених друштвених мрежа, па је смислено анализирати опште концепте феномена друштвених мрежа на примерима оних које су тренутно популарне. Друштвене мреже које су популарне у Србији и свету 2014. године и које ћемо нешто детаљније проучити су пре свих Фејсбук (www.facebook.com), а затим и Твитер (www.twitter.com) и Линкедин (www.linkedin.com). Фејсбук је друштвена мрежа општег типа која омогућава поделу мултимедијалних садржаја са другим корисницима. Увидом у стање на мрежи лако је закључити да велики број библиотека у Србији и већина великих европских библиотека имају бар по један налог на Фејсбуку. Поред могућности умрежавања са корисницима, где се корисницима који су повезани са библиотечким налогом односно страницом на Фејсбуку обавештења и садржаји које библиотека дели овим путем појављују у групи са осталим садржајима које деле ентитети повезани са датим корисником, Фејсбук омогућава и додатне могућности промоције библиотечких садржаја као што је организовано позивање на одређени догађај, било да се он одиграва у физичком или виртуелном простору, лако и брзо креирање апликација и најзад плаћање циљаног рекламирања одређених садржаја, за шта су потребни буџет, знања и вештине које омогућавају ову специфичну врсту плаћања.

Могућности које користе неке од библиотека развијених земаља, а везане за комуникацију са корисницима путем Фејсбука обухватају анимирање великог броја корисника за реализацију радних задатака, као што је израда метаподатака, на пример, о колекцијама локалних историјских фотографија које броје и хиљаде слика, а које корисници прегледају, обележавају и исправљају једни друге

обезбеђујући квалитетне анотације и обележја фотографија (Pai & Sepp, 2013). На жалост, није редак случај да се коришћење Фејсбук налога библиотеке дегенерише у копију традиционалне Интернет презентације библиотеке, а разлози и слика једног оваквог случаја дати су у примеру из праксе у поглављу 7.1.2. Да би се искористиле све предности које потенцијално пружа Фејсбук налог библиотеке потребно је да активности везане за постављање садржаја буду део ширих активности примене Веб 2.0 технологија у библиотеци као и део трансформације библиотеке у организацију која учи и у чијем пословању учествују корисници.

Друштвене мреже Твитер и Линкедин имају своје специфичности и по популарности заостају за Фејсбуком, али број њихових корисника и могућности које пружају чини неизоставним њихово разматрање ако желимо да пружимо свеобухватни приказ феномена друштвених мрежа у библиотечком контектсту. Твитер по виду комуникације који омогућава представља микро блогинг сервис јер поруке које је могуће послати путем ове друштвене мреже су ограничене на дужину од 140 карактера. Суштина Твитера међутим упућује на потребу да га дефинишемо као друштвену мрежу, јер омогућава повезивање његових корисника кроз механизме пратиоца и онога чији се твитови – поруке прате. Иако не омогућава директно дељење мултимедијалних садржаја, Твитер има механизме којима омогућава да на пример слика, путем дељења Интернет адресе на којој се она налази, брзо и лако стигне до великог броја корисника. Специфичност Твитера представља његова општа намена, од новинарства, политичког и друштвеног активизма, па до порука – твитова којима научници и истраживачи презентују свој рад, интересовања и идеје. Оно што Твитер издваја од других друштвених мрежа је могућност да се анализом твитова, који су у задатом текстуалном облику, ако их је довољно велики број, а корисника Твитера има више стотина милиона у свету, дође до одговора које може пружити само статистика, а који се опште називају тржиште предвиђања. У питању су прогнозе засноване на агрегираном корпусу твитова са одређене територије и везаних за одређену тему, које предвиђају који ће филмови остварити финансијски успех, који ће спортски тим победити у текућој сезони и слично. Имајући ово у виду схватамо да агрегирани садржај свих твитова представља културно наслеђе најзначајније врсте јер отвара потпуно нове могућности у многим научним областима као што су историја свакодневног

живота, социологија, етнологија, економија, психологија и у читавом низу мултидисциплинарних области. Стога и не чуди да Конгресна библиотека САД већ годинама архивира целокупан корпус до сада постојећих твитова, а да многе националне библиотеке, на пример Национална библиотека Словеније, архивирају твитове везане за територијално или етничко одређење културног наслеђа које је у домену њихове мисије. Када разматрамо улогу и значај агрегираних садржаја са Твитера, потребно је да имамо у виду и могућности манипулације овим садржајима, на пример масовним коришћењем плаћених оператора који уносе велике количине садржаја у покушају да усмере јавно мишљење.

Библиотечки твитер налози многих библиотека не користе за сада довољно предности ове друштвене мреже које су везане пре свега за обезбеђивање информације које имају вредност само ако стигну до корисника за веома кратко време, по узору на новинарство и активизам који су јасно изражени на овој друштвеној мрежи. Подручја на којима би библиотеке могле да искористе ове предности односе се на извештавање о културним догађајима у и изван библиотеке у случају јавних библиотека и на научне скупове у случају академских библиотека. Оно што је реалност библиотека у Србији и великим делом и у Европи, данас је да Твитер налози библиотека представљају одраз традиционалне библиотечке Интернет презентације и да садрже углавном скраћене Интернет адресе до вести које постоје на другим местима на Интернету.

Линкедин друштвена мрежа намењена је пре свега професионалцима за представљање својих радних достигнућа, па тиме представља одлично место и за оне који нуде и траже посао. По својој суштини ова друштвена мрежа представља и место професионалног умрежавања, како у оквиру једне бранше или занимања, тако и са припадницима других занимања који су важни за обављање неке делатности, што је све више веома корисно у свету у коме мултидисциплинарна знања и тимски рад сарадника са комплементарним знањима све више представљају услов успешног пословања у било којој области. Библиотеке као институције нису у већој мери заступљене на овој друштвеној мрежи и не користе у довољној мери њен потенцијал у области управљања људским ресурсима, пре свега у доменима привлачења, регрутовања и задржавања потребних профила запослених, али и презентације библиотечких услуга у домену пружања Б2Б (B2B

– Business to business) услуга. Са друге стране библиотекари су, чак и у Србији, у великом броју присутни на овој друштвеној мрежи, што је одлична основа да у блиској будућности и библиотеке као институције почну да користе могућности које ова друштвена мрежа има за пружање библиотечких услуга.

5.3.2 Библиотечки блог намењен корисницима

Блог технологија омогућава брзо и лако постављање текстуалних и мултимедијалних садржаја на Интернет, као и комуникацију са осталим корисницима Интернета у форми коментара кроз хронолошки или садржински груписану размену мишљења. Лакоћа којом се примењује блог технологија, али и све веће могућности приказа садржаја опредељују све већи број, посебно мањих библиотека, да традиционалне Интернет презентације реализују кроз блог технологију. У оваквим примерима блог технологија није у функцији Веб 2.0 алата и не служи за повезивање са корисницима на начин који је релевантан за ово истраживање. Са друге стране чест је случај, у библиотечким заједницама развијених земаља, а сличне примере налазимо и појединачно у земљама у развоју и транзицији, да се блог технологија користи у библиотекама као платформа за комуникацију са корисницима која је тематски ограничена на ужу тему, најчешће пројекат или појединачну услугу. Такође честа пракса коју сусрећемо је постојање професионалног стручног библиотечког блога који обрађује свакодневне теме из библиотечке праксе, али и научног библиотечког блога који третира библиотекарство као науку. Оно што библиотеке могу да науче из примера других делатности је да појединачни блог као форма захтева много ресурса, идеја, талента и помало среће да би успео, тј. привукао велики број читалаца и имао одређенистепен интерактивности који оправдава измештање комуникације са медијума који омогућавају само једнострани пренос података. Груписање блогова, било тематско, било по неком другом критеријуму се показало као техника која омогућава већу видљивост за све учеснике. Стога би кластер блогова, рецимо културних институција или регионалних библиотека био решење које би увећало видљивост институционалних блогова библиотека.

Оно што је неопходно имати на уму је да успешан блог, са израженим интерактивним карактеристикама, односно учешћем бројних корисника подразумева модерацију тј. уређивање корисничких садржаја. Ова тема, о којој ћемо нешто више рећи и у наредном одељку везаном за форуме, представља још увек велику непознаницу у библиотечком свету, али и у другим областима које имају везе са деловањем на Интернету. На основу увида у литературу и претраге Интернета закључујемо да 2014. године нигде у свету, још увек не постоји

формално образовање за модератора садржаја, тако да се неопходна знања и вештине које захтева ово, слободно можемо рећи занимање, могу научити само у пракси, интуитивним путем и на основу знања из других сродних области као што су психологија или комуникологија. Значај модерације садржаја корисника одражава се на успешност комуникације са корисницима у неколико области. Прва представља прегледност садржаја и њихову везу са општом темом која покреће размену садржаја. Уколико садржаји нису бар у некој мери тематски обрађени корисницима који им први пут приступају биће готово немогуће да се снађу и вероватно ће брзо одустати и прећи на неку другу понуду. Садржаји треба да прате основе уљудног понашања, па је стога потребно уклонити оне садржаје који вређају друге појединце, групе, јавне личности, шире верску, родну, расну и националну мржњу, нетрпељивост према мањинама и тако даље. Уколико се уређивање садржаја по овом основу не врши доследно и редовно, може се десити да се размена садржаја у кратком времену претвори у размену увреда и читава активност постане бесмислена а библиотеци као домаћину блога створи негативну слику у јавности. У оба случаја избор садржаја које треба уклонити није до краја јасан, пошто у пракси већину случајева чине они гранични, и за њихово решавање је потребна добра процена, искуство и познавање материје. Негативна страна превелике строгости у уређивању садржаја је што такве активности могу отерати регуларне кориснике чији би садржаји можда дали позитиван допринос пословању библиотеке у оквиру пружања сервиса Библиотека 2.0. Са друге стране недовољно јасни критеријуми уређивања садржаја и попустљивост према садржајима који нарушавају основе пристојног понашања на Интернету или у великој мери одступају од теме такође урушавају смисао сервиса Библиотека 2.0, могу отерати оне кориснике којима је пристојно Интернет понашање важно, као и нове кориснике који неће моћи да се снађу у тематски неуређеном садржају.

Особине блог технологије погодују њеном коришћењу у активностима у којима је потребно корисницима презентовати библиотечке садржаје или програме и где се очекује активно укључивање корисника креирањем нових садржаја на тему која је покренута. Блог технологија омогућава поделу текстуалних и мултимедијалних садржаја са корисницима, прегледност хронолошког приступа претходно презентованим садржајима, могућност да се садржаји тематски

групишу обележавањем кључним речима односно додељивањем етикета, о чему ће више речи бити у поглављу 5.3.6. Блог технологија је бесплатна, да би се применила није потребно велико информатичко знање, па је погодна за примену и у мањим библиотекама, али и као један од медијума комуникације са корисницима у већим библиотекама.

5.3.3 Форуми и библиотекари

Форум технологија омогућава креирање дискусионог форума који представља место на Интернету на коме је на уређен начин могуће обавити размену садржаја, пре свега текстуалног типа, и путем тога размену мишљења, ставова, идеја и података. Форум омогућава размену садржаја у оквиру тредова, Интернет страница за које уредништво форума или корисници одређују тему на коју се садржаји, мишљења и идеје размењују, пре свега у форми кратког текста. Међутим, форум технологија не немеће оганичења у обиму текста који се поставља, а омогућава и постављање мултимедијалних садржаја који постају део странице треда или постављање Интернет веза ка садржајима на другим деловима Интернета. Груписање тредова у теме и тема у веће целине, подфоруме, омогућава прегледност за оне кориснике који тематски претражују садржаје форума, а за хронолошко сагледавање постављених садржаја намењене су корисницима којима је овај аспект битан. Да би делили садржаје на форуму корисници се морају регистровати и том приликом они дефинишу профил свог представљања на форуму одређивањем корисничког имена, аватара, потписа и других детаља по којима су препознатљиви осталим корисницима. Форум који живи тј. онај који има релативно чест интензитет постављања и дељења садржаја обично подразумева и елементе формиране Интернет заједнице која гравитира ка овом месту на Интернету и за чије чланове су активности које спроводе на форуму доста важне. По тематској одређености форуми могу бити општег типа, и такви су најмногобројнији, неки од великих форума на српском језику имају стотине хиљада чланова од којих су десетине хиљада активних и представљају виртуелну – Интернет заједницу окупљену око тог форума. Форум Бурек (www.burek.rs) окупља 1.900.000 регистрованих чланова који су направили 11.000.000 коменатара на 600.000 тема. Опсег тема на овом форуму је широк и обухвата поред осталог и друштвене теме, спорт и технику. Форум Крстарица (http://forum.krstarica.com/) има више од 26.000.000 порука груписаних у теме друштво, забава, наука и образовање, Србија, телекомуникације, хоби, живот, компјутери и Интернет, спорт, свет и уметност и култура. Као пример специјализованог форума наводимо форум Доктор (http://www.doktor.rs/forum/) који је посвећен темама из медицине. Овај форум окупља око 65.000 чланова који су до сада поставили око 360.000 порука у

оквиру 55.000 тема.

Како форум представља место на Интернету на ком је окупљена виртуелна заједница која дели исте културне моделе или интересовања, библиотечки форум би у идеалном случају његове примене био изузетно моћно средство не само комуникације са корисницима, већ и солидна основа за стварање дугорочног односа са корисницима чему теже све савремене пословне организације. Проблем овакве визије и приступа комуникацији са библиотечким корисницима је двојак. Са једне стране се поставља питање да ли је библиотеку као организацију и сервисе и садржаје које нуди уочила као значајну велика група корисника и стога оформила једну виртуелну заједницу окупљену око библиотечког форума? И, са друге стране, поставља се питање ресурса које библиотека мора у дужем врменском периоду да издвоји да би окупила и одржала једну овакву заједницу, под условом да је одговор на претходно питање позитиван. За сада у библиотечком свету немамо оваквих примера па је тешко дати једнозначан одговор. Постоје многи примери, чак изузето бројних Интернет заједница везаних за књиге и читање, што недвосмислено указује да постоји могућност да се оваква заједница у будућности формира и под покровитељством библиотеке, а не профитне компаније, какав је случај већ постојећих заједница које смо поменули. Највећа Интерент презентација на свету везана за књиге и читање GoodReads окупља 30 милиона чланова, који су до сада написали преко 34 милиона приказа књига, док је укупан број података везаних за књиге премашио 20 милијарди, укључујући оцене, коментаре, бројаче прочитаних књига и друге показатеље и садржаје. Интернет презентација *LibraryThing* окупља 1.800.000 љубитеља књига и поред основне функције да омогући прављење каталога личне библиотеке који је доступан путем Интернета омогућава препоруке и оцене књига, као и друге функције које омогућавају стварање Интенет заједнице љубитеља књига.

Функција сервиса Библиотека 2.0 може се реализовати помоћу форум технологије и на други начин, односно на форумима којима домаћин није библиотека, већ неки други ентитет и где се библиотека појављује као један од учесника. На овај начин садржаји се деле директно са корисницима у виртуелном окружењу у коме они бораве и тиме се постиже ефективност преноса садржаја у односу на традиционалну библиотечку Интернет презентацију и сервисе

Библиотеке 2.0 који немају велику посећеност. Коришћење постојећих форума може се реализовати путем регистровања чланства на конкретном форуму. Овде организације, па и библиотеке, примењују два модела. Један је да библиотека региструје налог који се не разликује од других индивидуалних налога што организацију скрива од осталих корисника, чиме се у одређеној мери крше правила етичког пословања јер се остали корисници форума доводе у заблуду да је у питању само још један од корисника. Исправнији, са моралног становишта, приступ би био отварање налога који би јасно био декларисан као налог који користе запослени у библиотеци да пренесу на форум одређене садржаје и податке. У оваквом сценарију постоје две могуће подврсте које се донекле разликују. У оба случаја спољна обележја налога – име, аватар, потпис и тако даље недвосмислено указују да је у питању неко ко је запослен у библиотеци, али се у првом случају налог користи искључиво у сврхе дељења садржаја и евентуално у сврхе комуникације коју иницирају остали корисници форума питањима везаним за пословање библиотеке, док је у другом случају опсег активности које се спроводе путем налога нешто шири. У другом случају на основу активности које се путем налога спроводе јасно је да је у питању запослени у библиотеци, али и то да његове активности на форуму нису строго везане за његов радни задатак већ су одраз жеље да се са том конкретном заједницом поделе садржаји и подаци непосредно везани за рад библиотеке, али и они који су у индиректној вези са њим, као што су препоруке за читање књига, посету програмима других сродних установа, корисне Интернет везе и слично. Овакав приступ се може реализовати у оквирима примене концепта Предузеће 2.0, где запослени у библиотеци као најприроднији прихватају облик комуникације путем Веб 2.0 алата. Позитивне стране оваквог приступа су да корисници добијају свеобухватнију слику онога што се дешава у библиотеци, док запослени добија прилику да са корисницима поделе своје утиске и мишљења како о пословним активностима библиотеке, тако и о активностима сродних установа из области науке или културе. У оваквом сценарију библиотекар постаје део Интернет заједнице, са специфичним интересовањем које је дефинисано његовом професијом, што је и најефикаснији начин преноса садржаја и података ка корисницима у овом окружењу.

5.3.4 Вики странице библиотеке за кориснике

Вики технологија омогућава стварање и приказ садржаја уз напредне могућности везане за групни рад и сарадњу. Због тога је њу могуће користити да би се развили сервиси Библиотека 2.0, односно да би се омогућило корисници да се укључе у рад библиотеке и да стварањем садржаја унапређују вредност библиотечких услуга за себе и друге кориснике, али и да користе библиотечке услуге у окружењу које одговара њиховим навикама и очекивањима насталим коришћењем Веб 2.0 технологија. Вики технологију могуће је искористити у библиотеци на више начина који се разликују по степену доприноса који дају корисници у стварању садржаја и постигнутим облицима сарадње између библиотекара и корисника приликом израде садржаја уз помоћ вики технологије.

Вики странице могу се користити да би се садржај приказао кориснику без могућностида и он активно учествујеу стварању садржаја. Овакав начин употребе вики технологије погодан је када више библиотекара сарађује на изради материјала који се презентују корисницима или када у томе учествују и сарадници изван библиотеке. Вики технологија пружа предност лаког враћања претходног садржаја странице, па је зато погодна када на изради материјала ради већи број сарадника, а посебно ако неки од сарадника нису запослени у библиотеци и нису део хијерархије која омогућава, поред осталог, и контролу квалитета обављеног посла. Овакав модел употребе вики технологије добра је полазна основа за касније укључивање корсника у израду вики страница. Библиотекари на овај начин стичу искуство у коришћењу ове технологије, уче важне елементе пословних односа везане за сарадњу блиских сарадника, коју ова технологија подстиче, укључујући и уређивање садржаја, одлучивање у случају различитих ставова везаних за садржај и слично.

Уколико се вики технологија користи за израду садржају уз сарадњу корисника, можемо уочити две могућности. Библиотека може на својим серверима одржавати ове вики странице, а њих могу чувати и друге организације. Оба ова случаја носе предности и мане везане пре свега за трошкове одржавања технологије и слику библиотеке у области односа са корисницима. Уколико чување вики страница спада у надлежности библиотеке, то углавном значи већи степен безбедности, али и више трошкове. Уколико вики странице чува друга

организација, онда у случају привремене недоступности или трајног губитка садржаја може доћи до значајног нарушавања угледа библиотеке. Наравно, овај начин обезбеђује ниже трошкове за библиотеку. У оба случаја потребно је да постоји довољан број корисника заинтересованих да стварају садржаје на вики страницама библиотеке. Ови корисници развиће, неминовно, блиске односе са библитекарима који уређују вики странице и који и сами стварају њихов садржај. На овај начин, успешном применом вики технологије ствара се велика шанса за значајно унапређење односа библиотеке са овом групом корисника, али она је и изазовна, пошто у оваквом односу може доћи до сложених ситуација где су потребне специфичне вештине и знања како би се избегли конфликти.

Постојање виртуелне заједнице корисника која ствара садржаје на библиотечким вики страницама може бити од изузетног значаја и због могућности да се сарадња библиотекара и корисника прошири и на веома посећене и видљиве странице мрежне енциклопедије Википедија. Ово је од посебног значаја за пословање библиотека у земљама са релативно малим бројем говорника матерњег језика, јер су локализације Википедије у таквом окружењу, због мањег потенцијалног броја оних који могу да допринесу стварању садржаја, по правилу мање обимне и слабијег квалитета. Стога би стварање садржаја везаних за библиотеку, од странице која садржи опис библиотеке, па до оних везаних за програме библиотеке, уколико се ови издвајају квалитетом, материјале из фонда библиотеке и угледне библиотекаре, било од изузетног значаја за пословање библиотеке, поред осталог и због значајног унапређења угледа библиотеке у локалној заједници.

5.3.5 Агрегација и сигнализирање – учење о потребама корисника

Бројност Интернет извора и количина доступних дигиталних података чини претрагу чак и у одређеној уској области временски изузето захтевним послом. Стога навика и потреба корисника да се враћају на оне Интернет изворе који су им у претходном периоду обезбедили потребне податке. Најчешћи модел понашања у свакодневној употреби Интернета је да се обилазе исте презентације, а само ретко, пре као изузетак, догађа се да се у дневну рутину уводе нове презентације на којима корисник претходно није боравио. Најчешће се нови садржаји додају Интернет презентацијама у одређеним неуједначеним временским периодима. Имајући ове две чињенице у виду Веб 2.0 технологија под именом *RSS* (енг. Really Simple Syndication) постигла је успех у прошлости, али развој Интернета последњих неколико година чини да она све више застарева. Међутим, познавање како ова технологија функционише омогућава нам да разумемо зашто је развој Интернета чини застарелом и које нове технологије је функционално замењују.

RSS технологија омогућава ономе ко презентује садржаје на Интернету да корисницима сигнализира да је нови садржај постављен, што штеди време корисника и обезбеђује информацију о свим новим садржајима на једном месту. Са корисничке стране, ово место, на које се сливају информације о постојању нових садржаја, је *RSS* читач који указује на изворе на којима су доступни нови садржаји и који приказује сажетак тих садржаја, уз могућност прегледа садржаја на Интернет локацији на којој су и постављени. Овакав приступ имао је велике предности за кориснике, па је *RSS* технологија била веома популарна крајем прве и на почетку друге деценије 21. века. Међутим количина информација постала је сувише велика па је чак и агрегација података везана за Интернет извор постала неефикасна јер је кориснику пружала сувише широк опсег података. *RSS* технологија није имала уграђене механизме учења, већ само могућност преноса сигнала о појави новог садржаја на датом Интернет извору. Неколико технолошких решења као што су *Yahoo pipes* омогућавају филтрирање *RSS* података, али је њихова примена компликована за просечног корисника, чак и на нивоу преузимања готовог филтера и његове уградње у *RSS* читач. Библиотеке широм света покушавале су да на овај начин олакшају корисницима приступ до

информација, али су се у међувремену појавиле технологије које су изграђене тако да подразумевају учење на основу претходног избора садржаја корисника и филтрирања садржаја на основу искуства претходних приступа. До дефинитивног опадања популарности *RSS* технологије је дошло 2013. године када је компанија Google одустала од *RSS* читача који је био најпопуларнији алат ове врсте.

Технологија која омогућава сугерисање нових садржаја на основу претходног понашања корисника постоји већ дуже време, а најпознатији пример везан је за сугестију књига на основу купљених наслова у дигиталној књижари Amazon. Примена овакве технологије у области агрегације Интернет садржаја 2014. године је реалност и постоји већи број програма и апликација које омогућавају управо овакав приступ Интернет садржајима. Програми као што су *Flipboard* и *Zite* омогућавају, поред опције аутоматског учења на основу претходног избора садржаја и опцију тренинга, где корисник циљано упућује софтвер на оне теме, области или кључне речи које су му занимљиве и прави селекцију садржаја у оквиру ових одредница на оне које задовољавају његове потребе и оне које то не чине. На овај начин ефикасност персонализације одабира садржаја доводи се на висок ниво и овакви програми после неколико месеци тренинга омогућавају до сада невиђене нивое прецизности у избору Интернет садржаја. Потребно је напоменути да поред позитивних страна које овакви програми доносе, постоји и бојазан од ограничавања протока информација и пасивизације човека као конзумента садржаја чији избор одређује алгоритам. Оваква страховања узимају у обзир природу човека који тежи понашању по унапред утврђеним моделима, али не узимају у обзир чињеницу да су и у претходним моделима одлучивања о садржајима који ће бити конзумирани корисници у претежном броју случајева били само ти који задају основни, најгрубљи оквир који је претежно био одређен медијумом, билода је то штампана периодична публикација или телевизијска емисија или канал, одређени радио програм или Интернет презентација.

5.3.6 Фолксономија, обележја и каталогизација у библиотекама

Као што смо већ напоменули везано за употребу блог технологије у библиотекама, могуће је на лак и брз начин обележавати садржаје презентоване путем ове технологије кључним речима тј. етикетама. Оваква техника није ограничена само на садржаје презентоване путем блог технологије. Додељивање етикета, тј. обележавање дигиталних објеката произвољним речима или групама речи које треба да служе као одредница за накнадно проналажење ових објеката широко је распрострањена пракса и велики број Веб 2.0 технологија има могућност да обезбеди ову функцију. У оваквим системима нема ограничења за избор речи којима ће објекат бити обележен и првенствена функција коју корисници овим обележавањем реализују је да омогуће себи да касније лакше пронађу обележене објекте. Мотиви корисника су дакле крајње прагматични и везани су за организацију и уређење сопственог дигиталног окружења. Релативно је изненађујуће онда, а што пракса потврђује, да велике групе корисника које спроводе овакву активност, независно један од другога, обележавају велики број дигиталних објеката користећи често исте кључне речи. Најбоља визуелна представа овог феномена је такозвани облак речи или облак етикета. У питању је скуп речи које су корисници употребили за обележавање дигиталних објеката у оквиру једног ентитета, најчешће је у питању једна Интернет презентација, где се величином слова и понекад њиховом бојом указује на оне речи које су корисници највише користили при обележавању дигиталних објеката. Тако се на брз и једноставан начин, једним погледом, уочава контекст дигиталног ентитета у оквиру кога се врши обележавање. На овај начин креиран систем обележавања назива се фолксономија од енглеске речи фолкс (енг. Folks) која значи народ, група људи и речи таксономија. Ове две речи и указују на значење: у питању је систем класификације, груписања објеката, у овом случају дигиталних, али такав да га не спроводи један, а ни неколико стручњака, већ велика група људи. Пракса показује да и без употребе контролисаног речника, што је основни приступ класификације коју спроводе стручњаци, долази до конвергенције коришћених појмова уколико је група оних који врше обележавање објеката довољно велика.

Постојања овакве технологије и њена широка примена у различитим областима за које су везани дигитални објекти који се обележавају, као и широк

опсег дигиталних објеката који се могу обележавати, отварају велике могућности за библиотеке. За сада у библиотечкој пракси предњаче по броју оне активности којима библиотека омогућава корисницима да етикетирањем обележавају фотографије у великим колекцијама које садрже десетине и стотине хиљада фотографија, најчешће историјских или везаних за географски простор рада дате библиотеке. Постоје и примене у којима библиотеке отварају своје електронске каталоге штампаних публикација за кориснике и тиме укључују кориснике у креирање додатне вредности у библиотеци и радни процес класификације, али овакви примери још увек нису бројни, нити су бројни системи за аутоматизацију пословања рада библиотека који допуштају овакву могућност. Електронски каталози за јавне библиотеке као што су *Bibliocommons* и *Aquabrowser* омогућавају додељивање етикета објектима у каталогу, а истраживања везана за резултате рада корисника још увек нису дала дефинитивне одговоре о корисности употребе ових система, вероватно и услед тога што се они користе релативно кратко у јавним библиотекама у САД које су биле предмет истраживања (Williams, 2013). Када разматрамо било коју врсту укључивања корисника у послове класификације у библиотекама морамо се вратити на проблем модерације, али у другом контексту. У оваквим случајевима се питање модерације своди на посредовање између корисника са различитим погледима на садржај одређеног објекта, тј. усклађивање оних случајева када корисници на суштински супротан начин дефинишу одређени објекат. Такође, модерација би у оваквим ситуацијама требала да води рачуна о случајевима намерног вандализма, док би најсуптилнији и тиме најтежи за реализацију били они послови модерирања који су везани за уочавање и отклањање специфичних идеолошки субверзивних активности, као на пример обележавање књига или аутора који говоре о нацизму бројевима 88 који означавају два латинична слова х нацистичког поздрава којим нацисти често обележавају своје пријатеље или противнике. Модерација процеса креирања фолксономије врло је деликатна као и друге врсте модерације везане за Веб 2.0 технологије, јер она мора, пре свега, да уређује систем до одређене мере тако што ће отклонити случајеве кориснички креираних садржаја који значајно одступају од пројектоване функције или садржаја система, али у томе мора да задржи меру да се они садржаји који не чине превелику штету, или не одступају превише од жељеног

очувају, како не би ослабио ентузијазам корисника да се укључе у радне процесе библиотеке на овај начин.

Најзад, обележавање објеката од стране корисника, можемо посматрати у још ширем контектсту који приближава библиотеку идеалу партиципативне установе. У оваквом контексту увек морамо водити рачуна о основној мотивацији корисника, а то је прагматична жеља да се уреди онај део света око себе од кога корисник има непосредну корист, тј. нових објеката које корисник заиста често користи. Ово је могуће само у систему, дигиталном или физичком у коме је искуство корисника персонализовано, тј. у коме сваки појединачни корисник уређује само један сегмент библиотечке колекције, онај који је сам изабрао и који сам користи, а који се може издвојити из целине колекције само у систему који омогућава постојање персонализованог радног окружења за кориснике. Оваквих примера у свету дигиталних библиотека има много, и оваква функција обично носи име моја библиотека или моја полица и то је виртуелни простор у коме корисник издваја колекцију за сопствену употребу и при том је уређује, обележава, организује на начин који му највише одговара, за шта је механизам етикетирања, односно обележавања објеката кључним речима најприкладнији и најефикаснији. Из оваквих појединачних корисничких колекција, уколико је њихов број довољно велики, што значи да се мери најмање у хиљадама, настаје општа фолксономија, тј. уређење читаве колекције на основу рада корисника.

5.3.7 Дигитални екосистеми и библиотеке: продавница, апликација и садржај

Убрзани развој лако преносних уређаја, мобилних телефона, таблет рачунара и групе производа који се носе као модни детаљи, збирно називане вераблес (енг. Wearables), које укључују наочаре, сатове и друге модне детаље које додатком информационо–комуникационих компоненти постају моћне рачунарске машине способне да покрећу различите програме и дигиталне алате, увео је мобилно рачунарство у библиотеке. У првом тренутку, око 2010. године путем дизајна Интернет презентација прилагођеног екранима мобилних уређаја, у то време пре свега мобилних телефона и првих таблет рачунара, а затим све више и путем креирања посебних апликација за мобилне уређаје, такозваних апова (енг. App). Специфичан начин функционисања апова, где се корисник креће у оквиру једног дигиталног екосистема дефинисаног троуглом продавница, апликација и садржај одређује и улогу библиотеке у односу на корисника, али и пословни систем путем кога се апликација пласира до корисника. Велике продавнице апликација везане су за оперативни систем који покреће милионе уређаја и компанију која производи те уређаје и део су екосистема који је везан за дату компанују. Три највеће продавнице апликација почетком 2014. године, *AppStore* компаније *Apple*, *Google Play* компаније *Google* и *Windows Store* компаније *Microsoft* нуде корисницима милионе апова, апликација за мобилне уређаје, од бесплатних или релативно јефтиних, па до оних доста скупих.

Важност апликација за библиотеке може се сагледати на примеру развоја електронске књиге, који се данас одиграва претежно у оквирима описаних екосистема, као и оних екосистема везаних за велике Интернет књижаре као што су *Amazon* и *Barns&Noble*, које описани троугао апликација, продавница, садржај, допуњују сопственим електронским читачима књига, *Kindle* и *Nook* које покрећу у њих интегрисане апликације без којих ови уређаји немају смисла. Овде треба напоменути да је пословна политика ових Интернет књижара опредељена на ширење, тј. књиге и остали материјали купљени у екосистемима ових књижара доступни су и на другим уређајима путем посебних апова који су доступни и у другим екосистемима, а који садржаје повлаче из екосистема великих књижара омогућавајући многе функције које олакшавају читање на сваком месту и у свако

време. Најважнија оваква функција је синхронизација садржаја, али и додатних материјала које креира корисник приликом читања, забележака, подвучених делова, чак и самог места до кога је корисник у току читања стигао.

Поред наведених Интернет књижара важну улогу у развоју електронске књиге играју и посебне апликације које омогућавају мултимедијалност садржаја. Важна напомена коју можемо дати везано за развој дигиталних садржаја је суштинска недореченост електронских књига данас, односно њихова заточеност у парадигми штампане књиге, тј. немогућност аутора и издавача да искористе све предности које дигитални свет пружа. Покушаје да се овај недостатак надомести детаљније смо описали у поглављу 4.5.4 које се односи на флуидне књиге, па је овде само важно напоменути да развој оваквог и сличних концепата остаје на нивоу експерименталног све док се не усклади са главним током развоја електронске књиге, а то је онај који омогућава читање кроз апликације на мобилним уређајима, како због могућности које ови уређаји пружају у домену читања у свако време и на сваком месту, тако и због ергономских и тактилних својстава приликом процеса читања који овај процес у великој мери олакшавају и убрзавају.

Потребно је размотрити улогу коју апликације имају за пружање сервиса Библиотека 2.0, односно интерактивних и колаборативних библиотечких услуга. Пре свега њих карактерише могућност коришћења библиотечких услуга на сваком месту и у свако време, а која је везана за физичке особине мобилних уређаја и још више лако преносивих уређаја који укључују и вераблес. Могућности у овој области још нису у потпуности истражене и она се развија на дневном нивоу, али могућности које пружа систем Гугл наочара наговештавају да би овај уређај могао да се понаша слично као пилотски екран у савременим авионима, који омогућавају читање без померања положаја главе и померања видног поља са главног фокуса пажње, такозваног „екрана код кога је глава горе“ (енг. HUD - Heads Up Display). Овим се у значајној мери проширују просторно–временске координате читања као и улога овог процеса у људским активностима. Такође, овакав тип уређаја, уз оне који омогућавају издавање гласовних команди, отвара читаво поље научног истраживања, чији резултати ће имати велики значај за будући рад библиотека, а које се односи на установљавање пожељних начина

комуникације човека и машина, односно софтвера. Први резултати показују да је релативан неуспех уређаја код којих се команде задају гласом делом последица лакоће односно пожељности издавања команде притиском на дугме, што од корисника захтева мање енергије и напора. Ова област, свакако још недовољно истражена почетком 2014. године, остаје област која треба да привлачи пажњу и интересовање библиотекара у будућности. Са друге стране, област апова доста је добро истражена и проучена и поред релативно кратког времена у коме су оне доступне за шири круг корисника. Велики број библиотечких апликација говори у прилог тога да чак и у библиотекарству апликације нису више непознаница и да се велике библиотеке могу такмичити са профитним компанијама по квалитету услуга које пружају путем апликација, уколико су им на располагању довољни пословни капацитети. Одличан пример за ово је апликација Баварске националне библиотеке која је средином 2013. године била по коришћењу друга у немачкој продавници компаније *Apple*, одмах иза компанијске, која по прописима продавнице мора бити прва, а испред оне компаније *Amazon*. Овакав успех остварен је захваљујући одличној сарадњи ове институције и локалне привреде што је омогућило велика улагања у ову апликацију, а као резултат је добијен производ високог квалитета који је удружен са изузетно квалитетним садржајима из фонда ове библиотеке привукао велики број корисника.

Будућност сервиса Библиотека 2.0 свакако је великим делом везана за пружање услуга путем апова. Библиотечки апови представљају данас важан деопословања библиотеке, а то ће све више бити тако у будућности. Оно што се мора узети у обзир приликом разматрања овог феномена су ресурси, пре свега људски, у виду знања и вештина у области информационих и комуникационих технологија, маркетинга и менаџмента, потребни да би се једна успешна библиотечка апликација развила, као и неопходне организационе промене у раду библиотеке да би библиотечки ап заживео. Пример за ово налазимо у Универзитетској библиотеци из Београда која је међу првима у Србији априла 2014. године покренула коришћење библиотечке апликације за Андроид системе. Ова апликација, једноставна по техничкој изведби и стога у домету могућности реализације ове организације, омогућава корисницима увид у слободна читаоничка места. Ова проста функција од великог је значаја за кориснике који

желе да им се ова информација достави у свако доба и на сваком месту, значи путем мобилних уређаја пре свега телефона, и то оних који користе Андроид оперативни систем јер они преовладавају у корисничкој групи ове библиотеке. Иако незахтевна по техничким ресурсима потребним за реализацију, ова апликација захтева одређене организационе промене у библиотеци, а које се пре свега односе на увођење неколико додатних простих механичких операција рачунарским мишем за запослене који раде на издавању читаоничких места. Како је у време писања овог рада апликација тек почела да се користи остаје за неко будуће истраживања да утврди колики је успех њене примене у реалним условима.

5.4 Услуге библиотека које укључују учествовање корисника у физичком простору библиотеке

Као што смо могли да видимо у претходним деловима текста, Веб 2.0 технологије омогућавају велике помаке у области сарадње у библиотекама. Било да се ова сарадња одвија међу запосленима, у оквирима које описује концепт Предузеће 2.0, било да је у питању сарадња библиотекара и корисника путем примене сервиса које карактеришемо као Библиотека 2.0, облици сарадње које смо до сада описивали односе се на сарадњу у виртуелном свету. Револуционарност описаних новина и могућности које оне пружају учиниле су да се фокус пажње библиотекарског света готово потпуно окренуо виртуелном свету, док је пословање библиотека у физичком свету остало помало занемарено. Овакав развој ствари свакако је природан и очекиван, али унапређења у пословању библиотека заснована само на помацима у виртуелном свету имају своја ограничења. С друге стране, навике које већина корисника стиче у виртуелном свету имају великог одраза на понашање, очекивања и перцепцију квалитета које корисници имају у физичком свету. Унапређење библиотечког пословања у физичком свету није више могуће без доброг познавања идеја и концепција потеклих из виртуелног света. Такође, пословање библиотека у физичком свету не може се више одвојити од оног у виртуелном свету. Ова два аспекта пословања библиотека нераздвојиво су повезана и међусобно утичу један на други у тој мери да значајно лошији квалитет пословања у једном неумитно утиче на значајно уназађивање пословања у другом.

Због нераскидиве повезаности пословања библиотека у физичком и виртуелном свету, а пошто смо претходно детаљно размотрили пословање библиотека у виртуелном свету, морамо размотрити и које су то могућности за унапређење пословања библиотека у физичком свету. Ове могућности заснивају се на друштвеним новинама потеклим из виртуелног света, а које су настале захваљујући широкој распрострањености и утицају технолошких иновација које карактеришемо као Веб 2.0 технологије. Друштвене новине обухватају, пре свега, навике и понашање корисника, могли бисмо рећи један нови менталитет, настао под утицајем технологија које омогућавају, али у великој мери и подстичу, интерактивност и сарадњу. Као нарочито важне за пословање библиотека издвајамо неке његове елементе. Успон индивидуализама кроз различите

механизме: стално и свуда присутно омогућавање и подстицање ауторства, свест о постојању сопственог имица и индивидуалне слике коју виртуелни свет гради о појединцу, изградња виртуелних заједница и место појединца у њима, широка доступност персонализованих садржаја и могућности избора производа и услуга специјално прилагођених уској групи корисника. „Размаженост“ корисника коју изазива постојање мреже као платформе на којој се од корисника не захтева никаква додатна активност да би се унапредили алати и софтвер, широка доступност бесплатних садржаја, стално унапређење сумећа које постају све интуитивније и лакше за коришћење,стална доступност богатих база знања које настају на основу прикупљања колективног знања, што је омогућено мрежним ефектима па се оне стога налазе у слободном приступу.

Навешћемо неке могућности за унапређење пословања библиотека у физичком свету као подстицај за даље развијање метода и техника које би омогућиле интерактивне библиотечке услуге које поспешују сарадњу у физичком свету. Прва ствар коју треба имати на уму када размишљамо о могућностима за унапређење пословања библиотека у физичком свету јесте контекст у оквиру кога се очекује сарадња и ауторство корисника. Искуства развијених земаља говоре да овај контекст не сме да остане слободан, већ да га треба ограничити, а креативност корисника усмерити (Simon, 2010). Стога и не чуди неуспех активности које у нашим библиотекама имамо у овом домену. Књиге утисака, сандучићи за примедбе и сугестије корисника библиотека или позиви да запослени дају идеје за унапређење пословања углавном остају без одговора пошто нуде празан бели лист и очекивање да корисници дају потпуно неспутан креативни допринос. Такође, морамо имати на уму да садржаји које корисници креирају не одговарају по нивоу квалитета садржајима које креирају професионалци са довољно времена и великим ресурсима на располагању. Стога је од кључне важности начин на који се планира окружење и форма за стварање оваквих садржаја, као и начин и форма на који се нови садржаји презентују. Допринос који корисници могу дати приликом креирања нових садржаја различит је. Већина корисника може дати скроман допринос у облику једноставних оцена, док за само мањи број корисника можемо очекивати да ће дати сложенији допринос. Међутим важно је да се једноставни доприноси великог броја

корисника не потцењују, пошто они у збиру дају један квалитативно нови и веома вредан садржај. Најзад, ако желимо да корисници учествују у креирању садржаја и сарађују са другим, њима непознатим корисницима, морамо обезбедити услове да простор институције, било физички, било виртуелни, постане место на коме ће они моћи да се упусте у друштвене односе.

Библиотеке и у физичком свету морају обезбедити корисницима персонализоване садржаје, до којих се долази лако и интуитивно, а понуђени садржаји морају испунити нова очекивања корисника. Овакве захтеве, наравно, немогуће је остварити кроз парадигму сарадње која тренутно постоји у библиотекама па нам се стога чини да се библиотекари и корисници све више окрећу виртуелном свету у коме је нова парадигма сарадње много јаснија и простије се преузима из других области пословања.

5.5 Библиотека 2.0 у Србији

Прве активности везане за Веб 2.0 технологије у библиотекама у Србији започеле су средином прве деценије 21. века у јавним и високошколским библиотекама (Sofronijević, 2007). Од тада је доста урађено на примени Веб 2.0 технологија за комуникацију са крисницима и данас постоје сервиси Библиотека 2.0 у великом броју библиотека у Србији. У овом делу текста представићемо неке од радова на тему примене сервиса Библиотека 2.0 аутора из Србије, као и збирне резултате Интернет истраживања примене ових сервиса које је обухватило 162 библиотеке у Србији. Детаљни резултати овог истраживања представљени су у додатку Д8.

Један релевантан преглед стања Интерент презентација библиотека у Србији пре периода развоја Веб 2.0 технологија указује на то да „Анализа тренутног стања показује да се интернет и даље третира као споредни чинилац пословања библиотека Србије“ (Trifunović, 2006). Стога и не чуди да само годину дана касније није забележен велики број активнности везаних за Веб 2.0 технологије у библиотекама у Србији (Sofronijević, 2007). Ипак, уочена је жеља запослених у библиотекама да уче и примењују ове технологије у будућности, што је била добра основа за успостављање сервиса Библиотека 2.0 у великом броју библиотека у Србији који данас постоје.

Неколилко радова аутора из Србије даје теоријска објашњења о концепту Библиотека 2.0 (Mazić & Mazić, 2007), (Vasiljević, 2009), (Vasić, 2013). Већи је број радова аутора из Србије који се односе на коришћење Веб 2.0 технологија у ширем друштвеном контексту. У њима проналазимо потврду интуитивног доживљаја да је Фејсбук друштвена мрежа са највише корисника и утицаја у Србији (Radovanović, 2010), теоријска појашњења могућности за анализу коришћења друштвених мрежа (Trišić, Lukić, & Milosavljević, 2014), као и основне појмове о безбедносним аспектима Веб 2.0 технологија (Grubor, Njeguš, & Ristić, 2010).Такође је обрађена и тема положаја онлајн медија, међу којима важну улогу играју неке друштвене мреже (Krivokapić, Perkov, Fondacija, & Krivokapić, 2014), као и однос традиционалних и медија заснованих на Веб 2.0 технологијама (Lazić, 2011). Једна индикација да су Веб 2.0 технологије постале важан део окружења библиотека је и постојање више дипломских радова на високошколским

установама у Србији чијесу оне тема, од којих овде издвајамо само неке (Pašćanović, 2008), (Djuričić, 2011).

Друштвене мреже, поред улоге коју имају у оквиру сервиса Библиотека 2.0, могу имати и важну улогу у процени резултата рада библиотека (Stokić Simončić & Vuksan, 2012). Поред библиотека Веб 2.0 технологије су утицале и на рад других институција, као што су архиви (Cvetković, 2013), али и на развој нових концепата у ширим областима као што је наука, где се формира концепт Наука 2.0 (Pilipović, Pilipović, & Vidović, 2010). Осим аутора из Србије и аутори из ближег окружења Србије – региона, бавили су се тематиком Веб 2.0 технологија (Kodrić, 2010), (Salamon-Cindori, 2011).

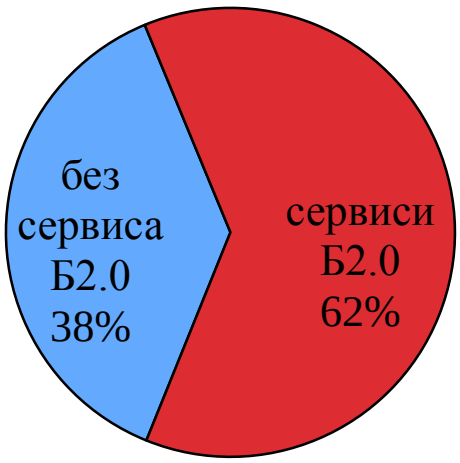
Постојећи преглед Интернет активности јавних библиотека у Србији добра је основа за почетак изучавања сервиса Библиотека 2.0 у Србији (Mitrić, 2014).У овом раду је дат шири преглед активности јавних библиотека из Србије на Интернету и неколико збирних резултата, па је ради бољег увида у стање сервиса Библиотека 2.0 потребно приказати много детаљније податке везане за ову специфичну област, као и податке за високошколске и остале библиотеке.

Већи број библиотека у Србији почетком 2015. године остварују сервисе Библиотека 2.0, првенствено путем друштвених мрежа. Интернет истраживање које смо спровели 6. и 7. фебруара 2015. године обухватило је 162 библиотеке из Србије. Полазна тачка овог истраживања биле су Интернет презентације библиотека са адресара јавних библиотека Народне библиотеке Србије (https://www.nb.rs/for_librarians/directory.php) али, због већег броја погрешних или непостојећих Интернет адреса у овом регистру (19%), тражене су и презентација библиотека преко претраживача Googlекоришћењем кључних речи из имена библиотеке. Поред овога, истражено је претрагом на кључне речи имена библиотеке као и комбинације речи имена библиотеке и речи Фејсбук, односно Википедија, постојање сервиса Библиотека 2.0 који нису представљени на Интернет презентацијама библиотека, као и могућности за унапређење представљања библиотека на мрежној енциклопедији Википедија. Истраживањем су обухваћене све матичне библиотеке, све јавне општинске библиотеке, као и највеће високошколске библиотеке и библиотеке од посебног значаја за науку и културу Србије (Табела 1).

Табела 1 Тип библиотека обухваћених истраживањем сервиса Библиотека 2.0 у Србији

Тип библиотеке	број	%
матична јавна	27	16,6%
јавна општинска	124	76,5%
универзитетска	7	4,4%
остале	4	2,6%

Укупно 34 библиотеке (21%) уопште нема Интернет презентацију, било да није радила у тренутку истраживања, било да иначе не постоји. Занимљив је податак да 7 библиотека (4%) има сервис Библиотека 2.0, профил или страницу на друштвеним мрежама, а да нема Интернет презентацију. Интернет презентацију коју чини једна страница у оквиру презентације општинске управе или Интернет презентације друге институције културе има 28 библиотека (17%). Од ових укупно 9, готово трећина има сервис Библиотека 2.0. Од 100 библиотека које имају Интернет презентацију њих 15 нема ниједан сервис Библиотека 2.0. Од свих библиотека које су истражене укупно 101 (62%) има ове сервисе (слика 4).



Слика 4 Сервиси Библиотека 2.0 у библиотекама Србије

Највише библиотека,њих 97, има сервис путем друштвене мреже Фејсбук. У овом сегменту уочено је да мањи број библиотека, њих 13, и даље има профиле,

а не странице, што је формат предвиђен за индивидуалне кориснике, а да је неколико библиотека обавило прелазак са формата профила на формат странице, што је изазавало недоумице око датума започињања сервиса и броја постављених текстова и слика. Укупно је путем ове друштвене мреже умрежено 176.896 корисничких профила, при чему се мора рачунати и на одређени број понављања, односно корисничких профила који су повезани са више библиотека. Већи број библиотека и даље користи активности на Фејсбуку како би пренела садржаје које иначе објављује путем Интернет презентације. Од 81 библиотеке које имају и Интернет презентацију која се редовно допуњује новим садржајима и активности на Фејсбуку, њих 28 (34%) има на Фејсбук страници бар једну половину текстова који нису пренети са Интернет презентације библиотеке. Од 97 библиотека које имају активности на Фејсбуку њих 26 (27%) нове садржаје на Фејсбук поставља у просеку бар једном дневно. Осим велике већине библиотека које на Фејсбуку постављају садржаје на српском језику уочили смо и једну библиотеку која садржаје поставља на мађарском језику, једну која садржаје поставља мешовито на мађарском и српском, као и једну која садржаје поставља на албанском језику.

Видео садржаје је са корисницима путем Јутјуб (енг. Youtube) библиотечких канала поделило 18 библиотека. Оне су поставиле укупно 714 видео снимака, које су корисници погледали укупно 200.243 пута, а 378 корисника прати библиотечке Јутјуб канале у Србији. Активности на сервису Твитер има 14 библиотека. Укупно су оне повезале 3.910 корисника и остариле 3.925 твитова. У табели 2 дат је приказ три најзаступљенија сервиса Библиотека 2.0 у библиотекама Србије Фејсбук, Јутјуб и Твитер. Остали сервису су заступљени у мањој мери. На Гугл плус друштвеној мрежи представљене су 4 библиотеке, које су преко ње повезале 138 корисника и остариле 33.242 приказа садржаја за те кориснике. Фотографије су са корисницима путем сервиса за дељење садржаја Фликер (енг. Flickr) поделиле 4 библитеке из Србије и то укупно 630 фотографија. Путем сервиса Пинтерест (eng. Pinterest) су две библиотеке поделиле 475 дигиталних објеката са укупно 307 корисниика. На сервису Линкедин су 2 библиотеке повезале 188 корисника, док на сервису Форсквер (енг. Foursqaire) једна библиотека има 2.293 посета које је остварило 396 корисника. У Србији постоји и једна библиотечка вики страница путем које су корисницима доступни

дигитализовани садржаји и информације, један библиотечки Скајп налог и један библиотечки налог на мрежи Issu за поделу часописа. Такође смо уочили и постојање једног блога са већим бројем текстова, као и једног библиотечког налога на сервису Delicious са 150 означених Интернет презентација. Сви подаци прикупљени у овом истраживању дати су у табелама 11, 12. и 13. у додатку Д8.

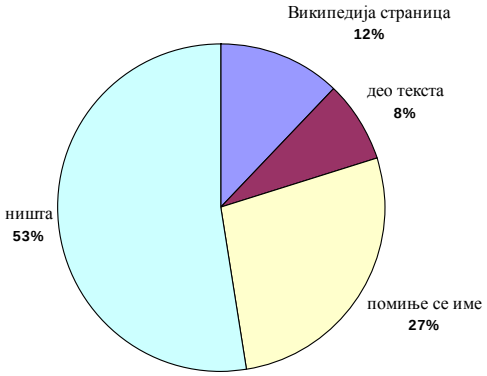
Табела 2 Приказ најзаступљенијих сервиса Библиотека 2.0 у библиотекама Србије

Сервис	Број библиотека са отвореним налогом		
Фејсбук	97	Број корисника	176896
Твитер	14	Број корисника	3910
		Број твитова	3925
Јутјуб	18	Број корисника	378
		Број снимака	714
		Број прегледа	200243

Већи број библиотека из Србије има приказ позиције своје зграде на Интернет мапи *Google maps*. Од 162 библиотеке уочили смо да се путем ове мапе може пронаћи 58 (36%) што може значајно олакшати посету библиотекама за оне кориснике који их први пут посећују.

Пристуност библиотека из Србије на српској мрежној енциклопедији Википедија постоји и библиотеке можемо у овој области разврстати у четири категорије (слика 5): оне које имају страницу на Википедији, оне које се делом текста помињу на страници о другом појму, оне које се само именом помињу и оне о којима нема никаквог трага. Оваква подела, уз Интернет везе на Википедији за

сваку библиотеку које су дате у табели 13 у додатку Д8, може бити корисна за будуће унапређење присуства библиотека из Србије на Википедији.



Слика 5 Присуство библиотека Србије на српској Википедији

Као што можемо видети осим у случају друштвене мреже Фејсбук, количина материјала које библиотеке нуде путем сервиса Библитека 2.0, као и број умрежених корисника и утицај су готово занемариви. Ипак, само постојање ових сервиса представља основу на којој се у будућности могу градити много квалитетнији и посећенији сервиси Библиотека 2.0.

5.6 Закључци: Партиципативна библиотека

Идеал који представља партиципативна библиотека, а који треба да буде остварење тежње да се корисницима пружи интерактивна услуга која укључује сарадњу и учествовање корисника, није још достигнут ни у најразвијенијим библиотечким заједницама и у установама које имају потребне ресурсе. Процес трансформације који води од традиционалне ка партиципативној библиотеци је у већини библиотека започео са почетком коришћења неког од сервиса Библиотека 2.0. Стога морамо закључити да је остваривање идеала партиципативне библиотеке пре свега процес који не престаје и којим се описује већи или мањи степен пружања услуга које укључују корисника у послове додавања вредности у библиотеци за друге кориснике. Овај процес почиње свакако са незахтевним и лаким за коришћење и одржавање системима какав представљају библиотечки налози на друштвеним мрежама и дељење видео и фото материјала на за то предвиђеним јавним сервисима на Интернету. Са појавом и растом феномена апова, укључујући и оне најновије за вераблес уређаје, горња граница интензитета, свеобухватног просторног и временског одређења учешћа корисника непрекидно расте. Стога се и закључци везани за ову област могу дати само у форми сагледавања трендова повећања интерактивности и сарадње која прати оне нивое који су корисницима наметнути или које су корисници прихватили у другим областима деловања, од професионалног на својим радним местима, па до оних у областима као што је забава и другим које нису одређене професионалним интересом. Имајући ово на уму, препорука која може имати трајнију вредност, а односи се на библиотекаре и њихове напоре ка изградњи партиципативне библиотеке, би била да је неопходно пратити трендове технолошког развоја, степене утицаја технологија на групе заинтересоване за пословање библиотека које чине корисници и могућности њихове примене у библиотекама, увек имајући у види суштину библиотечких услуга која је увек у издвајању, организовању, чувању и презентацији материјала за кориснике.

6 Предузеће 2.0 у библиотеци

Предузеће 2.0представља концепт примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе, односно њихову примену за комуникацију и сарадњу са групама заинтересованим за пословање организације које нису непосредни корисници услуга или купци добара које обезбеђује организација. У случају библиотека Предузеће 2.0 односи се на све оне моделе и примере примене Веб 2.0 технологија који нису усмерени ка непосредним корисницима библиотечких услуга. Примена Веб 2.0 технологија ка корисницима описана је концептом Библиотека 2.0 разматраним у претходом поглављу. Примена ова два концепта у библиотеци настаје пре свега на основама очекивања и потреба запослених и корисника за примену Веб 2.0 технологија. Креирање додатне вредности у библиотекама коришћењем Веб 2.0 технологија настаје као резултат промена у окружењу, а које у све активности запослених и корисника, професионалне и приватне, уносе елементе интерактивности и сарадње. Активности корисника и запослених, од читања па све до других активности које се не могу директно повезати са књигама и библиотекама чине део културног и цивилизацијског окружења библиотеке. У оваквом окружењу важна основа на којој настаје нова парадигма сарадње у библиотекама представља постојање на Веб 2.0 технологијама заснованих комуникационих метода и са комуникацијама повезаних друштвених модела у библиотеци. Да бисмо овако сложен феномен проучили и разумели, а затим и описали, потребно је да га рашчлањеног анализирамо и проучимо његове основне елементе. У претходна два поглавља анализирали смо окружење библиотека и све оне елементе који могу да допринесу формирању нове парадигме сарадње у библиотекама, као и примену Веб 2.0 технологија за сарадњу са корисницима. Сада је пред нама последњи елемент ове велике целине, примена Веб 2.0 технологија ка осталим групама заинтересованим за пословање у библиотекама. Ова област је до сада мало проучавана и стога основу за њено разматрање представља оригинално истраживање које је саставни део израде ове тезе. У овом поглављу дајемо преглед овог истраживања и његове резултете, а пре тога са теоријске стране разматрамо, на основу прегледа литературе изложеног у претходним поглављима, као и сопствених закључака стечених током истраживања и праксе рада у библиотеци и дугогодишње примене Веб 2.0

технологија у библиотечкој пракси, домете примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци и неке теоријске аспекте ове примене.

6.1 Теоријска разматрања

Теоријска разматрања која следе настају на основу претходних истраживања других аутора презентованих кроз литературу у одељку 3.6, као и познавања библиотечког пословања у Србији и Европи које је аутор стекао дугогодишњим радом и научним истраживањем. Ова теоријска разматрања односе се на концепте важне за примену Предузећа 2.0 у библиотеци који су неопходни да би се разумели сви аспекти истраживања презентованог у одељку 6.2. Ови концепти представљају разраду и примену у библиотечком окружењу оних идеја које су првобитно развијене у другим областима, а данас се широко примењују у пословној пракси како профитних, тако и непрофитних организација. У пет целина дата је теоријска разрада у библиотечком контексту тема као што су групе заинтересоване за пословање библиотеке, облици пословне сарадње у библиотекама и друге што представља основу и увод за представљање истраживања примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе.

6.1.1 Групе заинтересоване за пословање библиотеке

Енглески термин *stakeholders* преводимо, у случају библиотека, као непрофитних и јавно финансираних установа, термином групе заинтересоване за пословање библиотеке, уз сазнање да у осталим делтаностима и применама за овај термин користимо термин интересна страна (Jakić, 2014, 181). Термином групе заинтересоване за пословање библиотеке се збирно описују сви они који имају некаквог интереса, материјалног или каквог другог, за пословање библиотеке. Самим термином је већ указано, коришћењем множине, да је у питању више група заинтересованих за пословање библиотеке, односно термин поред свог збирног значења носи у себи и значење диференцијације јер указује да постоје раличите групе заинтересоване за пословање библиотеке, које су диференциране на основу различитости свог интересовања. Ово интересовање настаје на основу различитих разлога, од непосредно материјалних, каква је плата за запослене, па до заинтересованости за успешно пословање које имају корисници. Наравно, интересовања никада нису једнозначна, пошто и запослени деле интересовање за успешно пословање из разлога који би се могли у потпуности објаснити само детаљном анализом мотиватора појединих група запослених, а наравно и корисници могу имати материјалне интересе исказане кроз, на пример, жељу да се цена годишње чланарине што је могуће више смањи. Као што можемо видети, одређивање и пуно дефинисање свих карактеристика група заинтересованих за пословање библиотеке је један од најсложенијих задатака у области менаџмента библиотека. Стога ће у овом одељку бити разматрани само они аспекти ове теме који су важни за разумевање феномена примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама.

Примена Веб 2.0 технологија ка корисницима, што је детаљно описано у поглављу 5, дефинисана концептом Библиотека 2.0, у великој мери чини да граница између корисника и запослених у библиотеци није строга јер се корисници укључују у пословне процесе библиотеке и тако додају нову вредност за друге кориснике и ширу заједницу учествујући у овим пословним процесима. Имајући ово у виду, а у жељи да учинимо јасним разграничење корисничких група библиотеке, које је од кључне важности за описивање, а посебно примену концепта Предузеће 2.0 у библиотекама, дефинишемо припаднике корисничких

група библиотеке као оне који немају обавезујући уговорни однос са библиотеком који дефинише реализацију пословних активности, што као последицу најчешће има директну материјалну надокнаду коју исплаћује библиотеке (али што и не мора бити случај, када је у питању група волонтера, на пример). Овим се јасно диференцирају са једне стране запослени у библиотеци који имају уговорни однос са библиотеком и који примају новчани износ за рад који улажу да би се реализовале пословне функције библиотеке, као и волонтери који такође имају уговорни односа са библиотеком и не примају новчану надокнаду и корисника са друге стране који немају уговорни однос са библиотеком везан за реализацију пословних активности, а могу примати нематеријалне накнаде у виду награда, или могу имати индиректна примања, на пример, зараду од активности које обављају на јавно доступним рачунарима у библиотеци. Овом основном дефиницијом већ смо описали три важне, велике групе заинтересоване за рад библиотеке: запослене, волонтере и кориснике. Да бисмо илустровали сложеност теме којом се бавимо дефинисаћемо даље поделе ових група на групе са још више израженим диференцијацијама. Овакве финије поделе могу бити веома корисне приликом разматрања различитих аспеката примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци. Запослене делимо на оне који су део управе, односно оне који учествују у активностима менаџмента, и извршиоце, односно оне који у овим активностима не учествују. И овде, као и у случају поделе на групу корисника и запослених, одмах улазимо у суштину проблема примене концепта Предузеће 2.0 у било којој организацији, па и у библиотеци, а то је да управо ова примена треба да укључи већи број запослених у послове менаџмента, односно она чини да се линија разграничења, која је у претходном периоду врло јасно, и формално и неформално, у организацијама одвајала оне који учествују у активностима менаџмента од оних који не учествују, замагљује и није више толико јасна. Овде је важно напоменути да активности менаџмента по традиционалним дефиницијама обухватају планирање, организовање, управљање и контролу и да примена концепта Предузеће 2.0 омогућава укључивање свих запослених у неке аспекте ових активности. Стога ћемо дефинисати запослене у управи библиотеке, имајући у виду претходну дефиницију која их диференцира у односу на извршиоце, као припаднике групе заинтересоване за пословање библиотеке који се искључиво или

претежно посвећују активностима менаџмента у оквиру својих пословних активности. Са друге стране групу извршилаца запослених у библиотеци дефинисаћемо као запослене који се претежно не баве пословима менаџмента, већ пословима који су дефинисани описом њиховог радног места и другим документима организације, а који могу у складу са нивоом примене концепта Предузеће 2.0 давати и свој допринос и у активностима планирања, организовања, управљања или контроле. Запослене у библиотеци можемо поделити и на друге групе заинтересоване за пословање библиотеке, а у сврху нашег проучавања примене концепта Предузеће 2.0. То би биле пре свега групе оних који рано прихватају нове технологије и препоручују их другима у свом окружењу, саветом, али и сопственим примером добре праксе у њиховој примени и оних који се држе традиционалних технологија. Затим, важно би нам било да диференцирамо и групе запослених које чине они запослени који су склони предузетничким активностима, које бисмо назвали унутрашњи предузетници, и групе запослених које чине они други, који нису склони овим активностима.

Поред група заинтересованих за пословање библиотеке у које спадају запослени, волонтери и корисници, важно је дефинисати и друге групе које имају важан непосредни или посредни утицај на пословање библиотеке и чија је улога у примени концепта Предузеће 2.0 у библиотеци важна. То су пре свега следеће групе везане за библиотечку струку: колеге библиотекари запослени у библиотекама истог типа као што је библиотека коју проучавамо (два најважнија су свакако библиотекари високошколских и јавних библиотека, а могуће је издвојити и групе библиотекара школских библиотека, посебне групе различитих врста специјализованих библиотека као што су библиотеке државних и верских установа или библиотекари библиотека истраживачких организација и института), затим сви библиотекари посматрани као јединствена група заинтересована за пословање библиотеке, затим група свих оних који имају образовање у области библиотечко-информационе делатности, затим група пензионисаних библиотекара, па онда група наставника и сарадника у настави у високошколским и средњошколским образовним установама које школују књижничаре и библиотекаре, група директора библиотека са бројем запослених већим од сто, као и група директора свих библиотека. Свака од поменутих група може се

посматрати у државним, регионалним или међународним оквирима.

Потребно је дефинисати и групе које су заинтересоване за пословање библиотека, а које немају непосредне везе са библиотечком струком. То су пре свих група доносилаца одлука везаних за финансирање библиотеке. У зависности од врсте библиотеке то могу бити припадници локалне самоуправе (у случају јавних библиотека), управе универзитета (у случају високошколских библиотека), управе институција или организација чији је библиотека део (у случају школских библиотека то могу бити чланови школског одбора, директор школе и слично, у случају библиотека државних органа, културних институција, истраживачких оргнизација,верских организација, то могу бити чланови управа ових организација), а за велики број библиотека ова корисничка група била би проширена и члановима оних организација, тела и органа који учествују у финансирању библиотеке, као што су национална министарства, тела Европске уније или неке друге међудржавне организације која обезбеђује пројектно или редовно финансирање као што је на пример *APEC* (Asia-Pacific Economic Cooperation) форум у земљама Пацифичке регије, чланови управних тела добротворних фондова или задужбина, било приватних било јавно финансираних, чланови управних тела невладиних организација која обезбеђују пројектно финансирање библиотеке и тако даље.

