

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ФИЛОЛОШКИ ФАКУЛТЕТ

Тамара С. Вученовић

БИБЛИОТЕКА КАО НОСИЛАЦ
ПАРТИЦИПАТИВНИХ ПРАКСИ У
КУЛТУРИ У КОНТЕКСТУ
ИНФОРМАЦИОНОГ ДРУШТВА

Докторска дисертација

Београд, 2016.

UNIVERSITY OF BELGRADE
FACULTY OF PHILOLOGY

Tamara S. Vučenović

LIBRARY AS THE BEARER OF THE
PARTICIPATORY PRACTICES IN
CULTURE IN THE CONTEXT OF
INFORMATION SOCIETY

Doctoral dissertation

Belgrade, 2016.

Ментор:

проф. др Александра Вранеш, редовни професор, Универзитет у Београду,
Филолошки факултет.

Чланови комисије:

1. _____

2. _____

Датум одбране:

Изјаве захвалности:

Проф др Александри Вранеш дугујем највећу захвалност за подстицај, стрпљење, конструктивну критику и континуирану подршку мом научном раду

Посебну и велику захвалност на бескрајном стрпљењу, љубави и подршци дугујем мојим синовима и супругу.

БИБЛИОТЕКА КАО НОСИЛАЦ ПАРТИЦИПАТИВНИХ ПРАКСИ У КУЛТУРИ У КОНТЕКСТУ ИНФОРМАЦИОНОГ ДРУШТВА

РЕЗИМЕ

У дисертацији су представљени резултати истраживања три главне теме: култура у информационом окружењу, парадигма партиципативности и библиотека као носилац партиципативних пракси. У оквиру ових тема, из различитих углова разматрани су савремени корисници, односно публика. Циљ дисертације био је проучавање промена које савремено окружење у доба развоја нових технологија доноси библиотекама, корисницима (публици) и партиципативним праксама у култури, те се главни теоријски допринос дисертације огледа управо у бољем разумевању ових тема и демонстрирању њиховог значаја. Очекивани резултати истраживања су остварени и у дисертацији представљени: боље познавање сфере утицаја нових технологија на рад библиотека и унапређено разумевање значаја и могућности партиципативних пракси у култури, бољи увид у карактеристике промена корисничких навика и начина на које се те потребе ефикасно могу пратити и предвиђати. Такође, циљ је био да се истражи у којој мери стваралачка примена информационо-комуникационих технологија од стране корисника библиотека представља неопходан допринос опстанку и развоју ових институција културе и образовања, те да се, у складу са овим сазнањима, дефинише модел савремене библиотеке и укаже на могућности за његову практичну примену.

Методе истраживања обухватале су: анализу садржаја - преглед литературе и теоријско промишљање концепата, прикупљање квантитативних и квалитативних података истраживањем на интернету, анализу студије случаја и компаративну анализу

података из истраживања других аутора; серију наменских и ненаменских интервјуа: прикупљање и квалитативну анализу резултата емпиријских истраживања спроведених у предистраживачкој и истраживачкој фази израде дисертације.

У дисертацији је, на основу темељне анализе, доказана централна хипотеза о моделу библиотеке као институције која је носилац партиципативних пракси у култури, као неопходном начину пословања библиотека у информационом друштву. Налази истраживања недвосмислено су подржали и помоћне хипотезе дисертације: веб 2.0 окружење радикално мења навике и потребе савремене публике, и њихове могућности за стваралачки ангажман у раду институција културе (библиотека); корисници имају изузетан креативни потенцијал који, уз адекватан институционални приступ, може да представља веома значајан допринос библиотечким садржајима и ресурсима; радни процеси у библиотеци могу се унапредити на више начина захваљујући примени ИКТ-а и методологије партиципативних пракси у култури. Хипотеза о неопходности увођења предложених новина у пословање библиотека заснива се на традиционалним библиотечким вредностима и оним методама рада које су још увек актуелне и модерне, тако да се основна улога библиотеке у извесном смислу допуњава наглашавањем њене партиципативне улоге.

Ограничења и недостаци технолошки засноване комуникације и пословања су у дисертацији такође критички разматрани и дати су одређени предлози за њихово превазилажење. На основу разматрања етичких и правних изазова који прате развој и примену информационо-комуникационих технологија, закључено је да су то теме од прворазредног значаја за савремено друштво, да су бројна важна питања још увек без адекватних одговора и решења. Такође, на основу анализе одређених примера из библиотечке праксе, закључено је да корисници библиотеку углавном перципирају као сигуран простор, а библиотекара као особу од поверења, те да ове институције имају значајан потенцијал за едукацију и превенцију различитих врста злоупотреба са којима се савремени корисници нових технологија, посебно деца и млади, свакодневно сусрећу.

На основу идеја представљених у дисертацији закључено је да модел библиотеке као партиципативне институције почива на заједништву – на заједничком стварању и дељењу креативног садржаја, као и да партиципативни пројекти имају велики стратешки потенцијал да промене имиџ и репутацију институције у локалној заједници, да обогате институционалне ресурсе, да повећају учествовање публике у прикупљању финансијских средстава и побољшају могућности за успостављање партнерстава са циљним јавностима која супреко потребна ради опстанка, виталности и развоја савремених установа културе.

Кључне речи: библиотека, партиципативне праксе, дигитална култура, информационо друштво, информационо-комуникационе технологије, партиципативна култура, корисници, публика, медији.

Научна област: библиотекарство и студије културе

026/027:316.776(043.3)

LIBRARY AS THE BEARER OF THE PARTICIPATORY PRACTICES IN CULTURE IN THE CONTEXT OF INFORMATION SOCIETY

RESUME

This dissertation portrays the research results of three main subjects: culture in the information environment, participatory paradigm and library as the bearer of the participatory practices. The subjects of these topics are contemporary users, i.e. audience, viewed from various angles. The purpose of this dissertation is the study of the changes that the contemporary environment, in the era of the development of new technologies, brings to the libraries, users (audience) and participatory practices in culture hence, the prime theoretical contribution of the dissertation is reflected in the better understanding of these subjects and the demonstration of their significance. The expected research results are accomplished and presented in the dissertation: better understanding of the influence sphere of new technologies on the library activities and an enhanced understanding of the importance and possibilities of participatory practices in culture, a further insight into the characteristics of the changes of user habits and a method for their observation and anticipation. Another goal was to explore the degree to which the creative usage of ICT, by library users, presents the indispensable contribution to the survival and development of these cultural and educational institutions and therefore, according to these findings, to define the model of contemporary library and indicate the possibilities for its practical appliance.

Research methods included: content analysis – literature survey and theoretical contemplation of the concepts, quantitative and qualitative data acquisition browsing the internet, analysis of case study and comparative data analysis from the research of other

authors, series of dedicated and non dedicated interviews: collection and quantitative analysis of empirical research results conducted in pre-research and research phase of dissertation writing.

Based on a thorough analysis, the dissertation proves the central hypothesis for the library model as an institution that is the bearer of participatory practices in culture, as a necessary method of libraries' business activity in the information society. Research findings undoubtedly supported the additional hypothesis of the dissertation: web 2.0 environment radically changes the habits and needs of contemporary audience and their possibilities for the creative engagement in the work of the institutions of culture (library); users have a remarkable creative potential which, with an adequate institutional approach, could represent a significant contribution to library contents and resources; working processes in the library can be enhanced in many ways thanks to the appliance of ICT and participative practice methodology in culture.

The hypothesis of the necessity of the implementation of suggested novelties into library activities is based on the traditional library values and working methods which are still current and modern so that the basic library's role is, in a certain way, improved by highlighting its participative role.

The restrictions and downsides of technology based communication and business are also critically reviewed in the dissertation and certain proposals for their overcoming are suggested. Based on the consideration of ethical and legal challenges that follow the development and implementation of information and communication technologies, it is concluded that these topics are of prime significance for the contemporary society and that numerous important issues are still deprived of adequate answers and solutions. Also, based on the analysis of certain examples from library practice, it is concluded that users mostly view library as a safe space and a librarian as a trustworthy person therefore, these institutions have a significant potential for education and prevention of various kinds of misuse that the modern, new technology users and especially children and the young, face daily.

Based on the ideas presented in the dissertation, it is concluded that the model of the library as a participatory institution rests on collaboration – joint creating and sharing of creative content and that the participative projects have a large strategic potential of altering the image and reputation of local community institutions, of enriching institutional resources, of enhancing the audience participation in collecting financial funds and of improving possibilities for partnerships with target public which are of great importance for the survival, vitality and the development of contemporary institutions of culture.

Key words: library, participatory practices, digital culture, information society, information and communication technologies, participatory culture, users, audience, media.

Scientific domain: librarianship, cultural studies

026/027:316.776(043.3)

Садржај:

1. Увод	1
2. Култура у информационом окружењу	15
2.1. Разумевање концепта информационог друштва	17
2.2. Нова парадигма културе.....	48
3. Парадигма партиципативности	64
3.1. Теоријски оквир за разумевање појма	66
3.2. Савремени медијски контекст	89
3.3. Публика или корисник: од посматрача ка сараднику?	109
3.4. Партиципативне праксе у савременим институцијама културе	124
4. Библиотека као носилац партиципативних пракси	161
4.1. Библиотеке као институција културе и образовања.....	163
4.2. Корисници библиотека у информационом друштву.....	191
4.3. Библиотека 2.0 и партиципативно библиотекарство	236
4.4. Библиотеке и ИКТ: могућности и изазови	262
4.5. Етичка и безбедносна питања: шта у библиотеци можемо да научимо?	329
4.6. Дефинисање модела савремене библиотеке као носиоца партиципативних пракси.....	346
5. Закључак	361
6. Додатак	370

1. УВОД

Мотивација и подручје дисертације

„Заједница корисника Интернета биће водећа струја свакодневног живота. Његова демографија ће све више личити на демографију самог света... Истинска вредност мреже мање лежи у информацијама а више у заједници. Информативни аутопут је више него пречица ка свакој књизи у Конгресној библиотеци. Он ствара потпуно нову глобалну социјалну фабрику”.¹

Како је пре више од две деценије писао и сасвим добро предвидео Николас Негропонте (Nicholas Negroponte), заједница корисника интернета данас јесте постала водећа струја свакодневног живота и њене активности у великој мери обликују различите видове дигиталне комуникације. Кључне карактеристике ове комуникације су: интерактивност, транспарентност, велика брзина, презасићеност информацијама, нестајање временских и географских ограничења, глобално онлајн умрежавање итд. Нове технологије су смањиле раздаљине међу становницима планете и њихову комуникацију и свакодневицу радикално промениле. Стварањем и ширењем информационих мрежа, промењен је обим и начин на који примамо и шаљемо информације, а убрзан развој технологија у савременом добу праћен је изазовом који је неодвојив од теоријских промишљања различитих феномена информационог друштва – који бисмо најједноставније могли да искажемо наизглед једноставним, а заправо суштинским питањима: Како ићи у корак са брзином ових промена и критички их промишљати? Како ићи у корак са својом публиком?

¹ Nikolas Negroponte, *Bits digitalan* (Beograd: Clio, 1998), 173.

Библиотеке као институције културе и образовања уживају велики углед у савременом друштву, пре свега због изузетног значаја за образовне процесе на различитим нивоима, као и због јединствене културолошке мисије коју вековима имају. У оквиру предистраживачке фазе дисертације, обављен је низ разговора на терену са корисницима библиотека у Србији и закључено је да већина чланова библиотеку сматра изузетно корисном за свој рад и друштво у целини, али да се релативно мали број корисника додатно интересује за положај, потенцијал и потребе ових институција, као и за могућности да интензивније учествују у њиховом раду и решавању потешкоћа са којима се библиотеке данас сусрећу. Потреба да се истражи управо ова област, креативно учествовање корисника у раду институције, те да се предложи конкретне могућности за побољшање позиције библиотеке и библиотекара, ојача њихов потенцијал за опстанак и развој у будућности, и укаже на улогу локалне и глобалне заједнице у овом процесу, представљала је један од основних мотива да се приступи истраживању и изради дисертације. Коришћење онлајн платформи за друштвено умрежавање², попут Twitter-а, на пример, прилично је добро документовано у библиотечком пословању и промовисано од библиотечких практичара³, али имајући у виду да је реч о специфичном партиципативном простору који се непрестано мења и развија, неопходност континуираног допуњавања постојећих теоријских и практичних сазнања била је такође значајан мотив за израду дисертације. Посебну инспирацију представљао је истраживачки рад Нине Симон (Nina Simon) и њено разматрање једног од суштинских питања савремене културе: „Како институције културе могу да се поново повежу са јавношћу и покажу своју релевантност у савременом животу? Верујем да то

² У дисертацији користимо појам „онлајн платформе за друштвено умрежавање”, а не појам друштвено умрежавање или онлајн друштвено умрежавање, јер их не сматрамо довољно прецизним и адекватним да би се описала њихова примарна функција, онако како је ми видимо: умрежавање и повезивање корисника. Онлајн платформе за друштвено умрежавање користимо у тумачењу Далибора Петровића у коме оне представљају: виртуелне просторе за интеракцију корисника, крајње упрошћене платформе које омогућавају кориснику да за кратко време и на једноставан начин персонализује одређени простор на интернету (D. Petrović, „Novi oblici društvenog umrežavanja”, doktorska disertacija, Filozofski fakultet Univerziteta u Beogradu, 2012:213). Далибор Петровић наводи да је након појаве специјализованих онлајн платформи за друштвено умрежавање: My Space, Facebook, Twiter, LinkedIn, Orkut, Bebo, појам друштвених мрежа ушао у широку употребу и постао нераскидиво везан за интернет. Настанак ових платформи и њихова огромна популарност, сматра ауотр, недвосмислено сведочи о чињеници да је основна друштвена функција интернета управо умрежавање појединаца.

³ Mary F. Cavanagh, „Micro-blogging practices in Canadian public libraries: A national snapshot”, *Journal of Librarianship and Information Science*, (2015):1.

могу да учине тако што ће позвати људе да се активно укључе као културни учесници а не као пасивни конзументи”.⁴ Један од мотива представљала је и намера да се укаже на суштински значај који имају различити видови сарадње и изградње партнерских односа у области културе, као и на креативни потенцијал корисника и значајну улогу појединца у поменутој области. Дакле, на чињеницу колико је важно учествовати у продукцији културно-уметничког и едукативног садржаја, те успоставити друштвени поредак у коме ће бити више заједништва, повезивања и сарадње. Не доводећи у питање постојање и опстанак библиотека у будућности, као што чини – како ће бити указано – одређен број истраживача, у дисертацији је презентован модел библиотеке који омогућава испуњавање библиотечке мисије и улоге и у садашњем, и у будућем времену.

Учествовање, као појам и пракса у савременим библиотекама, помиње се у бројним и веома добрим дискусијама и студијама о Библиотеци 2.0 али у већини случајева се још увек дискутује о различитим аспектима Библиотеке 2.0, а не о партиципативној библиотеци.⁵ Да бисмо разумели на које се начине библиотечка пракса мења, неопходно је да се додатно и свеобухватно, теоријски и емпиријски, истражи шта партиципативна библиотека значи у контексту информационог друштва, како утиче и мења начине на које библиотека обавља своју улогу, односно библиотекар свој посао, у савременом информационом друштву. У дисертацији је указано на трајан утицај који нова парадигма учествовања има на институционалне праксе и самим тим, на одржавање, неговање и развијање дугорочне релевантности институција културе: галерија, библиотека, архива и музеја. Подстицај за истраживања ове области у библиотекарству представљали су и резултати истраживања спроведених у Србији, у којима је разматрана парадигма сарадње у библиотекама, те указано на чињеницу да су неопходна додатна теоријска и практична промишљања ове теме.

⁴ Nina Simon, *The participatory museum, Introduction*, <http://www.participatorymuseum.org/read/> (приступљено 20. 08. 2014.).

⁵ Linh Cuong Nguyen, Helen Partridge, Sylvia L. Edwards, „Towards an understanding of the participatory library”, *Library Hi Tech*, Vol 30 No2, (2012): 344.

Предмет научног истраживања и структура дисертације

Предмет научног истраживања дисертације представља библиотека као институција и организација, као и промене у различитим сегментима рада ових установа које настају као последица коришћења информационо-комуникационих технологија. У дисертацији су истражени начини пословања библиотека, пре свега јавних и академских, који рад ових институција чине усклађеним са потребама и очекивањима корисника у информационом друштву. Потребе корисника постулирају се као основни критеријум за конституисање савременог модела библиотеке као носиоца партиципативних пракси у култури. Предмет научног истраживања дисертације конкретизује се кроз тему библиотеке као носиоца партиципативних пракси. Корисници и разумевање појма партиципативног библиотекарства су у фокусу дисертације с обзиром на чињеницу да управо очекивања и навике корисника библиотека и њихово учествовање у раду ових институција стварају потребу за сталним иновирањем пословања библиотека, за њиховим усклађивањем са променама у информационом друштву, као и са релевантним теоријским и практичним истраживањима у овој области. Фокус истраживања био је усмерен на промене у корисничким навикама и потребама и на значај партиципативних пракси за рад ових установа у ери убрзаног развоја нових технологија. Стога су у дисертацији обрађене следеће главне теме: информационо друштво и утицај информационо-комуникационих технологија и континуираних иновација на окружење и савремени медијски и културолошки контекст у којем корисник данас ради, конзумира и генерише културолошке и медијске садржаје; парадигма партиципативности; библиотека као носилац партиципативних пракси у култури.

Теме дисертације су презентоване у оквиру следећих поглавља:

1. Увод
2. Култура у информационом окружењу
3. Парадигма партиципативности
4. Библиотека као носилац партиципативних пракси
5. Закључак
6. Додатак

У поглављу „Култура у информационом окружењу” указано је на основне карактеристике савременог друштвеног и технолошког контекста, као и на одређене теоријске доприносе разматрању и дефинисању информационог друштва које сматрамо значајним за тему дисертације. Истраживање је било усмерено на друштвено окружење у коме послују савремене институције културе (библиотеке), узроке који доводе до промена потреба публике и корисника, као и на неопходност прилагођавања пословања друштвено-технолошком контексту који се непрестано мења. Ово поглавље подељено је у два одељка: „Разумевање информационог друштва” и „Нова парадигма културе”. У оквиру првог, презентован је сажет преглед актуелних и релевантних теоријских поставки које преиспитују и постулирају појам информационог друштва и сродних појмова: „друштво знања”, „умрежено друштво”, „постиндустријско друштво” и сл. У овом одељку указано је и на феномен информационе презасићености, који сматрамо значајном карактеристиком савременог друштвено-политичког и економског контекста, наведено је у ком значењу се користи појам информационог друштва у дисертацији, као и зашто се ова одредница сматра најадекватнијом. У другом делу овог одељка указано је на теоријске и практичне доприносе истраживању и развоју информационог друштва у Србији, ради свеобухватнијег увида у контекст у коме данас послују наше библиотеке.

У одељку „Нова парадигма културе” указано је на одређене промене у културолошком контексту, које су настале под утицајем информационо-

комуникационих технологија, као и на промене културолошке парадигме, које су на различите начине утицале на технологију и преображавале је, а у раду су одређене и дефинисане као „нова парадигма културе”. Такође, након увида у обимну литературу у овој области, дата су одређења појмова: „дигитална култура”, „сајбер култура” и „рачунарска култура”. С обзиром да су институције културе (библиотеке) у фокусу дисертације, у завршном делу овог поглавља кратко је размотрена улога и позиција ових институција у информационом друштву и указано је на тему партиципативности, коју сматрамо једном од кључних особености нове парадигме културе и којом се детаљно и аналитички бавимо у трећем поглављу дисертације.

Парадигма партиципативности је тема трећег поглавља дисертације и структурално је подељена на четири одељка: „Теоријски оквир за разумевање појма”, „Савремени медијски контекст”, „Публика или корисник: од посматрача ка сараднику?” и „Партиципативне праксе у савременим институцијама културе”. У првом одељку дат је теоријски оквир за разумевање парадигме партиципативности, указано је на одређена значења партиципативности у различитим областима, као и на појам партиципативних пракси. Разматрање парадигме партиципативности је у дисертацији пре свега усмерено на истраживање овог концепта у контексту информационог друштва, које карактеришу континуиране и убрзане промене које доносе дигиталне технологије и у коме се непрестано стварају нови и „новији” облици партиципативних пракси.

Сматрајући да без анализе савременог медијског контекста није могуће стећи целовит увид у партиципативне праксе, у оквиру поглавља „Савремени медијски контекст” описани су и/или дискутовани и кључни појмови, појаве и процеси који се налазе у његовој основи: конвергенција и дигитализација медија, мултитаскинг, медији као учесници у стварању поруке, експанзија друштвених медија, мрежа и мобилних технологија.

Након описивања и анализе савременог медијског контекста, у нашем фокусу су публика и промене у односу публике према процесима конзумирања и стварања садржаја, пре свега оне које су настале под утицајем информационо-комуникационих

технологија, а тумачимо их у одељку „Публика или корисник: од посматрача према сараднику?”. Уз уводне напомене о појму публике, разматране су и промене у потребама, навикама и активностима савремене публике. С обзиром да је тежиште дисертације на разматрању теме креативног учествовања корисника у библиотекама, у завршном делу овог поглавља наша пажња је усмерена на разумевање партиципативних пракси у култури у ИКТ контексту, односно на дигиталне партиципативне праксе у култури, те је тако у одељку „Партиципативне праксе у савременим институцијама културе” анализирано креативно учествовање грађана у области културе са фокусом на контекст информационог друштва и на могућности које дигиталне технологије нуде за остваривање креативних потенцијала. Анализа је усмерена на институције које су имплементирале савремене методе партиципације и на тај начин иновирале пословање и ускладиле га са друштвеним променама у дигиталној ери.

Четврто, централно поглавље дисертације је поглавље у коме је конкретизован предмет научног истраживања кроз тему: „Библиотека као носилац партиципативних пракси”. Поглавље је подељено на шест целина: „Библиотеке као институције културе и образовања”, „Корисници библиотека у информационом друштву”, „Библиотека 2.0 и партиципативно библиотекарство”, „Библиотеке и ИКТ: могућности и изазови”, „Етички и правни аспект: шта у библиотеци можемо да научимо?” и „Дефинисање модела савремене библиотеке”. У овом поглављу су презентоване особености и могућности нове парадигме сарадње и партиципирања у контексту информационог друштва: корисници библиотеке као ствараоци, организатори, интерактивна и активна публика, конзументи али и аутори медијских и културних садржаја, у физичком и виртуелном простору. Такође, истражене су и основе које омогућавају ефикасно унапређивање пословања библиотека и континуирано усклађивање са новим потребама, понашањем и очекивањима корисника. У дисертацији су анализирани различити типови библиотека, углавном јавних и високошколских, док се одређени закључци ових разматрања, уз пуно уважавање њихових специфичности и уз одређена одступања, могу тумачити и у контексту других типова библиотека. Анализа поменутих процеса, уз уважавање концепата партиципативне културе, сарадње и интерактивности, омогућава стварање претпоставки о обрасцима понашања корисника библиотека који утичу на

њихова очекивања везана за партиципирање, сарадњу и интерактивност при коришћењу различитих услуга библиотека. У оквиру ове теме истражено је активно учествовање корисника библиотеке у процесу коришћења библиотечких услуга, њихова сарадња и партиципација у креирању садржаја у физичком и виртуелном окружењу.

Јединствена улога библиотека и информационих сервиса огледа се и у томе што одговарају на појединачна питања и потребе индивидуалних корисника, те су у дисертацији анализирани примери добре праксе којима се указује на потенцијал поменутих сервиса. У овом поглављу су, такође, презентовани одговори на истраживачка питања: Које су карактеристике поменутих промена корисничких навика и како се те потребе ефикасно могу пратити и предвиђати? Шта корисник и публика очекују данас од ових институција и који концепти највише утичу на комуникацију са институцијама? Да ли су промене суштинске или се у односу на дугу традицију постојања сарадње и учествовања у раду институција културе разликују у највећој мери у погледу алатки, домета и приступачности? Да ли је назив „корисник” или „члан” библиотеке и даље адекватан у овом контексту? Новине и сазнања, која су настала као резултат трагања за одговорима на ова питања, у дисертацији се концептуализују, а различити аспекти описаних утицаја на процес учествовања и сарадње се систематизују, и у овом поглављу дефинише се модел савремене библиотеке као носиоца партиципативних пракси у култури и дају се предлози за унапређење рада и позиције библиотека кроз савремене облике учествовања и сарадње са публиком.

Пето поглавље дисертације посвећено је закључним разматрањима и сумирању налаза и резултата истраживања. У додатку су дате основне напомене о употреби термина из области ИКТ, тачније о извесном броју уобичајених решења која су примењена у дисертацији.

Циљ дисертације, хипотезе и методологија

Циљ дисертације био је проучавање промена које савремено окружење у доба развоја нових технологија доноси библиотекама, корисницима (публици) и партиципативним праксама у култури, те се главни теоријски допринос дисертације огледа управо у бољем разумевању ових тема и демонстрирању њиховог значаја. Такође, циљ је био да се истражи на које начине и у којој мери стваралачка примена информационо-комуникационих технологија од стране корисника библиотека представља неопходан допринос опстанку и развоју ових институција културе и образовања, да се на овај начин допринесе савременим теоријским разматрањима у библиотекарству као науци, те да се, у складу са овим сазнањима, дефинише модел савремене библиотеке и укаже на могућности за његову практичну примену. Имајући у виду да информационо-комуникационе технологије, како је у дисертацији и показано, представљају значајну алатку и помоћ при изградњи отворенијих и боље повезаних институција културе, важан циљ дисертације представљало је и истраживање могућности које дигиталне технологије доносе, као и изазова и препрека који прате њихову примену у институцијама културе. Главни допринос дисертације у области практичне примене представљају закључци о наведеним – за развој и опстанак библиотеке кључним темама, и препоруке за практично унапређивање пословања библиотеке дате на основу укупних резултата истраживања о библиотеци као носиоцу партиципативних пракси у култури у контексту информационог друштва.

Дисертација поставља следећу основну хипотезу: неопходан начин пословања библиотека у информационом друштву представља пословање у оквиру модела партиципативне институције, односно у оквиру библиотеке као носиоца партиципативних пракси у култури. Помоћне хипотезе биле су: савремени друштвени и медијски контекст, под утицајем развоја информационо-комуникационих технологија, представља окружење које радикално мења навике и потребе савремене публике, те је неопходно да библиотеке пажљиво истражују ове промене и благовремено им се прилагођавају; дигиталне технологије (посебно Веб 2.0) промениле су у великој мери

контекст и могућности за активан и стваралачки ангажман публике у раду институција културе (библиотека); корисници (публика) имају изузетан креативни потенцијал који, уз адекватан институционални приступ, може да представља веома значајан допринос ресурсима, садржајима и програмима установе; нова парадигма партиципативности⁶ имаће трајнији утицај на институционалне праксе и, самим тим, на дугорочно одржавање, неговање и развој пословања у библиотекама; радни процеси у библиотеци могу се унапредити на више начина захваљујући примени методологије партиципативних пракси у култури и нових технологија које унапређују комуникацију библиотека са корисницима.

План рада обухватао је следеће фазе: проучавање литературе, истраживање, анализа прикупљених података – испитивање хипотезе и формулисање практичних и теоријских доприноса. Оквирни план рада је реализован, са мањим одступањима: у периоду од 1. 1. 2011. до 1. 12. 2012. обављено је истраживање литературе и постојећих сазнања у пољу предмета научног рада дисертације. Истраживачки рад и обрада, прикупљање и анализа података обављени су периоду од 1. 1. 2013 до 1. 6. 2014. Период од 1. 6. 2014. до завршетка рада био је предвиђен за писање тезе.

Емпиријска истраживања представљају један од елемената који су послужили да се испуни циљ дисертације, односно да се добије напоредни увид у ставове више заинтересованих страна у погледу тема значајних за предмет дисертације: пословање савремених библиотека и њихова улога и позиција у будућности, однос према публици и корисницима, савремени културолошки, медијски и друштвени контекст.

Емпиријско истраживање реализовано је у три фазе (једна предистраживачка фаза, која је претходила самој дисертацији и две истраживачке – непосредно у функцији дисертације): 1. предистраживачка фаза: у оквиру емисије *Дигиталне иконе* Радио

⁶ Разумевање појма „нова парадигма партиципативности” ослања се на тумачење Адама Софронјевића и појам „нова парадигма сарадње”, (А. Софронјевић, „Нова парадигма сарадње”, докторска дисертација, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2015, 160- 162) који аутор одређује као учествовање у раду институција које је омогућено и посредовано коришћењем информационо-комуникационих технологија, се у дисертацији проширује наглашавањем креативне партиципације корисника као посебно значајног елемента ове парадигме.

Београда 2 од 24. 9. 2002. године до данас реализована је серија неструктурираних, радијских интервјуа, просечног трајања између 30 и 60 минута, са водећим домаћим и иностраним истраживачима и стручњацима из области библиотекарства и културе о темама које су предмет дисертације. Ови налази, који су представљали резултат разговора вођених у форми неструктурираних интервјуа, и у којима се говорило о сродним темама (савремени медији, информационо друштво, дигитализација итд.) дали су неопходан аналитички, теоријски и практичан оквир, као и увид у контекст предмета анализе дисертације. Саговорници су били предавачи, истраживачи и практичари из области културе, медија и друштвено-хуманистичких научних дисциплина. Истраживање је спроведено и непосредно, комбинованим методама неструктурираног интервјуа, посматрања, неформалне комуникације и увида у документацију.

У другој фази истраживања реализовани су ненаменски интервјуи са светским библиотекарима и експертима у области библиотекарства, у периоду од 2004. до 2014. године, који су послужили за постављање контекста анализе и давање смерница у којима би истраживање требало да се одвија. Саговорници су били: Мајкл Милер (Michael Miller), Тимо Борст (Timo Borst), Рамон Рајхерт (Ramón Reichert), Сузан Рајли (Susan Reilly), Тери Палм (Teri Palm), Лиз Мегетиган (Liz McGettigan), Деана Маркум (Deanna Marcum), Кари Ламса (Kari Lämsä), Сели Чемберс (Sally Chambers), Роб Дејвис (Rob Davis) и Дуња Сејтер Шверко. Овај помоћни материјал био је у функцији проблематизовања феномена којима се бавимо и усмеравања на саму срж проблема. У овој фази обављен је и низ неформалних разговора на терену са корисницима различитих врста библиотека у Београду.

У трећој фази емпиријских истраживања обављено је истраживање којим је обухваћено 15 библиотекара из Србије. Са одабраним библиотекарима (на основу прелиминарних истраживања) обављени су наменски, дубински интервјуи са јасно дефинисаним питањима. С обзиром да су се кључна питања на која је тражен одговор односила на креативан ангажман корисника библиотека, за интервјуе су одабрани библиотекарски у Србији за које се претходним истраживањем доступних материјала и података утврдило да имају целовиту и јасну слику о овој теми, као и довољно знања и

искуства да укажу на проблеме и изазове у овој области. Овим квалитативним истраживањем настојало се да се обухвате библиотеке у нашој земљи које се разликују према средини у којој се налазе, технолошкој опремљености, броју чланова итд, а чији библиотекари експертизом, практичним искуством и активностима могу значајно да допринесу разумевању тема које су у фокусу дисертације. Дакле, ради потпуније слике водило се рачуна – у мери у којој је било могуће, да буду заступљене различите врсте библиотека из градова и варошица, са различитим бројем чланова и веома различитом технолошком инфраструктуром – од библиотеке која нема ни телефон ни интернет до велике библиотеке, која је један од лидера у области примене информационо-комуникационих технологија у нашој земљи.

Као извор драгоцених података за библиотеке у Србији коришћено је и истраживање организације „Културис” под називом „Јавне библиотеке и њихова публика” чији су налази у дисертацији презентовани и анализирани. На основу налаза емпиријског истраживања које смо спровели, на основу резултата истраживања у различитим срединима и врстама библиотека који су описани у обимној литератури, као и уз разматрање других тема којима се бавимо у дисертацији, описан је свеобухватни приступ библиотекама као носиоцима партиципативних пракси у култури.

Методе истраживања обухватале су: анализу садржаја – преглед литературе и теоријско промишљање концепата, прикупљање квантитативних и квалитативних података и истраживање ресурса доступних на интернету, анализу студије случаја и анализу података из истраживања других аутора; серије наменских и ненаменских интервјуа: прикупљање и квалитативну анализу резултата емпиријских истраживања спроведених у предистраживачкој и истраживачкој фази израде дисертације.

У домену прегледа литературе пратимо основне теме дисертације: информационо друштво и утицај информационо-комуникационих технологија и континуираних иновација на окружење и савремени медијски и културолошки контекст у којем корисник данас ради, конзумира и генерише културолошке и медијске садржаје; парадигма партиципативности и библиотека као носилац партиципативних пракси у

култури. Основна идеја је била да се искористе резултати истраживања (описани у литератури) која су спроведена у различитим срединама и у различитим типовима библиотека, те да се, на основу њих и уз разматрање других тема које су предмет дисертације, опише свеобухватни приступ библиотекама као носиоцима партиципативних пракси у култури.

У области утицаја развоја информационог друштва на пословање библиотека преглед литературе фокусиран је на концепте који дефинишу и преиспитују значајне импликације које процеси дигитализације, конвергенције медија, феномен презасићености информацијама, експанзија друштвених медија, мрежа и мобилних технологија итд. имају на савремени контекст у којем библиотеке као институције постоје и послују. Литература из ове области је обимна, а заступљена су и теоријска разматрања о особеностима, предностима и ограничењима овако постулираног медијског и технолошког окружења.

Анализи савремене публике, истраживању потреба, навика и очекивања корисника посвећена је такође обимна литература у којој се преиспитују и промишљају радикалне промене које су настале као последица убрзаног развоја нових технологија. Избор и представљање кључних концепата из литературе у овој области представља полазну основу за разматрање ове теме која је у фокусу дисертације, а конкретизована је кроз примере креативног учествовања корисника у раду библиотека. Због потребе разумевања релација савремених партиципативних пракси и имплементације концепта библиотеке као партиципативне институције, представљен је и кратак преглед литературе из ових области. У дисертацији је презентован сажет увид у одабране теоријске прегледе партиципативних пракси у култури, као и критичко тумачење концепта и анализа одабраних примера партиципативне културе који се односе на културне институције и рад библиотека. Кроз целовит приказ наведених области у дисертацији је дат свеобухватан поглед на контекст у којем послују савремене библиотеке, као и на потребе, очекивања и могућности корисника у тако постулираном окружењу. Овакав приступ би требало да представља полазну основу за остварење квалитативног помака у односу на аспекте проучавања ових тема из угла једне

дисциплине и за указивање на могућности, предности и карактеристике савременог модела библиотеке као институције која прати наведене промене и иде у сусрет новим навикама и потребама корисника.

2. КУЛТУРА У ИНФОРМАЦИОНОМ ОКРУЖЕЊУ

„... ако је некада и било могуће размишљати о технологији као нечему страном или споља наметнутом друштву, у надолazeћим временима све савршенијих технолошких средстава комуникације, генетског инжењеринга и даље аутоматизације и роботизације производног процеса, тешко да ће ико моћи да одреди где завршава технологија а почиње друштво и *vice versa*.“⁷

У поглављу „Култура у информационом окружењу“ указано је на основне карактеристике савременог друштвеног и технолошког контекста, као и на одређене теоријске доприносе разматрању и дефинисању информационог друштва које сматрамо значајним за предмет дисертације. Истраживање је било усмерено на друштвено окружење у којем послују савремене институције културе (библиотеке), узроке који доводе до промена потреба публике и корисника, као и на неопходност прилагођавања пословања друштвено-технолошком контексту који се непрестано мења.

Ово поглавље подељено је у два одељка: „Разумевање информационог друштва“ и „Нова парадигма културе“. У оквиру првог, презентован је сажет преглед актуелних и релевантних теоријских поставки које преиспитују и постулирају појам информационог друштва и сродних појмова: „друштво знања“, „умрежено друштво“, „постиндустријско друштво“ итд. У овом одељку указано је и на феномен информационе презасићености, који сматрамо значајном карактеристиком савременог друштвено-политичког и економског контекста, дата је дефиниција информационог друштва, образложено је у ком значењу се у дисертацији користи, као и зашто ову одредницу сматрамо најадекватнијом. У другом делу овог одељка указано је на теоријске и практичне

⁷ D. Petrović, „Novi oblici društvenog umrežavanja“ (doktorska disertacija, Filozofski fakultet Univerziteta u Beogradu, 2012), 10.

доприносе истраживању и развоју информационог друштва у Србији, ради свеобухватнијег увида у контекст у коме данас послују наше библиотеке.

У одељку „Нова парадигма културе” указано је на одређене промене у културолошком контексту, које су настале под утицајем информационо-комуникационих технологија, као и на промене културолошке парадигме – у раду одређене и дефинисане као „нова парадигма културе”, која је на различите начине утицала на технологију и преображавала је. Такође, након увида у обимну литературу у овој области, дата су одређења појмова „дигитална култура”, „сајбер култура” и „рачунарска култура”. С обзиром да су институције културе (библиотеке) у фокусу дисертације, у завршном делу овог поглавља кратко је размотрена улога и позиција ових институција у информационом друштву и указано је на тему партиципативности, коју свеобухватно и аналитички разматрамо у трећем поглављу дисертације.

2.1. Разумевање концепта информационог друштва

„То је почетак новог постојања и доиста почетак новог доба, информатичког доба које означава аутономија културе насупротив материјалним основама нашег постојања. Али то није нужно весели тренутак. Јер, коначно сами у нашем људском свијету морамо гледати себе у огледалу повијесне стварности. И можда нам се неће свидјети оно што будемо видјели. Наставља се.”⁸

Међузависност и однос, са једне стране, информационо-комуникационих технологија, које настају као одговори на одређене друштвене потребе, и друштва са друге стране, на које утичу овако креиране технологије, посебно су у последњој деценији у фокусу истраживача у различитим научним областима. Постоје бројне и веома различите дефиниције и одреднице друштва којима се дефинише и описује скуп промена насталих у свим друштвеним сферама под утицајем интеграције информационо-комуникационих технологија и јавног и приватног живота.

Информационо друштво (умрежено друштво, дигитално доба, широкопојасно друштво, постиндустријско друштво, доба развоја нових медија, информационо доба итд.) се у највећем броју дефиниција одређује као друштво засновано на знању и информацијама, на потреби за критичком обрадом изузетно великог броја информација, као друштво које се у великој мери ослања, у готово свим сегментима, на информационо-комуникационе технологије и информације итд. Појам „информационо друштво” има широку препознатљивост и распрострањеност у свакодневној и регулаторној употреби⁹ у бројним званичним документима које су усвојиле институције као што су Европска комисија и Уједињене нације. У дисертацији стога користимо појам „информационо друштво”, сматрајући да је ова одредница најадекватнија. Иако број и квалитет студија о информационом друштву на српском

⁸ Manuel Castells, *Uspori umreženog društva*, (Zagreb: Golden marketing, 2000), 501.

⁹ Dalibor Petrović, „U međumrežju-Internet i novi obrasci društvenosti”, Institut za sociološka istraživanja i Saobraćajni fakultet Univerziteta u Beogradu, (2008): 40.

језику још није у довољној мери усклађен са значајем и развојем овог појма, односно ова област истраживања је у Србији још у раној фази, у другом делу овог одељка указаћемо на постојеће студије и податке који би могли да послуже као полазна основа за разумевање овог концепта, као и на значај друштвено-технолошког контекста за тему и предмет дисертације.