Друге важне групе заинтересованих за пословање библиотека чине запослени у организацијама које су пословни партнери библиотеке. Можемо уочити групе снабдевача робом и услугама, од оних који обезбеђују електричну енергију и грејање, преко оних који су снабдевачи библиотеке канцеларијским материјалом, софтвером, рачунарима и другим информационо-комуникационим уређајима, па до оних који за библиотеку обезбеђују услуге снабдевања храном, чишћења, управљања објектима и слично. У овој групи нарочито значајно место припада издавачима и дистрибутерима књига, штампаних и електронских, као и других материјала којима се увећава фонд библиотеке. У оквиру организација са којима библиотека остварује пословну сарадњу издвајамо групе доносилаца одлука, односно чланова управе и групу запослених, коју опет можемо поделити на ону групу која кроз непосредно извршење радних активности реализује сарадњу са запосленима у библиотеци и групу оних запослених који индиректно

доприносе пословном односу библиотеке и дате организације. Пример једне конкретне групе заинтересоване за пословање библиотеке чинила би група предузетника – власника и оснивача – малих и средњих предузећа у области информационих и комуникационих технологија. Овај пример показује да превод енглеског термина stakeholder на српски – група заинтересована за пословање библиотеке – има и шире значење јер није у питању само заинтересованост дате групе за пословање библиотеке, него у овом конкретном случају и обрнуто, заинтересованост управе библиотеке за пословање ове групе. Значај и улогу ове и неких других група заинтересованих за пословање библиотеке детаљније ћемо размотрити у одељцима који следе.

Када разматрамо групе заинтересоване за пословање библиотеке не смемо заборавити ни оне групе чији чланови не утичи директно на пословање библиотеке, али чији колективни и дугорочни индиректни утицај може бити веома значајан. То је пре свих група коју чине сви потенцијални корисници библиотеке и они чија пореска давања у крајњој инстанци омогућавају јавно финансирање рада библиотеке, грађани локалне заједнице у случају локалне јавне библиотеке или грађани државе у којој библиотека послује уколико је у питању народна или велика високошколска библиотека. Затим то су групе лица повезаних са члановима претходно наведених група, која на посредан начин остварују утицај на оне који имају непосредне пословне односе са библиотеком, на пример група родитеља студената који су чланови високошколске библиотеке, који претежно финансирају школовање тих студената и тиме и могућност да користе библиотеку.

Број група заинтересованих за пословање библиотеке је наравно много већи од наведеног, а сложеност ових група може се само наговестити оваквим набрајањем, пошто се већина оних који имају непосредни контакт са библиотеком може, по различитим критеријумима, сврстати у више група. Преклапање и велики број група заинтересованих за рад библиотека отежавају израду свеобухватног списка ових група, али њихова функција и сврха постојања концепта срећом није у томе, већ у могућности да се уоче потребе, очекивања, могућности и друге карактеристике важне за пословање библиотеке, које имају велике групе људи, а које су разграничене на основу јасно дефинисаних

критеријума, што олакшава анализу пословања и описивање организационих аспеката везаних за библиотеку.

6.1.2 Облици пословне сарадње у библиотекама

Пословна сарадња представља сложени феномен савременог пословања, пре свега због обима у којој се одвија, чак и у малим организацијама, али и због сложености и великог броја могућности у којима може да се оствари. У основи пословне сарадње данас је креирање информација, које настају у сусрету података које носи једна страна у сарадњи и важности коју ти подаци могу имати за другу страну у сарадњи. Очигледно је да пословна сарадња може имати и више страна, као што данас најчешће и има, те да подела на оне који податке преносе и оне којима су они значајни није јасна, већ да су најчешће учесници пословне сарадње истовремено у обе улоге. Библиотекарство је карактеристично, у овом смислу, као струка и као наука чија је област деловања и проучавања управо креирање информација. Стога је и пословна пракса библиотека сложенија и компликованија за анализу, а облици пословне сарадње у библиотекама бројни и претежно вишезначни.

Најважнији облици пословне сарадње у библиотекама се одвијају између запослених. Ове односе можемо поделити на вертикалне и хоризонталне, односно оне између управе и извршилаца и оне између запослених на истим нивоима хијерархије управљања. Такође, ове односе можемо посматрати у оквиру поделе рада на организационе јединице односно као односе између запослених у истој организационој јединици и оне између запослених из различитих организационих јединица. Традиционална концептуализација ових односа је таква да они запослени на вишим нивоима организационе хијерархије располажу већом количином података важних за пословање библиотеке, па је традиционалан начин креирања пословних информација у библиотеци одозго на доле, то јест они запослени који су на вишим нивоима организационе хијерархије су носиоци података који су важни за запослене који су на нижим нивоима организационе хијереархије. Видећемо да примена концепта Предузеће 2.0 из основа мења овај традиционални начин пословања. У оквиру пословне сарадње запослених важан апсект представља сарадња између запослених и волонтера, пре свега као једна нијанса у спектру облика сарадње која се завршава пословном сарадњом запослених и корисника у оквиру које корисници додају вредност у радним процесима који су део пословања библиотеке. Овај феномен дефинисан је

концептом Библиотека 2.0 те га стога нећемо разматрати у наредним поглављима, али је као важан део нове парадигме сарадње у библиотекама детаљније анализиран у поглављу 5. Пословна сарадња са волонтерима може се одвијати у неколико праваца. Један је сарадња која је део процеса везаних за развој кадровске структуре библиотеке и који би требало да у најбољем случају доведе до могућности да се волонтер или волонтерка који су у потпуности обучени и спремни за рад у колективу библиотеке, што је потврђено евалуацијом у периоду волонтирања, запосле без бојазни да ће накнадна евалуација стручних способности и комуникационих вештина указати на недовољан квалитет потенцијалног кандидата у овим областима. Други могући облик пословне сарадње са волонтерима би ишао у правцу развоја биографије волонтера и стицања одређених знања и искустава у библиотечком пословању, што волонтеру или волонтерки треба да омогући лакше запошљавање у другим организацијама у будућности. Трећи правац који овакав облик сарадње може да поприми је студентска пракса током које се волонтери обучавају у сасвим уском делокругу библиотечких послова или им се информативно приказује шири скуп повезаних пословних активности, а пружа могућност да усаврше знања вршећи једну од активности из тог скупа.

Следећи скуп односа пословне сарадње које разматрамо у библиотекама су они везани за шире окружење. Ту пре свега мислимо на сарадњу са библиотекарима других библиотека, најпре оних које су исте по типу, а затим и шире свих библиотека, пре свега оних у ближем географском окружењу. Међутим не треба сметнути са ума да савремене информационе и комуникационе технологије омогућавају успостављање пословне сарадње на готово подједнако лак и брз начин и са библиотекама које су географски веома удаљене. Баријере за сарадњу данас су пре свега језичке и културне, а тек затим географске и материјалне. Овакви односи пословне сарадње могу бити веома сложени и крећу се у опсегу од једноставнијих, који могу обухватити размену података и креирање информација од веће или мање вредности у том процесу, преко оних сложенијих које обухватају пословну сарадњу укључивањем библиотекара као спољних сарадника у пословне активности одређене библиотеке, па до оних најсложенијих који обухватају заједничке пословне подухвате и комуникацију у којој креирање

информација подразумева и креирање нове вредности за кориснике више организација. Као пример сложене пословне сарадње у библиотекама можемо навести формирање конзорцијума за набавку електронских књига и часописа, а добар пример праксе оваквог типа пословне сарадње у библиотекама је Конзорцијум библиотека Србије за обједињену набавку – Кобсон (http://kobson.nb.rs/kobson.82.html). Пословна сарадња библиотекара из различитих организација подразумева сложену комуникацију која некадатреба да премости разлике у организационим праксама које владају у различитим установама, да обухвати различита очекивања, ресурсе и знања које поједине стране могу да унесу у комуникациони процес и да реши читав низ других питања која се отварају приликом реализације оваквих облика пословне сарадње.

У савременој библиотечкој пракси од нарочитог су значаја и важности облици пословне сарадње који се успостављају са доносиоцима одлука у другим организацијама важним за пословање библиотеке, као и са припадницима група заинтересованих за пословање библитеке који могу да имају индиректног утицаја на одвијање пословне комуникације у овом домену. И у овом сегменту пословне сарадње традиционални модел комуникације подразумева асиметричну размену података и креирање информација на основу података којима располажу припадници поменутих група заинтересованих за пословање библиотеке. Као пример оваквог облика сарадње можемо навести односе између библиотека чланица конзорцијума Кобсон и групе заинтересоване за пословање библиотеке које чине руководства факултета и истраживачких института. Чланови ове групе заинтересоване за пословање библиотека могу имати великог утицаја на пословање библиотека у зависности од степена задовољства услугама које библиотеке захваљујући чланству у овом конзроцијуму пружају запосленима у институцијама којима руководе чланови ових група. Степен задовољаства пруженим услугама зависи у овом случају од информација које чланови ове групе заинтересоване за пословање библиотека добијају, а у традиционалној парадигми пословања, ове информације могу бити недовољне. Применом концепта Предузеће 2.0 у библиотеци и у овом сегменту настају промене, пре свега настајањем комуникације са већим степеном симетричности у размени података и креирањем информација које ће имати подједнаку важност за све стране укључене

у комуникацијски процес.

Сарадња са пословним партнерима чини веома важан сегмент пословања сваке савремене библиотеке. Овакви облици сарадње могу бити веома сложени по карактеру, а бројни и интензивни по квантитету јер је све већи опсег физичких и виртуелних објеката које библиотека набавља преко пословних партнера - посредника, као и број пословних активности за чије извршење су потребне компетенције које библиотеке немају у довољној мери и које се стога могу препустити извршењу пословних партнера (аутсорсовати), а чија је цена коштања у ресурсима као што су новац, време и знање када се реализују на овај начин мања него кад их реализују запослени библиотеке. Видимо да се пословна сарадња у овом домену може сегментирати на више начина, пре свега по томе колики је интензитет и број пословних контаката са другим ентитетом. Пословни односи могу бити веома интензивни (библиотека може сваког дана користити изнајмљене услуге агенције која врши одржавања хигијене зграде), мање интензивни (библиотека једанпут годишње може изнајмљивати услуге рачуноводствене агенције за израду завршног финансијског извештаја за дату пословну годину), или спорадични (библиотека инвестиционо купује машине за филтрацију ваздуха у магацинском простору). Пословни односи могу се описати и у временској димензији, као дугорочни или краткорочни, што није увек у повезано са интензитетом пословних контаката у једном периоду времена. На пример библиотека може имати дугорочан пословни однос са издавачком кућом од које врши откуп књига традиционално већ дуги низ година, иако интензитет откупа не мора бити подједнак у целом периоду сарадње, док са појединим дистрибутерима књига овај однос може бити краткорочан, уколико се односи на период набавке књига за једну годину. Пословна сарадња са партнерским организацијама не мора бити заснована на размени финансијских средстава, већ може бити остварена и у другим моделима, на пример као приватно-јавно партнерство које укључује донацију услуга приватне компаније и заједничко учешће у непрофитном пословном подухвату. Оно што је потребно знати је да у сваком моделу пословне сарадње количина података о датој области у оквиру које се одвија послована сарадња, било да су у питању хемикалије за одржавање хигијене или софтвер за оптичко препознавање карактера, којом библиотека располаже пре уласка у однос

пословне сарадње и начин на који се ови подаци презентују партнерским организацијама одређују и перципирану вредност информације која настаје кроз пословну сарадњу, а тиме и понуду за пословну сарадњу било да је исказана финансијски или на неки други начин. Стога примена концепта Предузеће 2.0 која отвара могућности прикупљања података на широј основи и укључивања већег броја запослених у пословну сарадњу у различитим фазама њене реализације, отвара важан простор за унапређење ефикасности пословања, како у домену трошковне ефикасности постизањем повољнијих пословних понуда партнерских институција тако и по другим критеријумима евалуације пословне ефикасности.

6.1.3 Могућности пословне примене Веб 2.0 технологија у библиотекама

Пошто смо сагледали различите типове пословне сарадње у библиотекама, и закључили да савремену пословну сарадњу карактерише пре свега процес комуникације пословних партнера, односно креирање информација у сусрету пословних партнера који имају податке и оних за које ти подаци имају већу или мању вредност, можемо на тој основи размотрити и могућности примене Веб 2.0 технологија, пре свега као комуникацијских алата који треба да учине пословне процесе ефикаснијима. Ово се може реализовати на основу тога што ће се комуникационе активности које су, као што смо видели, у основи сваке савремене пословне сарадње, учинити ефикаснијим и омогућити масовније учешће запослених у већем броју ових активности. Ефекти примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у библиотекама су вишеструки. То је пре свега демократизација пословања у смислу укључивања запослених који су у претходном периоду искључиво били везани за извршење пословних активности у оне активности које се традиционално повезују са менаџментом библиотеке. Поред овог важног ефекта примена Веб 2.0 технологија поспешује интерну пословну комуникацију што доводи до смањивања висине хијерархије организационе сруктуре, односно омогућава директну комуникацију запослених са највишим руководством, уз истовремено побољшање ефикасности менаџмента средњег нивоа.

Имајући у виду ове опште ефекте примене Веб 2.0 технологија у организацији, па и у библиотеци, можемо детаљније размотрити поједине аспекте и ефекте примене ових технологија у библиотекама. Пре свега потребно је размотрити промене које настају у пословној сарадњи запослених. Ту ће нам при анализи од помоћи бити претходно дефинисане и описане групе заинтересоване за пословање библиотеке које чине запослени и волонтери, односно они који са библиотеком имају формалан уговорни однос који се односи на реализацију пословних активности. Могућност брзе и ефикасне комуникације између група запослених који су део управе и осталих група отвара могућности укључивања свих запослених у пословне активности планирања. Предлози запослених који носе податке добијене захваљујући специфичним знањима, не само струковним и насталим на основама пословног искуства, већ и у складу са могућностима које

Веб 2.0 технологије пружају за индивидуално и организовано целоживотно учење у свим областима људских активности од научних па до стручних, могу имати изузетну важност за планирање пословања библиотеке.

Могућности за унапређење ефикасности управљања библиотеком су такође велике јер Веб 2.0 технологије омогућавају брз и лак пренос података, и још важније, пренос података у виртуелним окружењима и на начин који је близак запосленима, чиме се отварају могућности и за двосмерну асинхрону и синхрону комуникацију, у складу са потребама и могућностима менаџмента, које овим путем може да усмерава токове радних активности, координира их и контролише уз интензивно коришћење предности које омогућава сарадња са менаџментом средњег нивоа односно оперативним менаџментом, а уз избегавање шума који може настати приликом преноса информација од нижих ка вишим хијерархијским нивоима управљања. Такође, веома су важни ефекти који се могу постићи поспешивањем хоризонталне комуникације запослених. Потреба за мултидисциплинарним знањима и вештинама које могу имати само групе запослених, могућности које нуде целоживотно учење и усавршавање за стицање и накнадну поделу и пренос знања која нису везана за струковно образовање или стицање знања путем радног искуства, све више изражена потреба за сарадњом запослених из различитих организационих јединица приликом реализације пројектних активности, само су неки од примера изазова и нових потреба пословне комуникације у библиотекама које се могу почети решавати применом концепта Предузеће 2.0 и поспешивањем хоризонталне комуникације између запослених. Могућности које примена Веб 2.0 технологија отвара за пословну сарадњу са волонтерима су велике, јер ове технологије омогућавају брзу и ефикасну комуникацију са волонтерима без њихове обавезе да физички долазе у радни простор библиотеке. На овај начин се смањују трошкови превоза, који у случају већих група волонтера могу бити велики за библиотеку, а ако се пребаце на саме волонтере могу бити критични елемент одлучивања о реализацији пословне сарадње са библиотеком. Такође широк спектар могућности синхроне и асинхроне комуникације отвара нове временске димензије за реализацију пословних активности како волонтера тако и запослених. Да би се могућности у овом домену искористиле у потпуности потребно је пронаћи одговарајућа решења

у радном праву као ослонцу за обављање радних активности на даљину и у флексибилном радном времену.

Могућности које примена Веб 2.0 технологија отвара у домену сарадње група заинтересованих за пословање библиотеке које чине запослени у библиотеци и оних чији су чланови припадници других организација можемо сврстати у две групе, на основу врсте пословних веза које се успостављају овим путем. Успостављање слабих веза корелише са пословним активностима умрежавања, а велика предност добре пословне умрежености је што се омогућава креирање информација од изузетне вредности које се не стварају превише често. До овога долази јер потенцијални пословни сарадници раде у различитим областима и располажу различитима подацима, који у другој области могу као информација за запослене у тој области имати изразито већу вредност у односу на информације које се у тој области уобичајено стварају. За креирање дугорочних слабих веза, односно трајно умрежавање са сарадницима са којима сарадња није честа и интензивна, потребно је да буду испуњени неки од услова за трајно одржавање оваквог односа. То може бити повремена заједничка реализација пословних активности, што би био случај са набављачима услуга и добара које библиотека само повремено набавља, затим то могу бити сарадници из области која омогућава маркетиншку сарадњу са библиотеком или било коју врсту повременог спонзорства или донаторства.

Другу групу запослених који раде за партнерске организације и са којима запослени у библиотеци остварују јаке везе чине они који имају честу и интензивну сарадњу са библиотекарима, што одговара традиционалним пословним односом сталног сарадника. У питању су пословни односи у којима се услуга или роба релативно често набавља за библиотеку, на пример набавка књига, штампаних или електронских од издавача или дистрибуера, или ситуација у којој се пословна размена података обавља на готово свакодневној основи, на пример сарадња са организацијама којима су поверени послови који се свакодневно одвијају као што су чишћење или услуга одржавања Интернет презентације библиотеке. Није лако одредити границу учесталости и интензитета пословних односа који карактеришу неке релације као слабе, а неке као јаке. Овде је у питању ситуациона анализа која захтева познавање конкретних пословних

околности и окружења библиотеке која се проучава, пошто се слабе и јаке везе библиотекара који раде у библиотеци са великим бројем запослених у градској средини, свакако разликују од оних које има запослени у библиотеци у руралном пределу или мањем месту.

У зависности од врсте остварене пословне везе разликују се и Веб 2.0 алати који могу поспешити дату врсту пословне везе и који су примерени за специфичан интензитет и врсту комуникације која је у питању. Уколико су у питању слабе везе у већини случајева најбољи алати су друштвене мреже или они алати који симулирају друштвене аспекте оваквих мрежа. За пословно умрежавање, односно креирање слабих веза погодни алати могу бити друштвене мреже као што је *Linkedin* или *Facebook*, док су алати који садрже само неке елементе погодне за ову намену, али ипак могу бити изузетно корисни у одређеним сценаријима микроблогинг сервис *Twitter*, платформе за онлајн учење као што су *Coursera* и *edX*, форуми и блогови. Списак алата овим није исцрпљен, али је важно нагласити да како бисмо нешто дефинисали као пословно умрежавање неопходно је да комуникација има превасходно пословни, а не приватни карактер, мада је наравно немогуће у потпуности раздвојити ова два аспекта у савременом пословном окружењу. Раздвајање ова два аспекта у потпуности није чак ни пожељно, имајући у виду последице замене друштвених односа, награда и мотиватора чисто економским тј. онима који порекло имају само у пословном домену, а који су недвосмислено такви да ограничавају делатност запослених на пуко извршење уско дефинисаних радних задатака, што свакако онемогућава било какво смислено пословно умрежавање. Проблем примене Веб 2.0 технологија лежи управо у нијансираном приступу реализацији радних задатака у савременом пословном окружењу, где иницијатива запослених, њихова предузимљивост, машта, оригиналност и креативност играју кључну улогу у креирању додатне вредности и успешној реализацији постављених пословних циљева. Како се успешна мотивација запослених увек проналази у пресеку личних и организационих циљева, инхерентно је немогуће у потпуности раздвојити сферу пословног од сфере приватног у савременом пословању, а када је реч о примени Веб 2.0 технологија у библиотекама или другим организацијама ова чињеница је додатно подцртана и појачана суштином и природом Веб 2.0 технологија које

умножавају интензитет, учесталост и ефекте комуникација и тиме додатно вишеструко усложњавају однос личног и професионалног у пословној комуникацији.

У случају остваривања јаких веза Веб 2.0 алати који су погодни за остваривање овакве врсте сарадње су они који нуде честу, интензивну и богату комуникације. Под богатом комуникацијом овде се подразумева размена података у различитим формама – текстуалној, аудио и видео форми – као и у различитим форматима као појавним облицима дигиталних репрезената података. У зависности од пословне ситуације или околности сарадње могуће је да комуникација буде асинхрона и синхрона. У домену синхроне комуникације као ефикасни показали су се различити алати који омогућавају укључивање више корисника у собе за разговор (енг. chat session), пошто ови алати омогућавају истовремену синхрону размену како текстуалних порука, тако и гласовних порука путем успостављања живе аудио и видео везе и последично, том приликом, размену порука говором тела. Такође ови алати омогућавају и истовремено слање дигиталних докумената чиме се могућности синхроне комуникације у потпуности заокружују. Наравно, све ове могућности захтевају велику пропусну моћ Интернет везе, што често није остварив за све партнере, чак и у условима савременог пословања, посебно ако у комуникацији учествује три или више страна, тако да се често ради ефективности комуникационог канала поједине функције, као, на пример, живи пренос видео слике оних који комуницирају, намерно изостављају или привремено блокирају. Ово свакако утиче на квалитет и свеобухватност пренетих података. Могућности у области асинхроне комуникације које задовољавају наведене услове за остваривање јаких веза, задовољава на пример вики технологија, која нуди разноврсне функције за рад са текстуалним порукама, односно заједничким, дељеним документима, као што је повратак на претходну верзију или информација о ауторству онога ко уноси измене у текст. Овакву врсту комуникације у одређеним пословним ситуацијама и окружењима одлично могу подржати и технологије форума, па чак и блога, и овде увиђамо да сама врста Веб 2.0 технологије није та која одређује њену примену, већ су то њене функције и њихово поклапање са потребама корисника у одређеној пословној ситуацији.

Најзад, потребно је напоменути да примена Веб 2.0 технологија у

библиотекама није само питање техничке оспособљености, медијске и информационе писмености и жеље запослених да унапреде своје радне резултате. Умножавањем ефеката комуникације умножава се и снага и јасноћа пренетих порука, па комуникација постаје јасанија. Стога свака примена Веб 2.0 технологија у библиотекама има и ону страну која дефинише могућности дубље сарадње у оквиру навика и очекивања у области комуникација који одређују две стране које размењују поруке. Уколико се ова очекивања и навике бар делимично не поклапају, имплементација Веб 2.0 технологија може негативно утицати и на саму могућност остваривања пословне сарадње, на начин на који то није било одређено комуникацијом традиционалним комуникационим каналима код којих је постојала већа уједначеност очекивања и навика најразличитијих група у односу на технологије које су биле на располагању за остваривање комуникације и пословне сарадње. Ово је неопходно имати на уму када се разматра могућности примене Веб 2.0 технологија у библиотекама, пошто медијска и информациона писменост омогућава да се Веб 2.0 технологије ставе у погон, али ефекти њихове примене зависе од много сложенијег оквира дефинисаног очекивањима и навикама запослених у области комуникација који се само до неке мере може модификовати и прилагодити одређеном, јако израженом организационом културом.

6.1.4 Примена концепта Предузеће 2.0 у библиотекама

Када говоримо о примени концепта Предузеће 2.0 у библиотеци, мислимо пре свега на успешно увођење Веб 2.0 технологија и алата у пословне токове, што са собом повлачи читав низ успешно реализованих пословних активности које су остварене помоћу ових алата. Предуслов за примену концепта Предузеће 2.0 је постојање низа специфичних особина у областима организационе структуре, организационе културе, метода управљања и других елемената који одлучујуће дефинишу организацију у којој се концепт Предузеће 2.0 примењује. Успешна примена овог концепта подразумева да је коришћење Веб 2.0 алата у пословне сврхе постало део стандардних радних процедура и радних обавеза. Сматра се да је концепт Предузеће 2.0 успешно примењен у тренутку када су Веб 2.0 алати уведени у радни ток који дефинише превасходне радне задатке, а запослени који међу првима примењују нове технологије и промовишу их више не морају да се баве специјалним активностима везаним за ове алате и могу да пређу на изучавање нових дигиталних алата и на примену још новијих технологија. У наредном пасусу описаћемо ток примене који доводи до ове фазе коју можемо сматрати успешном и указаћемо на неке преломне тачке које могу довести до привременог или трајног неуспеха у примени Веб 2.0 технологија.

Почетак примене Веб 2.0 алата у библиотекама везујемо за онај тренутак када запослени на било којој позицији први пут сазнају за постојање ових алата и почињу да их примењују у приватне сврхе. То је најчешће примена друштвених мрежа, форум или блог технологија. Иако овај тренутак не утиче непосредно на радне процесе у библиотеци он означава увећање укупног корпуса знања и информисаности запослених, што може да доведе и до пословне примене ових технологија. Следећи корак представља размену искустава и размишљања о Веб 2.0 технологијама међу запосленима на одређеном нивоу интензитета и квалитету примене Веб 2.0 технологија у приватне сврхе. До овог корака не мора доћи уколико је организациона култура изразито неповољна за исказивање нових идеја и њихову примену као и за слободнију размену сазнања међу запосленима. Уколико организациона култура носи другачије карактеристике и промовише систем вредности који погодује слободној и брзој размени података и креирању информација високе вредности унутар библиотеке до овог корака ће доћи раније.

У наредној фази запослени се могу међусобно повезивати на друштвеним мрежама да би остварили комуникацију која нема претежно пословну конотацију. Они, такође могу да у радно време постављају коментаре на форумима, страницама са вестима, блоговима и на сличним местима. Овакве активности иако нису директно у функцији пословања, и чак се понекад доживљавају као несврсисходно трошење радног времена и ресурса, уколико су временски ограничене и садржајно примерене, могу на крају имати веома позитивне ефекте на пословање библиотеке. Дакле, да би се успешно пребродила друга фаза примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци потребно је да менаџмент библиотеке нађе прави однос између релативне слободе коју даје запосленима да експериментишу са новим технологијама и спречавања анархије и хаоса који настаје несврсисходним трошењем радног времена у дужим интервалима.

У трећој фази је одређени број запослених у потпуности прихватио Веб 2.0 технологије, те интензивно комуницирају користећи их, њихова примена у приватне сврхе постаје уобичајена и у овој фази се коришћењем Веб 2.0 технологија, како на послу, тако и ван посла, али и даље претежно у сврхе које нису пословне, почињу да стварају навике и очекивања у области комуникација, функционалности софтвера и многих других елемената који задиру у различите технолошке, друштвене и хуманистичке области. Ова фаза веома је значајна за будућу примену Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у библиотеци и услов за њено успешно одвијање је релативно либералан начин управљаања библиотеком, посебно у области прописа везаних за примену информационих и комуникационих технологија у библиотеци, а који омогућава инсталацију и коришћење нових софтверских алата на рачунарској опреми и радним станицама намењеним запосленима.

Наредна, четврта фаза у процесу примене концепта Предузеће 2.0 обухвата различите моделе примене Веб 2.0 технологија у библиотеци који су претежно везани за пословање библиотеке. Чест случај је да у овој фази долази до примене неких елемената концепта Библиотека 2.0. Неки од ових елемената се могу лако применити, не захтевају велику количину ресурса, посебно не новчаних, а доносе непосредне опипљиве резултете који се често могу кватнификовати. Као илустрацију овог сценарија наводимо стварање библиотечких профила помоћу

алата који имају доминантне елементе друштвене мреже, у Србији то би најпре био Фејсбук кориснички налог, а у библиотекама уопште најчешће се у овој фази креира Твитер налог, Фејсбук налог или Фејсбук страница. Такође је могуће да се у овој фази првенствено или паралелно са реализацијом елемената концепта Библиотека 2.0 почне и са коришћењем Веб 2.0 технологија у пословне сврхе које је окренуто ка групама заинтересованим за пословање библиотеке које не чине корисници. Овакву примену није организовала нити санкцинисала управа, већ представља активност унутрашњег предузетништва појединачних запослених или групе запослених. Најчешће се у овој фази за овакве примене користе друштвене мреже као алат за стварање слабих веза ка колегама у другим библиотекама или се алати који су се до тада користили за комуникацију између запослених у сврхе које нису биле превасходно пословне почињу користити примарно у пословне сврхе. Друга могућност примене су експерименти појединаца или група запослених са инсталацијом и тестирањем коришћења алата који се наменски инсталирају да би се користили у пословне сврхе као што су блог или вики технологија.

У следећој фази активности запослених које су до тада још увек биле релативно скромне по обиму прелазе у шире коришћење Веб 2.0 технологија у пословне сврхе. Ово је веома важна фаза за примену концепта Предузеће 2.0 јер успешна реализација разноврсних активности подразумева да постоји сагласност менаџмента средњег нивоа, у изузетним ситуацијама и највишег руководства библиотеке за пословне активности запослених. Ову фазу карактерише и честа шира примена Веб 2.0 алата за комуникацију са корисницима, односно шира примена концепта Библиотека 2.0. Чест је случај да се у овој фазипримењује концепт Предузеће 2.0 на једном делу организације, најчешће је то једна организациона јединица у којој су запослени већ шире примењивали Веб 2.0 технологије у претходном периоду. Успешност ове фазе зависи од спремности менаџмента средњег нивоа и највишег руководства да одобри експерименталну примену Веб 2.0 технологија у пословне сврхе или њихову ширу примену за комуникацију са корисницима. Ово наравно зависи од претходне историје пословања и карактеристика запослених, на које менаџмент некада, иако не увек, може да утиче чак и у кратком временском року. Чест пример у овој фази

представља коришћење вики технологије у оквиру једне организационе јединице за комуникацију, израду предлога документа и слично. Важно је нагласити да у овој фази коришћење Веб 2.0 технологија и даље није део редовних радних активности већ се оно одвија на иницијативу запослених и уз одобрење менаџмента у оним организационим јединицама библиотеке у којима постоји сагласност свих или већине запослених да је коришћење ових технологија корисно и да се исплати уложити време у њих, па се оне користе и паралелно са редовним радним активностима.

Последња шеста фаза представља завршну фазу пред само увођење концепта Предузеће 2.0 у све организационе јединице библиотеке.У овој фази у једној или више организационих јединица долази до коришћења једног или више Веб 2.0 алата претежно за пословне сврхе и ово може бити или неформално или чак и формално део свакодневних радних активности. Један такав пример је коришћење форум технологије за сву интерну комуникацију у оквиру организационе јединице. У овој фази уобичајено је да већина запослених у датој организационој јединици имају развијена очекивања и навике у односу на пословну и приватну комуникациону праксу и то је основа за успешну примену концепта Предузеће 2.0. Чест је случај да овај феномен прати и успешна примена Веб 2.0 алата за комуникацију са корисницима, уколико дата организациона јединица има потребе за овом врстом комуникације. Овде у назнакама налазимо почетке стварања нове парадигме сарадње, у оквиру једне или више организационих јединица. Основу за нову парадигму сарадње у библиотеци чине очекивања и навике запослених, односно оних група заинтересованих за пословање библиотеке који дају значајан допринос пословању кроз стварање нове вредности за остале групе заинтересоване за пословање библиотеке. Израз ових очекивања представља коришћење Веб 2.0 технологија за комуникацију између чланова ове групе заинтересоване за пословање библиотеке, између њених чланова и чланова других група заинтересованих за пословање библиотеке, првенствено у смислу остваривања пословних комуникација, као и са групама заинтересованим за пословање библиотеке чији су чланови корисници. Прелазак са ове фазе у завршну фазу у којој постоји пуна примена концепта Предузеће 2.0 у свим организационим јединицама, односно у целој организацији зависи од одлуке

највишег руководства да се у потпуности посвети унапређењу организационе културе и пословне праксе у оним организационим јединицама у којима примена Веб 2.0 технологија није у потпуности заживела. Под овим се подразумева комбинација меких и тврдих метода менаџмента које кроз комбинацију награда и подстицаја, са увођењем обавезе коришћења ових технологија у редован ток радних активности да би се обављао тачно дефинисан опсег пословних комуникација, доводе до функционалне и ефективне примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци и постављања снажне основе за преовладавање нове парадигме сарадње у оквиру пословних активности библиотеке у будућности.

Као што ћемо видети у примерима из праксе у наредном поглављу, честа ситуација приликом процеса примене концепта Предузеће 2.0 је да овај процес дуже времена остане „заглављен“ у некој од описаних фаза, јер постоји нека од препрека за примену и успешну реализацију одговарајућих фаза. Такође, чест је случај, у ситуацијама неуспешно реализованих процеса примене, да из истих ових разлога, процес потпуно престане, то јест да после неког времена одумре, а то време је одређено интензитетом ентузијазма запослених који су заинтересовани за коришћење нових технологија и многим другим факторима који се односе на организациону културу и карактеристике менаџмент стила и неке особине запослених. Понекад овакви, у суштини прелазни периоди, делују, због своје релативне дужине трајања, као завршни резултат процеса примене, и као такви су и описани у студијама случаја у наредном поглављу. Дакле, због датих неповољних елемената процес примене често дивергира и могуће је да заврши у релативно трајном временском периоду у неком од облика који не представља потпуну примену, већ је специфични резултат процеса који је одступио од предвиђеног због посебних услова у којима се одвијао.

Описани процес примене концепта Предузеће 2.0 представља случај у коме се овај концепт примењује по систему од дна ка врху. Наравно, теоријски је могућ и другачији приступ, од врха ка дну. И њега ћемо размотрити, уз нешто мање детаља, пошто се овакав начин ређе примењује, како због природе Веб 2.0 технологија, тако и због општег пословног и друштвеног контекста у у већини организација. Дакле, сваки процес примене по моделу одозго надоле свакако се мора у већој или мањој мери ослањати на већ постојеће познавање Веб 2.0

технологија и одређени степен постојања елемената организационе културе који дозвољавају њихову примену у пословне сврхе. Како у пракси нисмо сусрели много оваквих примера, потребно је даљу анализу узети са резервом јер се заснива пре на општим елементима сазнања о примени Веб 2.0 технологија у библиотекама, него на егзактно уоченим примерима из праксе. Пре свега потребно је уочити да свака иницијатива за примену концепта Предузеће 2.0 која долази од управе претпоставља активност унутрашњег предузетништва коју спроводи управа, а која се заснива на сазнањима и подацима које је управа прикупила, обрадила и на основу њих донела одлуку да је оваква активност потребна и пожељна у библиотеци. Даље, оваква претпоставка чини се могућом у сценарију у коме постоје реални ресурси, пре свега људски, али и потребни материјални ресурси, за реализацију ове иницијативе, што оставља две могућности за реализацију: обука запослених и допуњавање потребних знања и вештина у организованом процесу целоживотног учења који иницира управа библиотеке или је ситуација таква да ова знања и вештине већ постоје и да су их запослени стекли самостално, невезано од потреба за реализацијом редовних радних задатака. Наредни корак у реализацији иницијативе за примену концепта Предузеће 2.0 која би ишла одозго на доле представља критичну тачку, јер подразумева да се смислено учешће запослених у оваквом систему може прописати административним мерама и документима организације. Имајући у виду природу Веб 2.0 технологија, транспарентност комуникације коју обезбеђују и са друге стране имајући у виду природне реакције запослених које подразумевају страх од јавног наступа, аверзију према могућем губитку, у овом случају угледа и пословне репутације, и друге елементе психологије и мотивације запослених, тешко је веровати да се овај корак може успешно реализовати без учешћа дела запослених. Њихово учешће најчешће представља активност унутрашњег предузетништва, односно личну иницијативу која подразумева жељу да се ризикује, ангажују ресурси који нису унапред опредељени за ту активност и друге елементе који чине суштину предузетничких активности у већ постојећој организацији. Закључак који бисмо могли извући је да је и у случају примене концепта Предузеће 2.0 на инцијативу управе, за успех ове инцијативе неопходна сарадња између управе и запослених или дела запослених на заједничком подухвату унутрашњег

предузетништва који, за разлику од сличних иницијатива које смо описали у претходном тексту, а које подразумевају почетни подстицај од стране запослених, претпоставља веће ангажовање управе, како у фази припреме, информисања, развијања нових знања и вештина, односно целоживотног учења и сталног образовања, тако и у фази извршења, пре свега доношења одлуке, а затим и потребних мера и радњи да би та одлука довела до ефективне и ефикасне примене концепта Предузеће 2.0.

6.1.5 Унутрашње предузетништво у библиотекама

Унутрашње предузетништво у библиотекама представља све оне активности, радње и иницијативе које имају елементе предузетништва и које би се могле окарактерисати као предузетничке, а које се реализују на иницијативу запослених у оквирима пословања постојеће организације–библиотеке. Унутрашње предузетништво је кључни елемент за примену концепта Предузеће 2.0 и као такво основа за развој нове парадигме сарадње у библиотекама, па ћемо стога, размотрити оне елементе овог феномена који су важни за разумевање поменутих процеса. Као и за било коју другу врсту предузетништва и за унутрашње предузетништво од највеће важности су сами предузетници, односно личне особине које их красе. Стога је за подстицање коришћења Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у библиотеци, али и из многих других разлога који као крајњи резултат имају позитивне ефекте на пословање библиотеке, важно на време уочити оне запослене који имају предузетнички потенцијал и дух и омогућити такве услове, окружење и начин управљања библиотеком који ће погодовати подстицању њихових активности. Задатак стварања организационе културе у библиотеци која ће подстицајно деловати на активности унутрашњег предузетништва требало би да буде циљ активности менаџмента библиотека, али и активности и мера које предузимају чланови оних група заинтересованих за пословање библиотеке који имају у свом домену деловања инструменте одлучивања и ресурсе који могу непосредно да утичу на услове пословања библиотеке и креирање организационе културе, не само у једној библиотеци, већ у читавом низу ових установа. Да би се ово реализовало потребно је да буде испуњено неколико услова који, на жалост, у пракси, чак и развијених земаља, често нису уопште или нису у довољној мери испуњени. Ови услови се пре свега односе на унификацију личних и организационих циљева чланова група заинтересованих за пословање библиотеке, где под организацијом, поред библиотеке, у случају групе запослених, можемо посматрати и ширу заједницу библиотекара, а у случају чланова група заинтересованих за пословање библиотека који располажу инструментима одлучивања и ресурсима којима могу остварити утицај на ове шире организационе елементе или умрежене организације односно групу установа. Затим, потребно је остварити одговарајући баланс у

начину управљања установом, што подразумева либерални однос који омогућава слободу деловања за предузетнике, а са друге стране подразумева и јасне прописе чије спровођење је недвосмислено како би се избегле опасности западања у организациону анархију. Као што можемо видети, велики део одговорности за омогућавање успешног деловања предузетника у библиотекама лежи на менаџменту, при чему не треба заборавити на веома важну улогу коју треба да преузме руководство, са јасно дефинисаним улогама, задацима и одговорностима пре свега највишег руководства. Међутим, не треба заборавити ни улогу менаџмента средњег нивоа и оперативног менаџмента, пошто предузетници у библиотеци, иако ретки и драгоцени, могу бити, и често и јесу, запослени као непосредни извршиоци, и стога је важна улога коју у руководству, у овом смислу, могу играти чак и оперативни менаџери, као непосредно надређени у хијерархијској структури тим предузетницима. Овде треба посебно имати на уму природу процеса примене концепта Предузеће 2.0 који доводи до тога да се у великој мери увећава брзина и лакоћа протока информација од запослених извршилаца до највишег руководства, чиме се у значајној мери мења улога и значај менаџмента средњег нивоа и оперативног менаџмента, посебно у односу на унутрашње предузетнике који су главни корисници предности овог концепта. Стога, да би се читав процес одвијао без застоја улога највишег руководства посебно је деликатна у решавању изазова који настају са променама које дотичу улоге менаџмента средњег нивоа и оперативног менаџмента са једне стране и унутрашњих предузетника са друге стране, како би се свима омогућило да дају пун допринос пословним резултатима библиотеке и како би сви били у прилици да у пуној мери искористе предности које са собом носи примена концепта Предузеће 2.0.

Унутрашње предузетништво у библиотекама одвија се у различитим околностима и најчешће у условима другачије организационе културе у односу на оне услове, окружење и културу која влада у окружењу у којима делују предузетници на слободном тржишту и у односу на оне услове, окружење и организациону културу у којима делују унутрашњи предузетници у профитним организацијама. Како свака библиотека има специфичну организациону културу немогуће је дати јединствени преглед стања у коме делују унутрашњи

предузетници у библиотекама, па ћемо уместо тога анализирати оне опште елементе који су или заједнички за велики број институција или који могу бити од користи у највећем броју реалних ситуација. Један важан предуслов деловања унутрашњих предузетника у библиотеци је однос организационе културе према неуспеху. Уколико је организциона култура таква да се неуспех доживљава као непоправљива грешка појединца који је најодговорнији и као крај напора у датом правцу, а не као могућност за нови почетак и искуство из кога треба учити, онда је вероватноћа за реализацију активности унутрашњег предузетништва релативно мала. Следећи важан елемент организационе културе који утиче на интензитет и учесталост активности унутрашњих предузетника је систем награђивања, под којим се не подразумева само систем материјалног односно финансијског награђивања, већ један шири скуп правила и њихове примене у пракси који дефинише активности управе као резултат деловања предузетника. Не треба заборавити важности финансијских последица деловања унутрашњих предузетника у библиотекама, али готово од исте важности су и она правила и њихова примена у пракси која дефинишу напредовање у хијерархијском систему како организације, тако и у широј, често неформалној, али јасно израженој хијерархији струке и заједнице библиотекара на националном или регионалном нивоу. Такође, када се разматра ова област, не треба занемарити ни специфичне активности управе које могу бити последица активности унутрашњег предузетништва, а које се односе на симболично или нематеријално награђивање предузетника за успешне активности или као подстицај за даљи предузетнички рад. У ове могу спадати нематеријалне награде као што су слободни дани, бесплатна едукација за предузетника о трошку организације и слично. Такође, правила и прописи представљају област од велике важности за активности унутрашњег предузетништва у библиотеци. Правила која дефинишу радно време, а која га могу дефинисати као фиксно у току дана, као клизно, уз могућност флексибилног временског оквира у једном делу дана или као флексибилно у односу на укупан број радних сати у току дана, недеље или месеца, веома су значајна за предузетнике, пошто њихов карактер и личне особине у највећем броју случајева чине да су то људи који поред активности у оквиру пословања библиотеке имају и многе друге личне активности, од којих се многе делимично

преклапају са циљевима организације, као што су на пример, целоживотно учење и лично образовање.

Имајући у виду наведене елементе важне за унутрашње предузетнике у библиотекама, навешћемо неке области њиховог деловања. Прва и основна активност на којој се заснива даље предузетничке активности је прикупљање података и комуникација у којој настају информације високе вредности. Унутрашњи предузетници делују на основу информација које су веома важне за пословање библиотеке. Ова фаза предузетничких активности олакшава природа пословања у библиотекама, која се већим делом састоји од креирања информација за кориснике, тако да предузетници у библиотекама имају, бар у овој области, нешто повољније услове за деловање, него на пример унутрашњи предузетници у производним, профитним организацијама у којима креирање информација није примарна пословна делатност. На основу креираних информација унутрашњи предузетници у библиотекама процењују могућности за деловање и реализацију активности, процењујући ризике, личне и организационе циљеве, ресурсе који постоје и ресурсе који су им на располагању. У пресеку ових и многих других елемената, предузетници одлучују да ли да покрећу неке активности или не. Предузетници у библиотекама комуницирају да би обезбедили ресурсе који им нису на располагању, а који су им неопходни за реализацију активности, невезано од начина и извора из којој их обезбеђују. У овом сегменту активности који је примарно комуникациони, примена Веб 2.0 технологија може у значајној мери да унапреди квалитет и учесталост предузетничких активности. Даље, предузетници у библиотекама, у опсегу активности реализације, могу обављати послове извршења, али и менаџмента, у зависности од ресурса које су успели да обезбеде за своје активности. Успешне активности унутрашњег предузетништва у библиотекама најчешће подразумевају значајније ресурсе, пре свега људске, па тако и предузетници морају да буду у могућности да успешно реализују пословне активности из домена менаџмента, као што су,поред осталих, кооординација и контрола да би успешно реализовали своје активности. Имајући ово у виду, успешни унутрашњи предузетници, по природи свог деловања и активности, невезано од формалног образовања и статуса у организацији, представљају потенцијално важан извор за регрутовање менаџмента библиотеке. Овде треба

имати на уму случај релативно успешних предузетника, који теже самосталним активностима и који немају успешну сарадњи са другима, а које је лако препознати по обиму предузетничких активности, који никада не прелази одређени опсег, због немогућности успешног остваривања важних функција као што је на пример координација.

Важност унутрашњег предузетништва за пословање библиотека не може се довољно нагласити, посебно у условима динамичног, глобалног пословног окружења, које је реалност за највећи део великих библиотека данас. Стога менаџмент библиотека треба да обрати посебну пажњу задацима идентификовања у редовима већ запослених оних који имају потенцијале за реализацију активности унутрашњег предузетништва, као и за њихову регрутацију, али и на стварање услова да се овакве активности подстакну и охрабре.

6.2 Истраживање концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе

Истраживање концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе ослања се како методолошки, хронолошки, искуствено тако и у смислу коришћења претходно остварених пословних веза, на професионалне и академске активности аутора у периоду пре спровођења истраживања. Опсег истраживања и географско одређење узорка планирано је у складу са скромним материјалним ресурсима на располагању, пошто истраживање није било финансирано посебно, као део ширег пројекта, већ је организовано личним ресурсима аутора и усклађено са његовим претходним професионалним и истраживачким искуством и постојећим пословним и академским контактима. Претходно искуство аутора указивало је на то да је овакво истраживање могуће спровести, уз пажљиво планирање, пре свега у смислу ресурса, али и са методолошке стране како би се добили релевантни резултати. У наредним одељцима приказани су најважнији елементи истраживања, док је у додатку рада дат преглед материјала насталог у оквиру истраживања, упитник, као и целокупни прикупљени разултати.

6.2.1 Методологија

Методологија примењена у истраживању представља комбинацију прикупљања квантитативних података помоћу упитника дистрибуираног путем Интернета, истраживања на терену и прикупљања додатних података непосредном комуникацијом путем Интернета. Свака од ове три методе наслања се на податке прикупљене у претходној фази истраживања, а почетна – прва фаза ослања се пре свега на истраживачко искуство аутора у библиотекама Србије. Наиме аутор је 2007. године у сврхе израде дипломског рада на Факултету организационих наука Универзитета у Београду спровео прво истраживање феномена унутрашњег предузетништва у библиотекама у Србији (Sofronijević A., 2007), а затим је 2010. године за потребе мастер рада у истој високошколској установи извршио истраживање тема унутрашњег предузетништва и имплементације концепта Предузеће 2.0 у библиотекама у Србији (Sofronijević A., 2010).

Истраживање је обављено у три фазе, од којих је прва реализована у периоду од октобра 2010, до марта 2011. године и обухватила је следеће кораке: припрема упитника и пратећих елемената анкете (визуелни идентитет, Интернет алат за дистрибуцију упитника и његово подешавање, припрема софтвера за квантитативну анализу резултата), обезбеђивање дистрибуције упитника контактирањем библиотечких организација, анализа резултата и припрема података за наредну фазу истраживања. На основу претходног искуства аутора, а у складу са расположивим ресурсима, достављање упитника потенцијалним учесницима у истраживању обављено је уз подршку и помоћ библиотечких организација, путем Интернета. Овакав начин дистрибуције анкете је обезбедио квантитативно задовољавајући узорак са подручја европских земаља. Примењен је овакав специфични методолошки приступ јер недовољан буџет није омогућио истраживачу да изврши испитивање релеватног узорка, па чак ни дистрибуцију до оних библиотека које би чиниле овакав узорак, чиме би се у великој мери скратило време потребно за спровођење целокупног истраживања. Крећући се у домену могућег, истраживање је пројектовано тако да обезбеди релеватну величину узорка и да у другој и трећој фази истраживања, прикупљањем података са терена и у каснијој комуникацији путем Интернета обезбеди што је детаљније могуће

податке за оне библиотеке које представљају типичне примере процеса примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама. Имајући у виду противречна очекивања и жеље учесника у анкети и аутора, јер учесници желе да утроше што мање времена на попуњавање анкете док аутор жели да добије што детаљнији и шири увид у тему истраживања, обим упитника је компромисно дефинисан на 20 питања. Такође је примењена метода понуђених одговора, али да би се задржала флексибилност и повећала информативна вредност истраживања остављена је могућност да учесници сами допишу за њих релевантне ставове по сваком питању. Примењене су и неке друге техничке методе које су олакшале попуњавање упитника, а које ће бити детаљније објашњене у наредном поглављу. Важно је напоменути да је прва фаза истраживања планирана са јасним идејом да то буде уводни корак у наредне фазе истраживања и у том смислу је и осмишљен упитник као главни инструмент ове фазе истраживања. Стога је за реализацију целине истраживања од великог значаја био утисак који ће потенцијални учесници понети на основу првог сусрета са истраживањем и истраживачем, а то је био управо упитник, као и позивно писмо за учешће у истраживању. Да би се обезбедило да истраживач и истраживање оставе на учеснике најбољи могући утисак посебна пажња посвећена је визуелном идентитету упитника и алата за дистрибуцију упитника, као и начину дистрибуције позива за учешће у истраживању, о чему ће више речи бити у наредном поглављу,

Друга фаза истраживања методолошки је обухватила прикупљање података на терену, што је обављено приликом посета библиотекама у европским земљама. Методолошка заснованост ове фазе темељи се на неколико предуслова. Први је да је у оквиру доступних ресурса за истраживање било потребно реализовати прикупљање релевантног скупа података, што није било могуће урадити анкетирањем релевантног узорка библиотека на европском нивоу, па се прибегло оваквој комбинованој методи прикупљања података и путем упитника и детаљним истраживањем на терену типских случајеве који су идентификовани путем упитника. Још један важан детаљ који је одредио потребу за овом фазом истраживања је деликатност података чије је прикупљање било планирано, а који се односе на детаље односа запослених и управе и детаље активности управе. Процена аутора је била да је овакву врсту података могуће на веродостојан начин

прикупити само у личном контакту са представницима свих важних група заинтересованих за пословање библиотеке које окупљају запослене. И трећа фаза истраживања, која се по временском трајању делимично преклапа са другом имала је специфичну улогу у истраживању, јер је кроз дуготрајни однос са учесницима у истраживању било могуће потврдити резултате прикупљања специфичних података потребних да би се доказала хипотеза. Географско одређење оквира истраживања дефинисано је ограниченим ресурсима на располагању, али и жељом да се ипак прикупе резултати који надилазе национални оквир и да се тиме да допринос ширем развоју библиотечке теорије и праксе. Избор библиотека у којима ће бити прикупљени детаљнији подаци одређен је на основу резултата прикупљених у првој фази истраживања. Први критеријум био је изражена жеља библиотекара или управе библиотеке да учествује у даљем истраживању. Други веома важан критеријум био је дефинисање статуса процеса примене концепета Предузеће 2.0 у конкретној установи, како би се постигло прикупљање података из што већег броја библиотека које представљају типичне примере могућих сценарија увођења овог концепта. Наредни критеријум био је везан за трошкове путовања и боравка приликом истраживања, са тежњом да ти трошкови буду што мањи. У пресеку ових критеријума одабран је одређени број библиотека које је требало посетити. Ово је реализовано у периоду од априла 2011. године до јуна 2012. године. Приликом планирања посете библиотекама аутор је у највећем броју случајева комуницирао са оном истом особом која је и попунила упитник. Услов за посету био је пристанак управе библиотеке да се омогући истраживање. Како у нашој земљи не постоји надлежно тело које одобрава инструменте истраживања и методологију, компромис је пронађен у детаљном писменом обавештавању учесника истраживања о сврси, методи и временском оквиру истраживања, путем електронске поште, као и усмено на лицу места приликом посете. Важан детаљ у овој фази је разумевање да се истраживање врши у научне сврхе и да објављивање резултата истраживања неће ни на који начин идентификовати појединачне институције и учеснике, већ да ће резултати бити дати збирно, односно анонимизовани у случају навођења илустративних примера из праксе. Приликом прикупљања података на терену коришћена је методологија структурираног интервјуа. Када је ситуација то налагала, да би се прикупили што веродостојнији и

обимнији подаци коришћена је и техника полуструктурираног интервјуа у току кога је аутор одступао од унапред предвиђеног сценарија интервјуа да би се прилагодио конкретној ситуацији на терену. Такође, често је после исцрпљивања предвиђених питања аутор наставио у неформалном разговору да стиче увид у пословање библиотеке. Ово је било нарочито важно за утврђивање детаља везаних за организациону културу које је иначе најтеже утврдити. По завршетку посете и истраживања на терену аутор је остајао у комуникацији било са особом која је до тада била примарни контакт, било са више особа које је интервјуисао приликом посете, пре свега путем комуникације електронском поштом, али у неким случајевима и путем сервиса за синхрону комуникацију Скајп, који омогућава успостављање непосредног аудио-визуелног контакта саговорника. На овај начин реализована је трећа фаза истраживања.

Од априла 2011. године, односно од завршетка прве посете једној библиотеци тј. истраживања на терену започиње трећа фаза истраживања. Она обухвата различите методе комуникације између аутора и оних запослених у библиотекама који су претходно учествовали у истраживању на терену, односно са којима је обављен разговор током кога су прикупљени подаци. Сврха ове комуникације је да се истраживање допуни одређеним подацима, чија је важност уочена у току друге фазе истраживања, да се додатно појасне неки детаљи који су остали недоречени током првог разговора, било због недостатка времена, било због разлога сложености и деликатности података и комуникације. Такође важна методолошка сврха ове фазе истраживања је да се већ прикупљени подаци још једном валидирају у поновљеном контакту. Дугорочан однос аутора са учесницима у истраживању обезбеђује висок степен поузданости презентованих података. У овој фази истраживања подаци су прикупљани електронском поштом и кроз директне разговоре коришћењем сервиса Скајп. Трећа фаза истраживања завршена је септембра 2012. године када су обављени последњи контакти са учесницима у истраживању.

Сложеност метода прикупљана података у истраживању последица је потребе да се планирани опсег и домет истраживања које је замишљено као релевантно у европским оквирима прилагоди могућностима буџета, али и жеље да поузданост добијених резултата буде велика. Стога је и временски оквир

истраживања релативно дугачак за укупан обим прикупљених података. Ипак, детаљно упознавање аутора са пословањем институција које су учествовале у другој и трећој фази истраживања је гарант релевантности резултата и у дугорочном временском оквиру.

6.2.2 Прва фаза истраживања

Почетак истраживања означен је позивом који је библиотечка организација Либер (LIBER – Library Association of European Research Libraries) упутила својим чланицама, високошколским, националним и специјалним библиотекама да узму учешће у истраживању попуњавањем упутника доступног на Интеренту. Садржај овог позива, као и остали елементи и алати који су примењени у овој фази истраживања приложени су у додатку у поглављу 9. Упитник је дистрибуиран преко Интернет сервиса *SurveyMonkey* у моделу регуларног чланства које омогућава пријем више од 100 одговора, креирање упитника који садрже логичка рачвања у односу на одговоре који се дају у конкретном случају попуњавања анкете, могућност визуелног прилагођавања страница упитника, као и алате за статистичку обраду прикупљених резултата. Елементи упитника који немају директне везе са садржајем, али су важан начин индиректног легитимисања истраживања и истраживача су лого истраживања и посебно усклађен са тиме и разрађен визуелни идентитет истраживања присутан на Интернет страницама које су садржале анкету, као и посебна, прилагођена Интернет адреса на којој је анкета била доступна (http://www.surveymonkey.com/s/NPoLCs). Убрзо након почетног позива који је упућен на адресе запослених у више од 400 библиотека чланица библиотечког удружења Либер, позив је прослеђен и преко неколико листа за слање електронских порука библиотечке организације Ифла (IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions).

У првој фази истраживања прикупљено је укупно 168 попуњених упитника. Упитник се састојао од 20 питања и кратког уводног текста на почетној страници. Питања су тематски подељена у три групе. Прва група питања односила се на примену Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у библиотеци, односно на процес увођења концепта Предузеће 2.0. Услед релативно слабе распрострањености појма Предузеће 2.0 у библиотекама, аутор се трудио да направи баланс између сажетости и оперативности питања и ефикасности процеса попуњавања упитника са једне стране и јасноће питања са друге стране да би се омогућило што ширем кругу библиотекара и запослених у библиотекама да правилно разумеју упитник и дају релевантне одговоре. Прва група питања обухватала је укупно осам питања, са једним гранањем одређеним другим

питањем, а које се односи на то да ли се у библиотеци уопште примењују Веб 2.0 технологије у пословне сврхе. Друга група обухватила је 6 питања и односила се на могућности библиотека да изађу у сусрет новим навикама и очекивањима корисника у читању и учешће корисника у пословним активностима библиотеке. Четири питања била су везана за коришћење читача електронских књига у библиотекама. Од ових једно питање је подразумевало гранање. Једно питање је било везано за коришћење софтвера за колаборативно читање, а једно за активности корисника. У трећем делу упитника од укупно 6 питања, три су била намењена прикупљању података о институцији – библиотеци чији запослени учествују у анкети, док су преостала три питања, са једним које се грана, служила прикупљању података за наредну фазу истраживања, наиме, преко њих су прикупљани подаци о спремности библиотекара да учествују у другој фази истраживања, као и њихови контакт подаци. Најважнији резултати прикупљени у овој фази истраживаља презентовани су збирно у одељку 6.2.5, док су сви прикупљени подаци дати у прилогу у поглављу 9.

Захваљујући подацима добијеним у трећем делу упитника током прве фазе истраживања било је могуће остварити припрему за његову другу фазу. Прикупљени подаци о библиотекама и библиотекарима спремним да учествују у даљем току истраживања уређени су и на основу претходно наведених критеријума одабране су библиотеке у којима би било најбоље да се настави даље истраживање, као и оне које представљају резервну опцију.

Подаци прикупљени у првој фази истраживања недвосмислено су указивали на опште постојање феномена примене Веб 2.0 технологија у библиотекама у Европи, што је била прва чињеница која је указивала да је могуће доказати хипотезу да је за успешно пословање библиотека у будућности неопходна примена нове парадигме сарадње, као и да има смисла наставити детаљније истраживање у наредним фазама које су планиране. Такође је уртврђено да постоје велике разлике у степену примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у библиотекама и да је потребно детаљније проучавање пословања библиотека како би се овако различити сценарији увођења систематизовали и како би се на тај начин добила могућност прегледног сагледавања стања које омогућава извлачење релевантних закључака. Међу оним библиотекама које су почеле са процесом

увођења концепта Предузеће 2.0 уочена је велика разноврсност примењених технологија, као и мишљења о њиховој корисности, како за библиотеку као институцију, тако и за библиотекаре. Такође, уочен је и читав низ разлога који указују на препреке за увођење у оним библитекама у којима примена Веб 2.0 технологија у пословне сврхе још није започела. Стога је недвосмислени закључак прве фазе истраживања да је неопходно наставити са планираним истраживањем како би се осветлили детаљи очигледно сложеног феномена увођења концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе.

6.2.3 Друга фаза истраживања

Друга фаза истраживања је била комплексна и пуна изазова, како у методолошком смислу, тако и у организационом. Међутим, она је са трећом фазом и донела најважније резултате истраживања, откривајући детаље процеса увођења концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе који омогућавају извлачење важних општих закључака, али и дају кључан допринос доказивању хипотезе дисертације. На основу квалитативних података који су резултат друге и треће фазе истраживања приказани су примери из праксе у поглављу 7.1 и препоруке за добру праксу приликом увођења концепта Предузеће 2.0 у библиотеку у поглављу 7.2. Збирни преглед квантитативних података приказан је у поглављу 6.2.6, док су комплетни подаци добијени истраживањем дати у додатку у поглављима 9.6 и 9.7.

У оквиру друге фазе истраживања остварено је укупно 10 посета библиотекама у 8 европских земаља. Избор библиотека, али и земаља у којима ће се обавити истраживање био је заснован на жељи да се покрију случајеви достизања различитих фаза процеса увођења концепта Предузеће 2.0. Поред овога аутор је тежио томе да истраживање буде обављено у различитим типовима библиотека – високошколским, националним и великим јавним библиотекама – у уверењу да ће организациона култура у различитим типовима библиотека бити различита, као и да ће различити типови организационих структура различито утицати на процес увођења. Истраживање је вршено само у библиотекама са већим бројем запослених, преко 30, у уверењу да ће у оваквим библиотекама моћи јасније да се уоче неки општи аспекти проучаваног процеса. Такође важан детаљ приликом избора библиотека у којима ће бити вршено истраживање био разноврсност културних модела земаља чије се библиотеке посећују, пошто преовлађујући културни модел окружења остварује важан утицај на организациону културу библиотеке. Иако су у европским размерама разлике у преовлађујућим културним моделима минималне, ипак су уочене неке важне разлике које имају утицаја на организациону културу и премао томе процес примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама.

Сваки боравак у некој од библиотека је укључивао целодневну посету током које се аутор детаљно упознавао са пословањем библиотеке, наравно, посебно са оним делом који је непосредно везан за тему истраживања. Међутим,

како је организациона култура од велике важности за процес имплементације што шире упознавање са пословним процесима је било пожељно. Пре истраживања на терену проучаван је материјал доступан на Интернету о датој библиотеци, а са посебном пажњом Веб 2.0 алати за сарадњу са корисницима. Током типичне посете аутора би најпре детаљно о раду библиотеке упознала особа која је у име библиотеке организовала посету, а која је опет у највећем броју случајева на неки начин била повезана са применом информационих и комуникационих технологија у библиотеци. Током овог првог разговора аутор је могао да стекне врло детаљну слику о пословању библиотеке и да добије податке о улогама запослених, управе и осталих релевантних група заинтересованих за пословање библиотеке у процесу примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци. После овог разговора уследио би разговор са неким од чланова управе библиотеке, неким од запослених који имају непосредне везе са коришћењем Веб 2.0 технологија, а често и са неким од запослених који раде на пословима који потенцијално могу да се унапреде применом Веб 2.0 технологија, а који се у датој библиотеци тренутно обављају на класичан начин. У овим разговорима аутор је користио структурирани упитник, представљен у прилогу, али је по потреби након обављеног разговора по упитнику проширивао сазнања питањима која су релевантна у датом случају. У току посете аутор је имао прилику да се упозна са коришћењем Веб 2.0 алата у оним библиотекама у којима се они примењују у пословне сврхе, да разговора са запосленима и управама библиотека о предностима и манама примене конкретних алата, као и начину на који је дошло до њихове примене. За истраживање су нарочито корисни били искази о историји примене ових алата, па је аутор стога увек покушавао да сазна виђење почетка примене Веб 2.0 технологија од више запослених на различитим позицијама. На овај начин резултати приказани у наредном поглављу дају релативну и поуздану слику о могућим сценаријима примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе.

Даљи кораци у процесу одлучивања о увођењу концепта Предузеће 2.0 у конкретној библиотеци били су тема којој је посвећено доста времена приликом истраживања на терену. Без обзира на фазу у којој се процес увођења налази, одлуке везане за наредне кораке веома су илустративне за читав процес. Уочено је неколико могућих сценарија и у оквиру њих размишљања запослених. У

зависности од организационе културе уочене су могућности наставка увођења код којих иницијатива иде од горе на доле и од доле на горе, мада је у свим сценаријима увек присутан удео оба правца, али се такође готово увек може одредити онај који преовлађује. Приликом упознавања са размишљањима запослених о овој теми уочен је већи број фактора који су непосредно исказани или посредно уочени као опредељујући за њихово заузимање става по овом питању. Ту је пре свега скуп фактора који су под снажним утицајем оганизационе културе. Један такав фактор је спремност на ризик приликом преузимања иницијативе од стране запослених, а други је спремност на самостално информисање о могућностима коришћења Веб 2.0 технологија у пословне сврхе, најчешће кроз различите облике целоживотног учења.

Током истраживања на терену постављена је основа за завршну фазу истраживања, а то је наставак контакта између аутора и учесника у истраживању путем електронске поште и алата за синхрону комуникацију Интернетом. Наговештене су теме које нису до краја разјашњене, често због одсуства неких од релевантних саговорника у време посете институцији у којој је вршено истраживање, на пример, теме у оквиру којих се очекује значајан развој у наредном периоду. Током друге фазе истраживања успостављени су блиски колегијални односи који обезбеђују релевантност и поузданост прикупљених података.

6.2.4 Трећа фаза истраживања

У трећој фази истраживања реализованој у периоду од априла 2011. до септембра 2012. године аутор је комуницирао путем Интернета са запосленима у институцијама у којима је обављено теренско истраживање током друге фазе. У току ове фазе су даље прикупљане информације специфичне за дату установу и дати сценарио увођења концепта Предузеће 2.0. Интензитет комуникације са сваком појединачном установом која је учествовала у истраживању није био велики – детаљни подаци о овоме су презентовани у додатку – али је остваривање дуготрајне пословне везе допринело да се уочи природа проучаваног процеса, као и да се уоче још неке везе организационе културе и могућности и праксе примене Веб 2.0 технологија у библиотекама.

У комуникацији је коришћена преписка путем електронске поште, директан разговор путем комуникационог сервиса Скајп, и то као искључиво аудио комуникација, или као целовитија аудио-визуелна комуникација. Нарочито је важно истаћи улогу коју је овакав комбиновани начин комуникације имао за успостављање дугорочних пословних односа јер је њена свеобухватност довела до вишег степена поверења, отворености у разговору и ефикаснијем прикупљању релевантних и поузданих података. Остварен је довољан број контаката како би се за сваку библиотеку добила заокружена слика о процесу примене концепта Предузеће 2.0. Важно је напоменути и да период током кога се успостављала комуникација са библиотекама у овој фази није био исти за све библиотеке које су учествовале у истраживању, односно био је нешто дужи за оне библиотеке које су међу првима посећене, а нешто краћи за оне библиотеке које су посећене међу последњима. Међутим, не може се рећи да је ово знатно утицало на неуједначеност обима прикупљених података или њихову неравномерну поузданост. Поузданост података је, пре свега, зависила од односа између аутора и учесника истраживања, поверења испитаника и њихове спремности да отворено и искрено говоре о сложеним пословним темама које су отворене у процесуувођења концепта Предузеће 2.0 у њиховим установама. Однос, то јест поверење испитаника и њихова жеља да дају стваран допринос истраживању, зависила је пре свега од стручног и академског угледа који је аутор остварио у контакту са испитаницима. Ово је пак зависило од више фактора: озбиљности истраживања и

истраживача, што је обезбеђено у иницијалном контакту применом метода описаних у претходним одељцима, али још и више током друге фазе истраживања када је аутор у непосредном контакту имао прилике да на убедљив начин презентује важност истраживања и њену методолошку заснованост. Следећи важан фактор који је утицао на однос аутора и испитаника било је временско трајање њиховог пословног односа. Када се све ово узме у обзир можемо закључити да су оне библиотеке и билиотекари који су међу првима ушли у другу фазу истраживања остварили временски дуготрајнији однос са аутором, али и да је аутор у оним библиотекама које су међу последњима ушле у истраживање успео да оствари већи утицај самом чињеницом да је велики део истраживања већ био завршен, као и ауторитетом који је остварио на основу знатног стеченог искуства и броја институција са којима је остварио контакт. Збирно узети сви ови фактори су уравнотежили крајњи резултат и допринели да подаци прикупљени у свим библиотекама које су учествовале у трећој фази истраживања буду уједначеног квалитета у смислу поузданости и веродостојности података.

Важни подаци прикупљени у трећој фази истраживања односе се на ефикасност примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у само једном делу организације, у односу на случајеве када се она примењује у целој организацији, односно библиотеци. Такође, утврђена је важност укључивања Веб 2.0 технологија у редовне радне процедуре, као коначне фазе примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци у односу на оне ситуације у којима се Веб 2.0 технологије користе, али то није обавеза свих запослених. На неколико примера уочени су недостаци који произилазе из некомплетног модела увођења, као и последице које произилазе, а које је било могуће уочити у дужем временском периоду, као што су опадање интересовања и ентузијазма код једног дела запослених, а тиме и обима примене и ефикасности употребе Веб 2.0 технологија у библиотеци. Добијена је потврда да обука, односно процеси целоживотног учења, уколико су планирани и извршени на ефикасан и ефективан начин, могу да помогну и допринесу да и они запослени који нису у почетку имали интересовање или жељу да користе Веб 2.0 технологије у пословне сврхе, могу без већих проблема да их користе када су оне постале део редовних радних процеса.

6.2.5 Квантитативни резултати

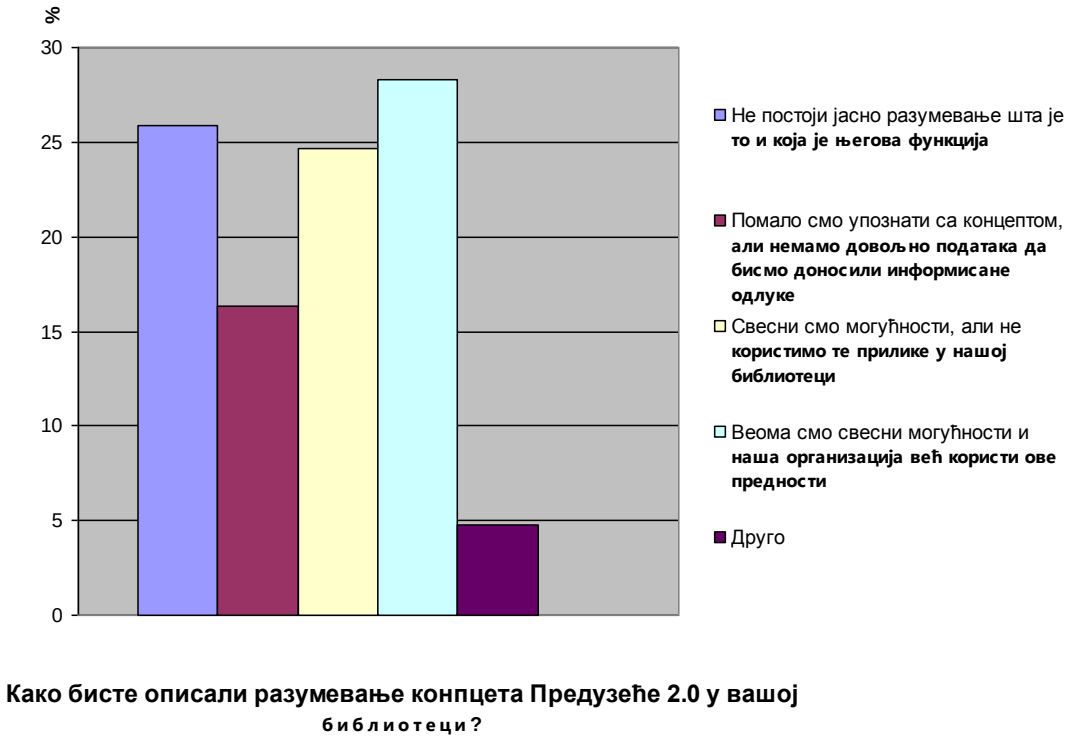
Детаљни и свеобухватни приказ резултата прве фазе истраживања дат је у додатку Д4, а приказ оригиналног упитника на енглеском језику и његовог превода на српски језик у додатку Д3. Овде ћемо дати преглед најважнијих резултата добијених у првој фази истраживања. Укупно је добијено 168 одговора на упитник. У додатку Д4.4 дат је преглед библиотека из којих су испитаници попунили упитнике и то по типу и земљи у којој се библиотека налази. Добијени одговори су по правилу долазили од једног запосленог из сваке од библиотека.

Први општи утисак је да постоји добра основа за примену концепта Предузеће 2.0 у библиотекама у Европи. На прво питање у упитнику које се односило на степен познавања концепта Предузеће 2.0 одговорило је 166 испитаника или 98%. Од оних који су одговорили, готово 75% у већој или мањој мери познаје концепт, а библиотека у којој раде је у некој од фаза његове примене, било да је то прикупљање информација о концепту или неки облик примене технологија. Међу онима који су одговорили на ово питање издваја се група коју чини нешто више од четвртине њих која тврди да има добро познавање концепта и да је њихова библиотека већ осетила неке предности његове примене. Са друге стране око једне четвртине испитаника који су одговорили на ово питање нема јасну представу о томе шта концепт Предузеће 2.0 представља (слика 6).

Потврду овога налазимо у одговорима на наредна питања у којима видимо да одговарајући проценат библиотека користи неке од Веб 2.0 технологија. На друго питање у упитнику одговорило је 156 испитаника или 93% (слика 7). Од оних који су одговорили на питање 71% испитаника изјашњава се да њихова библиотека користи бар неку од Веб 2.0 технологија у пословне сврхе које нису везане за кориснике, а око 25% библиотека користи и више њих.

На врху листе коришћених технологија су друштвене мреже које користе две трећине библиотека обухваћених истраживањем (Табела 3). *RSS* технологију користи 60 ових библиотека или 55%, с тим што овај резултат морамо данас већ узети са дозом резерве, пошто је у међувремену дошло до великих промена у овој области престанком функционисања Гугловог сервиса *Google Reader* и реакцијом многих институција, организација и појединаца који су се до тада ослањали на RSS технологију, а који су предвиђајући смањено корисничко интересовање за ову

технологију почели да траже једну или више алтернатива за сигнализирање корисницима да су доступни нови Интернет садржаји. Укупно 56 истражених библиотека или 52% користе блог технологију, док коришћење вики технологије остварује њих 47 односно 43%.



Слика 6 Одговори на питање 1 првог дела анкете

Треба напоменути да укупни збир процената испитаника који користе различите технологије прелази 100% пошто је, као што смо напоменули, већиброј испитаника указао на коришћење више њих у библиотеци у којој ради. Сервисе за дељење видео садржаја, као што је Јутјуб, користи 40% библиотека. Већи број технологија користи око 25% библиотека и ту спадају форум технологија, алати за сарадњу као што је *Google apps*, сервиси за обележавање Интернет садржаја етикетирањем као што је *Delicious*, као и сервиси за дељење фотографија.

Слика 7 Одговори на питање 2 првог дела анкете

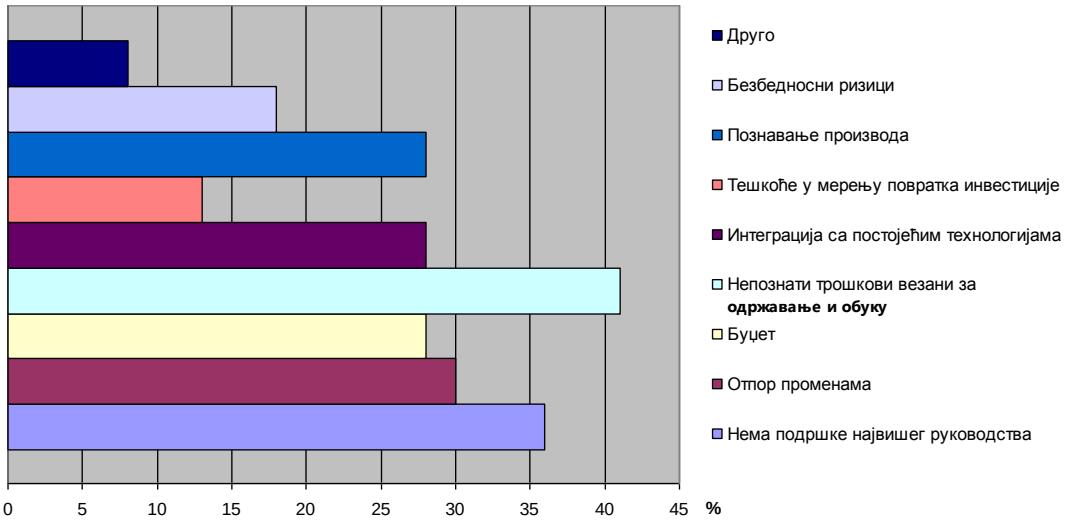
Као што видимо у библиотекама Европе користи се велики број различитих Веб 2.0 технологија у пословне сврхе и овај важан налаз указује на неуниформност и хетерогеност модела коришћења Веб 2.0 технологија и према томе примене концепта Предузеће 2.0.

Са друге стране, током прве фазе истраживања уочени су неки трендови међу библиотекама које нису до сада примењивале Веб 2.0 технологије у пословне сврхе. Као што смо напоменули приближно једна четвртина испитаника је навела да у њиховим библиотекама до сада није примењена ниједна Веб 2.0 технологија у пословне сврхе. 41% њих је као главну препреку за коришћење ових технологија навело непознате трошкове њиховог одржавања и обуке запослених за коришћење. Готово исти проценат испитаника који су се изјаснили да њихове библиотеке не користе Веб 2.0 технологије, односно 36%, указао је на проблем недостатка подршке највишег руководства за примену Веб 2.0 технологија у пословне сврхе. Већина испитаника је указала на више разлога који по њима представљају препреку за примену концепта Предузеће 2.0.

Табела 3 Веб 2.0 технологије примењене у пословне сврхе

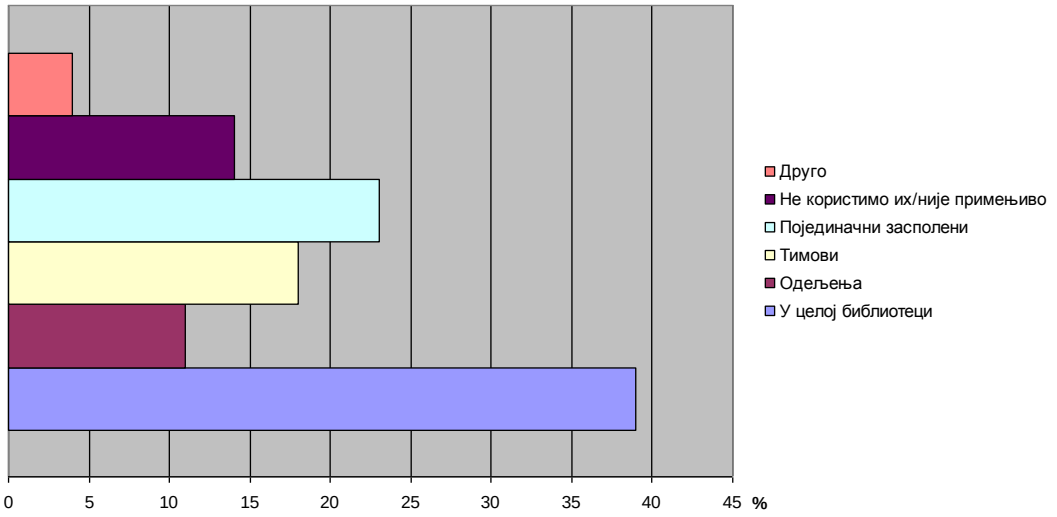
Веб 2.0 технологија	Број библиотека обухваћених испитивањем који их користи
Блог	56
Форум	30
Вики	47
RSS	60
Друштвене мреже као што су Facebook, Twitter, LinkedIn	73
Друштвене странице за дељење видео садржаја као YouTube	43
Друштвене странице за дељење фотографија садржаја као Flickr	27
Друштвене странице за етикетирање као del.icio.us	37
Нисам сигуран	3
Друге	10

После ова два најзаступљенија узрока непримењивања концепта Предузеће 2.0, наведен је још читав низ других разлога за које се изјаснило приближно по 30% испитаника, а то су: отпор променама, недостатак буџета, уочени проблеми интеграције са постојећим технологијама и недовољно познавање алата и производа који омогућавају коришћење ових технологија. Помало изненађује чињеница да је само 18% испитаника указало на могуће безбедносне ризике до којих примена Веб 2.0 технологија може да доведе, као и релативно мали број од 13% корисника који су указали на проблем у израчунавању повратка уложених средстава приликом примене Веб 2.0 технологија. Подаци о препрекама које постоје у библиотекама које нису примениле Веб 2.0 технологије у пословне сврхе, приказане на слици 8, указују на различите потребе библиотека и начине у решавању ових проблема.



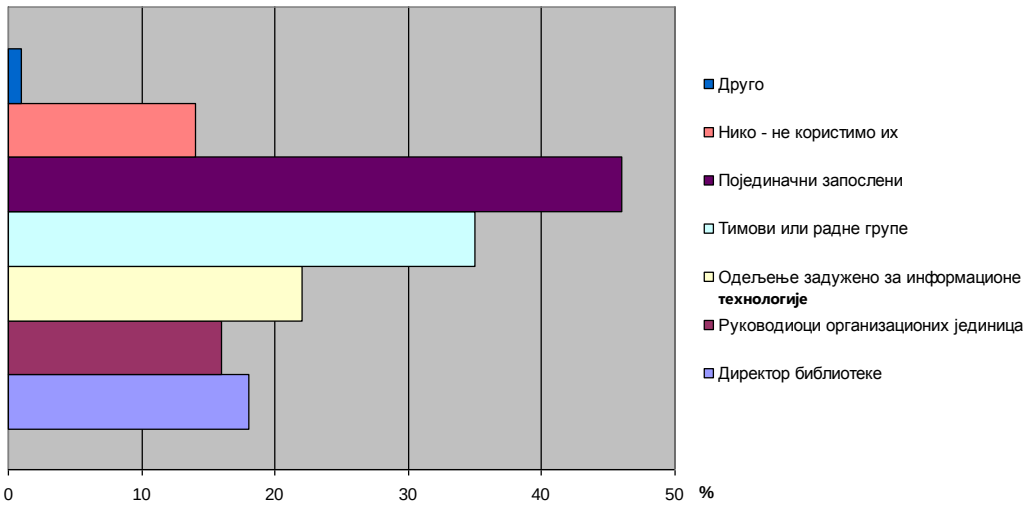
Слика 8 Препреке за коришћење Веб 2.0 технологија у пословне сврхе

Треће питање првог дела упитника односило се на организациони ниво у библиотеци на коме се користе Веб 2.0 технологије у пословне сврхе. На ово питање одговорило је 142 испитаника или 87.5%. Прикупљени подаци указују на различит степен примене концепта Предузеће 2.0 (Слика 9). Њих 39% се изјаснило се да је концепт примењен у целој библиотеци, 18% да Веб 2.0 технологије у пословне сврхе у њиховој институцији користе тимови, а 11% да се оне користе на нивоу организационе јединице. 20 испитаника, односно 14%, је одговорило да њихова библоитека не користи Веб 2.0 технологије у пословне сврхе, што се уз 26 оних који нису одговорили на ово питање приближно поклапа са бројем испитаника који су се одговором на прво питање изјаснили да не знају много о концепту примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у билиотеци. Изненађује податак да се чак 23% испитаника, од оних који су одговорили на ово питање, изјаснило да у њиховој библиотеци Веб 2.0 технологије користе појединци на индивидуалном нивоу, односно да их они не користе за сарадњу са другим запосленим већ за пословну комуникацију са члановима група заинтересованих за пословање библиотеке изван организације.



Слика 9 Организациони ниво на коме се у библиотеци користе Веб 2.0 технологије

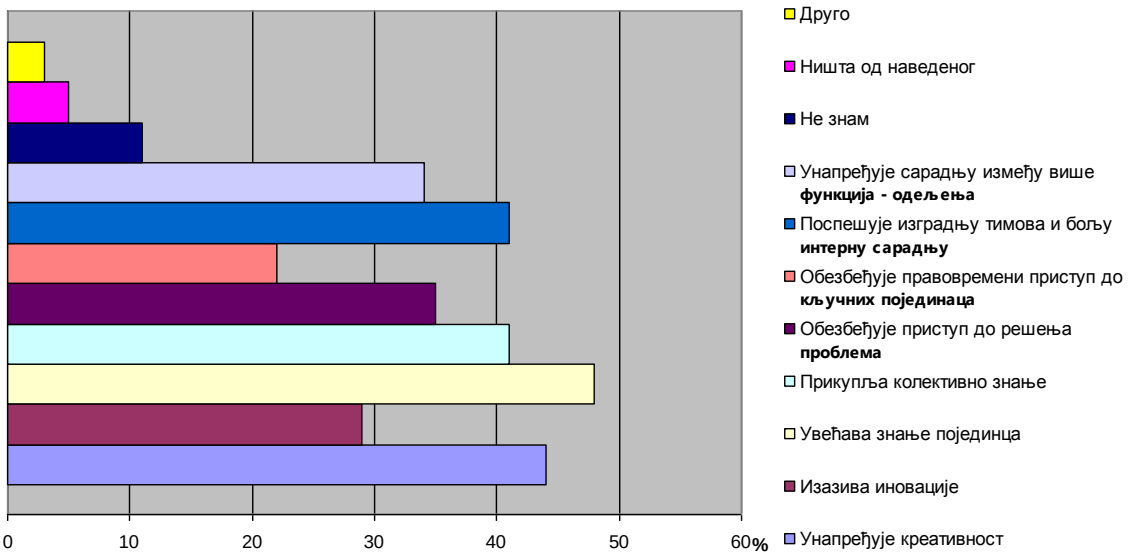
Велики број испитаникаје означио појединце међу запосленима, односно унутрашње предузетнике, као покретачку снага примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама, што је у складу са великим степеном коришћења Веб 2.0 технологија на индивидуалном нивоу. На четврто питање првог дела анкете, које се односило на идентификовање покретача процеса примене Веб 2.0 технологија у библиотеци, одговорило је 138 испитаника или 82%. Од оних који су одговорили на питање њих 46% је идентификовало појединачне запослене као покретаче процеса примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци, док 35% сматра да су то радне групе, а 22% организациона јединица задужена за информационе технологије (Слика 10). 16% испитаника који су одговорили на ово питање означило је руководиоце организационих јединица, односно менаџмент средњег нивоа као покретаче овог процеса, док је 18% означило директора библиотеке као покретача примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе. Најзад, и у одговорима на ово питање налазимо усклађеност са претходим делом анкете, јер је одговор да нико не користи Веб 2.0 технологије у библиотеци дало 19 испитаника, што је у складу са бројем испитаника који су се определили за сличне одговоре у претходним питањима.



Слика 10 Покретачи примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама

Многобројни су и разлози које су испитаници навели као важне предности употребе Веб 2.0 технологија у библиотекама. На ово се односило пето питање првог дела анкете на које је одговорило 130 испитаника или 77%. Испитаници су у значајном проценту потврдили сваку од понуђених предности, а број оних који се изјаснио да не види предности примене Веб 2.0 технологија у библиотекама, као и број оних који нису знали које су ове предности, у збиру оквирно одговара броју оних који су се у претходним питањима изјаснили да не користе Веб 2.0 технологије у пословне сврхе у библиотеци. Као најважнија предност истакнуто је унапређење индивидуалног знања појединаца – 48% испитаника који су одговорили на ово питање су ово доживели као важну предност примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у својој установи. Око 40% испитаника који су одговорили на ово питање је потврдило као корисне следеће предности примене Веб 2.0 технологија: унапређују креативност, омогућавају прикупљање колективног знања, и најзад унапређују изградњу тимова и сарадњу блиских сарадника (Слика 11). Ово указује да је однос испитаника према Веб 2.0 технологијама личан, то јест да их запослени углавном доживљавају као важне за испуњавање својих личних циљева, односно унапређење личних знања, што би требало да се поклапа и са организационим циљем унапређења укупног корпуса знања запослених и корак на путу ка концепту организације која учи. Две

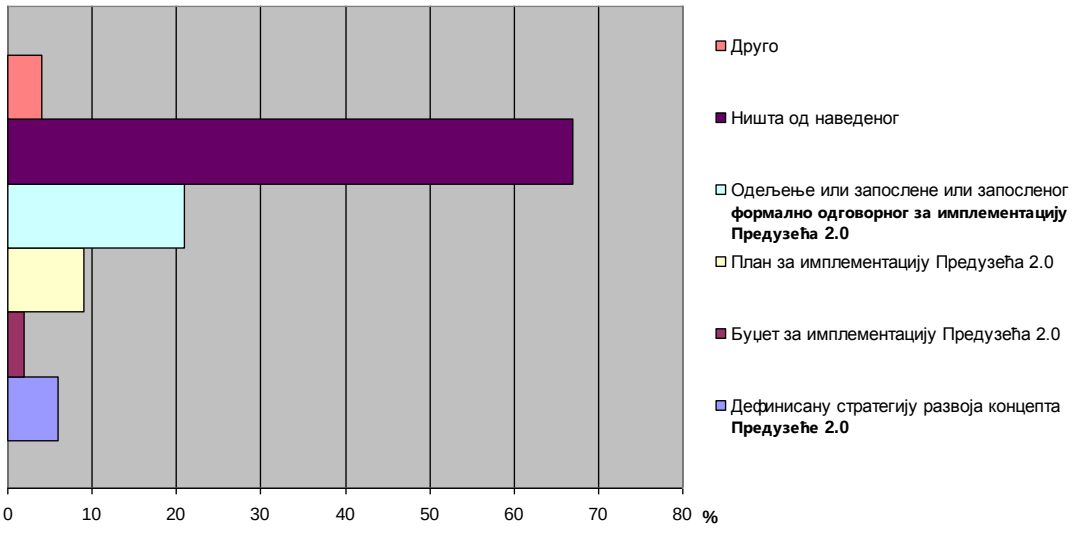
предности Веб 2.0 технологија које су многи испитаници означили као важне односе се на могућности Веб 2.0 технологија да омогуће лакши приступ до решења проблема и унапређење сарадње између оних који обављају различите послове и који раде у различитим организационим јединицама у библиотеци. Ове две предности Веб 2.0 технологија као корисне означило је 35%, односно 34% оних који су одговорили на ово питање. Подстицај иновацијама и лакша доступност кључних особа у библиотеци су још две предности које су испитаници који су одговорили на ово питање одабрали, њих 29%, односно 22%. Као и до сада, и у случају предности које настају применом Веб 2.0 технологија укупан збир прелази 100% пошто су испитаници могли да изаберу више одговора, што су многи од њих и учинили. Важан закључак овог дела истраживања које одатле призилази је да увођење концепта Предузеће 2.0 доноси вишеструке користи и унапређује пословање у библиотеци.



Слика 11 Предности употребе Веб 2.0 технологија у библиотекама

Шесто и последње питање првог дела анкете везано је за формалне стране примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци. На ово питање одговорило је 128 испитаника или 76%. Само 2% ових испитаника је одговорило позитивно на

питање да ли је у њиховој институцији предвиђен буџет за имплементацију концепта Предузеће 2.0, само 6% је потврдило да је дефинисана стратегија примене, а њих 9% зна за постојање плана примене у својој установи (Слика 12). Иако ови резултати на први поглед говоре о незадовољавајућем статусу који има примена Веб 2.0 технологија у планирању и укупном процесу управљања европским библиотекама, ове податке треба посматрати у ширем контексту недовољне примене метода и техника организационих наука у библиотекама уопште и релативно мале распрострањености алата какви су имплементациони планови и стратегије. Што се тиче буџета чест је случај да се у библиотекама не раздвајају делови буџета предвиђени за одређене активности или области деловања, тако да је готово извесно, да имајући у виду обим активности везаних за примену концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе, много више од 2% библиотека издваја за њих финансијска средства, али да она не представљају посебне буџетске ставке већ су, на пример, део трошкова организационих јединица за информационе технологије или других организационих јединица које реализују примену Веб 2.0 технологија.



Слика 12 Формалне стране примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци

Са друге стране, иако је 21% испитаника могло да идентификује једног од запослених који је одговоран за процес примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци, чак две трећине испитаника или 67% од оних који су одговорили на

ово питање се изјаснило да њихова установа нема ни буџет, ни стратегију, ни план примене, а ни особу која је посебно задужена, односно одговорна за овај процес. Имајући у виду да је из других одговора јасно да је процес примене концепта Предузеће 2.0 у току у много већем броју библиотека, морамо закључити, а посебно имајући у виду резултате друге две фазе истраживања, од којих су неки већ презентовани, а неки ће бити у наредном поглављу у оквиру приказа примера из праксе, да постоји велика несразмера у броју библиотека које су дефинисале и јасно одвојиле организационе ресурсе за процес имплементације и оних у којима је овај процес у току. Као објашњење за ову несраземеру указујемо на феномен унутрашњег предузетништва који може на основу предузетништва запослених и упркос недовољним расположивим ресурсима довести до остваривања активности примене концепта Предузеће 2.0.

Приликом сагледавања резултата анкете уочили смо неке занимљиве односе, које би додатним истраживањем требало доказати као корелације на репрезентативном узорку.

Табела 4 Број библиотека по земљама у којима су запослени веома свесни могућности концепта Предузеће 2.0 и у којима се већ користи ове предности

Земља	Укупно анкетираних библиотека	Број библиотека које познају концепт Предузеће 2.0
Аустрија	4	1
Белгија	6	2
Велика Британија	6	3
Грчка	3	1
Данска	4	2
Естонија	1	1
Италија	4	1
Немачка	9	4
Норвешка	3	1
Португал	2	1

Србија	4	1
Финска	4	2
Холандија	5	2
Шведска	4	4
Није наведена земља порекла	74	21

У табелама 4 и 5 дат је преглед по земљама броја библиотека у којима је, на основу изјашњавања испитаника на питање 1 из првог дела анкете, концепт Предузеће 2.0 познат и примењује се (Табела 4) или је непознат и не примењује се (Табела 5). Збирни број библиотека у овим табелама не одговора броју одговора на прво питање анкете, јер нису сви испитаници оставили податак о земљи порекла.

Табела 5 Број библиотека по земљама у којима не постоји јасно разумевање шта је концепт Предузеће 2.0 и која је његова функција

Земља	Укупно анкетираних библиотека	Број библиотека које не познају концепт Предузеће 2.0
Азербејџан	1	1
Белгија	6	1
Белорусија	1	1
БЈР Македонија	1	1
Италија	4	1
Мађарска	3	2
Молдавија	1	1
Немачка	9	2
Пољска	4	2
Румунија	3	1
Француска	5	1
Хрватска	2	1

Чешка	2	1
Швајцарска	2	1
Шпанија	3	1
није навело земљу порекла	74	25

Ипак постојећи подаци указују на везу развијености економије земље у којој се библиотека налази и примене концепта Предузеће 2.0. Развијеност економије могла би бити индикатор величине укупног годишњег буџета библиотеке, што је потребно проверити додатним истраживањем. Ипак, још једна индикација коју можемо уочити у ове две табеле се чини важном. Постоји и одређени број библиотека у земљама са не тако развијеном економијом које примењују концепт Предузеће 2.0, а постоји и одређени број библиотека из земаља чија је економија развијенија које овај концепт не познају. Ово указује на могућност да примена концепта Предузеће 2.0 није повезана искључиво са величином буџета библиотека, односно расположивим ресурсима већ да је овај однос комплекснији. Ово оставља могућност за доказивање односа примене концепта Предузеће 2.0 и постојања активности унутрашњег предузетништва у библиотекама.

Занимљиво је сагледати и однос број библиотека чији запослени су се изјаснили да је у њима примењен концепт Предузеће 2.0 (позитивно су одговорили на прво питање у анкети) у односу на број заспослених у библиотеци (Табела 6). О броју запослених у њиховој библиотеци се изјаснило 88 испитаника или 52% од укупног броја и на основу овог података можемо уочити позитивну везу између величине библиотеке и примене концепта Предузеће 2.0, али и то да се овај концепт не примењује само у великим библиотекама, већ да је заступљен у библиотекама свих величина.

Табела 6 Примена концепта Предузеће 2.0 у односуна број запослених у библиотеци

број запослених у библиотеци	број библиотека у којима је примењен концепт П2.0
1-10	2
10-49	3
50-100	7
100-250	9
250+	7
није навело број запослених	19

Још неки подаци који су добијени у првом делу анкете, а који се односе на примену концепта Предузеће 2.0 у библиотекама, могу се упоредити са онима из трећег дела у коме су испитаници давали податке о себи и својим библиотекама. На пример, занимљиво је уочити да је коришћење вики технологије заступљеније у већим библиотекама него у оним са мањим бројем запослених, док је коришћење друштвених мрежа готово подједнако заступљено у библиотекама са различитим бројем запослених (Табела 7).

Табела 7 Веб 2.0 технологије и број запослених у библиотеци

Број запослених у библиотеци	вики	друштвене мреже
1-10	2	7
10-49	2	9
50-100	6	8
100-250	7	9
250+	5	7
није навело број запослених	25	33

Такође се може уочити да се RSS примењује у значајном броју високошколских библиотека у поређењу са другим типовима библиотека, док се

исто може рећи за блог технологију и јавне библиотеке, имајући у виду укупан број библиотека одређеног типа које су учествовале у истраживању (Табела 8).

Табела 8 Веб 2.0 технологије и тип библиотеке

тип библиотеке	RSS	блог
јавна библиотека	4	8
високошколска библиотека	24	18
национална библиотека	3	2
специјална библиотека	2	2
Остале	1	3
није навело тип библиотеке	26	23

Могуће је уочити и одређену правилност у разлозима због којих библиотекари одређених типова библиотека сматрају концепт Предузеће 2.0 корисним. Велики број библиотекара високошколских библиотека уочава да овај концепт доприноси унапређењу креативности запослених, док испитаници из других типова библиотека у већој мери придају важност увећавању знања појединца (Табела 9).

Табела 9 Предности концепта Предузеће 2.0 сагледане у различитим типовима библиотека

ТИП БИБЛИОТЕКЕ	П 2.0 унапређује креативност	П 2.0 увећава знање појединца
јавна библиотека	5	9
високошколска библиотека	24	19
национална библиотека	2	4
специјална библиотека	3	2
остале	1	2
није наведен тип библиотеке	22	26

6.2.6 Квалитативни резултати

У другој и трећој фази истраживања прикупљени су квалитативни подаци, у целини приказани у додацима Д6 и Д7. На основу ових података представљени су примери из праксе у поглављу 7.1 и дате су препоруке о могућностима примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама у поглављу 7.2. Овде ћемо дати збирни преглед ових података уз неколико запажања која се односе на опште особине прикупљених квалитативних података.

У другој фази истраживања обављено је 10 посета библиотекама у 8 европских земаља. Током ових посета аутор је користио методу структурираног интервјуа у разговору са запосленима и члановима управе библиотека. У додатку Д5 дат је цео текст структурираног интервјуа и то на енглеском и српском језику. Поред структурираних интервјуа аутор је обавио и додатне разговоре са испитаницима ради даљег појашњавања неких апсеката пословања библиотека. Укупно је у свих 10 библиотека обављено 42 структурирана интервјуа и 18 додатних разговора. Структурирани интервју обављени су са 12 чланова врхунског руководства библиотеке, директора или заменика директора, 13 чланова средњег нивоа менаџмента односно руководилаца организационих јединица и са 17 запослених. За сваки од ова три типа испитаника припремљена су посебна питања, усклађена са њиховом позицијом у хијерархијској структури библиотеке. Додатни разговори обављени су са једним замеником директора, 9 руководилаца организационих јединица и 8 запослених. Међу запосленима са којима је обављен структурирани интервју уочене су особине унутрашњег предузетништва код њих 8, а са четворо унутрашњих предузетника обављен је поновљени разговор. Из овог прегледа можемо извести закључак о важности менаџмента и унутрашњих предузетника за процес примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци, као и о изазову добијања поузданих података од запослених и чланова управе библиотеке. Најсложеније су биле теме везане за препреке у примени концепта Предузеће 2.0 и улогу унутрашњих предузетника и чланова средњег слоја менаџмента, што се може закључити из структуре испитаника.

Структурирани интервју је подељен у пет делова који су се односили на:

- опште податке о библиотеци,

- унутрашње предузетништво,
- концепт Библиотека 2.0,
- концепт Предузеће 2.0,
- промене у читању.

У оквиру ових делова број питања и предвиђено време трајања разговора су се разликовали у зависности од типа испитаника, па је тако предвиђено време за интервју са члановима врховне управе библиотеке и руководиоцима организационих јединица било 30 минута, а са запосленима 45 минута. У сваком делу интервјуа предвиђена су по једно или два питања која су била довољно прецизна да разговор усмере у жељеном правцу, али и довољно општа да омогуће саговорнику да изнесе специфичности везане за конкретну библиотеку.

У првом делу интервјуа везаном за опште податке о библиотеци испитаници су износили своја виђења везана за промене у библиотеци и организациону културе. Питања су усмеравала саговорнике да у оквиру својих надлежности у библиотеци опишу потребе и захтеве окружења за променама, носиоце промена у библиотеци и расположиве ресурсе да се оне изврше. Подаци добијени у овој фази представљали су у највећем броју библиотека корисну основу за разумевање општег контекста у коме се одвија примена концепта Предузеће 2.0 у библиотеци као и оквира у коме се гради нова парадигма сарадње. Такође, одговори су овде указивали и на многе елементе организационе културе, на шта се надовезивао наставак разговора у овом делу интервјуа. Испитаници су често помињали захтеве за променама које долазе од корисиника, а у неким случајевима су овакви захтеви долазили и од оснивача и финансијера или самих запослених у библиотеци. Жеље за променама су биле исказане претежно у две категорије. Захтеви корисника су се углавном односили на жеље за квалитетнијом услугом у смислу ширег опсега доступних материјала, могућности да се комотније приступа библиотечким садржајима путем Интернета, али су били везани и за могућности активнијег учешћа корисника додељивањем етикета у оквиру колекција. Такође уочени су и чести захтеви везани за физички простор библиотеке, односно дуже трајање радног времена, као и омогућавање групног рада уз прихватљиви ниво буке у одређеним просторијама. Другу групу захтева представљају они које су

постављали оснивачи и финансијери и сами запослени. Ови захтеви су се односили на општије промене које треба да доведу до савременијег начина рад библиотеке. Из разговора са већином испитаника се стиче утисак да се ови захтеви односе на уједначавање пословања библиотеке и очекивања шире друштвене заједнице везане за ово пословање онако како су запослени и оснивачи доживели ова очекивања. Исказани су пре свега захтеви за већом савременошћу и коришћењем нових информационих и комуникационих технологија, остваривање ефикасности у раду у домену трошкова и остварених резултата, као и већу видљивост библиотечких услуга и њихове корисности за ширу друштвену заједницу. У делу разговора везаном за организациону културу саговорници су усмеравани да опишу по њима пожељне особине библиотекара, а тражени су одговори и на питања везана за постојање варијације организационе кутлуре у различитим деловима библиотеке. У овом делу разговора јасно су исказане разлике између библиотека у којима се процес примене концепта Предузеће 2.0 одвија повољно, у којима организациона култура поспешује предузетништво запослених и оних других у којима је случај обрнут. У првој групи библиотека већина саговорника показала је да више цени самосталну иницијативу запослених, као што је предлагање примене нове технологије, нових библиотечких услуга или промена везаних за постојеће услуге, као и нових програма и специјалних догађаја. Такође у овим библиотекама саговорници су ценили спремност колега на преузимање ризика, на пример успостављањем контаката са спољним сарадницима и изношењем готових решења надређенима за проблеме у раду које управа библиотеке још није уочила. У другој групи библиотека већина саговорника као најпожељније доживљава особине тачности и прецизности у раду, као и слеђења упутстава надређених, без великих одступања у смислу рада на сопствену иницијативу. У великом броју библиотека уочене су и варијације у организационој култури везане пре свега за организационе јединице и врсту послова које се у њима обављају. Ове варијације су уопштено биле мање у оним библиотекама у којима је процес примене концепта Предузеће 2.0 у поодмаклој фази и у оним библиотекама у којима уопште није ни почео. Највеће разлике могу се уочити између организационих јединица које обављају послове са корисницима и оних који немају са њима додира, као и између оних запослених који обављају

стручне библиотечке послове и оних који обављају помоћне послове у библиотеци.

Други део интервјуа односио се на унутрашње предузетништво. У разговору са запосленима и члановима средњег слоја менаџмента ишло се за тим да се утврди да ли се саговорник може сврстати у категорију унутрашњег предузетника или не, док је у разговору са свим испитаницима тражен одговор на питања везана за њихов доживљај овог феномена и могућности да се он искаже у њиховој библиотеци. Унутрашњи предузетници из редова запослених који су уочени у већини библиотека предлажу увођење нових услуга за кориснике, често везаних за примену Веб 2.0 технологија, а у мањем броју библиотека и промене услуга везане за физички простор библиотеке, као што је другачији режим коришћења читаоничких места. Чланови средњег слоја менаџмента који су показали предузетничке склоности често предлажу замашније активности, као што су започињање стратешке сарадње са партнерима изван библиотеке, често из области информационих и комуникационих технологија, или предлажу врховној управи библиотеке планове за учешће у пројектима. Најчешће су овакви предлози везани за пројекте дигитализације или агрегације метаподатака и адаптацију библиотечког простора.

Трећи и четврти део разговора односили су се на примену концепта Библиотека 2.0 и Предузеће 2.0 у библиотеци. Ипситаници су износили своје виђење историјата развоја услуга библиотеке у оквиру ових концепата, указивали на колеге заслужне за њихово увођење и говорили о препрекама и разлозима због којих овакве библиотечке услуге нису увођене. Најчешћи случај код увођења ових концепата је да су предузетни запослени започињали сервисе Библиотека 2.0, најчешће путем друштвених мрежа отварањем библиотечких налога на сервисима Фејсбук или Твитер. Ове активности су понекад биле праћене и стварањем библиотечког блога, на коме би најчешће један или двоје запослених писали текстове везане за проблематику пословања у савременој библиотеци, уколико је блог био намењен запосленима или уколико је он био усмерен на кориснике обавештења о новим програмима библиотеке и новим материјалима у библиотечком фонду. Даљи развој примене Веб 2.0 технологија у оваквим библиотекама односио се углавном на њихову употребу за комуникацију међу

запосленима, и у овом делу су уочене важни аспекти примене ових технологија, као што је примењивост одређених тенохлогија за комуникацију са одређеним групама заинтересованим за пословање библоитеке или важност одређених технологија у одређеним регионима и земљама. Тако на пример, друштвена мрежа Фејсбук за већину испитаника има велику важност за комуникацију између библиотекара различитих библиотека, док се сервис Твитер користити у неким библиотекама готово равноправно за комуникацију са колегама и корисницима као и Фејсбук, док се у некима не користи уопште. Такође, уочено је да неки испитаници више воле да комуницирају са колегама путем оних технологија које могу сами да покрену и одржавају, док је мањи број оних који више воле да користе технологије код којих је потребна помоћ организационе јединице за информационе технологије коришћење започело. У овом делу разговора са испитаницима из оних библиотека у којима није дошло до примене поменутих концепата уочени су важни разлози и препреке увођењу, претежно у области оргнизационе културе, као што су отпор променама или специфичан доживљај друштвене улоге Веб 2.0 технологија и њиховог места и улоге у библиотекама.

Најзад, последњи део интервјуа односио се на промене у читању, посебно промењене потребе, навике и очекивања корисника везане за рад библиотеке. Већина испитаника сагласила се да постоји одређен степен промена, али је у различитим библиотекама различито тумачен значај ових промена и последице које то има или треба да има по рад библиотеке. Издвојиле су се две групе мишљења које се, уопштено гледано, поклапају са присуством или одсуством активности на увођењу концепта Предузеће 2.0 у библиотеку. У оним библиотекама у којима су такође уочене активности везане за Веб 2.0 технологије преовладава мишљење да су промене у процесу читања код већине корисника библиотеке значајне и да се мора изаћи у сусрет новим навикама и очекивањима корисника и да стога библиотека мора да се мења, између осталог и увођењемнових технологија у различите сврхе, од пружања услуга корисницима, па до сарадње са другим групама заинтересованим за пословање библиотеке. У оним библиотекама у којима није уочено коришћење Веб 2.0 технологија промене у читању се не сматрају довољно важним да би утицале на рад библиотеке и преовладава став да библиотеке треба да развијају оне услуге које већ пружају, а

да корисници треба да потраже задовољење својих нових потреба на другим местима. Такође, у неким библиотекама уочена су и размишљања која обухватају неке аспекте оба претходно изнета става. Можемо рећи да постоји читав опсег размишљања о променама у окружењу библиотека и значају које ове промене имају за рад библиотека, као и начинима на које библиотеке треба да се мењају.

У трећој фази истраживања настављена је комуникација путем Интернета са 10 библиотека које су посећене у другој фази. Укупно је размењено 70 порука електронском поштом и обављено је 13 разговора путем сервиса Скајп. Са три библиотеке је комуникација обављена само путем електронске поште. У овој фази истраживања је праћен развој увођења Веб 2.0 технологија у одређеним библиотекама и тражена додатна потврда уочених односа између запослених, унутрашњих предузетника и чланова управе библиотека. У оним библиотекама у којима је увођење концепта Предузеће 2.0 било у раним фазама у тренутку друге фазе истраживања праћен је правац развоја и уочене су неке сличности са оним библиотекама у којима је у току друге фазе истраживања овај процес далеко одмакао. Стање у библиотекама у којима није било активности везаних за Веб 2.0 технологије је праћено у једном дужем временском периоду да би се уочио евентуални почетак оваквих процеса и у њима. Детаљнији закључци везани за ову фазу истраживања дати су у додатку Д7.

6.3 Закључци: неуједначено пословање библиотека у будућности

На основу података презентованих у овом поглављу, прикупљених оригиналним истраживањем феномена примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе можемо извести неколико закључака који су релевантни у циљу доказивања хипотезе, али имају и потенцијално шири значај јер индиректно указују и на опште правце развоја библиотечко информационе делатности и друштва уопште. Један такав важан закључак односи се на неуједначеност ставова, идеја, активности, процеса и резултата који карактеришу библиотеке и библиотекаре у Европи данас. На основу интуитивног доживљаја резултата који су прикупљени у свету библиотека можемо усвојити слично размишљање, које би тражило додатне потврде да би постало закључак, а које се односи на ширу друштвену заједницу, привреду, велики број индустрија и пословних активности. Оваква неуједначеност јасно се види у резултатима прве фазе истраживања, али је још уочљивија на основу података прикупљених у друге две фазе, који су у најважнијим цртама приказани, а у целини ће бити презентовани у сажетој форми примера из праксе у наредном поглављу. Различити степени примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе не прате, као што је то био случај у почетку примене претходних технологија, разграничења на библиотеке са великим и малим буџетима. Важан узорк неуједначености у примени је бесплатна доступност Веб 2.0 технологија, могућност да се знања и вештине за рад са њима стекну и на неформалан начин, а пре свега могућности да се оне примене активностима унутрашњег предузетништва у библиотекама. Вишеструка изукрштаност финансијских и материјалних са идејним, предузетничким и ресурсима знања и карактера предузетника указује на то да сцена европског библиотекарства, бар у домену примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе, а интуитивно и у многим другим областима, не представља више непрекидни спектар. Неуједначеност у пословању библиотека је реалност и менаџмент библиотека мора већ данас, а у будућности све више узимати у обзир ову истину. И не само то, мора се све више водити рачуна да је немогуће постићи највиши ниво у свим доменима библиотечких услуга, свакако не у области услуга Библиотеке 2.0 и паралелно са тим, не може се постићи подједнако ефикасна употреба свих Веб 2.0 технологија у контексту примене концепта Предузеће 2.0 у

библиотеци.

Стога други закључак који надовезујемо на онај о неуједначености пословања библиотека у будућности је неуједначеност у оквиру сваке појединачне установе, у оквирима специјализације и диверзификације услуга, у складу са стратешким опредељењима насталим на основама ситуационих потреба и ситуационих могућности конкретне установе. Овај закључак указује на потребу и тиме све већу важност анализирања и планирања у библиотекама. Расипање ограничених ресурса подједнако на све расположиве идеје, потенцијалне услуге, доступне алате и трка за пожељним резултатима у свим областима у којима се потенцијално може остварити ефекат могу довести не до просечности, како је то био случај у претходној деценији, него до резултата који не задовољавају минимум функционалности и тиме до негативних последица, пре свега у односу на различите групе заинтересоване за пословање библиотеке. Стога је неопходно из мноштва могућности издвојити оне које омогућавају постизање што бољег резултата у одабраном броју области које су од највећег значаја за оне групе заинтересоване за пословање библиотека за које је процењено да носе највећи значај за њену будућност. Овде је важно имати у виду да је поред прагматичних мотива општег унапређења услова пословања библиотеке и повећања расположивих ресурса, потребно остварити и специфичне циљеве који произилазе из непрофитне природе библиотека. Да би се овај циљ остварио потребно је нарочито пажљиво анализирати и планирати расположиве предузетничке ресурсе, и инсистирати на постизању највишег могућег квалитета у изабраном домену деловања, фокусирањем времена, енергије и идеја.

И најзад, трећа врста неуједначености која обележава садашњост и будућност библиотека односи се на неуједначеност унутар самих ресурса, пре свега људских ресурса библиотеке. Очекивања уједначености која су красила културне обрасце и моделе који су до недавно важили, а били су преовлађујућа парадигма у образовању, јавној управи и непрофитним организацијама какве су библиотеке, а које су се пре свега односиле на уједначеност расположивих ресурса у улазним фазама радних процеса, као услов за уједначеност излаза из ових процеса, једноставно више нису реална, односно немогуће их је реализовати у савременом окружењу, чију неуједначеност смо већ описали у претходним

деловима текста. Уједначене излазе из радних процеса, у условима описане неуједначености у окружењу и организацији могу оствартити, у жељеном, оптималном облику, само они засполени који се издвајају квалитетима, знањем, упорношћу или неком другом особином, која омогућава реализацију радног процеса на начин да се остваре оптимални излазни резултати. Имајући ово у виду менаџмент библиотека мора узети у обзир новонасталу ситуацију и у складу са њом распоредити ресурсе како би се добио жељени скуп услуга. Овај скуп може да обухвата широк спектар услуга и то од оних које је неопходно реализовати, али које нису врхунски важне, имајући у виду стратешке циљеве библиотеке и интересе најважнијих група заинтересованих за њено пословање, а које могу реализовати и они запослени који немају најпожељније особине у погледу радних процеса којима се реализују ове услуге, па до оних услуга које су високо на листи приоритета и од чијег квалитета зависи испуњавање стратешких циљева библиотеке и задовољство најважнијих група заинтересованих за њен рад. Оваква подела могућа је, а у светлу постојеће праксе пословања већине организација, окружења и динамике њиховог развоја и неопходна, посебно у библиотечко информационој делатности и у другим сродним делатностима које су непрофитне по природи пословања, а суштински окренутим задовољавању дугорочних друштвених потреба. И у овој групи библиотекарство чини изузетак, јер по природи своје делатности спада у индустрију креирања информација, чиме се описана фрагментираност људских ресурса и могућности да се она искористи ради добијања оптималних резултата у потребном броју радних процеса, којима се реализују планиране услуге, само повећава, а описани феномен појачава по интензитету и потреби да се у складу са њим реагује.

Како превазићи изазове новог, неуједначеног окружења и неуједначености ресурса и потребе њиховог неуједначеног ангажовања у радним процесима који карактеришу суштину данашњице и будућности библиотека? Потреба да се успоставе односи са мноштвом разноликих ентитета, како у окружењу, тако и у самој организацији, библиотеци намеће потребу за новим моделом размене података, новим моделом креирања информација, новим начинима комуникације, награђивања, казни, плаћања, потраживања и свих других појединачних радњи и активности који чине пословне односе између различитих група заинтересованих

за пословање библиотеке, како оних у чијем саставу су запослени, тако и оних, бројнијих и разноликијих у чијем саставу су они који библиотечке услуге користе, или на индиректан или директан начин имају интерес у њиховом остваривању. Свеукупност ових нових односа можемо назвати новом парадигмом сарадње у библтотекама, пошто се кроз однос сарадње може сажети и подвести велики број различитих релација и односа, од којих смо неке управо навели. Ова нова парадигма сарадње произилази дакле из потребе да се на специфичне начине комуницира са различитим специфичним групама и ентитетима у различитим ситуацијама и релацијама које се флуидно и динамично мењају у времену. Гарант успеха у оваквој врсти сарадње, дугорочно, може обезбедити само добро постављена основа која омогућава да се облици сарадње динамички прилагоде новонасталим околностима, које је данас готово немогуће предвидети, чак и на средњорочном нивоу. Ако пођемо од ове претпоставке, као сажетка сазнања до кога смо дошли истраживањем различитих аспеката сарадње у библиотекама, онда нам преостаје да у наредној целини покажемо који су то елементи ове нове парадигме сарадње који омогућавају дугорочно успешно пословање библиотека.

III ДЕО НОВЕ ПЕРСПЕКТИВЕ

„If your time to you
Is worth savin'
Then you better start swimmin'
Or you'll sink like a stone
For the times they are a-changin'.“

Боб Дилан

7 Библиотекарство и нова парадигма сарадње

У претходним поглављима указали смо на потребу увођења нове парадигме сарадње у библиотеке. Она ће сада бити дефинисана на начин који је довољно детаљан да би могао да је разграничи од постојећих елемената преовлађујућих модела сарадње који су још увек доминантни или су још увек део свакодневног пословања организација у библиотечко–информационој делатности данас, али и на начин који је довољно општи да би могао да обухвати и све оне непредвиђене елементе који ће услед промена реалних услова пословања постати део ове парадигме већ колико сутра. Основу нове парадигме сарадње у библиотекама чине Веб 2.0 технологије и из њих произашли концепти, идеје и још важније пракса. Применом ових технологија настају нова очекивања и навике запослених у библиотекама, корисника и припадника свих група заинтересованих за пословање библиотеке. Услед примене Веб 2.0 технологија, у глобализованом, динамичном окружењу којим доминира експлозиван развој информационих и комуникационих технологија, аутоматизација интелектуалних послова и економија обима, као преовлађујућа сила у пословном домену, долази до неуједначености улаза, то јест ресурса које стоје на располагању установама у библиотечко–информационој делатности и следствено томе резултата које остварују, односно излаза из пословних процеса које реализују. Такође долази до неуједначености унутар ових установа, на истим основама и из истих разлога, што у великом броју случајева доводи до претежно неуниформних излаза из различитих пословних процеса у оквиру једне организације и неуниформности расположивих људских ресурса који те пословне процесе кроз радне активности реализују. Нова парадигма сарадње настала на основама практичне примене Веб 2.0 технологија, са основним карактеристикама заједничког деловања и интерактивности, као и многим другим концептима и идејама који су своје коначно уобличење добили у пракси, као што је, на пример, концепт дугог репа, свакодневно настаје у свим комуникационим облицима савременог друштва, његовим организацијама и односима, па и у библиотекама. Стога је важно уочити могуће моделе најјасније исказаног облика ове парадигме, који настаје и применом Веб 2.0 технологија у пословне сврхе, како би се сагледали они елементи који су од важности не само данас и у оним ситуацијама које смо проучили, описали и на чије смо унутрашње релације

указали, већ и пре свега због оних будућих ситуација у којима ће ови исти елементи, као основни и претежни, имати централну улогу, али ће ипак бити све више допуњавани новим, данас непредвидљивим елементима, такође насталим у оквирима истих комуникационих модела сарадње и интеракције, али у неочекиваним облицима које је потребно препознати, класификовати и довести у везу са претходно познатим, а на основу постојећег искуства и знања.

7.1 Примери из праксе: зачеци примене нове парадигме сарадње у библиотекама Европе

У процесу истраживања имплементације Предузећа 2.0 у библиотекама Европе аутор је прикупио велику количину података и добро се упознао са пословањем више библиотека. Како би се на најбољи начин представили ови резултати представићемо четири карактеристична примера из праксе који осликавају различите могуће сценарије или степене примене концепта Предузећа 2.0 у библиотекама. На основу ових примера, као и претходно изнетих података дефинисаћемо препоруке за добру праксу и нагласити значај појединих група заинтересованих за рад библиотека. Представљени на основу детаљног истраживања пословања библиотека у Европи описаног у одељку 6.2 примери из праксе илуструју карактеристичне моделе пословања библиотека у односу на примену Веб 2.0 технологија у пословне сврхе данас. Кроз ове примере сажето су презентовани резултати друге и треће фазе истраживања, односно описана су сазнања до којих је аутор дошао истраживањем на терену. Представљени су примери из праксе рада једне библиотеке, који су обогаћени детаљима и елементима преузетим из сличних ситуација примене концепта Предузеће 2.0, како би се добили сценарији могућих начина примене који би били што је могуће више репрезентативни. Стога ове примере праксе треба посматрати као заокружене целине које треба да послуже као узор и модел на основу кога закључујемо о најбољим примерима праксе, и извлачимо закључке о препорукама за активности менаџмента које могу да подстакну позитивне трендове активности унутрашњег предузетништва у библиотекама. Оваквим приступом је и додатно обезбеђена анонимност институција које су учествовале у истраживању.

Четири примера из праксе који ће бити представљени у наредним одељцима представљају четири најкарактеристичнија сцанарија онога што се у библиотекама Европе догађа везано за примену Веб 2.0 технологија у пословне сврхе. Ови примери такође представљају опис зачетака примене нове парадигме сарадње и на основу њих се може стећи јасан утисак о њеној важности и степену примене у библиотекама Европе. Примери приказују четири могућа тока примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци у зависности од расположивих ресурса који су на располагању у појединим институцијама, као и других услова и оклоности

који у њима владају. Први случај представља потпуно успешну примену концепта Предузеће 2.0 која за последицу има одличну основу за наставак примене нове парадигме сарадње у библиотеци. У наредном случају видимо на који начин и поред довољних ресурса и одређених напора управе и запослених процес примене може доживети неуспех, када се упореди са успшеним примером илустрованим првим случајем. У трећем примеру видимо како и поред довољних ресурса процес примене не мора ни започети уколико недостаје инцијатива запослених и менаџмента. У последњем случају приказан је обрнути пример у коме институција има недовољне ресурсе, али се одређени елементи концепта Предузеће 2.0 ипак могу применити захваљујући иницијативи запослених и менаџмента. На основу ова четири примера могуће је представити свеобухватну анализу различитих аспеката процеса примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци и на основу тога дати доказе хипотезе дисертације, што ће и бити урађено у другој половини овог поглавља.

7.1.1 Пуни ефекти сарадње: Предузеће 2.0 у најбољем светлу

Први пример из праксе који представљамо односи се на успешну примену концепта Предузеће 2.0 у библиотеци. У питању је једна од најстаријих позајмних библиотека у Европи, са традицијом која сеже у XVI век. Библиотека се налази у мањем граду једног од најразвијенијих региона централне Европе и истраживачког је типа. Ова библиотека није директно на услузи одређеном универзитету, али окупља заједницу истраживача који су везани за проучавање њеног вредног фонда. Са годишњим буџетом од 8.5 милиона евра и 165 запослених на неколико локација које су релативно близу једна другој, библиотека опслужује у свако доба године неколико стотина истраживача од докторанада па до реномираних научника у областима хуманистичких наука из целог света. Менаџмент библиотеке је у потпуности свестан предности које доносе активности унутрашњег предузетништва запослених, али и институционалних оквира који су потребни да би позитивни ефекти таквих активности били што већи. Стога су у библиотеци реализовани различити механизми који треба да поспеше иницијативу запослених и усмере је у правцу дискусије, одабира најбољих идеја и заједничке примене. Од термина отворених врата директора, заменика директора и виших руководилаца у којима запослени могу да изнесу своје идеје, преко формирања сталних радних група за разматрање идеја и одабир најбољих, па до укључивања менаџмента у креирање садржаја и учешће у разним облицима активности које охрабрују запослене да и они постану активни учесници у пословању организације, постоје сви услови за изражене активности унутрашњег предузетништва. Најбоља илустрација овога је примена концепта Предузеће 2.0. Сви запослени имају приступ до вики странице која је од 2009. године заменила локални интранет. Велика већина запослених и чланова менаџмента доприноси креирању садржаја вики страница, које покривају читав опсег тема важних како за пословање библиотеке тако и за друге аспекте везане за њене запослене и управу, од редовних радних процедура до пројектних активности и синдикалних излета. Занимљив је процес за унапређење постојећих радних процедура. Када запослени добије идеју како би се могло унапредити нешто у редовним радним процедурама он под пуним именом на вики страницу на којој је описана постојећа процедурапоставља предлог за алтернативну процедуру или за унапређење

постојеће. Одређен је период од две недеље током кога остали запослени могу да износе своје идеје, коментаре и ставове о предложеном побољшању, а управа такође равноправно учествује својим коментарима, у овом периоду без икакве разлике у односу на остале запослене. По завршетку овог периода дешава се да оригинална идеја претрпи велике измене, али има и случајева када остаје у целини непромењена. Управа на основу коментара доноси одлуку о сврсисходности увођења предложених промена. Искуство је показало да се велики број предложених промена усваја после процеса дискусије у току кога долази и до унапређења оригиналног предлога. Запослени и управа наводе више разлога за успех овакве процедуре: учествовање запослених под пуним именом искључује неозбиљне и нереалне предлоге, обавезност овог начина комуницирања, тј. непостојање другог канала комуникације којим би се предлог изнео, обавезују запослене да учествују у процесу који је део њихове редовне радне активности, учешће управе даје легитимитет и сврсисходност за креирање садржаја за запослене. Овакав пример примене концепта Предузеће 2.0 у целој библиотеци илустративан је за успешан процес имплементације Веб 2.0 технологија у пословне сврхе, али и као основа почетка примене нове парадигме сарадње у библиотеци.

7.1.2 Када добре намере не прати добра сарадња: неуспешне примене

Чест је случај да предузетничку иницијативу запослених не прате одговарајуће мере управе, па активности на примени концепта Предузеће 2.0 не доводе до оптималних, а често ни до неких жељених пословних резултата. Други пример из праксе представља универзитетску библиотеку која служи потребама запослених и студената једног универзитета. Ова библиотека налази се у граду средње величине једног од најразвијенијих региона централне Европе и основана је деведесетих година XX века. Библиотека има годишњи буџет од око 2 милиона евра, од чега се значајан део издваја за набавку дигиталних издања и уопште располаже довољним ресурсима за обављање своје улоге на највишем нивоу. Број запослених је око 30, док је број корисника библиотеке око 6.000. Библиотека послује на четири географски релативно удаљене локације пратећи физички распоред корисника по кампусима универзитета. У непосредном пословном окружењу библиотеке предузетништво и предузетничке активности се веома цене и општа култура одговара овим активностима, како у приватном тако и у јавно финансираном сектору. Управа библиотеке је одмах по именовању 2004. године започела, вођена интуицијом, активности за подстицање предузетнишва у библиотеци. Директор библиотеке и шефови организационих јединица били су доступни да им запослени представе своје идеје. Свесно је уведен механизам који омогућава запосленим да формално представе идеје за унапређење постојећих и увођење нових радних активности. Управа библиотеке потенцирала је активности целоживотног учења и едукације библиотекара, а руководиоцима организационих јединица остављена је слобода да направе баланс између текућих послова и активности едукације запослених. Као резултат ових активности истраживање је открило читав низ предузетничких активности у библиотеци. Неке од њих укључивале су сарадњу са истраживачима и наставницима запосленим на универзитету, неке са стручњацима изван универзитета, из локалне заједнице и ширег региона. Примећене су активности појединих запослених који су тежили унапређењу услуга које пружају у редовном радном процесу, а на сопствену иницијативу и по сопственом плану. Уочено је постојање свести међу запосленима и управом о могућностима које Веб 2.0 технологије пружају за

унапређење пословања библиотеке. Већина запослених и управа библиотеке користи Веб 2.0 технологије у приватне сврхе, највише јавно доступне друштвене мреже, сервисе за дељење фотографија и видео садржаја, као и Интернет презентације које користе вики и блог технологије. Управа библиотеке је неодлучна у вези повратка инвестиције (енг. ROI - Return on Investment) приликом увођења концепта Предузећа 2.0 па је примећен недостатак конзистентног приступа са врха. Неке од иницијатива запослених довеле су до увођења неких елемената Предузећа 2.0. Вики страницу намењену сарадњи запослених је покренула и редовно је одржава једна библиотекарка. Она је такође покренула сервисе Библиотека 2.0 на јавно доступним друштвеним мрежама Твитер и Фејсбук. Остали запослени понекад креирају садржаје на вики страници, али допринос управе у овом домену не постоји. Због тога већина запослених нема утисак да сарадња кроз заједничко креирање садржаја представља активност која се цени у организацији, па стога највећи део времена остају само пасивни корисници. Иста библиотекарка је започела интерни блог, али и ова активност је праћена сличним проблемима. Чланови управе не учествују активно у креирању садржаја на блогу, па већина запослених бира да радно време употреби за извршење задатака у другим радним процесима за које процењују да их управа цени. Поједини запослени цене предузетничке активности своје колегинице и њихова помоћ и ангажовање одржавају активности које укључују стварање нових садржаја помоћу вики и блог технологија. Опште окружење библиотеке је повољно за предузетничке активности, а то се делом осликава и у самој библиотеци. Захваљујући овоме и неким од активности управе које су биле подстицајне за унутрашње предузетништво у истраживању су ипак регистроване неке активности унутрашњег предузетништва које су најзад и довеле до делимичне примене Предузећа 2.0. Вики и блог технологије су примењене ради подстицања комуникације међу запосленима, али недовољна ангажованост управе и *laissez-faire* став који је заузет у овом домену, а који је резултат сумње у исплативост инвестирања у примену Предузећа 2.0, учинили су да активности унутрашњег предузетништва не буду тако успешне какве су могле бити. У овом случају видимо да активности унутрашњег предузетништва, чак и када их управа не подржава у довољној мери доводе до започињања увођења концепта Предузеће

2.0 у библиотеку. Овде треба имати на уму да почетни успех примене није гаранција да ће концепт Предузеће 2.0 бити успешно примењен на дуге стазе, посебно у ситуацијама које личе на ону описану у овом случају. Примена Предузећа 2.0 може бити дугорочно неуспешна из више разлога: на пример, услед недовољне подршке управе, изостанка преласка са коришћења технологија као последице активности унутрашњег предузетништва на обавезно коришћење за све запослене, замена старих радних процедура новим и слично.

7.1.3 Ресурси без предузетника: слепа улица несарадње

Пример из праксе који илуструје ситуацију у којој су библиотекарима доступни ресурси, али не постоје организациони услови да се реализује сарадња помогнута Веб 2.0 технологијама, представља још увек веома чест модел пословања у библиотекама. У конкретном случају у питању је национална библиотека земље Источне Европе коју ћемо надаље реферисати као библиотека 3. Основана у XIX веку ова библиотека налази се у главном граду државе, а целокупна организација и сви запослени смештени су у једној згради. За библиотечке услове у питању је релативно велика организација са преко 300 запослених. Годишњи буџет библиотеке износи око милион евра, што у датом пословном окружењу обезбеђује релативно стабилно финансирање. Библиотека има око 10.000 уписаних корисника, али као национална библиотека има обевезе и према другим групама заинтересованим за пословање библиотеке, пре свега другим библитекарима у националном библиотечком систему. Обичаји и култура која влада у пословном окружењу библиотеке не погодују развоју унутрашњег предузетништва. Наслеђе планске привреде из доба комунизма још је живо и уопштено сузбија предузетничке иницијативе, па се таква општа друштвена слика преноси и на библиотеку и евентуалне предузетничке подухвате који би покренули запослени. Начин управљања, методи рада и понашање управе такође не погодују развоју предузетничког духа у библиотеци. Добра илустрација овога представља организациона структура у библиотеци која има три, а у неким деловима чак четири хијерархијска нивоа. Запослени не могу на лак и брз начин да дођу до виших структура управе, а све нове идеје и иницијативе морају се прво представити на врло формалан начин који подразумева доста компликовану процедуру. Стил управљања осликава се у планирању процеса образовања запослених тј. целоживотног учења који је веома стриктно унапред пројектован и тешко је унети промене, што брзо доводи и до потпуног застаревања знања која се преносе на овај начин. Истраживање на лицу места је показало да нема предузетничких активности запослених, а када би били упитани о могућностима да покажу иницијативу већина је реаговала врло резервисано. Управа библиотеке није показала свест о могућностима које пружају иницијативе запослених. Није примећен ниједан елемент примене концепта Предузећа 2.0. Запослени нису

показивали иницијативу у овом правцу, иако многи користе јавне друштвене мреже у приватне сврхе. Такође није уочена ни нека инцијатива у овом правцу коју би покренула управа. Са друге стране, библиотека има неколико организованих сервиса Библиотека 2.0. Истраживање на лицу места разлога због којих се игноришу могућности употребе Веб 2.0 технологија у пословне сврхе открило је да управа и запослени деле уверење да то није легитимна врста употребе технологије. Пошто је мало писано и разговарано о томе у библиотечкој заједници њихове земље, па чак и у међународној библиотечкој заједницииу запослени и управа као да очекују одобрење неког имагинарног ауторитета да је коришћење Веб 2.0 технологија у пословне сврхе легитимно. Конкретизација ових очекивања огледала би се, по изјавама испитаника, у појави чланака у стручним и научним часописима, презентацијама и рефератима на конференцијама и другим уобичајеним методама дисеминације стручних и научних идеја. Често је био помињан и пример Библиотеке 2.0 чија употреба се у овој организационој култури доживљава као легитимна јер је легитимисана бројним облицима дисеминације у уобичајеним медијумима који су доживљени као легитимни. На питања о конкретним разлозима да се на пример друштвене мреже не користе као медијум за пословне контакте са колегама најчешћи одговори су карактерисали овакве контакте као непримерене и наведен је став да су друштвене мреже за приватну употребу и да не треба мешати пословне и приватне аспекте живота и активности. Закључујемо да је однос према новим технологијама у овој организацији у највећој мери одређен културом средине која влада у пословном окружењу библиотеке, а која диктира лагане промене у њиховом прихватању и примени. Окружење, начин управљања и организациона култура у овом случају не иду на руку предузетништву, па стога и не чуди да у организацији нису примећене никакве предузетничке активности, самим тим ни оне које би довеле до примене Предузећа 2.0.