Теоретичари информационог друштва наглашавају у истраживањима различите димензије овог појма – политичку, културолошку, технолошку, економску, образовну итд. Можемо да кажемо, најопштије гледано, да су на једној страни они који тврде да ми заиста настањујемо нови тип друштва или улазимо у њега, док су на другој страни истраживачи који критикују ова тумачења и одбацују идеју да појам информационог друштва има било какву објашњавајућу вредност. Одређени број истраживача, који заговарају информационо друштво, виде овај друштвени концепт и као побољшање индустријског друштва које, према њиховим налазима, информационо друштво и замењује. У овом делу одељка презентован је сажет преглед актуелних и релевантних теоријских поставки које преиспитују и постулирају појам информационог друштва и сродних појмова: „умрежено друштво”, „постиндустријско друштво” „друштво знања”, итд.

„... као повијесни тренд, доминантне функције и процеси у информатичком добу све се више организирају преко мрежа. Мреже стварају нову друштвену морфологију у нашим друштвима, а ширење логике умрежавања значајно мења поступак и резултате у процесима производње, искуства, моћи и културе. Умрежени облик друштвене организације постојао је и у другим временима и просторима, но нова парадигма информатичке технологије даје материјалну основу за њезино продорно ширење кроз цијелу друштвену структуру”,¹⁰ тврди Мануел Кастелс (Manuel Castells), истакнути теоретичар информационог друштва, који је изградио теоријски систем у чијем темељу лежи мрежна логика. За разумевање концепта информационог друштва Кастелсово указивање на мреже као творце нове друштвене морфологије је изузетно значајно, јер је

¹⁰ Manuel Castells, *Uspon umreženog društva*, (Zagreb: Golden marketing, 2000), 493.

разумевање логике умрежавања неопходно ради разумевања промена у различитим друштвеним процесима, посебно у области културе која је значајна за тему дисертације.

Сматрајући да је умрежени облик друштвене организације постојао и у другим временима, а да је информација у најширем смислу била кључна у свим друштвима, Кастелс као новину издваја управо нову парадигму информатичке технологије која је омогућила продорно ширење мреже кроз целу друштвену структуру. Под појмом мреже аутор подразумева скуп међусобно повезаних чворова у којима је чвор заправо тачка у којој се кривуља сече. Значајно је да напоменемо да Кастелс тврди да је умрежено друштво – капиталистичко друштво и да, историјски посматрано, представља квалитативну промену у људском искуству. Овај друштвени напредак аутор везује за технологију стварања знања, комуникације симбола и обраде информација, те ове технолошке процесе види као извор продуктивности у добу у коме живимо.

На становишту да су промене кроз које пролазимо крупне али нису сасвим ново искуство је Ландон Винер (Langdon Winner), који је мишљења да су објаве новог доба можда ипак преурађене и види људе, а не технологије, као језгро односно суштину свих промена. Са овим мишљењем је сагласан и Дејвид Нобл (David Noble), чија анализа лажних технолошких обећања представља битан „противтег” техно-ентузијастима¹¹.

Кастелс наводи да су Кина, Јапан, САД, Бразил и Шпанија „информацијска друштва”, јер су кључни социјални процеси већ сада дубоко трансформисани „информацијском парадигмом и спојени на глобалне мреже моћи, богатства и симбола који дјелују по информацијској логици”.¹² Имајући у виду да се информација сматра важним конститутивним елементом савременог друштва, значајна је и Кастелсова анализа дистинкције међу појмовима „друштво информација” и „информацијско друштво”, који имају сличне импликације у односу на економију информација. Улога информација у друштву је наглашена у појму „друштво информација”, али

¹¹ Frank Webster, „Information Society”, u *The information society reader*, ur. Frank Webster (Canada, USA, Routledge, 2004), 11.

¹² Manuel Castells, *Uspon umreženog društva*, (Zagreb: Golden marketing, 2000), 56.

информација је, према Кастелсовом мишљењу, била кључна у свим друштвима. С друге стране, тврди овај аутор, појам „информацијски” указује на друштвену организацију специфичног облика у коме су генерисање, обрада и преношење информација основни извори моћи и продуктивности, а то су постали пре свега захваљујући технолошким околностима и условима који се појављују у овом историјском раздобљу. Појмом „информацијски” Кастелс сасвим прецизно и јасно дефинише место и улогу информације, контекст информационих процеса и наглашава утицај технолошких околности на ове процесе.

Овај аутор даље тврди да његова употреба појма „информацијско друштво” и „информацијска економија” представља покушај да се што прецизније опишу тренутни друштвени преображаји. Имајући у виду да Кастелс сматра да је мрежна логика основне друштвене структуре једна од кључних карактеристика савременог друштва, разумљиво је што овај аутор предлаже употребу концепта односно појма ”умрежено друштво”. С друге стране, одређене компоненте информацијског друштва надилазе логику умрежености (иако ова логика на њих значајно утиче), и Кастелс закључује да ни наведени појам не исцрпљује сва значења информацијског друштва. Аутор размишља о умреженом друштву као о друштву у коме информацијски ток све више води ка доношењу одлука на глобалном нивоу у реалном времену.

Термин информационо доба је такође установио управо Кастелс, експлицитно одбијајући термин информационо друштво. Имајући у виду да су у дисертацији превасходно анализирани креативни доприноси и активности корисника у савременом добу, који се одвијају путем глобалне рачунарске мреже, значајно је имати у виду и Кастелсову тврдњу да је интернет заправо струја нашег доба, односно да значај који је струја имала за развој индустријског друштва – данас има интернет за развој информационог доба, и у том светлу треба промишљати и тумачити место и улогу креативне публике у савременим институционалним или ванинституционалним комуникацијским процесима. Сматрајући умрежавање еквивалентом информационог доба и тежећи ка целовитој и мултидисциплинарној слици света који истражује, Кастелс наводи да технологију сматра неопходним, али не и суштинским условом који мења

друштво и економију и указује на веома важну чињеницу: друштво и економија се мењају услед многих других ствари – нових извора компетитивности, нових стратегија, нових вредности, нових циљева итд.

Са друге стране, Николас Гарнхам (Nicholas Garnham) оштро критикује Кастелсову теоријску конструкцију и разматра његову, како тврди, двосмислену употребу речи информација. Упркос чињеници да Кастелс сматра да је умрежени облик друштвене организације постојао и у другим временима и просторима, Гарнхам, који приступа теорији информационог друштва као идеологији и науци, инсистира на томе да мреже нису ништа ново и супротставља се Кастелсовом прихватању постмодернизма, те његов приступ овим темама одређује као технолошки детерминизам.¹³ Такође, и ову тврдњу не можемо да прихватимо – овај аутор сматра да чињеница да се термин информационо друштво користи у европским политикама није ништа друго до својеврсна мантра која треба да оправда одређене политике и да иза ње не стоји суштинска анализа овог појма.

Франк Вебстер (Frank Webster), имајући у виду да је Мануел Кастелс поставио основе за размишљање о информационом добу, критички тумачи појам информационог друштва, односно помало анахроно пренспитује идеју о друштву које је фундаментално трансформисано информатичком револуцијом. Значајно је да се напомене да су ови Вебстерови радови покренули бројне дискусије о разумевању и тумачењу савременог друштвеног тренутка, што је резултирало и већим бројем истраживачких радова који у фокусу имају управо ову тему. Иако се термин информационо друштво у приличној мери користи и изван друштвених наука, Вебстер налази да је употреба овог термина у извесном смислу била корисна осамдесетих година прошлог века, јер је помогла да се научници фокусирају на овај концепт и скупе на једном месту различите врсте феномена – нове медије, дигитализацију, технолошки утицај и развој у процесу високог образовања итд, те закључује: „Става сам да се најбоље могу оценити информацијски трендови ако их ситуирамо у историју и разумемо у

¹³ Nicholas Garnham, „Information Society theory as ideology”, у: *The information society reader*, ur. Frank Webster (Canada, USA, Routledge, 2004), 171.

контексту притисака које капиталистички развој доноси... Информациони капитализам који имамо данас се значајно разликује од корпоративног капитализма који је установљен првих деценија двадесетог века - који се опет разликовао од облика капитализма у 19. веку.”¹⁴

Вебстер сугерише да можда не би требало да поставимо уобичајено питање: Шта нам доноси информатичка револуција?, већ да се упитамо: Шта ми доносимо информацији, односно како на њу утичемо?, јер тек тада под лупу стављамо глобализовану капиталистичку потребу за рекламирањем, информационо-комуникационим технологијама, корпоративним планирањем и ефективним маркетингом. Значајан елемент истраживачког приступа овог аутора је и сугестија да се информационо друштво сагледава критички и из различитих углова и супротстављање помало наивном уверењу да превелики број информација и широка распрострањеност информационо-комуникационих технологија доказују појаву информационог друштва, стога тврђе да технолошке иновације нужно резултирају друштвеном променом назива технолошким детерминизмом.

Појам информационог друштва је мањкав, посебно ако њиме покушавамо да опишемо појаву новог типа друштва, сматра аутор, и закључује да је за разумевање карактера данашњег света најважнији фокус на информационе трендове. Вебстер са правом констатује да је постало опште место говорити да живимо у информационом друштву и да се тај појам некако чини исправним и адекватним, чиме, што је веома значајно, указује на некритичко прихватање терминологије која је ушла у свакодневну употребу. Вебстер веома добро увиђа да појам информационог друштва укључује велики број сасвим различитих појава и феномена – савремени свет који је засићен медијима и медијским порукама, продужено образовање за већину људи односно концепт доживотног учења, бољу информисаност, велики број нових занимања која су настала у окриљу ИКТ-а, тренутно кретање информација кроз време и простор, лепезу нових технологија, посебно интернета, кабловску телевизију, DVD системе и сл. Зато нам се,

¹⁴ Frank Webster, *The theories of Information Society*, (London, NY : Routledge, 2002), 267.

сматра аутор, термин информационо друштво и чини адекватним за описивање онога што ми данас јесмо и поставља питање: Шта информационо друштво разликује од осталих облика друштвене организације? Вебстер је мишљења да данашње информационо друштво више наставља и продубљује давно успостављене обрасце него што објављује ново доба. Значајан допринос теоријских промишљања овог аутора се огледа, између осталог, и у чињеници да нас континуирано упућује на један шири, историјски контекст у разумевању информационих и информатичких трендова – контекст информационог капитализма који прате притисци који капиталистички развој доноси. Такође, постављање суштинских питања, указивање на неопходност дубљег промишљања и критичког преиспитивања одређених појмова и ауторитета, Вебстеров теоријски допринос чини веома драгоценим.

Френк Вебстер, са Кевином Робинсом (Kevin Robins), износи тврђу да у новом развоју информационо-комуникационих технологија леже основе за нову „еру богатства и обиља”¹⁵. Скептични према идеји да информационо-комуникационе технологије творе технолошку револуцију – упркос непорецивим иновацијама у овој области, ови аутори сматрају да су оне револуционарне само у тривијалном смислу. Наравно, Кевин и Вебстер не желе да из ових ставова следи да нове технологије нису важне и свесни су да промене у овој области утичу на трансформативне процесе у друштву. Такође, противе се схватањима која информационо друштво тумаче готово искључиво у односу на технолошку револуцију и наглашавају да је усвајање информација и информационих ресурса увек био конститутивни аспект капиталистичких друштава, сасвим изван било ког технолошког контекста. Оно што из њихових теоријских разматрања издвајамо као посебно важно, јесте указивање на чињеницу да се суштина огледа у томе да је информационо револуција неадекватно осмишљена као питање технологије и технолошке иновације, а требало би је схватити као питање различитих и неједнаких приступа ка информационим ресурсима и контроле над њима. Значајно је да нагласимо да је текст у коме аутори износе ове тврђе објављен 1999. године, дакле неколико година пре него што је дигитални јаз апострофиран као једна од кључних тема на

¹⁵ Kevin Robins i Frank Webster, „Long history of information revolution” u *The information societ reader*, ur. Frank Webster (Canada, USA, Routledge, 2004), 62.

Светском самиту о информационом друштву у Женеви 2003¹⁶. године, много година пре него што су свет потресли догађаји попут Викиликса (WikiLeaks), хапшења Џулијана Асанжа (Julian Assange), приче Едварда Сноудена (Edward Snowden), „Арапског пролећа”¹⁷ и многих других, који су у центар пажње експерата, истраживача, али и обичних људи, ставили управо питање надзора и праћења информација на мрежи, контроле над информационом ресурсима, питања приватности и злоупотребе података, мреже као платформе за друштвено-политички активизам итд.

Пристап Вебстера и Робинса се разликовао од приступа истраживача који су фокусирани на економску димензију развоја ИКТ-а у друштву, и био је усмерен, пре свега, на њихову културолошку и политичку димензију. Аутори тврде да у културолошком и политичком контексту, у коме нове технологије добијају свој облик, ИКТ-е врше две функције, различите али у узајамном односу, од којих су и једна и друга апсолутно централне за кохезију и репродукцију капиталистичких друштава. С једне стране, информационо-комуникационе технологије су механизам за друштвено управљање, планирање и администрацију, а са друге стране, оне су у срцу надзора и стратегија контроле, што можемо да прихватимо као делимично тачно, али што свакако захтева додатну анализу и експликацију. Аутори тврде и да су ове две функције уско повезане и да се узајамно оснажују. Уз осврт на питање о контроли и надзору у тоталитарним друштвима, они сматрају да је висок ниво надзора омогућен управо развојем и применом информационо-комуникационих технологија и посебно изражавају сумњу према ставовима Данијела Бела (Daniel Bell) о информацијама и знању као делотворним и прогресивним друштвеним снагама. Висок ниво надзора није омогућен само применом технологија, већ и променама у друштвено-политичком

¹⁶ <http://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/poa.html> (приступљено 02. 03. 2012)

¹⁷ У оквиру међународне медијске организације Викиликс 2007. су на интернету објављени снимци америчког бомбардовања Багдада током којег су страдали Ројтерсови новинари, 2008. објављен је снимак како амерички војници пуцају у ненаоружане ирачке цивиле итд.; Едвард Сноуден је 2013. објавио документа која доказују реализацију глобалних програма за систем надзора свих активности у сајбер простору. Дакле, као и у претходном примеру, реч је о јавном објављивању недоступних материјала, скриваних од очију јавности; Термин „Арапско пролеће” се односи на талас протеста у којима су коришћене и друштвене мреже као платформе за побуну и демонстрације, 2010. године.

контексту на глобалном нивоу, те се ИКТ не могу једнострано посматрати ни као искључиво позитивни, ни као доминатно негативни чиниоци у овом контексту.

Вебстер и Робинс се осврћу и на рад инжењера Фредерика Тејлора (Frederick Taylor) и идеје научног менаџмента, те на доприносе Хенрија Форда (Henry Ford) и Хенрија Ганта (Henry Gantt), и износе тврђу да оно што се сматра информатичком револуцијом заправо представља продужетак процеса започетих пре више од 70 година, односно да су експоненти научног менаџмента заправо започели информатичку револуцију. Ови аутори сугеришу да нове технологије повећавају научно управљање у маркетингу и да су информација, ефикасност и надзор, као принципи Тејлоризма, постали интензивнији, проширени и аутоматизовани управо кроз примену информационо-комуникационих технологија. Фундаментални аспект комуникацијске револуције био је унапређење планирања и контроле понашања конзумента, који су већ били инхерентни раној филозофији научног менаџмента.

У извесној супротности са претходно изнетим ставовима, аутори даље наглашавају да надзирање и планирање не зависе од технолошке подршке, али и да су технологије биле распоређене у 20. веку тако да аутоматизују вршење власти и учине га ефикаснијим. Односно, не слажу се са истраживачима који у новим информационим технологијама виде својеврстан „лек“ за нашу садашњост, већ их сматрају централним за одржавање политичке и административне кохезије. „Утолико што гарантују и консолидују есенцијалне структуре моћи у модерном друштву, информације и комуникације су фундаменталне за политичку административну регулативу, и последично, за друштвено и културолошко искуство модерности.”¹⁸ Питања која би требало да буду покренута у вези са информационим технологијама и облицима друштвене организације, и овај закључак је важан за развој и чување демократских и етичких принципа на којима се модерна друштва заснивају, тичу се њиховог централног положаја у структурама политичке моћи и њихове улоге у културној логици капиталистичког конзумеризма. Сматрајући да су прилично наивне социолошке анализе

¹⁸Kevin Robins i Frank Webster, „Long history of information revolution” у: *The information societ reader*, ur. Frank Webster (Canada, USA, Routledge, 2004), 76.

које рачунарске технологије виде као невинне техничке концепте и у којима се испољава радост због доласка пост-индустријске револуције, Вебстер и Робинс закључују да би боље било погледати у прошлост, у различите, а међусобно повезане историјске разлоге, у однос технологије и знања према политичком и административном систему модерне државе и економском развоју капитализма. Овако општро исказана критика капитализма представља важан допринос укупном и свеобухватном разумевању концепта савременог друштвеног контекста.

Међу мислиоцима који сматрају да је реч о новом облику друштва, заслужено је, сматра Вебстер, најпознатија карактеризација информационог друштва – теорија пост-индустријализма Данијела Бела¹⁹. Термини „информационо друштво” и „пост-индустријско” се генерално користе напоредо, наводи овај аутор: информационо доба је представљено као карактеристика пост-индустријског друштва, а пост-индустријализам се шире посматра као информационо друштво. Вебстер критикује идеје Данијела Бела који види информационо друштво као постиндустријско, те у својој теорији постиндустријализма тврди да је реч о друштву у настајању. Иако је одредницу „постиндустријализам” сковао још 50-их година, аутор указује да је Бел три деценије касније речи „информација” и „знање” заменио префиксом „постиндустријски”, управо у периоду када је у футурологији поново оживело интересовање за развој информационо-комуникационих технологија услед убрзаних технолошких промена, развоја микроелектронских технологија и револуционарних производа, попут микрочипова, који су обележили овај период.

Вебстер сматра да су 80-их година многи, у потреби за разумевањем и тумачењем промена у друштву, можда недовољно критички, прихватили и користили овај термин. Овај истраживач наводи три основне карактеристике које Бел приписује постиндустријском друштву: развој нових техничких елита, значај нових индустрија које зависе од актуелних научних истраживања и развоја и доминацију сектора услуга у

¹⁹ Frank Webster, *The theories of Information Society*, poglavlje: „The information society as post-industrialism” (London, NY : Routledge, 2002), 30.

односу на сектор производње. Вебстер ипак наглашава чињеницу да је Бел, сада већ у технолошком смислу давних 70-их година, предвидео превирања која су компјутерске комуникације доносиле људском постојању и указивао на потребу за ширењем информационих технологија. Његова се прогноза очигледно испунила и тако је, сасвим разумљиво, стекао статус гуруа у овој области. Иако је Данијел Бел презентовао своје идеје на веома систематичан начин и премда је његов пионирски покушај да се ухвати у коштац са информационо-комуникационим технологијама у развоју остао изузетно значајан до данашњих дана, у Беловој теорији, закључује Вебстер, остаје спорно уверење да експлозија информација указује на нови тип друштва, упркос чињеници да су се информације, знање и технолошки системи квантитативно проширили. Данашње друштво не може бити интерпретирано у Беловој постиндустријској терминологији и да бисмо разумели значај и ширење информација - мораћемо одговоре да „потражимо негде другде”²⁰, закључује Франк Вебстер.

У основи разматрања савременог друштва Теодора Розака (Theodore Roszak) је информација која је у добу у коме је он одрастао имала, према његовом тумачењу, маргинализован статус, а онда је одједном, како тврди, постала изузетно важна. Овај аутор наводи да нам данас водеће телекомуникационе фирме представљају информацију као највреднију робу у било ком послу, а информација се сматра ресурсом, производом, капиталом, валутом итд.²¹ Розак, тврди Вебстер²², заправо снажно критикује ентузијазам у вези са појмом информационог друштва, инсистирајући на томе да је термин информација мистификован током 20. века. Разматрајући развој рачунара, Розак указује на промене у нашем начину разумевања информација и на прогрес у области културе у чијој основи је напредак технологија, те се пита шта данас људи имају да кажу једни другима о начину на који се технологија развија у времену у коме је технологија људских комуникација напредовала до заслепљујуће брзине? Уз указивање на недовољно критичко разматрање информационо-комуникационих технологија са друштвеног

²⁰ Ibid, 58.

²¹ Theodore Roszak, „The cult of information”, u *The information society reader*, ur. Frank Webster (Canada, USA, Routledge, 2004), 57.

²² Frank Webster, „Information Society”, u *The information society reader*, ur. Frank Webster (Canada, USA, Routledge, 2004), 11.

аспекта, у контексту теме дисертације значајан је и Розаков закључак да компјутере свакако морамо критички да сагледавамо, јер они, између осталог, све дубље продиру у наш свакодневни живот и имају могућност да га далекосежно обликују.

Јонеји Масуда (Yoneji Masuda) аутор је пионирских разматрања нових технологија као носиоца промена у савременом друштву 80-их година 20. века, како тврди Вебстер, док 20 година касније Чарлс Ледбитер (Charles Leadbeater) наглашава и улогу знања и образовања у информационом добу и има јасно изражен позитиван став о информационом друштву. И док један број теоретичара и истраживача поставља питање о врсти друштва која омогућава информатичку револуцију, други су фокусирани на питање: шта успостављени друштвени односи чине самој информацији, односно на које начине утичу на информацију и трансформишу начин њене производње, дистрибуције и улоге.

Јонеји Масуда тврди да ће информационо друштво бити сасвим нови тип друштва, различит од садашњег - индустријског друштва, те да прошли обрасци развоја људског друштва могу бити коришћени као историјски аналогни модел за будуће друштво.²³ У овако конципираном друштву, сматра аутор, производња информационих, а не материјалних вредности, биће покретачка снага формирања и развоја друштва. Указујући на разлике између индустријског и информационог друштва, наводи и кључне карактеристике информационог друштва: развојно језгро овог типа друштва чиниће компјутерске технологије, информацијска револуција шириће моћ производње информација и знања, интелектуална индустрија биће водећа грана индустрије, повећаће се обим производње информација од стране корисника, информационо друштво ће бити друштво са више центара, а не друштво централизоване хијерархије итд. За анализу креативног доприноса локалне и глобалне заједнице, која је у фокусу дисертације, од посебног значаја су Масудине тврдње да ће најважнији друштвени субјект бити управо оно што аутор означава као - заједницу волонтера, предвиђање да ће се повећати обим производње информација од стране корисника, као и исправно

²³ Yoneji Masuda, „Image of the future information society” u *The information society reader*, ur. Frank Webster (Canada, USA, 2004), 15.

увиђање да информацијска револуција доприноси све већем генерисању информација и знања.

Ландон Винер (Langdon Winner) разматра економски аспект друштвених промена и доводи у везу тзв. „дигитално растапање”, односно претварање различитих друштвених пракси и артефаката из аналогних у дигиталне облике, са „економским растапањем”, тј. нестајањем појединих занимања, дигиталном трансформацијом послова и сл, и тврди: „Неки основни услови људског идентитета и заједнице бивају моћно редефинисани ... Ко ћемо постати ако овакав развој настави овим путем? Која врста друштва и политичког поретка ће се појавити?”²⁴ Иако са собом носи извесну дозу футуристичке стрепње, ово Винерово питање је значајно јер ставља акценат на нека од суштинских питања која дубоко потресају егзистенцију савременог човека и леже у основи разумевања модерног света: У ком правцу се креће убрзани развој информационо-комуникационих технологија и ко и на које начине управља овим развојем? Хоће ли компјутери, роботи и виртуелна реалност изменити наше друштвено окружење до тачке непрепознавања? И хоће ли такав социјални контекст бити непријатељски и недовољно хуман? Како можемо активније да се укључимо и да утичемо на доношење одлука о важним друштвеним питањима на глобалном и локалном нивоу? итд.

Разматрајући новије студије историчара и социолога који су покушавали да идентификују шта ће бити карактеристично за људска бића у модерном друштву и шта из ових студија може бити корисно данас, Винер исправно закључује да је моћ над најважнијим одлукама о увођењу и имплементацији технологија била далеко од равномерне распоређености. Једну од потенцијално кризних области, када је реч о информационом друштву, Винер види у оквиру социјалних односа и тврди да – док је за модернизам прописани оквир био град или предграђе, и људи су очекивали да своје односе остваре близу куће, данас је све више очигледно да за прилично велике и економски важне сегменте нашег друштва ови односи више нису географски

²⁴ Langdon Winner, „Who will be in Syberspace?”, u *The information society reader*, ur. Frank Webster (Canada, USA, 2004), 48.

дефинисани, већ се бројне активности одигравају у глобалним, електронским поставкама, што само по себи не мора да имплицира ни искључиво негативно, ни позитивно значење. Имајући у виду да је укључивање појединаца и заједнице у активности и програме институција културе у фокусу дисертације, од посебног су значаја и Винерова размишљања и опажања о америчком друштву. Аутор, наиме, сматра да су обични људи сасвим искључени из доношења кључних одлука о дизајну и развоју нових технологија и информационих система. Са друге стране, сасвим тачно опажа да је за развој рачунарства неопходно да јавност буде укључена у различите активности у овој области – у истраживања, дијалог, дебату, итд. Ландон Винер је мишљења да будућност компјутинга и будућност људских односа нису испреплетани и да кључну улогу и помоћ демократском друштву у истраживању нових идентитета и развијеног друштва треба да имају компјутерски професионалци који би требало да покрену јавну дебату о изборима у вези са компјутерским технологијама и њиховим утицајем на модерно друштво и човека. Развој компјутерске технологије, пре свега друге генерације веба, омогућио је ипак да корисници просечних компјутерских вештина а не само технолошки најписменији, могу да покрећу (и то и чине) јавне расправе, да се активно укључе у дебате о питањима значајним за локалну и глобалну заједницу (па и питањима у вези са избором рачунарских технологија) и тако утичу на њихов крајњи исход итд.

Информационо друштво, сматра Александра Вранеш, почива на релевантној информацији и захтева да се поштују две основне привилегије: „... слобода информисања, с једне, и заштита личног и друштвеног интереса, с друге стране”.²⁵ Вранеш пре свега разматра место и улогу образовања у информационом друштву и сматра да је дошло до промене парадигме образовања – у специфичан сараднички порцес. Ова промена је настала као последица промене улога које имају примаоци и пружаоци знања и, закључује ауторка, глобално информационо друштво заправо почива на системској перспективи и антиципирању промена, на одговорности у примању и примени знања, и на самообразовању. Као главне симболе савременог доба, Вранеш

²⁵ Александра Вранеш и Љиљана Марковић, „Лице и наличје електронске библиотеке”, *Зборник радова са Међународне научне конференције „Електронска библиотека”*, Филолошки факултет, Београд (2008): 93.

издваја: брзе и правовремене информације, флексибилност, мултидисциплинарност, креативност, колаборативност, имплицитно и експлицитно знање итд.

Истицање релевантности, одговорности, слободе и заштите личних и друштвених интереса, као важних принципа који су од суштинског значаја за информационо друштво, изузетно је важно, јер се тиме наглашава етички и хуманистички аспект теме. Указујући на информацију као на конститутивни друштвени елемент и анализирајући парадигму образовања, што у контексту разматрања информационог друштва чине, како ћемо видети, и многи други аутори, Вранеш апострофира фундаменталну промену која се у овом процесу одвија а која почива пре свега на ИКТ могућностима и алаткама – релативно пасивни примаоци знања добили су бројне могућности да постану сарадници у образовном процесу. Ова идеја значајна је за тему дисертације, односно за сарадничке процесе у области културе и допринос корисника, које карактеришу управо симболи савременог доба које ауторка издваја као суштинске: колаборативност и креативност. Оно што је такође значајно је чињеница да Вранеш не разматра било коју информацију, већ јасно указује да је потребно да информација буде благовремена, брза и релевантна, да бисмо заокружили квалитетан образовни процес и створили темеље за развој глобалног информационог друштва.

Као један од термина којима се означава савремени друштвени контекст, а који обједињује технолошки и образовни аспект, користи се и термин: друштво знања. Када данас говоримо о друштву знања, „... најчешће подразумевамо научно и технолошко знање чије достизање је условљено јединственошћу захтева за информационом писменошћу, као и унифицираношћу и обухватношћу модела и језика споразумевања... слободна циркулација знања није довољна за изградњу друштва знања, јер она мора бити размењивана, поређена, критикована, апсорбована како би у новим научним, филозофским и технолошким оквирима могла да суделује у производњи новог знања”²⁶, сматрају Вранеш, Марковић и Јанићијевић, тврдећи да је систем знања директно зависан од употребе информационо-комуникационих технологија, које нас из друштва памћења

²⁶ Александра Вранеш и Љиљана Марковић и Јасна Јанићијевић, *Етичност у науци и култури* (Београд: Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2008), 17 - 18.

уводе у друштво знања. Узимајући у обзир концепте попут: „доживотно учење”, „учење на даљину” или „онлајн учење”, „слободан приступ знању”, различите алтернативне приступе ширењу знања и МООС (massive open online course), очигледно је да се у информационом друштву, у садејству са дигиталним технологијама и променама насталим у различитим друштвеним областима, мења и процес, значај и место коју образовање и знање имају у савременом друштву. Сматрајући да би знање у савременим друштвима требало да представља основни ресурс и стратешки циљ развоја, друштво знања видимо као друштво у коме је један од приоритета повећање квалитета и ефикасности образовања, у коме се настоји да стварање и усвајање знања постану доступни свим члановима заједнице и у коме образовање има веома важно место у оквиру друштвеног система вредности.

На крају овог сажетог прегледа одабраних теоријских гледишта, кратко наводимо и идеје Томаса Хилана Ериксона које су занимљиве за контекст анализе дисертације: „Последња два десетлећа су нам пружала све више технологије која штеди време... а ипак већина нас има мање времена него икада пре. Изгледа да постајемо робови оне технологије која је требало да нас ослободи... невероватна понуда информација није створила боље обавештено становништво већ, сасвим супротно, збуњено становништво.”²⁷ Хилан Ериксен спада у групу истраживача који информационо друштво дефинишу као друштво у коме је информациона технологија кључни чинилац у свим типовима производње информација. Иако сматра да су ИКТ-е од свог настанка биле важне, тврди да постају све значајније у савременом друштву, будући да су покретачка сила привреде чији се све већи део одвија путем глобалне рачунарске мреже.

Такође, обиље информација Ериксен види као мањак слободе од информација, што је у извесном смислу тачно, док су ауторови наводи о превеликом броју информација којима је човек данас изложен као једном од доказа да живимо у информационом друштву, далеко мање прихватљиви. Иако посматра електронску револуцију као непосредан продужетак ранијих иновација, аутор закључује да су

²⁷ Tomas Hilan Eriksen, *Tiranija trenutka* (Beograd: Biblioteka XX vek, 2003), 5.

глобалне телекомуникације засноване на истовремености, те да стварају другачије оквирне услове људског постојања него раније технологије. Живот савременог човека Ериксен види као живот који се одвија са великим убрзањем, које веома често проузрокује поједностављење, и у коме покушавамо да уштедимо време на различите начине и у готово свакој прилици. Информационо друштво почива на логици тренутка, сматра аутор и наводи да нам у времену онога што одређује као „тиранију тренутка” недостаје: полагано време, сигурност, предвидљивост, припадност итд: „У информационом друштву међупростори се испуњавају брзим временом... вероватније је да ће онај ко у овом тренутку чита ове редове за доручак да једе готове кукурузне пахуљице него овсену кашу коју је сам скувао, и да је вероватније да сваког дана прелиста дневне новине него да у неком часопису прочита један чланак од почетка до краја.”²⁸

Истраживање и развој информационог друштва у Србији

Информационо-комуникационе технологије су само током једне људске генерације револуционарно промениле начин живота, учења, рада и забаве људи, те све дубље трансформишу начин интеракције грађана, предузећа и јавних институција – чињеница је која је истакнута и у документу веома важном за област развоја информационог друштва – у „Стратегији развоја информационог друштва у Србији до 2020”²⁹, која са „Стратегијом у области електронских комуникација”³⁰ чини националну „Дигиталну агенду”. Развој информационог друштва чине укупне промене у свим аспектима друштва, које су омогућене применом ИКТ. У оквиру Европске уније, информационо-комуникационе технологије су препознате као главни фактор утицаја на економски раст и иновативност, а међу седам водећих иницијатива економске стратегије

²⁸ Ibid, 33.

²⁹http://www.digitalnaagenda.gov.rs/media/docs/strategija_razvoja_informacionog_drustva_u_republici_srbiji_do_2020_godine.pdf (pristupljeno 05. 06. 2012).

³⁰http://www.digitalnaagenda.gov.rs/media/docs/strategija_razvoja_elektronskih_komunikacija_u_republici_srbiji_do_2020_godine.pdf (pristupljeno 06. 06. 2012).

„Европа 2020” налази се „Дигитална агенда за Европу”³¹, што указује на значај који информационо-комуникационе технологије имају у развоју модерне економије.

„Центар за процавање информационих технологија” (ЦЕПИТ), у „Београдској отвореној школи” (БОШ), прва је институција у Србији која је спровела истраживање и 2002. године објавила резултате истраживања у области употребе интернета и ефеката ИКТ-а на појединце и друштво у Србији, и извела потом још неколико емпиријских студија корисника интернета код нас (на узорку популације у Београду, Србији и региону). Значај ЦЕПИТ-ове пионирске улоге је изузетно велики, посебно ако се има у виду да је 2002. године интернет био већ шест година у академској и комерцијалној употреби у Србији, а да његову примену нису пратила валидна истраживања, теоријска промишљања и конкретни статистички и други значајни подаци. Резултати поменутих пионирских истраживања су били и остали посебно драгоцени за бројне истраживаче, институције, медије, грађане итд, који су због различитих потреба и у различитим областима могли да користе податке и ослоне се на ово истраживање, нарочито имајући у виду да су резултати свих истраживања објављени у бројним публикацијама које су доступне и бесплатне за преузимање на интернету.³²

У студији „Мрежа у развоју, Информационо друштво у Србији 2005” представљено је свеобухватно емпиријско истраживање употребе интернета, ставова према интернету и политичких оријентација корисника на репрезентативном узорку урбане популације у Србији 2005. године. Пажња је посвећена и систематској анализи услова у којима се технолошка дифузија интернета одвија у нашој земљи. Ова књига је, што је посебно важно, заокружила напоре истраживача БОШ-а и ЦЕПИТ-а да се јавности укаже на значај истраживања и разумевања информационог друштва као једној од фундаменталних тема у савременим друштвеним наукама. Друштво које се мења под утицајем технолошког развоја у ЦЕПИТ-овој студији дефинише се као „... друштво за које је карактеристичан висок степен зависности економских, политичких, културних и уопште друштвених структура (и дискурсивних формација) од човеку екстерних процеса

³¹ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en> (приступљено 05. 11. 2013).

³² <http://www.bos.rs/cepit/publikacije> (приступљено 02. 03. 2012).

обrade информација”. Аутори ово одређење сматрају најадекватнијим, јер узима у обзир да је „... структурална артикулација промена које настају у постиндустријском друштву постала потпуно транспарентна тек њиховим посредовањем кроз социо-техничке мреже”.³³ У студији су наведене и најважније карактеристике постиндустријског друштва – убрзан развој сектора услуга и значајно учешће технологија у процесу обраде информација, те аутори закључују да овај појам није једноставно разликовати од појма информационог друштва. Такође, указано је на улогу интернета ради чињенице да се, након појаве глобалне рачунарске мреже, анализе и истраживања концепта информационог друштва фокусирају на однос друштва и ове технологије и окрећу према емпиријским феноменима, попут онлајн заједница, према заступљености и презентацији различитих култура на интернету итд. у контексту глобализације и глобалне политичке ситуације, изван ког је немогуће анализирати ове концепте.

У емпиријској студији корисника интернета у Србији³⁴ Горан Миловановић такође анализира појам информационог друштва и тврди да се интернет више не налази у центру ових разматрања, јер у највећој мери омогућава дисперзију ефеката оних фактора који конституишу информационо друштво – једног веома сложеног низа чињеница који конституише емпиријску реалност и који уопште не мора бити нужно везан за карактеристике интернета као медија. Као посебно важно издвајамо Миловановићево добро разумевање потребе да се у проучавање савременог друштвеног контекста укључе и међусобно сарађују истраживачи из различитих научних и стручних области, те наглашавање важне чињенице да појам информационог друштва захтева мултидисциплинарни и интердисциплинарни приступ у истраживању, што ће тек у деценији која следи након овог истраживања бити апострофирано као суштински важно за савремену науку и модерно друштво.

Аутор сматра да је неопходно разумевање свеобухватних друштвених промена, које су настале као последица развоја информационо-комуникационих технологија и

³³ Goran Milovanović i dr., *Мрежа у развоју - Информационо друштво у Србији 2005*, prema Milovanović, 2004, (Beograd, Beogradska otvorena škola, 2005), 19.

³⁴ <http://www.bos.rs/cepit/materijali/GlobalniGradjani.pdf> (pristupljeno 12. 04. 2013).

интернета, у политичком, социо-културолошком, економском, образовном итд. сектору. Миловановић стога даје преглед друштвене проблематике интернета са фокусом на дигитални јаз, дискутује положај индивидуе у информационом друштву и поставља проучавање информационог друштва и појединца у шири контекст истраживања друштвених наука. Разматрајући појам информације у савременом друштвеном контексту, аутор тврди да, упркос једноставној констатацији да људска егзистенција суштински почива на протоку информација, те да самим тим анализа информације заузима једно од централних места у анализи феномена људског постојања, тек се данашње друштво описује синтагмом информационо друштво.

Миловановић сасвим исправно увиђа да је технолошка револуција, сама по себи, недовољна да би се објаснила и протумачила комплексност промена и актуелна друштвена динамика која одређује друштво као информационо. Феномен информационог друштва представља одраз интеракције човека и технологије, али не може бити сведен на утицај технологије на савремени свет, односно сматра да овај феномен у потпуности припада сфери психолошког, економског, социјалног, антрополошког и историјског. Упркос одређеним ограничењима, попут навода да феномен информационог друштва у потпуности припада ипак ограниченом броју сфера, и извесним непрецизностима приликим формулације одређених појмова, Миловановићев истраживачки напор, што произилази из овог кратког осврта на његов рад, видимо као значајан допринос разумевању концепта информационог друштва у Србији.

Налази Далибора Петровића, анализа и тумачење начина и обима у коме се савремене информационо-комуникационе технологије, а посебно интернет, интегришу у постојећи мрежни образац друштвености и њихове друштвене функције у Србији, представљају до сада најсвеобухватнији и најтемељнији истраживачки приступ овој теми на српском језику и изузетно значајан допринос социолошком промишљању трансформисања друштвености у ери експанзије информационо-комуникационих технологија. Аутор доказује тврђу да, иако технологије утичу на наш друштвени живот,

оне су пре производ, него креатор наших тежњи, и указује на парадокс који се данас налази у средишту наших друштвених живота – наша доступност другима никада није била већа, а никад није била присутнија бојазан од све веће друштвене изолованости.

Разматрајући и анализирајући однос између интернета и друштвених односа и тражећи одговор на питање да ли употреба интернета обликује друштво или друштво обликује употребу интернета, Петровић тврди, како је наведено на почетку овог одељка, да ће у времену које долази бити тешко да се одреди где завршава технологија, а почиње друштво и *vice versa*. Са аспекта друштвеног контекста у коме се у дисертацији анализирају библиотеке и корисници, ова тврдња је посебно значајна, јер указује на суштину проблема и истраживачког напора да се успостави теоријски оквир за дефинисање и разумевање савременог друштва. Петровић појам информационог друштва одређује на следећи начин: „Сва је прилика да ће епоха у којој сада живимо бити обележена називом „информационо друштво”. Класична подела на преиндустријско, индустријско и постиндустријско друштво постаје све мање епистемолошки оправдана. Данашње друштво се може одредити као постиндустријско само утолико што следи након индустријског, али тај појам не говори ништа о карактеру друштва у настајању. Ипак, будући да се још увек не може са сигурношћу одредити оно што је *differentia specifica* настајућих друштава, социолози користе различите појмове у циљу њиховог дефинисања... широка препознатљивост и прихваћеност појма информационо друштво, ма колико он теоријски могао бити споран, ће вероватно довести до тога да ће, попут индустријског друштва некада, садашње бити запамћено као информационо”.³⁵ Сви сегменти савременог друштва су посредовани информационим технологијама, сматра Петровић, јер се друштвена трансформација одвија изузетно великом брзином и захвата, мање или више, простор целе планете.

Из ових навода уочавамо Петровићево дубоко разумевање суштине савременог друштва и промене као једне од његових константи. Аутор закључује: „Ствар је теоријске перспективе да ли ћемо савремено друштво назвати информационим или умреженим.

³⁵ Dalibor Petrović, „*U međumrežju-Internet i novi obrasci društvenosti*”, Institut za sociološka istraživanja i Saobraćajni fakultet Univerziteta u Beogradu, (2008): 40.

Ако у историјском низу трансформације друштава описујемо садашње, онда је појам информационо друштво једини могућ. Међутим, ако желимо у самом називу описати његову логику, онда је оправданије говорити о умреженом друштву. Суштина схватања умреженог друштва не лежи у одвојеном разумевању мрежа у смислу информационо-комуникационе инфраструктуре, са једне стране, или у смислу друштвених мрежа које чине појединци, друштвене групе и организације, са друге стране. Логика умреженог друштва се управо огледа у повратној и нераскидивој спрези ова два сегмената, у технолошкој бази и друштвеној надградњи, која на њој ниче.”³⁶

Ради потпуније слике о информационом друштву у Србији, наводимо овде и одређене статистичке податке који се односе на један конститутивни сегмент информационог друштва, односно на употребу ИКТ-а у нашој земљи. Наиме, према резултатима истраживања „Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији”³⁷, које је 2013. године спровео Републички завод за статистику, 59,9 % домаћинстава у Србији поседује рачунар (повећање од 4,7 % у односу на 2012. годину) а 86,9 % - мобилни телефон (3 % више у односу на 2012. годину). У Републици Србији 55,8 процената домаћинстава поседује интернет прикључак, што чини повећање од 8,3 % у односу на 2012. годину, а 14,6% у односу на 2011. годину. Заступљеност интернет прикључка највећа је у Београду и износи 65,8%. У Војводини она износи 58,3%, а у централној Србији 49%. Велики јаз постоји у погледу поседовања интернет прикључака, када се погледа структура домаћинстава према висини месечног прихода. Интернет прикључак већином поседују домаћинства која имају месечни приход који премашује 600 евра (89,8%), док учешће домаћинстава са приходом до 300 евра износи свега 39,5%. На питање о уређајима помоћу којих се у домаћинствима приступа интернету, чак је 80,9% домаћинстава одговорило да је то персонални рачунар, 46,6% домаћинстава у ту сврху користи лаптоп, док 46,1% домаћинстава приступа интернету користећи мобилни телефон.

³⁶ Ibid, 90.

³⁷ <http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/01/14/03/PressICT2013.pdf> (pristupljeno 06. 06. 2014).

На основу резултата истраживања дошло се до закључка да се број домаћинстава која приступају интернету помоћу мобилног телефона повећао за 8,9% у односу на 2012. годину, што представља податак који је значајан за планирање комуникације и сарадње са корисницима од стране институција културе, односно библиотека које су у фокусу дисертације. Иако се смањило број домаћинстава која приступају интернету преко персоналног рачунара (смањење од 3,9%), наведени подаци указују да постоји изврстан напредак у погледу коришћења интернета у Србији, али је неопходно, да бисмо их исправно тумачили, да имамо у виду и друге параметре који показују степен развоја информационог друштва у нашој земљи: адекватан регулаторни оквир, степен информатизације установа и предузећа, као и степен примене електронских сервиса и електронске управе итд.

Имајући у виду да је неопходно да у истраживање развоја информационог друштва у Србији укључимо различите аспекте, чиниоце и статистику, као и одређени број докумената и правних аката који регулишу ову област, у току предистраживачке фазе овог рада, у току 2014. године, реализован је истраживачки серијал о развоју информационог друштва у Србији³⁸. Истраживање је имало за циљ да теоријски и практично уоквири тему развоја информационог друштва у Србији и да обједини, анализира и упореди различите аспекте, уз примену интердисциплинарног и мултидисциплинарног приступа који је пружио релативно целовиту слику. Фокус истраживања био је правни и законодавни оквир развоја информационог друштва, јер је у фази предистраживања (методологијом дубинских неструктурираних интервјуа и анализом садржаја) установљено да је управо регулаторни оквир један од основних предуслова развоја информационог друштва у Србији. У серији интервјуа о овим темама разговарали смо са представницима академске заједнице, ИТ струке, владиног и невладиног сектора итд., и ови разговори су указали на стање развоја у области

³⁸ Истраживачки текстови и серија тематских трибина реализовани су у сарадњи емисије *Дигиталне иконе* Радио Београда 2 и Портала за културу Југоисточне Европе (SEECult.org) и посвећени су различитим темама које су од суштинског значаја за развој информационог друштва: од е-здравства и интелектуалне својине до електронског пословања, дигитализације културне и научне баштине и информационе безбедности. Текстови се могу преузети на адреси: <http://www.seecult.org/tag/informaciono-drustvo>.

информационог друштва, на потребу усвајања или измене низа закона, доследну примену постојеће регулативе и њено усаглашавање са европским правним оквиром.

Истраживање је показало да је развој информационог друштва, који је неопходан и неодојив део укупног друштвеног развоја, суочен са низом проблема, укључујући незаокружен правни оквир и успорену примену донетих стратегија и закона. Неки од кључних проблема на путу ка пуном развоју информационог друштва су и разуђени нивои надлежности и непостојање адекватне координације, као и недовољна свест о користи од употребе информационих и комуникационих технологија, како за грађане, тако и за привреду и државу у целини. Због наведених разлога, тешко је одредити тачну „адресу” за постављање питања о одговорности за постојеће стање. Упркос неким битним помацима који су учињени последњих година, пре свега у погледу стварања правног и законодавног оквира, стручњаци упозоравају да је остало још много посла који је потребно урадити како би почели да функционишу сви сегменти информационог друштва. Јер без целине, био је један од закључака овог истраживања, не можемо да констатујемо да информационо друштво заправо постоји.

Живот и рад у свету презасићеном информацијама

Из кратког прегледа литературе у овом одељку, као и увидом у обимну литературу из ове области, увиђамо да бројни теоретичари који виде информацију као суштинско обележје информационог друштва, односно сматрају да ово друштво почива на информацији, наглашавају да је за савремено доба карактеристична изузетно велика количина информација и превелика брзина којом ове информације примамо, процесуирамо и дистрибуирамо. Стога ћемо у овом делу дисертације указати на одређене карактеристике феномена информационе презасићености и његовог утицаја на наш живот и рад у умреженом свету.

Лев Манович (Lev Manovich) тврди да је „Интернет, који можемо да замислимо као једну огромну расподељену базу података, такође искристалисао суштину стања новог друштва информација: преобиле информација свих врста”.³⁹ Овако описани информационо-комуникациони контекст Хавијер Валбуена Родригес (Javier Valbuena Rodriguez) идентификује као „инфосикацију” (infoxicación) и у том смислу истиче значај улоге посредника у свету презасићеном информацијама и већег укључивања корисника у рад организација културе.⁴⁰

Уз популаризовање појма „информационе презасићености” у литератури се најчешће помиње идеја Алвина Тофлера (Alvin Toffler) о „шоку будућности” који се односи на тешкоће које одређена особа може да има у процесу разумевања и одлучивања, а које могу бити изазване присуством превише информација.⁴¹ Тофлер је још 1965. године употребио поменути термин да би описао напетост и несналажење појединца када га излажемо великим променама у кратком временском интервалу. До „шока будућности”, мишљења је Тофлер, долази због све већег раскорака између брзине промене и брзине људских реакција, због великог убрзања друштвеног развоја и услед наметања једне нове културе старој. Овај аутор наводи да су мреже друштвених веза толико чврсто испреплетане да се последице догађаја истовремено зракасто распростиру по читавом свету, сматра да се човек све чешће налази у ситуацији у којој се дешавају непредвидиве промене и да управо зато слаби тачност наших предвиђања. Због великог броја информација које нам стижу огромном брзином - наша способност деловања и мишљења је битно смањена. У тумачењу Тофлерових ставова веома је важно да имамо у виду да је ова књига објављена 1970. године, двадесет и једну годину пре настанка првог веб сајта и више од три деценије пре почетка масовнијег коришћења онлајн платформи за друштвено умрежавање, након чега појмове друштвених мрежа и на њима остварених веза и контаката, разумемо, перципирамо и у њима учествујемо - на прилично другачије начине. Савремени човек се данас налази у ситуацији у којој је, ако говоримо о свету информација, изложен великом броју истовремених промена,

³⁹ Lev Manovich, *Jezyk novih medija* (Beograd: Clio, 2015), 76.

⁴⁰ Havijer Valbuena Rodrigues, „Javna biblioteka:okosnica kulturnog razvoja jednog područja”, u *Planeta čitalac*, ur. Ivana Jovanović Arsić (Pančevo/Beograd, Gradska biblioteka Pančevo, 2014): 40.

⁴¹ Alvin Toffler, *Šok budućnosti*, (Rijeka, Otokari Keršovani, Biblioteka Svjedočanstva, Sveska 10, 1975), 282 - 283.

различитим информацијама које прима преко више уређаја, односно феномену који се одређује као мултитаскинг, коме је више пажње посвећено у оквиру разматрања савременог медијског контекста.

Тофлер сматра да убрзани развој технологије и друштва и све већа могућност избора која стоји пред нама негативно утичу на људску разборитост, а као једну од уобичајених реакција на оно што назива „шок будућности”, наводи људско порицање да је до промена уопште и дошло. Одређени број људи покушава да иде у корак са овако описаним развојем, али само на одређеном пољу, други се окрећу ранијим начинима прилагођавања који нису прикладни за савремено доба, трећи прихватају насумице нове идеје и постају њихови највернији следбеници. Покушавајући да нађе одговор на питање како да се савремени човек прилагоди променама, Тофлер се бави психолошким аспектом и пише о томе да је пре свега важно да проценимо темпо властитог живота, па да потом убрзамо или успоримо, јер је један од главних узрока стреса управо покушај да запамтимо више него што можемо. Трагајући за одговором на питање како да загосподаримо технологијом, аутор закључује да, пре свега, морамо да утврдимо дугорочне показатеље технолошких утицаја на савремено друштво, културу итд. Иако помало наивно сматра да технологија сама себе развија, исправно увиђа да информационо-комуникационе технологије нису једини покретач промена и убрзања у друштву. Тофлерове често некритичке ставове о утицају технологије на друштво треба да сагледавамо имајући у виду историјски контекст у коме их је износио и да их посматрамо као пионирске, и стога значајне, покушаје да се растумаче наведени друштвени феномени које је разматрао.

Ако тему информационе презасићености кратко размотримо из угла институција културе и информација које ове институције пласирају јавности, увидећемо да у савременом свету све већи изазов представља припрема и пласирање информације којој можемо да обезбедимо кредибилитет и видљивост, као и креирање садржаја који ће бити довољно квалитетан и веродостојан, који ће привући публику. Како смо већ навели, просечан корисник интернета изложен је обиљу информација, које прима непрестано и путем бројних медијских канала. Веб нуди билионе информација, док је човек у

могућности да перципира веома мали део. Наравно, потешкоће нам не ствара само бројност канала и информација, већ и њихово понављање, преклапање и укрштање.

Лорен Хертел (Lauren Hertel) такође сматра: „Сада једноставно постоји исувише информација. А количина информација онлајн се свакодневно повећава геометријском прогресијом...”⁴² Користећи на адекватан начин предности интернета (активна партиципација корисника, брзина пласирања и пријема информација, потенцијално неограничен број корисника мреже, компатибилност са традиционалним медијима, интерактивност, могућност стварања базе података о посетиоцима, једноставно мерење посећености, релативно јефтино средство за спровођење истраживања итд.), а чувајући се истовремено од замки и недостатака (злоупотреба података, отежана проверљивост идентитета и података на вебу, страх од нетачних информација и хаковања, превише информација, спам и сл.), можемо на прилично једноставан начин да адекватно представимо и промовишемо активности установа културе и да се изборимо за своје место, те будемо видљиви у „мору информација” којима смо окружени. Ове теме, као и чињеница да је интернет учинио истраживање и прикупљање података једноставнијим, лакшим и јефтинијим - нудећи нам сервисе и софтверске алате који су углавном веома једноставни за употребу, детаљније се разматрају у наредним поглављима дисертације.

Да бисмо се снашли у овом обиљу информација и направили адекватан одабир релевантних информација, неопходни су нам јасни путокази, јер немогућност да проверимо тачност и веродостојност података (често контаридикторних), као и недостатак метода за поређење и процесуирање информација, такође отежавају корисничке активности на глобалној рачунарској мрежи. У том смислу, и на то је указано у поглављу „Библиотека као носилац партиципативних пракси”, као посебно значајну видимо улогу библиотекара и библиотеке као релевантне културне и образовне институције која представља место на коме корисник може да добије поуздане

⁴² MCOnlajn redakcija, *Etika u novom medijskom svijetu*, <http://www.media.ba/mcsonline/bs/tekst/intervju-sa-lauren-hertel-etika-u-novom-medijskom-svijetu> (pristupljeno 26. 07. 2012).

информације и знање, помоћ приликом селекције и обраде информација, као и провере релевантности њихових извора.

Хиперпродукција информација у дигиталној форми отежава процес процењивања и вредновања информација и ову чињеницу је неопходно имати у виду када покушавамо да разумемо релацију корисник-садржај. Чарли Гир (Charlie Gere) одређује живот у развијеном свету као „друштво презасићено дигиталном технологијом”⁴³, док Франсис Бал (Francis Balle) указује на феномен претерене информисаности на следећи начин: „Претерана информисаност је изнедрила дезинформацију и оставља утисак нејасности и збрке. Умућен у житку масу, опасну и подмуклу, вишак информације (најинформација) нарочито је омиљен међу бројним интелектуалцима који делују у медијима. Суочавање са преобиљем ударних вести спектакуларно стављених у први план онемогућава разликовање главног од споредног. Пажња попушта... При том се зна да ће данашња ударна вест већ прекосутра бити највероватније заборављена или ће се, у најбољем случају, тек споменути”.⁴⁴ Дакле, информације се, због прекомерног броја и брзине којом пристижу, као и начина на које се у медијима представљају, често вреднују према времену објављивања, а не према њиховом објективном значају за заједницу. Потенцијалну опасност у овако описаном медијско-технолошком контексту представља управо могућност да се некритички приступа пласираним садржајима, што може да има различите, бројне и дугорочне последице. У том смислу, као посебно значајне видимо напоре да се медијска култура и медијска и информациона писменост уведу у све нивое образовања, што је утврђено и Унесковим смерницама још 1982. године⁴⁵, и ову тему додатно разматрамо у четвртном поглављу дисертације.

Томас Хилан Ериксен (Thomas Hylland Eriksen) види обиље информација којима је човек данас изложен као мањак слободе од информација, што у извесном смислу можемо да прихватимо као тачно, док превише информација којима је човек данас

⁴³ Čarli Gir, *Digitalna kultura* (Beograd: Clio, 2011), 192.

⁴⁴ Francis Bal, *Moć medija* (Beograd: Clio, 1996), 50 - 51.

⁴⁵<http://www.medijskapismenost.net/dokument/UNESCO-smernice-o-medijskoj-pismenosti-za-nastavnike> (pristupljeno 03. 03. 2013).

изложен наводи и као један од доказа да живимо у информационом друштву, што сматрамо спорним. Јер, бројност информација сама по себи не представља доказ да заиста и живимо у информационом друштву. Феномен информационе презасићености можемо да посматрамо и са психолошког становишта и да разматрамо могућности које појединац има да се носи са огромном количином информација, која непрестано расте, као и са притиском да процесуира те информације у реалном времену. Посебно је за анализу занимљиво питање примања и обраде информација приликом претраживања интернета и како глобална мрежа утиче на когнитивне процес.

Као подстицајне за размишљање и даљи истраживачки рад, наводимо налазе Николаса Кара (Nicholas Carr), који разматра како интернет мења начин на који мислимо, читамо и памтимо, и тврди да велики број студија указује на закључак да „... уласком на интернет ступамо у средину која подстиче површно читање, растресено и исхитрено размишљање, те површно учење. Могуће је да се дубоко размишља док се шврља по интернету, једнако као што је могуће и да се гази по мисаоним плићацима док се чита књига, али то нису типови мишљења које те технологије промовишу и награђују”⁴⁶ Кар сматра да технологије не подстичу дубоко размишљање и тврди да интернет управља много истрајније нашом пажњом него што то чине традиционални масовни медији. Наше коришћење глобалне рачунарске мреже аутор види као парадоксално, јер нам мрежа прво обузме пажњу да би је потом расула, а какофонијом подражаја спречава нас да мислимо креативно и дубински, што није случај са нашим читањем линеарног текста који нам омогућава да боље разумемо, више научимо и запамтимо.

Настојање да разумемо савремени друштвени контекст у коме послују библиотеке и утицај који друштвено-технолошки контекст има на рад ових институција културе, као и на њихове кориснике и публику, има за циљ дубље разумевање ових појава и њихово прецизније тумачење у оквиру теме дисертације. Технологију стога сагледавамо као један од фактора, свакако не и пресудан, које сматрамо значајним за контекст и тему

⁴⁶ Nikolas Carr, *Pitko*, (Smederevo: Heliks, 2013), 99.

дисертације. Ослањајући се на тврдњу Далибора Петровића да је - уколико у историјском низу трансформације друштава описујемо садашње - појам информационо друштво једини могућ, у дисертацији користимо управо ову термилошку одредницу у следећем значењу: информационо друштво је друштво чији су сви сегменти нераскидиво повезани са информационо-комуникационим технологијама, које у оквиру њега настају и повратно на њега утичу и дефинишу га. Информација има данас централну улогу у свему што радимо. Овим термином описан је, дакле, скуп промена насталих у свим друштвеним сферама под утицајем интеграције информационо-комуникационих технологија и јавног и приватног живота, а појам информационо друштво има и најраспрострањенију регулаторну употребу у бројним званичним документима који су усвојени на светском нивоу од стране институција као што су Европска комисија и Уједињене нације.

Кључне карактеристике савременог друштва су: све масовнија примена информациононих и комуникационих технологија, развој јефтинијег и бржег интернета, као и нових производа и услуга, стварање нових занимања и нових радних места заснованих пре свега на знању и информацијама, наглашена улога науке и технологије у функционисању и организацији друштва, развој нових пословних модела у функционисању привреде, управе, јавних служби и других организација, знање и информације као основни развојни ресурс, раст улагања у развој информационе писмености и електронског образовања, све већа доступност информација посредством дигиталних технологија, развој сервиса за електронско пословање у свим областима живота и рада итд.

У одељку „Разумевање информационог друштва” презентован је сажет преглед теоријских поставки и разматрања која преиспитују и постулирају појам информационог друштва и сродних појмова, у радовима: М. Кастелса, Д. Бела, Ф. Вебстера, К. Робинса, Ј. Масуде итд. У овом одељку указано је да се појам информационог друштва у дисертацији разуме као друштво чији су сви сегменти нераскидиво повезани са информационо-комуникационим технологијама, које у оквиру њега настају, повратно на њега утичу и дефинишу га. Под појмом информационо

друштво подразумевамо скуп промена насталих у свим друштвеним сферама под утицајем интеграције информационо-комуникационих технологија и јавног и приватног живота. За овај појам одлучили смо се јер, како је указано, има широку препознатљивост и распрострањеност у свакодневной и регулаторној употреби у бројним званичним документима. У другом делу овог одељка указано је на теоријске и практичне доприносе истраживању и развоју информационог друштва у Србији: Центра за развој информационих технологија (Београдска отворена школа), Г. Миловановића и Д. Петровића, ради потпунијег увида у контекст у коме данас послују наше библиотеке.

У одељку посвећеном разумевању информационог друштва кратко је указано и на одређене карактеристике феномена информационе презасићености, који видимо као један од кључних за разумевање савременог социјалног и културолошког контекста, у разматрању Л. Мановича, А. Хертел, А. Тофлера, Т. Хилана Ериксона, као и на појам „инфоксикације” у тумачењу Х. В. Родригеса. Такође, у овом одељку су назначени и постојећи изазови и опасности које прате развој савременог друштва: надзор информација на мрежи, контрола над информационим и културним ресурсима, безбедност, приватност и злоупотреба података, слобода говора и заштита интелектуалне својине итд. Ова - за предмет дисертације веома важна питања, детаљније су разматрана у одељку: „Етички и правни аспект: шта у библиотеци можемо да научимо?” Описане друштвене и технолошке промене, као и промене у начину стварања, разумевања и дељења информација, манифестују се и у области културе, па је стога, након овако описаног контекста, новој парадигми културе посвећена пажња у следећем одељку дисертације.

2.2. Нова парадигма културе

У одељку „Нова парадигма културе” указано је на одређене промене у културолошком контексту, које су настале под утицајем информационо-комуникационих технологија, као и на промене културолошке парадигме, у раду одређене као „нова парадигма културе”, које су на различите начине утицале на технологију и преображавале је. Такође, дата су и одређења појмова који својим називима реферишу на узајамни однос савремене културе и информационо-комуникационих технологија, а који су најприсутнији у теорији и културолошким праксама: „дигитална култура”, „рачунарска култура”, „сајбер култура”. У овом одељку указујемо и на кључне промене које се, услед развоја и примене нових технологија, догађају у институцијама културе, односно дајемо наше виђење ових промена и изазова који их прате, да бисмо у наредним поглављима, позивајући се на овако описан контекст, разматрали теме које су предмет дисертације: библиотеке и креативни ангажман корисника. У завршном делу овог одељка стога је указано на тему партиципативности, коју сматрамо једном од кључних у новој парадигми културе и којом се детаљно и аналитички бавимо у трећем поглављу дисертације, као и на тему библиотеке као носиоца партиципативних пракси у култури, која је у фокусу четвртог, главног поглавља дисертације.

Дигитална култура

„... Много је вероватније да се ... данас налазимо усред револуције нових медија - помак целокупне културе ка рачунарски посредованим облицима производње,

дистрибуције и комуникације. Могло би се рећи да је ова нова револуција темељнија од претходних и да ми тек почињемо да запажамо њене прве резултате.”⁴⁷

Утицај појаве и примене рачунара и информационо-комуникационих технологија на савремену културу је област којој је, посебно последњих деценија, посвећено много пажње, о чему сведочи и обимна литература која у фокусу има управо ову тему. Увидом у литературу и истраживањем материјала доступних на интернету, увиђамо да се различита разматрања културе у информационом окружењу углавном односе на промене које су овој области људског живота и стваралаштва донеле дигиталне технологије. Одређен број истраживача сматра да су ове промене веома радикалне, док извештајни број сматра да се, уз пуно уважавање могућности које имају рачунари - као релативно нова алатка и средство рада, у култури мало тога суштински променило.

Једно од уверења у вези са дискурсом дигиталне културе је уверење да дигитална култура произилази из дигиталне технологије, те да је њоме и одређена. Лоренс Лесиг (Lawrence Lessig) тврди да је интернет многим пружао једну несвакидашњу могућност - да учествују у процесу производње и обогаћивања културе далеко изван локалних граница, и сматра да ове околности мењају тржиште производње и неговања културе. Лесиг је мишљења да би дигиталне технологије могле произвести конкурентније тржиште за производњу и дистрибуцију културе,⁴⁸ јер су многим омогућиле да дају допринос култури, те је резултат огромна количина креативног садржаја на интернету. Продукција и дистрибуција различитих облика културе се све више заснива на рачунарима и овај аутор сматра да је управо интернет створио могућност некомерцијалног издаваштва, односно објављивања дела из јавног домена.

Иако се у извесној мери можемо сложити са тврдњом Чарлија Гира да је у одређеном смислу наша култура постала до те мере дигитална да се може догодити да

⁴⁷ Lev Manović, *Jezyk novih medija* (Beograd: Clio, 2015), 61- 62.

⁴⁸ Lorens Lessig, *Slobodna kultura* (Beograd: Službeni glasnik, 2006), 20 - 21.

израз дигитална култура буде таутологија⁴⁹, у овом одељку дисертације - ради бољег разумевања појма, кратко разматрамо културолошке одреднице које се најчешће појављују у литератури, а одређују појам културе пре свега у односу на развој и имплементацију информационо-комуникационих технологија.

Да бисмо разумели појам дигиталне културе, пре свега је важно да одредимо значење појма „дигитално” у ширем контексту као: рачунарски читљив низ јединица и нула, као појам значењем супротан у односу на појам „аналогно”, појам који се користи у техници да би се означили подаци изражени као дискретне вредности, али се може односити и на друге системе: уметничке, културолошке, лингвистичке, образовне итд. Израз „дигитално” је постао синоним за технологију која је у највећој мери и омогућила горе наведено - за електронске бинарне рачунаре, али данас означава много више од дискретних података или машина које их користе. Или, како указује Чарли Гир: „Говорити о дигиталном значи користити га као метонимију за читаву мрежу виртуелних привида, тренутних комуникација, свеprisутних медија и глобалних могућности укључења, који чине добар део нашег савременог искуства”.⁵⁰ У овом контексту, дакле, можемо да говоримо и о дигиталној уметности, веб и интернет арту, електронској музици, дигиталном театру и бројним другим облицима и формама стваралачких и културолошких одговора на свеprisутност дигиталних технологија.

Као полазиште у тумачењу промена у сфери културе можемо да узмемо екран и промене које су настале у окружењу у коме се број екрана свакодневно повећава. У интервјуу, који је урађен у предистраживачкој фази израде дисертације, Јован Чекић је навео да сматра да, када разматрамо питања екранске културе, заправо говоримо о смени парадигме коју живимо и која се догађа на веома много равни, укључујући и културу. У области културе, тачно увиђа Чекић, догодила се смена: култура екрана сменила је културу писма, коју смо хиљадама година развијали и која претпоставља каузалност и линеарност, док екранска култура подразумева нелинеаран приступ и више се бави одређеним ефектима него каузалностима. Екрани су, тврди аутор, она тачка у којој се

⁴⁹ Čarli Gir, *Digitalna kultura* (Beograd: Clio, 2011), 9.

⁵⁰ Ibid, 16 - 17.

полако састављају сва искуства која имамо - искуство фотографије, писма, филма и сл., искуство које конвергира у једну тачку коју бисмо могли да назовемо екраном, екраном који представља неку врсту мембране између нас и неког медијског простора, односно нас и света података, огромног броја података који долазе у различитим формама. Стога у данашњој култури морамо да имамо један нови однос према знању и продукцији.⁵¹ Чекићево инсистирање на овој промени односа која би требало да прати промену културне парадигме има суштински значај за сферу културе и њене институције, у којима неретко, како ћемо показати у наредним поглављима дисертације, изостаје адекватна промена односа, а самим тим изостаје и усклађивање са променом парадигме, као и предвиђање даљег правца развоја у овој сфери.

Међу првим, свеобухватним и до данас савременим, тумачењима савремене културе у контексту информационо-комуникационих технологија и нових медија је свакако тумачење Лева Мановича, који тврди, између осталог, да је рачунарско доба донело нови културни алгоритам: стварност → подаци → база података и закључује да „... рачунарски слој и културни слој утичу један на другог. Ако бисмо употребили још један концепт нових медија, могли би рећи да су они компоновани заједно. Резултат овог компоновања јесте нова рачунарска култура – спој људских и рачунарских значења, традиционалних начина које је људска култура користила да обликује свет и рачунарских средстава за његово представљање”⁵².

Значајна је и перспектива у којој аутор разматра ова питања и тврди да би зачетке процеса аутоматизације културних операција требало да сместимо у 40-те године 20. века. Манович са правом наглашава и улогу и утицај графичког интерфејса у области културе, ослањајући се на идеје Стивена Јоунса (Stephen Jones) у којима се истиче културно значење рачунарског интерфејса: „У тренутку када прозор читача интернета замењује филмски и телевизијски екран, зид уметничке галерије и књигу, и све то одједном, настаје сасвим нова ситуација. Целокупна култура, прошла и садашња, проћи

⁵¹ Вученовић Тамара, интервју са Јованом Чекићем, емисија Дигиталне иконе, мај 2008, Радио Београд 2, РТС.

⁵² Lev Manović, *Jezyk novih medija* (Beograd: Clio, 2015), 88.

ће кроз рачунар опремљен посебним интерфејсом човек – машина.”⁵³ Овде је свакако значајно да напоменемо и да имамо у виду чињеницу да је реч о различитим врстама медија, те да у буквалном значењу компјутери не могу да замене књиге или галерије, већ само представљају њихов специфичан, виртуелни еквивалент и употпуњују их.

У одређивању појма дигиталне културе као нове парадигме културе, у дисертацији се посебно ослањамо на идеје Чарлија Гира изнете у књизи „Дигитална култура” у којој се разматра доминација дигиталних технологија као ширег скупа феномена. Гир тврди да дигитална култура „... није тако нова као што би то могло изгледати, нити је њен развој, у крајњој линији, одређен технолошким напретком. Било би тачније да се каже да је дигитална технологија производ дигиталне културе, а не обротно.”⁵⁴. Дакле, дигитално се не односи само на могућности и последице технологије, са правом тврди Гир, већ обухвата и начин мишљења и делања који су отеловљени у технологији и омогућавају њен развој: програмирање, кодификација, самоуправљање, апстраховање и виртуелизација, које види као подударне са писањем и са језиком у ширем смислу, а будући да је језик у изговореном или писаном облику дигиталан, односно састоји се од дискретних елемената, тврди да можемо да кажемо да је готово целокупна људска култура дигитална.

Гир технологију види само као један од извора који доприноси развоју дигиталне културе, међу које спадају и различити техно-научни дискурси о информацијама и системима, критичка теорија и филозофија, авангардне уметничке праксе итд, па и супкултурне појаве као што је панк. Овај аутор закључује да је дигитална култура заправо производ сложених међудејстава и дијалектичких односа свих ових састојака. Почетке дигиталне културе овај аутор везује за 30-те године 20. века и концептуалну машину Алана Тјуринга, а у новијем периоду одређује овај појам као „дигиталну културу 21. века” и разматра га у контексту партиципативних пракси, што је посебно значајно за предмет дисертације и ова тема је разматрана у наредном поглављу. Чарли Гир сумира своја размишљања о значењу речи дигитално у културолошком контексту и предлаже да: „...

⁵³ Ibid, 106.

⁵⁴ Ibid, 18.

дигитална култура постоји као посебна култура, где израз дигитална означава особен начин живљења групе или група људи у датом историјском времену ... дигитално можемо прихватити као ознаку културе јер обухвата како израђевине, тако и системе означавања и комуникација, који јасно разликују наш начин живота од начина живота других.”⁵⁵ Увиђање да је реч о новој, посебној култури, која има специфичности, као и чињенице да су начин мишљења и делања који су отеловљени у тој технологији омогућили њен развој - видимо као Гиров драгоцен допринос разматрању дигиталне културе.

Концепт и анализа дигиталне културе, у тумачењу Марка Деузеа (Mark Deuze), почивају на две кључне претпоставке у савременим друштвеним теоријама и теоријама нових медија. У оквиру прве претпоставке, сматра се да су сви аспекти нашег свакодневног живота у мањој или већој мери под утицајем компјутеризације и да се данашња култура означава на различите начине: сајберкултура, интернет култура, виртуелна култура итд.⁵⁶. Деузе се критички односи према често имплицитном „стапању” културе и комуникационих технологија и, упркос бројним студијама које за тему имају управо дигиталну културу, изостанку прецизног одговора на питање: Које врсте вредности и очекивања су изражене у овој „дигиталној култури”? Друга претпоставка узима у обзир савремене друштвене промене убрзане услед процеса глобализације, постнационализма и индивидуализације. Ако ова три елемента прихватимо као конститутивне елементе глобалне културе, то би за последицу могло да има да овај концепт сајбер културе заправо не представља функцију ни човека, ни машине, већ израз изузетно индивидуализованог друштва у глобализованом свету. Другим речима, у контексту овог есеја аутор наводи да дигитална култура не имплицира, нити подразумева да ће једнога дана, пре или касније, сви бити онлајн, и сматра да је боље што је тако, већ да је дигитална култура у настајању изражена у начину на који људи и машине

⁵⁵ Čarli Gir, *Digitalna kultura* (Beograd: Clio, 2011), 17. prema: Raymond Williams, *Keywords: A Vocabulary of Culture and Society*, London, (1976):76 - 82.

⁵⁶ Mark Deuze, „Participation, Remediation, Bricolage: Considering Principal Components of a Digital Culture”, *The Information Society* 22 (2006): 63.

међусобно делују у контексту стално растуће компјутеризације и дигитализације друштва⁵⁷.

Деузе као својеврстан феномен види чињеницу да корисници медија широм света прихватају да је стварност конструисана и манипулисана од стране медија и - што је значајно из угла предмета дисертације, као једини начин на који савремени човек може да да смисао том медијски посредованом свету наводи могућност да корисници интервенишу и на тај начин „додају”, односно, дају свој поглед на свет. Деузе као значајну активност у дигиталној култури издваја управо учествовање и сматра да једино активном партиципацијом можемо да дамо смисао медијски посредованој стварности и своје виђење и разумевање света додамо овако посредованој стварности. Овај процес, сматра аутор, суштински одређује дигиталну културу која није само повезана са конвергенцијом и свеприсутним уређајима, већ је и ми репродукујемо у складу са развојем наше аутентичности и перцепције стварности. У дисертацији партиципативност не разматрамо на основу Деузеове тврдње да је то принцип који морамо посматрати као онај који дефинише дигиталну културу, већ имајући у виду пре свега креативни и културолошки аспект овог појма. Креативни допринос и учествовање чланова интернет заједнице у области културе видимо и тумачимо као веома значајну и нову могућност (у односу на традиционалне начине производње и размене садржаја), те указујемо на домете, карактеристике и циљеве овако генерисаног садржаја. Партиципативно учење и заједничко креирање садржаја заправо представљају једну од кључних карактеристика савременог културолошког и медијског контекста, а ови процеси нужно су повезани са медијским праксама, у великој мери заснованим на дигиталним технологијама.

Увиђајући да у деценијама које обележавају велике промене у готово свим аспектима живота, култура добија сасвим ново значење и тражи непрекидно промишљање, Јелена Ђорђевић указује на појам „посткултура” и тврди да се овај појам истовремено односи на „... рађање новог типа културе у времену

⁵⁷ Ibid, 66.

информатичко/технолошке револуције и глобалне експанзије мултинационалног капитализма, као и на тумачења те културе из перспективе теорија које носе поменути префикс *пост*.⁵⁸ Префикс *пост* имплицира и помак од класичног схватања културе и њеног места у друштву, наводи ауторка, и критички указује на важну чињеницу да значење које је култура дуго имала, као домен посебне вредности, нестаје у постмодерном свету у коме се „расипа по целом друштву”, губи своју ауру и престаје да означава највреднију област људског деловања. Тако култура постаје присутна, сматра Ђорђевић, и у баналним детаљима свакодневице и удаљава се од концепата, квалитета, супериорности, вредности, универзалности и независности у односу на снажне друштвено-политичке и економске утицаје. Са овом последњом тврђом бисмо могли да будемо у великој мери сагласни, пре свега имајући у виду културну политику и културну сцену у Србији – недостатак адекватног закона о култури, континуирану девастацију културних вредности, минимална буџетска издвајања за културу, политизацију ове области итд., који снажно утичу на позицију и значај савремене културе, на њену продукцију, домете и будућност, и представљају дугогодишње проблеме са којима се као друштво суочавамо. Као пример можемо да наведемо чињеницу да већ две генерације студената завршавају уметничке факултете у нашој земљи а да нису никада ушли у две највеће националне институције и упознали се колекцијама које се у њима чувају: Народни музеј и Музеј савремене уметности. У периоду писања дисертације обе институције биле су и даље, након више од деценије, у фази реконструкције.

Уз дигиталну и екранску културу, сајбер култура је такође синтагма која се може чути у анализи и дискусијама о култури дигиталног доба. Иако се не може са сигурношћу тврдити ко је и када овај термин сковао, сматра Дејвид Бел, извесно је да се у широј употреби у академској средини налази од средине 90-их година, а дефиницију је, неколико година раније, дао амерички критичар Марк Дери (Mark Dery) који као територију сајбер културе одређује: визионарску технологију, авангардну уметност, поп

⁵⁸ Jelena Đorđević, *Postkultura* (Beograd: Clio, 2009), 5.

културу и „граничну” науку, која није део главних токова.⁵⁹ У нешто ширем значењу, сматрајући да овај појам истовремено обухвата више различитих тема, Дејвид Бел користи појам сајбер култура и тврди да ова култура представља начин на који размишљамо о интеракцији човека и дигиталних технологија, о томе како живимо заједно. Дакле, реферише на начин живота у сајбер простору, односно на живот који је обликован сајбер простором. Бел заокружује разматрање овог појма тврђом да је сајбер култура заправо дискурс који се још увек развија и да је у извесном смислу споран, те да ће овако широко постављена дефиниција обезбедити заједнички именитељ за разумевање и даље дискусије о овим питањима.

Описане промене у културолошком контексту, које су настале под утицајем информационо-комуникационих технологија, одређујемо као нову парадигму културе и у дисертацији је користимо у следећем значењу: то је култура у којој се, пре свега, продукција, дистрибуција, презентација, промоција и архивирање садржаја у великој мери ослањају на примену информационо-комуникационих технологија које, на различите начине и у различитом обиму, мењају поменуте процесе, који потом делују трансформативно на саму технологију. Нова парадигма културе је, како смо указали, појмовно одређена и као екранска, сајбер, рачунарска и сл, и ови појмови се у основи реферишу на међудејство и комплексне међуодnose двају сфера: културе и информационо-комуникационих технологија. Појам дигитална култура користимо као синоним за нову парадигму културе јер, након увида у обимну литературу, сматрамо да је најсвеобухватнији и најприсутнији у теоријским промишљањима ове теме. Ослањајући се и на предистраживачку фазу израде дисертације и велики број неформалних разговора, закључујемо да је ова одредница најприсутнија и у свакодневној употреби. Одредница „дигитално” не односи се само на алатке и производе, већ обухвата и начин мишљења и деловања који су отеловљени у технологији, системе означавања и комуникационе процесе у савременој култури. Дигиталну културу одликује и повећан обим учествовања корисника у креирању садржаја, те партиципативност видимо као

⁵⁹ David Bell, ur. „Cyberculture theorists”, (USA, Canada, Routledge Critical thinkers, 2007): 4. Prema: Dery, M. (1992) „Cyberculture”, *South Atlantic Quarterly* 91: 509.

једну од кључних карактеристика савременог културолошког и медијског контекста. Овој теми посвећено је наредно поглавље дисертације.