7.1.4 Предузетници без средстава – сарадњом ка развоју библиотеке

Велики број библиотека земаља у развоју и транзицији тражи начине да прескочи степенице развоја и усклади своју библиотечку праксу са оном која постоји у библиотекама у развијеним земљама. Ово се често чини као немогућ задатак, пре свега и најочигледније због великих разлика у финансирању, али можда и више, што није толико очигледно, због нагомиланог заостатка у инвестирању, које осим позиције на развојној скали оставља и велики јаз у домену развоја људских ресурса, пре свега у областима радног искуства, коришћења различитих технолошких решења и стварања радних група и тимова. Ипак, у пракси се показало да се и овакве препреке могу превазићи успешном сарадњом предузетних запослених и менаџмента, која може, бар делимично да надокнади недостатак ресурса. Случај из праксе који ћемо представити односи се на универзитетску библиотеку у једној од земаља Источне Европе. Библиотека је основана у првој половини XX века и налази се у главном граду државе. Служи потребама једног универзитета, а укупан број уписаних корисника је око 9.000. Ова организација има око 100 запослених, а пословање се одвија на једној локацији. Финансирање ове библиотеке већ годинама није стабилно, годишњи буџет најчешће не прелази 500.000 евра, а готово је редовна појава да недостају средства за подмиривање основних улаза у пословни процес. Са друге стране, због вишегодишње опште економске и друштвене кризе у окружењу запослени се сматрају срећним и повлашћеним пошто имају стално плаћен, релативно сигуран посао. Године несигурности и турбуленција у политичкој, економској, пословној и технолошкој сфери у окружењу утицале су да се у ширем друштвеном окружењу организације, што има великог утицаја на организациону културу у библиотеци, развије читав низ субкултурних модела који обухватају различите идеје о друштвено пожељним вредностима, а однос према предузетништву, слободној иницијативи, спремности за преузимање ризика и другим елементима културног обрасца који су важни за предузетништво, такође у великој мери варирају у читавом опсегу ових субкултурних модела. Као резултат овог, али и вишегодишњих турбуленција у управљању и финансирању у библиотеци је такође дошло до формирања неколико специфичних субкултура, углавном везаних за организационе јединице, али и неких које обухватају групе запослених које

припадају различитим организационим јединицама. Нама је интересантна варијација организационе културе заступљена пре свега у организационој јединици задуженој за информационе технологије која садржи елементе повољне за развој предузетничких активности. Стога не чуди висок степен управо оваквих активности који је забележен у претходним годинама, а који је упркос хроничном недостатку ресурса довео до успешне примене неких елемената концепта Предузеће 2.0 у овој библиотеци. Разговор са запосленима и менаџментом показао је да су активности унутрашњег предузетништва биле усмерене не само на примену Веб 2.0 технологија у пословне сврхе, већ и на читав низ других активности које нису од већег интереса за наше истраживање, осим у смислу да недвосмислено показују да само постојање ових активности води и ка примени концепта Предузеће 2.0 као једној од активности које имају високу привлачност за унутрашње предузетнике. Занимљиво је такође истаћи и да су неке од пословних активности предузетника у овој библиотеци реализоване претежно комуникационим потенцијалима и могућностима за сарадњу коју су обезбедиле претходно примењене Веб 2.0 технологије. Ова чињеница указује на њихову велику вредност јер сама њихова примена није захтевала велике ресурсе, док је корисност за организацију била релативно висока. Веб 2.0 технологије се за пословне сврхе примењују већ неколико година, а специфичност ситуације и окружења је таква да се технологије које се примењују циклично мењају у складу са предузетничким активностима запослених. Један овакав циклус започиње сазнањем запослених да је доступна нова технологија која се може успешно применити, на пример форум технологија за поспешивање међусобне сарадње запослених у библиотеци који желе да је користе. Затим се технологија уводи, почиње примена, која је углавном успешна и корисна, а неки од запослених промовишу предности њене примене. Циклус се ближи крају када употреба нове технологије не постаје део редовних радних обавеза, већ је делови управе, и већина запослених не користе, већ и даље комуницирају и сарађују путем, на пример, електронске поште, што је била и остала подразумевана радна активност као део сталних радних процеса. Употреба Веб 2.0 технологије траје и даље, али у све мањем обиму јер запослени који је примењују једноставно немају времена да користите више канала комуникације за исти садржај. Циклус се завршава

почетком наредног, односно новим покушајем да се са појавом нове Веб 2.0 технологије која има још боље карактеристике она успешно уведе у редовне радне процесе. Као што можемо видети, кључни моменат у овом сценарију је недостатак активне и одлучне подршке управе да се у кључном тренутку увођења Веб 2.0 технологија примени у целој организацији. Један од разлога који свакако чине ово тежим је постојање више организационих субкултура од којих већина није повољна за развој предузетничких активности и примену Веб 2.0 технологија у пословне сврхе. Стога, могли бисмо рећи да би први задатак управе у овој ситуацији био рад на промени организационе културе, односно наметање јединствене организационе културе у целој библиотеци, која би својим елементима подстакла и била повољна за реализацију активности унутрашњег предузетништва.

7.2 Како применити концепт Предузеће 2.0 у библиотеци?

Да би нова парадигма сарадње у библиотекама могла да заживи неопходно је увођење Веб 2.0 технологија у библиотекама, а њихова примена и коришћење чине основу за развој нових облика сарадње, као и развој и одржање конкурентских предности у библиотекама. Стога је од изузетне важности за практични рад у библиотекама и унапређење њиховог пословања указати који су то начини који стоје на располагању менаџменту библиотека да подстакне оне активности који воде успешној примени концепта Предузеће 2.0 у библиотеци. Са друге стране, многи елементи који указују да је за успешно библиотечко пословање у будућности неопходна примена нове парадигме сарадње, могу се сагледати на основу свеобухватног одоговора на ово питање. Стога ћемо пре него што пређемо на конкретизацију описа нове парадигме сарадње у библиотекама детаљно размотрити оне елементе пословања који омогућавају успешну примерну Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у библиотекама. Анализираћемо четири релевантне области од којих у великој мери зависи успешност примена Веб 2.0 технологија за пословне сврхе у библиотекама, али и директно и индиректно могућност развоја и примене нове парадигме сарадње у библиотекама. Прва област коју ћемо размотрити је анализа потреба и могућности за примену Веб 2.0 технологија. Даље, размотрићемо, на основу сазнања изнетих у претходним поглављима препоруке за добру праксу библиотечког пословања која треба да поспеши примену ових технологија и постави оквир у коме ће запослени не само моћи да до краја развију своје предузетничке потенцијале, већ и да на основу њих кроз примену нове парадигме сарадње у библиотекама поставе основе за развој дугорочне конкурентске предности у библиотеци. Најзад, размотрићемо и улогу и значај менаџмента и унутрашњих предузетника, као две стране које одлучујуће могу да допринесу успешној примени концепта Предузеће 2.0 у библиотеци, али који такође недовољном ангажованошћу, или ангажовањем у погрешном смеру могу пресудно утицати на успоравање или потпуно заустављање процеса примене.

Поставља се питање да ли је потребно да се посебна пажња посвети проучавању могућности за примену концепта Предузеће 2.0 у библиотеци, када су модели преузимања технологије добро изучени и познати. Релативна лакоћа са којом су уведени дигитални системи за аутоматизацију пословања у библиотекама

и релативна уједначеност у развоју и степену примене ових технологија указују да би на основу аналогног закључивања могли да дођемо до претпоставке да ће и примена Веб 2.0 технологија у пословне сврхе такође бити линеарна и једнозначна. Међутим, овакво, на први поглед, прихватљиво размишљање, игнорише контекст у коме су се примене ових двају технологија одигравале, као и саму суштину Веб 2.0 технологија које чине технолошку основу за примену концепта Предузеће 2.0 у библиотеци. Системи за аутоматизацију пословања били су примењивани крајем двадесетог века у условима који се нису са друштвеног и ширег техничко-технолошког аспекта разликовали од оних током већег дела тога века, па су и теорије развијене у претходном периоду, везане за различите елементе технолошког трансфера могле без већих проблема и промена да се примене у пракси. Међутим, убрзани развој технологија које у основи подстичу интеракцију и сарадњу, као и њихова широка распрострањеност довеле су до различитих облика неуједначености у библиотекама, као и у њиховом окружењу, описаних у одељку 6.3, и тиме неједнаке основе за примену нових технологија у различитим организацијама и друштвима. Такође, сама суштина Веб 2.0 технологија не омогућава њихову брзу и лаку примену, иако примери успешне примене личе управо на то. Међутим, знање потребно за успешну примену ових технологија, није могуће ни брзо ни лако пренети, а посебан проблем чини недостатак или недовољан број формалних образовних форми, као резултат сувише велике динамике развоја ових технологија и немогућности образовних система широм света да истом брзином промене своје школске програме. Стога технике самосталног учења у пракси, међусобне размене искустава блиских сарадника, неформални приручници, дигитална упутства и препоруке, као и други облици неформалног образовања и ширења знања у овој области чине да се још више убрзају процеси који воде неједнаким основама за пренос технологија, и да се процепи у знању и вештинама потребним за примену ових технологија прошире. Имајући ово у виду, као и сложеност анализе техничких особина сваке појединачне Веб 2.0 технологије који одређују елементе знања и остале елементе потребне за технолошки трансфер ми нећемо разматрати детаље технолошког трансфера Веб 2.0 технологија у моделу традиционалних теорија технолошког трансфера. При овоме имамо у виду и велики број могућих примена сваке од Веб

2.0 технологија, које су одређене различитим елементима пословног окружења у коме ће се конкретна технологија применити у конкретној улози. Поред наведеног, треба узети у обзир и изузетну сложеност различитих могућих сценарија примене Веб 2.0 технологија који произилазе из претходног тока развоја библиотеке у којој ће се ове технологије применити као и из овога произашлих елементата модела и основа за примену технологије у конкретној пословној ситуацији. Најзад, динамика развоја Веб 2.0 технологија и пословног и друштвеног окружења у коме се оне примењују је таква да оставља мало наде да би једна оваква анализа имала већу практичну примену. Стога се опредељујемо да у наредним одељцима понудимо анализу већ поменутих главних елемената који утичу на читав процес примене ових технологија, од технолошких до друштвено условљених аспеката њене примене.

7.2.1 Анализа потреба и могућности

Поред активности унутрашњих предузетника, постојеће организационе културе и технолошког, друштвеног, економског и политичког окружења, важну улогу у процесу примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци има и планирање, као део активности управе библиотеке. Квалитетан процес планирања заснива се на релевантним подацима који су прикупљени, а везани су за предмет процеса планирања. Стога је увид који менаџмент библиотеке има у капацитете организације у погледу унутрашњег предузетништва, знања и вештина запослених везаних за Веб 2.0 технологије, као и општег увида у пословање, организациону културу и односе који владају међу запосленима од кључног значаја за процес планирања примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у библиотеци. Такође, за процес планирања веома је важан аспект информисаности менаџмента о потенцијалима и функционалностима Веб 2.0 технологија чија се примена планира. У процесу информисања менаџмента о овој теми, поред традиционалних метода, као што су организована едукација за менаџере библиотека, учешће на стручним и научним конференцијама, праћење стручне и научне литературе, укључивање у формалне и неформалне моделе целоживотног учења, веома значајну улогу могу да играју и запослени. И пре примене концепта Предузеће 2.0 запослени могу у значајној мери допринети упознавању менаџмента са могућностима које се пружају у овој области, чак и путем традиционалних метода извештавања и информисања, усменим и писменим путем какви су редовни и ванредни извештаји, меморандуми, предлози пројеката и слично. Потребно је нагласити кључну улогу проактивног става менаџмента у овој области, уколико се желе постићи ефективни резултати који могу имати утицаја на процес планирања примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци.

Приликом планирања елемената радних процеса важних за примену концепта Предузеће 2.0 веома важну фазу представља анализа потреба и могућности у овој области. У складу са резултатима добијеним у овој фази процес планирања се наставља у једном од више могућих праваца. Важно је нагласити да је у овој фази процеса планирања потребно извршити две анализе: једну везану за потребе организације у области примене концепта Предузеће 2.0 и другу у области могућности које постоје за спровођење овог процеса у организацији.

Резултати ове две анализе у тесној су међусобној вези, мада су процеси добијања резултата независни. Корисност раздвајања елемената процеса анализе потреба и елемената процеса анализе могућности примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци огледа се у објективизацији потреба библиотеке као организације у домену онога што треба да омогући ефикасно пословање и унапређење радних процеса увођењем Веб 2.0 технологија у радне процесе, као и објективизацији могућности за то које пружају расположиви ресурси. Треба имати на уму да је разултате ових анализа, пак, неопходно посматрати као целину приликом даљих корака процеса планирања пошто једносмерна релација која повезује могућности и потребе убрзо по почетку примене концепта Предузеће 2.0 постаје двосмерна тако да је потребно предвидети и овај значајан ефекат у даљим корацима планирања.

Анализа потреба веома је специфична, пошто општа средњорочна потреба за применом Веб 2.0 технологија постоји у свакој библиотеци, а са друге стране најчешће ограничени ресури библиотека утичу на потребу да се процес примене планира пажљиво како би се ресурси користили ефикасно и како би они кораци процеса примене које је могуће остварити на основу расположивих ресурса водили њиховом даљем увећању, пре свега оних у области знања, комуникационих вештина и инфраструктуре која омогућава да ефекати сарадње запослених буду што већи. Дакле, корисно је проценити два аспекта потреба библиотеке у овој области. Први апсект је везан за потребе библиотеке у односу на окружење, односно оних група заинтересованих за пословање библиотеке које не чине запослени. У овој области потребно је направити посебну анализу за сваку од ових група јер се њихов општи утицај на пословање библиотеке разликује, а постоје и неке групе које могу имати специфичан утицај на пословање библиотеке и то је неопходно уважити у фази планирања. Један важан елемент о коме посебно треба водити рачуна приликом анализе потреба за применом Веб 2.0 технологија у библиотеци је степен коришћења ових технологија код припадника анализираних групе заинтересованих за пословање библиотеке, знања и вештина у области примене ових технологија, као и степена кореспондирања културног модела припадника ових група са општим елементима културних модела који се повезују са применом Веб 2.0 технологија. Други аспект потреба библиотеке који је

неопходно проценити у овој области односи се на групе заинтересованих за пословање библиотеке које чине запослени. Ове потребе се односе на стварне потребе пословања у смислу објективизације предности које доноси коришћење Веб 2.0 технологија за реализацију појединачних радних задатака, али и на потребу за применом Веб 2.0 технологија за стварање општих предуслова за ефикасније пословање. Ове две групе потреба могу се везати за анализу пословних процеса, организационе структуре и улаза и излаза из пословних процеса у домену одређивања објективних пословних потреба за увођењем Веб 2.0 технологија, и за анализу организационе културе у домену процена потреба за стварње општих услова за ефикасније пословање. Такође би било корисно уколико би се извршила и упоредна анализа потреба за комуникацијама у оквиру радних процеса који постоје у библиотеци, односно сврставање канала комуникације по квалитету и квантитету у групе које би се могле подвести под слабе и јаке везе, и технологија које се тренутно користе у библиотеци за остваривање ових комуникација. На овај начин би се могла извршити процена потребе за применом одређених Веб 2.0 технологија које подржавају било слабе, било јаке везе између запослених и анализа добитака и уложених ресурса у односу на тренутно постојеће технологије у овом домену. На тај начин би анализа потреба за увођењем концепта Предузеће 2.0 могла дати доста јасну процену које технологије и на којим радним местима треба уводити и која динамика процеса увођења најбоље одговара стварним потребама библиотеке у погледу временског оквира реализације радних активности у периоду за који се врши планирање.

Анализа могућности за примену концепта Предузеће 2.0 у библиотеци полази од анализе ресурса који су на располагању, узимајући у обзир специфичности појединих ресурса у односу на суштину процеса чије се планирање на основу ове анализе врши. Тако је потребно додатно обратити пажњу на специфичности знања и вештина чланова управе библиотеке, посебно у домену комуникационих вештина и способности координације, ресурса унутрашњег предузетништва, ресурса знања и вештина запослених који чине поједине групе заинтересоване за пословање библиотеке и тако даље. Такође је потребно анализирати расположивост ресурса у доменима знања и вештина и доменима расположивости физичких и виртуелних ресурса који чине улазе у радне процесе,

као што су рачунарска опрема, доступни опсег основне попречне везе ка Интернету, софтвер и апликације које чине основу Веб 2.0 технологија чија се примена планира, финансијска средства и слично. Анализа могућности се усложњава у савременом динамичном пословном окружењу које нуди читав низ опција за изнајмљивање (енг. Outsourcing) различитих врста ресурса. Потребно је упоредити могућности које су доступне у домену изнајмљивања сервера и рачунараских складишних капацитета, али и доменима изнајмљивања људских ресурса са специфичним знањима и вештинама. Анализа трошкова развоја одређених знања и вештина и временског оквира у коме се то може реализовати, као и средњорочних користи које такви ресурси доноси у пословању, може указати на могуће даље кораке у процесу планирања, имајући у виду различите ресурсе који су на располагању библиотеци. Нарочиту пажњу потребно је посветити анализи и планирању употребе оних ресурса који су релативно ретки и недостајући, а који су повезани са расположивошћу других ресура. На пример, приликом анализе доступности људских ресурса са одређеним вештинама и знањима, потребно је објективизовати могућност укључивања волонтера у радне процесе имајући у виду расположиве ресурсе у библиореци који треба да омогуће ово ангажовање. Стога је потребно да радна група задужена за анализу укључује стручњаке са комплементарним знањима и вештинама, али и са различитим радним искуствима, што треба да обезбеди бољи квалитет анализе, али и сагледавање елемената анализе из различитих углова пословања и уз свест о реалностима пословног окружења које се данас све више динамично мења.

7.2.2 Препоруке за добру праксу

Процес планирања ефикасне примене концепта Предузеће 2.0 могућ је на основу квалитетне анализе потреба и могућности библиотеке као организације у овом домену, што је описано у претходном одељку. Међутим, да би овај процес донео задовољавајуће резултате и да би примена била успешна потребно је имати у виду одређене препоруке чије поштовање може довести до добре праксе у процесу примене Веб 2.0 технологија. Ове препоруке су у складу са подацима прикупљеним у другој и трећој фази истраживања, а који осликавају постојање добре праксе у целокупном процесу примене концепта Предузеће 2.0 у неким библиотекама Европе или неке елементе добре праксе који се могу уочити у оним библиотекама у којима процес примене није далеко одмакао, али иде у добром правцу. Такође, важно је запазити да се неке препоруке дају и на основу негативних искустава у примени Веб 2.0 технологија у пословне сврхе, када је јасно који су узроци лоших резултата у односу на очекивано или у односу на могућности које су у сличним околностима уочене у другим библиотекама. У оквиру препорука које ће бити представљене нису дати неки детаљи везани за менаџмент и унутрашње предузетнике јер ће они бити дати у наредна два одељка која се баве посебно овим групама заинтересованим за пословање библиотеке, као двема групама које у највећој мери утичу на ток и исходе процеса примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама.

Препоруке за добру праксу могу се сврстати у неколико група одређених оним организационим карактеристикама и елементима који у највећој мери утичу на процес примене концепта Предузеће 2.0. То су пре свих организациона култура, затим организациона структура, менаџмент стил, организациона правила и прописи. Сложеност ових организационих елемената, као и широк опсег њиховог утицаја на пословање организације не дозвољавају нам да детаљно описујемо саме концепте, нити да проучавамо све аспекте њиховог евентуалног утицаја на пословање библиотеке. Уместо тога ограничићемо се на опис оних елемената који непосредно утичу на процес примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци уз конкретне препоруке које могу да доведу до унапређења пословања уколико се примене у одговарајућој пословној ситуацији и окружењу.

Прва група препорука се односи на оне које су везане за организациону

културу. Организациона култура као веома сложен концепт има много елемената и слојева који утичу на различите аспекте пословања. Оно што је важно знати је да се она споро и тешко мења. Стога је потребно проценити који елементи постојеће организационе културе погодују употреби Веб 2.0 технологија, и повезано са тиме унутрашњем предузетништву,и истрајно радити на њиховом истицању и оснаживању. Најпожељнији сценарио везан за унапређење организационе културе односио би се на доношење дугорочног плана реорганизације библиотеке као организације, што се често у великим библиотекама развијених земаља одвија у оквиру израде и спровођења докумената која носе назив стратегија развоја за дати период или агенда за дати период и томе слично. Промена организационе културе, без суштинских промена у пословању и готово свим елементима везаним за организационе аспекте библиотеке практично да није могућа. Стога се промена организационе културе, што је свакако дугорочни циљ, мора везати за дугорочне промене у начину пословања, што је увек везано за постизање договора, а пожељно и консензуса, управе, запослених и различитих других група заинтересованих за пословање библиотеке, од којих су посебно важне групе оснивача и финансијера и истакнуте корисничке групе. Имајући ово у виду препоруке за добру праксу треба да обухвате две групе основних смерница. Прву, у којој се пројектује организациона култура истицањем пожељних карактеристика које подстичу унутрашње предузетништво и примену концепта Предузећа 2.0 у библиотеци, и другу у коју спадају препоруке за примену метода и техника менаџмента и организационе мере које треба да дугорочно доведу до стварања такве организационе културе у библиотеци. Обе групе смерница свом пуном облику спадају у посебне научне домене проучавања организационе културе и реинжињеринга организације, те ће овде стога бити изложени само оне смернице које су директно везане за елементе организационе културе који непосредно утичу на подстицање активности унутрашњег предузетништва и примену концепта Предузеће 2.0 у библиотеци.

Истраживање унутрашњег предузетништва је у прошлости довело до прикупљања великог корпуса знања из ове области, чији су основни елементи представљени у одељку 3.7. Ту смо видели да су услови за охрабривање настанка и стварања специфичне организационе културе која подстиче унутрашње

предузетништво детаљно истражени и описани у многим индустријама и делатностима, али не и у библиотекарству. Овде ћемо стога изнети нека запажања која настају на основу искустава изучавања овог феномена у другим областима, али и заснована на подацима прикупљенима у другој и трећој фази истраживања у којима је аутор детаљно упознао околности деловања унутрашњих предузетника у библиотекама Европе и резултата њиховог деловања у смислу примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама. Организациона култура која подстиче унутрашње предузетништво треба да у својој основи има систем вредности који као позитивне вреднује опште особине везане за рад и организацију као што су марљивости, залагање на радном месту, поштовање општих циљева и интереса организације, али и оне које се посебно односе на предузетнике, пре свих показивање сваке врсте иницијативе, жеље за учењем и стицањем нових искустава, вештина и знања, спремност на преузимање ризика, спремност на аргументовану и критичку дискусију изнетих решења и предлога, усклађеност општих културних образаца и модела са преовлађујућим глобалним трендовима уз познавање, поштовање, али и смештање у за њих одговарајуће оквире осталих културних модела и образаца, пре свега оних који потичу из локалне средине или ближег, регионалног окружења. Резултати постојања једне овакве организационе културе се могу уочити на више начина. На основном нивоу примарног сусрета са организацијом, који је најлакше видљив, али који као утисак оставља најдубље и најтрајније обележје, резултат постојања одговарајуће организационе културе треба да буде утисак, слика коју сваки члан неке од група заинтересованих за пословање организације треба да уочи и понесе, а која јасно говори о повезаности са системом вредности који је преовлађујући у светским размерама, као и са трендовима развоја савремених технологија и библиотечко-информационе делатности. Елементе који подразумевају стварање овакве слике није лако описати, а имајући у виду да се они често мењају, упитна је и сврсисходност једног таквог описа у раду који не представља радну верзију упутстава или препорука за решавање конкретних пословних ситуација у библиотеци. Полазећи од претпоставке да организациона култура у датој библиотеци није у потпуности усклађена са оваквим, жељеним обликом, представићемо неколико општих препорука за примену добре праксе у процесу промене организационе културе у

правцу оне која је управо описана. Свака иницијатива за промену организационе културе мора имати јасну подршку највишег руководства, иначе иде у правцу креирања специфичних субкултура у деловима организације. Веома важан елемент у процесу промена организационе културе је свеобухватност и једнозначност модела који се намеће као алтернатива или допуна постојећег, као и јаснија и ефективност мера и радњи које иду у том правцу. Веома је важно и да управа не остане усамљена у овом процесу јер у том случају он може да постане обесмишљен због изражених разлика између управе и запослених. Стога је од велике важности да и међу запосленима постоје они који у раној фази прихватају елементе нове организационе културе, који се у пракси понашају, посебно у делу реализације пословних активности, у складу са њима и који их препоручују осталим припадницима група заинтересованих за пословање библиотеке, како запосленима тако и члановима оних група које не обухватају запослене.

Конкретне примере из групе смерница које указују на то како да се у библиотеци пројектује организациона култура истицањем пожељних карактеристика које подстичу унутрашње предузетништво и примену концепта Предузећа 2.0 у библиотеци износимо на основу примера праксе уочених у истраживању, као и планова који се разматрају у истраженим библиотекама које имају добру пословну праксу у овој области. Једна група смерница се односи на пројектовање жељеног система вредности у области везаној за рад и организацију. Оне обухватају предлоге могућих активности које истичу жељене резултате рада и начин рада у библиотеци. У зависности од конкретног посла односно организационе јединице библиотеке могуће је више нагласити квалитативне или кванитативне аспекте рада. На пример, послови који се односе на непосредан рад са корисницима, као што је референсна делатност, захтевају љубазност и информативност, док је за послове дигитализације библиотечког фонда важан квантитативни исказ радних резултата, уз поштовање потребног квалитета обављеног посла. Пожељни квантитативно исказани резултати, као што су број дигитализованих страна или број преузетих записа из узајамне каталошке базе, могу се нагласити кроз формалније облике комуникације управе са запосленима, као што су јавне похвале и награде на основу позитивних извештаја о раду, али и казне у супротном случају. Такође се и неки основни елементи пожељног

понашња у радним процесима, који се могу исказати на квантитативни начин, могу подстаћи на овај начин, на пример тачност доласка на радно место и дужина задржавања на њему. У поређењу са овим, компликованије је указати на пожељне резултате рада у библиотеци уколико се резултати исказују квалитативно. Један пример овога везан је за коришћење похвала самих корисника који често у библиотекама исказују похале на рачун запослених са којима су у контакту уколико су задовољни пруженом услугом. Уколико постоје писмени трагови овакве комуникације, а они су често остварени путем Веб 2.0 технологија, на пример коментарима на страницама блога или форума библиотеке, у разговорима путем чат сервиса или коментарима на друштвеним межама, њих је могуће искористити приликом обуке запослених или јавних презентација резултата рада и достигнућа библиотеке. Метод који се показао као ефикасан у неким од истражених библиотека за промовисање пожељних резултата пословања у оним областима које се квалитативно исказују је менторски рад где се на обављању истог посла упарују они запослени који су имали добре резултате рада са корисницима са онима који нису, и где се привремено овим првима делегирају одређена овлашћења као би се истакла пожељност таквог начина рада и појачала њихова менторска улога у оваквом окружењу. Да би се подстакли сложенији облици понашања запослених у библиотеци као што је предузетничко понашање потребне су и сложеније методе које су у истраженим библиотекама са позитивном праксом у овој области готово увек биле комбинација формалних и неформалних метода. У области подстицања самосталног образовања неке библиотеке примениле су мере формалног награђивања где су запослени добијали слободне дане за учествовање на образовним скуповима изван библиотеке, али и могућност да им се ставе на располагање средства за организовање оваквих скупова у библиотеци за више запослених. Такође, чест је случај и да управа библиотеке примером учешћа на оваквим скуповима неформално подстакне запослене да и они учествују, а најбољи примери праксе у овој области се односе на активности после одржавања образовних скупова на којима су учествовали и запослени и чланови управе библиотеке, где се кроз разговоре о теми образовног скупа нова знања продубљују и траже начини да се она примене у пракси. Конкретан пример оваквих активности би била обука за коришћење нових

функција репозиторијума дигиталних објеката и каснија дискусија запослених и управе око начина примене у конкретном библиотечком окружењу уз пробно коришћење чији је циљ да се у пракси открију мане и предности нових функција. Један сложени облик подстицања пожељних активности запослених у библиотеци је разговор у коме учествују запослени и чланови управе о предложеним активностима у процесу израде краткорочних планова. Овакав разговор је увек добар начин да се поново истакну жељени модели пословања, али и да се подстакну модели понашања запослених као што је слобода критичког изражавања и прављења компромиса. Један пример оваквог метода односи се на делимично структурирање дискусије, где су сви присутни обавезни да изнесу један позитиван и један негативан аргумент за прихватање односно одбијање предложеног плана, на пример везаног за одржавање специјалних догађаја у библиотеци у наредној години.

Друга група смерница обухвата препоруке за примену метода и техника менаџмента и организационе мере које треба да дугорочно доведу до стварања пожељне организационе културе у библиотеци. У зависности од постојеће организационе културе могуће је применити различите методе да би се у области везаној за рад и организацију постигли дугорочни циљеви. Уколико је постојећа организациона култура таква да подстиче стриктно придржавање прописа онда је потребно нешто либералнијим менаџмент стилом утицати да се она мења у правцу омогућавања довољног степена слободе за унутрашње предузетнике како би ови могли да остваре своје активности. Процена средњег менаџмента на основу критеријума здравог разума и потреба остваривања пословних разултата везана за могућност рада од куће или клизног радног времена је на пример веома важна када се предузетничким активностима реализују послови који су везани за рокове, на пример примена новог система за резервацију читаоничких места која треба да почне од одређеног датума, а коју остварују предузетни запослени у сарадњи са спољним сарадницима, где је неопходно прилагодити радно време тако да се активности могу обавити у време које одговара овим другима. Уколико је организациона култура у библиотеци таква да се не цене у довољној мери основне вредности везане за рад и организацију, онда је свакако потребно у једном периоду применити нешто строже мере придржавања постојећих прописа и ако је

потребно донети нове прописе који ће додатно дефинисати, на пример, начин регистровања времена доласка на посао запослених и одговорност у хијерархијској структури управе за присуство засполених на радном месту током радног времена. Ово је посебно важно за оне послове у библиотеци који нису везани за непосредни рад са корисницима, где се корисници јављају као својеврсни коректив понашања запослених, који су приморани услед могућих жалби корисника да буду на свом радном месту. Организационе мере којима се може подстаћи предузетништво у библиотеци могу се односити на област доступности ресурса за обављање одређених активности. Уколико се омогући да сви запослени имају увид у распоред просторија и опреме потребне за одржавање специјалних догађаја, као што су предавања, књижевне промоције или пројекције образовних филмова, онда они могу стећи јаснију слику разлога за остваривање одређених предложених активности и дискусије, формалне и неформлане, на ову тему могу својом заснованошћу на чињеницама доступним свим запосленима бити много конструктивније. Такође, информације из области материјалног награђивања запослених, од оног редовног путем плата, до ванредног путем специјалних награда, могу, уколико се учине јавно доступним за све запослене, подстаћи предузетничке активности и пружити јасан пример за пожељне начине понашања на послу и пожељне резултате рада. Конкретан пример овакве мере би се односио на награђивање прековременог рада запослених, које је у библиотекама најчешће повезано са продуженим радним временом читаоница. У истраженим библиотекама у којима је свим запосленима била доступна информација о материјалној награди за ову врсту прековременог рада неки од запослених су веома предузетно предлагали методе за набавку новца путем јавно-приватног партнерства које би омогућило дужи рад читоница.

Организациона структура може имати важну улогу у подстицању или спутавању иницијатива унутрашњег предузетништва у библиотеци и према томе иницијатива за примену концепта Преузеће 2.0 у библиотеци. Важан аспект организационе структуре је њена хијерархијска висина, односно број хијерархијских нивоа који постоје у организацији. Ово је важно пошто сваки нови ниво хијерархије уноси додатно кашњење у проток информација и представља могуће место извора шума у каналу комуникације између запослених и највишег

руководства. Са друге стране, неопходно је да функције које обавља управа буду ефикасне, а од посебне је важности у библиотекама са великим бројем запослених и диверзификованим радним процесима прилагодити организациону структуру броју запослених и радним процесима и организационе јединице пројектовати тако да омогућавају ефективно извршење радних задтака. Још један аспект организационе структуре може имати великог утицаја на унутрашње предузетништво и примену концепта Предузеће 2.0 у библиотеци, а то је тип организационе структуре.

Већина библиотека данас има функционалну организциону структуру, или је услед све већег значаја пројектног финансирања у фази трансформације из ове структуре ка матричној организационој структури. Традиционала функционална организациона структура одређује распоред организационих јединца према функцијама које се у њима обављају. У библиотекама оваква организациона структура најчешће прати расподелу организационих јединица према основним пословима у библиотекама, набавка и чување фонда, његова организација и презентација, па тако имамо организационе јединице везане за набавку књига и других материјала, обраду библиотечког материјала, рад са корисницима. Овакву организациону структуру карактерише низак степен сарадње између организационих јединица, као и интензивна сарадња запослених у оквиру једне организационе јединице. Ова стурктура је погодна за развој специјалистичких знања, као и у ситуацијама где мултидисциплинарност знања и вештина није пресудна за обављање радних задатака. Матрична организациона структура прилагођена је пројектном начину обављања радних задатака као и потреби да се они извршавају у оквиру радних група и тимова чији чланови имају вештине и знања из различитих области. Оваква стуктура у основи задржава функционалну организациону структуру, али се према потреби пројектних радних задатака формирају групе и тимови састављени од запослених из различитих функционалних организационих јединица који раде заједно током трајања пројекта. Оваква организациона структура је флексибилна али захтева висок степен сарадње и комуникација између запослених. У библиотекама се најчешће формирају радне групе састављене од стучњака из области метаподатака, рада са корисницима и стручњака у области информационих и комуникационих

технологија који напуштају своје организационе јединице и формирају привремену организациону јединицу задужену за спровођење одређеног пројекта, на пример дигитализацију и презентацију дела библиотечког фонда.

Сама организациона структура важна је за подстицање активности унутрашњег предузетништва онолико колико је прати одговарајући начин управе и организациона правила и прописи, али сама организациона структура поставља основу за конвергенцију или дивергенцију ова три елемента у односу на жељени исход њиховог агрегирног утицаја на унутрашње предузетнике у библиотеци. Организациона структура, у садејству са организационим правилима и прописима и начином управе треба да омогући брз пренос података у организацији и добру вертикалну и хоризонталну комуникацију. Од нарочите је важности да се омогући слобода приступа највишем руководству за унутрашње предузетнике, као и да се обезбеде услови да се сарадња између запослених у различитим организационим јединицама одвија без застоја и бирократских потешкоћа. Да би се ово реализовало, добра основа у ораганизационој структури свакако је, у општем случају, матрична организациона структура, са што мањим бројем хијерархијских нивоа, у случају највећег броја библиотека требало би да их буде највише три. Уколико је, на пример, у претходном периоду у библиотеци постојала функционална организациона структура са више хијерархијских нивоа, на пример, ако је постојала посебна организациона јединица за обраду монографских публикација и посебна организациона јединица за обраду серијских публикација, које су чиниле већу организациону јединицу за обраду, која је, пак, била део организационе јединице стручни послови, онда је да би идеје запослених везане за, на пример, модернизацију обраде монографских публикација више аутора засноване на искуствима обраде серијских публикација, морале да прођу три нивоа хијерархије да би стигле до врховног менаџмента библиотеке, а сарадња између запослених из ове две организационе јединице би морала да буде сваки пут одобравана од њихових непосредно надређених руководилаца. Само смањење броја хијерархијских нивоа спајањем више сродних организационих јединица, што је олакшано применом Веб 2.0 технологија које омогућавају лакшу комуникацију руководилаца организационих јединица и запослених и тиме већи број запослених у једној организационој јединици, доводи до бржег протока

информација од запослених ка управи библиотеке, па би у нашем примерубило рационално да уместо три постоје два нивоа хијерархије. Даље, прелазак на матричну оргнизациону структуру омогућава привремено удруживање запослених ради обављања посебног замашнијег радног задатка или пројекта. У примеру који смо навели корисно би било формирати радну групу која би укључила и стручњака из области рада са корисницима који би могао на основу својих знања да укаже који су то метподаци нарочито важни за одређене корисничке групе у случају монографских публикација више аутора. Формализација овакве радне групе у оквиру матричне организационе структуре обавља се одређивањем управљача привремене организационе јединице, односно руководиоца одговорног за извршавање постављеног задатка или пројекта. То је најчешће један од руководилаца постојећих организационих јединца, уопштено оне која има највише везе са реализацијом пројекта, у овом случају то би била организациона јединица задужена за метаподатке. Оваква структура погодује иницијативама запослених, који поред радног задатака најчешће истовремено предлажу и чланове нове организационе јединице, као и њеног руководиоца. На овај начин одговарајућа организациона структура ствара добру основу за сарадњу између запсолених са различитим вештинама и знањима и иницијативе запослених, што представља кључ успеха у савременом пословању библиотека.

Начин на који се управљања библиотеком у великој мери може утицати на иницијативе унутрашњег предузетништва у библиотеци. Он се може кретати у границама одређеним организационом културом, организационом структуром и организационим правилима и прописима, али уколико ове категорије пружају добру основу или могућност за начин управљања који ће бити подстицајан за активности унутрашњег предузетништва у библиотеци и који може значајно помоћи да дође до успешне примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци, онда би његов изостанак могао довести до великих опортунитетних трошкова за библиотеку, услед пропуштања повољних пословних прилика које могу настати активностима унутрашњег предузетништва. Имајући ово у виду препорука добре праксе за чланове група заинтересованих за пословање библиотеке који долазе из редова оснивача и финансијера је да поред традиционалних метода евалуације рада библиотека треба дати и процену опортунитетних трошкова и у складу са

њом утицати на пословање библиотеке како би оно било оптимално. Препоруке добре праксе за управљање библиотеком које доприноси већим изгледима за успех предузетничких активности се могу презентовати у односу на најважније особине предузетника јер је потребно искористити предности и отклонити претње које ове особине носе са собом. Управљање библиотеком треба да буде такво да омогући ефикасно информисање предузетника о различитим аспектима пословања библиотеке, али и о ресурсима који су већ на располагању, као и оним који се очекују и за које је важно реално проценити да ли је њихова набавка реално у изгледу. Управљање такође треба да подстиче предузетнике тако што ће и у већој мери него што то прописују организациона правила и прописи омогућавати признавање заслуга за активности унутрашњег предузетништва, што се може искористи и као алат за фино усмеравање предузетника ка одређеним пољима деловања, као што је на пример примена концепта Предузеће 2.0. Овакве активности менаџмента треба да обухвате пре свега нематеријалне подстицаје и награде, водећи рачуна о пословним околностима у окружењу и организационој култури. Такође, веома је важно да управљање библиотеком буде такво да се на одговарајући начин подстичу и лидерство и унутрашње предузетништво. Ове две врсте понашања запослених веома су сличне и често се и преклапају у великој мери, али увек треба имати на уму да постоје ситуације у којима нема преклапања и у којима је за успешно пословање и примену концепта Предузеће 2.0 у библиотеци потребно подстаћи и ускладити активности унутрашњих предузетника и лидера у библиотеци, а где начин управљања може одиграти пресудну улогу. У оваквим ситуацијама је нарочито важно на правилан начин позиционирати предузетнике у односу на лидере, и омогућити и једнима и другима да без међусобних сукоба обављају активности у свом домену интереса и способности, као и да се конкуретност сведе на најмању могућу меру. Важно је напоменути да управљање библиотеком треба да буде такво да поред особина отворености за сарадњу и нове идеје, позитивног односа према иницијативама запослених и њиховим потребама, циљевима и жељама, мора садржати и јасну компоненту ауторитета, где је пракса показала да, у ситуацијама у којима је потребно подстаћи унутрашње предузетништво специфичним начином управљања, најефективније изворе ауторитета представљају знање, вештине,

способности, професионални успех и лидерске особине менаџера. Ауторитет заснован на легитимности и традицији нема великог утицаја на унутрашње предузетнике, стога начин управљања треба да буде такав да сведе на најмању могућу меру ове изворе ауторитета и да у први план истакне ауторитет заснован на знању. Харизма менаџера као извор ауторитета може имати двоструку улогу ако је посматрамо у светлу подстицања активности унутрашњег предузетништва. Са једне стране она може бити веома подстицајна, али такође уколико надмаши остале изворе ауторитета може довести до паралисања иницијативе запослених и стога бити негативан фактор у пословању библиотеке. Чест је случај да се на месту управника националних библиотека налазе славни књижевници који по себи имају јаку харизму. Уколико су њихове управљачке активности превасходно засноване на харизми као извору ауторитета, запослени могу подлећи њеном утицају и очекивати да сва решења дођу од управе, не сагледавајући реално пословну ситуацију у библиотеци. Уколико, пак, харизму управе прати бар још неки извори ауторитета, на пример стручност, отвара се поље за дискусију, у овом случају стручног библиотечког деловања, у оквиру кога су могуће иницијативе запослених и конструктивна дискусија између управе и запослених, на шта харизма управе може само додатно позитивно утицати.

Начин управе библиотеком потребно је прилагодити пословима који се у библиотеци обављају, како би се подстакли унутрашњи предузетници и истовремено постигли најбољи могући резултати рада осталих запослених. У случају послова који нису нарочито креативни, а који се најчешће у складу са тим могу описати квантитативним мерилима, као што су дигитализација штампане библиотечке грађе, преузимање постојећих записа о грађи из узајамног електронског каталога, опслуживање корисника у сегменту доделе читоничких места или циркулације библиотечке грађе, потребно је да менаџмент стил буде нешто формалнији и више заснован на легитимности као извору ауторитета, јер је то примерено врсти посла којом се у том сегменту управља. Са друге стране, потребно је да менаџмент стил везан за управљање пословима код којих је потребно исказати нешто виши степен креативности и који су по природи сложенији и не могу се описати само квантитативним показатељима буде либералнији и више заснован на личном него на формалном ауторитету.

Библиотечки послови као што су израда метаподатака, рад са корисницима у сегменту информисања и обуке или припемање и организација специјалних догађаја у библиотекама захтевају креативност запослених, веома често интензивну сарадњу запослених са различитим знањима и вештинама и предузетно понашање, па је непримерено овим пословима да буду у потпуности укалупљени у унапред задату форму, а рад запослених спутан сувише формалним начином управљања. Активности унутрашњег предузетништва и примена концепта Предузеће 2.0 спадају у овај сегмент послова који се обављају у библиотекама, па је за њихово подстицање потребно и да менаџмент стил буде прилагођен на описани начин. Менаџмент стил у великој мери одређује оквир за могуће активности унутрашњег предузетништва у библиотеци. Сложеност односа менаџера и унутрашњих предузетника и слојевитост мотивационих фактора обавезује менаџмент библиотеке да стално евалуира, преиспитује и подешава свој менаџмент стил како би он остваривао позитиван утицај на примену концепта Предузеће 2.0 у библиотеци.

Организациона правилаи прописи представљају важан сегмент организационог уређења и пословног окружења који одређује могуће резултате активности унутрашњег предузетништва и исходе иницијатива за примену концепта Предузеће 2.0 у библиотеци. Ову категорију можемо поделити на два дела, према могућностима које организација поседује да самостално мења одређена правила и прописе. Неке од правила и прописа који су обавезујући за запослене доносе се изван организације и она на њихово доношење и промену нема пресудан утицај, док је доношење и промена неких правила и прописа у потпуној ингеренцији организације. Оно што је важно нагласити је да нема јасно изражене границе између ове две врсте правила и прописа. Одређене групе заинтересоване за пословање библиотеке које не чине запослени готово увек имају непосредног утицаја приликом доношења или промена организационих правила и прописа, док организација има већег или мањег индиректног утицаја на процесе доношења правила и прописа који су важни за њено пословање, а о којима превасходно одлучују чланови група заинтересованих за пословање библиотеке које не чине запослени. Стога је необично важно указати на улогу и значај нове парадигме сарадње у библиотекама у области правила и прописа, пре свега у оном

делу који се односи на њихово доношење или промену. Комуникационе могућности и капацитети припадника група заинтересованих за пословање библиотека из редова запослених могу у великој мери утицати на доношење оних правила и прописа који нису у њиховој непосредној ингеренцији уколико је комуникација са члановима других група заинтересованих за пословање библиотека таква да омогућава транспаренто и ефикасно преношење идеја и предлога и ефективно лобирање и убеђивање као методе индирекетног утицаја у процесу доношења одлука. Са друге стране, утицаји који долазе изван организационих оквира библиотеке на доношење или промену организационих правила и прописа који су у ингеренцији библиотеке такође су од великог значаја и степен у коме ће нова парадигма сарадње у библиотекама заживети одређује колико ће, на пример, корисници као група заинтересована за пословање библиотеке имати утицаја приликом доношења неких правила за која су они заинтересовани, а што може у великој мери одредити дугорочни однос корисника и организације, пре свега у домену задовољства корисника и њихове лојалности, што су елементи који на пресудан начин карактеришу успешност пословања у савременом пословном окружењу. Пример правила које је у домену одлучивања библиотечке управе је дужина радног времена библиотеке. Занимљиво је да велики број библиотека које опслужују претежно студенте као корисничку групу има дуже радно време, понекад и двадесетчетворчасовно, у односу на јавне библиотеке које опслужују далеко шири опсег корисничких група. У овом примеру очигледно је да су крисници као групауспели да остваре утицај на доношење прописа који су у надлежности библиотечке управе. Много специфичнији су случајеви прописа везаних за набавку нових материјала за фонд библиотеке, где се увек сударају жеље корисника и могућности библиотека. Правила која омогућавају набавку књига на захтев корисника готово никада нису једнозначна, односно увек су праћена одређеним ограничењима која омогућавају функционисање у оквирима задатих библиотечких буџета. У оквиру оваквих правила предузетни библиотекари могу тражити нове начине за набавку материјала, посебно имајући у виду могућности дигиталних технологија. Прописи библиотеке везани за комуникацију запослених, као што су период и обим извештаја о обављеном послу, извештаја са службеног пута и слично често се

примењују без сагледавања суштине тих активности, што у великој мери може да утиче на активности које им претходе или следују. Уколико запослени процене да је губитак времена на несврсисходну комуникацију исувише велики могу почети да избегавају одређене активности за чију је реализацију одлука њима делегирана због природе тих активнсоти. Са друге стране уколико запослени увиде корисност библиотечких прописа везаних за њихову међусобну комуникацију то је може подстаћи, као и активности које следе из те комуникације. На пример, уколико је обавеза запослених да прате библиотечку вики страницу и изнесу своје мишљење о сваком новом предлогу за промену радне процедуре у опхођењу са корисницима, и уколико у дужем временском периоду сврсисходни предлози бивају прихваћени, а они несврсисходни одбијени, запослени ће уочавајући корисност овакве врсте комуникације много више пажње посвећивати формулисању својих ставова што ће омогућити боље пословање библиотеке.

У принципу, организациона правила и прописи треба да омогуће и подстакну проток података и идеја у организацији, како вертикално тако и хоризонтално, уз смањење потребног времена, односно одабир најпожељнијих форми и процедура извештавања. На пример, пројектно финансирање постаје све важније у библиотекама, а прилике да се добије финансирање пројеката су увек повезане са временским роковима и пословима припреме предлога пројекта који захтевају специфична знања из библиотекарства, рачуноводства и менаџмента. Да се не би пропустиле прилике за добијање пројектног финансирања прописи библиотеке везани за комуникацију заспослених, припрему предлога пројекта и његово подношење морају да буду у довољној мери либерални да омогуће брзо обавештавање управе библиотеке од стране запослених о оваквим приликама и пословним детаљима везаним за њих, а истовремено је потребно да носе одређену дозу формализма који омогућава проверу квалитета предлога пројекта, као и укључивање потребног броја запослених са одговарајућим знањима и вештинама потребним за његову израду. Правила и прописи библиотеке треба да омогуће и подстакну сарадњу запослених са комплементарним вештинама и знањима, што често значи оних са различитом школском спремом и радним искуством, као и запослених из различитих организационих јединица. На пример, уколико постоје правила која везују напредовање у библиотечком звању са сарадњом на одређеним

активностима са другим запосленима који имају висока звања, то може демотивисати запослене да сарађују са оним запосленима који су млађи по звању, а можда имају знања и вештине који су корисни за обављање конкретних радних задатака. Ово је посебно чест случај у области примене информационих и комуникационих технологија у библиотекама где знања брзо застаревају и где прописи и правила везани за процену радних доприноса морају да прате ове промене како не би демотивишуће деловали на запослене. У садејству са начином управљања библиотеком орагнизациона правила и прописи треба да омогуће довољан степен аутономије за запослене, као и могућности за њихово оснаживање, да би постојеће и перспективне активности унутрашњег предузетништва имале смисла. Са друге стране, организациона правила и прописи треба да буду оквир који омогућава уређено пословање и једнак третман запослених у смислу валоризације њиховог доприноса постизању организационих циљева. Овај задатак никада није једнозначан и једноставан и увек се мора фино подешавати методама које су у домену свакодневног менаџмента, али организациона правила и прописи постављају основу и дају општи оквир који ако је добро постављен може у великој мери помоћи и олакшати рад менаџмента, а уколико то није случај може значајно отежати, па чак и спречити инцијативе унутрашњег предузетништва.

Препоруке за добру праксу које смо представили, представљају скуп широко дефинисаних оквира за остваривање успешног пословања библиотека, нарочито у условима динамичних промена. пословног окружења када је диверзификација пословних микроситуација велика. Сматрамо да посебне препоруке и специфична решења могу да буду ефективна само у контексту студије случаја и ситуационе анализе пословања. Ипак, резултати истраживања показују да неке опште препоруке могу бити корисне и да могу усмерити пословање библиотеке у позитивном правцу.

7.2.3 Значај унутрашњег предузетништва

До сада смо указали на општи значај унутрашњег предузетништва у савременом пословању, представили избор из постојећег корпуса знања о овој теми, који долази пре свега из профитних сектора и индустрија, описали оригинално истраживање унутрашњег предузетништва у библиотекама и подвукли његове резултате, пре свих ново-откривену релацију између активности унутрашњег предузетништва и примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци. Садаћемо на основу свега изложеног описати неке конкретне елементе пословања библиотека и типичне пословне ситуације у којима унутрашње предузетништво игра важну улогу за примену концепта Предузеће 2.0, као и додатно указати на важност коју оно има за овај процес.

Пре свега, почетна идеја или корак везан за примену Веб 2.0 технологија у библиотекама у пословне сврхе представља предузетнички корак и активност у савременом пословању библиотека. Веома је ретка ситуација, готово незабележена, да се примена Веб 2.0 технологија иницира по систему са врха ка дну, односно да групе заинтересоване за пословање библиотека, а које не чине запослени, већ пре свих оснивачи и финансијери иницирају ову активност. Честа ситуација у истраженим библиотекама је да група предузетних запослених примени и почне да користи одређену Веб 2.0 технологију за међусобну комуникацију, без сагласности управе. Уколико се примена технологије покаже успешном запослени најчешће представљају своју активност управи и сугеришу даље кораке. Такође, велики број расположивих технологија, од којих многе имају функционалности које задовољавају исте потребе, велики број различитих могућих улога и задатака који се могу реализовати путем ових технологија, као и веома сложена тематика везана за стварне трошкове њихове примене чине информације које може креирати и обрађивати само менаџмент библиотеке недовољним да се сагледа целина описане проблематике и на основу тога донесе исправна пословна одлука. Стога је честа и ситуација у којој унутрашњи предузетници на основу свог познавања технологије саветују управу библоитеке око могућих технолошких решења постојећих проблема. На пример, уколико је потребно успоставити синхрону комуникацију између запослених у више читаоница у којима је прописана тишина због корисника, могуће је применити

више решења: чат апликацију везану за електронску пошту, посебну чат апликацију или комуникацију путем форума. Они засполени који су већ користили ове технологије у приватне сврхе у могућности су да изнесу информисано мишљење о предностима и манама сваког од ових предлога и да буду заслужни уколико се њихов предлог покаже као добар за пословање библиотеке. Важно је да унутрашњи предузетници сарађују са менаџментом и дају свој допринос комплементарношћу знања у пословним ситуацијама у којима иницирају активности и очекују подршку менаџмента библиотеке. Такође, спремност предузетника да преузму ризик и ангажују ресурсе над којима немају надлежност у оваквим ситуацијама могу олакшати посао управе библиотеке и убрзати процес доношења одлуке. На пример, предузетни запослени могу од својих средстава изнајмити коришћење сервиса удаљеног складиштења дигиталних података у ситуацији у којој је библиотечки складишни простор за дигиталне податке попуњен, а рок за извршење радног задатка који је везан за употребу овог простора истиче. Уколико се ово решење покаже као добро, управа не само што може запосленој (или запоселном) надокнадити уложена средства, већ је (или га) може и наградити и определити се за коришћење изнајмљеног складишта дигиталних података уместо куповине скупе опреме за складиштење. Унутрашњи предузетници такође играју веома важну улогу у раним фазама коришћења Веб 2.0 технологија у пословне сврхе, пре свега у улози оних који рано усвајају технологије и промовишу њихове предности и могућности код других запослених. Чест је случај да запослени на сопствену иницијативу обучавају друге запослене за коришћење неке Веб 2.0 технологије, као би их укључили у сарадничку мрежу и омогућили и себи и њима лакши начин сарадње.

Важно је сагледати улогу унутрашњих предузетника и по завршетку успешног процеса примене концепта Предузеће 2.0. На основу искустава библиотека које су успешно примениле Веб 2.0 технологије, као што је описано у одељку 7.1.1, можемо закључити да су унутрашњи предузетници и даље веома важни за успешно пословања библиотеке и по окончању овог процеса. Применом овог концепта могућности које им се пружају повећавају се, а као илустрацију овога наводимо пример сарадње коју су унутрашњи предузетници остварили у једној од истражених библиотека са локалном организацијом малих и средњих

предузећа. Они су путем друштвене мреже повезали власнике малих и средњих предузећа из града у коме послује библиотека, запослене и управу библиотеке, па иницијативе запослених за организацију специјалних догађаја у библиотеци у партнерству са приватним сектором доводе до брзе реализације,а уколико не постоји интересовање за конкретан догађај убрзо се прелази на следећи, без већег губитка времена у преговорима, и узалудном тражењу потенцијалних партнера. Сталне, динамичне и интензивне промене технологија, као и друштвене, економске и све друге промене које следе и прате примену нових технологија и на основу тога новонастале навике и очекивања корисника у свим областима живота, чине улогу унутрашњих предузетника у библиотекама незаменљивом, а сарадњу са менаџментом основом успешног пословања. Неколико примера из истражених библиотека указује да могућност брзог протока информација од запослених до управе може да има позитиван утицај на пословање библиотеке. Од коришћења мањих пословних прилика, као што су оне везане за обележавање и праћење догађаја који привлаче пажњу ширег друштва, као што су спортски или музички догађаји у јавним библиотекама, преко прилика везаних за могућност сарадње са познатим јавним личностима као промотерима читања и књиге на различите иновативне начине, па до могућности коришћења бесплатних софтверских лиценци, преузимања нешто старије али и даље употребљиве рачунарске опреме од организација које их отписују, управа библиотеке може да реагује у временски задатом оквиру коришћења дате прилике само уколико је унутрашњи предузетници правовремено обавесте о њеном постојању и информишу о релевантним околностима. Сарадња управе библиотеке и унутрашњих предузетника у савременом пословном окружењу библиотека може бити успешна само на основама нове пардигме сарадње, која превасходно треба да заживи кроз сарадњу између ове две групе заинтересоване за пословање библиотека. Појава нових Веб 2.0 технологија и нових дигиталних алата, аутоматизација интелектуалних послова која има за сада несагледиве, али изузетно важне последице по пословање библиотека, захтевају стално креирање нових, релевантних и тиме вредних информација које треба да помогну управама библиотека у процесу доношења пословних одлука. Успешна примена концепта Предузеће 2.0 у библиотеци ствара предуслов и представља почетак живота нове

парадигме сарадње у библиотеци. Кроз нову парадигму сарадње у највећој мери се користе постојећи предузетнички потенцијали библиотеке, односно смањују трошкови пропуштених предузетничких прилика који данас представљају највеће скривене трошкове у пословању библиотека. Са друге стране овим се омогућава да они запослени који немају изражени предузетнички потенцијал, а такви су у већини, остваре значајно већи радни допринос јер се омогућава позитивна релација са предузетничким активностима и кроз то позитивни пословни резултати.

Закључујемо да је улога унутрашњих предузетника у процесу примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци велика, чак кључна, али и да се значај улоге унутрашњих предузетника у библиотеци не смањује по успешном завршетку овог процеса, већ напротив. Овај процес омогућава испољавање пуних предузетничких капацитета у библиотеци, као и могућност да се захваљујући овоме остваре најбољи могући пословни резултати у датом окружењу и са датим ресурсима.

7.2.4 Значај менаџмента

Улога менаџмента у процесу примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци је веома велика, и поред тога што је овај процес више прилагођен иницијативама које иду од доле на горе, те на први поглед не захтева темељно ангажовање менаџмента. Значај менаџмента у овом процесу огледа се у неопходности подршке иницијативама унутрашњег предузетништва, а које им могу дати легитиметет и потребни правни оквир како би оне прерасле у редовну пословну праксу. Партнерство менаџмента и унутрашњих предузетника у успешним иницијативама примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама је динамично и одвија се уз пуно разумевање менаџмента за потребе унутрашњих предузетника и уз подршку која одлучујуће утиче на крајњи исход предузетничких иницијатива. Као што смо видели у одељку 7.1.2 чак је и пасивна подршка менаџмента довољна у раним фазама иницијатива за употребу Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у библиотеци. Међутим, како ове иницијативе сазревају и како активности произашле из њих постају сложеније, тако и улога менаџмента мора бити активнија и комплекснија.

Првобитно, у периоду пре него што употреба Веб 2.0 технологија у библиотеци отпочне, најважнија улога менаџмента је да омогући довољно слободе за активности унутрашњег предузетништва, као и да подстиче активности самосталног учења, целоживотног образовања као и друге активности које воде повећању капацитета информисаности запослених. Поред активности које директно доприносе остварењу овог циља, као што је организација предавања гостујућих предавача у библиотеци и других видова организовања целоживотног учења за запослене, веома су важне и активности менаџмента које подстичу активности запослених у области самосталног образовања. Формалне награде за завршене Интернет курсеве и добијене сертифкате, као и неформални подстицаји у форми охрабривања кроз разговоре, представљања примера добре праксе самоталног учења на састанцима и стручним библиотечким скуповима су неки од начина да се запослени подстакну да сами траже изворе нових вештина и знања. Такође, у овој фази је пресудно важна улога менаџмента у одређивању тенденције развоја библиотеке, односно указивању запосленима на јасан правац развоја, невезано од постојеће организационе културе а често и упркос ње.

Промоцијасистема вредности који уважава особине пожељне за радне процесе у библиотеци,као што је прецизност и пажња са којом се врши процес дигитализације старе и ретке књижне грађе или љубазност у комуникацији са захтевним корисницима, добар је начин да се запосленима укаже на жељени ток радних процеса и очекиване резултате, па је пожељно да и чланови управе библиотеке личним примером, кроз повремено обављање послова које иначе не раде, допринесу промовисању оваквих вредности. Имајући на уму дуготрајан временски период потребан за промену организационе културе активно ангажовање чланова управе библиотеке у подстицању активности унутрашњег предузетништва кроз приказивање у пракси пожељних модела понашања је можда и најбољи начин да се тај процес започне, као и да се у што краћем року добије највише из процеса промене организационе културе. Уколико у библиотеци постоји икакав предузетнички капацитет оваква активност менаџмента оставиће позитиван ефекат и подстаћи активности унутрашњег предузетништва. Са друге стране, образовање запослених и процес целоживотног учења даје основу за њихову информисаност о могућностима Веб 2.0 технологија и ствара услове за примену ових технологија у приватне сврхе, чиме се стварају нове навике и очекивања запослених. Стога је улога менаџмента у подстицању ових активности, чак и у условима када то иде науштрб остваривања редовних радних задатака, од непроцењивог значаја за примену концепта Предузеће 2.0 у библиотеци. Уколико би, на пример, запослени у библиотеци у задатом временском периоду испунили са 90% прописану норму преузетих записа из узајамног електронског каталога и истовремено успели да остваре функционалну комуникацију у групи блиских сарадника на нивоу организационе јединице путем нове технологије као што је, на пример, форум, онда би ова њихова активност била корисна за библиотеку и заслужила похвале управе, а не казну због формално неиспуњеног радног циља.

У фази процеса примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци, у којој унутрашњи предузетници покрећу активности примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе, значај менаџмента се и даље огледа у стварању окружења, односно наставку активности које воде прилагођавању организационе културе оној жељеној. У овој фази улога менаџмента је важна у погледу релаксирања исувише строгих организационих правила и прописа који спутавају иницијативу

запослених и могућности за сарадњу запослених из различитих организационих јединица, уз спречавање негативних ефеката које ово може произвести на општу радну дисциплину у организацији. Добар пример праксе у овој фази увођења концепта Предузеће 2.0 је да се формира посебна организациона јединица састављена од запослених са различитим вештинама и знањима која би поред коришћења Веб 2.0 технологија за међусобну комуникацију имала и друге важне радне задатке чије извршење захтева овакве комплементарне вештине и знања, као што је успостављање сервиса Библиотека 2.0 или осмишљавање и извођење пројеката у области дигитализације. На овај начин се кроз праксу показује корист коју библиотека има од новог модела комуникације и могућност да се остваре позитивни резултати у библиотечком пословању, док се истовремено даје пример будућег модела пословања на основама матричне организационе структуре. У овој фази такође је важно да менаџмент даје сталну подршку активностима унутрашњег предузетништва и укључи се у некој мери у коришћење Веб 2.0 технологија у пословне сврхе. Чланови управе библиотеке наравно не морају бити у групи оних који ће први усвојити нову тенхологију и промовисати њено коришћење другим запосленима, али за општи успех процеса примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци од изузетног је значаја да они не буду у групи запослених која Веб 2.0 технологије уопште не користи. Уколико чланови управе библиотеке читају интерни библиотечки блог који је покренула група предузетних запослених и уколико у неформалном разговору стављају често до знања осталим запосленима да цене мишљења изнета у текстовима објављеним на овом блогу и прихватају нека од ту понуђених решења, такав подстицај и подршка могу допринети да и остали запослени почну да читају, а затим и објављују сопствене идеје путем библиотечког блога. На тај начин се одржава динамика партнерства унутрашњих предузетника и менаџмента у овом процесу, где предузетници одређују брзину процеса, а менаџмент је тај који их успешно прати и даје легитимитет, охрабрење и подстицај да се процес настави.

Најзначајнија улога коју има менаџмент у процесу примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе настаје у оном тренутку када ове технологије треба увести у редовне радне процесе у библиотеци. Уколико се овај тренутак пропусти њихово коришћење се неће проширити на већину запослених у свим

организационим јединицама и процес примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци улази на слепи колосек. Стога у овом тренутку менаџмент мора показати иницијативу и сам привремено преузети улогу унутрашњег предузетника доносећи нова организациона правила и прописе који мењају радне процесе и уместо старих уводе коришћење нових Веб 2.0 технологија као обавезни део редовних радних процеса. Пример за овакву активност би било формално правило о међусобној комуникацији запослених искључиво путем форума за запослене или обавеза да се мишљење запослених о годишњем плану рада библиотеке изнесе путем вики страница библиотеке.

Најзад, не треба заборавити и могућу улогу манаџмента у иницирању процеса примене концепта Предузеће 2.0 од горе на доле, односно у сценарију који подразумева активни ангажман менаџмента од самог почетка процеса у улози унутрашњег предузетништва. Овакав сценарио за примену Веб 2.0 технологија у библиотекама биће све актуелнији и чешћи, како број организација које успешно користе ове технологије буде растао. Може се очекивати да се у дужем временском периоду овај сценарио све више користи за успешну примену концепта Предузеће 2.0 у библиотекама. Да би се то остварило од чланова менаџмента библиотеке ће се очекивати да имају предузетничке склоности, а затим и да буду добро обавештени о могућностима ових технологија, као и о раширености њихове употребе и позитивним исходима који се од њих могу очекивати у библиотеци.

7.3 Нова парадигма сарадње

У претходним одељцима смо изложили на који начин се може одвијати процес примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци и истакли важне аспекте који у библиотекама могу утицати на ток овог процеса. Такође смо представили и могућности примене Веб 2.0 технологија за поспешивање комуникације са корисницима, као и основе интересовања корисника, запослених и других група заинтересованих за пословање библиотеке за примену Веб 2.0 технологија, првобитно у приватне, а затим и у пословне сврхе, уз настанак нових очекивања и навика свих припадника поменутих група. Сви описани елементи чине основу за изградњу једног новог оквира пословања библиотеке у коме се може, и у коме је за успешно пословање библиотеке неопходно, применити нову парадигму сарадње. Нова пардигма сарадње суштински означава помак ка већој динамици комуникације, већој транспарентности размењених података, брисању традиционалних линија које разграничавају запослене од корисника и чланове менаџмента од запослених у библиотеци. Формално, нова парадигима сарадње означава помак ка новим комуникационим технологијама и алатима, пре свега онима које данас означавамо као Веб 2.0 технологије и алати. Она такође означава и померање у односу на традиционалну парадигму сарадње у библиотекама у правцу коришћења свих предности које носи друга ера машина, односно аутоматизација интелектуалних послова, укључујући измењене улоге свих чланова група заинтересованих за пословање библиотеке у односу на радне процесе, као и на процесе пружања и коришћења библиотечких услуга. Изражена аутоматизација структурираних радних процеса и библиотечких услуга и изражена улога креативности и могућности да се испољи креативност запослених у оквиру оних радних процеса који нису структурирани и приликом пружања и коришћења оних услуга које не укључују структураност услужног процеса, представљају важне елементе нове парадигме сарадње у библиотекама. У наредним одељцима биће представљени неки важни елементи окружења и организације који дефинишу основе и могућности за развој и примену овакве нове парадигме. У закључном одељку биће размотрено питање сврсисходности старе парадигме сарадње ка новој у специфичном библиотечком окружењу.

7.3.1 Друштвене основе сарадње у пословном окружењу библиотека

Досада присутни облици сарадње у библиотекама били су пре свега мотивисани формалним разлозима утемељеним у организационим правилима и прописима, као и у елементима организационе културе који дефинишу однос организације и запослених и међусобне односе запослених. Овакви облици сарадње подразумевали су употребу традиционалних комуникационих технологија, као и оних информационих и комуникационих технологија које дефинишемо као Веб 1.0 технологије. Сарадња која се одигравала на овим основама била је прилагођена хијерархијској организационој структури и није нарочито подстицала активности унутрашњег предузетништва у библиотекама. Њоме су се задовољавале комуникационе потребе везане за радне процесе који су добро уходани, структурирани и који или не захтевају велики степен креативности или се до креативности коју је потребно исказати могло доћи индивидуално и њен исказ у оквиру радних процеса је био индивидуалан, какав је случај на пример са традиционалним радним процесима класификације и каталогизације. До сада преовлађујућа парадигма сарадње у библиотекама била је заснована на потребама радних процеса традиционалног библиотечког пословања друге половине двадесетог века, укључујући ту и потребе настале увођењем система за аутоматизацију пословања у последње две деценије двадесетог века и на почетку двадесет првог века. Ови радни процеси и парадигма сарадње која их је пратила условили су развој специфичних облика организационих култура у различитим библиотекама које и данас преовладавају и чија промена изискује вишегодишњи процес.

Нова парадигма сарадње у библиотекамазаснива се пре свега на промењеним очекивањима и навикама везаним за начин комуникације припадника великог броја група заинтересованих за пословање библиотека. Широка примена Веб 2.0 технологија уводи у готово све области живота данас интерактивне аспекте и убрзава и усложњава комуникационе моделе. Стога је готово немогуће да библиотеке остану изван овог процеса који захвата све сегменте друштва и живота. Са друге стране, јасне предности које настају на основу овако унапређеног облика комуникације релативно лако се могу пресликати са примера коришћења Веб 2.0 технологија у приватне сврхе, на пословне релације

библиотеке као организације. Иако мотивације припадника различитих група заинтересованих за пословање библиотеке за коришћење Веб 2.0 технологија односно једног интерактивнијег модела комуницирања могу бити различите, основа коју налазимо у свеприсутности ових технологија у савременом животу остаје константна за све њих. Сагледавајући остале различите елементе мотивације за примену Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у библиотеци стећи ћемо јаснију представу и о могућностима за њену примену, као и изазовима који се постављају пред библиотеку као организацију за њихову успешну примену.

Мотивација корисничких група заинтересованих за пословање библиотека за коришћење Веб 2.0 технологија лежи у функционалностима које ове технологије пружају. Могућност да се искаже сопствено мишљење, да се оствари правовремени коментар и сугеришу позитивне и негативне стране одређених библиотечких услуга или других елемената повезаних са пословањем библиотеке дају корисницима осећај ближе повезаности са библиотеком и одређеног степена контроле над правцем будућег развоја библиотечких услуга. Савремена привреда прешла је пут од привреде оријентисане на производ односно услугу, преко оне оријентисане на корисника, до савременог облика у коме поред важноси квалитета услуга и испуњавања очекивања корисника све важнију улогу игра дугорочно поверење корисника у доступност жељених услуга и њихов одговарајући квалитет. Специфична врста поверења између корисника и онога ко пружа услугу, у овом случају библиотеке изузетно се поспешује и може се дугорочно одржавати управо путем примене Веб 2.0 технологија које омогућавају кориснику да постане, на један специфичан, а опет реалан начин, део организације и да се тако вишеструко веже за пословне процесе и изгради лични однос заснован на резултатима укупног пословања библиотеке. Ово је важно како за библиотеку, која тако изградњом дугорочних односа са корисницима ствара основу за трајну конкурентску предност у области креирања информација, али је још важнија за кориснике који себи обезбеђују ослонац и сигуран извор пружања услуга у овој важној области. Важно је уочити и разумети ову обострану потребу и жељу, која потиче из реалних страхова и надања корисника да у турбулентном окружењу пронађе упоришне тачке за задовољавање сопствених потреба, у овом случају у домену креирања информација. Уколико библиотека као организација може успешено да одговори

на овај нови изазов онда се њено пословање у будућности може сматрати успешним. Без изградње једног оваквог односа поверења са корисницима тешко се може замислити успешна пословна будућност библиотека у свету у коме неуједначеност многих елемената важних за пословање узима све већег маха, и у коме се центар пажње пословања, као што смо напоменули, преместио са корисника на однос поверења између корисника и онога који пружа услуге, а који ваља изградити упркос свим шумовима на каналима комуникације и турбуленцијама окружења, за шта Веб 2.0 технологије и њихова примена представљају одговарајуће решење.

Различите групе заинтересоване за пословање библиотеке које чине запослени могу имати различите изворе мотивације за примену Веб 2.0 технологија у пословне сврхе, али и за њихову примену за комуникацију са корисницима, односно померање ка једној новој парадигми сарадње у библиотеци. Запослени на пословима извршилаца свакако имају мотивације сличне корисничким, које се пре свега заснивају на жељи да се оствари одређени утицај на пословање библиотеке, који није био могућ у оквирима задатим традиционалном парадигмом сарадње. Наравно, овде можемо лако уочити пораст ове потребе у савременом, турбулентном окружењу, у коме сигурност запослења, успеха организације у којој се ради и за коју се везује економска сигурност, не представља датост, чак и у непрофитној области каква је библиотечко-информациона делатност. Са друге стране, постоји и скуп мотиватора који су везани за сврсисходност обављања посла, односно тежњу да се досегну највиши нивои у класичном мотивационом циклусу везани за задовољство оствареним послом. Они запослени који имају одређени предузетнички капацитет, биће наравно више мотивисани да граде и комуницирају у оквирима нове парадигме сарадње, јер на тај начин испуњавају мотиве својствене предузетништву. Чланови управе библиотеке свакако су мотивисани да унапреде њено пословање и стога је јасна не само мотивација, већ и корист од изградње нове парадигме сарадње у библиотеци за ову групу заинтересовану за пословање библиотеке. На први поглед је амбивалентна само мотивација припадника менаџмента средњег нивоа у већим библиотекама везана за нову парадигму сарадње. Иако свепристуна примена Веб 2.0 технологија у пословању библиотеке одузима моћ овој групи, у смислу

контроле протока информација од врха ка дну хијерархијеске пирамиде, ипак би општа корист за пословање библиотеке и читав низ других мотива који покрећу ову групу, као претходно описане групе корисника и запослених, а у вези изградње односа поверења између запослених и организације, требало и код њих да превагну. Са друге стране, чланови ове групе такође имају веома јаку мотивацију да буду део успешног процеса примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци, чиме обогаћују своју радну биографију и дугорочне изгледе за проналажење неког другог запослења, на узбурканом и динамичном тржишту рада. Као што видимо три најважније групе заинтересоване за пословање библиотеке које чине запослени имају јаке, друштвено засноване мотиваторе да се укључе у изградњу нове парадигме сарадње у библиотекама.

Чланови различитих група заинтересованих за пословање библиотеке које не чине запослени и корисници такође учествују у изградњи нове парадигме сарадње у библиотеци и имају могућност и потребе да комуницирају у оквирима одређеним на овај начин. Оснивачи и финансијери комуникацијом путем Веб 2.0 технологија, блиском сарадњом и кроз интерактиван однос постају ближе везани за библиотеку, информације везане за пословање креирају се динамичније и јавља се могућност комуникације са већим бројем запослених, а не само највишим руководством, што не само да продубљује однос и међусобно познавање, већ омогућава један нови вид поверења и изграђује нов однос који је важна основа нове организационе културе у библиотеци. Могућност двостране размене података и креирања информација која се приближава позитивној двостраној контроли, са једне стране пословања библиотеке, коју врше оснивачи и финансијери, а са друге стране реалних могућности финансирања и подршке које библиотеци могу да пруже оснивачи и финансијери, што је важан увид за запослене, ствара нови квалитет пословања у целини и заокружује процес убрзавања протока података, транспаретног креирања информација и смањивања броја хијерархијских нивоа организационе структуре, где су оснивачи и финансијери на самом врху ове структуре сада повезани на ефективан и ефикасан начин са осталим њеним нивоима. Разлози због којих су припадници група заинтересованих за пословање библиотеке које чине пословни партнери из редова снабдевача, партнерских организација и други појединци и организације који

имају пословне односе са библиотеком заинтересовани да учествују у изградњи нове парадигме сарадње су слични онима који покрећу кориснике, јер теже проналажењу упоришне тачке и формирању релативно стабилног пословног односа у временима великих пословних и друштвених турбуленција, али и остваривању веће ефикасности пословне сарадње. Проток података и креирање информација убрзавају се у контексту коришћења Веб 2.0 технологија, интерактивне и фреквентне комуникације, а вредност информација креираних на овај начин расте, јер временски оквир у коме настаје информација има пресудну улогу у одређивању њене вредности у савременом, изузетно динамичном пословном окружењу. Такође, синергетски ефекти заједничког пословног наступа које блиска сарадња, у оквирима нове парадигме сарадње, каква се може остварити и што је подједнако важно, ефективно приказати заједничким корисницима, веома мотивише пословне партнере библиотеке да се упусте у нове методе и начине комуникације.

Вишеструка, дубока друштвена повезаност свих учесника у пословним односима који карактеришу савремену библиотеку као организацију и могућности још тешњег повезивања чланова група заинтересованих за пословање библиотеке помоћу Веб 2.0 технологија ствара реалну друштвену основу за настанак нове парадигме сарадње у библиотекама. Друштвени захтеви и очекивања чланова група заинтересованих за пословање библиотеке, које смо представили у претходном делу текста, чине нову парадигму сарадње у библиотекама императивом успешног пословања библиотеке са становишта шире друштвене заједнице, која представља најширу групу заинтересовану за пословање библиотека, која и поред тога што није најдиректније повезана са пословањем библиотеке и што је чине чланови са врло разноврсним и неуједначеним интересима и ставовима везаним за пословање библиотеке, ипак представља групу која кроз свој друштвени утицај и реалност да у основи кроз испуњавање финансијских обавеза ка држави, обезбеђује финансирање библиотека као јавних установа, има пресудан утицај у оцењивању успешности њиховог пословања.

7.3.2 Технологије и ново схватање радних и друштвених улога

Веб 2.0 технологије омогућавају интерактивну, двосмерну комуникацију, како синхроно, тако и асинхроно, уз повећање динамике и задовољавање потреба за мултимедијалним аспектима размене података и креирања информација. Други важан аспект ових технологија је да оне омогућавају међусобну комуникацију између више тачака и по више канала комуникације истовремено. Имајући у виду ове најважније особине Веб 2.0 технологија, као и многе друге изнете у претходним одељцима, можемо размотрити њихов утицај на промену схватања улога које појединци и групе имају у радним процесима, али и у ширим друштвеним односима. Иако се често чини да само креативност човека и његове идеје и иницијативе одређују креиране садржаје и остварене циљеве, ипак морамозакључити, пре свега имајући у виду претходна размишљања на ову тему, као што је оно Маршала Меклахлана „медијум одређује поруку“(McLuhan, 1964), али и резултате истраживања, укључујући и оно које се односи на проучавање примене Веб 2.0 технологија у библиотекама Европе презентовано у претходном делу текста, да комуникациони алати који нам стоје на располагању и технологије које их одређују, у великој мери дефинишу пословне односе и оно што може из њих произаћи. Полазећи од доживљаја појединца према заједници којој припада и тиме друштвене улоге коју појединац има у тој заједници, можемо закључити да се она у великој мери мења под утицајем свеприсутних Веб 2.0 технологија. Могућност да се искаже став о готово сваком питању, као и да тај став оствари одређени друштвени утицај, односно да у збиру свих појединачно исказаних ставова буде и преовлађујуће утицајан, формирањем доминантног јавног дискурса, представља феномен који данас дефинише вредност, како друштвену, тако и пословну, Веб 2.0 алата као што су друштвене мреже, вики странице, али и појединих појавних облика насталих у технологијама блога и форума. Процеси чије исходиште данас тешко да можемо и да назремо, али чију присутност и утицај свакодневно осећамо и са којима се сусрећемо у свим сферама друштвеног живота, а који удаљују све веће групе и слојеве од традиционалних система и механизама друштевног одлучивања и померају их ка неформалним активностима, колективно често називаним директна демократија или непосредна акција, а доказ чије утицајности налазимо у покушајима да се на јавни дискурс

утиче ангажовањем професионалних оцењивача вести, плаћених коментатора на друштвеним мрежама и слично, морају нам указати на значај који грађани данас придају новој улози коју имају захваљујући Веб 2.0 технологијама, а која њихове активности помера у граничну сферу одлучивања, утицаја и дефинисања јавног дискурса, општих стратегија и појединачних активности од општег интереса. Имајући у виду овако настала очекивања грађана да се њихова реч чује, а мишљење уважава, као и навику да коментаришу, оцењују и деле ове оцене, мишљења и коментаре са другима, библиотеке морају бити спремне на нову улогу својих корисника у радним процесима, како посебно везано за сваку појединачну услугу коју пружају и сваки појединачни утицаја библиотеке на јавни интерес и опште друштвено добро, али и појединачни интерес корисника, тако и генерално везано за стратешке правце и општи смер развоја библиотеке као институције од које грађани очекују стабилне, савремене услуге пружене на местима, у време и по ценама, директним и индиректним, које одговарају потребама и могућностима корисника. Са друге стране, улоге осталих група заинтересованих за пословање библиотека се такође мењају. Запослени и финансијери, партнерске институције и снабдевачи, сви они померају своје ставове и доживљај својих улога од традиционалних ка ново дефинисаним, које су у условима сталних промена више динамичне него статичне. Размотрићемо неке од ових промена и њихов утицај и значај за формирање нове парадигме сарадње у библиотекама, пре свега на основама промене традиционалних линија раздвајања које су до сада постојале у библиотекама, а које су пресудно дефинисале улоге припадника појединих група заинтересованих за пословање библиотека.

Једна важна линија која у традиционалној библиотеци раздваја пословне и друштвене улоге припадника група заинтересованих за њено пословање је она која дели запослене од корисника. Као што смо у претходном тексту објаснили, приликом разматрања концептуалних промена у овом сегменту пословања библиотека и промена које дотичу друштвене улоге чланова група заинтересованих за пословање библиотеке, од користи је сагледавање улоге волонтера чије су особине до сада могле бити повезиване и са онима које су имали припадници група запослених и са онима из група корисника. Једна таква важна карактеристика је улагање рада без материјалне надокнаде. Ово је особина коју

све више деле и корисници библиотека који се укључују у реализацију радних процеса. Савремена технологија омогућава да се корисници на два начина укључе у радне процесе. Први начин могли бисмо назвати пасивним и заснива се на примени технологије која омогућава да се само на основу коришћења услуга библиотеке оствари додатна вредност тј. унапреди дата услуга. Као пример за овакву активност можемо навести позајмицу књиге, било у штампаном или електронском издању, што је чин коришћења библиотечке услуге, која технолошки омогућеним бројачем који приказује укупан број позајмљивања те књиге за друге кориснике, постаје део пословног процеса. Остали корисници имају додатну вредност јер сазнају колико је корисника пре њих позајмило дату књигу, што је информација која може бити од значаја приликом одлучивања да ли ће је и они позајмити. Други начин представља активно учешће корисника у радним процесима. Оно се разликује од волонтерског рада утолико што се мотиви корисника разликују од мотива волонтера, што њихово ангажовање није институционализовано, односно регулисано уговором и најзад што је по обиму уложеног времена краће. Наравно, укупно уложено време корисника, дугорочно гледано, може чак и превазићи просечно уложено време волонтирања од неколико радних месеци, али корисници готово никад не проводе одједном неко дуже време на ове активности. Примери овакве врсте ангажовања је писање кратких текстова којима се коментаришу вести везане за програме библиотеке, препорука књига, или других објеката који се могу наћи у фонду библиотеке и слично. Овакве активности претежно су везане за сферу дигиталног, мада има и појединачних примера везаних за активности у физичком свету. Да би се схватила потреба за новом парадигмом сарадње у библиотекама потребно је схватити мотивацију корисника за овакве активности. Њих пре свега на ово подстичу могућности које им дигиталне Веб 2.0 технологије пружају да изразе сопствено мишљење, да тиме изврше одређени утицај, било позитиван, било негативан, везан за тему на коју се активност односи, што може бити књига или неки други објекат из фонда библиотеке, програм или чак библиотека као институција. Даље, кориснике подстиче и жеља да се учини добро дело, помогне будућим корисницима, препоручи нешто што се сматра квалитетним или укаже на нешто што због недовољног квалитета треба избегавати. И најзад не треба подценити ни снагу

навике, која се свакодневно развија, а која упућује корисника на овакву врсту активности, на какве је навикао у другим сегментима живота. Овде смо предочили по један пример мотивација корисника које су утемељене у прагматичном и филантропском, оне су свакако вишеструке и вишеслојне, али оно што можемо рећи са високом дозом сигурности је да ово двојство представља покретачку снагу деловања корисника у ситуацијама када се опредељују да узму учешћа у радним процесима библиотеке. Са треће стране, не треба заборавити ни важност очекивања корисника који ће бити не мало изненађени ако библиотека не покаже одређени ниво технолошког напретка и не омогући активно учешће корисника у својим радним процесима на један од описаних начина. Овако заокружен скуп мотивација, навика и очекивања корисника недвосмислено говори у прилог тезе да је за успешено пословање библиотеке у будућности неопходно применити нову парадигму сарадње у њеном пословању.

Анализа очекивања и потреба осталих група заинтересованих за пословање библиотеке – запослених, добављача, финансијера и других – показује да су оне сличне са очекивањима и потребама групе коју чине корисници. Међутим, важно је напоменути да ове групе претежно покрећу пословни мотиви. Као професионалци у областима у којима пословно делују припадници ових група биће додатно мотивисани прагматичним поривима, како жељом за непосредним пословним успехом, односно материјалном добити, тако и жељом за изградњом каријере, пословног угледа и другим аспектима који се могу повезати са успешним или неуспешним пословним активностима. Са друге стране, у условима пословања које намеће друга ера машина, у условима аутоматизације интелектуалних послова, креативни послови који остају у домену људске радне снаге, захтевају пре свега успешну комуникацију и интензивну сарадњу. Иновативност и креативност захтевају мултидисциплинарно окружење у коме идеје могу слободно да се деле, сукобљавају, допуњују и шире. Имајући ово у виду не чуди преплитање улога и замагљивање граница у пословним односима, где запослени у библиотеци и партнерским институцијама интензивном комуникацијом путем Веб 2.0 технологија непрекидно узимају учешћа у пословним процесима организација којима не припадају и размењују додатне вредности у остваривању пословних процеса тих установа. О улози менаџмента и

запослених у оваквим процесима, смањивању хијерахијских разлика и лакшем прескакању организационих препрека приликом комуникација у оквирима нове парадигме сарадње већ смо доста рекли у претходним поглављима. Овде је важно напоменути да није у питању изолована појава, везана за вертикалне релације унутар једне организације. У питању је много шири феномен који обухвата и вертикалну и хоризонталну комуникацију унутар једне организације и између више њих, као и између организација и корисника. Имајући ово у виду јасно је да само примена нове парадигме сарадње у библиотекама може осигурати позитивне пословне разултате и остварења библиотека у будућности.

7.3.3 Неуједначеност и глобализација: библиотекари у савременом свету

Важност примене нове парадигме сарадње у библиотекама посебно се огледа у неким карактеристикама савременог пословног окружења. Потреба сваке организације за спољним ресурсима, пласирањем резултата рада у окружењу и комуникацији са окружењем евидентна је и постоји одувек. Међутим, ове особине које су важне за сваку организацију, нарочито су важне за библиотеке, а посебно у савременом пословном окружењу. Суштина пословања библиотека огледа се у креирању информација спајањем добро организованих података који се чувају у њиховим фондовима са корисницима. Дакле, због суштине библиотечко–информационе делатности, пословање библиотека се не може замислити без комуникације и сарадње са околином. Да би комуникација са пословним окружењем била успешна потребно је да у библиотеци постоји потребан квантум знања о другој страни која учествује у комуникацији, односно о карактеристикама и другим битним елементима специфичних делова пословног окружења са којима се врши комуникација. Да би се ово реализовало потребно је готово свакодневно обнављање знања која у библиотеци постоје о пословном окружењу, јер је оно одређено неуједначеностима, динамиком и глобализацијом. Свака од ових карактеристика савременог пословног окружења на свој начин намеће потребу за новом пардигмом сарадње у библиотекама данас, како би пословање библиотека било успешно и сутра.

Неуједначенсоти које владају у различитим сферама друштва и које карактеришу многе људске активности изражене су почетком друге деценије двадесет и првог века. Економске, технолошке и културне разлике и раздвојености које деле појединце, и групе, последица су разлика у различитим врстама капацитета које поседују појединци, групе људи, организације, па и шире заједнице као што су нације. Разлика у образовним и финансијским капацитетима, као и оним везаним за специфична знања и вештине у различитим комуникационим и другим областима, настаје као последица различитих полазних позиција које су појединци, организације и групе заузимали пре рецимо десет година. Овај период се може грубо узети као период када настају Веб 2.0 технологије и када се бележи њихово нагло ширење. Поред ових технологија ово

је период који карактерише и брзи успон и ширење и других дигиталних технологија, од којих на феномене које изучавамо највећи утицај имају оне које су у служби аутоматизације интелектуалних послова. Синергетски ефекти и утицај ових технологија уводи све веће разлике у капацитетима о којима смо говорили тако што омогућава несразмерно брже унапређење капацитета оних који ове технологије успешно и ефикасно користе у односу на све друге. Иако су многе од поменутих тенологија бесплатне, у смислу непосредних финансијских трошкова везаних за приступ технологији, укупни трошкови њиховог коришћења су релативно велики и односе се пре свега на трошкове стварања довољног нивоа вештина и знања у областима информационе, медијске, техничке и технолошке писмености, познавања енглеског или неког другог језика са великим бројем говорника за који свакако постоје ране верзије ових технологија, затим на трошкове дуготрајног чувања резултата примене ових технологија, повезивања са другим, постојећим технологијама, као и директни финансијски трошкови везани за одржавање технолошке основе. Примери неуједначености које настају услед уплива Веб 2.0 технологија у различите друштвене сфере и активности су бројни. Као пример навешћемо само израду релевантних енциклопедијских садржаја, где су се капацитети оних организација које нису прохватиле модел колаборативног уређивања и доприноса сличан ономе који примењује најпознатија енциклопедија данашњице Википедија, нашли у великој диспропорцији и готово да се и не могу више поредити са оним организацијама које јесу усвојиле поменути модел. Из различитих друштвених или историјских разлога многе организације које су међу онима које су се нашле остављеним у позадини технолошког напретка, и даље имају изворе финансирања и настављају своје функционисање упркос описане ситуације. Библиотеке могу очекивати да ће се њихова комуникација са пословним окружењем, које карактерише неуједначеност коју смо описали, одвијати на различитим нивоима капацитета у различитим сферама. Зато је од изузетне важности да нова парадигма сарадње заживи и омогући комуникацију на свим различитим нивоима, на пример, комуникационих капацитета, који постоје у неуједначеном савременом свету.

Динамика промена у савременом пословном окружењу намеће даљу потребу за новом пардигмом сарадње у библиотекама пошто убрзава све процесе

и активности, па и пословне процесе везане за библиотеку као организацију. Стална, готово свакодневна појава нових технологија, производа, уређаја и патената, огроман раст у укупном корпусу научног знања, незапамћен раст броја становника градова, који својим специфичним и диверзификованим потребама умножавају процесе производње, пружања услуга и осталих пословних процеса, а својим захтевима их свакако подстичу и на још даљи раст, као и опште увећање броја становника, само су неки од узрока динамизације промена свеколиких догађаја и активности у окружењу библиотека. Свакодневне промене и унапређења постојећих технологија и алата који су у примени у библиотекама, стална појава нових производа, посебно дигиталних, не само нових по садржају већ и по функционалностима, карактеристикама медија на којима се подаци складиште и презентују, као и на којима се информација ствара у контакту са корисницима, намећу потребу да се у библиотекама прими и обради велика количина података из врло разноврсних извора и да се на основу тога креирају пословне информације високе вредности, уколико се желе остварити пословни разултати које ће већина група заинтересованих за пословање библиотеке оценити као успешне. Природа процеса који смо описали захтева коришћење технолгија за сигнализирање промена и пријем података, технологија за сарадњу блиских сарадника који треба да кроз колективну анализу свакодневно унапређују корпус знања организације, као и комуникационих технологија које ће учинити креиране информације ефективно доступним за управу библиотеке и то пре истека временског оквира важности дате информације. Све ове технологије доступне су и чине основу нове парадигме сарадње пре свега кроз примену Веб 2.0 технологија у редовним радним процесима, али и кроз увођење све новијих алата и технологија у периоду после успешне примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци.

Ефекти глобализације исказани кроз комуникационо и информационо повезивање географских удаљених региона наше планете исказују се пре свега у сферама економије и културе. Релевантност података који се односе на географски удаљене регионе, градове и државе уводи нову димензију у већ изузетно велику количину доступних података којој су библиотеке и њихови корисници изложени, али и подиже опортунитетне трошкове пропуштених прилика за сарадњом са

оним организацијама са којима се у претходним периодима историје није ни могло сарађивати због њихове географске удаљености. За разматрање потребе за новом парадигмом сарадње у библиотекама важан је и ефекат глобализације којим технологије које леже у срцу овог процеса омогућавају повезивање не само географски удаљених региона већ и оних ближих које су до сада делиле различитости култура, а пре свега језичке разлике. Веома је важно запазити да су као потенцијални пословни партнери библиотеке у различитим областима библиотечког деловања потецијално интересантније организације и појединци који деле исте или сличне капацитете у области комуникационих вештина, глобалних елемената културног модела и знања и вештина у доменима од интереса за пословну сарадњу, без обзира на географску и језичку удаљеност, него оне организације и појединци који су у традиционалним оквирима сарадње у библиотеци били перципирани као занимљиви. Стога је нова парадигма сарадње у библиотекама важна, не само као основа која обезбеђује техничку и комуникациону основу за повезивање са потенцијалним партнерима из удаљених региона, већ пре свега као основа на којој се капацитети библиотеке као организације подижу на потребан ниво да би се омогућила усаглашеност са капацитетима пожељних партнера, невезано од њихове географске дислокације или језичких баријера које постоје у свакој конкретној ситуацији. Дакле, опортунитетни трошкови који прате сваку пословну активност у библиотеци морају се у савременом пословном окружењу рачунати у односу на потенцијалне пословне прилике у глобалним размерама и стога трошкови који настају везивањем за традиционалну парадигму сарадње у библиотекама могу бити такви да доведу у питање опстанак финансирања оних библиотечких организација које се нису прилагодиле новим условима на време и које у дужем временском периоду бележе висок ниво оваквих трошкова, што се неумитно мора показати у поређењу са позитивним резултатима других организација које се баве креирањем информација, а које се са библиотекама могу поредити у глобалним размерама.

Имајући на уму све описане ефекте које савремено окружење има на библиотечко информациону делатност морамо узети у обзир још и синергетске ефекте оваквих процеса и свеукупност њиховог комбинованог дејства у продуженом временском трајању. Сваки дан који прође у пословању библиотечке

установе која није усвојила или почела да усваја нову парадигму сарадње представља дан у коме опортунитетни трошкови изазвани описаним ефектима расту и у коме се капацитет библиотеке као организације није увећао довољно брзо и не прати динамику промена у окружењу, доводећи тако библиотеку и све њене запослене на негативну страну скале поређења са организацијама и појединцима који се такође баве креирањем информација, у другим библиотекама и другим сродним делатностима.

7.3.4 Аутоматизација интелектуланих послова и сарадња у библиотекама

Пословање библиотека данас одвија се у окружењу одређеном превасходно глобалним правцима развоја технике, науке, културе. Веома је важно уочити најбитније опште правце који одређују ове развоје јер се пословање библиотека, а тиме и нова парадигма сарадње у библиотекама, која чини важан део тог пословања, може дефинисати и њен значај утврдити само у оквирима одређеним овим развојним правцима. Један, можда данас и најважнији развојни правац одређен је општим оквиром аутоматизације интелектуалних послова. Као што смо навели у одељку 4.4 аутоматизација интелектуалних послова данас све више доводи до тога да многе послове, за које се до недавно сматрало да спадају у неприкосновени домен људске креативности, све више преузимају машине. Могућности масовног поређења образаца у различитим областима и препознавања оних релевантних за дати контекст, чине данашње машине способним да обављају интелектуалне послове у сферама у којима су пословни процеси високо структурирани. Могућности аутоматизације интелектуалних послова у библиотекама, у структурираним пословним процесима, отварају велике могућности за унапређење пословања, али представљају и значајну претњу за оне библиотеке које на време не ускладе своје пословање са новим правцима развоја струке.

Могућности за унапређење пословања увођењем рада машина у поједине делове радних процеса у библиотекама су велике и могу омогућити значајна унапређења у домену постојећих библиотечких сервиса, али и потпуно нових услуга. Корисна подела послова у савременој библиотеци је она која послове дели у односу на то да ли се они одвијају на начин који омогућава њихову аутоматизацију. Ако је радни процес структуриран, у смислу да захтева поређење образаца, као што је то случај, на пример, приликом одређивање припадности текста одређеном жанру или дигиталног извора одређеној категорији која је прецизирана скупом критеријума, онда се овај процес може одмах или у перспективи препустити раду машина. Веома је важно да запослени, који су до сада обављали ове послове, могућност да машинска радна снага преузме њихове послове не схвате као конкуренцију, већ као неумитност технолошког развоја и

прилику да своје капацитете унапреде и посвете их оним пословним активностима у библиотеци који нису у домену рада машина.

Опасност да библиотечке услуге престану да буду ефективне услед промена у окружењу изазваних аутоматизацијом интелектуалних послова је реална и стога је неопходно да библиотеке као институције прате развој ове области са великом пажњом и да делују проактивно. Пример овакве ситуације представља аутоматизовано повезивање и претраживање великих база података путем повезаних података (енг. linked data)који омогућавају повезивање скупова метаподатака на основу њихове машинске читљивости. Оне библиотеке које не буду на време прилагодиле скупове метаподатака који описују њихове колекције ускоро ће постати изолована острва у мору машинске претраге и као таква њихова видљивост за глобалне корисничке групе ће постати минимална. Можемо набројати и многе друге примере у областима библиотечког пословања који ће постати у непосредној или средњорочној будућности релевантни за ову врсту разматрања. Опортунитетни трошкови активности које нису усмерене на развијање знања и вештина које ће омогућити отклањање описаних опасности прерастају свакоднвно и све бржим темпом у непосредне трошкове услуга које нису ефективне за све веће групе корисника.

Најбољи начин да се предупреде опасности и искористе предности које носи друга ера машина, односно савремено доба које карактерише аутоматизација интелектуалних послова, је да се уоче оне вештине и знања која су изван домена пословних способности машина и да се запослени интензивно обучавају управо у овим областима, као и да се користе све предности које данас пружају процеси целоживотног учења и самосталног образовања за развој нових пословних вештина и знања. Иако машине преузимају све више неочекиваних области својим могућностима укључивања у пословне процесе, неки општи модели се ипак могу уочити. Карактеристична илустрација која нам може послужити да боље разумемо овај тренд је област аутоматске вожње моторних возила у друмском саобраћају. Иако су машине способне да управљају возилима самостално, оне ипак и даље не могу, и вероватно је да неће моћи ни у скорој будућности, да савладају вожњу у интензивном урбаном саобраћају који карактеришу неструктуриране ситуације у којима, на пример, ситнији прекршаји саобраћајних правила и прописа

представљају услов ефективног транспорта. Дакле, машине можемо научити многим вештинама и знањима која на први поглед делују креативно, али само суштинска, дубинска анализа радног процеса нам може открити степен у коме је он заиста креативан и стога јесте или није потенцијално доступан за машински рад. Имајући ово у виду важно је уочити оне области и радне процесе у библиотечком пословању које захтевају комуникациона знања и вештине, знања из домена организационих наука која се односе на управљање и организовање, вештине и знања која обухватају интуитивно одлучивање на бази систематизованих знања и организованих података, као и све друге области које захтевају специфичне вештине и знања засноване на сложеним комуникационим, психолошким и друштвеним увидима и искуствима, јер су то оне области које ће још дуже време остати изван поља деловања машина, а које ће омогућити ефективно пословање у савременом пословном окружењу. Коришћењем знања и вештина у наведеним областима библиотекари ће моћи да планирају, организују, координирају и евалуирају резултате рада мешовитих радних тимова састављених од људи и машина и да у највећој мери, на основу овако организованих радних процеса, остваре организационе циљеве.

На основу претходно описаног може се лако уочити важност комуникација у другој ери машина, односно изградње и примене нове парадигме сарадње за успешно пословање библиотека у непосредној будућности. Нови начини и методе сарадње обухватају не само промене у моделима комуникације између људи. Видимо да се поред људске радне снаге у савременом пословном окружењу, као и у оном које је непосредно пред нама, све више у радне процесе укључују и машине. Стога, успешна комуникација између људи и машина, као и између машина, представља неопходан услов за пословање савремене библиотеке. Као илустрација већ постојећих технологија, које се широко примењују у овој области, наводимо технологије засноване на препознавању говорног језика, каква је она примењена у програму Siri, компаније Apple која је широко доступна на таблет рачунарима и телефонима овог прозвођача. Такође, комуникација између машина веома је распорострањена, а већ описани пример размене и анализе метаподатака помоћу повезаних података представља само једну илустрацију важности комуникације између машина у оквиру обављања радних процеса у библиотекама.

Други сличан пример, на коме се заснива важан део пословања савремених библиотека односи се на комуникацију између такозваних жетелица (енг. Harvester), односно машина које путем *OAI-PMH* комуникационих протокола прикупљају метаподатке и на тај начин чине могућим процесе агрегације метаподатака и сервисе приступа збирним колекцијама дигиталних библиотека читавих региона или континената. Имајући у виду овакве и много напредније примере који постају сваким даном све доступнији библиотечко–информационој делатности, уочавамо још једном важност нове парадигме сарадње у библиотекама, као једини начин да се постави трајна основа за развој вештина и знања у библиотекама, а које могу да одговоре на изазове које поставља савремено пословно окружење у другој ери машина.

7.3.5 Изазови Веб 2.0 технологија у библиотечком окружењу

Поред многих позитивних могућности које нове технологије пружају библиотекама, постоје и одређене бојазни да оне могу негативно да утичу на рад библиотека. Веб 2.0 технологије, као део ширег технолошког корпуса информационих и комуникационих технологија представљају део низа нових технологија које у значајној мери већ неколико деценија мењају свакодневни живот, библиотечко окружење и пословање библиотека.

Најновија истраживања показују да брзе смене технологија које већ дуже време представљају веома важну одлику пословног окружења носе изазове, пре свега везане за тзв. технолошки стрес изазван информационим технологијама (енг. IT-induced technology stress), зависност од технологија (енг. technology addiction) и различите облике злоупотреба технологија (Tarafdar, D'Arcy, Turel, & Gupta, 2014). Безбедносни аспекти везани за употребу информационих и комуникационих технологија, поред тога што су важан извор стреса за запослене, могу и другим аспектима, као што су компликоване процедуре, довести до поремећаја у пословним односима и негативно се одразити на пословне резултате (D'Arcy & Greene, 2014).Једна важна критика основних квалитета технологија се не односи на штетност коју оне саме по себи носе по организацију и запослене, већ на наводно преувеличани значај који се придаје информационим технологијама данас (Cowen, 2011).

Специфични проблеми које могу да узрокују Веб 2.0 технологије везани су за њихове карактеристике које их издвајају од других информационих и комуникационих технологија. Могућност да се посао обавља у свако време и на сваком месту, што је једна важна одлика Веб 2.0 технологија често доводи до претеривања у раду и напетости код запослених у односу на породичне и пословне обавезе, што у највећем броју случајева доводи до смањења продуктивности (Turel, Serenko, & Bontis, 2011).

Читав скуп проблема који произилазе из лакоће и брзине доступности података које помоћу Веб 2.0 технологија стварају корисници, као и великог броја доступних података од којих се значјан део односи на ону сферу која се и даље доживљава као сфера приватности појединца, чини теме приватности, сигурности података, правила употребе података од стране компанија које им имају приступ,

као што су на пример оне које омогућавају постојање друштвених мрежа, веома важном данас, како за кориснике, тако и за друге заинтересоване стране (Fuchs, 2013).

Постоје и истраживања која доводе у питање мотивације корисника за наизглед несебичну поделу садржаја и знања са другим корисницима. Испитивање мотивација корисника да се понашају наизглед другачије у виртуелном окружењу у поређењу са њиховим просечним понашањем у стварном окружењу, поставља многа питања везана за суштину Веб 2.0 технологија и крајње исходе њиховог несумњиво великог друштвеног утицаја (Belk, 2013).

Имајући у виду неке од размотрених изазова које Веб 2.0 технологије постављају у ширем друштвеном окружењу можемо анализирати и неке могуће изазове које очекују библиотеке у примени ових технологија. Важна улога коју Веб 2.0 технологије могу имати у библиотекама односи се на могућност да се помоћу њих специфично знање корисника учини доступним за друге кориснике. Овакво знање поред тога што је корисно за одређену корисничку групу библиотеке носи и многе податке који су специфични за корисника који их је произвео и велика је вероватноћа да неки од њих улазе и у сферу приватности. Масовна производња оваквих података у библиотекама, несумњиво корисна, носи опасност од злоупотребе и потребно је јасно дефинисати правила под којима се подаци које стварају корисници стављају на располагање другим корисницима, као и створити процедуре у оквирукојих корисници неће бити подстицани да јавности или бројнијим групама других корисника излажу податке који се односе на њихову приватност.

Проблеми излагања приватних података корисника увођењем сервиса Библиотека 2.0 постоје на више нивоа. Од тога да је релативно једноставно, у поређењу са традиционалним начином рада библиотеке, доћи до података о томе које су књиге корисници читали, уколико се омогући бројач прочитаних књига који није анониман, преко негативних аспеката могућности анализе етикета које стварају корисници, па до могућих злоупотреба које постоје уколико су библиотечке вики станице, форум или блог масовно посећени и садрже обиље података које стварају корисници.

Примена концепта Предузеће 2.0 у библиотеци отвара сличне проблеме,

али за запослене, спољне сараднике и друге групе заинтересоване за пословање библиотеке. Чињеница је да комуникације остварене Веб 2.0 технологијама често доносе мешање приватног и пословног и да постоји опасност злоупотребе овако насталих података. Због тога је потребно, као и за корисничке групе јасно дефинисати процедуре употребе Веб 2.0 технологија и створити такво радно окружење које не само што пружа запосленима библиотеке и њиховим сарадницима јасну слику о томе ко, на који начин и у које сврхе располаже подацима који настају у комуникацији, већ, још важније, радно окружење које не подстиче оне који у њему раде да уграђују велику количину приватних података у податкекоје креира.

Велике библиотечке организације због броја запослених, броја корисника и обима фонда представљају релативно инертне системе који по својој природи нису склони брзим променама, па ни у области примењених технологија. Стога је веома важно на стратешком нивоу одлучивања у овим библиотекама одвагати предности које нове технологије доносе и могуће штете које исувише брзо смењивање технологија може да изазове. Овде је од велике важности правилно извођење анализе трошкова и добити који произилазе из увођења Веб 2.0 технологија, посебно имајући у виду трошкове пропуштених прилика, али и реалне капацитете конкретног библиотечког система за промене. Као пример наводимо чест случај ограничених људских ресурса у службама за подршку и одржавање информационих технологија које обично оперативно спроводе обуку за коришћење нових технологија. Уколико су потребе за обуком ради примене нових Веб 2.0 технологија такве да због њих друге кључне функције које оваква служба обавља бивају занемарене онда свакако увођење ових технологија доводи до штетних последица по библиотеку.

Веб 2.0 технологије, као и све друге технологије носе позитивне и негативне аспекте за појединце и организације које их користе. Проучавање њиховог коришћења је у раној фази и не треба заборавити да је поред уочених позитивних аспеката које ове технологије носе, потребно проучити изазове и негативне стране које њихова примена може имати у библиотечком окружењу.

7.3.6 Важност организационих вештина и знања за успешну сарадњу

Као што смо у преходном одељку видели важност координације људи и машина у библиотечком пословању све више расте, као и потреба да се успешно управља тимовима састављеним од људи и машина. Имајући у виду претходна искуства у библиотечко–информационој делатности, као и у другим индустријама и областима деловања, која показују да менаџмент тимова састављених само од људи није једноставан задатак и да су за постизање добрих резултата и у оваквом, традиционалном пословном окружењу, потребне комплексне вештине и знања, можемо закључити да значај организационих вештина и знања у савременом пословном окружењу убрзано расте. Данас све више напредних технологија стоји на располагању планерима и доносиоцима одлука у библиотекама јер оне постају доступне за исте или чак смањене буџете, са каквима се суочава већина библиотека данас. Примена напредних технологија доноси све већу одговорност за резултате планирања, јер се њима увећавају пословни резултате донетих одлука, што све повећава захтеве за знањима и вештинама на основу којих се одлуке и планови доносе. У окружењу брзих промена и динамичног развоја технологије и друштва постоји потреба за стабилном основом пословања библиотеке. Ова основа може се поставити у пословном процесу договора запослених и управе о стратешким циљевима библиотеке, њеној мисији и визији, као и кроз стално освежавање и унапређивање овог договора кроз процес доношења стратегија и планова за средњорочне периоде пословања. Потреба израде поменутих планова, стратегија и других докумената који афирмишу и материјализују договор запослених и управе библиотеке доводи до потребе за постојањем минималних капацитета у области организационих вештина и знања у библиотеци. Стална потреба да се суштинско значење основних докуменета библиотеке, као и система вредности који она дефинишу, а који се гради као израз жељене организационе културе, интерпретира у односу на друштвене, технолошке, економске и свеколике друге промене у окружењу библиотеке, намеће потребу за знањима, вештинама, методима и техникама које омогућавају ефективну размену података између библиотеке као организације и њеног окружења, а која треба кроз поменуте процесе интерпретације и сталне поновне

афирмације да буде основа за библиотечко деловање које у новим условима доводи до креирања информација високе пословне вредности и да омогући успешно библиотечко пословање у условима окружења које се стално мења.

Процеси сарадње које подстиче примена Веб 2.0 технологија углавном се ослањају на укључивање запослених, њихово оснаживање и подстицање да учествују у овим процесима на креативан и предузетан начин. Са друге стране, потребно је да процеси сарадње и даље буду на неки начин планирани, организовани, вођени и контролисани, како не би довели библиотеку као организацију у стање одлучивања по моделу организоване анархије, пошто овакав модел не поспешује пословне процесе у библиотекама које су пре свега везане за креирање информација и јавну, непрофитну функцију и делатност. Стога је важно сагледати које су то могућности на располагању у описаној ситуацији и која су знања и вештине потребни у поређењу са традиционалним облицима сарадње у библиотекама. Дакле, у процесу планирања радних процеса и активности потребно је да менаџмент библиотеке искористи предности Веб 2.0 технологија првенствено за прикупљање идеја. Алати за сарадњу блиских сарадника нарочито су погодни за један продужени процес размене идеја који омогућава исказивање групне креативности и заједничког проналажења решења задатих проблема. Такође је важно да се у процесу планирања јасно разграничи домен одговорности менаџмента, а то је одлучивање о томе које ће идеје бити усвојене и око којих идеја ће се креирати планови и наставити рад, а које ће бити напуштене у овој фази одлучивања.

Фаза организовања нарочито је важна у оквиру пословања библиотеке која за основу има нову парадигму сарадње. Велики део организовања може се препустити запосленима и лидерима из редова запослених и овакав начин организовања може бити нарочито ефикасан када се користе алати за блиску сарадњу запослених у чије коришћење је укључен и менаџмент да би преко њих вршио корективну и контролну функцију. Препуштање дела одговорности запосленима подразумева управљање путем постављања циљева и важно је да се целокупни менаџмент библиотеке, укључујући и средњи и линијски менаџмент у већим библиотекама укључи у организацију радних процеса. У свим фазама активности организовања веома је важно да се прикупљају подаци, како они

спољашњи, везани за окружење, тако и они унутрашњи, везани за библиотеку, реализацију радних активности у њој, капацитете који су јој на располагању и слично. За ову функцију нарочито је важно да се у прикупљање података о окружењу укључи што већи број запослених, користећи пре свега алате за успостављање слабих веза са запосленима у партнерским институцијама и другим спољним сарадницима, да би се прикупио што шири опсег података, јер само се на тај начин у време брзих технолошких и друштвених промена и пословања којим преовлађује концепција дугог репа, односно широке понуде за специфично диверзификоване потребе малих корисничких група, може постићи креирање високо вредних пословних информација.

У функцији контролисања, менаџмент, као што смо то већ наговестили, на најбољи начин може искористити предности нове парадигме сарадње у библиотеци ако се укључи у процесе сарадње и комуникације путем алата за повезивање блиских сарадника. На тај начин остварује се непосредни контакт, што је природно за оперативни менаџмент и менаџмент средњег нивоа, као и за највише руководство мањих библиотека, и то на ефикасан начин који омогућава да се и највише руководство већих библиотека укључи у овај начин повезивања и сарадње.

У многим областима пословања везаним за профитне и финансијски интензивне индустрије, искуства показују да у савременом окружењу лидерство постаје пресудан фактор успеха једне организације. Стога је нарочито важно указати на важност коју уочавање лидера у библиотеци има, као и разумевање разлике која постоји између лидера и предузетника у библиотекама. Унутрашњи предузетник може да обавља своје активности сам, без других запослених, па му се стога понекад придаје мањи значај. Даље, по својој природи, лидери, посебно ако потичу из редова оперативног менаџмента и менаџмента средњег нивоа, уочљивији су за највише руководство библиотеке, и стога им се често и посвећује већа пажња и стављају им се на располагање већи ресурси, него на пример предузетницима из редова запослених који не деле и лидерске особине. Лидери у библиотеци пре свега имају капацитет да мотивишу остале запослене и да их покрену на заједничке активности, било да су оне везане непосредно за радне процесе или када су у питању синдикалне, хуманитарне и сличне активности.

Потребно је да менаџмент библиотеке, користећи Веб 2.0 технологије за сарадњу блиских сарадника, искористи потенцијале лидера у библиотеци и омогући приступ одговарајућим ресурсима како лидерима, тако и унутрашњим предузетницима, уколико се у конкретној пословној ситуацији те две групе не преклапају. Важно је указати и на потребу да се активности лидера филтрирају, односно да се акције које предузимају и за чије извршење мотивишу запослене добро испланирају и усмере, иначе може доћи до непотребног расипања ресурса и великих опортунитетних трошкова.

Организационе способности и знања и вештине из области организационих наука неопходни су у одређеној мери и запосленима. Они ће у оквиру реализације радних процеса у библиотеци заснованих на новој парадигми сарадње имати прилику да шире учествују у планирању сопственог рада и рада својих колега, биће у прилици да више него у традиционалном библиотечком окружењу координирају своје активности са осталим члановима радних група и тимова са којима сарађују, а од којих ће све већи број бити машине, односно софтвери и програми специјализовани за извршавање широког опсега пословних задатака у области интелектуалних послова. Све интензивнија сарадња, мешовити карактер радних група и тимова, динамично окружење и стални развој друштва и технологија стављаће у први план потребу да запослени овладају одређеним знањима и вештинама из области организационих наука како би могли да успешно остваре радне задатке, нарочито у оним библиотекама које су примениле концепт Предузеће 2.0 и које развијају и примењују нову парадигму сарадње.

7.3.7 Да ли нам је потребна нова парадигма сарадње у библиотекама?

Примена нове парадигме сарадње, о чијој неопходности говоримо, може деловати компликовано и захтевно, а самим тим се могу јавити и сумње у потребу реализације тако сложеног задатака. Ако бисмо желели да јасно и брзо илуструјемо потребу унапређења пословања у библиотекама, кроз примену нове парадигме сарадње, указали бисмо на промене и нова очекивања и навике читалаца, односно корисника библиотека у специфичној области читања, које смо описали у поглављу 4. Опис ових промена, надамо се, довољно је илустративан да би могао да послужи као позив да се уложе додатни напори да се унапреди пословање библиотека и да се оно усклади са променама у њиховом окружењу. Алате за унапређење пословања библиотека налазимо у оквиру концепата Библиотеке 2.0 и Предузеће 2.0, а њихова пуна примена треба да омогући да заживи нова парадигма сарадње којој теже библиотеке које желе да остваре позитивне ефекте пословања у будућности. Међутим, потребе пословања библиотека због којих је неопходно градити и користити нову парадигму сарадње су много сложеније и захтевају додатна објашњења. Потреба за новом парадигмом сарадње је вишеструка, а њена примена утиче на различите аспекте пословања библиотека.

Оно што свакако издвајамо као најважнији разлог за потребу примене нове парадигме сарадње у библиотекама је потреба да се постави одговарајућа основа за успешно пословање у будућности. Изузетна динамика којом се мења окружење, стална појава нових пословних прилика, као и потреба за учесталом комуникацијом са све већим бројем група заинтересованих за пословање библиотеке, као императив поставља другачију унутрашњу организацију, као и другачији приступ сарадњи са спољним партнерима библиотеке, односно оним групама заинтересованим за њено пословање које не чине запослени. Брзе промене окружења библиотека намећу у све већој мери потребу да се прикупља велика количина података који имају пословну конотацију и за које се претпоставља да могу у сусрету за запосленима у одговарајућем временском оквиру довести до креирања пословних информација високе вредности. Да би се ово остварило морају се примењивати нове технологије за сигнализирање и

аутоматску филтрацију и чување података. Пример убрзаних промена у овој области представља прелазак на интелигентан софтвер, који у овој области све више замењује софтвер за сигнализирање и филтрацију, а чија примена чини још важнијим уплив креативности запослених у одабир нових извора података. Уколико велики број установа користи софтвер намењен интелигентном избору података на основу претходног искуства и тренинга, онда је оно што ће библиотеци донети компаративну предност у односу на конкуренте у области индустрије креирања информација, ново сазнање, нови увид и нови одабир извора података до кога се може доћи само захваљујући креативности и интуицији запослених који су засновани на изузетном искуству, али и познавању дате области пословања, као и другим мултидисциплинарним знањима. Оваква знања и вештине, која укључују и познавање специфичних области информационих и комуникационих технологија, као и вештине примене нових технологија у сложеном пословном окружењу, могу се стећи само у окружењу организације која учи, кроз процесе целоживотног учења и самосталног образовања, као и сталном разменом искустава са колегама, али и члановима других група заинтересованих за пословање библиотеке, о начинима и методама да се унапреде теоријска знања, али и преузму практичне вештине, кроз различите облике практичних вежби, менторски процес, или надгледано испуњавање пословних задатака.

Подаци прикупљени на овај начин морају доспети до одговарајућих места у библиотеци, која поседују довољну количину знања и искуства која ће довести до креирања информација високе пословне вредности, али и на којима постоји довољан степен овлашћења, контроле над ресурсима или предузетничке спремности да се ово надомести активностима унутрашњег предузетништва, да би ове информације могле довести до конкретних пословних активности и претварања њихове потенцијалне у стварну пословну вредност. За ово је неопходно да постоји висок степен проходности идеја, података и информација у библиотеци, пошто су и динамика окружења и бројност пословних прилика такви да питање правовременог одлучивања на основу релевантних информација постаје прворазредно питање које све више одређује конкурентску предност организација. Са друге стране, све већа количина података и могућности да се генеришу идеје и предлози за пословне активности, намеће и велику потребу за

филтрирањем информација које долазе до оних места на којима је могуће претворити их у реалне пословне активности. Зато интензивирање сарадње блиских сарадника у библиотеци и проналажење начина да она буде успешнија постаје, уз унапређење сарадње путем слабих веза, која је описана у претходном пасусу, један од приоритета у оквиру изградње и примене нове парадигме сарадње у библиотекама. У претходним одељцима смо видели на који начин је примена концепта Предузеће 2.0 кључна за постизање ових циљева, тако да нам на овом месту остаје само да нагласимо значај који има примена овог концепта у целој библиотеци, односно у свим њеним организационим јединицама за настајање нове парадигме сарадње, јер неиспуњење овог услова може довести до великих опортунитетних трошкова који су последица недовољно ефикасне или неефективне сарадње оних организационих јединица библиотеке у којима је концепт Предузеће 2.0 заживео и оних у којима није.

Коначно, реализација пословних активности, насталих на основама пословних информација чије смо креирање управо описали, представља изазов у савременом пословном окружењу библиотека. Потреба да се запослени ангажују у оквирима пословних процеса који захтевају различите капацитете и знања из истих или чак различитих области представља изазов у погледу друштвене интерпретације и поимања оваквог начина пословања у оквирима организационе културе и, шире, преовлађујућег културног модела окружења. Даље, потреба да се запослени укључују у пословне процесе у којима сарађују са великим бројем колега или са колегама из различитих организационих јединица, и великим бројем чланова група заинтересованих за пословање библиотеке које не чине запослени, представља изазов у односу на традиционални начин пословања. Потреба да се модел пословања у коме је библиотечка услуга у центру пажње замени или делимично замени моделом пословања у коме је корисник у центру пажње доводи до конфузије, несналажења и неуспелих покушаја реорганизације у библиотекама у којима претходно није заживела нова парадигма сарадње која омогућава преношење пословних сигнала у овом процесу у смеру од горе на доле, али и обрнуто, од запослених ка менеџменту. Ово је посебно важно тим пре што концепти савременог маркетинга, као што је модел пословања у коме је корисник у центру пажње, нису интуитивно јасни и захтевају поред поседовања општих

знања и искустава и додатно упознавање са конкретним појмовима и њиховом применом у пракси. Имајући у виду велики број потенцијалних извора који омогућавају, на пример, баш овакву врсту целоживотног учења, њихов неједнак квалитет, али пре свега временски оквир у коме се ова нова знања морају преузети и нове вештине савладати, неопходно је да у процесу ефикасне сарадње и динамичне комуникације, који су могући само кроз нову парадигму сарадње, запослени одаберу оне изворе који задовољавају поменуте критеријуме. Нарочито треба напоменути потребу за вештинама и знањима из области организационих наука, што је већ у општим цртама напоменуто у једном од претходних одељака, посебно имајући у виду реализацију пословних активности, која се све више одвија у моделу изнајмљивања одређених услуга и измештању пословних процеса изван организационих оквира библиотеке, по приципима управљања задавањем циљева. У том смислу потребно је увидети да само један нови облик сарадње, који обухвата жељу за интерактивношћу и дељењем садржаја и искустава, може довести до успешног обављања оваквих задатака у оквирима библиотечког пословања у којима се подаци и пословне вештине слободно, брзо и ефикасно размењују у оквиру шире библиотечке зајединице и још шире заједнице група заинтересованих за пословање библиотеке чији чланови невезано од хијерархијског места у пословном систему библиотеке или окружења, позиције или угледа врше размену података и тиме, у исходишту, креирање информација високе пословне вредности, на основама реалних капацитета у областима учења, комуникације, друштвеног капитала и усклађености са културним моделом који омогућава ову размену у конкретном случају.

Као што смо већ напоменули, променама у навикама и очекивањима корисника, како у вези библиотечких услуга, тако, можда још и значајније, у вези са општом сликом библиотеке као установе и организације чија организациона култура, а тиме и слика коју пројектује ка корисницима, кореспондира са временом и окружењем у коме послује, могуће је прилагодити се и то динамично, у континуитету времена будућег пословања, само уколико се основа пословања промени, односно ако у библиотеци заживи нова парадигма сарадње. Све већа диференцијација потреба корисника, јасно дефинисана очекивања у погледу могућности интерактивне сарадње у процесу пружања услуга, као и остваривања

друштвено прихватљивих облика дељења садржаја као последице пружања оваквих услуга, који истовремено представљају њихов интегрални део, али и својеврсну конкуренцију, представљају оквир у коме се креће потреба за пословним вештинама и пословно искористивим и смисленим знањима библиотекара данас. Да би се ова знања и вештине могле развијати у потребном обиму и потребном динамиком, која прати промене у окружењу, неопходно је да се, у оквирима организационе културе која се мења и конвергира ка оној потребној и пожељној за успешну изградњу и примену нове парадигме сарадње, изграде такви пословни односи између група заинтересованих за пословање библиотеке, који омогућавају успешан пренос података, односно креирање сазнања и информација о окружењу, а пре свега корисницима библиотеке. Диверзификација потреба и очекивања корисника, која на специфичан начин доприноси све већој неуједначености пословног окружења библиотеке, намеће потребу за могућностима остваривања комуникације и сарадње у оквирима које намећу различити културни модели који преовлађују у пословном окружењу библиотеке. Стога поред неупитне потребе за широким опсегом знања и вештина у читавом низу пословних, стручних и научних области, од којих је већина мултидисциплинарна, у библиотеци све више преовладава потреба за знањима и искуствима која омогућавају ефикасну и ефективну примену ових знања и вештина у реалном пословном окружењу. Ова знања и искуства обухватају још шири опсег, а у традиционалној парадигми сарадње означавана су као познавање опште културе, познавање психологије и понашања корисника, итд. У савременом пословном окружењу библиотеке ова знања и искуства и по обиму и по опсегу далеко превазилазе она која су као потребна дефинисана у традиционалној парадигми сарадње. Свака посебна област активности, сваки канал комуникације, сваки културни модел и образац који постоје у окружењу савремене библиотеке, а који су због процеса глобализације пословања небројено пута умножени ширењем обима ефективног пословног окружења библиотеке, захтевају специфична искуства и знања, настала у специфичним околностима виртуелног или реалног света, али и на основама знања и вештина дефинисаних у оквирима традиционалне парадигме сарадње у библиотекама. Ово је могуће остварити само уколико је у организацији као целини, у свим организационим јединицама

библиотеке изграђена и заживела нова парадигма сарадње која омогућава слободан и брз проток података и креирање информација у временским оквирима који их чине релевантним, као и слободна и брза размена искустава, која нису по природи искључиво везана за пословне аспекте сарадње и односа чланова група заинтересованих за пословање библиотеке. Специфичност баланса који је потребно задржати између пословног и приватног, осликава се у све већем преклапању ових области, што посебно има утицаја на аспекте пословања који се односе на корисничке групе заинтересоване за пословање библиотека. Имиџ библиотеке, као веома важни елементи савременог пословања, од саме могућности да се библиотечка услуга лоцира у свести корисника, па до детаља везаних за целину пословног односа корисника и библиотеке као организације, прелама се преко имиџа запослених који су у контакту са корисницима или који су део пројектоване слике пружања услуге за корисника. У овом кључном пресеку наметнуте неопходности преклапања пословног и приватног, настаје пословна потреба да се и овај аспект савременог библиотечког пословања, које је пре свега услужна делатност, по природи функције коју обављају библиотеке, усагласи са окружењем и очекивањима и потребама корисника, које у овом аспекту настају пре свега из културних модела који су преовлађујући у пословном окруижењу библиотеке. Сложеност овог аспекта библиотечког пословања, у коме је неопходно укључивање и истовремено поновно разграничавање приватног од пословног, можда је и најбоља илустрација потребе да се у библиотекама што пре изгради и заживи нова парадигма сарадње која ће омогућити успешну реализацију и оваквих, веома сложених пословних задатака.

7.4 Закључци: значај технологије и људи за савремену библиотеку

У претходним одељцима представили смо велики значај које технологије имају за пословање савремене библиотеке, као и за процес стварања и примене нове парадигме сарадње, као једног од најважнијих постулата тог пословања. Пре свих, у питању су савремене информационе и комуникационе технологије, мада никада не треба заборавити и да све друге технологије, укључујући и оне које представљају основу реализације радних задатака у физичком свету, имају важну улогу у библиотечком пословању данас. Овладавање применом ових технологија, услед њиховог динамичног развоја и честих промена све више превазилази могућности које нуди традиционални систем образовања и прелази у домен пословних процеса целоживотног учења и самосталног образовања запослених. Такође, важан закључак који можемо извући из претходне анализе настајања нове парадигме сарадње у библиотекама је да свакодневно у библиотекама расте значај знања и вештина из области организационих наука, јер је све чешће пракса да се делови пословних процеса, посебно оних везаних за почетне фазе преноса и примене нових технологија у библиотекама измештају, али, можда и важније, јер процесе примене све већег броја технологија планирају, координирају, воде и контролишу тимови састављени од људи и машина, односно немерљиво се усложњавају организациони задаци које су досада обављали људи примењујући технологију, док их сада, а то ће бити све присутније у будућности, обављају људе који раде уз независно реализоване радне процесе које спроводи технологија. Такође, можемо уочити и значај пораста опортунитетних трошкова до кога долази услед динамичног развоја технологија. Анализа пословања савремене библиотеке која не укључује преглед опортунитетних трошкова насталих на основу пропуштених прилика за примену технологија које су објективно доступне, али и које су доступне са становишта расположивих ресурса, односно капацитета у различитим областима важним за примену технологија, није комплетна и пружа лажну слику о пословању библиотеке, која у перспективи, а свакако у средњорочном периоду може довести до гомилања губитака и трошкова по овом основу и изненадних проблема у пословању приликом сусрета са измењеним потребама и очекивањима група заинтересованих за пословање библиотеке, пре свих корисника и оснивача и финансијера. Дакле, познавање и могућност

анализирања утицаја технологија на пословање савремене библиотеке представља неопходну основу која чини могућим бар сагледавање пословне позиције библиотеке као организације која пружа услуге креирања информација у непрофитном контексту пословања. Да би се испунио најмањи скуп захтева за организационом релевантношћу, неопходно је, услед карактеристика окружења, реализовати нове облике сарадње у библиотеци, пре свега кроз примену нових метода и технологија комуникације, које описујемо новом парадигмом сарадње у библиотекама.

Управо дефинисан значај технологија за пословање савремене библиотеке и улога које оне имају за обезбеђивање успешног пословања библиотека у будућности подразумева значај људи који ове технологије примењују. Ипак, није довољно задржати се на исказу који уопштено дефинише улогу запослених у примени нових технологија, као што је то било могуће у претходним периодима, када технолошке промене нису биле ни таквог интензитета, нити су носиле такве квалитативне промене у начину на који се послови обављају у библиотекама као данас када важност технологија не само да додатно поцртава улогу људи и њихов значај у процесу примене нових технологија у пословне сврхе, већ доводи до суштинског искорака у разумевању потреба за новим знањима и вештинама неопходним за успешно пословање, као и до промењене улоге коју људи све више заузимају у пословним процесима у библиотекама. Људски рад се ослобађа структурираних интелектуалних послова који захтевају традиционалне вештине и знања која су до сада углавном стицана у оквирима формалног образовног система, пословање библиотека се глобализује, ефекти економија обима у услужним делатностима и непрофитним секторима су све израженији, што све повећава значај пословних активности и процеса који за основу имају претежно људску креативност, специфичне, комплексне комуникационе вештине, за сада својствене само људима, и интуитивно закључивање на основама искуства и рационалног познавања ситуационог контекста пословања. Препуштање реализације оних активности и процеса који имају мању пословну вредност машинама и измештање људи у оне сфере пословања у којима је пословна вредност реализованих активности и процеса висока јасно дефинишу значај људи у пословању библиотека данас и у будућности. Важност оних специфичних

вештина, које пре свега укључују мануелне вештине, а које садрже елементе креативности и чији је резултат испуњавање неструктурираних радних задатака у области физичких послова, такође указује на једну другачију, по пословној вредности не тако изражену, али по значају за укупно пословање библиотеке битну улогу људи. Неке од основних функција везаних за извршавање пословних задатака у физичком свету ће и даље, услед неструктуриране природе ових задатака, у догледној будућности обављати људи. Формално образовање потребно за стицање капацитета за ове послове далеко је ниже, него оно потребно за обављање структурираних послова које преузимају машине. Стога ће значај, а тиме и друштвени углед ових послова, бити амбивалентно доживљаван, што ће уз све друге друштвене последице овакве ситуације, доводити до даљег раста неуједначенсоти у пословном окружењу библиотека.