Наравно, процес и утицај дигитализације и имплементације информационо-комуникационих технологија и културолошки аспект ових процеса прати и низ дебата, питања и недоумица. Шери Теркл (Sherry Turkle) тако поставља једно од суптгинских питања, које је покренуло бројне расправе: „Да ли у дигиталној култури живот постаје стратегија за стварање архиве? Млади људи обликују своје животе да би створили профил на Фејсбуку који ће оставити добар утисак. Када будемо знали шта је све у нашим животима забележено, да ли ћемо почети да живимо живот какав бисмо волели да буде архивиран?“⁶⁰ Недоумицу у овом контексту представљају бројна питања: Каква очекивања и који систем вредности је успостављен и изражен у дигиталној култури? Да ли су и у којој мери онлајн платформе за друштвено умрежавање попут Facebook-а - простори за креативно изражавање, размену идеја и дијалог или сцена за комерцијалне садржаје, самопромоцију и медијску некултуру? На које начине, уз које критеријиме и редослед поступака, ћемо уопште архивирати (и да ли за тим постоји реална потреба) и вредновати податке који су онлајн?

У интервјуу који је урађен у предистраживачкој фази израде дисертације⁶¹, Дивна Вуксановић је указала на кључна питања која промене парадигме отварају у области културе: Шта се збива са културом у дигитално, тј. медијско доба? Да ли можемо да је читамо на традиционалан начин у новом концепту? Да ли је реч о континуитету или дисконтинуитету? Како да старом појмовном апаратом захватамо у нове уметничке феномене? Вуксановић такође сасвим прецизно и тачно уочава појаву новог, синтетизованог концепта културе као једног тотално дигитализованог универзума - не само културног, већ и оног што је сачињен од природног света и физичке реалности, сагледаног из контекста константног и убрзаног раста виртуелног окружења, те критички указује на чињеницу да онтологија уметности и света културе и природе „... не

⁶⁰ Šeri Terkl, *Sami zajedno* (Beograd: Clio, 2011), 404.

⁶¹ Вученовић Тамара, интервју са Дивном Вуксановић, емисија Дигиталне иконе, 31. јануар 2012, Радио Београд 2, РТС.

чува релацију са истином као основном вредношћу уметничких, културних, друштвених и природних појава”.⁶²

У области културе и уметности, као и у свим другим областима, наилазимо на многе дилеме: етичка и безбедносна питања, расправе о надзору и контроли, дискусије о томе да ли и где поставити границу када је реч о компјутерски генерисаном садржају и да ли ће рачунарски генерисане сцене ускоро заменити „праве” глумце и токове покретних слика? Како да тумачимо правце овог развоја? Да ли је интернет уз глобализацију културе допринео и њеној комерцијализацији, доминацији клишеа и стереотипа? Увидом у домаћу и страну литературу која је посвећена решавању ових недоумица, дошли смо да сазнања да су ове теме релативно добро обрађене у инострану, али не и у домаћој научној и стручној литератури, те смо мишљења да су ово свакако области које је неопходно додатно истражити и тумачити. Одређени број ових питања, која сматрамо значајним из угла теме дисертације, разматрамо у одељку четвртог поглавља под називом „Етички и правни аспект: шта у библиотеци можемо да научимо?”

Институције културе у информационом друштву

Конвергенција и дигитализација медија, експанзија друштвених медија, мрежа и мобилних технологија, интерактивност и умреженост, мултитаскинг, презасићеност информацијама, публика као конзумент и стваралац садржаја, интензивна сарадња на различитим нивоима која превазилази географске границе, комуникација у дигитално доба итд, само су неки од кључних појмова, појава и процеса који су присутни у савременом друштву и који, између осталог, утичу и на савремену културу, на рад и позицију институција културе – библиотека. Институционалне праксе у музејима, библиотекама, архивима и галеријама значајно се мењају услед развоја дигиталних технологија и процеса дигитализације унутар сектора културе: дигитализацијом грађе,

⁶² Divna Vuksanović, *Filozofija medija 2* (Beograd: Čigoja štampa, 2011), 35.

применом информационо-комуникационих технологија у култури - представљањем и промоцијом програма на интернету, применом рачунара у већини радних процеса, присуством на онлајн платформама за друштвено умрежавање и сл.

Услед наведених промена, институције културе су у различитој, али прилично великој мери промениле своје традиционалне начине пословања који су били карактеристични за доба пре масовније употребе интернета. Ове промене су, пре свега, отвориле простор за интерактивнији однос публике и институција, што је посебно важно за предмет дисертације, као и за већу доступност садржаја из области културе, без временских и географских ограничења, потенцијално милионском броју корисника. Бесплатан приступ свим корисницима, очување и развој културе у окружењу глобалне информатичке цивилизације, стварање мостова између матичне и других култура, стварање електронских репозиторијума и дигиталних библиотека, афирмација недовољно валоризованих опуса, области или периода наше баштине и традиције итд, само су неке од предности примене ИКТ.

Два су основна мотива, како наводи Александра Вранеш, за спровођење процеса дигитализације културне и научне баштине: заштита оригиналних докумената и флексибилност и универзалност њиховог коришћења⁶³. Имајући ове чињенице у виду, очигледан је потенцијал и значај процеса дигитализације за културу, науку и уметност - ствараоце, истраживаче, постојећу и нову грађу, материјале и документа, као и институције. Дигитални формат једне културне или научне јединице грађе, сматра Вранеш, заправо представља: „Дигитализовани облик је сурогат оригинала, настао са жељом да се запамти тренутна слика оригинала (како јој спољни утицаји не би могли наудити) и да се отвори у просторном, временском, правном смислу коришћење тога примерка.”⁶⁴

⁶³ Александра Вранеш, „Дигитализација завичајних фондова у народним библиотекама”, *Глас библиотеке*, бр. 14 (2007):11. http://www.cacak-dis.rs/elektronska_izdanja/Glas_biblioteke_14/avranes-digitalizacija-zavicajnih.pdf (приступљено 13. 09. 2012).

⁶⁴ Ibid, 11.

У добу мрежа, како га одређује Том Флеминг (Tom Fleming), најснажнији утицај дигитализација има на начин на који институције културе производе, „троше”, дистрибуирају и пружају културне садржаје и не постоји једноставан начин, тј. дугме које треба да се притисне за дигитално „укључивање” културног сектора. Овај аутор тврди да познавање наше публике у добу умрежености подразумева континуиране иновације и суочавање са ситуацијом која захтева комплетно обнављање културне инфраструктуре: менаџмента и организационог профила, дигиталне и физичке архитектуре и, што је посебно важно за предмет дисертације, начина на које се институција отвара за заједнички живот и сарадњу са јавношћу⁶⁵. Флеминг наглашава да је веома важно - да би институције задржале релевантност у савременом свету, да нађу нове начине за укључивање јавности као партиципаната и сарадника, и у физичким, и у дигиталним просторима институције.

Овај Флемингов став је посебно важан за парадигму партиципативности која је разматрана у наредном поглављу, као и за позицију институција културе у информационом друштву, пре свега ако имамо у виду предности које нам примена ИКТ доноси, и могућности за квалитетнији и дубљи однос публике и особља институција. У том смислу овде наводимо и закључке Нине Симон која тврди да је најбоље место да се започне подршка и неговање квалитетног односа тзв. прва линија институције, односно запослени које срећемо одмах по уласку и са којима највише комуницирамо, јер људи на овим позицијама представљају лице и глас једне институције⁶⁶. Симон наглашава да је најбоље да, тамо где је то могуће, чланови овог тима буду они који ће сарађивати са публиком онлајн. Ауторка дефинише партиципативну институцију културе као институцију која се ствара са корисницима и којом се управља заједно са њима, као место где посетиоци могу да стварају, деле и повезују се једни са другима око садржаја. Наравно, има у виду и институцију и појединца, и сматра да је циљ партиципативних техника да изађу у сусрет очекивањима публике за активним ангажманом и да то чине на

⁶⁵ Tom Fleming, „Embracing the Desire Lines-Opening Up Cultural Infrastructure”, (2009): 12 - 13, https://www.watershed.co.uk/sites/default/files/publications/2011-08-23/Embracing_the_Desire_Lines.pdf (приступљено 30. 01. 2013).

⁶⁶ Nina Simon, *The participatory museum*, Introduction, Chapter 1, <http://www.participatorymuseum.org/read/> (приступљено 20. 08. 2014.).

начин којим ће развијати мисију и кључне вредности институције. Да бисмо подржали овај концепт морамо да неопходно је да верујемо у могућности посетилаца да буду ствараоци, они који ремиксују и изнова дистрибуирају културни садржај, и ову тему детаљније разматрамо у оквиру дефинисања модела савремене библиотеке као носиоца партиципативних пракси у култури. Овде можемо да наведемо значајан податак који представља део закључака изнетих након нашег квалитативног емпиријског истраживања. Наиме, библиотекари са којима је разговарано, без изузетка, снажно верују у могућности публике да буду ствараоци, али су уверени да је неопходна адекватна иницијатива институције и запослених да би овај потенцијал уопште могао бити остварен.

На крају овог одељка, имајући у виду неопходност увођења нових модела пословања у установе културе, који ће бити више дигитални, колаборативни и отворени, дајемо и неколико основних напомена, које сматрамо значајним за предмет дисертације, о дигитализацији у области културе у Србији. Иако постоје одређени пројекти и иницијативе које имају за циљ повезивање и сарадњу институција културе у области дигитализације и имплементације информационо-комуникационих технологија у области културне баштине (пројекат Растко, Национални центар за дигитализацију, Стратегија дигитализације културног наслеђа у Србији из 2007. године, „Дигитална библиотека” Филолошког факултета Универзитета у Београду, дигитални пројекти Народне библиотеке Србије, као и сличне иницијативе у другим институцијама културе и ванинституционалним културолошким праксама), у Србији овај процес тече релативно споро, а праћен је: одсуством политичке свести о значају дигитализације у овој области за друштво у целини (Министарство културе Републике Србије још увек нема одељење које се бави овом облашћу, прим. аут.) и одсуством адекватног регулаторног оквира, ниским нивоом координације у процесима дигитализације културне грађе, одсуством стратешког планирања и стандардизације за дигитализацију на националном нивоу, недовољним финансијским улагањем у ову област, итд.

Као један од првих пројеката (покренут 1998. године) који је у потпуности посвећен српској баштини на глобалној рачунарској мрежи, можемо да наведемо

пројекат „Растко - Библиотека српске културе на Интернету”, у оквиру кога су електронски архивирана и објављивана научна и уметничка дела која припадају српској и сродним културама, са циљем да се та културна добра - нарочито она у јавном власништву - учине доступним широком кругу корисника на глобалној рачунарској мрежи. Данас већина установа културе у Србији има ресурсе који се у развијеном информационом друштву сматрају елементарним: веб-сајт, одређени број рачунара, присуство на онлајн платформама за друштвено умрежавање и дигитализоване материјале итд. Опремом за дигитализацију, посебно оном скупљом и напреднијом, може да се похвали веома мали број институција. У овако скицираном контексту, имајући у виду целокупну друштвено-политичку ситуацију у нашој земљи, праћену све дубљом економском кризом, разматраћемо и предмет који је у фокусу дисертације - савремену библиотеку као носioca партиципативних пракси у култури.

У одељку „Нова парадигма културе” описане су промене у савременом културолошком контексту које се различито појмовно означавају, које су настале под утицајем информационо-комуникационих технологија и које у дисертацији одређујемо као нову парадигму културе. Као синоним за нову парадигму културе користимо појам дигитална култура и под њим подразумевамо, како смо навели, културу у којој се, пре свега, продукција, дистрибуција, презентација, промоција и архивирање садржаја у великој мери ослањају на примену информационо-комуникационих технологија, које мењају ове културолошке процесе, који потом делују трансформативно на технологију саму. Партиципативне карактеристике дигиталне културе које су посебно важне за предмет дисертације и на које је у том контексту овде указано су: повећан обим учествовања корисника у генерисању садржаја, неопходност проналажења нових начина за укључивање јавности, активна партиципација као једини начин којим можемо да дамо смисао медијски посредованој стварности.

У одељку „Нова парадигма културе” кратко су назначена и разматрања која преиспитују неке од основних културних вредности - релација са истином, систем вредности који је успостављен у дигиталној култури итд. Такође, имајући у виду предмет дисертације, у овом одељку су дате и основне напомене о дигитализацији у

институцијама културе и у области културе у Србији, ради бољег разумевања контекста анализе, те је указано на чињеницу да се институционалне праксе значајно мењају под утицајем примене ИКТ у сектору културе: дигитализацијом грађе, применом информационо-комуникационих технологија у култури - представљањем и промоцијом програма на интернету, применом рачунара у радним процесима, присуством на друштвеним медијима итд. Услед наведених промена, институције културе су у великој мери промениле традиционалне начине пословања који су били карактеристични за доба пре масовније употребе интернета. Ове промене су, пре свега, отвориле простор за интерактивнији однос публике и институција, што је посебно важно за предмет дисертације.

3. ПАРАДИГМА ПАРТИЦИПАТИВНОСТИ

Парадигма партиципативности је тема трећег поглавља дисертације и структурално је подељена на четири одељка: „Теоријски оквир за разумевање појма”, „Савремени медијски контекст”, „Публика или корисник: од посматрача ка сараднику?” и „Партиципативне праксе у савременим институцијама културе”⁶⁷. У првом одељку дат је теоријски оквир за разумевање парадигме партиципативности, указано је на одређена значења партиципативности у различитим областима, као и на појам партиципативних пракси. Разматрање парадигме партиципативности је у дисертацији пре свега усмерено на истраживање овог концепта у контексту информационог друштва, које карактеришу континуиране и убрзане промене које доносе дигиталне технологије и у коме се непрестано стварају нови и „новији“ облици партиципативних пракси. Сматрајући да без анализе савременог медијског контекста није могуће стећи целовитији увид у партиципативне праксе, у оквиру поглавља „Савремени медијски контекст” описују се, наводе и/или анализирају и кључни појмови, појаве и процеси који се налазе у његовој основи: конвергенција и дигитализација медија, мултитаскинг, медији као учесници у стварању поруке, експанзија друштвених медија. Након описивања и анализе савременог

⁶⁷ Појам „партиципативне праксе у култури” користимо у значењу које се односи на партиципацију у продукцији културних артефаката, промоцији културне баштине и на партиципирање у креирању и реализацији програма у овој области, учествовање у чувању, презентацији и промоцији садржаја из области културе, итд. Појам „партиципативна култура” користимо у следећем значењу: партиципативна култура је култура мање или више активног учествовања (партиципације), у различитим областима: уметности, политици, култури, образовању, друштву итд. Партиципативну културу разумемо као појам којим се описује култура коју карактерише неговање и развој корисничког учествовања у различитим сферама савременог живота, као културу која је отворена, која подстиче дијалог, креативност и критичко мишљење, као културу сарадње и заједничког рада на остваривању одређених циљева. Дистинкције ради, а да бисмо указали и нагласили разлике у обиму активности, „учествовање” разликујемо од „партиципације” према степену и квалитету ангажмана и под партиципацијом подразумевамо виши степен и квалитет укључености, проактивности и ангажмана. Глагол „партиципирати”, као и именице: „партиципант” и „партиципација”, такође користимо у наведеном значењском и културолошком контексту. Партиципативност видимо као појам свеобухватнији од појма *crowdsourcing*, који разматрамо у одељку „Корисници и примена ИКТ-а у библиотекама”.

медјског контекста, у нашем фокусу су публика и промене у односу публике према процесима конзумирања и стварања садржаја, пре свега оне које су настале под утицајем информационо-комуникационих технологија, које тумачимо у одељку „Публика или корисник: од посматрача према сараднику?“. Након уводних напомена о појму публике, разматране су промене у потребама, навикама и активностима савремене публике. С обзиром да је тежиште дисертације на анализи креативног учествовања корисника у библиотекама, у завршном делу овог поглавља наша пажња је усмерена на разумевање партиципативних пракси у култури у ИКТ контексту, односно на дигиталне партиципативне праксе у култури. У одељку „Партиципативне праксе у савременим институцијама културе“ анализира се креативно учествовање грађана у области културе – са фокусом на контекст информационог друштва и на могућности које дигиталне технологије нуде за остваривање креативних потенцијала. Анализа је усмерена на институције које су имплементирале савремене методе партиципације и на тај начин иновирале своје пословање и ускладиле га са друштвеним променама у дигиталној ери.

3.1. Теоријски оквир за разумевање појма

У уводном одељку „Теоријски оквир за разумевање појма” дат је теоријски оквир за разумевање концепта партиципативности, појма „партиципативних пракси” у различитим областима и појма „партиципативна култура”. Такође, дате су и назнаке о партиципативним праксама у различитим областима: политици, визуелним уметностима и музеологији, технологији итд. са намером да се овај концепт тумачи и разуме у оквиру ширег контекста и да се, уз указивање на различите теоријске концепте, дефинишу и разграниче сродни појмови: партиципативност, партиципативна култура и партиципативне праксе у култури. Разматрање парадигме партиципативности је у наредним одељцима дисертације највећим делом усмерено на истраживање овог концепта у контексту информационог друштва и убрзаног технолошког развоја, док су у овом одељку дате основне напомене о специфичним карактеристикама учествовања у дигиталном добу. Такође, овде је указано и на одређене сличности и разлике између партиципативних пракси пре и после интернета - када можемо да говоримо о новој парадигми партиципативности⁶⁸. Терминолошка одређења савремених партиципативних пракси су кратко разматрана на основу прегледа постојеће литературе, те су наведене дефиниције партиципативности које проистичу из групе идеја повезаних са партиципативним праксама, у којима се аутори залажу за учествовање појединаца и заједница у друштвеном, политичком, уметничком или културном животу, и које се разликују по теоријским основама од којих полазе и врсти учествовања које заступају.

⁶⁸ „Нова парадигма партиципативности” је појам којим се означава скуп промена које карактеришу нове облике корисничке партиципације у Веб 2.0 окружењу у коме су ИКТ знатно унапредиле могућности да савремена публика и корисници постану активни учесници у глобалним и локалним комуникационим процесима, ствараоци и дистрибутери садржаја на глобалној рачунарској мрежи, да од посматрача постану иницијатори и сарадници у различитим областима. Ова тема се детаљније разматра у одељку „Публика или корисник: од посматрача ка сараднику”.

„Учити како да омогућимо дијалог је уметност... Поштујмо различите доприносе учесника. Слушајмо пажљиво. Одговарајмо на питања и коментаре учесника уместо да се држимо своје агенде. И створимо сигурно и структурирано окружење да бисмо ово остварили.”⁶⁹

Партиципативност није нов, нити једнозначан концепт и у литератури се партиципативност, односно учествовање и давање сопственог доприноса одређеним активностима, догађајима, производима итд, као појам разматра у веома различитим контекстима – политичком, друштвеном, културном, медијском итд., и анализирају се различити појавни облици, термини, практични и теоријске оквири, како је указано у кратком прегледу који следи.

Ако се у тумачењу овог концепта пође од значења самог глагола „партиципирати” (lat. *participare*, учествовати), видимо да се он најчешће односи на учествовање у економском смислу – партиципирати новчаним или средствима за производњу, у политичком контексту – као учествовање грађана у друштвеном животу и процесу одлучивања, док се у сасвим специфичним значењима овај глагол користи и у области уметности, филозофији, религији итд. У „Лексикону страних речи и израза”⁷⁰ именица партиципант има значење: учесник, партиципација (lat. *participatio*) значи учешће, суделовање, глагол партиципирати (лат. партиципираре) значи: имати у чему учешће или удела. У „Речнику синонима” наведено је следеће: 21013. Учешће (ср.), учесништво, саучесништво, сарадња: сарадња с неким у каквом послу, раду телесном или духовном, научном подухвату.⁷¹ Концепти, односно појмови са којима се, између осталог, партиципативност доводи у везу су: активност, укљученост, интеракција, социјално удруживање, демократија, могућност, отвореност, слобода итд. Значајно је да из наведене литературе имплицира једна суштински важна карактеристика коју има значење речи партиципативност у српском језику у појединим примерима – сарадња. Дакле, партиципативност може да се разуме као процес у коме постоји сараднички,

⁶⁹ Nina Simon, *The participatory museum*, Chapter 4, <http://www.participatorymuseum.org/read/> (pristupljeno 20. 09. 2014.).

⁷⁰ Милан Вујаковић, *Лексикон страних речи и израза* (Просвета: 1996/97), стр. 653.

⁷¹ Миодраг С. Лалевић, *Синоними и сродне речи српскохрватског језика* (Београд: Нолит, 2004), 806.

односно релативно равноправан однос две или више страна, и управо ово тумачење је у великој мери усклађено са разумевањем и тумачењем овог појма у дисертацији.

Партиципативне праксе у друштвено-политичком и медијском контексту

Партиципативност у друштвено-политичком контексту и у оквирима политичког активизма можемо да разумемо као укључивање чланова заједнице и „обичних” грађана у процесе одлучивања у политици, у планирање и осмишљавање ових процеса, односно активно учествовање у политичком животу, како на локалном тако и на глобалном нивоу. У новије време ова врста учествовања грађана у друштвено-политичком животу заједнице постала је веома актуелна након догађаја у арапским земљама који су познати под називом „Арапско пролеће”, како је указано у одељку „Култура у информационом окружењу”, у којима је изузетно важну улогу имало окупљање људи, њихова комуникација и постављање и дељење информација и коментара на онлајн платформама за друштвено умрежавање⁷². Ове платформе очигледно имају велики потенцијал за повећање грађанског утицаја и активизма, те можемо да их посматрамо и као нови простор за оснаживање партиципативности и утицаја појединаца и/или група на савремени друштвено-политички контекст.

Грађанско новинарство у дигиталној ери, као једна од форми партиципативних пракси, тема је која је посебно постала актуелна последњих година, пре свега због убрзаног развоја и све обимнијег коришћења мобилних технологија, које су довеле до тога да велики број људи данас може да припрема информације и шаље их са било ког места на планети⁷³. Грађанско новинарство видимо као процес сакупљања, припремања, анализе и ширења информација, вести и осталих облика новинарског изражавања, у коме јавно мњење има активну и кључну улогу. Наравно, идеја да би грађани требало да

⁷³ У разумевању појма „грађанско новинарство” ослањамо се на налазе изнете у: Tamara Vučenović, „Građansko novinarstvo u digitalnom 21. veku”, *Kultura* br. 132., (2011).

се укључе у новинарство није нова и није настала у доба које је обележио нагли развој информационо-комуникационих технологија. Развој тзв. модерног грађанског новинарства био је подстакнут управо од самих новинара који су постављали, између осталог, и питање о томе да ли су у могућности да сами „покрију” одређене догађаје – попут председничких избора у Америци 1988. године. Шејн Боуман и Крис Вилис (Shayne Bowman, Chris Willis) тврде: „Намера овог учешћа јавности је да обезбеде независне, поуздане, тачне, релевантне информације широког распона, какве демократија и захтева.”⁷⁴ У медијском контексту се овај појам пре широке употребе рачунарских и мобилних технологија доводио у везу са традиционалним медијима. У информационом друштву партиципативност, која у односу на учествовање имплицира виши степен укључености јавности у процес продукције, је условљена отвореним приступом садржајима и технологији.

Хенри Џенкинс (Henry Jenkins), разматрајући политички активизам, а пре свега имајући у виду младе, сматра да партиципативна култура нуди бројне могућности за укључивање младих у цивилне дебате и тврди да партиципација као појам подразумева креативне процесе и образовне праксе, живот заједнице и, што је у овом контексту посебно важно, демократско грађанство.⁷⁵

Политичку партиципацију – учествовање у политичком и друштвеном животу, како је закључено након увида у обимну литературу, анализирају бројни истраживачи, а овде ћемо као значајне навести још теоретске поставке за разумевање партиципативних пракси које налазимо у раду Ника Карпентиера (Nico Carpentier) који је такође фокусиран на друштвено-политички аспект. Овај аутор сматра да је партиципативност у политичко-идеолошком смислу споран појам и да је улога партиципативних медија у суштинској вези са дебатама које се у овом смислу воде, те предлаже да се овај појам

⁷⁴ Shayne Bowman, Chris Willis „We Media | How audiences are shaping the future of news and information”, The Media Center at American Press Institute, 07. 2003: 9.

http://www.hypergene.net/wemedia/download/we_media.pdf (приступљено 12.12. 2012).

⁷⁵ Henry Jenkins i dr., *Confronting the Challenges of Participatory Culture. Media Education for the 21 century*, 2009, Massachusetts Institute of Technology, 8,

https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/titles/free_download/9780262513623_Confronting_the_Challenges.pdf (preuzeto 18. 10. 2013).

разуме као „... однос заснован на партнерству између владе и грађана у коме су грађани активно укључени у процес одлучивања, могу да предлажу политичке опције и да обликују политички дијалог али влада носи одговорност за коначне одлуке.”⁷⁶ Ова дефиниција заснива се дистинкцији између парцијалне и потпуне партиципативности. У парцијалној партиципативности две или више страна утичу једна на другу у процесу доношења одлука, али коначна одлука је само на једној страни, а потпуна партиципативност је процес у коме су моћи одлучивања једнако распоређене. Разумевање моћи и односа моћи у партиципативним пројектима у институцијама културе (библиотекама) је једно од суштинских питања у овој области и управо стога у наредном поглављу указујемо на резултате нашег квалитативног емпиријског истраживања.

Партиципацију Карпентиер са разлогом види као суштински сегмент политичко-идеолошке борбе, дискурса партиципативних медија и пракси, јер је постала њихов саставни и неизбежни део. Верујемо да је политички аспект партиципације јавности, односно захтеви грађана да утичу на регулаторе јавних послова, на конституисање јавности, на тражење начина да се изврши директан утицај на управљање јавним пословима и сл, веома важан за партиципативне праксе у култури и друштво у целини, јер ствара повољније околности за развој ових пракси (више слободе и већу приступачност технологијама, мање цензуре и угрожавања људских права, оснажено и активно грађанство итд.), те да треба додатно и пажљиво разматрати на које све начине информационо-комуникационе технологије могу да нам послуже за активно учествовање у друштвено-политичком животу заједнице.

⁷⁶ Nico Carpentier, „Theoretical frameworks for participatory media”, Introduction, u *Media technologies and democracy in an enlarged Europe*, ur. Nico Carpentier i dr. (Tartu University Press, 2007), 106. (Prema OECD 2001:16) https://www.academia.edu/272174/Theoretical_Frameworks_for_Participatory_Media (preuzeto 19. 03. 2012).

Партиципативност у визуелним уметностима

О партиципативности можемо да говоримо и у области визуелних уметности и да је тумачимо и разумемо на веома различите начине: као друштвени активизам у уметности, као укључивање публике у стварање уметничког дела, као учествовање публике у неговању, презентацији и очувању баштине итд.

Сузана Милевска, разматрајући промену фокуса уметника, од бављења објектима и инсталацијама према бављењу субјектима и омогућавању њиховог учешћа у уметничким активностима, наглашава да је „... важно да се на овом ступњу направи разлика између партиципативних уметничких пракси и много ширег термина „интеракције” у којем су односи успостављени између припадника публике, или између њих и уметничког објекта, много више пасивни и формални.”⁷⁷.

Ради бољег разумевања контекста, овде наводимо категоризацију партиципативних уметничких пракси Алана Брауна (Alan Brown), коју издваја и Сузана Милевска:

1. партиципативност инвентивних уметности – укључује публику у чин јединствене уметничке креације;
2. партиципативност интерпретативних уметности – креативни чин само-изражавања који оживљава и додаје вредност већ постојећим уметничким делима;
3. партиципативност кустоских уметности – креативни чин селекције, организације и обједињавања уметности према сопственом уметничком сензибилитету;
4. партиципативност посматрачких уметности;
5. партиципативност амбијенталних уметности;⁷⁸

⁷⁷ Suzana Milevska, „Participativna umetnost: paradigmatiski preokret od objekta ka subjektima”, tekst je prvi put objavljen u: „Participatory Art: A Paradigm Shift from Objects to Subjects”, Springerin, Vol 12, Number 2, 2006: 18 - 23; <http://dematerijalizacijaumetnosti.com/participativna-umetnost/> (pristupljeno 27. 04. 2013.).

⁷⁸ Alan Brown, „Five Mods of Arts Engagement”, 04. 2013., <http://artsfwd.org/5-levels-of-arts-engagement/> (pristupljeno 28. 04. 2013.).

Разматрајући различите критике које су упућиване партиципативним уметничким пројектима, Милевска тврди да ови пројекти могу лако бити увучени у зачарани круг критицизма, а да при том не узимају у обзир предлоге за истинску партиципацију. Такве пројекте друштво може да прихвати као добродошлу, благу друштвену критику, и на овај начин они не остварују свој пуни потенцијал – да буду много директнија и делотворнија политичка критика. Такође, у пројектима који су истовремено партиципативни, уметнички и активистички, није једноставно утврдити односе међу њима и да ли се партиципативна уметност одређује као пројекат у коме уметност „служи” као позив на побуну, да ли се њен успех мери револуционарним или естетским критеријумима и сл, те ова важна и комплексна питања захтевају дубљу и свеобухватнију анализу.

Ову тему можемо да повежемо са музеолошким контекстом, а партиципативност у музеолошком контексту и публику као креатора баштине навешћемо ослањајући се на разматрања Вишње Кисић. Ауторка наводи да се позивањем великог броја људи да спровођењем специфичног задатка допринесу заједничком циљу промовише стваралаштво и учествовање у описивању, категоризацији и кустосирању музејских збирки. Активан однос публике према културној и научној баштини - дељење, препоручивање, комбиновање и цитирање, утиче на чвршћи и квалитетнији однос публике и институције, као и на број и квалитет података. Кисић тврди: „Идеја идеалног баштинског система, који је интегралан и постигнут путем партиципативног управљања, има своје важне основе у идејама слободе, грађанских права, једнакости, инклузије, космополитанизма и плурализма. Идеја партиципативног управљања утопијска је бар колико и идеја о управљању баштином искључиво кроз мрежу стручњака и установа. Ипак, она има свој вишедеценијски живот у критичкој, аргументованој расправи и промишљању односа поједница, заједнице, стручњака, институција и баштине - од имагинарног музеја, музеја заједница, партиципативног музеја, до музеја форума и критичког музеја.”⁷⁹

⁷⁹ Вишња Кисић, „Стваралац, са-учесник, критичар, конзумент? Оквири учешћа грађана у стварању баштине” (рад је настао у оквиру истраживања рађеног током докторских студија ауторке при Центру за музеологију и херитологију, Одељења за историју уметности, Филозофског факултета у Београду).

Кисић дефинише и термин партиципативни конзумеризам, наводећи да управо институционализована партиципација може да прерасте у конзумеризам музејских порука са учествовањем, уз тврдњу да је овакав вид конзумеризма ефективнији од традиционалног, једносмерног. Том Флеминг, који такође анализира процесе партиципације у овом контексту, сматра да је неопходно да институције културе нађу нове начине укључивања публике као сарадника и учесника у различите сегменте рада и закључује да институционализација партиципације може да буде различито мотивисана: ефективнијим креирањем заједнице око институције, прибављањем финансијских средстава, бољом комуникацијом и већом видљивошћу, борбом против дискриминације итд. Дакле, можемо да закључимо да партиципативни музеј и партиципативне институције културе почивају на стваралачкој публици, публици која је сарадник и учесник у чувању, тумачењу и презентовању културно-уметничких ресурса и неопходан предуслов за актуелизацију и динамизацију прошлости. Са друге стране, неопходно је да установе културе нађу нове начине да укључе публику и да, на првом месту, увиде нужност институционализације партиципације.

Партиципативност у ери интернета - партиципативност некад и сад

Аспекти партиципативности су из различитих угла, теоријски и практично разматрани и пре појаве интернета и развоја веб 2.0 технологија. Уверени да су интернет и развој онлајн платформи за друштвено умрежавање на радикалан начин променили парадигму партиципативности у савременом свету, и имајући у виду да се партиципативност у дисертацији у највећој мери разматра у односу на имплементацију ИКТ, у овом делу дисертације указујемо на неке од кључних карактеристика партиципативности у ери интернета и мобилних технологија.

Дакле, у чему се огледају разлике између партиципативних пракси пре и после интернета?

Суштина концепта Веб 2.0, коме је више пажње посвећено у последњем одељку овог поглавља, заснива се управо на доприносу и партиципацији корисника, на интерактивним односима које корисници успостављају онлајн са потенцијално неограниченим бројем других корисника, на стварање, дељење и размену садржаја без временских или географских ограничења, те о партиципативности можемо данас да говоримо у једном глобалном контексту. Захваљујући модерној и све приступачнијој технологији, данас смо у могућности да из своје дневне собе, на пример, учествујемо у дискусији или предавању које се збива на другом крају земаљске кугле, да у реалном времену успостављамо дијалог са бројним учесницима из целог света, постављамо питања или партиципирамо на неки други креативан начин. Дигитални системи комуникације омогућавају да се интегришу различите врсте података – фотографија, глас, видео или аудио запис итд. и да садржај који смо генерисали поделимо на некој онлајн платформи за друштвено умрежавање, проширимо вест о значају догађаја у коме смо учествовали и/или покренемо разговор о томе у реалном времену са потенцијално неограниченим бројем учесника. Пре појаве интернета овако нешто никада није било могуће. Дакле, могућности су веома бројне, има их све више свакога дана и технолошки су напредније. Наравно, развој ИКТ у контексту партиципативних пракси не прате само позитивне, већ и негативне последице, и ово је тема на коју је овде кратко указано и која је детаљније разматрана у одељку „Етички и правни аспект: шта у библиотеци можемо да научимо?”.

Развој партиципативних софтверских апликација и Веб 2.0 алатки, учинили су да учествовање у одређеним онлајн активностима, које све више замагљују границу између продукције и потрошње - постане део свакодневице милиона људи.⁸⁰ Оно што партиципативност у данашње време чини радикално другачијом је чињеница да су друштвени медији⁸¹ на интернету учествовање приступачнијим него икада до сада и, што је такође веома важно, учинили га приступачнијим много већем броју људи.

⁸⁰ David Beer i Roger Burrows, „Consumption, Prosumption and Participatory Web Cultures: An Introduction”, *Journal of Consumer Culture* 10: 3, (2010):10.

⁸¹ Под појмом друштвени медији у дисертацији се подразумева: све платформе на интернету на којима корисници могу да креирају, преузимају, размењују и деле медијске садржаје. Сматрамо да су друштвени медији, за разлику од традиционалних масовних медија, у својој основи дизајнирани као партиципативни медији.

Односно, како тврди Нина Симон, развој веб 2.0 технологија је трансформисао лимитирану и не одвећ учесталу партиципативност у учествовање које је могуће било када, било коме и било где⁸². Ипак, неопходно је да имамо у виду одређена ограничења јер упркос жељи да сви људи буду „дигитално равноправни”, још увек постоје велике разлике, које се у теорији и пракси одређују као „дигитални јаз”. Одређене разлике у економском и социјалном статусу доводе и до разлика у степену дигитализације и информатизације појединих земаља, па самим тим и до (не)могућности да се у дигиталном свету адекватно партиципира.

Кристофер Келти (Christopher Kelty) такође поставља једно од суштинских питања када је о овој теми реч: како изгледа учествовање данас и како је на неки нов начин постало значајно, уз уважавање свега што је означавало у прошлости?⁸³ Да ли се мреже и хијерархија узајамно искључују, те да ли су то уопште адекватни термини за оно што се дешава са партиципативношћу данас? И ако нису – који термини јесу адекватни? Келти сматра да су истраживачи у последњој декади проширили концепте и термине којима објашњавају утицај који интернет и нови медији имају на партиципативност: конвергентна култура, викиномија, мудрост гомиле (*wisdom of crowds*⁸⁴), иновације предвођене корисником итд, али да је, без обзира како дефинишемо овај термин, једно сигурно – од учествовања се данас очекује да нужно утиче на структуру, организацију или технологију у којој се учествује. Овај аутор види партиципативност као креативну снагу која може да донесе промену у друштву, али наглашава да оно што заиста сматра да је важно је чињеница да нам недостаје конкретна апаратура којом можемо да одговоримо на проблематизовање овог концепта. Са овим ставовима смо потпуно сагласни, с тим што креативну снагу партиципативности у дисертацији разматрамо као снагу која може да допринесе развоју и променама у институцијама културе, па тиме и друштву у целини.

⁸² Nina Simon, *The participatory museum*, Chapter 1, <http://www.participatorymuseum.org/read/> (pristupljeno 20. 09 .2014.).

⁸³ Christopher M. Kelty, „From participation to power”, u *The participatory cultures handbook* ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson (New York, Routledge, 2013), part I, Kindle Edition.

⁸⁴ U knjizi „Wisdom of crowds”, James Surowiecki (2004, USA) autor tvrdi da grupno prikupljanje informacija (kolativna mudrost, collective wisdom) rezultira odlukama koje su često bolje nego odluke koje bi pojedinačno svaki član grupe mogao da donese.

На примеру Википедије можемо да покажемо у којој мери нам је неопходна апаратура за проблематизовање наведених концепата. Наиме, Википедија је енциклопедија, али и веб-сајт, платформа, пројекат итд. и потребно је да се веома пажљиво и аналитички ови термини разграниче да бисмо имали јаснију слику о ономе што представљају. Џејсон Мител (Jason Mittell) сматра да веома мали број технолошких алатки има тако видљив утицај на партиципативну културу, као што то има - вики, софтверска алатка која функционише као сајт за партиципативну културу и коју велики број интернет корисника свакодневно користи за различите намене – од највеће енциклопедије до бројних сајтова које одржавају различите друштвене групе⁸⁵. Мител такође сматра да су странице Википедије добар пример настанка специфичне партиципативне културе: прикупљањем и акумулацијом различитих партиципативних доприноса широког спектра уредника и текстописаца, што је у складу са концептом колективне интелигенције, онаквим каквим су га, како наводи овај аутор, описали Пјер Леви и Хенри Џенкинс који су управо указали како знање и експертиза корисника компјутера могу да се споје коришћењем дигиталних алатки и да својим резултатима далеко превазиђу њихове индивидуалне доприносе. Просечном кориснику који посећује сајт попут Амазона сасвим је очигледно како партиципативни веб, односно корисничке рецензије, коментари, препоруке, означавање итд. у потпуности мењају искуство проналажења, куповине и изнајмљивања садржаја.

Разматрајући политичку димензију партиципативне културе, Марк Деузе указује на значајну промену: идентитет грађана западне изборне демократије се променио и од пасивних постали су активнији учесници у овим процесима. Односно: „Ова све више партиципативна култура претвара саму себе у свеприсутно ширење умрежених компјутера и интернет веза код куће (и све више до ручних мобилних уређаја). Признавање ове културе ауторства је дошло од програмера који су увели концепт „отвореног дизајна”. Напреднији облик овог дизајна је покрет за слободан софтвер који

⁸⁵ Jason Mittell, „Wikis and Participatory Fandom” u *The participatory cultures handbook* ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson (New York, Routledge, 2013), Part I, Kindle Edition.

је заснован на дељењу и заједничкој сарадњи и приступу контроли над софтвером, те побољшању (или радије прилагођавању) производа за глобалну употребу.⁸⁶

На теоријском нивоу, како Леополдина Фортунати (Leopoldina Fortunati) закључује у студији у којој је разматран однос између учествовања и нових медија, партиципација је амбивалентан појам⁸⁷ будући да носи са собом двојако значење: јако (директно и активно учествовање) и слабо (индиректно и пасивније), те је става да партиципацију одликују и капацитет за укључивање у заједницу, али и могућност да будемо искључени из социјалног живота. Фортунати је анализирала студентске есеје о партиципацији и новим медијима и према степену учествовања поделила кориснике на: примарне учеснике (дају информације и унапређују их), секундарне учеснике (углавном конзумирају информације, али повремено и доприносе садржају – означавањем, рангирањем и сл.) и посматраче (само конзумирају информације на вебу и највећа група корисника веб 2.0 технологија спада у ову групу). На основу одговора ауторка је извела закључак да постоје четири различите димензије онлајн партиципације: присуство, интелектуални допринос, утицај на доношење одлука и утицај на стратегије у решавању кључних проблема. Разлоге због којих онлајн учествовање постаје све масовније и све обимније испитаници виде у чињеници да интернет допушта да стид буде превазиђен, пружа могућност да постанемо видљиви и популарни и не виде онлајн учествовање као замену за офлајн партиципацију, већ као њен продужетак и њеног модератора. Такође, ову нову димензију онлајн партиципације виде као још један доказ нарцистичког друштва у коме се свет види једино у функцији субјекта.

Дакле, технологија је само један од фактора који одређују партиципацију, те се стална конектованост и приступ мобилним технологијама не могу изједначити са учествовањем, иако се у разматрању партиципативних пракси фокус усмерава готово

⁸⁶ Mark Deuze, „Participation, Remediation, Bricolage: Considering Principal Components of a Digital Culture”, *The Information Society* 22 (2006): 6.

⁸⁷ Fortunati, Leopoldina, „Online Participation and the New Media”, u *Cultures of Participation, Media Practices, Politics and Literacy*, ur. Leopoldina Fortunati, Julian Gebhardt i Jane Vincent, Luciano Gallino 2011: 19, prema Gallino, L., 1993. *Dizionario di Sociologia*. Milano: Tea, 479.

Publikacija preuzeta sa Kobson - Serbia: Ebsco Publishing: e-book Academic Collection Trial, (preuzeto 12. 12. 2012).

искључиво на алатке онлајн платформи за друштвено умрежавање⁸⁸. На ову чињеницу упозорава и Јан Мекшејн (Ian McShane) и тврди да дискусије о партиципативној култури покрећу дугорочна питања о њеном успеху, те наводи да се партиципативна култура уоквирава у технолошким, социолошким и епистемолошким терминима и уско фокусира на коришћење друштвених медија. Такође, Мекшејн закључује да претпоставке о универзалном коришћењу онлајн платформи за друштвено умрежавање и приступу интернету нису поткрепљене емпиријским истраживањима, те дискусија о дигиталној писмености треба да буде у првом плану разматрања концепта партиципативне културе.⁸⁹ Овај аутор такође увиђа да нема довољно критичке литературе у области библиотекарства и писмености, исправно закључујући да дигиталне технологије не мењају само библиотечке праксе, већ и однос између библиотека и образовања, те стога инсистира на додатним истраживањима и анализама ових области. Сматрамо да се одређена ограничења и изазови партиципативне културе, уз додатна истраживања и критички однос према овим праксама, могу унапредити и континуираном едукацијом особља институције и самих корисника. Ту пре свега имамо у виду обуку којом би се побољшао и повећао обим у коме публика креативно и активно учествује (мотивација корисника и запослених, савладавање вештина онлајн комуникације и интеракције и сл.), те едукацију којом би се одређени ризици свели на најмању меру (нехотична или хотимична злоупотреба података, нарушавање приватности и безбедности итд.).

Изузетно значајан аспект ове теме је етички оквир онлајн партиципативне културе, који разматра Џенифер Џејкобс Хендерсон (Jennifer Jacobs Henderson) и закључује да је потенцијал ових пракси као простора за стварање креативних мрежа и промишљеног ангажмана грађана који доприносе процесу доношења одлука у друштву само наизглед безграничан. Ауторка сасвим исправно увиђа да је неопходно, да би партиципативне праксе напредовале и развијале се – онлајн и офлајн – да водимо рачуна

⁸⁸ Hajo Greif i dr., „Introduction”, u *Cultures of Participation, Media Practices, Politics and Literacy*, ur. Leopoldina Fortunati, Julian Gebhardt i Jane Vincent (2011), 9. Publikacija preuzeta sa Kobson - Serbia SERBIA: Ebsco Publishing: e-book Academic Collection Trial, (preuzeto 12. 12. 2012).

⁸⁹ Ian McShane, „Public libraries, digital literacy and participatory culture”, *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, Vol.32, No. 3 (2011): 392.

о важним етичким питањима: питању приступа, о постављању правила, питању повезаности, корисничког доприноса и њихове слободе.⁹⁰ Уз ова питања, Џенифер Хендерсон разматра и питање дигиталног јаза и неједнакости, и тврди да је одувек тако било са партиципативним праксама - то је увек била прича о богатима и сиромашнима. Ауторка сматра да тек када будемо ове неједнакости превазишли и обезбедили приступ свима – моћи ћемо да говоримо о партиципативној култури као продуктивној, фер и једнакој за све. Свакако да је изузетно важно да, када се постављају правила у вези са учествовањем односно партиципацијом, да се што већи број учесника укључи у доношење различитих одлука у вези са правилима, јер једино на тај начин можемо да покушамо да демократизујемо читав процес у највећој могућој мери и да искористимо потенцијал који нам ИКТ у том контексту нуде. Ово је важно, и о томе дискутујемо у завршном одељку овог поглавља, за адекватно планирање и конципирање партиципативних пројеката у култури које мора да укључи јасно постављене задатке, циљеве и правила.

О партиципативности можемо да говоримо и у технолошком контексту, као о активном укључивању крајњих корисника у дизајнирање и планирање технолошких система, као о учествовању у комуникацији, доместификацији, селективној интерпретацији технолошких значења, узимању учешћа у јавном дискурсу о новим технолошким параметрима (овај вид партиципативности има политичку и реторичку димензију) итд.

Ћузепина Пелегрино (Giusepina Pellegrino) тврди да концепт партиципације и њених последица може бити уоквирен анализом теорија о односима технологије и друштва, и технологију види као полазну тачку у истраживању димензија партиципативности, под претпоставком да су теорије о технологији увек друштвено конструисане интерпретације промена и (интер)акције⁹¹. Чак и уколико се реч

⁹⁰ Jennifer Jacobs Henderson, „Toward an Ethical Framework for Online Participatory Cultures” u *The participatory cultures handbook* ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson (New York, Routledge, 2013), Chapter 28, Kindle Edition.

⁹¹ Giusepina Pellegrino, „Participatory Frameworks: Re-tracing Participation in the Theoretical Node Technology /Society”, u *Cultures of Participation, Media Practices, Politics and Literacy*, ur. Leopoldina Fortunati, Julian

партиципација не користи експлицитно, многе теорије о технологијама је претпостављају, сматра ова ауторка, и закључује да концепт учествовања може бити смештен у оквир теорија о односу технологије и друштва. У виртуелном и реалном свету у великој мери се укључују корисници - на различите начине и на различитим нивоима, приликом развоја нових софтверских апликација или нових технолошких решења, пре него што се пласирају на тржиште, у фази тестирања итд. Слањем повратних информација и активним учествовањем у настајању и унапређењу производа или услуге, корисници могу да остваре снажан утицај на њихов коначан изглед, односно употребу, и да на тај начин (не)посредно утичу на дизајнирање технологија које користе. Овако описана партиципација обезбеђује боље резултате у области развоја и имплементације ИКТ-а, што утиче на укупне домете технолошког напретка и развој информационог друштва у целини.

Један од разлога убрзаног развоја нове, глобалне партиципативне културе је интензиван развој нових технологија⁹² који је утицао на развој нових облика интеракције који су више децентрализовани и широко распрострањени у друштву. Ипак, партиципативност у дигиталном добу значи много више од могућности да онлајн приступимо изузетно великом броју информација и садржајима из области културе - омогућава нам и да учествујемо у различитим креативним активностима на глобалној рачунарској мрежи, да на лакши, јефтинији и доступнији начин него што је то био у случају у добу пре интернета стварамо и делимо генерисани садржај. Значајно је да на крају напоменемо да је, с обзиром на значај партиципативних пракси и на промене у области партиципативне културе које су настале као резултат примене ИКТ-а, број квалитетних истраживања ових тема недовољан, те су неопходни нови интелектуални и креативни увиди да бисмо их потпуније разумели, те да би ове праксе напредовале и развијале се. Партиципативности у области културе, као теми од посебног значаја за

Gebhardt i Jane Vincent (2011): 59. Publikacija preuzeta sa Kobson - Serbia SERBIA: Ebsco Publishing: e-book Academic Collection Trial, dostupna i na adresi:

https://www.academia.edu/468766/Cultures_of_Participation._Media_Practices_Politics_and_Literacy

⁹² Sophia B. Liu i Jen Ziemke, „From Cultures of Participation to the Rise of Crisis Mapping in a Networked World” u *The participatory cultures handbook* ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson (New York, Routledge, 2013), Chapter 19, Kindle Edition.

предмет дисертације, посвећена је пажња у засебном, последњем одељку овог поглавља, под називом „Партиципативне праксе у савременим институцијама културе”.

Партиципативна култура

Хенри Џенкинс појам партиципативне културе разматра на следећи начин: „Термин партиципативна култура носи у себи намеру да представља супротност старијим појмовима медијских разматрања. У медијском систему који је у настајању, оно што би традиционално могло бити схваћено као медијски продуцент или конзумент трансформисе се у учеснике од којих се очекује да узајамно делују у складу са новим правилима, која нико од нас сасвим не разуме. Конвергенција се не одвија међу медијским уређајима - колико год они софистицирани били. Конвергенција се одвија у главама индивидуалних корисника.”⁹³

Џенкинс разликује четири основне форме партиципативне културе: 1. чланство (формално и неформално) у онлајн заједницама и физичком окружењу; 2. продукција нових, креативних форми - видео записи, писање, магазини итд; 3. заједничко решавање проблема - рад у тимовима, формално или неформално, да би се обавили задаци и проширило знање (нпр. Википедија); 4. тиражи - обликовање и утицај на проток информација путем различитих медија (подкаст, блог).

Ове форме партиципативне културе показују тенденцију раста у информационом друштву и доносе могућности за дељење фајлова и заједничко учење, промену у разумевању појма интелектуалне својине, диверсификацију културних садржаја, као и за развијање вештина које су вредноване у модерном радном окружењу. „Партиципативна култура је култура са релативно ниским ‘баријерама’ за уметничко изражавање и грађанско ангажовање, са снажном подршком стварању, креирању и

⁹³ Henry Jenkins, „Welcome to Convergence Culture”, 19. 06 2006, http://henryjenkins.org/2006/06/welcome_to_convergence_culture.html (pristupljeno 18. 10. 2013).

дељењу нечијих креација, уз један специфичан тип неформалног менторства у коме се стечена знања најискуснијих преносе даље почетницима. Партиципативна култура је такође она у којој чланови верују да је њихов допринос важан и осећају изврстан степен друштвене повезаности једних са другима. Макар тако што им је важно шта други мисле о ономе што су створили.”⁹⁴ Разматрајући однос појединца и заједнице, овај аутор сматра да сваки члан заједнице не мора да учествује, али да је важно да верује да је слободан да да свој допринос и да ће тај допринос бити адекватно вреднован.

За предмет дисертације значајно је и Џенкинсово разумевање заједнице коју види као снажан подстицај за активно учествовање и креативно изражавање. Разматрајући тему писмености у контексту образовања младих, овај аутор указује и на велики значај медијског образовања и закључује да је један од важних циљева овог образовног процеса да охрабри младе да буду промишљенији када је реч о етичким питањима и изборима које чине као партиципанти, као и о утицају који ће то имати на друге чланове заједнице. Млади треба да прошире своје компетенције, у чијој основи је и даље савладавање азбуке и стицање писмености у традиционалном смислу те речи, ка новомедијској писмености коју можемо да посматрамо као, пре свега, социјалну вештину. Аутор дефинише и појам „трансмедиско приповедање”, који је значајан и као саставни део концепта описаног као партиципативна култура, као процес у коме се интегрални елементи фикције систематски шире кроз више канала за испоруку са циљем да се креира јединствено и координирано искуство забаве. Иако трансмедиско приповедање можемо да посматрамо и као наративни модел који промовише заједничко ауторство и партиципативно гледалаштво, треба имати у виду да се у медијској индустрији учествовање понекад изједначава са континуираном потрошњом текстова која има много више везе са комерцијалним него са креативним садржајима.

⁹⁴ Henry Jenkins i dr., *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21 century*, 2009, Massachusetts Institute of Technology.
https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/titles/free_download/9780262513623_Confronting_the_Challenges.pdf (preuzeto 18. 10. 2013), 3.

Арон Делвиш и Џенифер Хендерсон, датирају почетке партиципативне културе у осмадесете године 20. века и препознају четири фазе њеног развоја:⁹⁵

1. Прва фаза 1985-1993 - обележава је информатичка револуција и публици се даје моћ и активна улога, препознаје се способност публике да генерише садржаје и манипулише њиме, као и да учитава одређена значења.
2. Друга фаза - карактерише је умрежавање и децентрализација и на техничком нивоу, и на нивоу садржаја.
3. Трећа фаза - до 2004. године, обележава је појава друштвених мрежа и све више програма који на једноставан начин омогућавају великом броју људи да креирају и постављају своје садржаје на глобалну рачунарску мрежу.
4. Четврта фаза - карактеришу је мобилне платформе прилагођене потребама корисника, нови облици грађанског новинарства, корисник постаје медијски продуцент.

Студије партиципативне културе Делвиш и Хендерсон деле такође на четири фазе: прва фаза (1985-1993) у којој се јављају зачеци студија, друга фаза - *буђење са вебом* (1994-1998), трећа фаза: издаваштво на *притисак на дугме* (push button publishing) која је трајала од 1999. до 2004. године и четврта, фаза *свеприсутних конекција*, појаве YouTube-а и андроид телефона, од 2005. до 2011.

Одређени аутори се веома критички односе према појму партиципативне културе, сматрајући је и називајући је „тобожњом” партиципативном културом у којој су корисници наводно „слободни да дају свој допринос”, али само под условом да допринос буде усаглашен са доминантним друштвеним структурама моћи.⁹⁶ Сагласни смо са ставом да веће, односно глобално учествовање у партиципативној култури никако не сме бити изједначено са већом слободом, јер многи корисници немају приступ технологијама, недовољно познају медије и утицај комуникационих технологија на наше

⁹⁵ Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson, „ Introduction: What is Participatory Culture? ” u *The participatory cultures handbook* ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson (New York, Routledge, 2013), Part I, Kindle Edition.

⁹⁶ Peter Blank i dr., „Participatory Culture and Media Life: Approaching Freedom The Janissary Collective”: u *The participatory cultures handbook* ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson (New York, Routledge, 2013), Chapter 26, Kindle Edition.

интеракције са медијима и другим људима, немају слободу да дају свој допринос партиципативним праксама због надзора и контроле садржаја од стране структура моћи итд. Ипак, учествовање на глобалној рачунарској мрежи не видимо као партиципацију и партиципативну културу која је у потпуности ограничена и условљена доминантним структурама моћи, јер, упркос надзору и контроли, постоји и простор за нецензурисано исказивање ставова и постављање садржаја, за креативно учествовање у онлајн свету. Такође, имајући у виду да не жели сваки корисник да партиципира, онда је питање које истраживачи постављају сасвим логично и веома важно за етички аспект ове теме - ако слобода појединца у партиципативној култури не може подразумевати и повлачење или незаинтересованост за то учествовање, како можемо да говоримо о истинском естетском или етичком деловању? Партиципативну културу у медијима прате и недоумице у вези са квалитетом тих доприноса и њиховим вредновањем, односно дискусије о томе да ли су ови доприноси заправо, како тврди Ејми Брукман (Amy Bruckman) описујући партиципацију у сајбер простору: „Дечја забава цртања рукама по зидовима. Сви нешто стварају, боја је на све стране, а највећи део радова се допада само родитељима”⁹⁷

Анализирајући партиципативну културу у контексту образовања младих, Џенкинс наводи закључке две студије које су показале да се⁹⁸ полако премештамо из света у коме неки производе а многи конзумирају - у свет у коме свако може да има активнију удео у производњи културе, док се Чарли Гир критички осврће и на појам партиципативне културе и наводи да бисмо могли да помислимо да у случају нових дигиталних медија и мрежа ми „... или наслућујемо појаву нове „партиципаторне културе” далеко веће сарадње и солидарности, или пак да нашој дигиталној култури прети опасност од стварања пандемонијума сукобљеног медијског шума, самоистицања и бесмислене бестелесне интеракције у све уситњенијем друштву”⁹⁹. Свет у коме живимо

⁹⁷ Amy Bruckman, „Cyberspace is Not Disneyland: The Role of the Artist in a Networked World” <http://www.cc.gatech.edu/~asb/papers/getty/disneyland.html> (приступљно 20. 11. 2012).

⁹⁸ Henry Jenkins i dr., *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21 century*, 2009, 12, Massachusetts Institute of Technology, preма The Future of Independent Media, (Blau, 2005) The Pew Study (Lenhardt & Madden, 2005), https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/titles/free_download/9780262513623_Confronting_the_Challenges.pdf (preuzeto 18. 10. 2013)

⁹⁹ Čarli Gir, *Digitalna kultura* (Beograd: Clio, 2011), 210.

овај аутор види као свет у коме смо све више повезани и све више раздвојени и, као посебно важно, наглашава чињеницу да смо дошли до тачке у којој су дигиталне технологије све више учесници у нашој све више партиципативној култури, те закључује да је стално преиспитивање ситуације у којој се налазимо потребније него икад, утолико више што технологија постаје све мање видљива, јер је све више саставни део нашег постојања.

Парадокс партиципативних медија, чију демократичност само условно можемо да посматрамо и као кључну предност, огледа се и у нечему сасвим супротном принципима демократије - услови њиховог коришћења јасно показују да немамо у потпуности контролу над садржајем који смо сами креирали, да не можемо сви да му под једнаким условима приступимо, да може бити надзиран, контролисан, па и злоупотребљен, да се често користи искључиво у комерцијалне сврхе и са једним јединим циљем - стицање профита итд. Неке од ових важних аспеката тумачимо у оквиру одељка „Етички и правни аспект: шта у библиотеци можемо да научимо?“, у коме критички разматрамо тврдње да веб технологије олакшавају употребу комуникационих алатки, те да самим тим негују већу партиципативност корисника, које имају, како ће бити указано, извесних ограничења.

Развој онлајн комуникацијских процеса и алатки - од хипертекста до веб 2.0, према тврдњама Ганаел Ланглоа (Ganael Langlois),¹⁰⁰ увек је било виђено као поновно буђење активних корисника, који замењују пасивне и изманипулисане масе, и успевају да се њихов глас широм света „чује“. Ауторка се критички односи према идејама Хенрија Џенкинса и тврди да су алатке које нуде популарни веб сајтови, попут YouTube-а или Википедије, поново актуелизовале овакав некритички приступ, односно изједначавање повећаног учествовања у комуникацији - захваљујући коришћењу технологија, са демократским акцијама и комуникацијама. Ланглоа сматра да су тврдње о демократичности партиципативног медијског окружења само делимично тачне, односно мишљења је да било ко може да покуша да се изрази, али да морамо имати у виду

¹⁰⁰ Ganael Langlois, „Participatory culture and the New Governance of Communication: The Paradox of Participatory media“, *Television and new Media*, 14: 91, (2013):91 - 92.

следеће: мрежне услове који то омогућавају, начине управљања различитим протоколима и софтверима на глобалној межи, културолошке праксе који ову продукцију омогућавају, питања цензуре и слободе итд.

Дивна Вуксановић критички указује на неколико важних тема које реферишу на културу, кориснике и медије у савременом контексту. Имајући у виду да су садржаји који се пласирају у јавност путем друштвених медија доступни свима који имају одређене технолошке алатке, ауторка увиђа да се „... у пракси овај вид техничке доступности најчешће показује у облику пасивног, некритичког конзумирања најразличитијих, углавном кич и шунд медијских садржаја, асимилваних од стране просечног реципијента, док се у ретким ситуацијама догађа да је корисник вољан и оспособљен да пружи властити „креативни” допринос друштвено-мрежном комуницирању”.¹⁰¹ Критички разматрајући друштвену мрежу Facebook, Вуксановић закључује да већина корисника ове онлајн платформе за друштвено умрежавање не користи стваралачки потенцијал партиципативности или га употребљава у аматерском кључу изражавања.

Такође, постоје и извесне неједнакости, неједнак приступ могућностима које доносе нове технологије - новим вештинама и алаткама, новим знањима и сл. Ову врсту ограничења Хенри Џенкинс одређује као партиципативни јаз¹⁰² и, имајући у виду пре свега младе људе, сматра да ова неједнакост може битно да утиче на припрему младих за потпуно учествовање у друштву и у будућности. Са овим тврдњама се слажу и аутори аустралијске студије који наглашавају да партиципативност свакако не може да се изједначи са једнакошћу, јер је могућност да се партиципира одређена и ограничена друштвеним факторима, те закључују да технологија јесте важна, али сама не може да премости постојећи јаз и разлике.¹⁰³

¹⁰¹ Divna Vuksanović, *Filozofija medija 2* (Beograd: Čigoja štampa, 2011), 152.

¹⁰² Henry Jenkins i dr., *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21 century*, 2009, 12 - 13, https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/titles/free_download/9780262513623_Confronting_the_Challenges.pdf (preuzeto 18. 10. 2013).

¹⁰³ Christina Spurgeon i dr., „Co-creative Media: Theorising Digital Storytelling as a platform for researching and developing participatory culture?”, *ANZCA09 Communication, Creativity and Global Citizenship*, (2009), 276, <http://eprints.qut.edu.au/25811/2/25811.pdf>, (preuzeto 29. 12. 2013).

Ради бољег разумевања парадигме партиципативности, која је суштински важна за предмет дисертације, у овом одељку дате су основне назнаке о партиципативним праксама у различитим областима, са намером да се овај концепт тумачи и разуме у оквиру ширег контекста: партиципативност и утицај појединаца и/или група на друштвено-политички контекст, партиципативност у визуелним уметностима у тумачењима С. Милевске и А. Брауна, партиципативност у музеолошком контексту у разматрањима В. Кисић и Т. Флеминга, те онлајн партиципативност у којој нам ИКТ омогућавају да садржај који смо генерисали поделимо и покренемо разговор са потенцијално неограниченим бројем учесника. Пре појаве интернета овако нешто никада није било могуће. Иако различита по одређеним карактеристикама, партиципативност се у наведеним областима заснива на активном ангажману појединца, на значајном утицају који појединци и заједница могу да остваре кроз континуирано неговање ових пракси, односно утицају који у специфичној синергији доприноси укупном развоју и напретку друштва.

У овом одељку указано је и на ограничења која је неопходно имати у виду када разматрамо партиципативне праксе у савременом медијском и културолошком контексту: стална конектованост и приступ мобилним технологијама не могу се изједначити са учествовањем, постоје велике разлике у економском и социјалном статусу које доводе и до разлика у приступу технологијама, питање надзора и контроле садржаја итд.

Појам „партиципативне праксе у култури”, како је наведено, у дисертацији се користи у значењу које се односи на партиципацију у производњи културних артефаката, промоцији културне баштине и на партиципирање у креирању и реализацији програма у области културе, учествовање у чувању, презентацији и промоцији културних садржаја. У овом одељку указано је на тумачење појма „партиципативна култура” у разматрањима Х. Џенкинса, А. Делвиша, Џ. Џ. Хендерсон, Ч. Гира, те наведено да се овај појам у дисертацији користи у следећем значењу: партиципативна култура је култура (мање или више) активног учествовања (партиципације), у различитим областима: уметности, политици, култури, образовању, друштву итд. Партиципативну културу разумемо као

појам којим се описује култура коју карактерише неговање и развој нашег учествовања у различитим сферама савременог живота; као културу која је отворена, која подстиче дијалог, креативност и критичко мишљење; као културу сарадње и заједничког рада на остваривању одређених циљева.

3.2. Савремени медијски контекст

Сматрајући да без анализе савременог медијског контекста није могуће стећи целовит увид у партиципативне праксе, у оквиру одељка „Савремени медијски контекст” описују се и/или тумаче појмови, појаве и процеси које сматрамо важним за тему дисертације: конвергенција медија, нови и партиципативни медији, мултитаскинг. Дакле, имајући у виду значај и повезаност промена у области културе, технологије и друштва, са једне стране, и промена у сфери медија са друге, у оквиру овог одељка ћемо указати на утицај информационо-комуникационих технологија на медијску сферу, односно на кључне карактеристике и парадигме савременог медијског контекста које су значајне за предмет дисертације. На крају одељка указано је и на изазове медијског образовања и медијске писмености, односно на важност критичког односа према медијима. Нове технологије, као и у другим областима, суштински и коренито мењају и медије, њихову структуру и домет, као и наш однос према њима. У уводном делу овог одељка дајемо основне напомене о појму и теорији медија, ради његовог бољег разумевања у контексту предмета дисертације.

У оквиру теорије медија, у смислу систематског промишљања масовних медија и специфичне медијске стварности, и данас је, после више од 40 година, актуелна¹⁰⁴ теорија Маршала Маклуана према којој је медиј и у оперативном и у практичном смислу – порука¹⁰⁵. Такође, медиј представља и канал којим порука путује од пошиљаоца ка примаоцу, као и учесника у продуковању значења поруке. Медији утичу на јавно мњење, пружају информације, разоноду и катарзу, могу да имају значајну улогу у образовању итд. Под појмом медија данас се углавном подразумева разнолики скуп индустрија и пракси, од којих свака има своје методе комуникације, специфичне пословне интересе, ограничења и публику, а непрекидна и континуирана трансформација медија је једна од суштинских карактеристика медија у дигиталном добу. Ову карактеристику Роџер

¹⁰⁴ <https://mcluhangalaxy.wordpress.com/about/> (приступљено 08. 05. 2012).

¹⁰⁵ Маршал Маклан, *Позивање општа човекових предузјетак* (Београд: Просвета, 1971), 41.

Фидлер (Roger Fidler) означава појмом „медиаморфозе“ који дефинише као трансформацију комуникацијских медија која обично настаје „... преплитањем опажених потреба, конкуренцијских и политичких притисака и друштвених и технолошких иновација”.¹⁰⁶ Адам Бригс (Adam Briggs) и Пол Кобли (Paul Cobley) сличан став изражавају на следећи начин: „... оно што медији јесу – никада није статично. Оно што сваки медиј захтева јесте процес који обухвата пошљаоце, поруку и примаоце, као и специфични друштвени контекст у коме они делују”,¹⁰⁷ и додају да нема сумње да је проучавање медија у наглој експанзији, те разлоге за то виде у чињеници да на почетку 21. века медији све више постају централни део наших живота, културе и глобалне економије.

Ову констатацију видимо као посебно драгоцену, јер у извесном смислу и метафорички речено - и то је оно што нашу позицију разликује у односу на период пре развоја интернета и мобилних технологија – и ми сами постајемо медији: корисник интернета данас може да креира поруке, објављује их и шаље великом броју људи. Значајно је стога да овде укажемо и на идеје Дивне Вуксановић о неопходности критичког мишљења медија, како је навела у интервјуу који је припремљен у предистраживачкој фази израде дисертације, и разумевања како функционишу нове технологије, да бисмо раздвојили оно што савременог човека развија и еманципује од онога што га, у извесном смислу, поробљава. Дивна Вуксановић такође сматра да је медиј порука, продужетак људских чула и да у конфронтирајућем односу старих и нових медија, стари увек делује застарело.

Разумевање појма медија у великој мери је одређено конкретним друштвеним и културним контекстом и ову чињеницу има у виду Драган Таловић када тврди да се „... у западним земљама масовни медији обично двоструко схватају, као извори истине у служби очувања демократских односа у друштву, или пак, као моћна средства манипулисања истином. У земљама где их држава у потпуности или делимично

¹⁰⁶ Rodžer Fidler, *Mediamorphosis* (Beograd, Clio, 2004), 7.

¹⁰⁷ Adam Briggs i Pol Kobli, *Uvod u studije medija* (Beograd: Clio, 2005), 6.

контролише, медији су најчешће схваћени као средства пропаганде и друштвене контроле. Реч је о томе да је разумевање масовних медија у највећој мери условљено начином њихове перцепције.”¹⁰⁸ Овај аутор сматра да медији могу најопштије да се одреде као посредници у преносу поруке између пошиљаоца и примаоци, док Елизабет Бирд (Elizabeth S. Bird), наглашавајући значај критичког преиспитивања медија и медијског утицаја, добро увиђа да је данас: „Теже него икада до сада се дефинишу специфичне радње које обављамо приликом коришћења медија. Бити члан медијске публике је у основи нешто што људи континуирано раде... да ли то значи да смо сви заиста продуценти? Мислим да не, осим ако сматрате да је свако твитер или Facebook ажурирање статуса - креативан чин.”¹⁰⁹ Коментар у вези са ажурирањем статуса на онлајн платформама за друштвено умрежавање је свакако тачан, јер није свако ажурирање статуса креативно, али свакако да није свако ни банално. Креативним доприносом корисника, за који сматрамо да може да буде велики и драгоцен у културолошком и образовном смислу, бавимо се у наредним одељцима дисертације, посебно у одељку „Публика или корисник: од посматрача ка сараднику”, те ову тему конкретизујемо у четвртом поглављу које је посвећено библиотекама.

Медији у доба интернета

Технолошки напредак и развој дигиталних медија, посебно Веб 2.0 окружења, углавном су сагласни истраживачи, радикално мењају начин на који се људи свакодневно односе и делују са медијима: доступност и једноставност употребе, конзументи постају креатори садржаја који своју поруку могу да пошаљу милионима људи, утицај развоја интернета на тзв. традиционалне медије и сл. - изменили су медијски простор, начине на које мислимо, планирамо, реализујемо и дистрибуирамо медијске садржаје.¹¹⁰ Глобална рачунарска мрежа и информационо-комуникационе технологије допринеле су

¹⁰⁸ Драган Чаловић, *Увод у теорију медија* (Београд: Мегатренд универзитет, 2009), 3.

¹⁰⁹ Elizabeth S. Bird, „Are we all producers now?” *Convergence and media audience practices*, *Cultural Studies* Vol. 25, Nos.4-5 (2011), 512.

¹¹⁰ *Ibid*, 502; prema: Henry Jenkins, Axel Bruns, Nightingale i Dwyer, Gross.

и ширењу и развоју програмских садржаја електронских медија и њихову већу доступност путем мобилних телефона, таблета, лаптопова итд. Највећим делом масовни медији данас дигитално производе и дистрибуирају свој садржај и конвергирају ка дигиталним феноменима - интернету, вебу, видео играма итд., стварајући на тај начин непрекинути дигитални „медијаж”, како тврди Чарли Гир.¹¹¹

Имајући у виду тему дисертације важно је да нагласимо могућност коју данас имамо, а која представља јединствену одлику савременог медијског контекста: да се укључимо и ангажујемо у медијској и технолошкој сфери, на аутономан начин, вођени сопственим интересовањима. Медије који омогућавају учешће корисника и отварају могућности за неговање и развој партиципативне културе можемо такође одредити, и то и чинимо, као - партиципативне медије.¹¹²

Сматрамо да је важно да, када разматрамо интернет у медијском контексту, имамо у виду и налазе Дивне Вуксановић који указују да глобална рачунарска мрежа само условно функционише као медиј масовних комуникација, мада се начини размене комуникацијских порука разликују у односу на размену порука са публиком ранијих мас-медија (радио, тв, филм), „... обраћајући се, у функцији интеракције, сваком кориснику понаособ¹¹³, управо у смеру како је то одредио Вирлино, говорећи о појави масовног индивидуализма у савременом добу”. На глобалном медијском тржишту је, и то је значајно ради целовитије слике медијског контекста, данас све присутнији комплексан склоп уредничке контроле, притисака власништва, економских и комерцијалних притисака, конкуренције на тржишту и сл. Као једну од кључних речи за разумевање савремене медијске сфере стога данас видимо конвергенцију медија, те ћемо овом феномену кратко посветити пажњу.

¹¹¹ Čarli Ğir, *Digitalna kultura* (Beograd: Clio, 2011), 15.

¹¹² Под појмом „партиципативни медији” подразумевамо све медије који, уз примену различитих софтверских алата, подржавају и омогућавају повезивање и активну партиципацију мањег или већег круга корисника у оквиру: блогова, вики платформи, таговања, онлајн друштвеног умрежавања и генерисања и дељења различитих садржаја итд. Као синоним у дисертацији се користи и појам „друштвени медији” који је детаљније разматран у одељку „Библиотеке и ИКТ: могућности и изазови”.

¹¹³ Divna Vuksanović, *Filozofija medija 2* (Beograd: Čigoja štampa, 2011), 153 - 154, prema William J. Byrnes, „Management and Arts - The Entertainment Business, u: Management and Arts (Third Edition), Focal Press, USA, 2003), 1.

Конвергенција медија

Иако појам конвергенција медија – синтагма која се све чешће среће у савременим теоријама медија – може да звучи нов, овај тренд је одавно присутан у медијској индустрији, сматра Ана Мартиноли и о овом појму размишља на следећи начин: „... нове технологије доносе нове изазове традиционалним медијима управо кроз укрштање, спајање, стварање једног новог, над-медија. Конвергенција медија је трајан и актуелан процес који је захватио области медијских технологија, индустрије, медијских садржаја и публике... Конвергенцију медија не би требало разматрати као процес чије ће финале бити стварање једног медија који ће објединити све карактеристике постојећих, већ је то процес који резултира у пролиферацији канала за комуницирање, продукцију и дистрибуцију медијских садржаја”¹¹⁴. Наглашавајући да је конвергенција медија актуелан и трајан процес који је захватио различите медијске области, ауторка наглашава да је неопходно да ми као потрошачи медијских садржаја развијемо потпуно нове вештине управљања информацијама, нове структуре преноса информација кроз канале, нове креативне жанрове итд.

Као највећи изазов Мартиноли истиче управо могућност ангажмана, односно укључивања публике. Дакле, можемо да закључимо да је конвергенција процес који је у савременом добу одређен променом токова у медијском пејзажу, променама у односима међу постојећим технологијама, променама на медијском тржишту и у медијској индустрији, у жанровима и публици, те да у том смислу свакако надилази пуне техничко-технолошке промене које су свакако веома важне за овај процес постепеног приближавања различитих медија, кроз укрштање и спајање, те уз све већи удео публике у медијској продукцији. Свакако, конвергенција медија описује и промене у начину достављања и дистрибуирања медијског садржаја, а ови процеси су праћени и друштвеним и културним трансформацијама, што сматрамо да је такође веома важно да имамо у виду када их разматрамо. Гледано из угла медијских уређаја, конвергенцију

¹¹⁴ А. Martinoli, „Transformacija radija kao medija i radijskog auditorijuma pod uticajem novih tehnologija” (Doktorska disertacija, Fakultet dramskih umetnosti, Univerzitet umetnosti, 2010), 46.

можемо да означимо и као сажимање више уређаја у један, са предностима које представљају суму појединачних уређаја.

Нови медији, партиципативни медији, мултитаскинг

Као на термин значајан за савремени медијски контекст, овде кратко указујемо и на термин „нови медији”. Овај термин заправо и није нов, односно у употреби је од 70-их година 20. века,¹¹⁵ и осим у медијском контексту, присутан је и у многим другим областима: уметности, култури, образовању итд. У овом делу дајемо неколико напомена о овом појму, имајући у виду његову широку употребу и присуство у литератури, те значај и улогу новомедијског контекста и технолошки посредоване комуникације за предмет дисертације. Бројна су питања која стоје данас пред медијским теоретичарима који истражују област нових медија: Да ли и које медије можемо одредити као „нове медије”? Да ли би прецизнији назив био „новији медији”, јер оно што се пре деценију сматрало „новим” данас тешко да може да задржи ову одредницу (интернет који је настао у прошлом веку само условно можемо да сматрамо за нови медиј)? Да ли нови медији подразумевају само рачунарски процесуирану комуникацију, дистрибуцију и/или продукцију садржаја, или се под новим медијима најчешће подразумевају различити дигитални медији, па је „нови” у овом случају синоним за „дигитални”?

Стручна литература под новим медијима најчешће подразумева интерактивне дигиталне медије, за које је карактеристично онлајн и дигитално примање и слање информација (интернет, мобилне уређаје за комуникацију и информисања, блогове итд.), који су супротни традиционалним медијима (радио, новине, тв), сматра Ана Мартиноли и наводи да овај појам означава све веће присуство компјутеризованих, дигиталних и умрежених информација и комуникационих технологија које су

¹¹⁵ Valentin Kuleto, „Uticaj interneta i medijska pismenost”, <http://www.valentinkuleto.com/2013/01/uticaj-interneta-i-medijska-pismenost/> (pristupljeno 27. 1. 2013).

карактеристичне за крај прошлог и почетак овог века.¹¹⁶ Увидом у обимну литературу из ове области може се закључити да све масовнијом употребом глобалне рачунарске мреже, и овај појам мења своје карактеристике, те да се данас под њим најчешће подразумевају интернет, мобилни телефони и преносива мултимедија. Такође, разматрајући образовање младих у контексту нових медија, истраживачи термин нови медији користе да опишу „... медијско окружење у коме традиционалнији медији, као што су књиге, тв и радио конвергирају са дигиталним медијима, посебно интерактивним медијима и медијима за друштвену комуникацију”.¹¹⁷

Једно од суштинских питања када је о новим медијима реч је питање које је поставио Лев Манович: Како медији постају нови, односно на које начине коришћење компјутера за продукцију и дистрибуирање медија утиче да они постају нови?¹¹⁸ Као принципе нових медија, уместо већ традиционално постулираних, као што су интерактивност и хипермедији, овај аутор наводи следеће: нумеричка представа, модуларност, аутоматизација, променљивост и културно транскодирање, и додаје да њих треба разумети као опште тенденције у области културе која пролази кроз процес информатизације а не као апсолутне законитости. Овај аутор показје како су нови медији резултат синтезе два одвојена историјска пута: медијских технологија и рачунарства, претварањем медија у нумеричке податке настају нови медији: покретне слике, облици, звуци, графике итд. које сада можемо да обрађујемо у рачунару.

Манович сматра да популарно схватање нових медија изједначава овај појам са употребом рачунара за приказивање и дистрибуцију садржаја и тврди да нема разлога да се рачунар не истиче и као инструмент за производњу или складиштење медија: „... налазимо (се) у ситуацији сличној оној из четрнаестог и деветнаестог века, када су штампарска преса и фотографија извршиле револуционарни утицај на развој модерне уметности и културе, то јест данас се налазимо усред револуције нових медија – помак

¹¹⁶ А. Martinoli, „Transformacija radija kao medija i radijskog auditorijuma pod uticajem novih tehnologija” (Doktorska disertacija, Fakultet dramskih umetnosti, Univerzitet umetnosti, 2010), 11-12.

¹¹⁷ Mizuko Heather i dr., „Living and Learning with New Media”, 11. 2008, 8, <http://digitalyouth.ischool.berkeley.edu/files/report/digitalyouth-WhitePaper.pdf> (preuzeto 11. 10. 2011).

¹¹⁸ Lev Manović, *Jezyk novih medija* (Beograd: Clio, 2015), 62.

целокупне културе ка рачунарски посредованим облицима производње, дистрибуције и комуникације.”¹¹⁹ Преиспитујући улогу рачунара у медијској сфери, овај аутор закључује - и у овом значењу се појам нових медија користи у дисертацији, да су нови медији резултат стапања медијских и рачунарских технологија - звуци, графике, покретне слике, простори, текстови и сл., које сада можемо компјутерски да обрађујемо. Један од кључних Маневичевих ставова је да је идентитет медија доживео драматичније промене од рачунара, и дефинишући ове промене, Манович намерно избегава коришћење израза дигиталан и интерактиван, јер сматра да су сувише широки и двосмислени концепти да би били употребљиви.