Узајамна испреплетаност људи и технологија, свакодневно је све већа, са порастом динамике друштвених и технолошких промена које вуку једне друге у спиралама повратних спрега, отежава уочавање значаја људи у процесима промена и поновног настанка културних образаца, друштвених структура и пословних модела. Ипак, улога људи свакако надраста велики значај који технологије данас имају у пословању, као и у специфичном пословном процесу настанка нове парадигме сарадње у библиотекама. Штавише, улога и значај запослених, њихових вештина, знања и свеколиких капацитета, све је већа у другој ери машина, како у односу на значај технологија, тако и у односу на улогу и значај који су запослени имали у претходном периоду у пословању библиотека. Стога, иако је неопходно да се фокус пословања усмери на достизање оног нивоа капацитета потребног за примену технологија неопходних у савременом библиотечком пословању, увек морамо имати на уму да без једног ширег и у основи хуманијег приступа увећању пословних капацитета библиотеке, који се пре свега односи на увећање оних знања и вештина запослених чије основе су у неструктурираним, сложеним механизмима комуникације, сарадње и учења, није могуће водити успешну дугорочну пословну политику у библиотекама.

8 Закључак

У последњем поглављу биће представљена закључна разматрања везана за тему истраживања и целину дисертације, а биће размотрени и правци могућих будућих истраживања.

Комплексност тема везаних за хипотезу дисертације, као и свеобухватни приступ феномену сарадње у библиотекама који је примењен приликом њеног доказивања утицали су на обимност грађе, бројност покренутих питања и уочених и објашњених концепата. Стога су у наредном одељку представљени, на сажет и јасан начин, још једном, најважнији закључци дисертације, а који могу да послуже и као сажети водич за све оне који су професионално, са стручног или научног становишта, заинтересовани за библиотекарство као струку или као науку. Указано је и на она места у дисертацији на којима је могуће пронаћи детаљнија објашњења и доказе, овде само сажето изнетих закључака, како би се омогућило онима који желе да детаљније проуче само неку одређену област, која је обрађена у дисертацији, да то и учине на ефикасан начин.

8.1 Закључни сажетак дисертације

Дисертација представља материјал који се односи на специфично подручје интересовања аутора, детаљно дефинисано у одељку 1.2, и који обухвата преглед литературе релевантне за ово подручје, оригинално емпиријско истраживање, као и теоријска разматрања предочених и новооткривених чињеница, а којима се доказује тачност хипотезе предложене у одељку 1.4.

Хипотеза око које је изграђена дисертација гласи: „За успешно пословање у области библиотечко–информационе делатности у предвидивој будућности неопходан услов представља примена нове пардигме сарадње у библиотеци.“ Овако дефинисана хипотеза захтева неколико појашњења.

Прво, за меру успешног пословања постулира се задовољавање потреба и очекивања кључних група заинтересованих за пословање библиотеке, од којих овде издвајамо оне које чине запослени, оне које чине корисници и оне које чине оснивачи и финансијери библиотеке као организације. Детаљнији опис група заинтересованих за пословање у библиотекама представљен је у одељку 6.1.1. Напоменућемо још да је избор три скупа важних група за пословање библиотеке, наведен овде, направљен на основу непрофитне природе библиотечког пословања које у центар пословних активности ставља кориснике и оснивaче, док је испуњавање потреба и очекивања запослених везано за испуњавање основних општих предуслова успешног савременог пословања.

Друго, као предвидива будућност постулира се средњорочни период од око пет година. Динамика друштвених и технолошких промена, процеси глобализације који пресудно утичу на неке аспекте пословања библиотека, као и промена улоге и значаја рада људи, условљена све већим значајем рада машина, доводе до немогућности планирања и прогнозирања пословања у дужем временском оквиру.

Примена нове парадигме сарадње у библиотекама представља свеобухватну промену, метода и технологија комуникације, оних елемената организационе културе који дефинишу место и улогу сарадње и комуникације у систему вредности и циљевима којима тежи библиотека као организација, облика радног ангажовања који укључују формална правила и прописе библиотеке, али и неформалне односе и релације између запослених и ставове и опредељења

запослених према радним процесима у библиотеци. На овај начин дефинисана, а детаљније описана и образложена у одељку 7.3, нова парадигма сарадње представља суштинску меру промене библиотечког пословања која указује на степен прилагођености библиотеке потребама и навикама корисника, оснивача и запослених, а која се манифестује у великој мери применом Веб 2.0 технологија у комуникацији и кроз сарадњу у оквирима концепата Библиотека 2.0 и Предузеће 2.0, детаљно представљних у поглављима 5 и 6.

Хипотеза је доказана на основу емпиријског истраживања спроведеног у библиотекама Европе, које се односило пре свега на област Предузеће 2.0, а које је детаљније описано у одељку 6.2 и чији су целовити резултати представљени у поглављу 9, као и на основу повезивања ових резултата са већ постојећим сазнањима и резултатима истраживања других истраживача, пре свега у области Библиотека 2.0, представљеним у поглављу 5. Као важан део доказа хипотезе разматране су основе успешности пословања библиотека данас и у предвидивој будућности, конкретизоване у области читања, а детаљније описане у поглављу 4. Имајући у виду основе успешности пословања савремених библиотека, увиде других аутора у област сарадње са корисницима односно реализацију сервиса Библиотека 2.0 и резултате оригиналног истраживања аутора везаног за примену концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе, дефинисана су четири типична примера из праксе пословања библиотека, описана у одељку 7.1, који недвосмислено указују да се успешно пословање може реализовати само у оквирима примене нове парадигме сарадње у библиотекама.

8.2 Ограничења и правци будућих истраживања

Ограничења дисертације односе се на проширивање и конкретизацију географских подручја у којима доказ хипотезе важи. У питању је могућност да се хипотеза докаже и у подручјима ван европског континента, а која су карактерисана специфичним посебностима, како у области општег друштвеног и културног развоја, тако и у домену пословне праксе библиотечко–информационе делатности. Такође, динамичан развој технологија, друштвеног окружења и библиотечко–информационе делатности намећу потребу да се настави проучавање утицаја развоја и примене Веб 2.0 технологија на појединачне сегменте пословне праксе библиотека, као што су на пример референсна делатност, набавна политика и пракса, организација специјалних догађаја и манифестација. Нарочито је важно проучити, на основама доказане хипотезе, утицај ових технологија и промена очекивања и навика група заинтересованих за пословање библиотека које под њиховим утицајем настају, на планирање, организацију, евалуацију и остале аспекте везане за спровођење пројектних активности у библиотекама. Проучавање детаља везаних за свако посебно поље деловања у библиотекама, на основама доказане хипотезе о пресудној улози примене нове парадигме сарадње у библиотекама за њихово успешно пословање, требало би да додатно осветли могућности за унапређење пословне праксе библиотека у свакој од ових посебних области које носе многе специфичности и имају дистинктне карактеристике.

Дисертација указује на важност суштинских промена везаних за процес читања, интерактивност, сарадњу и дељење садржаја у овом процесу, као и друге елементе значајне за различите аспекте промена које настају под утицајем широке распрострањености разних врста уређаја за читање, софтвера за сарадњу приликом читања и највише од свега целине технолошки и друштвено динамичних промена које прате окружење читаоца и аутора данас. Нове навике и очекивања корисника који настају на основама ових промена од велике су важности за будуће пословање библиотека и потребно их је још детаљније проучити и разумети. Истраживање специфичних утицаја појединачних аспеката који карактеришу промене у процесу читања и последице које ове промене имају на појединца, друштвене групе и друштво као целину, могу осветлити веома значајне детаље и могућности везане за пословање библиотека.

Од великог значаја би било и додатно истраживање могућих негативних аспеката примене Веб 2.0 технологија у библиотекама. Посебно важне резултате за пословање библиотека у будућности могло би да открије истраживање односа користи и трошкова, пре свега временских, насталих у процесу примене Веб 2.0 технологија у библиотекама, нарочито имајући у виду велику брзину настајања нових технологија и потребно време обуке за њихово коришћење и примену у пословним процесима у библиотеци.

IV ДЕО ДОКУМЕНТАЦИЈА

David (android): "I'm confident I can communicate with them,
provided you're thesis is correct."
Charlie Holloway (human): "Provided it's correct. That's good!"
David: "That's why they call it a thesis, doctor."

Дијалог из филма "Prometheus"

9 Библиографија

Adema, J. (2012). On Open Books and Fluid Humanities. *Scholarly and Research Communication, 3* (3), 16.

Ahmad, J. (2012). Stylistic Features of Scientific English: A Study of Scientific Research Articles. *English Language and Literature Studies, 2* (1), 47-55.

Anderson, C. (2008). *The long tail: Why the future of business is selling less of more.* Hyperion.

Anderson, R., & Pearson, D. (1988). A schema-theoretic view of basic process in reading comprehension. In Carrell et al., *Interactive Approaches to Second Language Reading.* Cambridge University Press.

Anfinnsena, S., Ghineab, G., & de Cesareb, S. (2011). Web 2.0 and folksonomies in a library context. *International Journal of Information Management, 31* (1), 63-70.

Antoncic, B., & Hisrich, R. (2003). Clarifying the intrapreneurship concept. *Journal of Small Business and Enterprise Development, 10* (1), 7-24.

Antoncic, B., & Hisrich, R. (2001). Intrapreneurship: Construct Refinement and Cross-cultural Validation. *Journal of Business Venturing, 16* (5), 495-527.

Bakhtin, M. (1981). Discourse in the novel. In *The Dialogic Imagination: Four Esseys.* Austin, TX, USA: University of Texas Press .

Bardyn, T. P. (2009). Library Blogs: What's Most Important for Success Within the Enterprise? *Computers in libraries, 29* (6), 12-16.

Barthes, R. (1967). The Death of the Author. *Aspen, 3* (5-6).

Belk, R. (2013). Sharing versus pseudo-sharing in Web 2.0. *The Anthropologist, 4* (2).

Benjamin, W. (1968). The Work of Art in the Age of Machanical Reproduction. In *Illuminations.* New York, NY, USA: Schocken Books.

Bennett, K., Pitt, M., & Owers, M. (2010). Workplace Imapct of Social Networking. *Proceedings of the 5th Annual BEAN Conference*, (pp. 62-74).

Benz, M. (2006). *Entrepreneurship as a non-profit-seeking activity*. Retrieved 02. 17., 2014, from www.iew.unizh.ch/wp/iewwp243.pdf

Block, E. L. (1992). See how they read: comprehension monitoring of L1 and L2 readers. *TESOL Quarterly, 26* (2), 319-343.

Bohringer, A., & Maurer, I. (2004). Barriers to innovation in the process of innovation. *presented at The DRUID Academy's Winter Conference on Innovation, Growth and Industrial Dynamics, Aalborg, Denmark.*

Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication, 13* (1).

Branigan, H. P., Pickering, M. J., Pearson, J., & McLean, J. F. (2010). Linguistic alignment between people and computers. *Journal of Pragmatics, 42* (9), 2355–2368.

Breeding, M. (2009). Social Networking Strategies for Professionals. *Computers in Libraries, 29* (3), 29-31.

Briscoe, T., & Carroll, J. (2002). Robust accurate statistical annotation of general text. *Proceedings of the Third International Conference on Language Resources and Evaluation LREC*, (pp. 1499–1504). Las Palmas, Canary Islands, Spain.

Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies.* WW Norton & Company.

Buneman, P., Cheney, J., Lindley, S., & Müller, H. (2011). DBWiki: a structured wiki for curated data and collaborative data management. *Proceedings of the 2011 ACM SIGMOD International Conference on Management of data* (pp. 1335-1338). ACM.

Cann, A. J. (2006). Really Simple Syndication. Teaching Bioscience Enhancing Learning Series' Effective Use of Technology. In *Teaching of Bioscience.* UK Higher Education Academy Centre for Bioscience.

Cao, Y., Ely, J., L, A., & Yu, H. (2009). Evaluation of the Clinical Question Answering Presentation. *Proceedings of the Workshop BioNLp2009*, (pp. 171-178). Boulder, Colorado, US.

Casalo, L., Flavian, C., & Guinalıu, M. (2007). The impact of participation in virtual brand communities on consumer trust and loyalty. The case of free software. *Online Information Review, 31* (6), 775–792.

Chae, J., & Nenkova, A. Predicting the fluency of text with shallow structural features: case studies of machine translation and human-written text. *roceedings of the 12th Conference of the European Chapter of the ACL*, (pp. 139-147). Athens, Greece.

Chall, J. (1967). *earning to Read: The Great Debate.* New York, NY, USA: McGraw-Hill.

Chang, Y., Chang, Y., & Chen, C. (2008). ssessing peer support and usability of blogging technology. *Third 2008 international conference on convergence and hybrid information technology, ICCIT 2008, 11–13 November Busan. Korea* (pp. 184–189). IEEE Computer Society.

Cheng, C. K., Pare, D. E., Collimore, L., & Joordens, S. (2011). Assessing the effectiveness of a voluntary online discussion forum on improving students' course performance. *Computers & Education, 56*, 253-261.

Chua, A., & Goh, D. (2010). A study of Web 2.0 applications in library websites. *Library & Information Science Research, 32*, 203–211.

Churchill, N. C. (1992). Research issues in entrepreneurship. In S. Kasarda, *The State of the Art of Entrepreneurship.* Boston, MA, USA: PWS-Kent.

Cleary, J., & Terry, A.-B. (2008). Gatekeeping at the portal: An analysis of local television websites' user-generated content. *Annual meeting of the Association for Education in Journalism and Mass Communication.*

Clive, D. (2010). Enterprise 2.0: the next generation. *Risk magazine* .

Coates, T. (2005). *Two Cultures of Fauxonomies Collide.* Retrieved 12. 02., 2014, from http://plasticbag.org/archives/2005/06/two_cultures_of_fauxonomies_collide

Cocciolo, A. (2010). Can Web 2.0 Enhance Community Participation in an Institutional Repository? The Case of Pocket Knowledge at Teachers College, Columbia University. *The Journal of Academic Librarianship, 36* (4), 304–312.

Cowen, T. (2011). *The Great Stagnation.* Dutton.

Creed, A., Dennis, I., & Newstead, S. (1987). Proof-reading on VDUs. *Behaviour and Information Technology, 6* (1987), 3-13.

Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performancebased and perception-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing, 58* (January), 125-131.

Crowder, R., & Wagner, R. (1992). *The Psychology of Reading: An Introduction.* New York, NY, USA: Oxford University Press.

Cvetković, S. (2013). Web 2.0 alati - blog i Facebook u službi arhivistike i arhiva. *Zbornik mednarodne konference Radenci 2013, Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja, Zbornik mednarodne konference, Radenci, 10. -12. april 2013* .

D'Arcy, J., & Greene, G. (2014). Security culture and the employment relationship as drivers of employees' security compliance. *Information Management & Computer Security, 22* (5), 474-489.

Davis, I. (2005). *Web 2.0 and All That*. Retrieved 02. 17., 2014, from http://blog.iandavis.com/2005/07/talis-web-20-and-all-that

Derrida, J. (1992). Intreview with Alan Montefiore, Oxford Amnesty Lectures. Channal Four.

Dillon, A. (2004). *Designing Usable Electronic Text.* London, New York: CRC Press.

Dillon, A. (2005). What is this thing called information? In H. van Oostendorp, L. Breure, & A. Dillon, *Creation, Deployment and Use of Digital Information* (pp. 307-316.). Mahwah.

Dillon, A., Richardson, J., & McKnight, C. (1990). Navigation in hypertext: a critical

review of the concept. In D. Diaper, D. Gilmore, G. Cockton, & B. Shackel, *INTERACT '90.* Amsterdam: North Holland.

Djuričić, M. (2011). *Evolucija profila korisnika veba, diplomski rad.* Retrieved 11. 23., 2014, from http://www.raf.edu.rs/docs/Diplomski_radovi/Miroslav-Djuricic_Evolucija-Profila-Korisnika-Veba.pdf

Dole, J. A., Duffy, G. G., Roehler, L. R., & Pearson, D. D. (1991). Moving from the old to the new: research on reading comprehension instruction. *Review of Educational Research, 61*.

Du, H., & Wagner, C. (2006). Weblog success: exploring the role of technology. *International Journal of Human Computer Studies, 64* (9), 789–798.

Dubin, F., & Bycina, D. (1991). Models of the process of reading. In Celce-Murcia, *Teaching English as a Second or Foreign Language.* Boston, MA, USA: Heinle and Heinle.

Duffy, P., & Bruns, A. (2006). The use of blogs, wikis and RSS in education: A conversation of possibilities. *Proceedings of the Online Learning and Teaching Conference 2006.* Brisbane.

Duggan, M., & Brenner, J. (2013). *he Demographics of Social Media Users — 2012*. Retrieved 12. 04., 2014, from ttp://pewinternet.org/Reports/2013/Social-media-users.aspx

Dwyer, P. (2007). Measuring the value of electronic word-of-mouth and its impact in consumer communities. *Journal of Interactive Marketing, 21* (2), 63–79.

Egan, D., Remde, J. R., Gomez, L. M., Landauer, T. K., Eberhardt, J., & Lochbaum, C. (1989). Formative design-evaluation of SuperBook. *ACM Transactions on Information Systems, 7* (1), 30-57.

Fanning, B. (2009). Of Wikis, Blogs, and Tweets: The Use of Enterprise 2.0 in Standards Development. *Infonomics, July/August 2009*.

Fayolle, A., Kyro, P., & Ulijn, E. (2006). *Entrepreneurship Research in Europe.* Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishin Ltd.

Ferguson R., B. (2007). Oracle fuses Enterprise 2.0 middleware. *Eweek, 16*.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *elief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research.* Reading, MA, USA: Addison-Wesley.

Foucault, M. (1969). What is an Author?

Fry, N. (1974). *Fearful Symmetry.* Princeton University Press.

Fuchs, C. (2013). Critique of the political economy of Web 2.0 surveillance. In C. Fuchs, K. Boersma, A. Albrechtslund, & M. Sandoval, *Internet and surveillance: The*

challenges of Web 2.0 and social media (pp. 31-70). Routledge.

Gadamer, H. G. (1989). *Truth and Method 2nd rev. edition.* New York, NY, USA: Crossroad.

Gantz, J. (2010). *2010 Digital Universe Study, IDC White Papir.* Retrieved from http://gigaom.files.wordpress.com/2010/05/2010-digital-universe-iview_5-4-10.pdf

Gavrilis, D., Kakali, C., & Papatheodorou, C. (2008). Enhancing library services with Web 2.0 functionalities. *Research and Advanced Technology for Digital Libraries* , 148-159.

Gavrilović, E. (2010). Šta je to što publika želi – potreba za osmišljavanjem dodatnih muzejskih programa,. In *Muzejska publika u Srbiji.* Beograd: Zavod za proučavanje kulturnog razvoja.

Gibson, E. J., & Levin, H. (1975). *The Psychology of Reading.* Cambridge, MA, USA: MIT Press.

Golder, S. A., & Huberman, B. A. (2006). Usage patterns of collaborative tagging systems. *Journal of information science, 32* (2), 198-208.

Goodman, K. S. (1967). Reading: A psycholinguistic guessing game. *Literacy Research and Instruction, 6* (4), 126-135.

Gould, J. D., & Grischowsky, N. (1984). Doing the same work with hard copy and cathode ray tube computer terminals. *Human Factors, 26* (1984), 323-337.

Gould, J. D., Alfaro, L., Barnes, V., Finn, R., Grischowsky, N., Minuto, A., et al. (1987). Reading is slower form CRT displays than from paper: Attempts to isolate a single variable explanation. *Human Factors,, 29* (1987), 269-299.

Granovetter, M. (1973). The strength of weak ties. *American journal of sociology, 78* (6), 1360-1380.

Granovetter, M. (1983). The strength of weak ties: A network theory revisited. *Sociological theory, 1* (1), 201-233.

Grau, B., Ligozat, A., & Minard, A. (2009). Corpus study of kidney-related experimental data in scientific papers,. *Proceedings of Biomedical Inforamtion Extraction International Workshop*, (pp. 21-26). Borovets, Bulgaria.

Grubačić, S. (2006). *Aleksandrijski svetionik.* Sremski Karlovci: Izdavačka knjižarnica Zorana Stojanovića.

Grubor, G., Njeguš, A., & Ristić, N. (2010). Funkcionalno-neznednosni aspekti Veb 2.0 i Veb 3.0. *Acta facultatis medicae Naissensis, 27* (4).

Haas, C. (1996). *Writing Technology: Studies on the materiality of literacy.* N.J., USA: Mahwah.

Habib, M. (2006). Toward Academic Library 2.0: Development and Application of a Library 2.0 Methodology. *A Master's Paper for the M.S. in L.S degree, School of Information and Library Science of the University of North Carolina at Chapel Hill* . Chapel Hill, N.C., USA.

Hall, H., & Davison, B. (2007). Social software as support in hybrid learning environments: the value of the blog as a tool for reflective learning and peer support. *Library & Information Science Research, 29* (2), 163–187.

Hammond, M. (1999). Issues associated with participation in on line forums – the case of the communicative learner. *Education and Information Technologies, 4* (4), 353–367.

Hammond, T., Hannay, T., & Lund, B. (2004). The role of RSS in science publishing. *D-Lib Magazine, 10* (12), 1082-9873.

Hastings, R. (2010). A Year With Google Apps. *Computers in Libraries, 30* (4), 12-16.

Heinonen, J., & Korvela, K. (2007). *How about measuring intrapreneurship?* Retrieved 02. 17., 2014, from http://labsel.pesarosviluppo.it/Modules/ContentManagment/Uploaded/CMItemAttachments/How%20about%20measuring%20intrapreneurship.pdf

Hernon, P., & Altman, E. (2010). *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers.* USA: American Library Association.

Herring, S. (2005). Weblogs as a bridging genre. *Information Technology & People, 18* (2), 142–171.

Hill, M. E. (2003). *The development of an instrument to measure intrapreneurship: Entrapreneurship within the corporate setting, Doctoral dissertation.* Rhodes University, South African Repbulic.

Hinchcliffe, D. (2010). Enterprise 2.0: How Business is transforming in the 21st Century. In E. J, & H. S, *Enterprise 2.0* (pp. 21-45). Springer.

Hinchcliffe, D. (2007). *The State of Enterprise 2.0.* Retrieved 11. 14., 2013, from http://blogs.zdnet.com/Hinchcliffe/?p=143

Hisrich R., D., & Peters M., P. (1989). *Entrepreneurship: Starting, Developing and Managing a New Enterprise.* Homewood, IL, USA: BPI, Irwin.

Hornsby, J. S., Naffziger, D. W., Kuratko, D. F., & Montagno, R. V. (1993). An Interactive Model of the Corporate Entrepreneurship Process. *Entreepreneurship, Theory and Practice, 1993* (winter), 29-37.

IDC. (2010, 05.). *2010 Digital Universe Study.* Retrieved 09. 14., 2013, from http://gigaom.files.wordpress.com/2010/05/2010-digital-universe-iview_5-4-10.pdf

Iser, W. (1972). he reading process: A phenomenological approach. *New Literary History, 3* (2), 279 – 299.

Jaeschke, R., Marinho, L., Hotho, A., Schmidt-Thieme, L., & Stumme, G. (2007). Tag recommendations in folksonomies. In *Knowledge Discovery in Databases: PKDD 2007* (pp. 506-514). Berlin: Springer.

Jakić, G. (2014). *Terminologija organizacionih nauka.* Beograd: Fakultet organizacionih nauka.

Jakobson, R. (1960). *From Linguistics and Poetics.*

Jauss, H. R. (1982). The three horizons of Reading. In *Toward an Aesthetic of Reception.* Minneapolis, USA: University of Minnesota Press.

Jedd, M. (2008). AIIM. *E-doc Magazine* .

Jenkins, H. (2006). *Convergence culture.* New York, N.Y., SAD: New York University Press.

Johnson, C., & Mathews, B. P. (1997). The influence of experience on service expectations. *International Journal of Service Industry Management, 8* (4), 290 - 305.

Kane, G. C., & Fichman, R. G. (2009). The shoemaker's children: using wikis for information systems teaching. *MIS Quarterly, 33* (1), 1-17.

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons, 53* (1), 59–68.

Khandwalla, P. (1977). *The Design of Organizations.* New York, N.Y., USA: Harcourt Brace.

Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious!Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons, 54*, 241-251.

Kim, H. (2005). Blogs as the new media on the internet. *Review of Communication, 5* (2), 100–108.

Kim, Y., & Abbas, J. (2010). Adoption of Library 2.0 Functionalities by Academic Libraries and Users: A Knowledge Management Perspective. *The Journal of Academic Librarianship, 36* (3), 211–218.

Kintsch, W., & Van Dijk, T. (1978). Toward a model of text comprehension and production. *Psychological review, 85* (5), 363-394.

Klein, M. L., Peterson, S., & Simington, L. (1991). *Teaching Reading in the Elementary Grades.* Needham Heights, MA, USA: Allyn and Bacon.

Kodrić, L. (2010). Web 2.0 i biblioteka 2.0: Kako su Web 2.0 alati unaprijedili pristup objektima baštine? *2. medjunarodni simpozijum digitalizacija kulturne baštine Bosne i Hercegovine.*

Kohler-Kruner, H. (2009). Best practices for implementing Enterprise 2.0. *Infonomics, July/August*.

Kovačević, L., Begenišić, D., & Injac-Malbaša, V. (2014). *Rečnik bibliotekarstva i informacionih nauka*. (N. b. Srbije, Producer) Retrieved 12. 25., 2014, from www.rbi.nb.rs

Krivokapić, Đ., Perkov, B., Fondacija, S. D., & Krivokapić, N. (2014). *Regulatorni okvir za onlajn medije u Srbiji*. Retrieved 11. 20., 2014, from http://www.shareconference.net/sites/default/files/u741/regulatorni_okvir_za_onlajn_medije_u_srbiji_2_draft.pdf

Krstev, C., & Trtovac, A. (2014). Teaching Multimedia Documents to LIS Students. *The Journal of Academic Librarianship, 40* (2), 152-162.

Krstev, C., Obradović, I., Utvić, M., & Vitas, D. (2013). A system for named entity recognition based on local grammars. *Journal of Logic and Computation, 24* (2), 473-489.

Kulesza, A., & Shieber, S. M. (2004). A learning approach to improving sentence-level MT evaluation. *Proceedings of the 10th International Conference on Theoretical and Methodological Issues in Machine Translation.* Baltimore, MD, US.

Kuratko, D. F., & Montagno, R. V. (1989). Intrapreneurship: Developing innovation in the corporate culture. *Training and Development Journal, 43*, 83-85.

Kuratko, D. F., Montagno, R. V., & Hornsby, J. S. (1990). Developing an intrapreneurial assessment instrument for an effective corporate entrepreneurial environment. *Strategic Management Journal, 11*, 49-58.

Lanter, A. (2007). Web 2.0 at work. *Information Management Journal, 41* (4), 26-27.

Lazić, M. (2011). Veb 2.0 kao izazov onlajn izdanjima najznačajnijih dnevnih novina u Srbiji. *CM: časopis za upravljanje komuniciranjem, 6* (18), 77-106.

Leader-Chivee L, H. B. (2008). Networking the Way to Success: Online Social Networks for Workplace and Competitive Advantage. *People and Strategy, 32* (4).

Lee, H. (2005). Behavioral strategies for dealing with flaming in an online forum. *Sociological Quarterly, 46* (2), 385–403.

Leuf, B., & Cunningham, W. (2001). *The Wiki Way: Collaboration and Sharing on the Internet,*. Reading, MA, USA: Addison-Wesley.

Levine, J. (2005). *Hello, Library 1.0 World!,*. Retrieved 02. 17., 2014, from www.alatechsource.org/blog/2005/10/hello-library-10-world.html

Li, H., Kumaran, A., Zhang, A., & V, P. (2009). Whitepaper of NEWS 2009 Machine Transliteration Shared Task. *Proceedings of the 2009 Named Entities Workshop, ACL-IJCNLP 2009*, (pp. 19-26). Suntec, Singapore.

Library planet. (2007, 07. 30.). *Longing for Library 1.0*. Retrieved 03. 30., 2014., from http://www.libraryplanet.com/2007/07/30/longing

Licklider, J. C. (1960). Man-Computer Symbiosis. *IRE Transactions on Human Factors in Electronics, HFE-1*, 4-11.

Llosa, S., Chandon, J., & Orsingher, C. (1994). SERVQUAL: presentation, criticism and study of scale dimensionality. *Proceedings of the 3rd International Research Seminar in Service Management*, (pp. 480-506). La-Londe-les-Maures, France.

Luo, L. (2009). Web 2.0 Integration in Information Literacy Instruction: An Overview. *The Journal of Academic Librarianship, 36* (1), 32–40.

Maness, J. (2006). Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries. *Webology, 3* (2).

Manimala, J. M., Jose, P. D., & Thomas, K. R. (2006). Innovation and intrapreneurship: insights from public sector. *Vikalpa, 31* (1), 49-60.

Marinho, L. B., & Schmidt-Thieme, L. (2008). Collaborative tag recommendations. In *Data Analysis, Machine Learning and Applications* (pp. 533-540). Berlin: Springer.

Mathewson, G. C. (1985). Model of attitude influence upon reading and learning to read. In H. Singer, & R. B. Ruddell, *Theoretical models and processes of reading.* International Reading Association.

Mazić, G., & Mazić, B. (2007). Library 2.0: Do we believe our users?. *Glasnik Narodne biblioteke Srbije, 1*, 35-43.

McAfee, A. (2009). *Enterprise 2.0: New Collaborative Tools for Your Organization's Toughest Challenges.* Boston, MA, USA: Harvard Business Press.

McAfee, A. (2006). Enterprise 2.0: The dawn of emergant colalboration. *MIT Sloan management Review, 47* (3), 21–28.

McCarthy, C. P. (1999). *Reading theory as a microcosm of the four skills.* Applied Linguistics Series.

McCarthy, D., Koeling, R., Weeds, J., & Carroll, J. (2004). Finding predominant word senses in untagged text. *Proceedings of the 42nd Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics*, (pp. 280-287). Barcelona, Spain.

McCord, M. C., Murdock, J. W., & Boguraev, B. K. (2012). *Deep parsing in Watson.* Retrieved 11. 20., 2014, from http://brenocon.com/watson_special_issue/03%20Deep%20parsing.pdf

McLuhan, M. (1964). *Understandig media. The Extensions of Man.* New York, N. Y., USA: MIT Press.

Menzel, H. C. (2008). *Entrapreneurship-conductive culture in industrial R&D : the*

design of a simulation game to create awareness and provide insight. Eindhoven: Technische Universiteit Eindhoven.

Mitrić, M. (2014). Digitalne kolekcije u bibltioekama Srbije. *Zbronik radova konferencije Biblionet Dani matičnih biblioteka Srbije 2014*, (pp. 53-70).

Mons, B., & Velterop, J. (2009). Nano-Publication in the e-Science Era. *Workshop on Semantic Web Applications in Scientific Discourse (SWASD 2009).*

Muter, P., Latremouille, S., Treunit, W., & Beam, P. (1982). Extended reading of continuous text on television screens. *Human Factors, 24* (1982), 501-508.

Nielsen, J. (2009). *Participation Inequality: Encouraging More Users to Contribute.* Retrieved 06. 26., 2014, from www.useit.com/alertbox/participation_inequality.html

Nunan, D. (1991). *Language Teaching Methodology.* Hertfordshire: Prentice Hall International.

O'Hara, K., & Abigail, S. (1997). Comparison of Reading Paper and On-Line Documents. *Proceedings of CHI97*, (pp. 335-342). Atlanta, GA., USA,.

O'Reilly, T. (2005). *What Is Web 2.0*. Retrieved 10. 03., 2013, from http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html#mememap

Pai, K., & Sepp, A. (2013). *A New Type of Co-operation between Memory Institutions – Crowdsourcing: In 10 Days, 100 Old Photos were recognised by 1,000 FB Followers, poster presentation at Liber 2013 conference*. Retrieved 12. 07., 2014, from https://www.liber2013.de/index.php?id=69#c201

Paine, K. D., & Lark, A. (2005). How to measure blogs and other consumer generated media and what to do with the data once you have it. *8th International Public Relations Research Conference.* Miami, FL.

Pašćanović, L. (2008). *Veb 2.0 i upravljanje sadržajem pomoću Joomla! platforme, diplomski-master rad.* Retrieved 11, 28,, 2014, from http://gim.ftn.uns.ac.rs/radovi/msc_radovi/MSC_LazarPascanovic.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 61* (1), 12-40.

Pardamean, B., & Susanto, M. (2012). ssessing User Acceptance toward Blog Technology Using the UTAUT Model. *nternational Journal of Mathematics and Computers in Simulation, 1* (6), 203-212.

Parker, K., & Chao, J. (2007). Wiki as a teaching tool. *Interdisciplinary Journal of e-learning and Learning Objects, 3* (1), 57-72.

Paroutis, S., & Saleh, A. (2009). Determinants of knowledge sharing using Web 2.0

technologies. *Journal of Knowledge Management, 13* (4), 52-63.

Pearson, P. D. (1984). *Handbook of Reading Research.* New York, N. Y., USA: Longman.

Pearson, P. D., & Tierney, R. J. (1984). On Becoming a Thoughtful Reader: Learning to Read Like a Writer. In A. C. Purves, & O. S. Niles, *Becoming Readers in a Complex Society.* The National Society For The Study Of Education.

Perfetti, C. A. (1999). Comprehending written language: A blueprint of the reader. In C. Brown, & P. Hagoort, *The neurocognition of language processing.* London, UK: Oxford University Press.

Pilipović, D., Pilipović, M., & Vidović, D. (2010). Upotreba Science 2.0 pristupa u tehničkim naukama. *18. Telekomunikacioni forum TELFOR 2010 Srbija, Beograd, novembar 23.-25., 2010*, (pp. 1153-1156). Beograd.

Pin, W. W. (2008). Library 2.0: The New E-World Order. *Public Library Quarterly, 27* (3), 244 – 246.

Pinchot, G. (2010). *Who is Gifford Pinchot*. Retrieved 2. 17., 2014, from www.pinchot.com/2010/01/who-is-gifford-pinchot.html

Pookulangara, S. (2012). Culture and Social Media: Changing Service Expectations. In *Service Management* (pp. 185-205). New York: Springer.

Porta, M., House, B., Buckley, L., & Blitz, A. (2008). Value 2.0: eight new rules for creating and capturing value from innovative technologies. *Strategy & Leadership, 31* (6), 448-483.

Poulet, G. (1969). Phenomenology of Reading. *New Literary History, 1* (1), 53-68.

Pričić, T. (1992). Transkripcioni rečnikengleskih ličnih imena.

Radovanović, D. (2010). Internet paradigm, structure, and dynamics of online social networks: Facebook and young adults in Serbia. *Pancčevacko čitalište, 3* (17), 20-26.

Rasskin-Gutman, D. (2009). *Chess Metaphors: Artificial Intelligence and the Human Mind.* MIT Press.

Redden, C. (2010). Social Bookmarking in Academic Libraries:Trends and Applications. *The Journal of Academic Librarianship, 36* (3), 219–227.

Resnick, L., & Weaver, P. (1979). *Theory and Practice of Early Reading, Volumes I-III.* Hillsdale, N. J., USA: Erlbaum.

Richardson, J., Dillon, A., McKnight, C., & Saadat-Samardi, M. (1988). The manipulation of screen presented text: experimental investigation of an interface incorporating a movement grammar. In *HUSAT Memo 431.* Loughborough University of Technology.

Rodzvilla, J. (2010). New Title Tweets: Using Twitter and Microsoft Excel to Broadcast New Title Lists. *Computers in Libraries, 30* (5), 26-30.

Rosenblatt, L. (1968). *Literature as Exploration.* New York, N. Y., USA: Appleton-Century.

Rosenblatt, L. (1978). *The Reader, The Text, The Poem: The Transactional Theory of the Literary Work.* Carbondale, IL, USA: Southern Illinois University Press.

Rumelhart, D. E. (1977). Toward an interactive model of reading. In S. Dornic, *Attention and Performance IV.* New York, N. Y., USA: Academic Press.

Rupp, C. J., Copestake, A., Corbett, P., & Waldron, B. (2007). Integrating general-purpose and domain-specific components in the analysis of scientific text. *Proceedings of the UK e-Science Programme All Hands Meeting AHM2007.* Nottingham, UK.

Salamon-Cindori, B. (2011). Trebaju li knjižnicama društvene mreže: iskustvo Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. *Kemija u industriji, 60* (11), 562-563.

Samuels, S., & Kamil, M. (1984). Models of the reading process. In P. Pearson, *Handbook of Reading Research* (pp. 185–224). New York, N. Y., USA: Longman.

Schafer, U., & Kiefer, B. (2011). Advances in Deep Parsing of Scholarly Paper Content. In R. Bernardi, S. Chambers, B. Gottfried, F. Segond, & I. Zaihrayeu, *Advanced Language Technologies for Digital Libraries* (pp. 135-153). Springer.

Schafer, U., Uszkoreit, H., Federmann, C., Marek, T., & Zhang, Y. (2008). Extracting and Querying Relations in Scientific Papers on Language Technology. *Proceedings of the Sixth International Conference on Language Resources and Evaluation LREC'08.*

Sharma, P., & Chrisman J., J. (1999). Toward a reconcilation of the definitonal issues in the field of corporate entrepreneurship. *Entrepreneurship Theory and Practice, 23* (3), 11-27.

Simon, N. (2010). *Participatory museum.*

Singer, H., & Ruddell, R. (1976). *Theoretical Models and Processes of Reading.* Newark: International Reading Assoc.

Slevin, D., & Covin, J. (1991). A conceptual model of entrepreneurship as firm behavior. *Entrapreneurship Theory and Practice, 16* (1), 7-25.

Slevin, D., & Covin, J. (1989). Juggling entrepreneurial style and organization structure – how to get your act together. *Sloan Management Review, 31* (2), 43-53.

Slevin, D., & Covin, J. (1986). The development and testing of an organizational-level entrepreneurship scale. In R. Ronstadt, *Frontiers of Enterpreneurship Research* (pp. 628-639). Wellesley: Babson College.

Small business notes. (n.d.). *History of Intrapreneurship*. Retrieved 02. 17., 2014, from

www.smallbusinessnotes.com/choosing/intrapreneurship/inthistory.html

Sofronijević, A. (2007). *Unutrašnje preduzetništvo i virtuelizacija biblioteka, Diplomski rad.* Fakultet organizacionih nauka Univerziteta u Beogradu.

Sofronijević, A. (2007). Web 2.0 and librarianship in Serbia: A chance for development or an unknown thing. *Glasnik Narodne biblioteke Srbije, 1*, 15-33.

Sofronijević, A. (2010). *Značaj unutrašnjeg preduzetništva za implementaciju koncepta Preduzeće 2.0, Master rad.* Fakultet organizacionih nauka Univerziteta u Beogradu.

Sofronijević, A., Milićević, V., & Ilić, B. (2010). Implications of the new concept of Enterprise 2.0 on contemporary management. *Tehnika-Menadžment, 60* (4), 1-5.

Sofronijević, A., Milićević, V., & Ilić, B. (2013). Savremeni menadžment i promene vezane za automatizaciju intelektualnih poslova. *Tehnika, 3*, 533 - 539.

Stanovich, K. E. (1980). Toward an interactive-compensatory model of individual differences in the development of reading fluency. *Reading Research Quarterly, 16*, 32-71.

Stevenson, H. H., & Jarillo, J. C. (1990). A Paradigm of Entrepreneurship: Entrepreneurial Management. *Strategic Management Journal, 11* (Special Issue), 17-27.

Stokić Simončić, G., & Vuksan, V. (2012). The role of social networks in the evaluation of library services. *Proceedings of the Conference on Knowledge, Education and Media (FAM),* (pp. 237-244). Novi Sad: Faculty of Management.

Stokić, G., & Vučković, Ž. (2003). *Menadžment u bibliotekama.* Beograd: izdanje autora.

Stokić, G., & Vučković, Ž. (2007). *Upravljanje bibliotekama u dobu znanja.* Istočno Sarajevo: Gradska biblioteka.

Sudarević, T. (2011). Viralni marketing u sklopu web 2.0 marketing strategije. In N. Janićijević, & S. Lovreta, *Novi metodi menadžmenta i marketinga u podizanju konkurentnosti srpske privrede* (pp. 191-203). Beograd: Centar za izdavačku delatnost Ekonomski fakultet Beograd.

Takeshima, R., & Watanabe, T. (2010). Extraction of co-existent sentences for explaining figures toward effective support for scientific papers reading. *Proceedings of the 14th international conference on Knowledge-based and intelligent information and engineering systems (Part IV)*, (pp. 230-239).

Tapscott, D. (2006). *Winning with Enterprise 2.0.* New Paradigm Learning Corporation.

Tarafdar, M., D'Arcy, J., Turel, O., & Gupta, A. (2014). The Dark Side of Information Technology. *MIT Sloan Management Review, 56* (2).

Tikkanen, H. (2009). Exploring virtual worlds: success factors in virtual world

marketing. *Management Decision, 27* (8), 1357–1381.

Tonkin, E. (2005). Making the case for a wiki. *Ariadne, 42*.

Tracy, D. H., & Morrow, L. M. (2006). *Lenses on Reading.* New York, N.Y, USA: The Guilford Press.

Trifunović, B. (2006). Internet u srpskom bibliotekarstvu i novi veb sajt biblioteke u Čačku. *Glas biblioteke, 13*, 5-16.

Trišić, M., Lukić, L., & Milosavljević, B. (2014). Web analitika društvenih mreža. *Trendovi u poslovanju, 2* (4), 55-64.

Turel, O., Serenko, A., & Bontis, N. (2011). Family and work-related consequences of addiction to organizational pervasive technologies. *Information & Management, 48* (2), 88-95.

Ulijn, J., & Menzel, H. (2004). Conceptualizing and Measuring Intrapreneurship: A French vs. an Anglo-Germanic Way of Paradigming.

Underwood, G., & Batt, V. (1996). *Reading and Understanding.* Oxford: Blackwell.

Vasić, M. (2013). Promena potreba korisnika biblioteke usled promena konceptualizacije doživljaja vremena i informacije pod uticajem savremenih tehnologija. *Infoteka, 14* (2), 18-36.

Vasiljević, M. (2009). Diseminacija stručnih, elektronski dostupnih informacija na Fakultetu političkih nauka u Beogradu. *Pančevačko čitalište, 15*, 23-26.

Venezky, R. L. (1984). The history of reading research. In P. Pearson, *Handbook of Reading Research* (pp. 3–38). New York, N. Y. , USA: Longman.

Vesper, K. H. (1989). *New Venture Strategies.* Englewood Cliffs, N. J., USA: Prentice-Hall.

Vitas, D., Popović, L., Krstev, C., Obradović, I., Pavlović-Lažetić, G., & Stanojević, M. (2012). *The Serbian Language in the Digital Age* (META-NET White Paper Series ed.). (G. &. Rehm, Ed.) Springer.

Voss, J. (2007). *Tagging, folksonomy & co-renaissance of manual indexing?* Retrieved 12. 05., 2014, from http://arxiv.org/pdf/cs/0701072.pdf

Vraneš, A. (2004). *Visokoškolske biblioteke.* Beograd: Univerzitetska biblioteka "Svetozar Marković'.

Wagner, C. (2004). Wiki: A technology for conversational knowledge management and group collaboration. *The Communications of the Association for Information Systems, 13* (1), 264-290.

Wagner, C., & Schroeder, A. (2010). Capabilities and Roles of Enterprise Wikis in

Organizational Communication,. *Technical Communication, 57* (1), 68.

Wang, W. T., & Wei, Z. H. (2011). Knowledge sharing in wiki communities: an empirical study. *Online Information Review, 35* (5), 799-820.

Weibel, D., Wissmath, B., Habegger, S., Steiner, Y., & Groner, R. (2008). Playing online games against computer vs. human-controlled opponents: Effects on presence, flow, and enjoyment. *Computers in Human Behavior, 24*, 2274-2291.

Wielemaker, M., Elfring, T., & Volberda, H. (2000). Strategic renewal in large European firms: Investigating viable trajectories. *Organization Development Journal., 18* (4), 49.

Williams, K., & Keen, D. (2009). *Public Participation in Arts.* Retrieved 05. 22., 2014, from www.arts.gov/research/ResearchReports_chrono.html

Williams, R. D. (2013). A Tangle of Tags: The Impact of User-generated Tagging in Public Library Catalogs. *ASIST 2013, November 1-6, 2013.* Montreal, Quebec, Canada.

Wimsatt, W. K., & Beardsley, C. (1946). The Intentional Fallacy. *The Sewanee Review, 54* (3), 468-488.

Winn, P. (2009). *State of the blogosphere 2008*. (Technorati) Retrieved 12. 05., 2014, from http://technorati.com/blogging/article/state-of-the-blogosphere-introduction

Wright, J. (2006). *Blog marketing.* New York, N. Y., USA: McGraw-Hill.

Wright, P., & Lickorish, A. (1983). Proof-reading texts on screen and paper. *Behaviour and Information Technology, 2*, 227-235.

Wyld, C. D. (2008). Management 2.0: a primer on blogging for executives. *Management Research News, 31* (6), 448-483.

Xu, C., Ouyang, F., & Chu, H. (2009). The Academic Library Meets Web 2.0: Applications and Implications. *The Journal of Academic Librarianship, 35(324–331), 4*.

Yang, D., Piergallini, M., Howley, I., & Rose, C. (2014). Forum thread recommendation for massive open online courses. *Proceedings of 7th International Conference on Educational Data Mining.*

Zahra, S. A. (1993). Envirnoment, corporate enrepreneurship and financial outcomes: a taxonomic approach. *Journal of Business Venturing, 8* (4), 319-340.

Zahra, S. A. (1991). Predictors and financial outcomes of corporate enrepreneurship: an exploratory study. *Journal of Business Venturing, 6* (4), 259-285.

Zahra, S. A., & Covin, J. G. (1995). Contextual influences on the corporate enrepreneurship – performance relationship: a longitudinal analysis. *Journal of Business Venturing, 10* (1), 43-58.

Zampetakis, L. A., & Moustakis, V. (2007). Entrepreneurial behaviour in the Greek

public sector. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research, 13* (1), 19-38.

Zhang, Y., & Clark, S. (2011). Syntax based grammaticality improvement using CCG and guided search. *Proceedings of the 2011 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing*, (pp. 1147-1157). Edinburgh, Scotland, UK.

Zhao, D., & Rosson, M. B. (2009). How and why people Twitter: the role that micro-blogging plays in informal communication at work. *Proceedings of the ACM 2009 international conference on Supporting group work.* ACM.

Додаци

Као посебна целина сабрани су сви подаци прикупљени током истраживања, као и елементи, као што је на пример визуелни идентитет Интернет анкете, важни за спровођење истраживања. На овај начин поред увида у комплетан истраживачки материјал и прикупљене податке, презентују се и подаци који нису до краја директно реферисани у тексту рада, као што су, на пример, коментари на одговоре у Интернет анкети, а који су били важан део утврђивања квалитативног аспекта проучаваног феномена. Од посебног су значаја подаци прикупљени током друге и треће фазе истраживања, а који су презентовани у целини, уз анонимизирање релевантних података који откривају идентитет установе или појединаца који су узели учешће у истраживању. Одређени подаци презентовани су на енглеском језику, који је коришћен као једини језик истраживања, осим у библиотекама у којима су испитаници разумели српски језик, а чији је број у истраживању мали. Како би сачували све елементе података презентујемо податке у оригиналу, на енглеском језику, а за веће језичке целине, као што су на пример садржај Интернет упитника, презентујемо и превод на српски језик, ради језичке целовитости дисертације.

Д1 Преглед плана и реализације истраживања концепта Предузеће 2.0 у библиотекама Европе

План истраживања финализован је почетком октобра 2010. године и предвиђао је три фазе истраживања. У оквиру прве фазе од октобра до децембра 2010. године припремљен је Интернет упитник на енглеском језику, осмишљен визуелни идентитет истраживања, проучене могућности достављања упитника путем Интернета и одабрана и тестирана опција која је касније коришћена, сервис SurveyMonkey. Почетком децембра 2010. године договорена је сарадња библиотечких удружења LIBER и IFLA и непосредно пред почетак сезоне божићних празника 2010. године упућена је молба члановима ових удружења, преко листа за комуникацију електронском поштом, да попуне Интернет упитник. Овакав временски оквир одабран је јер се претпостављало да је интензитет редовних послова у овом периоду године најмањи и да ће више испитаника бити спремно да попуни Интернет упитник. Упитник је дистрибуиран уз поруку на енглеском језику коју преносимо у целини, а затим презентујемо и превод поруке на српски језик.

Dear LIBER member,

My name is Adam Sofronijevic. I am a librarian at the University library in Belgrade, Serbia, responsible for digitization and development of new library services. I conduct a survey on the usage of Web 2.0 technologies implemented in libraries for professional purposes and the changes affecting the reading process because of the Web 2.0 technologies and various reading devices.Your help in filling out the survey on the topic is much needed. The results will be published in my PhD thesis ‘New paradigm of library collaboration’. I kindly ask you to forward this message to a person responsible for web 2.0 technologies, e-book readers and collaboration in reading software usage in your library, so that he/she might fill the survey at http://www.surveymonkey.com/s/NPoLCs

I would also like to pinpoint those libraries that are willing to share their experiences and knowledge in these topics further with me. I would like to make a short visit to some of those libraries during 2011 and gather more data by means of questionnaire and interviews. Such a visit will not involve any expenses for your library

except a few working hours of your employees. If you are willing to welcome me please fill in the contact data in the survey.

Thank you very much in advance.

Best regards,
Adam Sofronijevic

Драги чланови LIBER-а,

Ја се зовем Адам Софронијевић и библиотекар сам у Универзитетској библиотеци у Београду у Србији, одговоран сам за дигитализацију и развој нових библиотечких услуга у мојој библиотеци. Спроводим истраживање о коришћењу Веб 2.0 технолгија примењених у библиотекама у професионалне сврхе и променама у процесу читања које настају услед примена Веб 2.0 технологија и различитих уређаја за електронско читање. Ваша помоћ у испуњавању ове анкете била би добродошла. Резултати истраживања биће објављени као део моје докторске тезе „Нова парадигма сарадње у библиотекама“. Најљубазније Вас молим да проследите ову поруку особи одговорној за Веб 2.0 технологије, електронске читаче и софтвере за читање у Вашој библиотеци, како би он/она могли да попуне упитник који се налази на адреси http://www.surveymonkey.com/s/NPoLCs

Ја такође желим да идентификујем оне библиотеке које су спремне да додатно поделе своју експертизу и знање о овим темама са мном. Ја бих желео да кратко посетим те библиотеке током 2011. године и сакупим више података путем упитника и кроз разговор. Оваква посета не би укључивала никакве трошкове за Вашу библиотеку осим неколико радних сати Ваших запослених. Уколико сте спремни да ме примите у својој библиотеци молим Вас попуните контакт податке у упитнику.

Велико хвала унапред.

Срдачан поздрав,
Адам Софронијевић

Упитник је био доступан путем Интернетеа наредна три месеца, односно до последње недеље марта 2011. године. По затварању такозваног колектора, односно услуге сервиса SurveyMonkey, идентификовано је 168 валидно попуњених упитника. На основу њих је планирана друга фаза истраживања која је спроведена у периоду од априла 2011. до јуна 2012. године. Иако је првобитно планирано да се све посете библиотекама реализују током 2011. године због разлога материјалне природе ова фаза истраживања је продужена за 6 месеци како би се обишле све планом предвиђене библиотеке. Тачни датуми посета библиотекама дати су у одељку 9.6. Од јуна 2011. до септембра 2012. траје трећа фаза истраживања, кроз виртуелне контакте путем Интернета са библиотекама које су посећене, ради прикупљања додатних података. Детаљни подаци о овој фази истраживања презентовани су у одељку 9.7. У овој фази истраживања планиран је најмање један контакт са сваком библиотеком која је претходно посећена, ради потврде релевантности добијених података, али је у свим случајевима број остварених контаката био већи, захваљујући пре свега практично бесплатној комуникацији путем Интернета и љубазности испитаника.

Предочени план истраживања није у великој мери одступао од његове ралиазације, осим у другој фази истраживања, када је из разлога техничке остваривости дела истраживања морало доћи до продужетка укупне дужине трајања ове фазе за шест месеци, чиме је и трећа фаза истраживања продужена за приближно исти период. Ово није битније утицало на релевантност прикупљених података и ток истраживања.

Д2 Лого и други визуелни елементи истраживања

Важни елементи визуелног идентитета истраживања представља персонализована Интернет адреса упитника где акроним NpoLCs носи значење New Paradigm of Library Collaboration survey.

http://www.surveymonkey.com/s/NPoLCs

Слика 13 Лого истраживања

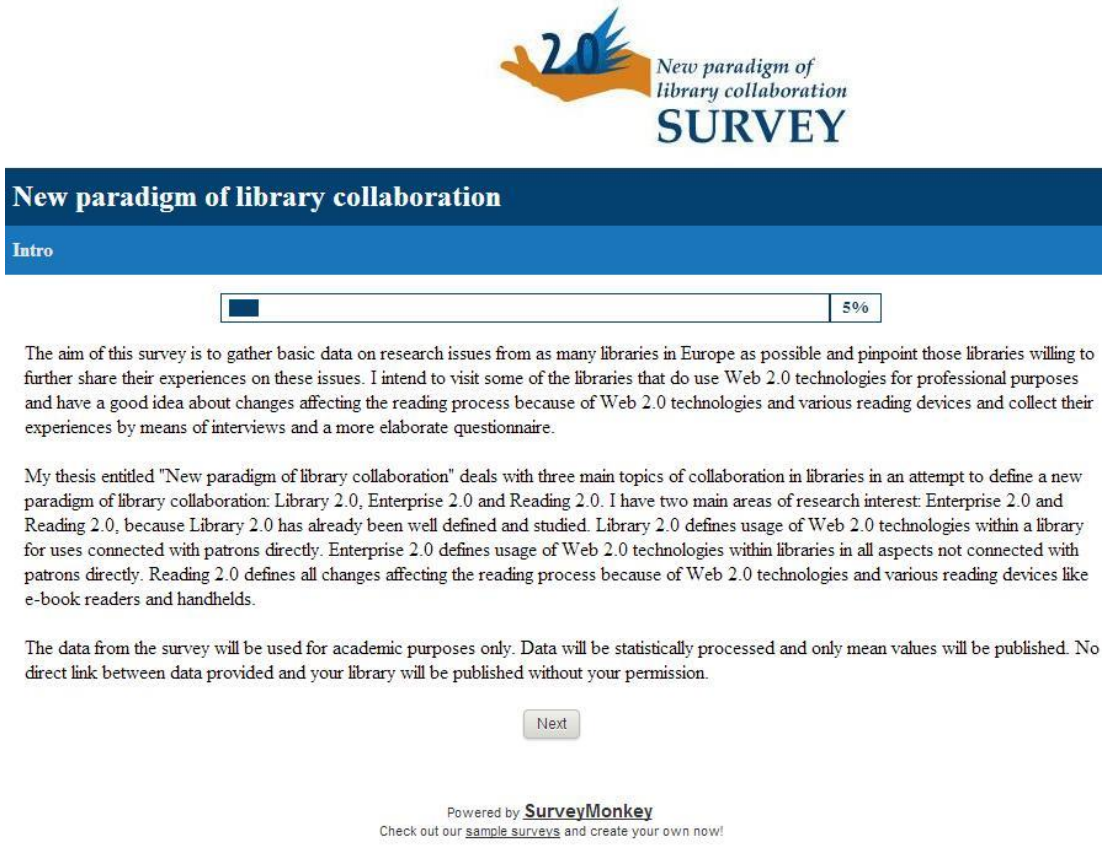
Боје коришћене у Интернет упитнику и истраживању су одабране после пажљивог разматрања и неколико проба. Коришћена је следећа палета боја:

Тамно плава
r 005
g 067
b 113
Светло плава
r 027
g 117
b 187
Наранџаста
r 213
g126
b 031

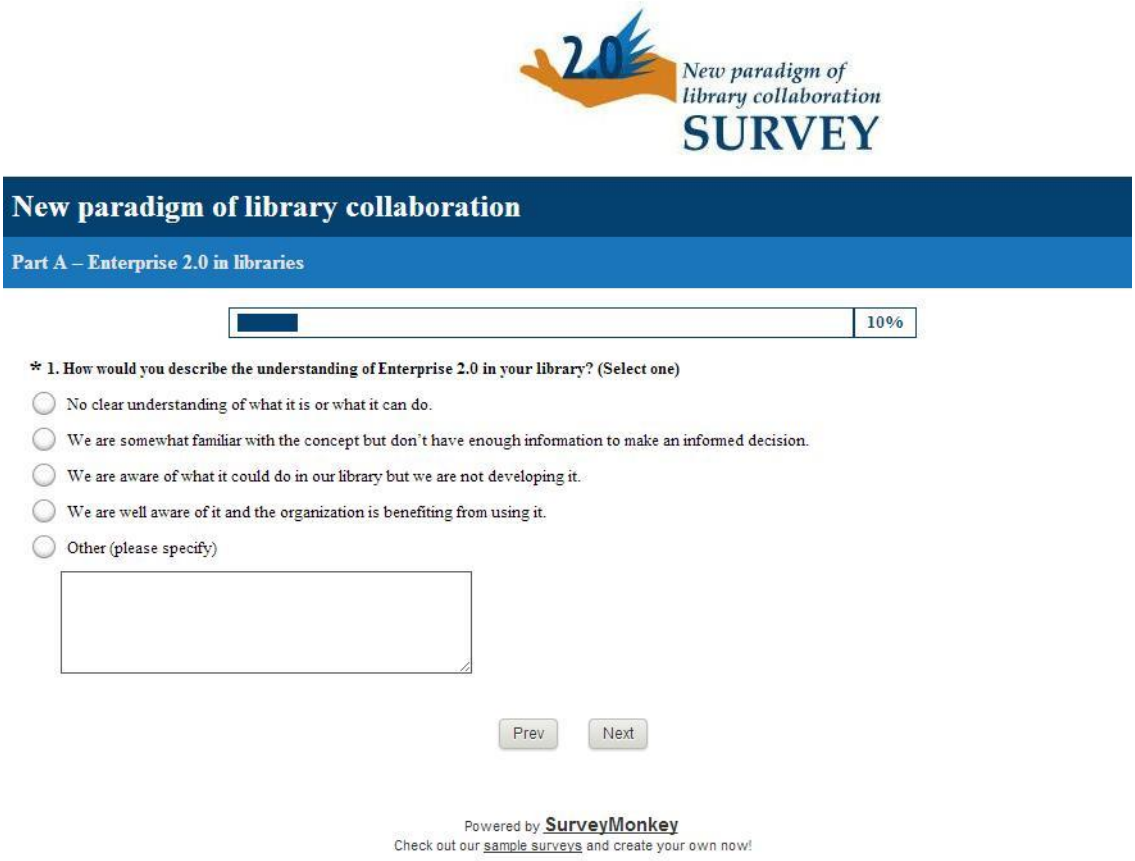
Фонт коришћен у Интернет упитнику и истраживању је *Palladino*, који је

одабран после неколико проба и који са приказаном палетом боја чини важне елементе визуелног идентитета Интернет упитника.

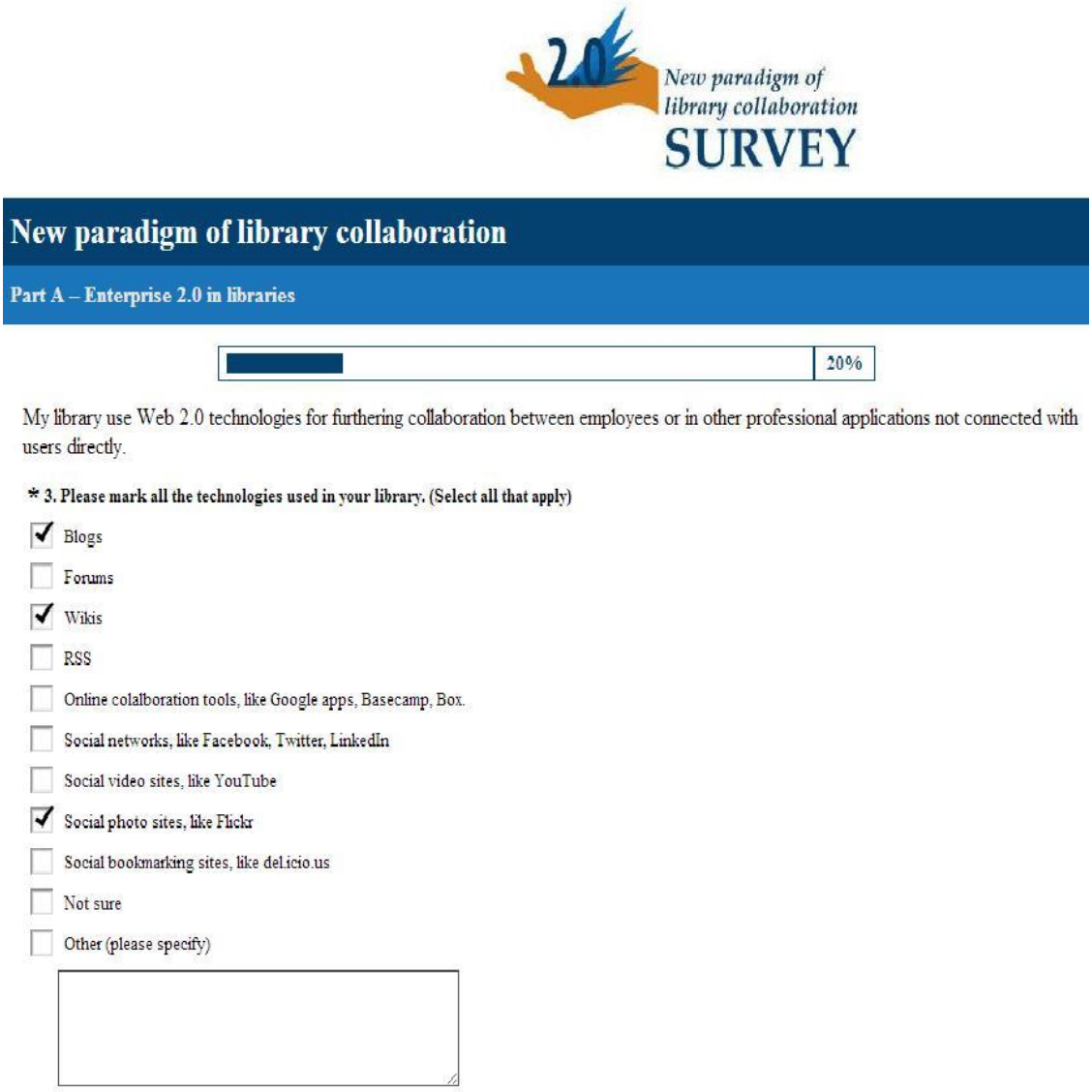
Као илустрацију визуелног идентитета Интернет упитника прилажемо неколико слика екрана на којима је приказан Интернет упитник на сервису SurveyMonkey. Приказано је укупно 7 слика које су илустративне за различите делове и функционалности Интернет упитника. Важно је напоменути да слике екрана не преносе у потпуности визуелни идентитет Интернет упитника.