Претварање медија у рачунарске податке овај истраживач види као суштину последницу повезивања медија и рачунара: „Нови медији захтевају нову етапу у теорији медија, чије почетке можемо наћи у револуционарним делима Харолда Иниса из педесетих и Маршала Маклуана из пездесетих година двадесетог века. Да бисмо разумели суштину нових медија, морамо се окренути наукама о рачунарима. Ту можемо очекивати да нађемо нове изразе, категорије и операције које одликују медије који се могу програмирати. Од проучавања медија прелазимо на нешто што би се могло назвати „проучавање софтвера” – од теорије медија до теорије софтвера.”¹²⁰ Као један од начина да се започне са теоријом софтвера, аутор наводи принцип транскодирња и сматра да се одређени принципи не могу сматрати дистинктивним за нове медије, јер су присутни у неким старијим културним облицима, те критички разматра неколико популарних ставова о новим и старим медијима и тврди како не могу да „издрже” пажљивију проверу: нови медији су аналогни медији конвертовани у дигиталну представу, нови медији допуштају насумичан приступ било ком елементу, дигитализација неминовно подразумева одређени губитак информација, дигитални медији могу се бескрајно копирати без икаквог губитка квалитета, нови медији су, за разлику од старих медија, интерактивни итд. Занимљиво је да овај аутор има нешто другачији став о интерактивности у односу на већину истраживача и корисника, сматрајући да нема много смисла називати рачунарске медије „интерактивним” јер то

¹¹⁹ Ibid, 61.

¹²⁰ Ibid, 90.

заправо представља једноставно понављање најосновнијих чињеница везаних за компјутере. Олег Јекнић се супротставља Мановичевом схватању нових медија према коме се интерактивност најчешће доводи у везу са рачунарима, тј. са „новим медијима”, и наводи да под новим медијем сматра „... координисани електромагнетски талас (ЕМ зрачење) одакле следи да ера „нових медија”, у хронолошком смислу, започиње крајем деветнаестог века са развојем телекомуникација”¹²¹.

Сајтови за друштвено умрежавање, „паметни” телефони, онлајн игре и сл., иако релативно новијег датума настанка, постали су саставни део свакодневице великог броја људи и тешко је поверовати да смо само пре нешто више од десет година живели без њих. Подаци из САД говоре да дигитални медији и онлајн комуникације у потпуности прожимају животе младих, како је показало истраживање „Живот и учење са новим медијима”¹²² и да смо, иако има све више истраживања која се баве новомедијским праксама, још увек у раним фазама повезивања различитих података ради добијања шире слике о улози коју нови медији имају у свакодневном животу младих. У овом опсежном истраживању термин нови медији коришћен је да би се описала медијска екологија у којој традиционални медији, као што су књиге, радио или телевизија конвергирају са дигиталним медијима, посебно са интерактивним и друштвеним медијима. Управо зато што испитују констелацију промена медијских технологија које не могу бити сведене на поједине техничке карактеристике, аутори користе термин нови медији уместо дигитални или интерактивни медији, фокусирајући се на оне праксе које су нове у актуелном тренутку и које су јасно повезане са културом младих.

У оквиру овог истраживања установљено је да млади користе нове медије за веома различите потребе - социјалне, забавне, едукативне итд., и да се у овом процесу одвија заправо један специфичан вид комуникације, у коме су учесници увек онлајн, тј. увек на интернету. Подаци који показују да је омладина данас централни актер медија и комуникација су веома значајни за разумевање савременог медијског пејзажа. Као нове

¹²¹ Oleg Jeknić, *Teorija interfejsa* (Beograd: Centar za medije i komunikacije, Fakultet za medije i komunikacije, 2014): 55.

¹²² Mizuko Heather i dr., „Living and Learning with New Media”, (11. 2008): 4, <http://digitalyouth.ischool.berkeley.edu/files/report/digitalyouth-WhitePaper.pdf> (preuzeto 11. 10. 2011).

социјалне вештине и културалне компетенције које су потребне младима да би једног дана постали „потпуни учесници”, Хенри Џенкинс наводи: игру, способност извођења (усвајање алтернативних идентитета са сврхом импровизације и открића), мултитаскинг, способност смисленог узорковања и ремиксовања медијског садржаја, колективну интелигенцију (способност прикупљања знања и поређења са белешкама других са намером да се оствари заједнички циљ), умрежавање (способност претраге, синтезе и дисеминације информација), способност процењивања (евалуација поузданости и кредибилитета информација), симулација (способност интерпретације и конструкције динамичког модела стварног света) итд.¹²³

За савремени медијски контекст су веома важни и интернет сервиси као први интерактивни сервис масовних електронских комуникација који омогућавају јединствену и једноставну повратну спрегу изузетно бројне публице и медија, својеврсно брисање граница између корисника и извора информација. Отварање могућности да публика активно учествује у програмирању садржаја, да њиме манипулише, али и да креира сопствене програме – редефинише односе уредник-продуцент-прималац садржаја, стварајући од корисника истовремено и аутора програма – видимо као посебно значајне имајући у виду парадигму партиципативности која је у фокусу овог поглавља дисертације.

Настанак и развој партиципативних медија, који су засновани на информационо-комуникационим технологијама, омогућио је корисницима да од конзумента информација брже и лакше постану њихови ствараоци и да се, превазилазећи географске и временске границе, повежу са корисницима широм света Ова тема (партиципативни, односно друштвени медији, прим. аут.) је детаљније разматрана у одељку „Библиотека и ИКТ: могућности и изазови”, док ће овде само кратко, ради бољег разумевања медијског контекста, бити указано на значење у коме се овај појам користи у дисертацији и на његове основне карактеристике.

¹²³ Henry Jenkins i dr., *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21 century*, 2009, 4, https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/titles/free_download/9780262513623_Confronting_the_Challenges.pdf (preuzeto 18. 10. 2013).

Под партиципативним медијима у дисертацији подразумевамо све медије који, уз примену различитих софтверских алата, подржавају и омогућавају активну партиципацију мањег или већег круга корисника у оквиру: блогова, вики платформи, таговања, онлајн друштвеног умрежавања и генерисања и дељења различитих садржаја итд. Већина корисника може путем глобалне мреже да емитује или објави садржај који ће бити доступан великом броју људи а истовремено може да прима и прати садржаје такође великог броја корисника. Веома је важно да имамо у виду да се технолошка инфраструктура партиципативних медија континуирано развија, те је значајно да пратимо ове трендове и допуњавамо своја знања из области информационе и дигиталне писмености, јер што више људи буде знало адекватно да користи партиципативне медије за различите сврхе већа је вероватноћа да ће инфосфера у будућности бити простор који ће још више подстицати и омогућавати партиципативност. Партиципативни медији се међусобно разликују али имају и одређене заједничке карактеристике: социолошке, економске и техничке, те у извесном смислу можемо да их посматрамо као друштвене медије чија се снага заснива на активном учествовању великог броја људи, на њиховом повезивању и умрежавању, на омогућавању ширег, јефтинијег и бржег дељења информација и координације активности.

Ана Мартиноли синтагмом партиципативни медији обувата: блогове, таговање, дељење аудио и видео садржаја, MeshUp, вики, RSS, подкаст, виртуелне заједнице итд. и наводи да смо данас сведоци јачања културе „... која подстиче ангажман, партиципацију, развијање. Томе доприноси значајан заокрет од традиционалних, линеарних медија ка интерактивним медијима, каналима или дигиталним платформама”.¹²⁴ Партиципација имплицира виши степен укључености јавности у процес продукције, али и управљање и планирање комуникационих система, како добро увиђа Мариноли, и сматра да због своје друштвене улоге медији морају бити значајан чинилац расправе о партиципацији, могу је подстицати или на адекватан начин укључити људе који нису професионалци у медијски посредовану продукцију значења.

¹²⁴ Ana Martinoli, „Publika i medijski multitasking - podeljena pažnja u eri multiplatformnosti”, *CM:Communication Management Quarterly: Časopis za upravljanje komuniciranjem* 28 (2013), 46.

Нико Карпентиер тврди, и ова тврдња је значајна за критички приступ предмету дисертације, да се превише обраћа пажња на нове медије и њихов партиципативни потенцијал, а да се културолошки и партиципативни потенцијал традиционалних медија – радија, штампе и телевизије, запоставља и потцењује.¹²⁵ Аутор сматра да је овакав приступ технолошко-детерминистички, јер се темељи на идеји да специфичне медијске технологије саме по себи имају већи потенцијал за партиципативност. Карпентиер тврди сасвим супротно – да потенцијал савремених медијских технологија зависи од начина на који се медији користе и да партиципативни потенцијал медија у савременом технолошком контексту најчешће зависи од односа моћи професионалне медијске елите и непрофесионалаца који су укључени, а не само од информационо-комуникационих технологија.

Тврдњу о односу моћи не можемо да прихватимо као сасвим тачну, јер се тај однос у приличној мери променио и мења се и даље, и мишљења смо да су управо информационо-комуникационе технологије омогућиле да и непрофесионалци, како их овај истраживач назива, прилично једноставно и сасвим бесплатно савладају различите начине коришћења медија. На YouTube каналу постоји одговор на већину питања која почињу са: „Како да ...?“, односно видео записи у којима се објашњава како да обавимо одређене задатке и то, углавном, управо од стране професионалних новинара.

Сматрамо, након реализованих истраживања и увида у обимну литературу, да је неопходно да се додатно истражи и јавности презентује креативан и културолошки потенцијал нових медија за пословање, напредак и развој институција културе, конкретно библиотека. Остваривање партиципативног потенцијала, како традиционалних, тако и нових медија у области културе, зависи од много фактора: друштвено-политичког контекста којим се подржава или, напротив, запоставља и не користи овај потенцијал, економских и технолошких фактора који омогућавају партиципативност различитог квалитета, обима и резултата, од знања и мотивисаности

¹²⁵ Nico Carpentier i dr., „Theoretical frameworks for participatory media”, Introduction, Tartu University Press, 2007, https://www.academia.edu/272174/Theoretical_Frameworks_for_Participatory_Media (preuzeto 19. 03. 2012), 111.

културних радника који треба да планирају и реализују партиципативне пројекте, од корисника и публике која треба да учествује и партиципира, тј. од њихове обучености, информисаности, креативности итд. Дакле, присуство и коришћење нових медија утиче на облике партиципације, али није њен једини услов, нити је коришћење нових технологија само по себи довољно, иако нас оснажује за партиципацију.

Значајне су и напомене које, имајући у виду процесе корених промена кроз које масовни медији данас пролазе, даје Чарли Гир, који критички разматра партиципативне концепте у овом контексту. Гир, наиме, сматра да је погрешно веровати да, на пример, повећање могућности учешћа гледалаца или слушалаца представља неку врсту нове партиципативне демократизације медија, те да је подстицање аудиторацијума да се укључи у медијску продукцију само привидно и да су медији и даље посвећени преношењу сопствених порука у јавност. Са овим тврдњама се делимично можемо сложити, јер сматрамо да су медији увек, а не само данас, највише посвећени преношењу сопствених порука, јер је то њихова основна мисија и активност која их у највећој мери дефинише. Са друге стране, јавност, захваљујући пре свега ИКТ и мобилним технологијама, по први пут може да генерише различите мултимедијалне садржаје и шаље их уредништву масовних медија. Иако и традиционални медији, попут РТС-а или Би-Би-Си-ја (ВВС), имају рубрике намењене грађанима, данас имамо и све више независних онлајн медија који овако генерисан садржај објављују и дистрибуирају¹²⁶.

У савременом технолошком окружењу медије користимо на другачије начине него што смо то чинили пре само неколико година: убрзан развој информационо-комуникационих технологија утиче на број и разноврсност медија који су нам данас доступни, као и на количину информација и садржаја које путем различитих комуникационих канала примамо. За разумевање савременог медијског контекста значајно је и разумевање феномена подељене пажње, односно истовременог коришћења више медија, стога у овом делу одељка дајемо неколико основних напомена о мултитаскингу. Указујемо пре свега на тумачење Мануела Кастелса који дискутује

¹²⁶ <http://lupiga.com/>; <http://www.juznevesti.com/>; <http://www.njuz.net/>

результате истраживања које је спроведено 2007. године у Каталонији у намери да се испита нови образац односа према медијима, кроз фокус групе од 704 особе које су посматране, уз њихов пристанак, у периоду од неколико месеци¹²⁷. Припадници ове групе имају 18-30 година, на интернету су у просеку четири сата дневно. Резултати су показали да је то време испреплетано са временом које проводе гледајући телевизију, да комуницирају током читавог дана различитим средствима и да је заправо мултитаскинг, односно истовремено праћење више различитих медија – норма, како закључује Кастелс, а не изузетак. Дакле, испитаници истовремено гледају телевизију, слушају музику или шаљу поруке путем мобилних телефона, на интернету су, играју видео игре и сл.

И Ана Мартиноли уочава трендове који су све присутнији у навикама публице: веза са медијима је све дубља и подразумева емоционално инвестирање, све је присутнији феномен „подељене пажње” – истовремена употреба више медија. „Медијски мултитаскинг је директна последица дигитализације медијских садржаја, јачања партиципаторне културе, могућности да интерактивно комуницирамо, да будемо активни... присуствујемо стварању једне нове врсте публице, публице која жели да буде укључена, али јој је потребан повод за то – она мора бити мотивисана, подстакнута, провоцирана.”¹²⁸ Ауторка тврди и да је потреба потрошача све већа за уређајима који омогућавају истовремено интернет конекцију, разговор, слање електронске поште и порука, видео размену итд.

У овом контексту наводимо и резултате истраживања које је спроведено 2012. године у САД, у оквиру кога су прикупљени и анализирани подаци о томе које мобилне уређаје и на које начине користи заједница (студенти, особље, пријатељи библиотеке итд.) Хантер колеџа у Њујорку (Hunter College). Циљ истраживања био је да се добијени подаци и информације искористе, односно узму у обзир приликом дизајнирања мобилног веб-сајта библиотеке, окренутог кориснику. Један од занимљивих закључака

¹²⁷ Manuel Kastels, *Моћ комуникација* (Београд: Clio, 2014), 169 - 170.

¹²⁸ Ana Martinoli, „Publika i medijski multitasking - podeljena pažnja u eri multiplatformnosti”, *CM: Communication Management Quarterly: Časopis za upravljanje komuniciranjem* 28 (2013), 42.

до којих су истраживачи дошли је да учесници у истраживању радије користе паметне телефоне и код куће (63.7 %), где имају приступ и десктоп рачунару (који поседује 56.6% испитаника) или лаптопу (који поседује 90.8%), да то чине често и у готово свим аспектима друштвеног живота – што указује на изузетно велику популарност у коришћењу интернета на мобилним уређајима (паметни телефони, таблети и сл.) у свакодневnoj употреби, а број посета веб-сајту, путем ових уређаја, удвостручио се у односу на претходну, 2011. годину.¹²⁹ Према подацима добијеним у истраживању, нешто више од 20% испитаника поседује таблет рачунар, али близу 38% планира да набави овај мобилни уређај, што се подудара са подацима који говоре да се број посета сајту са таблет уређаја удвостручио у 2012. години, у односу на претходну годину. Ови статистички подаци говоре да се мења природа приступа садржајима на мрежи и указује на неопходност прилагођавања овим тенденцијама. Такође, студија је указала да 58.2% корисника жели да добија поруке са информацијама на мобилни телефон, да им је потребно да се лако крећу кроз садржај сајта и базу података библиотеке, да желе могућност да овим путем резервишу књиге и приступе е-књигама, као и на чињеницу да се мобилни уређаји све више користе за образовне сврхе. Уз рачунаре, данас су све присутнији и таблети и мобилни телефони као уређаји које публика истовремено користи и овај велики пораст ствара нације мултитаскера (multitaskers) и претвара дневне собе наших бака и дека и родитеља у дигитална медијска средишта.¹³⁰

Експанзија мобилних уређаја у последњој деценији¹³¹ – мобилних телефона, таблета, ајпеда, паметних телефона, електронских читача попут Kindl-а итд, довела је до значајних промена у приступу и начину коришћења интернета као медија. Десктоп рачунаре полако су заменили лаптопови, а сада лаптопове полако замењују мањи мобилни уређаји који нам омогућавају да практично увек будемо онлајн, да конзумирамо и генеришемо садржај на било ком месту, не само код куће или у канцеларији, да обављамо, како смо видели, више задатака истовремено. Састанак или час на коме се, за

¹²⁹ Andre Becker i dr., „Developing and completing a library mobile technology survey to create a user - centered mobile presence”, *Library Hi Tech*, Vol. 31 Iss 4, (2013): 693 - 695.

¹³⁰<http://stakeholders.ofcom.org.uk/market-data-research/market-data/communications-market-reports/cmr13/>, (pristupljeno 12. 12. 2014).

¹³¹ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx> (pristupljeno 12. 12. 2014).

сада кришом, гледају вести и поруке које стижу на наше мини уређаје, паралелно конзумирање садржаја на различитим медијима – телефону, телевизору и таблети, данас су све чешће појаве, односно, како закључује Шери Теркл, уз технологије чак и најобичнији телефонски позив доводи савременог човека у „... свет сталног парцијалног посвећивања пажње...”¹³². Ова ауторка наглашава да се веома брзо циркулисање усталило као доживљај константног „саприсуства” у свету константне комуникације: „Наши разговори лицем у лице рутински су прекидани позивима и порукама које пристижу. У свету папирне поште било је неприхватљиво да колега чита своја писма током састанка.”¹³³ Ову нову врсту времена ауторка одређује као време подељене пажње, критички се односи према описаном контексту и сматра да смо пребрзо постали спремни да славимо непрестано присуство технологије и да мултитаскинг сматрамо врлином, иако су многи предавачи уочили да студенти који држе отворене лаптопове на часу не постижу тако добре резултате као они који то не чине, већ само прате наставу.

Јасно је да је посматрано из угла теме дисертације, мултитаскинг веома важан феномен, јер описује карактеристике нових навика и потреба савремених корисника, указује на начине на које корисници примају и генеришу садржај и тако нам даје драгоцене податке који су значајни за планирање и реализовање партиципативних пројеката у култури. Кључне промене у навикама и потребама савремене публике, њен стваралачки потенцијал и концепт креативне публике, тема су наредног одељка „Публика или корисник: од посматрача према сараднику?”

Медијска култура и писменост

Када разматрамо партиципативне медије и парадигму партиципативности још једна од веома важних тема је и медијска писменост. Медијску писменост одређујемо као способност читања, разумевања и критичког приступа медијским садржајима и

¹³² Šeri Terkl, *Sami zajedno* (Beograd: Clio, 2011), 226.

¹³³ Ibid, 226 - 227.

масовним медијима, способност критичког и информисаног разумевања природе, технике и утицаја медија. Под овим појмом се, у добу информационог друштва, све чешће подразумева и дигитална писменост, као и способност стварања медијских порука. Увиђајући да је медијски појам вишеструк и са бројним занимљивим аспектима, Џејмс Потер (James Potter) медијску културу дефинише као „... скуп гледишта које у коришћењу медија активно примењујемо да бисмо протумачили значење порука које примамо”.¹³⁴

У тумачењу Дагласа Келнера (Douglas Kelner), медијска култура састоји се од радио система, носача звука, филмова, штампаних и тв медија, и заснива се на представама. Келнер тврди да медијска култура „... учествује у обликовању доминантних схватања о свету и највишим вредностима; Она дефинише шта се сматра добрим или лошим, позитивним или негативним, моралним или злим. Приче и слике у медијима приказују симболе, митове и изворе који за већину људи, у већем делу света, данас чине општу културу... Медијска култура је истовремено и култура високе технологије, која примењује најсавременија технолошка достигнућа”¹³⁵. Овај аутор сматра да медијска култура пружа основу за стварање идентитета и производи нове облике глобалне културе, намењена је широком аудиторјуму и усмерена искључиво на актуелна питања.

Сагласни са ставом да је неопходно образовање и стицање нових вештина ради потпунијег учествовања у продукцији културе, не сматрамо да медијску културу треба ограничити на питања која су актуелна, нити да су, како овај аутор тврди, производи медијске културе само робни артикли који треба да привуку приватни профит створен у огромним корпорацијама. Тема медијске културе и медијске писмености је значајна за предмет дисертације, јер сматрамо да управо медијско образовање, као шири појам који укључује писменост и културу, представља полазну основу за креативно и критичко присуство на глобалној мрежи, основу и подстицај за генерисање креативног садржаја, односно предуслов да се у култури и медијима креативно партиципира. У овом контексту, како смо навели у одељку „Разумевање информационог друштва”, као

¹³⁴ Džejms Potter, *Medijska pismenost*, (Beograd: Clio, 2011), 47.

¹³⁵ Douglas Kelner, *Medijska kultura*, (Beograd: Clio, 2004), 5 - 6.

посебно значајне видимо напоре да се медијска култура и медијска и информациона писменост уведу у све нивое образовања, што је утврђено и Унесковом декларацијом из 1982. године, а за чим постоји и очигледна друштвена потреба проистекла, пре свега, из убрзаног технолошког и информационог развоја. Едукацију би требало да спроводе научници и научнице, који су претходно детаљно, кроз истраживачки али и практичан рад, упознати са природом и утицајем медијског дискурса. Информациона, дигитална и медијска писменост данас се сматрају темељем развоја информационог друштва, научно-истраживачке делатности и грађанског активизма, те постоји перманентна друштвена потреба за континуираним образовањем и подизањем нивоа информационе, дигиталне и медијске писмености и културе. Медијско образовање данас укључује и један напреднији приступ, односно укључује стицање способности да посматрамо медијске садржаје из угла медијских продуцената, те да покушамо да разумемо зашто нам се шаљу одређене поруке, коме се и на које начине „обраћају” и сл. Вештине писмености за 21. век видимо као скуп вештина које нам омогућавају партиципацију у култури и заједницама које настају у информационом друштву.

Дакле, доступност и једноставност употребе медијских алатки у информационом друштву отвара бројне могућности за креативно учествовање публике и генерисање медијског садржаја. Са друге стране, партиципативне праксе зависе од бројних фактора, те се учествовање не подразумева само по себи, као последица медијско-технолошког напретка, већ је пракса коју је потребно неговати, подстицати и за њу се адекватно припремати. Могућност да се укључимо и ангажујемо у медијској и технолошкој сфери, на интензиван и аутономан начин, видимо као позитиван аспект описаних промена. Супротно концепту о „беспомоћној публици” којом управљају медији, сматрамо да публика прихвата и користи нове могућности које нуде медији да изрази своје склоности. Ипак, ради бољег разумевања медијског контекста, који је важан за наше укупно разумевање тема које разматрамо у дисертацији, неопходно је да континуирано критички преиспитујемо и негативне трендове и изазове као што су: криза кредибилитета у медијима, недовољна транспарентност и непоштовање демократских принципа, прекомерна комерцијализација и таблоидизација, одступање од професионалних стандарда итд.

Савремени човек је углавном у великој мери окружен медијима, стога можемо да кажемо да живимо у/на/са медијима, те да на изванредан начин и сами постајемо – медији. Или како веома добро указује Далибор Петровић, критички тумачећи медијски посредовано друштво и тврдећи да су онлајн платформе за друштвено умрежавање заправо финални производ медијског терора над људима: „Медији су свуда око нас. Они су нас научили да се ништа не сме пропустити сећању и неизбежном заборавау ... и само оно што је приказано постаје истинито, док све остало заувек нестаје у медијском мраку. У страху од заборава ми махнито бележимо сваки делић наших живота.”¹³⁶

У одељку „Савремени медијски контекст” наведене су неке од кључних карактеристика савременог медијског контекста, које су значајне за предмет дисертације и назначен утицај нових технологија на медије, описани су појмови и процеси које сматрамо важним за тему дисертације: медији, конвергенција медија, нови и партиципативни медији, мултитаскинг. У тумачењу медија указано је на идеје М. Маклуана према којој је медиј – порука, као и на тумачење Д. Таловића, према коме медији могу најопштије да се одреде као посредници у преносу поруке. Појам медија у дисертацији се користи у следећем значењу: медиј је канал којим порука путује од пошиљаоца ка примаоцу и учесник у продуковању значења поруке. Континуирана трансформација медија сматра се једном од суштинских карактеристика медија у дигиталном добу (Р. Фидлер, А. Бригс, П. Кобли).

У овом одељку указано је и на чињеницу да технолошки напредак и развој дигиталних медија радикално мењају доступност и једноставност употребе медија и на могућност да конзументи све више постају и креатори садржаја који своју поруку могу да пошаљу потенцијално изузетно великом броју људи, да мењају медијски простор, као и начине на које мислимо, планирамо, реализујемо и дистрибуирамо медијске садржаје. Медије који омогућавају учешће корисника и отварају могућности за неговање и развој партиципативне културе одређујемо као партиципативне медије, те је у овом одељку указано на разматрања А. Мартиноли и Н. Карпентиера о овој теми.

¹³⁶ Dalibor Petrović, *Društvenost u doba interneta* (Novi Sad: Akademska knjiga, 2013), 168.

Под појмом партиципативни медији у дисертацији подразумевамо медије који, уз примену различитих софтверских алата, подржавају и омогућавају активну партиципацију мањег или већег круга корисника у оквиру блогова, вики платформи, друштвених медија, онлајн платформи за друштвено умрежавање итд.

У овом одељку указано је и на конвергенцију медија, процес који, како је наведено, резултира у пролиферацији канала за комуницирање, продукцију и дистрибуцију медијских садржаја. Појам нових медија назначен је, пре свега, кроз тумачења Л. Мановича, О. Јекнића, Д. Вуксановић, уз указивање на резултате истраживања „Живот и учење са новим медијима”. Феномен медијског мултитаскинга презентован је у тумачењу М. Кастелса, А. Мартиноли и свеобухватног истраживања које је спроведено 2012. године у САД. У завршним разматрањима у одељку „Савремени медијски контекст” посвећена је пажња медијској писмености и указано је на идеје Ц. Потера и Д. Келнера, као и на значај писмености за 21. век коју видимо као скуп вештина које омогућавају партиципацију у култури и заједницама које настају у информационом друштву. У наредном одељку дисертације „Публика или корисник: од посматрача ка сараднику”, у оквиру овако описаног медијског контекста, разматра се место и улога савремене публике, односно корисника.

3.3. Публика или корисник: од посматрача ка сараднику?

Након описивања и кратког увида у савремени медијски контекст, у одељку „Публика и корисник: од посматрача према сараднику?” у нашем фокусу је публика и промене у односу публике према процесима конзумирања и стварања садржаја, пре свега оне промене које су настале под утицајем информационо-комуникационих технологија. У уводном делу дајемо основне напомене о појму публике, а потом разматрамо промене у потребама, навикама и активностима савремене публике у контексту информационог друштва, имајући у виду традиционално разумевање улоге публике и корисника које је пре свега упућивало на њихову нешто пасивнију улогу – улогу конзумента и прималаца у процесу стварања информација.

Идеја о публици која има активнију улогу (концепт „активне пулике”) није нова, како ће бити показано, али су примена информационо-комуникационих технологија и коришћење глобалне рачунарске мреже, знатно утицали на активнију улогу публике и на начине на које разумемо и видимо савремену публику. Данас су корисницима доступни најразличитији садржаји на интернету и омогућена им је комуникација у Веб 2.0 окружењу са потенцијално неограниченим бројем корисника (институција, појединаца, група итд.) у реалном времену и без обзира колико су географски и просторно удаљени једни од других. Такође, корисник има могућност да генерише и дистрибуира садржаје, или да буде сарадник у овим процесима на прилично једноставан и приступачан начин. У овом одељку стога указујемо на кључне промене у навикама и потребама савремене публике, на концепт креативне публике и на одређене ризике и негативне последице које прате ове процесе. У уводном делу овог одељка дајемо основне напомене о појму публике¹³⁷ ради бољег разумевања појма у контексту анализе дисертације.

¹³⁷ Појам публике користимо у значењу: мања или већа група људи која одређене садржаје конзумира (путем различитих медија их гледа, чита, слуша), учитава у њих своја значења, може да учествује и да свој

Иако се реч „публика” често користи у свакодневној комуникацији, овај појам представља комплексан и апстрактан концепт који не упућује на хомогену групу која може једноставно да се идентификује, наводи Фатимах Аван (Fatimah Awan) и истиче да се у оквиру свакодневног дискурса реч публика уобичајено користи иако је овај термин прилично апстрактан и установљавање његове коначне дефиниције ствара бројне концептуалне потешкоће у социолошким истраживањима¹³⁸. Ако публику посматрамо као примаоца поруке, што она свакако и јесте, онда у обзир треба да узмемо и комплексан процес у коме прималац конструише значење за себе.

Џон Фиске (John Fiske), у Авановом тумачењу, одлучно одбија идеје о потцењивању капацитета публике и сматра да је и само тумачење одређеног садржаја, односно текста – активан чин, те се снажно залаже за појам „активна публика”. Аван указује да Фиске не прихвата виђење публике као „маса”, већ је види као појам у коме је уважено социјално позиционирање појединца, не поричући присутност силе идеологије у друштву. Фиске верује да су текстови полисемични по својој природи, отворени за бројне интерпретације, те публику види као „семиотичку герилу”, тврдећи да су конзументи ангажовани у „семиотичком герилском рату” у коме усвајају и „цепају” постојеће текстове и читавају сопствена значења. Овај аутор чак види текст као својеврсно „подручје борбе” између значења која је тексту наменио продуцент (аутор) и значења које му приписује конзумент (читалац). Овом формулацијом он заправо тврди да конзументи стварају сопствену поп културу, односно да постају продуценти.

Јелена Клеут тврди да је са радовима Џона Фиска културолошко-критички приступ кренуо путем признавања сваког „тумачења” као чина активирања публике која садржаје масовних медија види само као „семиотички ресурс” у контрахегемонској

допринос (у различитој форми, обиму и квалитету); појам корисник (user) користимо у значењу које има у области рачунарства, односно у информационо-комуникационом контексту и односи се на кориснике (без обзира на ниво знања) компјутера, инернета и ИКТ који, у Веб 2.0 окружењу, које омогућава интерактивну двосмерну комуникацију, од релативно пасивног примаоца садржаја може да постане активан учесник у његовом креирању.

¹³⁸ F. Awan, „Understanding Audiences”, (Chapter 3, Part of full PhD Thesis, 2008), 46 - 47. <http://www.artlab.org.uk/fatimah-awan-04.pdf> ((pristupljeno 09. 03. 2013).

борби¹³⁹. Ауторка се такође бави и појмом активне публике у контексту масовних медија, комуникација и новинарства, и наводи да овај појам „... припада рецепцијским теоријама о масовном комуницирању и у најширем одређењу користи се да означи све оно што припадници масовне публике „раде” са мас-медијским порукама”¹⁴⁰, те настоји да проблематизује овакав приступ у поменутом контексту.

Милена Драгићевић Шешпић и Бранимир Стојковић разматрају разноврсност и јачину културних потреба и интересовања према којима се људи окупљају и удружују и на тај начин стварају различите врсте публике¹⁴¹, те имајући у виду да је за тему дисертације посебно важан партиципативни и културолошки аспект ове теме, наводимо одређење публике коју аутори дефинишу као „акциону публику”, која чвршћим облицима повезивања настаје унутар дифузне публике. Драгићевић-Шешпић и Стојковић сматрају да је ова врста публике веома значајна, посебно са становишта културних институција, јер представља сигурну публику или поборнике њихових активности, пружа више сигурности у пословању и промоцији жељених креативних вредности, пружа подршку различитим културним и грађанским иницијативама, те омогућава стварање различитих облика цивилног друштва, учествовање у бројним активностима и управљање њима, итд.

Зорица Томић публику види на следећи начин: „... у најопштијем смислу, сходно првим комуниколошким радовима, ова реч означава примаоце порука, без обзира да ли се ради о читаоцима, гледаоцима или слушаоцима, независно од природе медија преко којих се одвија комуникацијски процес, као и од садржаја порука”¹⁴². Ауторка увиђа и наглашава да су се природа и структура публике мењале кроз векове и данашња модерна публика има другачије обичаје и очекивања у односу на античку публику на пример.

¹³⁹ Jelena Kleut, „Aktivna publika i novinarstvo”, (Zbornik radova: Mesto i značaj medijskih studija za međuregionalnu saradnju, Filozofski fakultet, Novi Sad, 2010), 50.

¹⁴⁰ Ibid, 47.

¹⁴¹ Milena D. Šešić i Branimir Stojković, *Kultura - menadžment, animacija, marketing* (Beograd: Clio, 2011), 27.

¹⁴² Zorica Tomić, *Komunikologija* (Beograd: Filološki fakultet, Čigoja štampa, 2000), 129.

Појам публика се, дакле, користи у различитим областима и са различитим значењима. У најширем одређењу користи се да означи мању или већу групу људи која одређене садржаје конзумира, учитава у њих своја значења, може да учествује и да одређени допринос овим садржајима. Постоје различите врсте публице и њене веома бројне класификације. Из наведених радова видимо да је и 80-их година публика сматрана дистанцираном, расутом, да је била одређена у односу на електронски посредоване поруке и тумачена у односу на степен активности. Одређени број истраживача публику више види као конзументе, док други, попут Фиска, сматрају да конзументи постају продуценти. Дакле, идеја о активној публици и њеним преображајима није нова, односно не можемо је искључиво доводити у везу са информационо-комуникационим технологијама и широким, комерцијалном употребом интернета, која је почела средином 90-их година. Али могућности које публика данас има у Веб 2.0 окружењу – да у интерактивној двосмерној комуникацији од релативно пасивног примаоца садржаја постане активан учесник у његовом креирању – различите су по карактеру, обиму, разноврсности и доступности у односу на период пре настанка друге генерације веба.

Публика-корисник у ИКТ контексту

„Далеко од тога да буду само потрошачи, данашњи корисници веба активно долају садржај, персонализују веб простор и креирају структуре које проналажење информација чине лакшим него икада пре”¹⁴³

По чему се разликују могућности и активности које публика данас има у Веб 2.0 окружењу у односу на претходне периоде? По много чему. Пре свега по свом карактеру, обиму, разноврсности и доступности. Односно, како тврди Лоренс Лесиг - „... за разлику од било које једностране технологије интернет омогућава размену створених

¹⁴³ Michael E. Casey i Laura C. Savastinuk , *Library 2.0, A guide to Participatory Library Service*, (Medford, New jersey: Information Today, Inc, 2007), 59.

дела са великим бројем људи, практично говорећи истог тренутка. Ово је новина у нашој традицији – не само то да се култура може записати механичким путем, и очигледно не само тако што ће се одређени догађај посматрати критички, већ да се овај спојени запис слика, звука и коментара, може нашироко дистрибуирати практично истог трена”¹⁴⁴ Корисничке активности се одвијају у интерактивној и двосмерној комуникацији, нису временски или географски ограничене. Информације и садржај који корисници креирају могу да се у реалном времену размењују са потенцијално неограниченим, милионским бројем других корисника, који могу бити хиљадама километара удаљени од нас.

Дакле, Веб 2.0 и мобилне технологије¹⁴⁵ данашњим просечним корисницима омогућавају: велики обим повезивања (умреженост), ступање у онлајн дијалог и дискусију, разговоре уживо (групе или појединачне), вишесмерну комуникацију и специфичне сарадничке односе, стварање и размену веома различитог садржаја: текстова, фотографија, видео и аудио записа и сл. Мобилни телефон са камером и интернет конекцијом кориснику омогућава да постане извештач са концерта, утакмице

¹⁴⁴ Lorens Lesig, *Slobodna kultura* (Beograd: Službeni glasnik, 2006), 52.

¹⁴⁵ Под појмом мобилне технологије подразумевамо технологије и уређаје који су засновани на мобилности, које можемо да користимо када смо мобилни, односно крећемо се кроз одређени физички или виртуелни простор, будући да енглеска реч мобилност може да се употребљава и за означавање кретања. С обзиром на савремене технолошке трендове у оквиру којих расте употреба мобилних уређаја и технологије (телефона, таблета итд.) за приступ глобалној рачунарској мрежи, овде кратко указујемо и на основне карактеристике појма „мобилни веб”. Мобилни веб се дефинише на различите начине, а ми се у дисертацији ослањамо на дефиницију „Веб конзорцијума” у којој се, пре свега, наводи да се термин мобилни веб често употребљава и да је тако прекомерна и понекад неадекватна употреба довела до губљења значења.¹⁴⁵ Мобилни веб је заправо веб коме корисници могу да приступе са било ког уређаја и локације. Тренд који у оквиру технолошког развоја можемо да пратимо указује да постоји тенденција да се информације и сервис учине доступним што ширем кругу корисника, без обзира на уређај или опрему коју имају. Веб конзорцијум овакво окружење назива „један веб” (one web). Дакле, последњих година приступ интернету путем мобилних телефона је у све већем порасту, услед бројних фактора: технолошког побољшања ових уређаја, бржег преноса података, нижих трошкова набавке мобилних уређаја и повезивања на интернет итд. У складу са описаним трендовима у савременом технолошком контексту континуирано се развијају и мобилне веб алатке (mobile web tools): геолокацијске алатке, QR (quick response) кодови, софтвери за прилагођавање веб сајтова мобилним уређајима, проширена реалност (augmented reality), RFID (Radio Frequency Identification) - бечично коришћење електромагнетног поља за пренос података, само су неке од њих. Значајно је да напоменемо, јер су у фокусу дисертације институције културе и библиотеке које, на жалост, традиционално имају прилично скромне буџете, да трошкови развоја мобилних веб сајтова могу да буду минимални јер, уз комерцијалне, постоји и велики број бесплатних алатки које не захтевају напредно технолошко образовање да би се користиле. (извор:http://www.w3.org/wiki/Introduction_to_mobile_web)

или са места на која ни професионалне ТВ екипе не могу да стигну (елементарне непогоде, оружани сукоби итд.). Снимљени материјал може да се архивира и дистрибуира путем бројних онлајн платформи, сајтова и мрежа, у персонализованом веб простору. Набројане могућности, и ову чињеницу сматрамо посебно важном, нису ограничене ни степеном корисничког знања ни његових ИТ вештина, јер су изузетно бројни (бесплатни) едукативни материјали на различитим језицима и у различитим формама (видео, текст, аудио, фотографија, мултимедија) доступни за преузимање на глобалној рачунарској мрежи.

Коришћење садржаја креираног од стране корисника убрзано расте¹⁴⁶, делимично и због чињенице да прилично јефтино, наводи Џон Крум (John Krumm). Уз ову погодност, важно је да нагласимо да данас и корисник који је почетник на интернету може да „... ствара репозиторијуме знања на вики платформама, развија библиографије путем сајтова за друштвено означавање, гради историјске и културне колекције коришћењем медијских апликација за дељење и формира односе са истомисљеницима у социјално умреженим заједницама. Данашња интернет публика еволуирала је и постала култура стваралаца”¹⁴⁷. Публика данас може и има право да редистрибуира институционални садржај и да га допуњава, не само да га посматра и конзумира. Савремена публика има могућности да се креативно изрази самостално или путем реакције на садржаје медије које конзумира. Наравно, нове могућности имају и својих ограничења и недостатака на које је кратко указујно на крају овог одељка.

Развој информационих технологија омогућио је стварање друге генерације веба, односно веб сервиса који су окренути корисницима и који омогућавају персонализовање дигиталног садржаја и његово прилагођавање индивидуалним корисничким потребама.