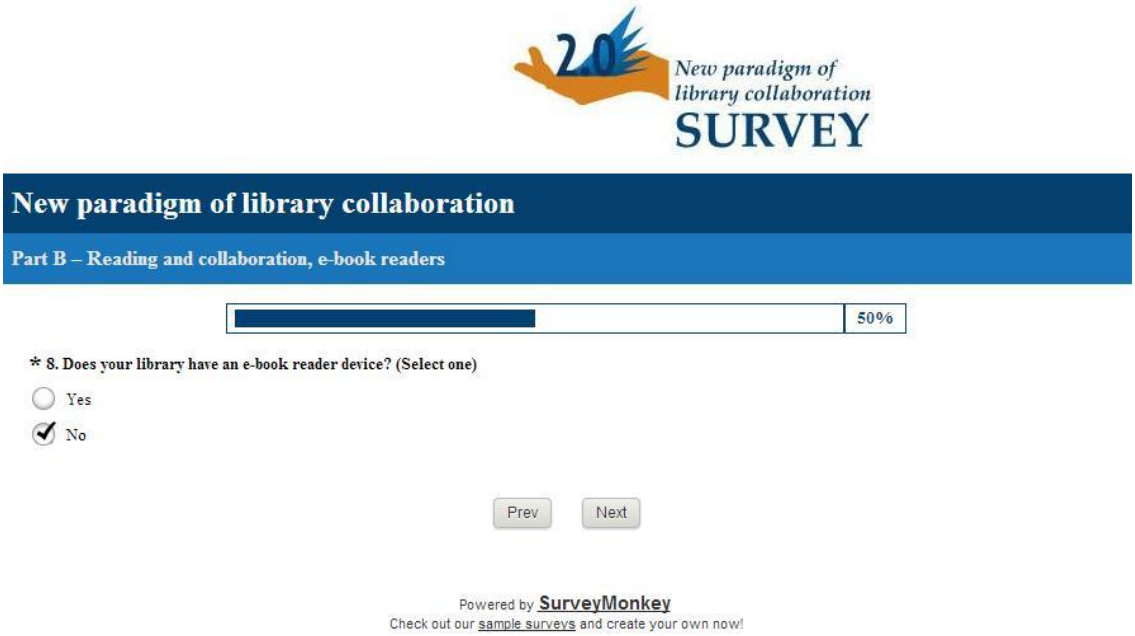
Слика 14 Уводни текст Интернет упитника



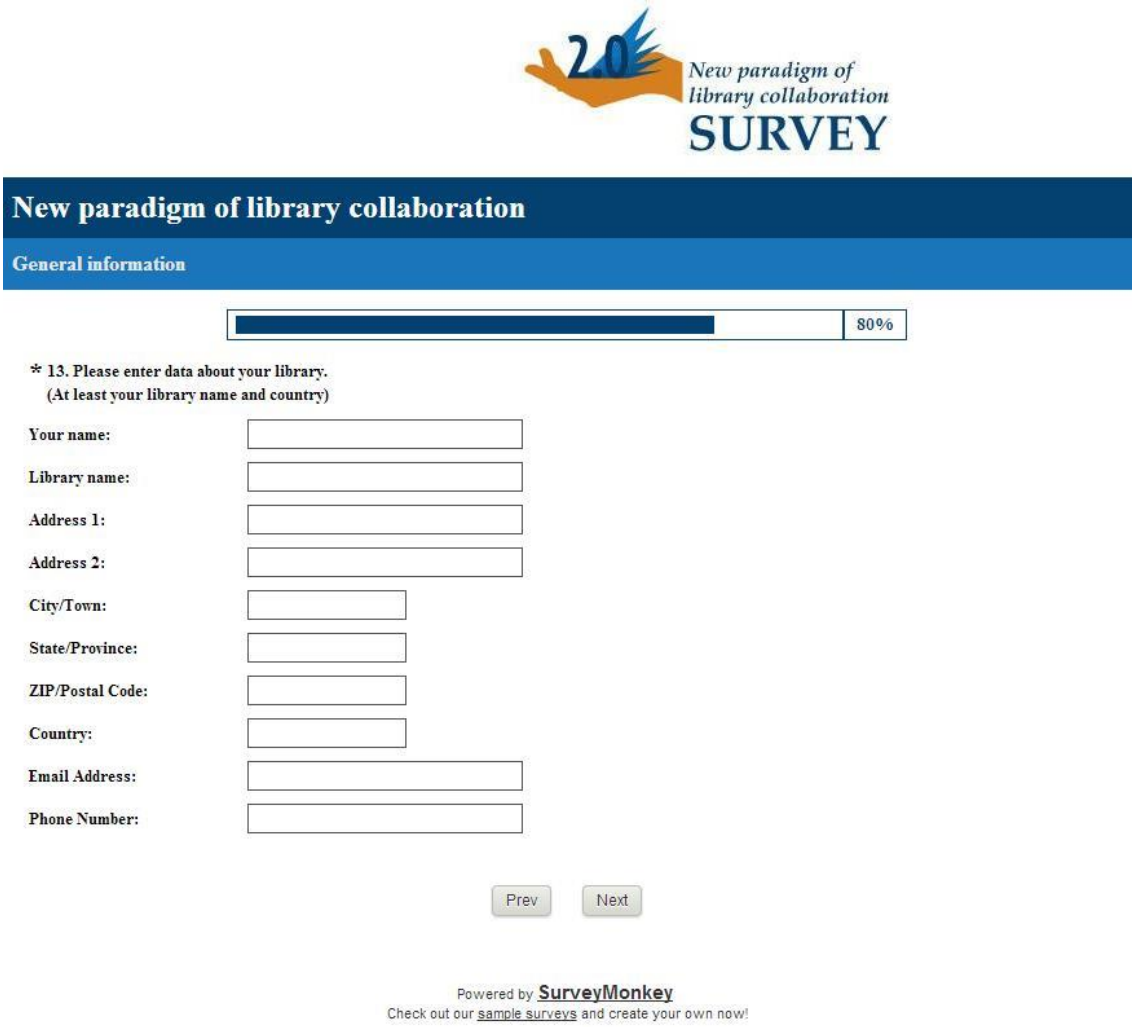
Слика 15 Пример питања са једним одговором из првог дела Интернет упитника



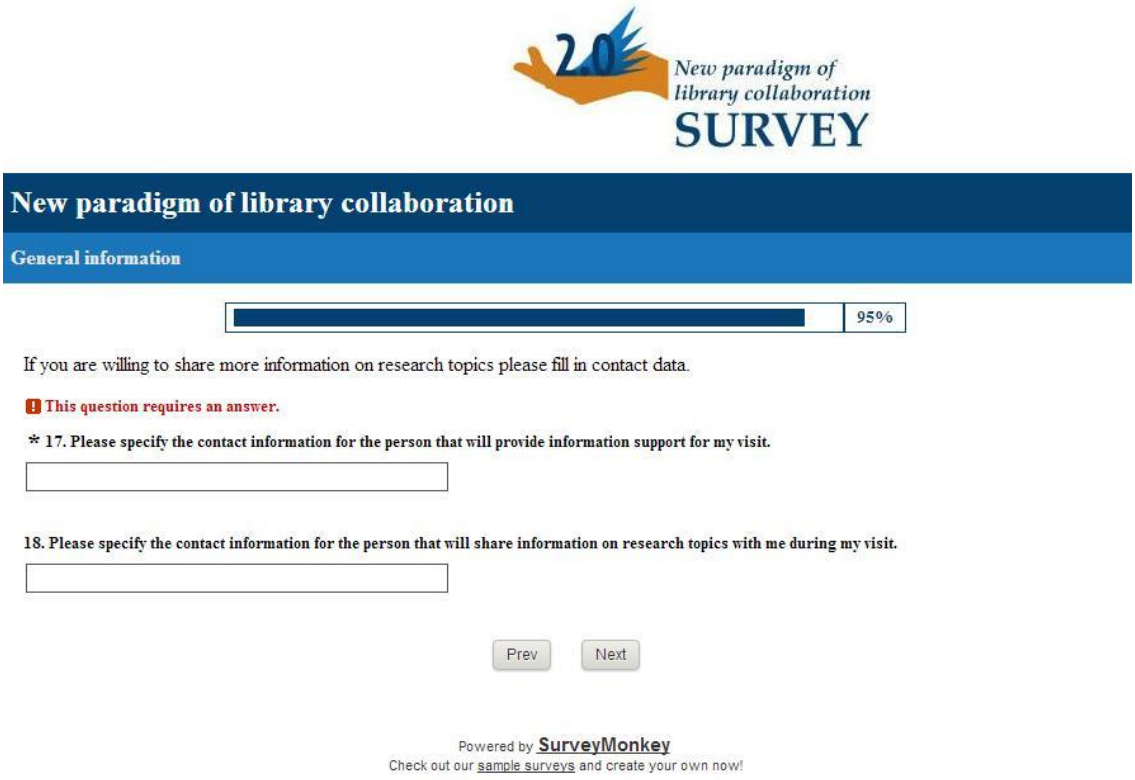
Слика 16 Пример питања са више могућих одговора из првог дела Интернет упитника



Слика 17 Пример питања са једним одговором из другог дела Интернет упитника



Слика 18 Пример поља за унос података о испитанику из трећег дела Интернет упитника



Слика 19 Пример поља за унос података са обавезним пољима из трећег дела Интернет упитника

Слика 20 Завршна порука за испитаника Интернет упитника

Д3 Текст Интернет упитника

У истраживању је коришћен Интернет упитник који је дистрибуиран преко сервиса *SurveyMonkey*. Овим каналом дистрибуирана је енглеска верзија упитника, као главни инструмент у првој фази истраживања. Српска верзија је коришћена у припремне сврхе, као и у неформалним контактима са колегама са простора региона као пратећи елемент истраживања.

Д3.1 Енглеска верзија Интернет упитника

New Paradigm of Library Collaboration Survey

Intro

The aim of this survey is to gather basic data on research issues from as many libraries in Europe as possible and pinpoint those libraries willing to further share their experiences on these issues. I intend to visit a dozen libraries that do use Web 2.0 technologies for business purposes and have a good idea about changes affecting the reading process because of Web 2.0 technologies and various reading devices and collect their experiences by means of interviews and a more elaborate questionnaire.

My thesis deals with three main topics of collaboration in libraries in an attempt to define a new paradigm of library collaboration: Library 2.0, Enterprise 2.0 and Reading 2.0. I have two main areas of research interest: Enterprise 2.0 and Reading 2.0, because Library 2.0 has already been well defined and studied. Library 2.0 defines usage of Web 2.0 technologies within a library for uses connected with patrons directly. Enterprise 2.0 defines usage of Web 2.0 technologies within libraries in all aspects not connected with patrons directly. Reading 2.0 defines all changes affecting the reading process because of Web 2.0 technologies and various reading devices like e-book readers and handhelds.

The data from the survey will be used for academic purposes only. Data will be statistically processed and only mean values will be published. No direct link between data provided and your library will be published without your permission.

Part A – Enterprise 2.0 in libraries

1. How would you describe the understanding of Enterprise 2.0 in your library? (Select one)

No clear understanding of what it is or what it can do
We are somewhat familiar with the concept but don’t have enough information to make an informed decision
We are aware of what it could do in our library but we are not developing it

We are well aware of it and the organization is benefiting from using it
Other (please specify)

2. Does your library use any of the Web 2.0 technologies for furthering collaboration between employees or in other business applications not connected with users directly?

YES (Select all that apply)
Blogs
Forums
Wikis
RSS
Social networks, like Facebook, Twitter, LinkedIn
Social video sites, like YouTube
Social photo sites, like Flickr
Social bookmarking sites, like del.icio.us
Not sure
Other (please specify)

NO (Select all the reasons for this that apply)
Not supported by senior management
Resistance to change
Budget
Unknown costs associated with maintenance and training
Integrating with existing technologies
Difficulty in measuringROI
Product knowledge
Security concerns
Other (please specify)

3. At what level of your business at the library are these tools being adopted? (Select all that apply)

Across the whole library
Departments
Teams
Individual employees
Not using/NA
Other (please specify)

4. Who is driving the use of Enterprise 2.0 tools in your library? (Select all that apply)

Library director
Department heads
IT department
Teams/workgroups
Individual employees
No one/not using
Not sure what E2.0 is
Other (please specify)

5. You find Enterprise 2.0 useful in library because it (Select all that apply)

Improves creativity
Sparks innovation
Increases an individual's knowledge
Harnesses collective knowledge
Provides access to solutions to problems
Provides timely access to key individuals
Stimulates team building and better internal collaboration
Improves cross functional / interdepartmental collaboration
Don't know
None of the above
Other (please specify)

6. Does your library have (Select all that apply)

Defined Enterprise 2.0 strategy
Enterprise 2.0 implementation budget
Enterprise 2.0 implementation plan
Department/employees/employee formally responsible for Enterprise 2.0 implementation
None of the above
Other (please specify)

Part B – Reading and collaboration, e-book readers

1. Does your library have an e-book reader device?

YES (Select all that apply)

Cool-er
Cybook
eDGe
Hanlin
Kindle
Nook
Papyrus
ShineBook
Sony e-book reader
Other (please specify)

NO (mark the reasons for not using these devices)
My country is not incorporated in the device's business model system
No acquisition model for devices
No acquisition model for device readable documents
No viable lending options

Integration with existing file formats
Not supported by senior management
Unknown costs associated with maintenance
Other (please specify)

2. In your opinion how important are reading devices (e-book readers and handhelds) for the patrons of your library?

Very important, most of them own and/or use those devices.
Somewhat important, some of them own and/or use those devices.
Difficult to tell, they don't own/use these devices but ask for them or information on them in the library
Not important, most of them have no knowledge of these devices
Other (please specify)

3. Does your library provide reading collaboration software for patrons or do patrons in your opinion themselves use this software?

YES (Select all that apply)
Blio
Copia
Evernote
iAnnotate
Inkling
Kindle popular highlights and shared notes
Vital Source Bookshelf
WebNotes
I am not sure which one, but they do
Other (please specify)

NO
4. Does your library provide any participatory activities for patrons in physical space?

YES(Select all that apply)

Suggestions box / Guestbook
Tagging paper books with predefined tags
Participatory exhibitions
Public reading events with patron participation
Other (please specify)

NO

General information

Your name
Name of the library
Address 1
Address 2
City/Town
State/Province
ZIP/Postal code
Country
Email address
Phone number

Library type

Your library is (select one)

Academic library
Public library
Other (please specify)
How many employees work for your library (Select one)?

1-10
10-49
50-100
100-250
250 or more
Other (please specify)

Would you be willing to share more information on research topics during my visit to your library?

YES
Please specify the contact information for the person that will provide information support for my visit
Please specify the contact information for the person that will share information on research topics with me during my visit

NO

Д3.2 Српска верзија Интернет упитника

Нова парадигма сарадње у библиотекама

Увод

Циљ овог истраживања је да се прикупе основни подаци о темама истраживања у што већем броју библиотека Европе и да се лоцирају оне библиотеке које су спремне да додатно поделе своја искуства о овим темема. Намеравам да посетим десетак библиотека које користе Веб 2.0 технологије у пословне сврхе и имају увид у промене процеса читања које настају као последица примене Веб 2.0 технологија и различитих уређаја за читање електронских књига и прикупим њихова искуства путем разговора и детаљнијег упитника.

У покушају да дефинише нову парадигму сарадње у библиотекама моја тезе бави се трима великим темама везаним за сарадњу у библиотекама: Библиотека 2.0, Предузеће 2.0 и Читање 2.0. Два главна поља мог истраживања су Предузеће 2.0 и Читање 2.0, пошто је Библиотека 2.0 већ добро дефинисана и изучена. Библиотека 2.0 дефинише употребу Веб 2.0 технологија у библиотеци која је директно везана за кориснике. Предузеће 2.0 дефинише употребу Веб 2.0 технологија у библиотеци у свим оним аспектима који нису у директној вези са корисницима. Читање 2.0 дефинише све оне промене које утичу на процес читања услед коришћења Веб 2.0 технологија и различитих уређаја за читање као што су читачи електронских књига и ручни уређаји.

Подаци прикупљани у истраживању биће употребљни искључиво у академске сврхе. Подаци ће бити статистички обрађени и биће презентоване само средње вредности. Без ваше дозволе неће бити публиковани подаци који се могу довести у везу са вашом библиотеком.

Део А – Предузеће 2.0 у библиотеци

1. Како бисте описали разумевање конпцета Предузеће 2.0 у вашој библиотеци? (одабрати један од понуђених одговора)
Не постоји јасно разумевање шта је то и која је његова функција.

Помало смо упознати са концептом, али немамо довољно података да бисмо доносили информисане одлуке
Свесни смо могућности, али не користимо те прилике у нашој библиотеци
Веома смо свесни могућности и наша организација већ користи ове предности
Друго (појасните)

2. Да ли ваша библиотека користи неку од Веб 2.0 технологија како би унапредила сарадњу између запослених или у неке друге пословне сврхе које нису у директној вези са корисницима?

ДА (одаберите све одговоре који су важећи)
Блог
Форум
Вики
RSS
ДруштвенемрежекаоштојеFacebook, Twitter, LinkedIn
Друштвене сајтове за дељење видео садржаја као YouTube
Друштвене сајтове за дељење фотографија садржаја као Flickr
Друштвене сајтове за таговање као del.icio.us
Нисам сигуран
Друге (Објасните)

НЕ (одаберите све разлоге који су валидни)
Нема подршке највишег руководства
Отпор променама
Буџет
Непознати трошкови везани за одржавање и обуку
Интеграција са постојећим технологијама
Тешкоће у мерењу повратка инвестиције
Познавање производа
Безбедносни ризици
Друго (Објасните)

3. На ком организационом нивоу у вашој библиотеци се ови алати користе (одаберите све одговоре који су важећи)

У целој библиотеци

Одељења

Тимова

Појединачни запсолени

Не користимо их/није примењиво

Друго (Објасните)

4. Ко је покретачка снага за коришћење алата Предузеће 2.0 у вашој библиотеци? (одаберите све одговоре који су важећи)

Директор библиотеке

Руководиоци организационих јединица

Одељење задужено за информационе технологије

Тимови/радне групе

Појединачни запослени

Нико/не користимо их

Друго (Објасните)

5. Ваше мишљење је да је Предузеће 2.0 корисно у вашој библиотеци јер (одаберите све одговоре који су важећи)

Унапређује креативност

Изазива иновације

Увећава знање појединца

Прикупља колективно знање

Обезбеђује приступ до решења проблема

Обезбеђује правовремени приступ до кључних појединаца

Поспешује изградњу тимова и бољу интерну сарадњу

Унапређује сарадњу између више функција/одељења

Не знам

Ништа од наведеног

Друго (Објасните)

6. Да ли ваша библиотека има (одаберите све одговоре који су важећи)

Дефинисану стратегију развоја концепта Предузеће 2.0
Буџет за имплементацију Предузећа 2.0
План за имплементацију Предузећа 2.0
Одељење/запослене/запосленог формално одговорног за имплементацију Предузећа 2.0
Ништа од наведеног
Друго (Објасните)

Део Б – Читање и сарадња, читачи електронских књига

1. Да ли ваша библиотека има уређај за читање електронских књига?

ДА (одаберите све одговоре који су важећи)
Cool-er
Cybook
eDGe
Hanlin
Kindle
Nook
Papyrus
ShineBook
Sony e-book reader
Друго (Објасните)

НЕ(означите разлоге због којих не користите ове уређаје)
Моја земља није део система бизнис модела ових уређаја
Нема модела за набавку материјала за ове уређаје
Нема релевантних опција за позајмицу књига

Интеграција са постојећим фајл форматима
Нема подршке највишег руководства
Непознати трошкови повезани са одржавањем
Друго (Објасните)

2. По вашем мишљењу колико су уређаји за читање (читачи електронских књига и ручни уређаји) важни за кориснике ваше библиотеке?
Веома важни, већина њих поседује/користи ове уређаје
Имају одређену важност, неки од њих поседују/користе ове уређаје
Тешко је рећи, они не поседује/не користе ове уређаје, али су их тражили или су тражили информације о њима у библиотеци
Нису им важни, већина нема никаква знања о овим уређајима
Друго (Објасните)

3. Да ли ваша библиотека обезбеђује за кориснике или корисници по вашим сазнањима користе софтвер за сарадњу при читању?

ДА (одаберите све одговоре који су важећи)

Blio
Copia
Evernote
iAnnotate
Inkling
Kindle popular highlights and shared notes
Vital Source Bookshelf
WebNotes
Да, али нисам сигуран тачно који
Друго (Објасните)

НЕ

4. Да ли ваша библиотека пружа партиципативне активности за кориснике у физичком простору?

ДА (одаберите све одговоре који су важећи)

Кутија за предлоге/књига утисака
Таговање штампаних књига унапред дефинисаним таговима
Партиципативне изложбе
Догађаје јавног читања уз учешће корисника
Друго (Објасните)

НЕ

Опште информације

Ваше име
Име библиотеке
Адреса 1
Адреса 2
Град
Регион/Покрајина
Поштански број
Држава
Адреса електронске поште
Телефонски број

Тип библиотеке

Ваша библиотека је: (одабери један од понуђених одговора)

Високошколска библиотека
Јавна библиотека

Друго (Објасните)

Колико запослених ради у вашој библиотеци? (одабери један од понуђених одговора)

1-10

10-49

50-100

100-250

250 или више

Друго (Објасните)

Да ли бисте били спремни да поделите више информација о темама истраживања током моје посете вашој библиотеци?

ДА

Молим вас да специфицирате контакт информације за особу која ће пружити информациону подршку за моју посету

Молим вас да специфицирате контакт информације за особу која ће са мном поделити информације о темама истраживања током моје посете

НЕ

Д4 Комплетни квантитативни подаци добијени у првој фази истраживања

У додацима који следе представљени су комплетни разултати, уз статистичку обраду, добијени у првој фази истраживања. Питања у којима је понуђена могућност више одговора збирно имају више од 100% у резултатима. У трећем делу одговори су анонимизирани, у складу са условима истраживања предоченим испитаницима. Презентовани су подаци о броју испитаника који су одговорили уношењем података о институцији и себи, а који су послужили као контакт подаци у наредним фазама истраживања.

Д4.1 Упитник први део

Part A – Enterprise 2.0 in libraries

1. How would you describe the understanding of Enterprise 2.0 in your library? (Select one)

No clear understanding of what it is or what it can do 43 (25,9%)
We are somewhat familiar with the concept but don't have enough information to make an informed decision 27 (16,3%)
We are aware of what it could do in our library but we are not developing it 41 (24,7%)
We are well aware of it and the organization is benefiting from using it 47 (28,3%)
Other 8 (4,8%)

1. Iam well aware of it as i gave courses on web 2.0 but the organization is not implementing it
2. We are aware of it, use it minimally within the library, but are somewhat constrained from developing it across the university.
3. We are aware of what it could do to our library and are partly developing it.
4. We are aware of what it could do in our library but do not use all the possibilities yet
5. I am not filling this questionnaire in, just reading it for informational purpose.
6. We are aware of what it and we use it a little bit.
7. Some of the leading staff are aware of it and we use some tools (Wikis) in the library
8. We are well aware of it and the organization is benefiting from using it, yet we know that we could do more.

Answered question 166
Skipped question 2

2. Does your library use any of the Web 2.0 technologies for furthering collaboration between employees or in other business applications not connected with users directly?

YES (Select all that apply) 111 (71,2%)
Blogs 56 (51,9%)
Forums 30 (27,8%)
Wikis 47 (43,5%)

RSS 60 (55,6%)

Social networks, like Facebook, Twitter, LinkedIn 73 (67,6%)

Social video sites, like YouTube 43 (39,8%)

Social photo sites, like Flickr 27 (25,0%)

Social bookmarking sites, like del.icio.us 37 (34,3%)

Not sure 3 (2,8%)

Other (please specify) 10 (9,3%)

1. Blogs will come soon.
2. facebook for outreach
3. Skype for virtual meetings, Elluminate for online conferences
4. Yammer (Twitter, but then within the own organization).
5. bug tracker/trouble ticket system
6. georeferencer.org
7. Netvibes
8. We try such technologies in a project (HAB 2.0). Our fellows shell get the possibility to tag/comment on our catalogue.
9. Slideshare
10. SlideShare

NO (Select all the reasons for this that apply) 45 (28.8%)

Not supported by senior management 14 (35,9%)

Resistance to change 12 (30,8%)

Budget 11 (28,2%)

Unknown costs associated with maintenance and training 16 (41,0%)

Integrating with existing technologies 11 (28,2%)

Difficulty in measuring ROI 5 (12,8%)

Product knowledge 11 (28,2%)

Security concerns 7 (17,9%)

Other (please specify) 3 (7,7%)

1. We have same tools in the intranet of our organization.
2. Lack of professional staff
3. We believe that it's unnecessary.

Answered question 156

Skipped question 12

3. At what level of your business at the library are these tools being adopted? (Select all that apply)

Across the whole library 43 (39,3%)
Departments 15 (10,6%)
Teams 25 (17,6%)
Individual employees 33 (23,2%)
Not using/NA 20 (14,1%)
Other (please specify) 6 (4,2%)

1. Across the library network
2. Wiki - across the whole library; other tools only in projects
3. These are the tools used both by the staff and our users (ex. Facebook,YouTube)
4. Across the whole library but some departments like to use the tools more thanothers - use varies
5. some of them across the whole library (blog), some at the team level (googleapps), some individually(linkedin)
6. Which tools

Answered question 142
Skipped question 26

4. Who is driving the use of Enterprise 2.0 tools in your library? (Select all that apply)

Library director 25 (18,1%)
Department heads 22 (15,9%)
IT department 30 (21,7%)
Teams/workgroups 48 (34,8%)
Individual employees 64 (46,4%)
No one/not using 19 (13,8%)
Other (please specify) 1 (0,7%)

1. Not sure what E2.0 is

Answered question 138
Skipped question 30

5. You find Enterprise 2.0 useful in library because it (Select all that apply)

Improves creativity 57 (43,8%)

Sparks innovation 37 (28,5%)

Increases an individual's knowledge 62 (47,7%)

Harnesses collective knowledge 53 (40,8)

Provides access to solutions to problems 46 (35,4)

Provides timely access to key individuals 28 (21,5%)

Stimulates team building and better internal collaboration 53 (40,8%)

Improves cross functional / interdepartmental collaboration 44 (33,8%)

Don't know 14 (10,8%)

None of the above 7 (5,4%)

Other (please specify) 4 (3,1%)

1. It promotes communication and could stimulate more collaboration if there were administrative support. The goal isn't so much collaboration or the use of 2.0 tools within the Library, but to integrate them across campus, including within the classroom.
2. I don't find Enterprise 2.0 useful in a library.
3. Helps us to communicate with users
4. It's easy to use.

Answered question 130

Skipped question 38

6. Does your library have (Select all that apply)

Defined Enterprise 2.0 strategy 8 (6,3%)

Enterprise 2.0 implementation budget 3 (2,3%)

Enterprise 2.0 implementation plan 11 (8,6%)

Department/employees/employee formally responsible for Enterprise 2.0 implementation 27 (21,1%)

None of the above 86 (67,2%)

Other (please specify) 5 (3,9%)

1. Embedded in our strategic planning documents as a tool, rather than a separate strategy
2. We have certain employees who voluntarily started the implementation of those services. after director's approval, they remained in charge of web 2.0 stuff, but not formally. this sucks, because if that person

is not available at the moment to update and coordinate web 2.0 services, they just stop running at that point. not too many people want to handle new things on their own. it all depends on good will of an individual.

3. Not really important, Just use what others normal use
4. No formal strategy, but there are accepted and established planning parameters. It is more or less incorporated or integrated into other activities.
5. Marketing plan incorporating Enterprise 2.0

Answered question 128

Skipped question 40

Д4.2 Упитник други део

Part B – Reading and collaboration, e-book readers

1. Does your library have an e-book reader device?

YES (Select all that apply) 35 (28,0%)

Cool-er 2 (5,7%)
Cybook 5 (14,3%)
eDGe 0 (0,0%)
Hanlin 2 (5,7%)
Kindle 19 (54,3%)
Nook 2 (5,7%)
Papyrus 3 (8,6%)
ShineBook 0 (0,0%)
Sony e-book reader 17 (48,6%)
Other (please specify) 17 (48,6%)

1. iPad
2. iPad, Galaxy
3. BeBook 1
4. Hanvon N526
5. iPad
6. Lector
7. We don't have the "physical" readers. But we use scientific e-books from platforms: Dawsonera, ibuk.pl, OECD, MyiLibrary and our users read them on their own computers
8. iPad
9. Adobe acrobet reader
10. iPad
11. Hanwang iPad
12. Leqtor, ipad
13. -
14. Kobo, I-River, B-Book & iPad
15. iPad
16. Kobo
17. ipad

NO (mark the reasons for not using these devices)90 (72,0%)

My country is not incorporated in the device's business model system 10 (11,1%)

No acquisition model for devices 27 (30,0%)

No acquisition model for device readable documents 21 (23,3%)

No viable lending options 25 (27,8%)

Integration with existing file formats 11 (12,2%)

Not supported by senior management 15 (16,7%)

Unknown costs associated with maintenance 31 (34,4%)

Other (please specify)19 (21,1%)

1. No media of interest for us
2. e-books offered as pdf docs on provider site
3. Students can read e-books in computers
4. We support all platforms but we don't provide the readers. Faculty, students and staff supply their own readers, we supply the content
5. still researching options but we do offer ebook downloads as pdfs
6. n/a
7. We have 6000 ebook and downloadable titles but do not intend to loan ebook readers. We are getting some for training purposes
8. we don't have it at the moment, but will in near future (the order has been placed already).
9. We bought an e-book that can read online at any PC
10. We're a specialized library in social services
11. Budget issues
12. The phase of planning ofr purchasing the device
13. 'Cause we don't want to have an e-book reader. We don't plan it either.
14. Here is no need of e-book, nor e-book reader
15. Insignificant demand
16. Device acquisition in progress.
17. Too expensive
18. Right now there's no need in our academic library
19. No single clear standard for e-books (it's the VHS versus Beta problem)

Answered question 125

Skipped question 43

2. In your opinion how important are reading devices (e-book readers and handhelds)

for the patrons of your library?

Very important, most of them own and/or use those devices. 12 (9,7%)
Somewhat important, some of them own and/or use those devices. 40 (32,3%)
Difficult to tell, they don't own/use these devices but ask for them or information on them in the library 37 (29,8%)
Not important, most of them have no knowledge of these devices 24 (19,4%)
Other (please specify)11 (8,9%)

1. not investigated
2. It's hard to say how important are reading devices for the patrons of our library. I can notice that they haven't asked to get reading devices
3. We have no reliable data about this topic
4. They can read e-books provided by the library on their own computers, no additional device needed
5. n/a
6. The use library PC or their laptop and handheld
7. We're an academic library and so far have not found that they are used for academic work
8. Important as its a variant form of information dissemination
9. hardly any ebook readers available now, but who knows what the situation will be in a year or two?
10. Growing in importance. We have been testing various devices and are now lending them on trial to users.
11. some knowledge but minimal inteerest

Answered question 124
Skipped question 44

3. Does your library provide reading collaboration software for patrons or do patrons in your opinion themselves use this software?

YES (Select all that apply) 35 (28,5%)

Blio 3 (2,4%)
Copia 0 (0,0%)
Evernote 1 (0,8%)
iAnnotate 1 (0,8%)

Inkling 1 (0,8%)

Kindle popular highlights and shared notes 6 (4,9%)

Vital Source Bookshelf 2 (1,6%)

WebNotes 3 (2,4%)

I am not sure which one, but they do 17 (13,8%)

Other (please specify) 8 (6,5%)

1. Dawsonera
2. LibraryThing, EndNotes
3. no. I do'nt know if patrons use it.
4. not sure
5. I am not sure
6. Our library uses a discovery layer enabling social use of catalogue
7. We do not know what the hell is the "patron"...
8. Library2Go

NO 88 (71,5%)

Answered question 123

Skipped question 45

4. Does your library provide any participatory activities for patrons in physical space?

YES (Select all that apply) 81 (66,4%)

Suggestions box / Guestbook 63 (51,6%)

Tagging paper books with predefined tags 9 (7,4%)

Participatory exhibitions 25 (20,5%)

Public reading events with patron participation 27 (22,1%)

Other (please specify) 7 (5,7%)

1. Sunday lectures / symposium on yearly base / participation of library in cultural events, such as "erfgoeddag", a whole day to celebrate our heritage etc. / book presentations of works in the line of our collectionprofile / ...
2. TweetUps, discussions.
3. info-touch-screens with polls
4. We are the university library and the activities described in this and previous questions are rather for public libraries

5. they talk to the library or write an e-mail.
6. Wallwisher screen for feedback & queries in front foyer. Has replaced suggestion book.
7. Some interactivity with public writing boards / flip charts etc.

NO 41 (33,6%)

Answered question 122

Skipped question 46

Д4.3 Упитник трећи део

General information

Your name 70 (74,5%)
Name of the library 94 (100,0%)
Address 1 54 (57,4%)
Address 2 8 (8,5)
City/Town 69 (73,4%)
State/Province 27 (58,7%)
ZIP/Postal code 54 (57,4%)
Country 94 (100,0%)
Email address 69 (73,4%)
Phone number 33 (35,1%)

Answered question 94
Skipped question 74

Library type

Your library is (select one)

Academic library 58 (64,4%)
Public library 12 (13,3%)
Other (please specify)20 (22,2%)

1. national library
2. National Library (Legal deposit collection of all media types)
3. Research Library
4. cultural heritage library
5. National LIbrary
6. Special
7. Research/legal deposit public library
8. Service-organisation for public libraries in the Dutch province of Gelderland. My answers give a general indication of the situation in the public libarys ourprovince.

9. specialized library (social services)
10. National and Public Jan
11. National and University Library
12. Specialized Library
13. Special Library - Art Library
14. Governmental
15. National Library
16. LIS virtual community
17. High School library
18. Departmental
19. Medical (State)
20. Special library

Answered question 90

Skipped question 78

How many employees work for your library (Select one)?

1-10 18 (20,5%)

10-49 27 (30,7%)

50-100 14 (15,9%)

100-250 17 (19,3%)

250 or more 8 (9,1%)

Other (please specify)4 (4,5%)

1. about 350
2. Biblioservice itself: 125Public Libraries: 600
3. 2000
4. Myself as the Teacher Librarian and one assistant

Answered question 88

Skipped question 80

Would you be willing to share more information on research topics during my visit to your library?

YES 62 (66,7%)

Please specify the contact information for the person that will provide information support for my visit 60 (64,5%)
Please specify the contact information for the person that will share information on research topics with me during my visit 42 (45,1%)
NO 31 (33,3%)

Answered question 93
Skipped question 75

Д4.4 Библиотеке по типу и земљи

У табели 10 дат је преглед библиотека чији запослени су попунили упитнике и то по типу и земљи у којој се библиотека налази. По правилу уптиник је попуњавао један запослени из једне библиотеке.

Табела 10 Тип библиотеке и земља у којој се налази

Тип библиотеке	број библиотека	%
јавна библиотека	12	7
високошколска библиотека	58	34
национална библиотека	6	4
специјална библиотека	8	5
Остале	6	4
није одговорило	78	46
Земља	број библиотека	%
Азербејџан	1	56
Аустрија	4	
Белгија	6	
Белорусија	1	
БЈР Македонија	1	
Велика Британија	6	
Грчка	3	
Данска	4	
Естонија	1	
Италија	4	
Јерменија	1	
Кипар	1	
Литванија	1	
Мађарска	3	

Молдавија	1	
Немачка	9	
Норвешка	3	
Поругал	2	
Пољска	4	
Румунија	3	
Руска Федерација	1	
Словенија	3	
Србија	4	
Финска	4	
Француска	5	
Хрватска	2	
Холандија	5	
Чешка	2	
Шведска	4	
Швајцарска	2	
Шпанија	3	
није одговорило	74	44

Д5 Текст структурираног интервјуа

Текст структурираног интервјуа садржи питања припремљена унапред за разговор са запосленима у библиотекама које су посећене током друге фазе истраживања. Питања су припремљена на енглеском језику који је био језик комуникације са готово свим испитаницима, док српску верзију у одељку Д5.2 презентујемо ради језичке целовитости овог рада. Питања су припремљена за три групе испитаника, запослене, оперативне менаџере, односно руководиоце организационих јединица библиотеке, и највише руководство, односно директоре или заменике директора библиотеке, те су на тај начин и подељена у три групе, с тим што је за разговор са свкаим запосленим коришћена једна група питања у складу са његовом или њеном радном позицијом у библиотеци.

Д5.1 Енглеска верзија структурираног интервјуа

Top manager (up to 30 min)

Part A – General data (4-6 min)

1. Restructuring and change (2-3 min)

Please share your toughs on the process of change in your library?

Who is driving changes in the library?

2. Organizational culture (2-3 min)

What do you value most in employees?

Do you feel different stance of managers and employees towards working tasks across the library? Explain further please.

Part B – Intrapreneurship (4-6 min)

1. What is the role of employees in decision making processes in your library? (2-3 min)

2. How is an employee's initiative passed on to you by middle management? (2-3 min)

Part C – Library 2.0 (1-2 min)

1. Do you think Web 2.0 tools may improve communication with users?

Part D – Enterprise 2.0 (4-6 min)

1. Do you find Web 2.0 tools useful in everyday business? (2-3 min)

2. How do you compare use of Web 2.0 tools at your library to other libraries? (2-3 min)

Part E – Reading 2.0 (2-3 min)

1. What do you think about changing reading habits of users?

Line manager (up to 30 min)

Part A – General data (4-6 min)

1. Restructuring and change (2-3 min)

Explain the matching of resources you have and the requests for change.

Who is driving changes in the library?

2. Organizational culture (2-3 min)
What do you think are the most valued characteristics of an employee in this library?
Compare your organizational unit with others in the library.

Part B – Intrapreneurship (4-6 min)
1. Do employees often have suggestions regarding work processes and how do you handle them? (2-3 min)
2. How would you propose an initiative of your own to the top management? (2-3 min)

Part C – Library 2.0 (1-2 min)
1. Does users in your library benefit from Library 2.0 services?

Part D – Enterprise 2.0 (4-6 min)
1. Do you use Web 2.0 tools for communication and collaboration with colleagues and which tools do you find most useful? (2-3 min)
2. Describe use of Web 2.0 tools in your organizational unit and in others in the library (2-3 min).

Part E – Reading 2.0 (2-3 min).
1. What do you think about changing reading habits of users and how should the library cope?

Employee (up to 45 min)

Part A – General data (6-8 min)
1. Restructuring and change (3-4 min)
Do you have enough knowledge and training to implement the required change?
Explain the main obstacles to change and the main drivers.
What do you think would be helpful to implement the changes more efficiently?
2. Organizational culture (3-4 min)
Is your work valued fairly? Explain.
Who is your role model in the library and in the librarianship community?

Describe your relationships with colleagues and managers.

Part B – Intrapreneurship (6-8 min)
Personal initiatives(3-4 min)
1. Have you ever suggested a new service or upgrade of the existing one?
2. Have you ever worked out of the scope of given tasks and instead of these?
3. Do you consider yourself being entrepreneurial?
Initiatives of others (3-4 min)
1. Do you know of any entrepreneurial colleague in your library? Explain.
2. How would you describe the outcomes of these activates for the organization and for them personally?

Part C – Library 2.0 (3-4 min)
1. Are you involved with providing Library 2.0 services? Explain.
2. Describe the feedback of users on Library 2.0 services in your library.

Part D – Enterprise 2.0 (9-12 min)
1. Do you use Web 2.0 tools for communication and collaboration with colleagues and which tools do you find most useful? (3-4 min)
2. Describe how these tools came into use in your library. (3-4 min)
3. Explain the relations to use of these tools by employees and managers. (3-4 min)

Part E – Reading 2.0 (4-5 min)
1. What do you think about changing reading habits of users and do you have any feedback from users on e-book readers and collaboration in reading software?

Д5.2 Српска верзија структурираног интервјуа

Највише руководство (директор, заменик директора) (до 30 минута)

Део А – општи подаци (4-6 минута)
1. Реструктурирање и промене (2-3 минута)

Која су ваша размишљања о процесу промена у вашој библиотеци?
Ко покреће промене у вашој библиотеци?
2. Организациона култура (2-3 минута)
Шта највише цените код запослених?
Да ли осећате да постоји различит однос према радним задацима запослених и менаџера у различитим организационим јединицама библиотеке?

Део Б – унутрашње предузетништво (4-6 минута)
1. Каква је улога запослених у процесима доношења одлука у вашој библоитоеци? (2-3 минута)
2. На који начин се до вас преносе иницијативе запослених од стране руководилаца? (2-3 минута)

Део В – Библиотека 2.0 (1-2 минута)
1. Да ли мислите да Веб 2.0 алати могу унапредити комуникацију са корисницима?

Део Г – Преузеће 2.0 (4-6 минута)
1. Да ли су по вама Веб 2.0 алати корисни у свакодневном пословању? (2-3 минута)
2. Како бисте упоредили коришћење Веб 2.0 алата у вашој и у другим библиотекама? (2-3 минута)

Део Д – Читање 2.0 (2-3 минута)
1. Шта мислите о променама у навикама везаним за читање код корисника?

Руководиоци организационих јединица (до 30 минута)

Део А – општи подаци (4-6 минута)
1. Реструктурирање и промене (2-3 минута)
Опишите однос ресурса који су вам на располагању и захтева за променама?
Ко покреће промене у вашој библиотеци?

2. Организациона култура (2-3 минута)
Које су по вама највише цењене особине запосленог у овој библиотеци?
Упоредите своју и друге организационе јединице у библиотеци.

Део Б – унутрашње предузетништво (4-6 минута)
1. Да ли запослени често дају предлоге везане за радне процесе и како се односите према таквим предлозима? (2-3 минута)
2. На који начин бисте представили неку своју иницијативу највишем руководству библиотеке? (2-3 минута)

Део В – Библиотека 2.0 (1-2 минута)
1. Да ли корисници имају користи од сервиса Библиотеке 2.0 у вашој библиотеци?

Део Г – Предузеће 2.0 (4-6 минута)
1. Да ли користите Веб 2.0 алате за комуникацију и сарадњу са колегама и које алате сматрате најкориснијим? (2-3 минута)
2. Опишите употребу Веб 2.0 алата у вашој и другим организационим јединицама у библиотеци.? (2-3 минута)

Део Д – Читање 2.0 (2-3 минута)
1. Шта мислите о променама у навикама везаним за читање код корисника и на који начин библиотека треба да се носи са овим?

Запослени (до 45 минута)

Део А – општи подаци (6-8 минута)
1. Реструктурирање и промене (3-4 минута)
Да ли имате довољно знања и обуке да бисте имплементирали промене које се траже?
Опишите главне препреке и главне покретаче промена.
Шта би по вама било корисно да се промене имплементирају ефикасније?
2. Организациона култура (3-4 минута)

Да ли се ваш рад оцењује на фер начин? Објасните.
Ко је ваш узор у библиотеци и у библиотечкој заједници?
Опишите свој однос са колегама и менаџментом.

Део Б – унутрашње предузетништво (6-8 минута)
Личне иницијативе (3-4 минута)
1. Да ли сте икад предложили увођење нове услуге или унапређење већ постојеће?
2. Да ли сте икада радили изван оквира додељених радних задатака или уместо њих?
3. Да ли себе сматрате предузетним?
Иницијативе других (3-4 минута)
1. Да ли знате неког предузетног колегу/колегиницу у вашој библиотеци? Објасните.
2. Како бисте описали резултате ових активности за организацију и за њих лично?

Део В – Библиотека 2.0 (3-4 минута)
1. Да ли сте укључени у пружање сервиса Библиотека 2.0? Објасните.
2. Опишите реакције корисника на сервисе Библиотека 2.0 у вашој библиотеци.

Део Г – Преузеће 2.0 (9-12 минута)
1. Да ли користите Веб 2.0 алате за комуникацију и сарадњу са колегама и које алате сматрате најкориснијим? (3-4 минута)
2. Опишите како је дошло до примене ових алата у вашој библиотеци. (3-4 минута)
3. Опишите однос према коришћењу ових алата које имају запослени и менаџмент. (3-4 минута)

Део Д – Читање 2.0 (4-5минута)
1. Шта мислите о променама у навикама везаним за читање код корисника и да ли имате неке повратне информације од корисника везане за читаче електронских књига и софтвере за сарадњу приликом читања?

Д6 Резултати друге фазе истраживања

Библиотека 1

Датум посете библиотеци:7. април 2011.
Број интервјуисаних запослених: 5
Број запослених са којима је обављен додатни разговор: 2

Разговор је обављен са директором, руководиоцем организационе јединице, двоје предузетних запослених из дверазличите организационе јединице и још једним запосленим из организационе јединице у којој ради један од двоје предузетника. По завршетку структурираног разговора, обављен је додатни разговор са једним од предузетника и руководиоцем организационе јединице.

Главна запажања и закључци: Уочено је постојање активности унутрашњег предузетништва и закључено је да је у току процес имплементације концепта Предузеће 2.0. Уочено је да највише руководство даје сагласност за ове активности, али не и непосредну подршку учешћем или на неки други начин. Процес имплементације концепта Предузеће 2.0 траје већ 2 године и тренутно је заустављен на коришћењу Веб 2.0 технологија у пословне сврхе од стране једног броја запослених. Сервиси Библиотека 2.0 се користе, али на начин да реплицирају Интернет презентацију библиотеке. Идентификована је једна веома предузетна запослена библиотекарка која је до сада била покретач активности везаних за Веб 2.0 технологије, као и један предузетни библиотекар који такође учествује у овим активностима. Разговори са њима показали су важност подршке топ манеџамента за успех процеса имплементације концепта Предузеће 2.0. Закључено је да корисници показују промене у навикама и очекивања везаним за процес читања, као и да и поред постојања одређених иницијатива и набавке пробних примерака читача електронских књига библиотека треба да динамичније испрати промене у овој области.

Библиотека 2

Датум посете библиотеци: 12. мај 2011.
Број интервјуисаних запослених: 3
Број засполених са којима је обављен додатни разговор: 1

Разговор је обављен са замеником директора, руководиоцем организационе јединице и једним запосленим. По завршетку структурираног разговора, обављен је додатни разговор са руководиоцем организационе јединице.

Главна запажања и закључци: Уочено је интересовање за примену Веб 2.0 технологија, зачеци примене сервиса Библиотека 2.0 и потпуни изостанак примене Веб 2.0 тенхологија у пословне сврхе. Уочена је важност организационе културе за подстицање активности унутрашњег предузетништва, што је у овом конкретном примеру негативно корелисано. Постоје покушаји највишег руководства и оперативног менаџмента да се ради на промени организационе културе. Уочена је и реакција запослених на ове сигнале, као и њихово уверење да је за то потребан дуги временски период, као и да је за овај процес од важности окружење и преовлађујући културни модел окружења. Активније мере менаџмента, укључујући конкретније награде и подстицаје за предузетничке активности би, по мишљењу запослених, вероватно довели до већег броја иницијатива, укључујући и оне везане за Веб 2.0 технологије. Промене навика и очекивања корисника у процесу читања нису уочене од стране запослених у овој библиотеци, али је демонстриран одређени степен упућености у проблематику преко праћења стручне и популарне литературе.

Библиотека 3

Датум посете библиотеци: 20. мај 2011.
Број интервјуисаних запослених: 4
Број запослених са којима је обављен додатни разговор: 2

Разговор је обављен са директором, два руководиоца организационих јединица, од којих је један задужен за информационе и комуникационе технологије, као и са једним запосленим. По завршетку структурираног разговора, обављен је додатни разговор са једним руководиоцем организационе јединице.

Главна запажања и закључци: Уочен је готово потпуни изостанак личне иницијативе запослених, као и примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе и изостанак сервиса Библиотека 2.0, а организациона култура је оцењена као потпуна супротност оне која би подстакла ове активности. Као последица овога највише руководство нема став да је потребно ишта мењати у начину пословања, као и да су све активности предузетништва и оне везане за Веб 2.0 технологије непримерене за библиотечко окружење. Оперативни менаџмент и запослени сагледавају потребе за променама, на основу искустава контакта са корисницима, али сматрају да је добра пословна пракса и начин пословања у овој организацији такав да предлози за промене не треба да дођу од њих. Нису уочене промене у навикама и очекивањима корисника везаним за процес читања, док се набавка читача електронских књига сматра непотребном и скупом.

Библиотека 4

Датум посете библиотеци:23. август 2011.
Број интервјуисаних запослених: 5
Број запослених са којима је обављен додатни разговор: 2

Разговор је обављен са директором, замеником директора, руководиоцем организационе јединице и двоје предузетних запослених из две различите организационе јединице. По завршетку структурираног разговора, обављен је додатни разговор са замеником директора, и једним од предузетних запослених.

Главна запажања и закључци: Уочен је висок степен предузетничких активности запослених, али и менаџмента. Процес имплементације концепта Предузеће 2.0 успешно је завршен и Веб 2.0 технологије користе се већ неколико година у свим организационим јединицама библиотеке. Сервиси Библиотека 2.0 широко се примењују за комуникацију са корисницима. Уочено је да је успех постигнут у овој области резултат заједничког деловања запослених и менаџмента. Уочена је активна подршка највишег руководства пословној примени Веб 2.0 технолгоија, као и чињеница да су оне постале део редовних радних процеса. Промене у библиотеци планирају се уз активно учешће запослених, као и уз јасну процедуру одабира предложених идеја. Историјски гледано, али и у контексту будућих промена, уочена је велика улога предузетних запослених. Став запослених је да одговарајућа организациона култура и подршка менаџмента представљају кључне основе за унутрашње предузетништво. Уочене су нове навике и очекивања корисника у процесу читања и тежи се да се остваре промене које ће довести до нових услуга у складу са овим променама уоченим код корисника. У току је процес разматрања најбоље опције за примену софтвера за колаборацију при читању, док су читачи електронских књига у понуди за кориснике дуже од годину дана.

Библиотека 5

Датум посете библиотеци: 29. септембар 2011.
Број интервјуисаних запослених: 4
Број запослених са којима је обављен додатни разговор: 2

Разговор је обављен са замеником директора, руководиоцем организационе јединице и двоје предузетних запослених из исте организационе јединице. По завршетку структурираног разговора, обављен је додатни разговор са једним од предузетника и руководиоцем организационе јединице.

Главна запажања и закључци: Уочене су активности унутрашњег предузетништва, активности везане за пословну примену Веб 2.0 технологија, као и постојање неких сервиса Библиотека 2.0. Уочена је важност подршке највишег руководства и активно учешће за успех процеса имплементације концепта Предузеће 2.0, што је у овом случају у потпуности изостало. Највише руководство пасивно дозвољава ове активности, али их ни на један начин не подржава, а предлози које предузетни запослени дају, уколико излазе из опсега њихових надлежности игноришу се. Менаџмент средњег нивоа такође одобрава ове активности и даје минималну активну подршку праћењем садржаја које креирају запослени путем Веб 2.0 технологија, али нису предузете мере да се ове технологије укључе у редовне радне задатке. Неформално, у оквиру једне организационе јединице оне се користе у свакодневној комуникацији и сарадњи, али њихово коришћење није могуће у контакту са осталим запосленима јер их они не користе. Организациона култура је таква да подстиче активности унутрашњег предузетништва, али је менаџмент стил такав да не иде на руку предузетницима инсистирањем на строгом придржавању организационих правила и прописа који спутавају предузетничке активности. Уочене су потребе корисника везане за промене у процесу читања, и у току је пробни период коришћења читача електронских књига.

Библиотека 6

Датум посете библиотеци: 26. октобар 2011.
Број интервјуисаних запослених: 3
Број запослених са којима је обављен додатни разговор: 1

Разговор је обављен са директором, руководиоцем организационе јединице и једним предузетним запосленим. По завршетку структурираног разговора, обављен је додатни разговор са руководиоцем организационе јединице.

Главна запажања и закључци: Уочена је успешна имплементација концепта Предузеће 2.0 у целој библиотеци, као и елементи који указују на примену нове парадигме сарадње у пракси. Запослени активно учествују у многим активностима менаџмента, нарочито планирању и контроли, пре свега путем вики технологије која је јединствена платформа за целу организацију, а која омогућава предлагање нових иницијатива, али транспарентно објављивање радних резултата, организационих јединица и појединаца, као и њихову контролу од стране менаџмента и запослених. Нове технологије и уређаји се евалуирају, одбацију или усвајају у процесу одлучивања у коме постоје јасна правила о дужностима и одговорностима, али и подела посла између менаџмента и запослених. Организациона култура је прилагођена предузетништву. Комуникација са корисницима се одвија претежно путем сервиса Библиотека 2.0, а у комуникацији са осталим групама заинтересованим за пословање библиотеке, на пример снабдевачима, активно се користе Веб 2.0 технолгије. Промене везане за процес читања пажљиво се прате и имплементирана је пробна верзија софтвера за сарадњу при читању, а постоје јасне процедуре о коришћењу читача електронских књига, како оних библиотечких, тако и корисничких, који могу да преузимају садржаје фонда библиотеке на своје уређаје. Као главни фактори успеха сви испитаници оцењују добру сарадњу менаџмента и запослених, одговарајућу организациону културу и менаџмент стил, као и подстицај и подршку целог колектива за активности унутрашњег предузетништва.

Библиотека 7

Датум посете библиотеци: 30 . јануар 2012.
Број интервјуисаних запослених: 5
Број запослених са којима је обављен додатни разговор: 3

Разговор је обављен са директором, два руководиоца организационих јединица, једним предузетним запосленим и још једним запосленим из друге организационе јединице. По завршетку структурираног разговора, обављен је додатни разговор са оба запослена и једним руководиоцем организационе јединице.

Главна запажања и закључци: Уочене су активности унутрашњег предузетништва, као и коришћење Веб 2.0 технологија у пословне сврхе. Уочено је постојање сервиса Библиотека 2.0. Дугогодишња лоша материјална ситуација која се одражава и на материјално стање запослених резултирала је стварањем више субкултура везаних за различите организационе јединице. Највише руководство библиотеке даје активну подршку активностима предузетника, али не спроводи мере за креирање јединствене организационе културе већ фокус подршке усмерава на оне организационе јединице где има активности унутрашњег предузетништва. Стога процес примене концепта Предузеће 2.0 није обухватио целу библиотеку, већ је успешно реализован само у две организационе јединице. Овај процес се одвија у циклусима примена стално нових Веб 2.0 технологија, пошто уз сталну подршку највишег руководства предузетници покушавају да колеге из осталих организационих јединица наговоре на интензивнију сарадњу цикличним покушајима везаним за примену све бољих технолошких решења. Овде уочавамо важност подршке највишег руководства и сарадње са унутрашњим предузетницима, али можемо видети и пример како различити облици подршке највишег руководства могу довести до различитих резултата процеса имплементације концепта Предузеће 2.0 у библиотеци. Промене везане за процесе читања нису уочене код корисника, претпоставка је да је у питању релативни општи недостатак материјалних средстава за куповину уређаја.

Библиотека 8

Датум посете библиотеци: 22. март 2012.
Број интервјуисаних запослених: 4
Број запослених са којима је обављен додатни разговор: 2

Разговор је обављен са директором, руководиоцем организационе јединице и двоје запослених. По завршетку структурираног разговора, обављен је додатни разговор са истих двоје запослених.

Главна запажања и закључци: Уочене су активности унутрашњег предузетништва и примене Веб 2.0 технологија у оквирима концепта Предузеће 2.0 и Библиотека 2.0. Највише руководство није много заинтересовано за активности запослених у смислу иницијатива за увођење нових технологија, тако да иако постоји подршка оперативног менаџмента није дошло до примене концепта Предузеће 2.0 у целој библиотеци, већ само у једној организационој јединици. Уочена је жеља запослених из других организационих јединица да прихвате нове технологије јер разумеју предности њиховог коришћења, али је исказан и став да није могуће дугорочно паралелно користити два система комуникације и сарадње, онај традиционални и нови у оквиру концепта Предузеће 2.0. Изостанак подршке не доводи до мотивације запослених по овом питању, а како су радни процеси већ радно интензивни и како је организациона култура таква да се фокусира на резултате рада, не остаје много места за експерименте, уколико запослени немају предузетничке карактеристике. Уочавамо да иако организациона култура може бити подстицајна за предузетничке активности, и поред подршке оперативног менаџмента, не долази до пуних резултата примене концепта Предузеће 2.0, јер изостаје активна подршка и укључивање највишег руководства, а приметан је и изостанак активности које дефинишу ток промена у библиотеци, а које треба да потекну од највишег руководства. Промене везане за процес читања су јасно уочљиве код корисника, библиотека пола године користи пилот програм употребе уређаја за читање електронских књига и први утисци запослених су позитивни.

Библиотека 9

Датум посете библиотеци: 22. мај 2012.
Број интервјуисаних запослених: 4
Број запослених са којима је обављен додатни разговор: 1

Разговор је обављен са директором, замеником директора, руководиоцем организационе јединице и једним запосленим. По завршетку структурираног разговора, обављен је додатни разговор са руководиоцем организационе јединице.

Главна запажања и закључци: Нису уочене активности унутрашњег предузетништва, као ни примена Веб 2.0 технологија у пословне сврхе. Уочена је врло ограничена примена Веб 2.0 технологија за комуникацију са корисницима, и то као једносмерног средства комуникације које преноси садржаје са Интернет презентације библиотеке. Организациона култура апсолутно не погодује активностима унутрашњег предузетништва, највише руководство и већина запослених нема свест о потреби промена. Влада прилична конфузија око сврхе примене Веб 2.0 технологија у библиотеци. Активности које се могу описати као зачетак промена се односе на подстицање доживотног образовања запослених и самосталног учења које се спроводе у једној организационој јединици. Код читалаца нису уочене нове потребе и очекивања везана за процес читања, а познавање уређаја за читање електронских књига постоји на теоријском нивоу, посебено у организационој јединици у којој руководилац инсистира на додатном едуковању запослених.

Библиотека 10

Датум посете библиотеци: 30 јун. 2012.
Број интервјуисаних запослених: 5
Број запослених са којима је обављен додатни разговор: 3

Разговор је обављен са замеником директора, два руководиоца организационих јединица, и двоје запослених из две организационе јединице. По завршетку структурираног разговора, обављен је додатни разговор са оба руководиоца организационих јединица и једним запосленим.

Главна запажања и закључци: Уочено је постојање активности унутрашњег предузетништва, као и примена Веб 2.0 технологија у пословне сврхе. Уочено је и постојање сервиса Библиотека 2.0. Подршка највишег руководства активностима унутрашњег предузетништва је превасходно пасивна, мада је у прошлости било неколико примера активне подршке, као што је укључивање у коришћење технологија, али то није систематично и доследно спровођено. Разлика у примени Веб 2.0 технологија у различитим организационим јединицама постоји и врло је видна. Док се у једној оне користе у великој мери у другима то није случај, већ је коришћење спорадично и везано за личне контакте запослених са онима из организационе јединице у којој је коришћење раширено. Оперативни менаџмент са симпатијама гледа на коришћење нових технологија и узима више учешћа у стварању садржаја помоћу ових технологија од највишег руководства. Главна препрека процесу имплементације концепта Предузеће 2.0 у целој библиотеци су организациона правила и прописи који се тешко мењају, а који онемогућавају слободну прерасподелу ресурса у оквиру библиотеке. Када се на ово дода менаџмент стил који није предузетнички, односно којим се не преузимају ризици, онда је видан недостатак ресурса, не само за увођење нових технологија, већ и за одржавање постојећих сервиса Библиотека 2.0. Постигнути степен примене Веб 2.0 технологија је остварен захваљујући активностима унутрашњег предузетништва и релативно великој подршци која постоји у редовима

оперативног менаџмента. Уочене су промене навика и очекивања корисника везане за процес читања, као и захтеви корисника за променама у библиотеци везаним за то, али до сада осим интерног разматрања могућности у оквиру једне организационе јединице нису преузети кораци да би се ово питање почело решавати.

Д7 Резултати треће фазе истраживања

Библиотека 1

Датум успостављања прве Интернет комуникације: 20. април 2011.
Датум последње Интернет комуникације: 6. март 2012.
Број размењених порука електронском поштом: 6
Број аудио-видео разговора путем сервиса Скајп: 2

Додатна запажања и налази: У разговорима и преписци са запосленима закључено је да су истраживање и разговори које је аутор имао са менаџментом побудили извесно интересовање за тему и да су направљени прелиминарни планови за проширење функционалности сервиса Библиотека 2.0 и процес планирања примене Веб 2.0 технологија у пословне сврхе у целој библиотеци, али се дугорочним праћењем ситуације закључило да је подршка највишег руководства на дужи рок опет изостала те да ови планови нису довели до резултата. Још једном је потврђен првобитни закључак да је подршка највишег руководства важна за успех иницијатива унутрашњег предузетништва и имплементације концепта Предузеће 2.0 у целој библиотеци.

Библиотека 2

Датум успостављања прве Интернет комуникације: 11. јун 2011.
Датум последње Интернет комуникације: 7. март 2012.
Број размењених порука електронском поштом: 8
Број аудио-видео разговора путем сервиса Скајп: 0

Додатна запажања и налази: Дуготрајним праћењем уочен је известан успех иницијативе менаџмента за промену организационе културе у виду оснаживања једног броја запослених и нешто богатијих садржаја сервиса Библиотека 2.0. Посебно је уочена улога доживотног учења и самосталног образовања запслених, јер је из оваквих иницијатива и потекло проширивање поменутих сервиса.

Библиотека 3

Датум успостављања прве Интернет комуникације: 11. јун 2011.
Датум последње Интернет комуникације: 8 децембар 2011.
Број размењених порука електронском поштом: 5
Број аудио-видео разговора путем сервиса Скајп: 0

Додатна запажања и налази: Потврђени су првобитни утисци и налази, није било нових запажања. Није дошло до промена на пољу организационе културе, нису уочене активности унутрашњег предузетништва. Ставови запослених се благо мењају, пре свега под утицајем околине, као и у односу на могућности примене Веб 2.0 технологије уопште, али ово још није довело до размишљања о могућој пословној примени у библиотеци.

Библиотека 4

Датум успостављања прве Интернет комуникације: 12. септембар 2011.
Датум последње Интернет комуникације: 6. септембар 2012.
Број размењених порука електронском поштом: 12
Број аудио-видео разговора путем сервиса Скајп: 3

Додатна запажања и налази: Искоришћено је продужено трајање истраживања да се сагледа утицај персоналне промене у највишем руководству на процесе примене Веб 2.0 технологија и изградње нове парадигме сарадње у библиотекама. Уочен је значај изграђене организационе културе и могућност да се менаџмент стил прилагоди, после почетног несналажења, потребама унутрашњих предузетника, ради постизања што бољих пословних резултата. Првобитни налази и закључци потврђени су и верификовани праћењем процеса увођења интерне друштвене мреже, као додатка, а у каснијој фази и замене за вики технологију.

Библиотека 5

Датум успостављања прве Интернет комуникације: 14. октобар 2011.
Датум последње Интернет комуникације: 8. јул 2012.
Број размењених порука електронском поштом: 9
Број аудио-видео разговора путем сервиса Скајп: 2

Додатна запажања и налази: Уочена је негативна тенденција, у продуженом временском праћењу стања, у односу на примену Веб 2.0 технологија у пословне сврхе. Пошто је изостала подршка највишег руководства, временом се ентузијазам за коришћење ових технологија смањио код готово свих запослених, па се коришћење свело на личну комуникацију неколико запослених. Посебно је уочен тренутак када је оперативни менаџмент престао да прати садржаје које креирају запослени, као критичан за негативан тренд коришћења Веб 2.0 технологија у пословне сврхе.

Библиотека 6

Датум успостављања прве Интернет комуникације: 11. новембар 2011.
Датум последње Интернет комуникације: 6. мај 2012.
Број размењених порука електронском поштом: 7
Број аудио-видео разговора путем сервиса Скајп: 1

Додатна запажања и налази: Сви уочени трендови су потврђени и закључци истраживања са терена показали су се као конзистентни у дужем временском року. Веза унутрашњег предузетништва и имплементације концепта Предузеће 2.0 је поново уочена, као и важност иницијативе запослених и реакције највишег руководства и сарадње ове две групе заинтересоване за пословање библиотеке. Као израз ових тенденција регистровано је рано интересовање и праћење феномена масовних отворених онлајн курсева, као и планови да се овај нови вид материјала уврсти у библиотечки фонд.

Библиотека 7

Датум успостављања прве Интернет комуникације: 8. фебуар 2012.
Датум последње Интернет комуникације: 9. сепембар 2012.
Број размењених порука електронском поштом: 7
Број аудио-видео разговора путем сервиса Скајп: 1

Додатна запажања и налази: Уочена је конзистентност налаза истраживања на терену са детаљима уоченим путем виртуелне комуникације. Циклични облици испољавања унутрашњег предузетништва настављени су, с тим што је последњи циклус био везан за повишено интересовање за тему бесплатне едукације и нове друштвене мреже за дељење фотографија. Потврђена је важност подршке највишег руководства, али и негативна улога коју има фрагментирана организациона култура.

Библиотека 8

Датум успостављања прве Интернет комуникације: 3. април. 2012.
Датум последње Интернет комуникације: 22. септембар 2012.
Број размењених порука електронском поштом: 8
Број аудио-видео разговора путем сервиса Скајп: 3

Додатна запажања и налази: Потврђена је улога највишег руководства у процесу имплементације концепта Предузеће 2.0 у библиотеци, као и важност сарадње са предузетним запосленима. У дуготрајном процесу праћења, после промене директора библиотеке, уочена је важност менаџмент стила. Либералнији менаџмент стил, као и сам покушај да се поједноставе организациона правила и прописи довели су до позитивног помака, како у обиму и квалитету активнсоти унутрашњег предузетништва, тако и у ширењу коришћења Веб 2.0 технологија на запослене у свим организационим јединицама библиотеке.

Библиотека 9

Датум успостављања прве Интернет комуникације: 9. јун 2012.
Датум последње Интернет комуникације: 22. септембар 2012.
Број размењених порука електронском поштом: 4
Број аудио-видео разговора путем сервиса Скајп: 0

Додатна запажања и налази: Потврђени су налази истраживања на терену. Неповољна организациона култура, менаџмент стил и правила и прописи организације наставили су да чине готво немогућим обимније активности унутрашњег предузетништва, па је изостала и примена Веб 2.0 технологија у пословне сврхе. Уочен је наставак позитивних резултата самосталног образовања и доживотног учења запсолених на коме је инсистирао део менаџмента, што је довело до иницијативе за увођење првог сервиса Библиотека 2.0.

Библиотека 10

Датум успостављања прве Интернет комуникације: 6. јул 2012.
Датум последње Интернет комуникације: 22. септембар 2012.
Број размењених порука електронском поштом: 4
Број аудио-видео разговора путем сервиса Скајп: 1

Додатна запажања и налази: Трендови у коришћењу Веб 2.0 технологија уочени током истраживања на терену су потврђени у виртуелној комуникацији. Уписане разлике у степену коришћења Веб 2.0 технологија у пословне сврхе, између запослених у различитим организационим јединицама су потврђени у пракси, а улога менаџмента и организационих правила и прописа у процесу имплементације концепта Предузеће 2.0 у библиотеци је и овим путем верификована.

Д8 Библиотека 2.0 у Србији - подаци

У овом додатку дајемо преглед свих података прикупљених путем Интернета о 162 библиотеке у Србији. Због јаснијег прегледа податке представљамо у три табеле. У табели 11 налазе се општи подаци о библиотеци, као и подаци о активностима библиотеке путем друштвене мреже Фејсбук. У табели 12 налазе се подаци о осталим сервисима Библиотека 2.0 и други подаци везани за неке аспекте представљања библиотеке на Интернету, док се у табели 13 налазе релевантне Интернет адресе.