¹⁴⁶ John Krumm i dr., „User generated content”, 2008, 10:

<https://www.computer.org/csdl/mags/pc/2008/04/mpc2008040010.pdf>, (preuzeto 15.07. 2014). Напомена: Џон Крум под садржајем генерисаним од стране корисника подразумева информације, податке или медије које корисници добровољно постављају на веб. Термини који су у употреби и којима се означава садржај који су корисници произвели у савременом технолошком окружењу су: садржај генерисан од стране корисника (User Generated Content, UGC), садржај креиран од стране корисника (User Created Content, UCC) итд.

¹⁴⁷ Ellissa Kroski, „ The social tool of web 2.0: opportunities for academic libraries”, *Choice*, Vol.44 No.12, 2007.,7: http://eprints.rclis.org/3852/1/web_2.0.pdf (pristupljeno 26. 07. 2014).

Корисници су фокусирани на стварање новог садржаја или уређивање старог и при том не морају нужно да буду свесни технологија које им то омогућавају и начина на које ове технологије функционишу.

Лев Манович тврди да корисник постаје коаутор дела захваљујући новим медијима који су интерактивни, за разлику од старих, где је редослед представљања био непроменљив, те може да „... ступа у међудејство са медијским стварима ... да бира који ће елемент приказати, или коју ће путању следити, стварајући тако сваки пут јединствено дело”¹⁴⁸. Овим аутор заправо указује и на значајну комуникацијску димензију и тврди да су сва класична дела (визуелне уметности, позориште, сликарство итд.), а савремена још више, вишеструко интерактивна, јер захтевају од корисника да допуни детаље или делове који недостају.

Ствараоци садржаја данас нису ангажовани на традиционалан начин, односно како формулише Аксел Брунс (Axel Bruns): „... укључени су у продукцију која представља колаборативно и континуирано грађење и ширење постојећег садржаја у потрази за даљим побољшањем”¹⁴⁹. Брунс наводи четири кључне карактеристике новог начина продукције:

1. широко дистрибуирано генерисање садржаја од стране широке заједнице учесника;
2. флуидно кретање продуцентата садржаја и преплитање улога: вођа, учесник, корисник садржаја, аматер, професионалац итд.;
3. генерисани артефакти нису више производи у традиционалном смислу те речи - увек су незавршени и континуирано се развијају;
4. производња садржаја је заснована на режимима ангажовања који су засновани више на принципу заслуге него на принципу власништва, те често користе копирајт (copyright) системе који признају ауторство и не допуштају неауторизовану комерцијалну употребу, али омогућавају даљу сарадњу на побољшању и развоју садржаја;

¹⁴⁸ Lev Manović, *Jezik novih medija* (Beograd: Clio, 2015), 91.

¹⁴⁹ Axel Bruns, „Producers: Towards a Broader Framework for User-Led-Content Creation”, *Proceedings Creativity & Cognition*, 2007, <http://eprints.qut.edu.au/6623/1/6623.pdf> (pristupljeno 30. 04. 2010).

За тему која је у фокусу овог поглавља дисертације – парадигму партиципативности, посебно је значајна чињеница да су, како је указано, технологије и развој веба радикално променили контекст, могућности, обим и карактер партиципативних пракси у различитим областима. У окружењу које омогућава учествовање, сарадњу и интерактивност – позиција, жеље и могућности публике се такође убрзано мењају. Ови обрасци понашања потичу из Веб 2.0 окружења и резултат су промена у корисничким очекивањима и навикама у глобалним размерама, те савремени корисници данас очекују садржај, окружење и платформе које су персонализоване¹⁵⁰.

Потребно је да нагласимо да појам активне публике претходи савременом разумевању конвергенције медија у Веб 2.0 окружењу и постоји обимна литература која на то указује, како сматра и Елизабет Бирд¹⁵¹, те наглашава да се о новом концепту активне, партиципативне публике дискутује не само у академској литератури већ, ако не и више, у популарној штампи и на тржишту књига. Кулминација оваквог тока уследила је у 2006. години, наводи ауторка, када је на насловној страни магазина „Тајм” (Time) писало: Ко је личност године?: „Ти”. Ова лична заменица се односила на кориснике интернета, а признање је додељено поводом растућег утицаја кориснички креираног садржаја који допуњава и чини богатијом глобалну базу података и утиче на традиционалан однос моћи у медијима. Ова ауторка сматра да је већина истраживача става да је успон и ширење дигиталних медија и Веб 2.0 окружења темељно променила свакодневну интеракцију коју људи имају са медијима, те је сагласна са тврдњама да су медији засновани на вебу омогућили да се комуникација генерисана од стране публике одвија у много различитих праваца и дали људима могућност да се прикључе овом процесу као продуценти. Ипак, треба имати у виду да људи углавном нису продуценти, односно произвођачи садржаја у буквалном значењу те речи, те Бирд тврди да је неопходно да спроведемо много комплекснију анализу корисничких пракси која ће узети у обзир широк спектар онлајн партиципације и чињеницу да већина наведених

¹⁵⁰ Nina Simon, *The participatory museum, Introduction, Chapter*, <http://www.participatorymuseum.org/read/>

¹⁵¹ Elizabeth S. Bird, „Are we all producers now? , Convergence and media audience practices”, *Cultural Studies* Vol.25 Nos.4- 5, (2011): 503.

онлајн активности остаје сасвим површна. Улога корисника као даваоца података је далеко важнија, сматра Бирд, него њихова улога као даваоца садржаја, и закључује да што више медијска индустрија утврђује своју контролу над садржајем, истинска онлајн слобода је све мање достижна. Џон Кац (Jon Katz) је још 1997. године прогласио постојање тзв. „дигиталног грађанина” у угледном часопису *Wired* и окарактерисао га на следећи начин: „... најбоље информисан, партиципативни грађанин кога смо икад имали или ћемо имати... пун знања, толерантан, заокупљен питањима о добробити друштва и непоколебљиво одан променама ... убеђен да је технологија снага добра...”¹⁵²

У одређивању места и улоге савремене публице и корисника, у дисертацији се посебно ослањамо на концепт „креативне публице” у тумачењу Мануела Кастелса¹⁵³. Супротно концепту о „беспомоћној публици” којом манипулишу корпоративни медији, овај аутор сматра да људи поседују капацитет да модификују означитеље у порукама које примају, да их интерпретирају у складу са својим културним обрасцима и мешају поруку са разноврсним мноштвом својих комуникативних пракси, те да се потенцијал публице да преузме одговорност за комуникативну праксу, у великој мери повећао са развојем културе аутономије, ширењем интернета и безичне комуникације која подржава и оснажује аутономију, укључујући садржај који производе корисници и који се поставља на глобалну рачунарску мрежу. Другим речима, данашњи корисник захваљујући солидној интернет конекцији и уређају пристојног квалитета, има могућност да претражује глобалну рачунарску мрежу према својим потребама и умећима, у простору и времену који сам одабере, без географских ограничења, те да комуницира са потенцијално неограниченим бројем других корисника. Управо овако висок ниво аутономије, сматра овај аутор, утиче на пораст фреквентности и интензитета коришћења интернета.

Процес комуникације креативне публице показао се као комплексан процес, вишеканални (организација извора комуникације) и мултимодални (различите технологије комуникације) процес у коме пошиљаоци и примаоци чине исти субјекат, а

¹⁵² Jon Katz, *The Digital Citizen*: <http://www.wired.com/1997/12/netizen-29/> (pristupljeno 04. 02. 2013).

¹⁵³ Manuel Castels, *Moć komunikacija* (Beograd: Clio, 2014), 163.

сви пошиљаци су истовремено и примаоци, и обрнуто. Субјекти комуникације, такође, образују мреже комуникације и на тај начин продукују заједничко значење и додају кључна разматрања ових појмова, те тако дају оквир за њихово разумевање и прецизно указују на саму суштину промене: „Прешли смо са масовне комуникације усмерене на публику до активне публике која дефинише своје значење тако што пореди сопствено искуство с једнодимензионалним протоком информација које добија. Тако примећујемо пораст интерактивне продукције значења. То називам *креативном публиком*, извором преуређене културе која карактерише свет масовне самокомуникације.”¹⁵⁴

Мануел Кастелс наводи резултате већ поменутог истраживања новог обрасца односа према медијима које је спроведено кроз фокус групе и закључује да припадници ове фокус групе ипак нису пасивни примаоци порука и информација, већ да је значајан део групе и произвођач садржаја: они производе видео и аудио записе и постављају их на глобалну рачунарску мрежу, преузимају и деле различите садржаје који су доступни на интернету, пишу блогове итд. Иако су карактеристике нових технологија и њихов утицај на комуникације којима омогућавају већу мобилност, флексибилност, ефикасан начин организације и управљања, важне за потенцијал учествовања публике у културној продукцији итд, Кастелс сматра да овде ипак не можемо да говоримо о доминантном обрасцу комуникације већ о наговештају будућих образаца комуникације. Стога је, сматрајући да се конвергенција дешава првенствено у уму комуникацијских субјеката, сагласан са тврдњама Хенрија Џенкинса који конвергенцију медија и комуникација види пре свега као културолошку, а онда и као организациону и технолошку појаву. Џенкинс идентификује публику као продуцента и сматра да публика (при том има у виду тзв. фанове, односно обожаваоце и страствене поборнике, прим. аут.) производи значења и интерпретације, ствара уметничка дела и заједнице, као и алтернативне идентитете.

Имајући у виду управо потребе нових мултиаскинг корисника, након бројних спроведених истраживања, Центар за социо-културни развој у Шпанији (Centro de

¹⁵⁴ Ibid, 169.

Desarrollo Sociocultural) је увео „Облакотеку” (Nubeteca)¹⁵⁵, нову услугу коју пружају у циљу стварања јединственог окружења, које истовремено укључује књижевне, музичке, информативне ресурсе и друштвене мреже. Едукацијом, путем занимљивих видео садржаја и адекватним окружењем, корисници се подстичу да пробају и примене нове садржаје и знања, са једне стране, али и да обуче друге кориснике и помогну им у адаптацији на ово ново, технолошки напредно, мултитаскинг окружење, са друге стране.

Када разматрамо тему партиципативности и корисничке партиципације, веома је важно да имамо у виду истраживање Јакоба Нилсена (Jakob Nielsen) и принцип 90 - 9 - 1¹⁵⁶, који је он увео и који се често наводи у литератури, а у коме се каже да 90% корисника у онлајн заједницама не дају никад никакав допринос садржају на вебу већ само посматрају, 9% даје скроман допринос и само 1% заправо генерише садржај на глобалној рачунарској мрежи. Деведесет процената чланова интернет заједнице практикује само, уoliko уопште то чини, једноставан или благ јавни коментар или дељење садржаја¹⁵⁷, тврди Кејт Крафорд (Kate Crawford) позивајући се на резултате бројних студија. Ова ауторка се залаже за партиципативан статус ових процеса, јер их види као активне и рецептивне облике доприноса, а глорификацију „гласа” 90-их година, као примарне форме партиципације сматра „техноутопијском олујом”. Разговори који су вођени на интернету остају тамо, и та чињеница је свакако значајна са становишта архивирања, стварања базе података и сл. Са друге стране, видљивост и трајна доступност могу да обесхрабре поједине кориснике и управо зато можда има много корисника који више воле да читају оно што су други написали и да их процењују на основу тога, него да сами нешто конкретно допринесу онлајн садржајима, како истичу Мари Жубер и Жослин Вишарт (Marie Joubert i Joceylin Wishart).¹⁵⁸

¹⁵⁵ Centro de Desarrollo Sociocultural, CDS: <http://cfs.fundaciongsr.com/256/Nubeteca-servicio-pioner-en-el-panorama-bibliotecario-nacional-e-internacional> (pristupljeno 10. 08. 2014).

¹⁵⁶ Jakob Nielsen, „The 90-9-1 Rule for Participation Inequality in Social Media and Online Communities” <https://www.nngroup.com/articles/participation-inequality> (pristupljeno 23. 03. 2013).

¹⁵⁷ Kate Crawford, „Listening, not Lurking: The Neglected Form of Participation”, u *Cultures of Participation, Media Practices, Politics and Literacy*, ur. Leopoldina Fortunati, Julian Gebhardt i Jane Vincent, 2011, 63 - 64, Публикација преузета са Kobson - Serbia: Ebsco Publishing: e-book Academic Collection Trial, (preuzeto 12. 12. 2012).

¹⁵⁸ Marie Joubert i Joceylin Wishart, „Participatory practices: Lessons learnt from two initiatives using online digital technologies to build knowledge”, *Computers and education* 59 (2012): 111, preма: Bateman, P., & Pike, J.

Дакле, прилика и могућности за активнији, једноставнији и обимнији ангажман публике данас има више него у добу пре интернета, али овај потенцијал остаје недовољно искоришћен уколико корисничкој партиципацији не приступимо стратешки, плански и истраживачки. Подаци који су неопходни да бисмо реализовали партиципативне пројекте и подстакли публику на укључивање су пре свега детаљни подаци о њиховим навикама, могућностима и ставовима који могу имати утицаја на њихов допринос и ангажман. Сматрамо да су истраживања публике (анкете, дубински интервјуи, фокус групе, квантитативна и квалитативна истраживања и сл.), евалуација и примена одређених иновација кључни за развој публике и њен активнији и креативнији ангажман, а самим тим и за позицију и пословање институције културе. Сумирајући овај одељак, неопходно је да могућности које нове технологије доносе савременим корисницима погледамо и из угла њихових ограничења и недостатака. У посебном одељку дисертације детаљније указујемо на ове теме, стога ћемо овде навести само одређена питања која сматрамо да је неопходно имати у виду ради целовите слике и критичког односа према предмету анализе.

Садржај који постављамо онлајн доступан је великом броју људи. Дакле, не само нашим пријатељима већ и маркетинг и адвертајзинг одељењима у компанијама различитих величина, одељењима за надзор и праћење садржаја (званичним и незваничним), појединцима и групама које злоупотребљавају податке, сајбер криминалцима итд. Стога је овде реч о својеврсном парадоксу, односно о дуалној природи интернета и много пута наглашаваној слободи комуникације, говора и изражавања на интернету, са једне стране, и контроле, надзора и цензурисања садржаја са друге стране, како исправно увиђа и Ганаел Лонглуа (Ganaele Langlois), која овај парадокс између слободе комуникације и контроле над умреженим информацијама види као двоструку парадигму – једну која је концентрисана на корисника и фокусирана је на везу између „оснажених” корисника и неговања демократске комуникације, и другу коју назива мрежном парадигмом, која није фокусирана толико на садржај комуникације, већ

(2007). Lurking in online communities: A communication apprehension perspective. Philadelphia: Academy of Management. OCIS Division.

више на услове и регулативу у оквиру које информација „кружи“ онлајн.¹⁵⁹ У првој је фокус на вези између оснаживања корисника и демократизације комуникације, а у другој на условима и регулацији на мрежи. Ауторка сматра да је пресек кодекса и закона, протокола и контроле заправо попрштте борбе за моћ над контролом глобалне мреже и да заправо нове форме контроле мењају демократске идеале о слободној и неконтролисаној комуникацији на којима је интернет заснован.

Свакако је важно да нагласимо да је наша приватност и безбедност на мрежи, као и мера у којој смо заштићени и сигурни, од великог значаја за потенцијал и квалитет наше партиципације на вебу. Некритичко „уздицање“ и „слављење“ онлајн продуцентата, односно корисника који онлајн стварају садржај, може да потисне у други план питања и преиспитивање све веће моћи медијске индустрије и питања власништва над креираним садржајем, као такође осетљивих питања која привлаче велику пажњу и бројне дискусије које неретко заврше на суду. Запослени у медијској индустрији одређују услове под којима, на пример, обожаваоци популарних глумаца или певача могу да партиципирате онлајн, са циљем да ти допринеси постану и остану власништво компаније.

Очигледно је да обиље информација, готово непрекидна „укљученост“ и присуство на глобалној рачунарској мрежи, кратко задржавање на интернет странама које се мери се секундама¹⁶⁰ итд, уз бројне позитивне аспекте имају и одређене негативне тенденције. На ове тенденције указује и Николас Кар који критикује управо сам медиј – интернет, јер сматра да нагриза способност концентрације и контемплације¹⁶¹. Забринут због чињенице да глобална рачунарска мрежа утиче на њега и да није више способан да задржи пажњу на једној ствари дуже од неколико минута, Кар тврди да савремени читаоци постепено губе способност за дубље читање текста, нису у могућности да се довољно фокусирају на писану реч, „прелећу“ пасусе, слабије памте јер сматрају да све изнова када им затреба могу да пронађу на мрежи и сл. Питер

¹⁵⁹ Ganaele Langlois, „Participatory culture and New Governance of communication: The Paradox of participatory Media”, *Television&New media* 14 (2) (2012): 94.

¹⁶⁰ <http://time.com/12933/what-you-think-you-know-about-the-web-is-wrong/> (pristupljeno 9. 3. 2015).

¹⁶¹ Nikolas Kar, *Plitka*, (Smederevo: Heliks, 2013), 6.

Херман (Peter C. Herman) наводи¹⁶² студију из 2007. године у оквиру које је закључено да читање са екрана може умањити наше разумевање текста, јер је ментално и физички напорније него читање на папиру, као и студију из 2005. у којој су изнети докази према којима онлајн читање подстиче брзо прегледање текста и „обесхрабрује” детаљно и „дубинско”, концентрисано читање.

Појединачна корисничка искуства указују и на ограничења употребе апликација попут Google Docs-а, јер ова алатка замагљује границу између куће, посла и кафеа. Та чињеница је предмет расправе и разговора на различитим нивоима – од корисничких разговора „обичних” људи, који се углавном жале на стање у коме су стално онлајн и увек у вези са послом, до истраживача, попут Шери Теркл, која тврди да данас очекујемо више од технологије, мање једни од других, односно да у технологији тражимо начине да ступимо у одређене односе, али и да се од њих заштитимо¹⁶³. Чињеницу да велики број људи проводи време на друштвеним мрежама, има најмање две имејл адресе и/или има свој лик у некој од онлајн игара и да „прелази” са једног „идентитета” на други, Шери Теркл је означила као „циркулисање”, али сматра да се појавом мобилне технологије циркулисање убрзало до животне мешавине и да чак и најобичнији телефонски позив доводи савременог човека у свет сталног парцијалног посвећивања пажње. Не треба да се препуштамо авантурама мрежне културе у настајању, јер ми одређујемо задатке који ће стајати пред технологијом, стога не треба да је одбацујемо већ да јој дамо место које јој припада, закључује ауторка.

У одељку „Публика или корисник: од посматрача ка сараднику” разматран је појам публике у тумачењима М. Кастелса (креативна публика), А. Мановича (корисник као коаутор дела) Е. Бирд (партиципативна публика), Ц. Фиска (активна публике), М. Драгићевић Шешић и Б. Стојковић (акциона публика), Е. Кроски (интернет публика као култура стваралаца), А. Мартиноли (нова врста публике која жели да буде укључена) итд. У овом одељку наведено је да се у одређивању места и улоге савремене публике и

¹⁶² Peter C. Herman, „The Hidden Costs of E-books at University Libraries”, <http://timesofsandiego.com/opinion/2014/09/29/hidden-costs-e-books-university-libraries/> (приступљено 09. 04. 2014).

¹⁶³ Šeri Terkl, *Sami zajedno* (Beograd: Clio, 2011), 13.

корисника у дисертацији посебно ослањамо на концепт „креативне публике” и публику као објекат, а не субјекат комуникације у тумачењу Мануела Кастелса.

На основу прегледа одабране литературе и одређених назнака о публици и корисницима, могуће је извести закључак да су бројни истраживачи (М. Фаркаш, А. Мартиноли, Н. Симон.) сагласни у ставу да су информационо-комуникационе технологије и Веб 2.0 окружење знатно унапредиле могућности да савремена публика и корисници постану активни учесници у глобалним и локалним комуникационим процесима, ствараоци и дистрибутери садржаја на глобалној рачунарској мрежи, те можемо да говоримо о „новој парадигми партиципативности”¹⁶⁴. Утицај корисника се, дакле, повећава а самим тим и потенцијал који овај утицај може да има за институције културе у 21. веку. Стога је закључено да ће управо укључивање корисника у различите културолошке праксе, њихов допринос култури, као и њихово сопствено корисничко и стваралачко искуство, дигитално учинити трајнијим а институције културе „снажнијим”. Са друге стране, с обзиром да бројни изазови прате ову тему, од регулаторних ограничења до питања слободе изражавања, закључено је да је неопходно да их имамо у виду приликом планирања партиципативних пројеката. У овом контексту указано је и на значај едукације и на кључну улогу коју би институције културе требало да имају у образовним процесима.

¹⁶⁴ Под појмом „нова парадигма партиципативности” у дисертацији се подразумевају знатно унапређене могућности, које су настале у Веб 2.0 окружењу, да савремена публика и корисници постану активни учесници у глобалним и локалним комуникационим процесима, ствараоци и дистрибутери садржаја на глобалној рачунарској мрежи, да од посматрача постану иницијатори и сарадници у различитим областима. ИКТ су радикално промениле контекст, могућности, обим и карактер партиципативних пракси. Утицај корисника се повећава а самим тим и потенцијал који овај утицај може да има за институције културе у 21. веку.

3.4. Партиципативне праксе у савременим институцијама културе

У технолошком окружењу које омогућава учествовање, сарадњу и интерактивност, како је указано у претходном одељку, позиција, жеље и могућности публике се радикално и убрзано мењају: ови обрасци понашања потичу из Веб 2.0 окружења и резултат су промена у очекивањима и навикама великог броја људи које су настале, између осталог, као последица широке распрострањености ИКТ и њиховог снажног утицаја. С обзиром да је тежиште дисертације на разматрању теме креативног учествовања корисника у библиотекама, у завршном делу поглавља о парадигми партиципативности наша пажња је усмерена на разумевање партиципативних пракси у култури у ИКТ контексту. У одељку „Партиципативне праксе у савременим институцијама културе” указано је на веб и интернет технологије као темељ партиципативности и на појам партиципативних пракси у култури у чијем одређењу се у највећој мери ослањамо на свеобухватна и прецизна тумачења, идеје и примере Нине Симон¹⁶⁵.

„Прича о настанку и развоју интернета подједнако је прича о технологији колико и прича о друштвеним околностима у оквиру којих је ова технологија настајала и које су је, посредством друштвених актера, конституисале.”¹⁶⁶

О историјском, технолошком, социолошком и другим аспектима развоја интернета – од настанка његове претече АРПАНЕТ, у оквиру америчког Министарства одбране¹⁶⁷, па до данашњих дана, постоји обимна литература и доступни подаци који се

¹⁶⁵ Nina Simon, *The participatory museum, Introduction, Chapter 4*, <http://www.participatorymuseum.org/read/>

¹⁶⁶ Dalibor Petrović, *Društvenost u doba interneta* (Novi Sad: Akademska knjiga, 2013), 24.

¹⁶⁷ D. Petrović, „Novi oblici društvenog umrežavanja” (doktorska disertacija, Filozofski fakultet Univerziteta u Beogradu, 2012), 48.

налазе у бројним студијама, уџбеницима, на интернету и сл., те се овде нећемо бавити овим аспектима већ кратко указати на концепт веб 2.0 који је суштински важан за контекст парадигме партиципативности.

Веб 2.0

Далибор Петровић наглашава допринос корисника развоју глобалне рачунарске мреже – студената, програмера-аматера, хакера итд. и њихову способност да стварају и мењају техничка средства кроз њихову примену, те наводи добро познате примере: студенте из Северне Каролине који су написали програм за комуникацију преко оперативног система LINUX, студента Линуса Торвалдса (Linus Torvalds) који је на UNIX бази креирао LINUX систем, Марка Закерберга (Marc Zuckerberg) који је осмислио програм Facemash - претечу Facebook-а 2003. године, док је још био студент Универзитета Харвард (University of Harvard), Тима Бернерса Лија (Tim Berners Lee) који је, у сарадњи са бројним програмерима окупљеним у виртуелним заједницама, креирао веб (WWW), кријући се од својих надређених у CERN-у (European Organization for Nuclear Research), итд. Анализирајући интернет технологије из угла знања – стварања, неговања и изградње знања уз помоћ дигиталних алатки, ауторке истраживања спроведеног у Великој Британији 2011. године,¹⁶⁸ такође тврде да интернет омогућава без преседана великом броју различитих појединаца да дају свој допринос стварању знања. Дакле, корисници партиципирају у развоју веб технологија и у стварању глобалног корпуса знања и информација заснованог на партиципативном вебу. Погледајмо шта нам је револуционарно донела друга генерација веба, Веб 2.0.

¹⁶⁸ Marie Joubert i Jocelyn Wishart, „Participatory practices: Lessons learnt from two initiatives using online digital technologies to build knowledge”, *Computers and education* 59 (2012), 111., према: Adamic, L. A., Wei, X., Yang, J., Gerrish, S., Nam, K. K., & Clarkson, G. S. (2010). Individual focus and knowledge contribution. *First Monday*, 15(3).

„Веб 1.0 водио је људе ка информацији, Веб 2.0 води информацију ка људима. Тачно тако.”¹⁶⁹

Интернет и веб се у свакодневној комуникацији често употребљавају као синоними, иако веб представља заправо само једну од интернет технологија. Веб 2.0 је термин који је скован да би се означила разлика у односу на Веб 1.0 и, према Џеку Манесу (Jack Mannes), који ове промене сматра изузетно великим, први су га употребили и дефинисали Тим О'Рајли и Дејл Дохерти (Tim O'Reilly, Dale Dougherty) 2004. године, да би њиме описали трендове и бизнис моделе који су опстали након пропаста тржишта технологија 1990. године¹⁷⁰. Ови аутори увиђају да технологије имају бројне заједничке одлике: интерактивност, динамичност, колаборативне су по својој природи и линија између креирања и потрошње садржаја више није тако јасна. „Веб 2.0 је мрежа као платформа, која обухвата све конектоване уређаје. Веб 2.0 апликације су оне које у највећој мери чине суштину предности ове платформе: испорука софтвера као сервиса који се континуирано адејтују и што их више људи користи – они постају бољи, конзумирање и ремиксовање података из различитих извора (укључујући и индивидуалне кориснике који обезбеђују своје сопствене податке и сервисе) у форми која дозвољава њихово ремиксовање од стране других корисника, стварање мрежних ефеката кроз тзв. архитектуру партиципације, испоруку богатог корисничког искуства итд.”¹⁷¹ Имајући у виду предмет дисертације, од суштинског значаја је чињеница да је основна карактеристика овог концепта – учествовање корисника у далеко већем обиму, са новим могућностима и карактеристикама. И ови аутори тврде да је настанак Веб 2.0, уз технолошке, пре свега подстакнут друштвеним иновацијама, а са овим је сагласна и група аутора која је истраживала академске библиотеке и њихово присуство на онлајн

¹⁶⁹ Paul Miller, „Web 2.0: Building the New Library”, *Web Magazine for information professionals*, (2005), <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller> (preuzeto 08. 01. 2013).

¹⁷⁰ Jack M. Mannes, „Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its implications for Libraries”, *Webology*, Volume 3 (2006), <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html> (preuzeto 04. 05. 2011).

¹⁷¹ Tim O'Reilly, „Web 2.0: Compact Definition?”, <http://radar.oreilly.com/2005/10/web-20-compact-definition.html> (pristupljeno 14. 06. 2012).

платформама за друштвено умрежавање, те нагласила да управо Веб 2.0 технологије омогућавају креирање и размену садржаја генерисаног од стране корисника.¹⁷²

Концепт Веб 2.0 је, дакле, присутан дуже од десет година и данас већ можемо да констатујемо да постоји обимна литература о овој теми. Од бројних карактеристика Веб 2.0, поред учешћа корисника, поменућемо најважније: повећан обим учествовања корисника у креирању различитих садржаја и њихово умрежавање и повезивање на глобалној рачунарској мрежи (најпознатији сервис и технологије: блог, RSS, форуми, подкаст, вики, софтвери за дељење садржаја на интернету, онлајн платформе за друштвено умрежавање итд.), потенцијално велики обим интерактивности као кључна одлика ове комуникације која може да се одвија у реалном времену, „дугачак реп” (long tail),¹⁷³ односно ефекат који омогућава да се посебно креираним услугама које су намењене специфичној групи корисника задовоље потребе великог броја мањих корисничких група, развој база података које садрже тзв. колективно знање, односно знање генерисано од стране чланова онлајн заједнице итд.

Дакле, генерисање садржаја од стране корисника и њихово учешће у мултимедијалном технолошком онлајн окружењу представља кључну карактеристику концепта Веб 2.0, а одређене интернет странице, апликације и технологије постале су његови симболи и/или синоними: YouTube, Instagram, Facebook, Twitter, Википедија, форуми, блогови, инстант поруке, подкаст, аудио и видео стриминг, таговање, итд. Карактеристике Веб 2.0 технологија и повезивање са корисницима интернета на један радикално другачији начин омогућиле су да изузетно велики број корисника интернета једноставно и брзо, уз поседовање елементарних ИТ вештина, приступи мрежи и поставља свој садржај, коментарише и износи своје мишљење и ставове и дели их, без временских и просторних ограничења, са потенцијално изузетно великим бројем других корисника. За предмет дисертације посебно је важна чињеница, како смо навели, да су Веб 2.0 технологије донеле могућност великом броју људи, не само појединцима који

¹⁷² Niusha Zohoorian - Fooladi i A. Abrizah, „Academic librarian and their social media presence: a story of motivations and deterrents”, *Information Development* Vol 30(2) (2014), 159.

¹⁷³ Chris Anderson, „The Long Tail, in a nutshell”, <http://www.longtail.com/about.html> (posećeno 02. 02. 2012).

поседују напредније компјутерске вештине, да учествују и да креирају садржаје, да тако генерисан садржај буде виђен или да га чују. Односно, како тврди Манес, у центру ове специфичне „матрице дијалога”, не колекције монолога, налази се корисник на начин на који то до сада никада није био.¹⁷⁴

Један од фундаменталних принципа Веб 2.0 концепта је разговор у коме учествују корисници, како сматра Мајкл Стивенс (Michael Stephens), у коме се подстиче дискусија и фидбек¹⁷⁵, разговор у реалном времену или са извесном временском дистанцом, са потенцијално великим бројем учесника у овом специфичном, интерактивном и умреженом дијалогу. Као основне принципе Веб 2.0 концепта, а самим тим и Библиотеке 2.0 која користи исти концепт, овај аутор види: заједницу, партиципацију, дељење и осећај искуства. Стивен Ебрам (Stephen Abram) такође указује на значај разговора и комуникативни аспект, односно на чињеницу да, када говоримо о Веб 2.0, онда говоримо о својеврсном друштвеном феномену који карактерише „отворена комуникација, децентрализација ауторитета, слобода да се дели и поново користи и њиме тргује као конверзацијом.”¹⁷⁶ Теми разговора и дијалога који се успоставља у овирима Веб 2.0 концепта посвећено је више пажње у наредном поглављу, јер је за предмет дисертације значајан као једна од претпоставки Библиотеке 2.0.

Пол Милер (Paul Miller) тврди да је Веб 2.0 партиципативан концепт, да су Веб 2.0 апликације „паметне” апликације које „раде” за корисника, модуларне и засноване на поверењу, усмерене на дељење, ремиксовање и комуникацију.¹⁷⁷ Милерово виђење принципа партиципативности је значајно за појам партиципативног веба који се користи и као синоним за Веб 2.0. Овај истраживач наводи податке из 2004. године из којих се види да је 44% интернет корисника у САД активно учествовало на блоговима

¹⁷⁴ Jack M. Mannes, „Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its implications for Libraries”, *Webology*, Volume 3 (2006), <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html> (preuzeto 04. 05. 2011).

¹⁷⁵ Michael Stephens, „Web 2.0, Library 2.0, and the Hyperlinked Library”, *Collins Serials Review*, Vol 33 26 .10. 2007, 253.

¹⁷⁶ Stiven Ebram, „Web 2.0, Biblioteka 2.0 i Bibliotekar 2.0: priprema za 2.0 svet”, 114, https://www.nb.rs/view_file.php?file_id=2252 (pristupljeno 26. 03. 2014).

¹⁷⁷ Paul Miller, „Web 2.0: Building the New Library”, *Web Magazine for information professionals*, (2005), <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller> (preuzeto 08. 01. 2013).

путем постављања и дељења садржаја, те предвиђа да ће управо партиципативност постати свепрожимајући аспект наших онлајн живота, будући да делимо наше рецензије књига, коментаришемо локалне ресторане, узимамо учешћа у политичким дебатама итд. Могућност да наше учествовање постане доступно и другим корисницима, аутор види као посебно драгоцен допринос који нам омогућавају Веб 2.0 сервиси. Веб 2.0 се још назива и двосмерни веб, читај/пиши веб, партиципативни веб¹⁷⁸ и сл. и ове одреднице управо указују на чињеницу да веб није сачињен од статичних страница и једносмерне комуникације.

Кејси и Севастинук (Casey, Savastinuk) тврде да партиципативни веб има корене у једноставним технологијама, које омогућавају да колаборативне апликације, попут блога или вики, постану канали корисничког учествовања. „Ове једноставне алатке отварају простор у коме сваки корисник може да сарађује са другим корисницима и да ствара садржај за друге веб сајтове.”¹⁷⁹

Неколико месеци након што је термин веб 2.0 „рођен”, већ су се јавила предвиђања о његовој будућности и промишљања о томе како би могао да изгледа веб 3.0¹⁸⁰ Овај термин сковао је 2006. године Џон Маркоф у Њујорк Тајмсу (John Markoff, New York Times)¹⁸¹ да би описао трећу генерацију интернет сервиса, наводи Нова Спивак (Nova Spivack), и тврди ће Веб 3.0 бити отворен, више повезан, интелигентан, са дистрибуираним базама података и семантичким вебом, са машинским учењем и резоновањем, природним језиком, вештачком интелигенцијом и сл, чиме се наглашава машинско ограничавање разумевања информација које обезбеђује продуктивније и интуитивније корисничко искуство. Аутори истраживања спроведеног 2010-2011. године

¹⁷⁸ Michael Stephens, „Exploring Web 2.0 and Libraries”, *Library Technology Reports*, 07/08 (2006):10.

¹⁷⁹ Michael E. Casey I Laura C. Savastinuk, *Library 2.0, A guide to Participatory Library Service*, (Medford, New Jersey: Information Today, Inc, 2007), 3.

¹⁸⁰ L. Cuong Nguyes, „A Participatory library model for Universit Libraries”, (doktorska disertacija, School of Information Systems, Faculty of Science and Enginereeng, Queensland University of Technology, Brisbane, Australia, 2014), 38.

¹⁸¹ Nova Spivack, „Web 3.0: The Third Generation Web is Coming”, <http://lifeboat.com/ex/web.3.0> (pristupljeno 29. 4. 2014).

у Аустралији изједначавају термине Веб 3.0 и семантички веб.¹⁸² Технологије семантичког веба омогућавају нам прикупљање, интегрисање и складиштење података уз повезивање различитих сервиса које користимо на вебу, на пример – лакшу претрагу информација захваљујући све већем броју машински читљивих података, односно померање механизма за проналажење информација на семантички ниво итд. Дејвид Бир (David Beer) такође изједначава Веб 3.0 са семантичким вебом и наводи да је Веб 3.0 већ установљен као саставни део неких дискурса¹⁸³, док Станислава Гардашевић промишља о овим темама на следећи начин: „Семантички веб би требало да омогући машинама да уместо сирових података обрађују знање које ти подаци носе, у процесима попут људског дедуктивног резонувања и закључивања.”¹⁸⁴

Ипак, наведене технолошке могућности представљају тек почетак процеса у коме треба да подстакнемо и позовемо публику да учествује у креирању и постављању садржаја, уз имплементацију Веб 2.0 технологија. Према налазима нашег истраживања у предистраживачкој фази израде дисертације поједини библиотекари тврде да још увек не можемо да сматрамо да је концепт Веб 2.0 имплементиран у већини библиотека, већ да је реч о процесу који са различитом динамиком и успешношћу напредује у овим институцијама културе. Један од разлога би могао бити онај који веома детаљно разматра Дејвид Ли Кинг (David Lee King) у серији чланака¹⁸⁵ на свом блогу и закључује да нико заправо није објаснио како треба да се започне разговор, како се гради дигитална заједница и како да испричамо оно што желимо у дигиталном простору. Овај аутор позиве на партиципацију дели на пасивне, у којима то чинимо индиректно, и активне, у којима то радимо директно. Пасивни позиви могу бити у различитим облицима и заснивају се на садржају и на коришћењу Веб 2.0 алатки, док активно позивање има једну основну форму – форму питања. Постоје бројни начини на које можемо да питамо

¹⁸² Anna Belling i dr., „Exploring Library 3.0 and Beyond”, 2010 - 2011, 10, http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/20102011_Shared_Leadership_Program_Presentation_Day_/exploring_library_3.pdf (preuzeto 12. 10. 2013).

¹⁸³ David Beer, „Power through the algorithm? Participatory web culture and the technological unconscious”, *New media & society*, Vol 11 (6) (2009): 986.

¹⁸⁴ Станислава Гардашевић, „Семантички веб и linked (open) data могућности и перспективе за библиотеке”, *ИНФОтека* бр.1 година XIV, (2013): 31.

¹⁸⁵ David L. King, „Inviting participation”, <http://www.davidleeking.com/page/2/?s=Inviting+participation> (pristupljeno 06. 11. 2014).

наше кориснике да ураде нешто конкретно за институцију и ови позиви представљају веома значајну активност или фазу у оквиру партиципативних пројеката, те у наредном делу указујемо и на њих у оквиру тумачења партиципативних пракси у савременим институцијама културе.

Дакле, како смо видели, имплементација веб и мобилних технологија представља иновативну и значајну основу за примену и боље разумевање концепта партиципативних пракси у култури. Очигледно је, на основу описаног информационо-технолошког контекста, да партиципативност у области културе у дигиталном добу значи много више од могућности да онлајн приступимо информацијама и културној баштини, садржају и програмима. Партиципативне праксе данас подразумевају могућност да учествујемо у различитим креативним активностима (читамо, пишемо, постављамо видео и аудио записе о представи коју смо гледали, да учествујемо у дебатама о културним садржајима или културној политици са потенцијално веома великим бројем корисника, итд.) на глобалној рачунарској мрежи, и да на лакши, јефтинији и доступнији начин него што је то био у случај у добу пре интернета, партиципирамо у културном животу, како локалне, тако и глобалне заједнице. Наравно, иако данашњу технологију видимо као темељ партиципативности, не сматрамо да се креативни доприноси публице савремених институција културе заснивају искључиво на технолошкој парадигми, већ настојимо, пре свега, да разумемо шта је потребно да би се партиципативне праксе реализовале у савременим институцијама културе.