Табела 11 Општи подаци о библиотеци и активнсоти на Фејсбуку

	Библиотека	Општина или град	Интернет презентација	Грешка у регистру нбс и име које носи библиотека	Веза ка друштвеним мрежама са Интернет презентације	ФБ број допадања	Број постова и Број постова различитих од Интернет презентције	период	основана
1.	Народна библиотека Србије	Београд	да	-	Ф, Ју	6897	40, 5	2 месеца	8. фебруар 2013.
2.	Библиотека Матице спрске	Нови Сад	да	-	не, има Ф	3166	0	аутоматски генерисана јавна група	-
3.	Универзитетска библиотека	Београд	да	Светозар Марковић	Ф, Т, Ју,Пи, Лн, Фс	9420	40, 28	3 месеца	11. март 2014.
4.	Библиотека града Београда	Београд	да	-	Ф, Т, Ју,Фл, Лн	7524	40, 10	2 месеца	4. јануар 2010.
Матичне библиотеке, списак преузет са адресе https://www.nb.rs/for_librarians/directory.php									
5.	Народна библиотека Бор	Бор	да	-	Не, има Ф	690	20, 5	2 месеца	28. децембар 2012.
6.	Матична библиотека "Љубомир Ненадовић"	Ваљево	да	Љубомир Ненадовић	Не, има Ф	746	20, 17	2 недеље	9. фебруар 2012.
7.	Народна библиотека "Бора Станковић"	Врање	да	Бора Станковић	Ф	1782	20, 5	6 месеци	17. августа 2012

8.	Матична библиотека "Светозар Марковић"	Зајечар	не	Светозар Марковић, дати линк не ради	не	0	0	-	-
9.	Градска народна библиотека "Жарко Зрењанин"	Зрењанин	да	Жарко Зрењанин	Ф, Т, Ју	Профил 4829	Закључан, 40 албума	-	-
10.	Народна библиотека "Јован Поповић"	Кикинда	да	Јован Поповић	Ф	4368	20, 10	1 месец	2011.
11.	Народна библиотека "Вук Караџић"	Крагујевац	да	Вук Караџић	Ф, Ју, Вики	7064	20, 5	Две недеље	23. август 2011.
12.	Народна библиотека "Стефан Првовенчани"	Краљево	да	Стефан Првовенчани	Ф	1832	20, 2	2 месеца	26. јануар 2012.
13.	Народна библиотека Крушевац	Крушевац	да	-	Ф, Т, Г+	1819	20, 18	Две недеље	26. март 2013.
14.	Народна библиотека "Радоје Домановић"	Лесковац	да	Радоје Домановић	не	0	0	-	-

15.	Народна библиотека "Стеван Сремац"	Нип	да	Стеван Сремац	Ф	3407	20, 2	4 месеца	4. фебруар 2010.
16.	Градска библиотека у Новом Саду	Нови Сад	да	-	Ф, Ју	4067	20, 5	1 месец	27. децембар 2011.
17.	Градска библиотека Панчево	Панчево	да	-	Ф, Т	3407	20, 0	3 месеца	21. новембар 2009
18.	Народна библиотека Пирот	Пирот	да	-	Ф	936	20, 0	4 месеца	26. април 2011.
19.	Народна библиотека "Илија М. Петровић"	Пожаревац	да	Илија М. Петровић	не	0	0	-	-
20.	Народна библиотека "Раде Драинац"	Прокупље	да	Раде Драинац	Ф, Ју	321	20, 0	2 месеца	2. новембар 2010.
21.	Народна библиотека Смедерево	Смедерево	да	-	Не, има Ф	4214	20, 0	Три недеље	18. мај 2011.

22.	Градска библиотека "Карло Бијелицки"	Сомбор	да	Карло Бијелицки	Ф, Ју	1345	20, 0	2 месеца	17. јануара 2014.
23.	Библиотека "Глигорије Возаровић"	Сремска Митровица	да	Глигорије Возаровић	Ф	1264	20, 0	1 месец	4. фебруар 2012.
24.	Градска библиотека Суботица	Суботица	да	-	Ф	1566	20, 10	Једна недеља	31. октобар 2011.
25.	Народна библиотека Ужице	Ужице	да	-	Ф	1409	20, 15	1 месец	3. март 2010.
26.	Градска библиотека "Владислав Петковић Дис"	Чачак	да	Владислав Петковић Дис	Ф, Т, Ју, Фл	2243	20, 10	1 месец	6. август 2008.
27.	Библиотека шабачка	Шабац	да	-	Ф, Ју	6694	20, 6	2 месеца	3. септембар 2010.
Општинске библиотеке									
28.	Библиотека "Сарваш Габор"	Ада	да	Сарваш Габор	Ф, Ју	482	20, 0	2 месеца	26. новембар 2011.

29.	Народна библиотека Александровац	Александровац	Да, 1 страница	Нема на НБС	не	0	0	-	-
30.	Народна библиотека Алексинац	Алексинац	да	Погрешно на НБС	Ф	734	20, 2	4 месеца	18. март 2014
31.	Општинска библиотека "Вук Караџић"	Алибунар	Да, 1 страница	Вук Караџић, Нмеа на НБС	Не, има Ф	213	20	2 месеца	31 март 2011.
32.	Народна библиотека Апатин	Апатин	да	-	Ф	176	10	6 месеци	14. фебруара 2014.
33.	Народна библиотека "Свети Сава"	Аранђеловац	да	Свети Сава	Ф	6.887	20, 15	1 месец	23. октобар 2012.
34.	Народна библиотека Ариље	Ариље	Да, 1 страница	Погрешна адреса на НБС	Не, има Ф	3.838	14	6 месеци	19. мај 2010.
35.	Народна библиотека Бабушница	Бабушница	не	-	има Ф	859	2	3 месеца	Новембар 2014.
36.	Народна библиотека "Милош Требињац"	Бајина Башта	не	Милош Требињац	-	0	0	-	-

37.	Народна библиотека "Вук Караџић"	Баточина	не	Вук Караџић	-	0	0	-	-
38.	Народна библиотека "Вук Караџић"	Бач	не	Вук Караџић	-	0	0	-	-
39.	Народна библиотека "Вељко Петровић"	Бачка Паланка	да	Вељко Петровић	Не, има Ф	182	25, 14	6 месеци	9. јун 2011.
40.	Народна библиотека Бачка Топола	Бачка Топола	да	-	Ф, Т	954	20, 15	2 месеца	27. јул 2011.
41.	Библиотека "Штефан Хомола"	Бачки Петровац	не	Штефан Хомола	-	0	0	-	-
42.	Народна библиотека Бела Црква	Бела Црква	не	-	-	0	0	-	-
43.	Народна библиотека "Вук Караџић"	Бела Паланка	да	Вук Караџић	-	0	0	-	-
44.	Библиотека "Милутин Бојић"	Београд	да	Милутин Бојић	Ф, Ју	425	20, 5	Две недеље	18. мај 2011.

45.	Матична библиотека "Јован Грчић Миленко"	Беочин	Да, 1 страница	Јован Грчић Миленко, нема на НБС	-	0	0	-	-
46.	Народна библиотека Бечеј	Бечеј	да	-	Ф	1029	20, 2	2 месеца	30. мај 2013.
47.	Народна библиотека "Рака Драинац"	Блаце	не	Рака Драинац	-	0	0	-	-
48.	Народна библиотека “Јанко Веселиновић”	Богатић	да	Јанко Веселиновић, Нема на НБС	Не, има Ф	Профил, 853	закључан	-	1. мај 2012
49.	Народна библиотека "Вук Караџић"	Бојник	не	Вук Караџић	-	0	0	-	-
50.	Културно-образовни центар Бољевац	Бољевац	не	-	-	0	0	-	-
51.	Народна библиотека „Христо Ботев"	Босилеград	не	Христо Ботев	-	0	0	-	-

52.	Народна библиотека Брус	Брус	не	-	-	0	0	-	-
53.	Народна библиотека "14. новембар"	Бујановац	не	14. новембар	-	0	0	-	-
54.	Општинска библиотека Варварин	Варварин	не	-	-	0	0	-	-
55.	Библиотека "Радоје Домановић"	Бела Паланка	Да, 1 страница	Радоје Домановић	Не, има Ф	1884	20	6 месеци	10. јануар 2014.
56.	Народна библиотека "Вук Караџић"	Велико Градиште	да	Вук Караџић, нема на НБС	Не, има Ф	2669, 663, претходно и даље постоји	20, 1, -	3 месеца, -	14. октобар 2014., 14 децембар 2012. до 31. октобар 2014.
57.	Библиотека "Диша Атић"	Владимирци	да	Диша Атић, није доступна	-, има Ф	1542	4	1 недеља	29. јануар 2015.
58.	Центар за културне делатности, туризам и библиотекарство општине Владичин Хан - Библиотека	Владичин Хан	не	-	-	0	0	-	-

59.	Народна библиотека "Десанка Максимовић"	Власотинце	да	Десанка Максимовић	Ф	894	20, 0	6 мецеци	15. августа 2014.
60.	Народна библиотека "Данило Киш"	Врбас	да	Данило Киш	Ф	3.567	20, 0	12 месеци	18. јануар 2014.
61.	Народна библиотека "Др Душан Радић"	Врњачка Бања	да	Др Душан Радић	Не, нема	0	0	-	-
62.	Градска библиотека Вршац	Вршац	да	-	Не, нема	0	0	-	-
63.	Народна библиотека “Бранко Миљковић”	Гаџин Хан	Да, 1 страница	Бранко Миљковић	-	0	0	-	-
64.	Народна библиотека "Вељко Дугошевић"	Голубац	Да, 1 страница	Вељко Дугошевић	Ф	1.996	већи број текстова	-	3. фебруар 2014.
65.	Библиотека "Браћа Настасијевић"	Горњи Милановац	да	Браћа Настасијевић	Не, Ф	224	27	Две недеље	21. јануар 2015.
66.	Библиотека општине Лучани	Гуча	да	-	Ф	76	20, 2	12 месеци	23. септембар 2013.

67.	Народна библиотека "Ресавска школа"	Деспотовац	Да, 1 страница	Ресавска школа, погрешна адреса на НБС	-	0	0	-	-
68.	Народна библиотека "Детко Петров"	Димитровград	да	Детко Петров	Ф, Ју	770	20, 5	3 месеца	12. октобар 2011.
69.	Народна библиотека Дољевац	Дољевац	да	-	Не, нема	0	0	-	-
70.	Општинска народна библиотека "Вељко Петровић"	Жабаљ	да	Вељко Петровић	Ф	264	20, 2	12 месеци	28. јун 2013.
71.	Народна библиотека "Проф. др Александар Ивић"	Жабари	Да, 1 страница	Проф. др Александар Ивић	Не, има Ф	204	20, 10	4 месеца	10. април 2014.
72.	Културно-просветни центар "Јован Шербановић"- Библиотека	Жагубица	не	Јован Шербановић	-	0	0	-	-

73.	Библиотека "Бранко Радичевић"	Житиште	да	Бранко Радичевић	Не, нема	0	0	-	-
74.	Народна библиотека Житорађа	Житорађа	Не	-	Ф	55	2	Укупно 2	20. септембар 2010.
75.	Градска народна библиотека "Жарко Зрењанин"	Зрењанин	Да	Жарко Зрењанин	Ф, Т, Ју	4289, профил	закључан, 40 албума слика	-	-
76.	Библиотека „Светислав Вуловић"	Ивањица	Да, 1 страница	Светислав Вуловић, Нема на НБС	Не, нема	0	0	-	-
77.	Народна библиотека "Др Ђорђе Натошевић"	Инђија	да	Др Ђорђе Натошевић	Ф	1337	20, 5	2 месеца	6. јануар 2012.
78.	Српска читаоница у Иригу	Ириг	да	-	Не, нема	0	0	-	-
79.	Народна библиотека "Радислав Никчевић"	Јагодина	да	Радислав Никчевић	Ф, Т	1190	20, 0	2 месеца	22. јануара 2012.

80.	Библиотека "Јожеф Атила"	Кањижа	да	Јожеф Атила	Ф	1592, профил	15, 0	12 месеци	9. јануар 2013.
81.	Библиотека Центар за културу Кладово	Кладово	да	-	Ф	653	20, 5	1 месец	11. децембра 2014.
82.	Општинска библиотека "Др Драгиша Витошевић"	Кнић	Не	Др Драгиша Витошевић	-	0	0	-	-
83.	Народна библиотека "Његош"	Књажевац	да	Његош	Ф	1240	20, 10	2 месеца	6. јул 2011. унети важнији догађаји из историје библиотеке до 1860.
84.	Општинска библиотека Ковачица	Ковачица	да	-	Ф	2740	1, трнзција са портала	-	-
85.	Библиотека "Вук Караџић"	Ковин	да	Вук Караџић	Не, има Ф	2320, профил	20, 10	2 месеца	4. јануар 2012.
86.	Народна библиотека Косјерић	Косјерић	не	-	-	0	0	-	-

87.	Библиотека "Јанко Веселиновић"	Коцељева	Да, 1 страница	Јанко Веселиновић	Не, нема	0	0	-	-
88.	Библиотека "Политика"	Крупањ	да	Политика, не ради	-	0	0	-	-
89.	Народна библиотека Кула	Кула	да	-	Ф	419	15, 13	12 месеци	14. март 2013.
90.	Народна библиотека Куршумлија	Куршумлија	да	-	Ф	1898, профил	20, 15	6 месеци	21. фебруар 2012.
91.	Библиотека "Никола Сикимић Максим"	Кучево	Да. 1 страница	Никола Сикимић Максим, нема на НБС	Не, нема	0	0	-	-
92.	Библиотека "Димитрије Туцовић"	Лазаревац	да	Димитрије Туцовић	Ф, Т	Не ради, прелазак са профила	0	-	-
93.	Општинска библиотека "Слово"	Лапово	Да, 1 страница	Слово, нема на НБС	Не, нема	0	0	-	-
94.	Градска библиотека "Лајковац"	Лајковац	да	Лајковац	Ф	2373	20, 5	6 месеци	26. октобра 2009.

95.	Општинска библиотека "Бранко Радичевић"	Лебане	Да, 1 страница	Бранко Радичевић, нема на НБС	Не, нема	0	0	-	-
96.	Библиотека Вуковог завичаја	Лозница	да	Вуковог завичаја	Не, има Ф, две странице	1291 1331	6 1	-	2014 2014
97.	Градска библиотека "Љиг"	Љиг	да	Љиг	Не, нема	0	0	-	-
98.	Библиотека "Милован Глишић"	Љубовија	да	Милован Глишић	Ф	Не ради 11	0 2	- 2010	-
99.	Народна библиотека Мајданпек	Мајданпек	не	-	-	0	0	-	-
100	Библиотека "17. септембар"	Мали Зворник	Да, истекао домен, 1 страница	17. септембар, погрешно на НБС	Не, има Ф	415	12, 3	12 месеци	13. фебруар 2013.
101	Библиотека Мали Иђош	Мали Иђош	да	-	Не, нема	0	0	-	-

102	Библиотека “Србољуб Митић“	Мало Црниће	да	Србољуб Митић	Не, нема	0	0	-	-
103	Општинска библиотека “Петар Петровић Његош”	Медвеђа	Да, 1 страница	Петар Петровић Његош	Не, нема	0	0	-	-
104	Народна библиотека	Мерошина	не	-	Ф, Ф креативне радионице	233 392	20 20	9 месеци 8 месеци	1. децембар 2012. 12. јун 2013
105	Библиотека "Милован Глишић"	Мионица	Да, 1 страница	Милован Глишић	Не, нема	0	0	-	-
106	Народна библиотека "Доситеј Новаковић"	Неготин	да	Доситеј Новаковић	Ф	570	20, 8	шест недеља	27. април 2010.
107	Библиотека "Јован Томић"	Нова Варош	Да, не ради	Јован Томић	-, нема	0	0	-	-
108	Народна библиотека Нови Бечеј	Нови Бечеј	не	-	Има Ф	2106	3	-	2014

109	Народна библиотека "Бранислав Нушић"	Нови Кнежевац	Да, 1 страница	Бранислав Нушић, Нема на НБС	Не, има Ф	2360, профил	20	1 месец	-
110	Народна библиотека "Доситеј Обрадовић"	Нови Пазар	да	Доситеј Обрадовић	Ф, Ју	1419, профил	20, 0	9 месеци	-
111	Народна библиотека "Влада Аксентијевић"	Обреновац	да	Влада Аксентијевић	Ф	1311	20, 10	2 месеца	19. јун 2009.
112	Општинска народна библиотека	Опово	не	-	-	0	0	-	-
113	Народна библиотека "Осечина"	Осечина	да	Осечина	Ф	2017	20, 15	Две недеље	23. јануар 2014.
114	Народна библиотека "Бранко Радичевић"	Оџаци	да	Бранко Радичевић, погрешна адреса на НБС	нема	0	0	-	-
115	Библиотека "Др Вићентије Ракић"	Параћин	да	Др Вићентије Ракић	Ф	403	17 укупно	-	18. јул 2013.

116	Народна библиотека "Ђура Јакшић"	Петровац	да	Ђура Јакшић	Ф, Ју	1134	20, 19	Недељу дана	1. јануар 2012.
117	Народна библиотека у Пећинцима	Пећинци	Да, 1 страница	Не ради	-	0	0	-	-
118	Народна библиотека Пландиште	Пландиште	не	-	-	0	0	-	-
119	Народна библиотека Пожега	Пожега	Да, блог	-	Не, има Ф	1414	20, 20	1 месец	25. март 2010.
120	Библиотека «Мехмет Јусуфи»	Прешево	не	Мехмет Јусуфи	-, Има Ф (на Албанском)	1025	20	7 месеци	22. октобар 2013..
121	Градска библиотека	Прибој	Да, 1 страница	Нема на НБС	Не, има Ф	745	20	6 месеци	27. април 2013.
122	Матична библиотека "Вук Караџић"	Пријепоље	да	Вук Караџић	Фл, Issu	0	0	-	-
123	Библиотека Дома културе	Ражањ	не	-	-	0	0	-	-

124	Народна библиотека "Радоје Домановић"	Рача	да	Радоје Домановић, нема на НБС	Не, има Ф	3723	0, пребачен профил - велики број слика	-	-
125	Центар за културу, образовање и информисање "Градац" - Библиотека	Рашка	да	Не ради	-, има Ф	202, профил, закључан	0	-	-
126	Народна библиотека "Др Милован Спасић"	Рековац	да	Др Милован Спасић, не ради	-, има Ф	254	20	две недеље	27. новембар 2014.
127	Градска библиотека “Атанасије Стојковић”	Рума	да	Атанасије Стојковић	Ф, Ју	2829, профил	20, 0	2 месеца	17. јануар 2011.
128	Ресавска библиотека	Свилајнац	да	-	Не, има Ф	2493, профил	20, 2	3 месеца	14. децембар 2010.
129	Културни центар - Библиотека "Гордана Тодоровић"	Сврљиг	да	Гордана Тодоровић, грешка на НБС	Ф, Т	249	20, 1	7 месеци	29. септембар 2010.

130	Културно образовни центар "Турзо Лајош" - Градска библиотека Сента	Сента	да	Не ради	-, Ф (на мађарском)	673	20, 2	7 месеци	16. октобар 2012 .
131	Народна библиотека „Јован Дучић"	Сечањ	не	Јован Дучић	-	0	0	-	-
132	Библиотека "Мухамед Абдагић"	Сјеница	да	Мухамед Абдагић, грешка на НБС	-, Ф, 2 профила	1093 187	2 5	-	15. март 2013., 2011.
133	Установа Народна библиотека	Смедеревска Паланка	Да, 1 страница	-	Не, нема	0	0	-	-
134	Народна библиотека "Стеван Сремац"	Сокобања	не	Стеван Сремац	-	0	0	-	-
135	Народна библиотека Србобран	Србобран	не	-	-	0	0	-	-
136	Народна библиотека "Ђура Јакшић"	Српска Црња	да	Ђура Јакшић, погрешно на НБС	Ф	526	20, 12	6 месеци	12. фебруар 2013.
137	Народна библиотека "Доситеј Обрадовић"	Стара Пазова	да	Доситеј Обрадовић	Не, нема	0	0	-	-

138	Библиотека "Радоје Домановић"	Сурдулица	да	Радоје Домановић	Ф	706, профил	22 укупно	-	13. арприл 2013.
139	Библиотека "Сирмаи Кароль"	Темерин	не	Сирмаи Кароль	-, има Ф	71	31 укупно	3 месеца	31. октобар 2014.
140	Народна библиотека "Стојан Трумић"	Тител	да	Стојан Трумић	Ф	354	Већи број текстова, неактивна од фебруара 2014.	-	24. март 2011.
141	Библиотека "Радоје Домановић"	Топола	Да	Радоје Домановић, грешка на НБС	Не, има Ф	614	20, 5	2 месеца	16. септембар 2013.
142	Народна библиотека "Антоније Поповић"	Трговиште	не	Антоније Поповић	-	0	0	-	-
143	Народна библиотека "Јефимија"	Трстеник	да	Јефимија	Не, нема	0	0	-	-
144	Народна библиотека „Др Ејуп Мушовић”	Тутин	не	Др Ејуп Мушовић	-	0	0	-	-
145	Народна библиотека Ћићевац	Ћићевац	не	-	-, има Ф, Г+	1565	20	3 месеца	6. јануар 2014.

146	Народна библиотека "Душан Матић"	Ћуприја	да	Душан Матић	Не, Ф	4317, пребачен са профила	20, 10	Три недеље	18. децембар 2014. профил из 2011
147	Градска библиотека "Божидар Кнежевић"	Уб	Да, 1 страница	Божидар Кнежевић, грешка на НБС	Не, има Ф	530	20, 18	1 месец	8. август 2012.
148	Народна библиотека "Сестре Стојановић"	Црна Трава	не	Сестре Стојановић	-	0	0	-	-
149	Библиотека "Љубиша Р. Ђенић"	Чајетина	да	Љубиша Р. Ђенић	Не, има Ф	128	20, 12	Шест недеља	12. март 2011.
150	Културно образовни центар "Чока" - библиотека	Чока	да	-	Не, има Ф (на српском и мађарском)	1544, профил	20, 10	1 недељу	22. март 2013.
151	Народна библиотека "Симеон Пишчевић"	Шид	да	Симеон Пишчевић	Ф, Г+	445	20, 18	Три дана	27. децембар 2011.
Вискошкосле библиотеке									

152	Универзитетска библиотека Никола Тесла	Ниш	да	Никола Тесла	Ф	3007	20, 16	Две недеље	26. новембар 2010. унети значајнији догађаји од 1970.
153	Универзитетска библиотека у Крагујевацу	Крагујевац	да	-	Ф, Т	708	20, 15	3 месеца	23. септембар 2011.
154	Централна библиотека Универзитета	Нови Сад	да	-	-	0	0	-	-
155	Библиотека Дома културе Студентски град	Београд	да	-	Т, Дл, Пи, Г+	0	0	-	-
156	Библиотека Српске академије наука и уметности	Београд	да	-	-	0	0	-	-
157	Библиотека Српске патријаршије	Београд	Да, 1 страница	-	-	0	0	-	-

158	Војна академија Београд – Библиотека	Београд	Да, 1 страница	-	-	0	0	-	-
159	Војномедицинска академија - Одељење за библиотечку и архивску делатност	Београд	Да, 1 страница	-	-	0	0	-	-
160	Библиотека Криминалистичко-полицијске академије	Београд	Да, 1 страница	-	-	0	0	-	-
161	Мегатренд универзитет – библиотека	Београд	Да, 1 страница	-	-	0	0	-	-
162	Универзитет Сингидунум - библиотека	Београд	Да, 1 страница		-	0	0	-	-

Табела 12 Сервиси Библиотека 2.0, Википедија и други подаци

	Т	Број пратилаца, број твитова	Youtube Број пратилаца, број прегледа, број записа, основан	Друге друштвене мреже	Могућност комуникације са установом, мејл, формулар	Други видови интеркативности, дељење страница на друштвеним мрежама, анкета, број анкетираних, бројач посета	Гугл мапа	Википедија	Еуропеана, ТЕЛ, друге напомене
1.	да	480, 0	100, 35.651, 50, 08.04.2008.	не	да, да	не, не, не	да	да, српски и још 11 језика	ТЕЛ, Еуропеана
2.	не	0,0	не	не	да, не	не, не, не	не	да	Не
3.	да	202, 329	98, 24927, 130, 06.05.2009.	Пи, 252, 151 пин Лн, 88, Фс, 396, 2293 посета	да, да	не, не, не	да	Да, српски и још 7 језика	ТЕЛ, Еуропеана
4.	да	1446, 437	7, 2000, 8, 09.12.2010.	Фл, 162 фотографије Лн, 100	да, да	да, не, не	да	Да, српски и француски	Еуропеана
Матичне библиотеке, списак преузет са адресе https://www.nb.rs/for_librarians/directory.php									
5.	не	0, 0	не	не	да, да	не, не, не	да	помиње се име	не
6.	не	0, 0	не	не	да, не	не, не, да 19.531	да	Не	Не
7.	не	0, 0	не	не	да, да, мејл ллиста	не, не, не	не	помиње се име	Не

8.	не	0, 0	не	не	не, не	не, не, не	не	помиње се име	Не
9.	Да	16, 0	Постоји, 0, 0, 0	не	Да, не	Да, не, не	Да	помиње се име	не
10.	не	0, 0	не	не	Да, не	Не, не, не	да	Постоји део текста	Не
11.	не	0, 0	21, 13.008, 44, 06.09.2011.	Википедиа библиотеке	Да, не	Не, не, не	да	помиње се име	Не
12.	не	0, 0	не	не	да, да	не, да, 356, не	Да	помиње се име	Не
13.	да	106, 1978	не	Г+, 13, 867 приказа	Да, да	Не, не, не	да	помиње се име	Не
14.	не	0, 0	не	не	да, не	не, не, не	не	Да	Не
15.	не	0, 0	не	не	да, да	не, не, не	да	Постоји реченица	Не
16.	не	0, 0	8, 1494, 12, 26.12.2011.	не	Да, не	не, не, да 291.391	да	помиње се име	Не
17.	Да	315, 172	не	не	Да, да, мејл листа	не, не, не	да	Не	Не
18.	не	0, 0	не	не	да, да	да, да, 102, не, тренутно 2	Да	помиње се име	Не
19.	не	0, 0	не	не	да, не	не, не, не	не	помиње се име	Не
20.	не	0, 0	6, 4732, 51, 01.08.2011.	не	Да, не	Не, не, да, 122.243, тренутно 5	да	Да	не
21.	не	0, 0	не	не	да, не	не, да, 669, не	не	Не	Не

22.	не	0, 0	49, 39.118, 77, 9.5.2012.	не	Да, не, SMS обавештења	Не, не, не	да	помиње се име	Не
23.	не	0, 0	не	не	да, да	Не, да, 145, не	да	Да	Не
24.	Не	0, 0	не	не	да, не	Не, не, не	да	Да	Не
25.	Не	0, 0	не	не	да, не	не, не, не	не	помиње се име	Не
26.	Да	376, 459	19, 38.808, 39, 31.10.2008.	Фл, 55 фотографија	Да, да, RSS, Онлајн продајна књижара, формулар за препоруку књига	не, не, не	да	Да	Еуропеана
27.	Не	0, 0	10, 2.273, 12 , 06.04.2012.	не	Да, да, RSS, мејл листа	Да, могући коментари на свакој страни, да 372, не, тренутно 5	да	Да	не
Општинске библиотеке									
28.	Не	0, 0	0, 289, 9, 17.10.2011.	Skype	Да, не	Не, не, не	не	Не	Не
29.	Не	0, 0	не	не	да, да	да, не, да, 1917	не	Не	Не
30.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
31.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
32.	Не	0, 0	не	не	да, да	не, не, не	Да	Не	Не
33.	Не	0, 0	не	не	да, не	не, не, не	Да	Не	Не
34.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не
35.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не
36.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не

37.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Постоји део текста	Не
38.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
39.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, да, 16, не	не	Не	Не
40.	да	135, 174	не	не	да, да, мејл листа	не, не, не	не	Не	Не
41.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
42.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
43.	Не	0, 0	не	не	Не, не	да, етикете о библиотеци могу да се деле, не, не	не	Не	Не
44.	Не	0, 0	48, 29,868, 191, 06.12.2012.	не	да, не, мејл листа	да, коментари страница, не, не	да	Да	Не
45.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
46.	Не	0, 0	не	не	да, да	да, не, не	не	Постоји део текста	Не
47.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
48.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, да, 19.425	не	Не	Не
49.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
50.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
51.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	помиње се име	Не
52.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
53.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
54.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
55.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
56.	Не	0, 0	не	не	да, не	не, не, не	Да	помиње се име	Еуропеана

57.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Да	Не
58.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не
59.	Не	0, 0	не	не	да, да	не, не, да, 6.614, тренутно 1	Не	помиње се име	Не
60.	Не	0, 0	не	не	да, да	да, не, не, тренутно 3	Да	Постоји део текста	Не
61.	Не	0, 0	не	не	Не, да	не, не, не	не	помиње се име	Не
62.	Не	0, 0	не	не	да, не	не, не, не	не	помиње се име	Не
63.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
64.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
65.	Не	0, 0	не	не	Не, не	да, не, не, тренутно 3	не	Да	Не
66.	да	72, 7	не	Фл, 10 фотографија	Не, да, РСС	не, да, 17, да, 185.436	не	Не	Не
67.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	помиње се име	Не
68.	Не	0, 0	3, 1146, 33, 11.10.2011.	не	да, да	да, не, не	Не	помиње се име	Не
69.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не
70.	Не	0, 0	не	не	Да, да	не, не, не	Не	Не	Не
71.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не
72.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не
73.	Не	0, 0	не	не	Не, да	не, не, да, 105.629	Не	Не	Не
74.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Да	Не	Не
75.	да	16, 0	0, 0, 0	не	Да, не	Да, не, не	Да	помиње се име	Не

76.	Не	0, 0	не	не	Не, не	Не, не, не	Не	помиње се име	Не
77.	Не	0, 0	не	не	да, не, мејл листа	не, не, не	Да	помиње се име	Не
78.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Да	Не	Не
79.	да	74, 88	не	не	Да, не	не, не, не	Да	Да	Не
80.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не
81.	Не	0, 0	не	не	Да, да	не, не, не	Не	помиње се име	Не
82.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	помиње се име	Не
83.	Не	0, 0	не	не	Не, да	не, не, не	Не	Не	Не
84.	Не	0, 0	не	не	Да, не	не, не, да, 4181	Да	помиње се име	Не
85.	Не	0, 0	не	не	Да, да	не, не, не	Да	Не	Не
86.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Да	Не	Не
87.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	помиње се име	Не
88.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не
89.	Не	0, 0	не	не	Да, да	не, не, не	не	Не	Не
90.	Не	0, 0	не	не	Да, не	не, не, да, 2038	не	помиње се име	Не
91.	Не	0, 0	не	не	Не, не	Не, не, не	не	Не	Не
92.	да	73, 18	не	не	да, да, RSS	Не, не, да, 277.633	да	Постоји део текста	Не
93.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Постоји део текста	Не
94.	Не	0, 0	не	не	Да, не	не, не, не	Да	Да	Не
95.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не

96.	Не	0, 0	не	не	Да, да	не, да, 57, не, тренутно 1	не	Не	Не
97.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	помиње се име	Не
98.	Не	0, 0	не	не	Да, да	не, не, не	Да	Страница у изради	Не
99.	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не
100	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Да	Не	Не
101	Не	0, 0	не	не	Да, не	не, не, не	не	Не	Не
102	Не	0, 0	не	не	Да, не	Да, не, не	Да	помиње се име	Не
103	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
104	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
105	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
106	Не	0, 0	не	не	Да, не	не, не, да, 1886	Да	Не	Не
107	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Да	Не
108	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Постоји део текста	Не
109	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
110	Не	0, 0	1, 240, 18, 28.11.2014.	не	Да, да, мејл листа не ради	Да - не ради, не, не	не	Не	Не
111	Не	0, 0	не	не	Да, да	не, да, 13, не	Да	помиње се име	Не
112	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не
113	Не	0, 0	не	не	Да, не	не, не, да, 3507	Да	Не	Не
114	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	помиње се име	Не
115	Не	0, 0	не	не	не, да	не, не, не	Да	Не	Не

116	Не	0, 0	3, 2701, 16, 11.03.2013.	не	Да, не	не, не, не	Не	помиње се име	Не
117	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
118	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
119	Не	0, 0	не	не	Да, не	не, не, не	Да	Да	Не
120	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	помиње се име	Не
121	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Да	помиње се име	Не
122	Не	0, 0	не	Фл, 403 фотографије, Issu, 22 часописа	Да, да	не, не, не	Да	помиње се име	ТЕЛ
123	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
124	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
125	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
126	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Постоји део текста	Не
127	Не	0, 0	1, 2715, 12, 19.02.2010.	не	да, да, формулар за набавку књига, формулар књига утисака	не, да, 103, да, 183970, тренутно 2	не	Постоји део текста	Не
128	Не	0, 0	не	не	Да, да	не, не, не	Да	помиње се име	Не
129	Да	57, 9	не	не	Да, не	не, не, не	Не	Не	Не

130	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Да (на мађарском)	Не	Не
131	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
132	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
133	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Постоји део текста	Не
134	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	помиње се име	Не
135	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
136	Не	0, 0	не	не	Да, да	не, не, не	не	Постоји део текста	Не
137	Не	0, 0	не	не	Да, не	не, не, да, 313.714	Да	Не	Не
138	Не	0, 0	не	не	Да, не, RSS	не, не, не	Да	Постоји део текста	Не
139	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Да	Не	Не
140	Не	0, 0	не	не	Не, да, коментари текстова	не, не, не	Да	помиње се име	Не
141	Не	0, 0	не	не	да, не, RSS	не, не, не	Не	Не	Не
142	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не
143	Не	0, 0	не	не	Не, да	не, не, не	Да	помиње се име	Не
144	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не
145	Не	0, 0	не	Г+, 14, 1624 приказа	Не, не	не, не, не	Не	Не	Не

146	Не	0, 0	не	не	да, не, коментари текстова	да, не, не	Да	помиње се име	Не
147	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
148	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
149	Не	0, 0	не	не	Да, не	не, не, не	Да	помиње се име	Не
150	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
151	Не	0, 0	не	Г+, 53, 9.168 приказа	Не, да	не, не, не	Да	Не	Не
Вискошкосле библиотеке									
152	Не	0, 0	не	не	Да, не	не, не, не	Да	Да	Не
153	да	69, 52	не	блог, већи број текстова	Да, да	не, да, 163, не	Да	Не	Не
154	Не	0, 0	не	Не	Да, не	не, не, не	Да	Не	Не
155	да	473, 202	4, 1273, 12, 09.04.2012	Дл, 9, 150 линкова Пи, 55, 324 пина Г+, 58, 21.583 приказа	Да, да, формулар за набавку књига, мејл листа	не, не, не	Да	помиње се име	Не
156	Не	0, 0	не	не	Да, не	не, не, не	не	Да	Не
157	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Да	Не
158	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
159	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	Не	Не
160	Не	0, 0	не	не	Да, не	не, не, не	не	Не	Не

161	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	помиње се име	Не
162	Не	0, 0	не	не	Не, не	не, не, не	не	помиње се име	Не

Табела 13 Релевантне Интернет адресе

	Релевантни линкови
1.	www.nb.rs https://www.facebook.com/nbsrb?ref=hl https://twitter.com/libraryofserbia https://www.youtube.com/user/narodnabiblioteka http://sr.wikipedia.org/sr/Народна_библиотека_Србије
2.	http://www.bms.ns.ac.rs/bms101.htm https://www.facebook.com/groups/bibliotekamaticesrpske/ http://sh.wikipedia.org/wiki/Biblioteka_Matice_srpske
3.	www.unilib.rs https://www.facebook.com/UNILIB https://twitter.com/UBSM https://www.youtube.com/user/UBSMBeograd https://www.pinterest.com/unilib/ https://www.linkedin.com/company/university-library-svetozar-markovic- https://foursquare.com/v/univerzitetska-biblioteka-svetozar-marković/4d9310ca52ed224b9cd913ac http://sr.wikipedia.org/wiki/Универзитетска_библиотека_„Светозар_Марковић“
4.	http://bgb.rs/ https://www.facebook.com/bibliotekagradabeograda https://www.youtube.com/user/BibliotekaGrada https://twitter.com/Biblioteka_BGB https://www.flickr.com/photos/bibliotekagrada https://www.linkedin.com/company/belgrade-city-library http://sr.wikipedia.org/sr/Библиотека_града_Београда
Матичне библиотеке, списак преузет са адресе https://www.nb.rs/for_librarians/directory.php	

5.	http://biblioteka-bor.org.rs/ https://www.facebook.com/ZavicajnoOdeleneNarodnaBibliotekaBor http://sr.wikipedia.org/sr-el/Radi%C5%A1a_Dragi%C4%87evi%C4%87
6.	http://www.maticnabiblioteka-va.org.rs/ https://www.facebook.com/maticna.biblioteka.ljubomir.nenadovic
7.	http://www.bibliotekavranje.rs/ https://www.facebook.com/bibvr http://sr.wikipedia.org/sr/Позориште_Бора_Станковић
8.	http://www.bibliotekazajecar.rs/ http://sr.wikipedia.org/sr/Милен_Алемпијевић
9.	http://www.zrbiblio.rs/ https://www.facebook.com/gnb.zarkozrenjanin http://sr.wikipedia.org/sr/Ђорђе_Писарев
10.	http://kibiblioteka.org.rs/ https://www.facebook.com/biblioteka.jovanpopovic http://sr.wikipedia.org/sr/Кикинда
11.	http://www.nbkg.rs/ https://www.facebook.com/pages/Narodna-Biblioteka-Vuk-Karadzic/136976096395572 https://www.youtube.com/user/NBKragujevac?ob=0 http://nbkg.wikidot.com/start http://sr.wikipedia.org/sr/Крагујевац
12.	http://www.kv-biblio.org.rs/ https://www.facebook.com/pages/Народна-библиотека-Стефан-Првовенчани-Краљево/229377370466458?ref_type=bookmark http://sr.wikipedia.org/sr/Ана_Ристовић

13.	http://www.nbks.org.rs/ https://www.facebook.com/krusevac.biblioteka https://twitter.com/BibliotekaKS https://plus.google.com/112228946312390041426/posts http://sr.wikipedia.org/sr/Милентије_Ђорђевић
14.	http://www.nbleskovac.org.rs/ http://sr.wikipedia.org/sr/Народна_библиотека_Радоје_Домановић_%28Лесковац%29
15.	http://www.nbss.rs/ https://www.facebook.com/pages/Narodna-biblioteka-Stevan-Sremac-Nis/320484912845?ref=нф http://sr.wikipedia.org/sr/Ниш
16.	http://www.gbns.rs/ https://www.facebook.com/GradskaBibliotekaNoviSad https://www.youtube.com/user/GradskaBiblioteka021 http://sr.wikipedia.org/sr/Нови_Сад
17.	http://www.biblioteka-pancevo.org.rs/ https://www.facebook.com/bibliotekapancevo https://twitter.com/bibliotekapa
18.	http://www.nbpi.org.rs/ https://www.facebook.com/Narodna.biblioteka.Pirot http://sr.wikipedia.org/sr/Драгољуб_Златковић
19.	http://www.bibliotekapozarevac.org/ http://sr.wikipedia.org/sr/Датотека:Aga_Jefta.jpg
20.	http://www.bibliotekaprokuplje.org.rs/ https://www.facebook.com/pages/Народна-библиотека-Раде-Драинац-Прокупље/158181360887343?sk=timeline https://www.youtube.com/user/bibliotekapks http://sr.wikipedia.org/sr/Народна_библиотека_"Раде_Драинац"_Прокупље
21.	http://www.biblioteka-smederevo.org.rs/ https://www.facebook.com/narodnabiblioteka.smederevo

22.	http://www.biblioso.org.rs/ https://www.facebook.com/gradskabiblioteka.karlobijelicki https://www.youtube.com/user/gbkbsombor/videos?flow=grid&view=0 http://sr.wikipedia.org/sr/Сомбор
23.	http://www.biblioteka-sm.rs/ https://www.facebook.com/bibliotekaSM http://sr.wikipedia.org/sr/Библиотека_Глигорије_Возаровић_у_Сремској_Митровици
24.	http://www.subiblioteka.rs/sr/vesti/ https://www.facebook.com/subotica.biblioteka http://hr.wikipedia.org/wiki/Gradska_knji%C5%BEnica_u_Subotici http://sr.wikipedia.org/sr/Зграда_Градске_библиотеке_у_Суботици
25.	http://www.biblioteka-uzice.rs/ https://www.facebook.com/pages/Народна-библиотека-Ужице-Narodna-biblioteka-Užice-Public-Library-Uzice/242378574966?v=walll http://sr.wikipedia.org/sr/Библиотека_Јован_Томић,_Нова_Варош
26.	http://www.cacak-dis.rs/ https://www.facebook.com/pages/Gradska-biblioteka-Cacak/21595215877?sk=wall http://sr.wikipedia.org/sr/Градска_библиотека_Владислав_Петковић_Дис https://twitter.com/bibliotekacacak https://www.youtube.com/user/bibliotekacacak https://www.flickr.com/photos/bibliotekacacak/
27.	http://www.bibliotekasabac.org.rs/ https://www.facebook.com/biblioteka.sabacka https://www.youtube.com/user/bibliotekasabacka/videos http://sr.wikipedia.org/sr/Шабачка_библиотека
Општинске библиотеке	
28.	http://www.biblada.org/rs/index.php https://www.facebook.com/SZGKAda https://www.youtube.com/channel/UCbggLprDdGFuNlPsWB9TTNQ/feed

29.	http://www.aleksandrovac.rs/biblioteka/
30.	http://www.albook.rs/ www.facebook.com/pages/Библиотека-Вук-Караџић-Алексинац/672954906095409
31.	http://www.alibunar.org.rs/mdfa/lat/Javne-sluzbe/Opstinska-biblioteka-Vuk-Karadzi%C4%87/ https://www.facebook.com/pages/Opstinska-biblioteka-Alibunar/198431453524286
32.	http://bibliotekaapatin.rs/ https://www.facebook.com/bibliotekaapatin
33.	http://www.biblioteka-arandjelovac.rs/ https://www.facebook.com/narodnabiblioteka.svetisava
34.	http://www.arilje.org.rs/o-arilju/kultura/narodna-biblioteka https://www.facebook.com/biblioteka.arilje
35.	www.facebook.com/pages/Народна-Библиотека-Бабушница/610173705761456
36.	-
37.	http://sr.wikipedia.org/sr/Баточина
38.	-
39.	http://www.bibliotekabackapalanka.com/ www.facebook.com/pages/Завичајно-одељење-Народне-библиотеке-Вељко-Петровић/206587552712103?sk=timeline
40.	http://www.bibltop.org/sr https://www.facebook.com/bibltop https://twitter.com/bibltop
41.	-
42.	-
43.	-
44.	http://www.milutinbojic.org.rs/ www.facebook.com/pages/БИБЛИОТЕКА-МИЛУТИН-БОЈИЋ/163897347005972 https://www.youtube.com/channel/UC71nnuAtCnaLE2VXNgzBVYw http://fr.wikipedia.org/wiki/Bibliothèque_Milutin_Bojić
45.	http://kcobeocin.rs/biblioteka/

46.	http://www.biblioteka-becej.rs/ https://www.facebook.com/bibliotekabecej http://sr.wikipedia.org/sr/Бечеј
47.	-
48.	http://www.bibliotekajanko.rs/ https://www.facebook.com/narodnabibliotekajanko.veselinovicbogatic
49.	-
50.	-
51.	http://sh.wikipedia.org/wiki/Opština_Dimitrovgrad
52.	-
53.	-
54.	-
55.	http://velikaplana.opstinesrbije.com/index.php?menu=2&submenu=210&pg=40 https://www.facebook.com/biblioteka.velikaplana
56.	http://bibliotekavg.com/ https://www.facebook.com/narodnabiblioteka.velikogradiste https://www.facebook.com/pages/Narodna-biblioteka-Vuk-Karadzic/239541499507452 http://en.wikipedia.org/wiki/Nikola_Prsendic
57.	http://www.bibliotekavladimirci.org.rs/ https://www.facebook.com/pages/Библиотека-Диша-Атић-Владимирци/336811293175528?fref=ts http://sr.wikipedia.org/sr/Библиотека_"Диша_Атић"_Владимирци
58.	-
59.	http://bibliotekavlasotince.org.rs/ https://www.facebook.com/pages/Narodna-Biblioteka-Desanka-Maksimovic/541181912694592 http://sr.wikipedia.org/sr/Илија_Петровић_Стрељa
60.	http://www.vrbasbiblioteka.org.rs/ https://www.facebook.com/biblioteka.vrbas http://sr.wikipedia.org/sr/Општина_Врбас

61.	http://www.vrnjackabiblioteka.org.rs/ http://sh.wikipedia.org/wiki/Вранеши_%28Врњачка_Бања%29
62.	http://www.bibliotekavrsac.org.rs/ http://sr.wikipedia.org/sr/Јужнобанатски_управни_округ
63.	http://www.biblioteke.org.rs/gadzin_han/index.htm
64.	http://www.golubac.org.rs/javne-ustanove-i-sluzbe/biblioteka/ https://www.facebook.com/pages/Народна-Библиотека-Голубац/733475176759615?sk=timeline
65.	http://www.bibliotekagm.com/BN/index.php https://www.facebook.com/pages/Библиотека-Браћа-Настасијевић-Горњи-Милановац/1537974929819483 http://sr.wikipedia.org/sr/Библиотека_Браћа_Настасијевић
66.	http://www.bibliotekaguca.rs/ https://www.facebook.com/bibliotekaguca?ref=hl https://twitter.com/BibliotekaGuca https://www.flickr.com/photos/114705645@N06/
67.	http://jabooka.org.rs/mreza/biblioteka-despotovac http://sr.wikipedia.org/sr/Ресавска_школа
68.	http://www.nbdimitrovgrad.rs/ https://www.facebook.com/pages/Narodna-Biblioteka-Dimitrovgrad/290914907602548 https://www.youtube.com/user/BiblioteDimitrovgrad http://sr.wikipedia.org/sr/Општина_Димитровград
69.	http://www.bibliotekadoljevac.org/
70.	http://bibliotekazabalj.com https://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Veljko-Petrovi%C4%87-%C5%BDabalj/350461045083021
71.	http://www.zabari.org.rs/javna-preduzeca-narodna-biblioteka-dr-aleksandar-ivic/ https://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Prof-dr-Aleksandar-Ivić-Žabari/643278815745358
72.	-
73.	http://www.biblioteka-zitiste.info/#
74.	https://www.facebook.com/pages/НАРОДНА-БИБЛИОТЕКА-ЖИТОРАЂА/119500601412465

75.	http://www.zrbiblio.rs/ https://www.facebook.com/gnb.zarkozrenjanin https://twitter.com/Zrbiblio http://sr.wikipedia.org/sr/Ђорђе_Писарев
76.	http://www.ivanjica.gov.rs/ustanove/srpski/lokalna-uprava/ustanove/biblioteka-svetislav-vulovic
77.	http://www.bibliotekaindjija.rs/code/navigate.php?Id=1 https://www.facebook.com/BIBLIOTEKA.INDJIJA http://sr.wikipedia.org/sr/Ђорђе_Војновић
78.	http://www.biblioteke.org.rs/irig/index.html
79.	http://jabooka.org.rs/ https://www.facebook.com/pages/Narodna-biblioteka-Radislav-Nikčević-Jagodina/120966631357180 https://twitter.com/JagodinaLibrary http://sr.wikipedia.org/sr/Народна_библиотека_Радислав_Никчевић
80.	http://www.jab.org.rs/modules.php?name=HTML&file=megtekint&id=9 https://www.facebook.com/attilakonyvtar.magyarkanizsaijozsef
81.	http://www.kulturakladovo.rs/ https://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Centar-za-kulturu-Kladovo/1518000575124664 http://sr.wikipedia.org/sr/Кладово
82.	http://sr.wikipedia.org/sr/Живадин_Стевановић
83.	http://www.biblio-knjazevac.org/ https://www.facebook.com/NarodnaBibliotekaNjegos
84.	http://www.biblioteka-kovacica.org.rs/ceo%20sajt/ https://www.facebook.com/opstinskabiblioteka.kovacica http://sr.wikipedia.org/sr/Ковачица
85.	http://www.bibliotekakovin.rs/ https://www.facebook.com/bibliotekavukkaradzic.kovin
86.	-
87.	http://www.koceljeva.gov.rs/index_files/htm/kultura.htm http://sr.wikipedia.org/sr/Зграда_Велике_школе_у_Коцељеви

88.	http://www.bibliotekakrupanj.rs/
89.	http://www.bibliotekakula.com/ https://www.facebook.com/NarodnaBibliotekaKula
90.	http://www.nbk.org.rs/ https://www.facebook.com/narodnabibliotekakursumlija.kursumlija http://sr.wikipedia.org/sr/Народна_библиотека_"Раде_Драинац"_Прокупље
91.	http://www.kucevo.rs/javna-preduzeca-i-ustanove/biblioteka-nikola-sikimic-maksim.php
92.	http://www.bibliotekalazarevac.org/ https://www.facebook.com/people/Biblioteka-Dimitrije-Tucović-Lazarevac/100001136203949 https://twitter.com/@BibLazarevac http://sr.wikipedia.org/sr/Лазаревац
93.	http://www.lapovo.org/main/cir/библиотека-слово/ http://sr.wikipedia.org/sr/Општина_Лапово
94.	http://www.gbl.org.rs/ https://www.facebook.com/pages/Градска-библиотека-Лајковац-Gradska-biblioteka-Lajkovac-Public-library/149108383966 http://sr.wikipedia.org/sr/Градска_библиотека_Лајковац
95.	http://www.lebaneculture.com/index.php/sr/ustanove/kulturne-ustanove/biblioteka
96.	http://www.bibliotekaloznica.org.rs/ https://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Vukovog-Zavičaja-Loznica/531507660285279 https://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Vukovog-Zavičaja-Loznica/319709721544651
97.	http://www.bibliotekaljig.org.rs/ http://sr.wikipedia.org/sr/Љиг
98.	http://www.biblioteka-ljubovija.org.rs/ https://www.facebook.com/biblioteka.ljubovija https://www.facebook.com/pages/BIBLIOTEKA-MILOVAN-GLIŠIĆ-LJUBOVIJA/122292757811829 http://sr.wikipedia.org/sr-el/Разговор:Библиотека_"Милован_Глишић"_Љубовија
99.	-

100.	http://www.malizvornik.org/ustanove/biblioteka.htm http://www.malizvornik.rs/index.php/2012-01-10-12-17-05/2012-01-10-20-01-01 https://www.facebook.com/Biblioteka17SeptembarMaliZvornik
101.	http://www.librarykh.org.rs/ http://sr.wikipedia.org/sr/Мали_Иђош
102.	http://www.bsmmc.org/ http://sr.wikipedia.org/sr/Ivan_J._Petrović
103.	http://www.medvedja.org.rs/index.php/sr_cir/o-medvedji/obrazovanje/opstinska-biblioteka.html
104.	https://www.facebook.com/NarodnaBibliotekaMerosina https://www.facebook.com/KreativnaRadionicaNarodnaBibliotekaMerosina
105.	http://www.mionicaturizam.rs/biblioteka.html
106.	http://www.bibliotekanegotin.org.rs/ https://www.facebook.com/pages/Narodna-biblioteka-Dositej-Novaković-Negotin/117256784964795
107.	http://www.bibliotekanovavaros.org.rs/ http://sr.wikipedia.org/sr/Библиотека_Јован_Томић,_Нова_Варош
108.	https://www.facebook.com/narodnabiblioteka.novibecej http://sr.wikipedia.org/sr/Кумане_%28Нови_Бечеј%29
109.	http://www.noviknezevac.rs/o-novom-knezevcu/narodna-biblioteka-branislav-nusic/ https://www.facebook.com/branislavnusic.narodnabiblioteka
110.	http://www.biblioteka-np.org.rs/index.php/bs/ https://www.facebook.com/odeljenje.knjigu https://www.youtube.com/channel/UC6zjNKoFfoBwKhCkdZUqjZg
111.	http://www.bibliotekaobrenovac.org/ https://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Vlada-Aksentijević-Obrenovac/91851229644?fref=ts http://sr.wikipedia.org/sr/Момо_Капор
112.	-
113.	http://www.biblioteka-osecina.org/ https://www.facebook.com/pages/Библиотека-Осечина/457457941074814?sk=timeline&ref=page_internal

114.	http://bibliotekaodzaci.org/ http://www.bibliotekaodzaci.org.rs/ http://sr.wikipedia.org/sr/Александра_Чворовић
115.	http://nbvrakic.org.rs/ https://www.facebook.com/BibliotekaVicentijeRakic
116.	http://www.biblioteka-djurajaksic.org.rs/ https://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Djura-Jakšić-Petrovac-na-Mlavi/140876982654959 https://www.youtube.com/channel/UCqI9y4uNqLt-ve2opt7dw3A http://sr.wikipedia.org/sr/Јован_Д._Петровић
117.	http://www.bibliotekapecinci.znanje.info/ http://www.pecinci.org/јавне_установе/култура/народна_библиотека.28.html
118.	-
119.	http://www.biblioteke.org.rs/pozega/index.html http://bibliotekapozega.blogspot.com/ https://www.facebook.com/bibliotekapozega http://sr.wikipedia.org/sr/Народна_библиотека_Пожега
120.	https://www.facebook.com/pages/Biblioteka-Mehmet-Jusufi-Preshev%C3%AB-Official/195477350639719?fref=nf http://sq.wikipedia.org/wiki/Presheva
121.	http://www.priboj.rs/sr/lokalna-samouprava-lat/javna-preduzeca/gradska-biblioteka-priboj https://www.facebook.com/GradskabibliotekaPriboj?fref=photo http://sr.wikipedia.org/sr/Општина_Прибој
122.	http://www.biblioteka-prijepolje.com https://www.flickr.com/photos/bibliotekaprijepolje/ http://issuu.com/biblioteka-prijepolje http://sh.wikipedia.org/wiki/Biblioteka
123.	-
124.	http://www.biblioteka-raca.org/ https://www.facebook.com/pages/Narodna-Biblioteka-Radoje-Domanović-Rača/792217040850310

125.	http://www.bibliotekaraska.rs/ https://www.facebook.com/biblioteka.raska
126.	http://www.bibliotekarekovac.org/ https://www.facebook.com/pages/Narodna-biblioteka-Dr-Milovan-Spasić-/975053815842376?fref=nf http://sr.wikipedia.org/sr/Рековац
127.	http://www.biblruma.rs/ https://www.facebook.com/bibliotekaatanasijestojkovic.ruma https://www.youtube.com/user/citaliste1?blend=1&ob=0 http://sr.wikipedia.org/sr/Рума
128.	http://www.resavskabiblioteka.rs/ https://www.facebook.com/resavskabiblioteka.svilajnac http://sr.wikipedia.org/sr/Свилајнац
129.	http://kcsvrljig.rs/ https://www.facebook.com/svrljigkc https://twitter.com/kcsvrljig
130.	http://www.tlkk.org/Varosi%20Konyvtar/varosi%20konyvtar.htm%3CBR%3E https://www.facebook.com/VarosiKonyvtarZenta
131.	-
132.	http://muhamedabdagic.org/ https://www.facebook.com/biblioteka.abdagic https://www.facebook.com/biblioteka.muhamedabdagicsjenica
133.	http://www.smederevskapalanka.rs/index.php/institucije/kultura/nb http://sr.wikipedia.org/sr/Смедеревска_Паланка
134.	http://sr.wikipedia.org/sr/Сокобањски_метеорит
135.	-
136.	https://bibliotekasc.wordpress.com/ https://www.facebook.com/NarodnaBibliotekaDjuraJaksicSrpskaCrnja http://sh.wikipedia.org/wiki/Srpska_Crnja
137.	http://www.bibliotekastarapazova.org/

138.	http://www.bibliotekasurdulica.org/cir/Start1.asp?cmd=resetall https://www.facebook.com/bibliotekaradojedomanovic.surdulica http://sr.wikipedia.org/sr-el/Сурдулица
139.	https://www.facebook.com/pages/Јавна-библиотека-Сирмаи-КарољТемерин-Szirmai-Károly-Közkönyvtár-Temerin/1486502931612264
140.	http://www.bibliotekastojantrumic.org.rs/ https://www.facebook.com/biblioteka.titel http://sr.wikipedia.org/sr/Стојан_Трумић
141.	http://www.topola.com/linkovi/biblioteka.htm http://brdt.rs/ https://www.facebook.com/pages/Библиотека-Радоје-Домановић-у-Тополи/1403960959832412
142.	-
143.	http://www.bibliotekajefimija.rs/ http://sr.wikipedia.org/sr/Данило_Марић
144.	-
145.	https://www.facebook.com/pages/Narodna-Biblioteka-Cicevac/1576121015958558 https://plus.google.com/116285858256022773023/posts
146.	http://cubib.rs/ https://www.facebook.com/biblioteka.cuprija http://sr.wikipedia.org/sr/Библиотека
147.	http://www.bibliotekaub.net/ http://www.opstinaub.org.rs/index.php?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=96&lang=rs https://www.facebook.com/bibliotekaub
148.	-
149.	http://www.bibliotekacajetina.org.rs/ https://www.facebook.com/pages/Библиотека-Љубиша-Р-Ђенић-Чајетина/147070788688770?fref=nf http://sr.wikipedia.org/sr/Љубиша_Р._Ђенић
150.	http://www.coka.org.rs/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=5&Itemid=5&lang=en https://www.facebook.com/kulturnoobrazovnicentarcoka.bibliotekakonyvtar

151.	http://www.bibliotekasid.rs/ https://www.facebook.com/bibliotekasid https://plus.google.com/u/0/110055642408332161870/posts
Вискошкосле библиотеке	
152.	http://www.ubnt.ni.ac.rs/ https://www.facebook.com/Univerzitetska.biblioteka.Nikola.Tesla http://sr.wikipedia.org/wiki/Универзитетска_библиотека_Никола_Тесла
153.	http://www.ub.kg.ac.rs/ https://www.facebook.com/pages/Univerzitetska-biblioteka-Kragujevac/218148731565039 https://twitter.com/ubkragujevac http://univerzitetska.blogspot.com/
154.	http://www.uns.ac.rs/sr/centBib/
155.	http://www.dksg.rs/biblioteka/info https://twitter.com/BibliotekaDKSG https://twitter.com/BibliotekaDKSG https://delicious.com/bibliotekadksg https://www.pinterest.com/bibliotekadksg/ https://plus.google.com/u/0/106329634404273190260/posts http://sr.wikipedia.org/sr/Студентски_град_%28Београд%29
156.	http://www.sanu.ac.rs/Biblioteka/Biblioteka.aspx http://sr.wikipedia.org/wiki/Библиотека_Српске_академије_наука_и_уметности
157.	http://www.znanje.org/i/i25/05iv04/05iv0401/biblioteka.html http://sr.wikipedia.org/wiki/Библиотека_Српске_патријаршије
158.	http://www.va.mod.gov.rs/cms/view.php?id=9001
159.	http://www.vma.mod.gov.rs/sr/edukacija/naucnoistrazivacki-rad/institut-za-naucne-informacije/odeljenje-za-bibliotecku-i-arhivsku-delatnost#.VNmRr-bF98E
160.	http://www.kpa.edu.rs/cms/biblioteka
161.	http://www.megatrend-edu.net/biblioteka.php http://sr.wikipedia.org/sr/Мегатренд_универзитет

162.	http://singidunum.ac.rs/page/biblioteka http://sr.wikipedia.org/sr/Универзитет_Сингидунум

Д9 Слике и табеле

Слике:

Слика 1 Садржај Интернета 2010. године, обим и извори, ... 65
Слика 2 Традиционална институција, једносмерни начин преноса информација,преузето из (Simon, 2010, позиција 125) 70
Слика 3 Институција која омогућава учешће корисника, пренос информација у више праваца,преузето из (Simon, 2010, позиција 129) 70
Слика 4 Сервиси Библиотека 2.0 у библиотекама Србије 165
Слика 5 Присуство библиотека Србије на српској Википедији 168
Слика 6 Одговори на питање 1 првог дела анкете 217
Слика 7 Одговори на питање 2 првог дела анкете 218
Слика 8 Препреке за коришћење Веб 2.0 технологија у пословне сврхе 220
Слика 9 Организациони ниво на коме се у библиотеци користе Веб 2.0 технологије 221
Слика 10 Покретачи примене концепта Предузеће 2.0 у библиотекама 222
Слика 11 Предности употребе Веб 2.0 технологија у библиотекама 223
Слика 12 Формалне стране примене концепта Предузеће 2.0 у библиотеци 224
Слика 13 Лого истраживања 348
Слика 14 Уводни текст Интернет упитника 349
Слика 15 Пример питања са једним одговором из првог дела Интернет упитника 350
Слика 16 Пример питања са више могућих одговора из првог дела Интернет упитника 351
Слика 17 Пример питања са једним одговором из другог дела Интернет упитника 352
Слика 18 Пример поља за унос података о испитанику из трећег дела Интернет упитника 353
Слика 19 Пример поља за унос података са обавезним пољима из трећег дела Интернет упитника 354
Слика 20 Завршна порука за испитаника Интернет упитника 355

Табеле:

Табела 1 Тип библиотека обухваћених истраживањем сервиса Библиотека 2.0 у Србији 165
Табела 2 Приказ најзаступљенијих сервиса Библиотека 2.0 у библиотекама Србије 167
Табела 3 Веб 2.0 технологије примењене у пословне сврхе 219
Табела 4 Број библиотека по земљама у којима су запослени веома свесни могућности концепта Предузеће 2.0 и у којима се већ користи ове предности 225
Табела 5 Број библиотека по земљама у којима не постоји јасно разумевање шта је концепт Предузеће 2.0 и која је његова функција 226
Табела 6 Примена концепта Предузеће 2.0 у односуна број запослених у библиотеци 228
Табела 7 Веб 2.0 технологије и број запослених у библиотеци 228
Табела 8 Веб 2.0 технологије и тип библиотеке 229
Табела 9 Предности концепта Предузеће 2.0 сагледане у различитим типовима библиотека 229
Табела 10 Тип библиотеке и земља у којој се налази 385
Табела 11 Општи подаци о библиотеци и активнсоти на Фејсбуку 411
Табела 12 Сервиси Библиотека 2.0, Википедија и други подаци 434
Табела 13 Релевантне Интернет адресе 445

БИОГРАФИЈА АУТОРА:

Адам Софронијевић рођен је у Београду 1973. године. Инжењер је рачунарске технике дипломирањем на Вишој електротехничкој школи у Београду 2003. године, дипломирани инжењер орагнизационих наука, смер менаџмент дипломирањем на Факултету организационих наука Универзитета у Београду 2007. године. Сертификован је индустријским CISCO CCNA сертификатом за рад са рачунарским мрежама, као и многобројним Udacity, Coursera и MITx онлајн сертификатима из области рачунарства, менаџмента и хуманистичких наука. Адам Софронијевић је стекао титулу дипломирани библиотекар-информатичар – мастер на Филолошком факултету Универзитета у Београду 2009. године, а дипломирани инжењер менаџмента – мастер на Факултету организационих наука Универзитета у Београду 2010. године. Објављује радове у домаћим стручним и научним часописима, међународним научним часописима, укључујући и часописе са SCIлисте, а редовни је учесник међународних конференција у земљи и иностранству. Члан је програмског комитета годишње ЛИБЕР конференције 2012, 2013, 2014 и 2015. године. Учествовао је у управљању више успешно реализованих пројеката које је финансирала Европска Комисија и Министарство културе и информисања Владе Републике Србије. Као представник Србије члан је управног одбора европског портала дигиталних теза DART и COST акције Европске Комисије „Eread: еволуција читања у дигиталном добу“. Адам Софронијевић је руководилац Одељења за развој и одржавање система, дигитализацију фонда и културну делатност Универзитетске библотеке „Светозар Марковић“ у Београду од 2009. године, а звање виши дипломирани библиотекар је стекао 2013. године. Добитник је награде Марија Илић Агапова, коју додељује Библиотека града Београда, за најбољег библиотекара Београда 2012. године. Живи и ради у Београду.

Прилог 1.

Изјава о ауторству

Потписани Адам Софронијевић

број индекса 08169/Д

Изјављујем

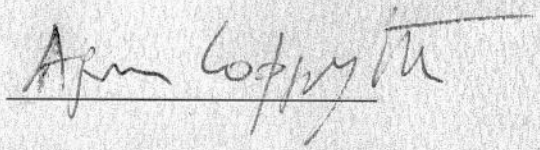
да је докторска дисертација под насловом

НОВА ПАРАДИГМА САРАДЊЕ У БИБЛИОТЕКАМА

- резултат сопственог истраживачког рада,
- да предложена дисертација у целини ни у деловима није била предложена за добијање било које дипломе према студијским програмима других високошколских установа,
- да су резултати коректно наведени и
- да нисам кршио/ла ауторска права и користио интелектуалну својину других лица.

Потпис докторанда

У Београду, 18. марта 2015.



Прилог 2.

Изјава о истоветности штампане и електронске верзије докторског рада

Име и презиме аутора Адам Софронијевић

Број индекса 08169/Д

Студијски програм Језик, књижевност, кутлура

Ужа научна област Библиотекарство

Наслов рада Нова парадигма сарадње у библиотекама

Потписани Адам Софронијевић

Изјављујем да је штампана верзија мог докторског рада истоветна електронској верзији коју сам предао/ла за објављивање на порталу Дигиталног репозиторијума Универзитета у Београду.

Дозвољавам да се објаве моји лични подаци везани за добијање академског звања доктора наука, као што су име и презиме, година и место рођења и датум одбране рада.

Ови лични подаци могу се објавити на мрежним страницама дигиталне библиотеке, у електронском каталогу и у публикацијама Универзитета у Београду.

Потпис докторанда

У Београду, 18. марта 2015.

Адам Софронијевић

Прилог 3.

Изјава о коришћењу

Овлашћујем Универзитетску библиотеку „Светозар Марковић“ да у Дигитални репозиторијум Универзитета у Београду унесе моју докторску дисертацију под насловом:

НОВА ПАРАДИГМА САРАДЊЕ У БИБЛИОТЕКАМА

која је моје ауторско дело.

Дисертацију са свим прилозима предао/ла сам у електронском формату погодном за трајно архивирање.

Моју докторску дисертацију похрањену у Дигитални репозиторијум Универзитета у Београду могу да користе сви који поштују одредбе садржане у одабраном типу лиценце Креативне заједнице (Creative Commons) за коју сам се одлучио/ла.

1. Ауторство
2. Ауторство - некомерцијално
3. Ауторство – некомерцијално – без прераде
4. Ауторство – некомерцијално – делити под истим условима
5. Ауторство – без прераде
6. Ауторство – делити под истим условима

(Молимо да заокружите само једну од шест понуђених лиценци, кратак опис лиценци дат је на полеђини листа).

Потпис докторанда

У Београду, 18. марта 2015.