Потенцијал и изазови партиципативних пракси у институцијама културе

„Интернет је многим омогућио несвакидашњу могућност учешћа у процесу производње и обогаћивања културе која сеже далеко изван локалних граница. Генерално гледано та моћ изменила је тржиште производње и неговања културе... Дигиталне

технологије, везане за интернет, могле би произвести конкурентније и живље тржиште за производњу и дистрибуцију културе.¹⁸⁶

Партиципативне праксе у култури, како смо навели, користимо у значењу које се односи на партиципацију у области културе у ширем значењу: на партиципацију у производњи културних артефаката, у прикупљању података и садржаја из области културе, на партиципирање у промоцији и презентацији културне баштине, као и у креирању и реализацији програма културе, на партиципацију у процесима чувања и заштите културних ресурса итд. Концепт партиципативне институције заснивамо пре свега на дубоком уверењу да публика има значајан креативни потенцијал за стварање и дистрибуцију културног садржаја. Појам партиципативности не везујемо само за дигитални свет, нити технолошки аспект партиципативних пракси видимо као најважнији, већ сарадњу са публиком уз примену информационо-комуникационих технологија видимо као релативно нове (и још увек недовољно искоришћене) могућности са великим потенцијалом за учествовање корисника у раду институција и у виртуелном, и у физичком простору установе. Такође, сматрамо да партиципативне праксе у култури нарочито добијају на значају ако имамо у виду наш национални друштвено-политички контекст и чињеницу да је култура у Србији на зачељу лествице када је реч о финансијској и институционалној подршци, те стога публику и кориснике видимо као посебно значајне сараднике и партнере у овој области. Како је тема наредног поглавља „Библиотека као носилац партиципативних пракси”, значајно је да претходно у овом одељку укажемо на основне принципе ових пракси у савременим институцијама културе, ослањајући се преважно, како је у уводу наведено, на теоријски и практични допринос који овим темама даје Нина Симон.

Учествовање публике у раду институција културе се као концепт не везује за праксу савремених институција културе и доба интернета већ се, у различитим историјским периодима и у различитим видовима, практикује и у традиционалним институционалним оквирима: посетиоци галерија учествују у уметничким

¹⁸⁶ Lorenz Lesig, *Slobodna kultura* (Beograd: Službeni glasnik, 2006), 20 - 21.

перформансима од 60-их година 20. века, чланови библиотека мање или више активно партиципирају у књижевним вечерима које се у простору библиотека организују од давнина и сл. Публика учествује у раду различитих институционалних одбора, али овај вид партиципације, иако потенцијално значајан, резервисан је за ограничен број учесника¹⁸⁷. Оно што уочавамо као значајну карактеристику комуникационих процеса традиционалних установа је да оне углавном предвиђају релативно пасивно учествовање корисника и једносмеран пренос информација, те своју пажњу пре свега усмеравају на садржај, начин и квалитет његове презентације. Као пример који је илустративан за овакав приступ можемо да наведемо постављање видео опреме у институцији културе која омогућава свим посетиоцима да сниме нешто што је у вези са садржајем који је представљен у тој установи (изложбом, на пример) и, без јасних упутстава резултат ће бити генерисање велике количине незанимљивог и некавалитетног садржаја, који је готово бескористан уколико смо желели да на основу њега сазнамо нешто више о нашој публици или да прикушимо креативан и квалитетан материјал који бисмо потом могли да употребимо за различите институционалне сврхе и програме. За разлику од овако конципиране сарадње, у партиципативним институцијама комуникација би требало да буде вишесмерна, а публика конзумент, стваралац, дистрибутер и критичар културног садржаја.

Милена Драгићевић Шешић и Бранимир Стојковић, како смо навели, сматрају да је „акциона публика” веома значајна, јер представља поборнике институционалних активности, пружа више сигурности у пословању и промоцији жељених вредности. Дакле, то је публика која може да буде сарадник, односно партнер институцији у добро осмишљеном и реализованом партиципативном процесу, којим се узајамно оснажују,

¹⁸⁷ У овом поглављу се користе појмови: публика, корисник, посетилац, учесник, партиципант- у контексту партиципативних пракси у савременим институцијама културе. Иако имају своја специфична значења (која у овој напомени још једном наводимо), они се у овом одељку користе као синоними, будући да се сви односе на особе које конзумирају различите институционалне садржаје, учитавају своја значења, могу да учествују и да дају одређени допринос културолошким садржајима. „Корисник” у значењу корисника услуга које пружају институције (али и у значењу које се односи на корисника интернета, што је у овом другом случају посебно наглашено); „посетилац” у значењу - онај ко посећује, са различитим ралозима и потребама, институцију културе; „публика” - мања или већа група људи која одређене садржаје које институција културе презентује - конзумира, учитава у њих своја значења, може да учествује и да одређени допринос овим садржајима; „учесник” - учествује у различитим културним програмима; „партиципант” - у већем обиму и са дубљим ангажманом партиципира у области културе;

допуњују и развијају и публика и институције. Том Флеминг који такође анализира процесе партиципације у овом контексту, сматра да је неопходно да институције културе, да би остале релевантне за јавност, нађу нове начине укључивања јавности као сарадника и учесника¹⁸⁸. У разматрању особености културе у дигиталној ери, овај аутор наводи да институције културе данас немају више публику већ партиципанте, кориснике и учеснике на изванредан начин равне њима, те да је јавност данас много критичнија, слободнија и субверзивнија, слојевитија и различитија него икад, али је и отворенија, вољнија да учествује и сарађује. Зато је, закључује Флеминг, данас много теже институцијама културе, односно, како језгровито формулише – „захтеви су захтевнији”. Овај аутор је мишљења да су институције прилично инертне и да се тешко довијају конципирању програма који ће задовољити веома разноврсне потребе данашње јавности, са којим се, на основу резултата наших квалитативних емпиријских истраживања, можемо у потпуности сложити.

Истраживање којим је обухваћено 12 институција културе (музеја и галерија) у Великој Британији, показало је да је публика и даље пасивна, да заједница перцепира саму себе као потпуно одвојену од процеса унутар поменутих институција¹⁸⁹, да је за већину институција ангажман публике сведен на консултације а не на сарадњу, те је један од закључака ове студије да је, упркос плановима и улагањима, учествовање и ангажман јавности у раду ових институција, остао на маргинама. Као узроци су, између осталог, наведени: одсуство снажног и посвећеног вођства и стратешког плана, праксе које су засноване на концептима који не подстичу укључивање публике и који је не виде као активног учесника, финансирање пројеката који воде ка партиципацији која није мејнстрим итд. Аутори сугеришу низ веома добрих решења, попут хитног решавања недостатака у сектору, кластере као корак ка оснаживању институција, трансформисање институционалне улоге и усмеравање њеног тежишта ка подршци публици и развоју

¹⁸⁸ Tom Fleming, „Embracing the desire lines - opening up cultural infrastructure”, (2009), 5. https://www.watershed.co.uk/sites/default/files/publications/2011-08-23/Embracing_the_Desire_Lines.pdf, (приступљено 27. 02. 2015).

¹⁸⁹ „Whose cake is it anyway, A collaborative investigation into engagement and participation in 12 museums and galleries in the UK”, Summary Report by Dr. Bernadette Lynch, Paul Hamlyn Foundation, <http://ourmuseum.org.uk/wp-content/uploads/Whose-cake-is-it-anyway-report.pdf> (приступљено 13. 5. 2014).

њених могућности, оснаживању њеног активног односа и учествовања у раду организације, инвестирање у организационе промене итд.

Теоријско и практично разматрање савремених партиципативних пракси у области културе неодвојиво је од њиховог технолошког аспекта, односно од употребе и развоја информационо-комуникационих технологија. Стога су дигитална култура и развој информационог друштва разматрани у другом поглављу дисертације управо да би се у тако описаном контексту тумачио појам савремених партиципативних пракси у култури. Ипак, важно је да нагласимо да, иако је веома важан за сферу културе и за подручје дисертације посебно значајан, ИКТ контекст је само један аспект анализе и није, наравно, „чаробни штацић” који ће решити све недоумице и потешкоће са којима се институције културе свакодневно сусрећу у раду, али сматрамо, и то ћемо показати у наредном поглављу, да може да представља пут ка квалитетним променама.

Дакле, како сасвим исправно тврди Мајкл Стивенс: „Технологија може да продужи људске домете али партиципативност захтева ангажованог учесника који се осећа добродошло, удобно и вредновано... партиципативност се дешава када се неко ко је добродошао као гост осећа као да је постао домаћин”, и имајући у виду управо чињеницу да технологија представља моћну алатку али да није, сама по себи, покретач партиципативних пракси у култури, поставља једно од кључних питања на које би требало да одговоре савремене институције културе: „Како ћемо отворити врата и позвати све да уђу и партиципирају?”¹⁹⁰ Однос институције културе према новом ангажману корисника и чињеници да публика и установа данас деле и заједнички, информациони простор, преиспитује и група аутора која истражује иновативне сервисе, попут означавања садржаја на глобалној мрежи¹⁹¹. Указујући на неопходност темељних промена институционалних пракси које би требало да се ускладе са новом парадигмом учествовања корисника у раду институције, ови аутори износе и тврду идеју да

¹⁹⁰ Michael Stephens, „The Age of participation”, *Library journal*, (15. 02. 2012): 40.

¹⁹¹ Johan Oomen i dr., „Emerging Practices in the Cultural Heritage Domain - Social Tagging of Audiovisual Heritage”, 01.2010, 7., https://www.researchgate.net/publication/228585569_Emerging_Practices_in_the_Cultural_Heritage_Domain-Social_Tagging_of_Audiovisual_Heritage (pristupljeno 20. 09. 2014).

применом ових и сличних пракси у домену друштвеног наслеђа много могу да добију и јавност и установа културе, јер корисници осећају велико задовољство када доприносе значајној ствари, а институција постаје богатија бројним подацима, што повећава њену видљивост на вебу, па самим тим, и у реалном свету.

Данас, како је указано, можемо да видимо велики број примера у којима су обични грађани укључени у културолошке процесе који су некада били готово у потпуности у домену кустоса и других експерата. Ови процеси нису настали у доба масовније примене интернета, већ датирају много раније, али су на глобалној рачунарској мрежи добили нове карактеристике, обим и потенцијале. Када разматрамо тему партиципативности у институцијама културе у информационом друштву, важно је да имамо у виду и поменуте резултате истраживања Јакоба Нилсена и његов принцип 90 - 9 - 1, у коме се каже да 90 процената корисника у онлајн заједницама не дају никад никакав допринос садржају на вебу већ само посматрају, 9 процената даје скроман допринос и само 1 проценат заправо генерише садржај на глобалној рачунарској мрежи. Овај принцип партиципативне неједнакости нам је заправо познат и изван веба – веома атрактивни садржаји у музејима нпр. привуку релативно мали број оних који заиста оставе коментар, нацртају или напишу нешто и тако допринесу изложби. Ови подаци су важни, јер из њих видимо да нису оправдана веровања у свемоћ веб технологија, упркос бројним предностима које нам доносе – оне очигледно неће од сваког корисника „направити” новинара или писца. Оно што технологије јесу омогућиле и што је новина у односу на учествовање у креирању садржаја у претходним периодима, јесте то да самим посматрањем постајемо важни учесници. YouTube, на пример, показује број прегледа сваког видео клипа на овом популарном друштвеном медију и тако, као посматрачи, утичемо на статус посматраног садржаја.

Ако посматрамо тему друштвених медија из институционалног угла и погледамо које могућности постоје да би установе културе постале лидери у управљању оналајн платформама за друштвено умрежавање, увиђамо да је посебно важно да постављају питања и континуирано позивају кориснике да партиципирају на различите начине, да указују на могућности које постоје за корисничку интеракцију и партиципацију, да

постављају правила понашања, чувају и користе садржај креиран од стране корисника, промовишу садржај за који сматрају да је добар и сл. Институције културе свакако могу и у партиципативном свету да задрже ауторитет у односу на вредности посетилаца, искуства и понашање заједнице, могу да имплементацијом различитих модела деле и користе садржај створен од стране корисника који истовремено уважава и интересе институције и интересе посетилаца.

У четвртом поглављу дисертације дат је предлог модела савремене библиотеке који се темељи на овим идејама, а овде наводимо резултате студије у којој је 2014. године анализирано како институције које се баве чувањем културног наслеђа на Новом Зеланду користе онлајн платформе за друштвено умрежавање за развој културе партиципације у оквиру својих дигиталних колекција и сервиса.¹⁹² Наиме, резултати су показали да су ове установе још увек далеко од поновног осмишљавања сопствене улоге и мисије, од отварања својих колекција за коришћење од стране јавности, за реконтекстуализацију која промовише интерактивност, ангажман, заједничко стварање и размену знања, те да се онлајн платформе за друштвено умрежавање користе највише у промотивне сврхе, а не ради подстицања и неговања корисничког ангажмана. Примена Веб 2.0 апликација са циљем неговања партиципативне културе је још увек у експерименталној фази, како су показали и налази обе фазе истраживања током припреме дисертације и очигледно је потребно додатно време и ресурси да би се институције културе адекватно адаптирале и прилагодиле новим начинима продукције и пословања.

Дакле, у току је процес у коме се, посебно захваљујући све масовнијој употреби информационо-комуникационих технологија збива важна промена у културној и друштвеној сфери - корисници као партиципанти у овим сферама постају све бројнији, прикључују се различитим активностима, без временских и географских ограничења, имају могућности да буду активнији и интерактивнији, вештији и самосталнији, а самим тим и - утицајнији. Наравно - није све идилично у социјалном вебу, како се наводи и у

¹⁹² Chern Li Liew, „Participatory Cultural Heritage: A Tale of Two Institutions' Use of Social Media, *D-Lib Magazine*, Volume 20, 3/4 (2014), <http://www.dlib.org/dlib/march14/liew/03liew.html> (приступљено 13. 10. 2013).

студији у којој се, између осталог, разматрају партиципативне праксе у домену културног наслеђа, и износи тврдња да предности партиципације подривају један изузетно важан процес - процес филтрирања информација од стране експерата који доприноси њиховом квалитету. Аутори ове студије предвиђају и да ће институција које се баве културним наслеђем у будућности „... бити отворене, изграђене на интелигентној инфраструктури и на концепту партиципативности између различитих циљних јавности.”¹⁹³ Још једна од потешкоћа представља, на пример, чињеница да многе веб апликације које су бесплатне а веома корисне за комуникацију са корисницима - не обезбеђују директну технолошку подршку за кориснике и треба бити припремљен на овакве околности и покушати да, на пример, кроз адекватну обуку особља у институцији културе - ови изазови буду превазиђени. Са друге стране, иако не постоје географска и временска ограничења када је реч о глобалној рачунарској мрежи, постоје бројна друга: недостатак адекватног образовања и познавања различитих вештина, велике разлике у економском и социјалном статусу које доводе и до разлика у степену дигитализације и информатизације појединих земаља, надзор и контрола садржаја на интернету и сл.

Нина Симон наводи податак да су још 1880. године научници водили пројекте „грађанске науке” у којима су аматери позивани да волонтирају у научним истраживањима, али упркос дугој историји, све до 80-их година 20. века веома мали број истраживача је разматрао њихов утицај и употребу. 1983. године је Рик Бони (Rick Boney) основао је први програм за професионализацију растућих партиципативних пракси, а 2008. године предводио је тим који је истраживао њихову типологију. У извештају који су припремили дефинисане су три свеобухватне категорије учествовања јавности у научним истраживањима: допринос (contribution), сарадња (collaboration) и заједничко стварање (co-creation)¹⁹⁴ и оквирно су усклађене са обимом у коме је јавност укључена у различите фазе истраживања.

¹⁹³ Johan Oomen i Lora Aroyo, „Crowdsourcing in the Cultural Heritage Domain: Opportunities and Challenges”, *C&T* '11, QUT, (2011), 147, http://www.iisi.de/fileadmin/IISI/upload/2011/p138_oomen.pdf (pristupljeno 11. 01. 2014).

¹⁹⁴ Nina Simon, *The participatory museum*, Chapter 5, <http://www.participatorymuseum.org/read/> (pristupljeno 20. 08. 2014.).

Симон сматра да ову поделу можемо начелно да применимо и на институције културе – у нешто измењеном језичком облику, па тако у категорију контрибутивних пројеката сврстава пројекте у којима се од посетилаца (публике) захтева да допринесу процесу који је контролисан од стране институције – специфичним и ограниченим објектима, идејама или акцијама (табла за коментаре); у сарадничким (колаборативним) пројектима публика је позвана да буде активан партнер у стварању институционалних пројеката – који су настали и до краја су контролисани од стране институције; у трећој категорији, у пројектима заједничког стварања, чланови заједнице од почетка раде са особљем институције на дефинисању циљева пројекта и генерисању програма који су засновани на интересима заједнице. Ауторка предлаже укључивање четвртог модела овој типологији – „хостованог модела”, и наводи да у ову групу спадају пројекти у којима институција део својих ресурса даје/уступа за представљање програма које предлажу екстерне циљне јавности, те је у овим случајевима институција минимално укључена у пројекат. Први корак ка дизајнирању партиципативних пројеката свакако представља боље разумевање ове типологије и наведеним моделима се такође детаљније бавимо у овом одељку.

Како смо у уводном делу навели, Симон разматра концепт партиципативности на свеобухватан начин, укључујући у аналитичко разматрање ове теме различите аспекте: осмишљавање и реализацију партиципативних пракси, конкретне примере њихове примене, различите форме и принципе учествовања у раду институција културе, одрживост, управљање итд. На суштинско питање: „Како институције културе могу да се поново повежу са јавношћу и покажу своју релевантност у савременом животу?”, Симон даје кратак одговор: „Верујем да то могу да учине тако што ће позвати људе да се активно укључе као културни учесници а не као пасивни конзументи”.¹⁹⁵ Јер, посетиоци очекују, сматра ауторка, могућност да дискутују, деле и ремиксују оно што конзумирају, те ако могу активно да учествују – сарађују са институцијама културе, онда ова места постају централна у културном животу заједнице.

¹⁹⁵ Ibid, *Introduction*.

У основи теоријских промишљања Нине Симон налазе се три фундаменталне теорије: идеја о институцији у чијем центру је публика, односно у фокусу институционалне мисије и програма је публика, идеја да посетиоци конструишу сопствена значења из „културних искустава” и идеја да кориснички „глас” може да информише и ојача, како дизајн пројеката, тако и програме који се на различите начине баве публиком. Ауторка дефинише партиципативну институцију културе (и у овом значењу се овај појам користи у дисертацији), као место где посетиоци могу да стварају, деле и повезују се једни са другима око садржаја, као институцију која се ствара и њом се управља заједно са корисницима.

Симон сматра да су сви партиципативни пројекти засновани на три институционалне вредности: на жељи за улагањем и укључивањем учесника изван установе, на вери у њихове могућности и на реаговању на њихове акције и доприносе. Уважавајући ангажман корисника и сматрајући га драгоценим за савремене институције културе, важно је да на овом месту нагласимо да планирање и реализација ових пројеката треба пре свега да буду усклађени са мисијом институције и њеним кључним вредностима, те да се постарамо да се партиципативним техникама уједно развија и унапређује визија и позиција саме институције. Имајући у виду велики значај разумевања различитих модела партиципативних пројеката које смо навели, за реализацију успешних партиципативних пројеката у установама културе, овде ћемо кратко навести ауторкина тумачења сва четири модела и размотрити их на примерима институционалних пракси у Србији, уз напомену да свака институција културе треба да осмисли модел који ће највише одговарати њеним потребама и плановима, а који може да подразумева укључивање елемената из различитих модела.

Контрибутивни пројекти су пројекти у оквиру којих публика на релативно уобичајен начин доприноси институцијама културе: помаже особљу да тестира нове идеје и развије нове пројекте, обезбеђује повратну информацију у писаној или говорној форми (током посете или кроз фокус групе), доприноси личним предметима и/или креативним радом групним изложбама или пројектима који се баве колекцијама, даје мишљење на таблама или местима која су за то намењена, дели сопствене утиске и

фотографије забележене у оквиру различитих институционалних програма итд. Ови доприноси су веома важни, јер посетиоци имају сопствене приче и утиске, који додатно обогаћују садржај представљен од стране институције, додатно употпуњују и мењају њихово лично и укупно партиципативно и стваралачко искуство. Када особље позове посетиоце да се укључе и дају допринос, тиме показује да је установа отворена, да им је стало до корисничке партиципације, као и да постоје програми који једноставно не могу бити реализовани без помоћи публике, што је посебно значајна порука којом институција културе мотивише и храбри публику да постане партиципативна. Нина Симон тврди да су контрибутивни пројекти за институцију најједноставнији за управљање, а за посетиоце најједноставнији за укључивање. За разлику од друга два модела – колаборативних пројеката и пројеката „заједничког стварања”, који често укључују само мали број веома посвећених и изабраних учесника, активности у контрибутивним пројектима могу бити понуђене широком кругу посетилаца, без много подучавања и дуготрајне припреме, а многи од њих су и релативно самоодрживи, односно потребна им је минимална подршка особља институције.

Симон наводи три основна модела (доприноса) институционалног приступа контрибутивним пројектима:

1. када се успех пројекта у великој мери ослања на допринос, односно активно учествовање посетилаца – неопходан допринос (прилично је ризичан и захтева висок ниво залагања саме институције).
2. када допринос публике побољшава и допуњава институционални пројекат – додатни допринос.
3. контрибутивни пројекат у коме сам партиципативни чин пружа публици вештине и искуства који су релевантни за мисију и институцију – образовни допринос.

У раду институција културе не партиципарају, наравно, само посетиоци, већ партиципативна институција, што сматрамо да је важно овде и нагласити, радо и ефикасно интегриса партиципацију осталих екстерних и интерних циљних јавности. Дobar контрибутивни пројекат, посматрано из перспективе учесника, према мишљењу

ауторке, нуди специфичне, јасне могућности посетиоцима да се изразе, степенује контрибутивно искуство да би учествовање било могуће без обзира на претходно знање, поштује посетиочево време и могућности, те јасно показује како ће допринос бити приказан, чуван и коришћен. Нина Симон наглашава и значај аутоматског приказивања доприноса који остварује публика, јер то указује да су били успешни и да могу да деле резултате свог рада са другима. Постоји веома широки аудиторјум овако генерисаног садржаја, који настаје у оквиру контрибутивних пројеката: сами учесници, посетиоци који посматрају, истраживачи и друге циљне јавности институције.

Виђење према коме артистичке креације публике нису тако атрактиван материјал за посетиоце, као што је садржај који је дизајниран од стране установе, Нина Симон сматра једним од највећих изазова на путу интеграције контрибутивних платформи у институције културе, али наводи, што такође сматрамо веома важним за предмет дисертације, да је чак и најбаналнији садржај могуће представити на леп и квалитетан начин, те да посетиоци не желе да чују или виде само најауторитативније објашњење одређене теме. Допринос који остварују корисници је више личан, спонтанији, аутентичан и релевантнији за њихово лично искуство него институционалне ознаке и прикази. Наравно, садржај који су креирали корисници не ствара суштински боља искуства за публику од садржаја који је дизајниран од стране институције и који се полако трансформише управо кроз сарадњу са корисницима и под утицајем њихових стваралачких доприноса.

Ако погледамо сличне пројекте у Србији, као веома илустративан пример који укључује и елементе колаборативних пројеката, можемо да наведемо пример акције „Посетиоци кустоси: моја Југославија”, која је организована 2013. године у Музеју историје Југославије у току трајања изложбе „Југославија од почетка до краја”¹⁹⁶. Уз стручно вођење и разговор, посетиоци су имали прилику да и сами постану кустоси, тако што су, уколико су желели, приложили личне предмете настале у периоду од 1918. до 2003. године, као експонате. Посетиоци који су донирали различита сведочанства

¹⁹⁶ „Moja Jugoslavija: razgovor i vođenje”, <http://www.mij.rs/programi/97/moja-jugoslavija-razgovor-i-vodjenje.html> (pristupljeno 24. 06. 2013).

(играчке, амбалажу, фотографије бака и дека, салвете, успомене са једног од најпосећенијих догађаја у социјалистичкој Југославији - концерта „Бијелог дугмета” код Хајдучке чесме из 1977. итд.) имали су бесплатан улаз на све изложбе у сва три објекта у току целе године. Изложбу је видело више од 12.000 посетилаца и, према мишљењима запослених, овај пројекат је оцењен као веома успешан пример креативне сарадње са публиком. Такође, као пример контрибутивних пројеката овде можемо да наведемо изложбу „Продато” Мирјане Бобић Стојадиновић у Магацину у Краљевића Марка у Београду у септембру 2015. године. У оквиру овог пројекта, публика је била позвана да донесе своје предмете за које сматра да би требало да добију печат са ознаком „продато” у метафоричко-симболичком значењу, као критички поглед на савремени друштвено-политички контекст у коме се без реда и смисла распродаје и продаје и оно што не би требало и смело да буде на продају. Овај специфичан начин укључивања публике представљао је креативан подстицај на размишљање и дијалог уметнице и публике, као и између самих посетилаца, који су дали допринос и учествовали у уметничком перформансу, што сматрамо веома драгоценим за нашу уметничку и културну сцену. Ауторка је реализовала и пројекат „Уметник као публика”, који је такође занимљив у овом контексту, а у коме су, у оквиру прве фазе, у периоду од 2010. до 2013. године, у осам београдских галеријских простора организовани разговори уметника и публике о одређеним уметничким радовима. Овај веома занимљив пројекат заправо представља серију јавних форума у којима публика износи ставове и дискутује о одабраним уметничким радовима из области визуелне уметности, пројекат у коме је остварена активна и отворена комуникација, увид у уметничке праксе и у мишљења и идеје које публика има о нашој уметничкој и културној сцени. Текстови (транскрипти дискусија) и фотографије настале у оквиру овог пројекта објављене су потом у књизи, што представља посебно важан допринос овог пројекта, како за све који нису били у прилици да присуствују догађају, тако и за истраживаче партиципативних пракси у култури.

Сарадничке пројекте Нина Симон одређује као модел партнерства у коме је носилац институција и њено особље ради са партнерима из заједнице на развоју нових програма, нових изложби итд. Партиципанти могу да буду консултанти или да раде

послове готово као да су особље институције – зависи од врсте пројекта. Као главне разлоге зашто се институције опредељују за сарадничке пројекте, ауторка одређује следеће: ради развоја и тестирања нових програма у сарадњи са онима који би те програме требало да користе, да би се посаветовали са представницима заједнице или експертима и обезбедили аутентичност и тачност нових програма, изложби и сл, да би помогли посетиоцима да се осећају као партнери и у извесном смислу као сувласници институционалних програма и садржаја, те да би публици обезбедили едукацију која је потребна за њено активно партиципирање, стварање, дизајнирање и производњу њиховог сопственог садржаја.

Ефективна сарадња се заснива на јасној подели улога, узајамном поверењу и заједничком разумевању пројектних циљева. У оквиру сарадничких пројеката, потребно је да институција више усмерава кориснике (шта се од њих очекује, какве ће користи имати као учесници итсл.) него што је то случај са контрибутивним пројектима, јер се сарадњом углавном пролонгира формални однос између ове две стране. Такође, блиском и квалитетном сарадњом се учесници ближе повезују са институцијом, а успех сарадње мери се након завршетка пројекта: уколико се створе нови односи, везе и могућности које могу да трају годинама, можемо сарадњу да оценимо као успешну.

Нина Симон такође сматра да, најшире посматрано, можемо да говоримо о две врсте сарадничких пројеката: о консултативним пројектима, у којима институције укључују представнике заједнице или експерте да би добили савете или упутства приликом развијања нових програма, изложби итд, и пројектима заједничког развоја, у којима особље и публика раде заједно да би произвели нове програме. Као главну разлику међу њима наводи обим у коме су учесници укључени у имплементацију сарадничких идеја – први имају више улогу водича, а други помажу у њиховом стварању.

Ако погледамо први тип сарадње, уочавамо да институције културе кроз фокус групе, саветодавна тела и сл. краткорочно или дугорочно, формално или неформално, већ дуго на овакав начин сарађују са заједницом. Значајно је да улоге учесника и циљеви консултативне сарадње буду довољно јасни и прецизни, те да самим тим и резултати

ових процеса буду мерљиви. У сарадничким пројектима у којима се заједнички развијају идеје и програми, партиципанти функционишу као запослени, блиско сарађују са особљем институције, ови пројекти обично трају недељама или месецима, захтевају да им запослени у установи посвете знатан део времена и зато је разумљиво што углавном укључују мање партиципаната и посвећене ентузијасте међу запосленима. Иако ова врста пројеката може у потпуности да се фокусира на образовне ефекте, а не на финалне производе, Нина Симон сматра да је то прилично ризикантно, јер у времену смањивања буџета пројекти који захтевају прилично много ресурса, а служе малом броју посетилаца – тешко добију одобрење за реализацију. Када служе, односно када су корисни ширем аудиторијуму, онда овакви пројекти имају највећу вредност за све учеснике. Што се прецизније одреди изазов – лакше је да се развије процес којим ће моћи да се одговори на тај изазов.

Као пример, ауторка наводи Вијетнамски етнологски музеј (Vietnam Museum of Ethnology)¹⁹⁷ и изложбу коју су посветили свакодневном животу у Ханоју, главном граду Вијетнама, у периоду од 1975. до 1986. године. У изложбу су били укључени артефакти и подаци које су учесници пронашли, као и документарни видео записи који су партиципанти снимали. Овај пројекат је имао велики утицај на све који су у њему учествовали, а партиципанти су посебно били поносни што су били аутори радова који су били саставни део овако квалитетне и веома посећене поставке.

2006. године организована је изложба „Музеј рачунара” коју је публика могла да види у неколико галеријских простора у Београду, а коју су заједнички припремили новинари часописа *PC Press*, њихови читаоци и бројни партнери – више од сто експоната је било прикупљено колективним трудом и сарадњом. Одјек који је изложба имала у широј и стручној јавности, као и искуство које су, како су навели, партиципанти стекли током рада на припреми изложбе, учинили су да учесници буду веома поносни и, што видимо као посебно значајно, решени да и убудуће учествују у сличним пројектима, иако је многим од њих ово било први пут да се прикључе оваквом програму. Четири

¹⁹⁷ <http://www.vme.org.vn/home/>(pristupljeno 06. 04. 2012).

године касније, 2010. године, када је Друштво за информатику Србије обележавало изузетно важан јубилеј – 50 година дигиталног рачунарства у Србији, поставка изложбе је била заснована на сећањима, предметима, фотографијама и сл. које су доносили, како учесници и рођаци инжењера који су учествовали у изради првог дигиталног рачунара у Србији (Цер 10), тако и сви остали који су били заинтересовани и желели да се прикључе овом пројекту.

На крају, овде наводимо и пример тзв. говорних програма Културног центра Рекс у оквиру којих се реализују бројни сусрети и веома занимљиви и инспиративни разговори са публиком о различитим, мултидисциплинарним темама, које најчешће укључују промишљање односа културе, идеологије, политике, демократије, медијске манипулације итд. У 2014. години, на пример, одржан је семинар „Култура и идеологија ревизионизма” са намером да се подигне политичка свест грађана о значајним историјским догађајима и мање познатим детаљима у вези са њима, да се покрене дебата и критичка анализа културолошких и идеолошких основа одређених политичких ставова, као и улоге медија у различитим политичким и културолошким процесима. Концепт овог семинара је сасвим у складу са мисијом ове јединствене институције културе, а учесници су имали прилику да унапреде знања о овим темама и да веома активно дискутују са еминентним истраживачима и другим посетиоцима. Овако релевантни, добро осмишљени и углавном добро посећени програми, посебно добијају на значају ако имамо у виду континуирани недостатак сличних програма у понуди институција културе у Србији и одсуство едукативних програма намењених публици у оквиру којих би се посетиоци припремали, обучавали и мотивисали да учествују у партиципативним пројектима у различитим областима.

Колаборативни пројекти, како смо навели, могу бити истраживачког карактера и у оквиру њих учесници углавном прикупљају и анализирају податке, и тумаче их заједно са партнерима из институције. На овај начин партиципанти добијају подршку за учење и укључивање, те могу да генеришу и истраживања високог квалитета, сматра Нина Симон. Ова врста пројеката подржава вештине као што су: визуелна писменост, анализа различитих извора информација и података, критичко мишљење. За разлику од

креативне сарадње, истраживачка је фокусирана на институцију, на допуњавање базе података и знања и требало би, када је добро осмишљена, да помогне да се партиципанти осете боље повезаним и инвестираним у установу у целини. Када се у оквиру колаборативних пројеката произведе нешто неубичајено, што одудара од установљених норми, културолошки и социјални утицај оваквих пројеката је веома велики, а ови процеси утичу на начине на које особље институције перципира чланове заједнице и посетиоце – као партнере које треба да консултују и питају за мишљење много чешће и на другачији начин него што то иначе чине, закључује Нина Симон. Да би колаборативни пројекат добро осмислили и реализовали потребно је да пажљиво планирамо припрему упутстава, да користимо платформе и алатке са којима су партиципанти фамилијарни, да искрено и отворено комуницирамо са њима, да проналазимо активности које су корисне и значајне и за партиципанте и за институцију, да добро структурирамо сарадњу и градимо и негујемо узајамно поверење.

Као добар пример успешног колаборативног пројекта, овде можемо да наведемо програм који је реализован 2009. у оквиру пројекта „Београд: други поглед”. У сарадњи неколико културних и туристичких организација и појединаца, реализовани су обиласци локација (Калемегдан, Старо сајмиште, Ушће) са „алтернативним водичима”, односно припадницима различитих мањинских група и особама са посебним потребама. „Алтернативни водичи” су претходно прошли кроз адекватну обуку, током обилазака су давали један сасвим личан поглед на културно-историјске садржаје, а након завршетка пројекта, ова група је укључена у званичну понуду Туристичке организације Београда.

Пројекте заједничког стварања Нина Симон дефинише као пројекте у којима се кроз партнерство посетилаца и институције, заједничким напорима и са заједничким циљевима, развијају идеје, изложбе, програми итд. Институције културе се на овакав начин ангажују да би биле одговорне према потребама и интересима заједнице и даље јој „глас”, да би обезбедиле простор за ангажовање и дијалог и помогле учесницима да развијају вештине које ће подржати како њихове личне, тако и заједничке циљеве.

Резултат су пројекти у којима је и „власништво” подељено – и једна и друга страна „поседују” пројекат.

Успешни пројекти модела заједничког стварања заснивају се на два принципа:

1. особље и учесници поштују циљеве и интересе друге стране у стварању пројекта
2. особље не треба да се држи унапред смишљених идеја о резултатима пројекта, већ да дозволи да се пројекат креће у правцу који има највећу вредност за учеснике, поштујући смернице самог пројекта.

Такође, потребно је да се пажљиво балансира између структуре и флексибилности. Ови пројекти заправо започињу једноставним питањем које запослени у институцији културе постављају себи: како можемо да помогнемо аматерима, којим вештинама и алаткама, да постигнемо заједничке циљеве? Наравно, за успешност пројекта важно је да циљеви институције и партиципаната буду усклађени, што често није једноставно постићи.

Један од највећих изазова за овакав вид сарадње у институцијама културе стога је питање институционалне перцепције контроле и власништва над садржајем створеним на овакав начин – питање „радикалног поверења”¹⁹⁸ у могућности чланова заједнице да изводе комплексне задатке, да сарађују једни са другима и поштују правила и приоритете институције. Радикално поверење је, како смо навели, поверење које организација или установа има, у сарадњи са онлајн заједницама – у могућности ове сарадње и у заједницу саму, која се састоји од мањег или већег броја индивидуалних корисника, чланова. То се посебно односи на блогове, вики и онлајн платформе за друштвено умрежавање, у којима је пожељно да се негују квалитетни односи, засновани на поверењу, који могу

¹⁹⁸ Појам „радикално поверење” користи се у дисертацији у тумачењу Дарлен Фихтер (Darlene Fichter) која овај појам дефинише као радикално поверење институције у заједницу: „Знамо да може да дође до злоупотребе али верујемо (радикално) да ће партиципација наше заједнице „да ради”. (Web 2.0, Library 2.0 and Radical Trust: A First Take (2006): http://library.usask.ca/~fichter/blog_on_the_side/2006/04/web-2.html, pristupljeno 16. 03. 2013).

институцији да донесу повратну информацију о публици и да укажу на правац у коме установа треба да усмери своје активности и програме.

Усвајање радикалног поверења од стране институције заправо захтева да менаџмент развија организацију без сасвим прецизно дефинисаног крајњег резултата и спремност особља и институције у целини да део контроле, на изванредан начин, препусти својој публици. Овај концепт сматра се једном од основних претпоставки Библиотеке 2.0¹⁹⁹. Такође, неопходно је да особље заиста жели да се посетиоци укључе и да је спремно да им препусти вођство. На овај начин, који представља релативно нов и иновативан приступ, постиже се већа транспарентност и отвореност институције, а корисничке реакције и коментари се уважавају и узимају у обзир приликом планирања и евалуације програма и планова установе културе. Дакле, овај тип пројеката је очигледно сличан колаборативним пројектима, али је у пројектима заједничког стварања партиципантима дато више „моћи”. Изложбе које се креирају са локалним грађанством се често ослањају на усмена предања и локалне приче и теме, и могу да се заједнички стварају - од планирања преко прикупљања средстава до евалуације. Дакле, ова врста пројеката је веома значајна, јер се њима стварају и негују партнерства којима се одговара на потребе публике и, самим тим, оснажују институције.

Као пример специфичног сарадничког пројекта који је реализован у Србији, можемо да наведемо пројекат „Место које волим” који је 2011. године покренуло Удружење „Европа Ностра Србија” уз подршку владиног и банкарског сектора, а уз активно укључивање грађана у вредновање, очување и обнову српског културног наслеђа²⁰⁰. Овим значајним пројектом, који за циљ има очување културно-историјског наслеђа, амбијенталних целина и природних лепота, грађани су активно учествовали у готово свим фазама – од номинације места која сматрају посебно значајним за нашу културну баштину, а којима је неопходна обнова, до јавног гласања и дискусија. Овим путем обновљена су у првом кругу три места: место Народне библиотеке на Косанчићевом венцу, Градски бедеми у Новом Пазару и Београдска капија на

¹⁹⁹ Christopher Harris, „A Matter of (Radical) Trust”, *School Library Journal*, Vol. 52 (11), (2006): 24.

²⁰⁰ [http://www.mestokojevolim.rs/\(pristupljeno 02. 07. 2013\).](http://www.mestokojevolim.rs/(pristupljeno%2002.07.2013))

Петроварадину. Иако су радови на обнови трајали дуже него што је планирано, пре свега због недостатка новца, резултати су били изузетни и ова места сада представљају репрезентативне споменике културе.

Такође, одличан пример успешног пројекта који одговара потребама локалне заједнице је и пројекат „Креативно менторство” који је 2013. године у Србији покренула ЕТЦ група²⁰¹. Овај јединствени програм пружа могућности за професионални и лични развој лидера у култури, примењујући менторство као метод доживотног учења, а посебно је важно што је главна намера иницијатора да се током година изгради и подржи заједница друштвено одговорних и мотивисаних појединаца који ће, на креативан и зналачки начин, заједнички допринети развоју друштва. Сваки циклус траје годину дана, похађање је бесплатно и одабрани учесници, професионалци у области културе из различитих делова Србије, добијају једногодишњу подршку ментора, експерата и професионалаца из различитих области: стручно усмеравање, редовне састанке, неопходну обуку и тренинге, размену мишљења, неформална окупљања која подстичу и омогућавају упознавање, сарадњу међу учесницима, као и њихово умрежавање итд.

У пројектима који су хостовани, запослени у институцији културе креирају програме којима позивају публику да користе простор установе за одређене програме и потребе. Институције препуштају, дакле, свој простор партнерима из заједнице, и иако можда звучи једноставно – да треба само (с)отворити простор у коме публика може да ради оно што им се свиђа – није баш тако, тврди Нина Симон и додаје да је ова врста сарадње честа и у контексту формалних партнерстава, као што су гостујући уметници, путујуће изложбе и сл. Ауторка се фокусира на аматерске групе и повремене посетиоце и као најчешће разлоге због којих се институције одлучују за ову врсту пројеката наводи следеће: да би охрабрили јавност да се угодно осећа док „користи” институцију за различите потребе, да подстакну посетиоце да се креативно изразе и да користе садржаје институције, да би обезбедили простор за различите перспективе, изложбе и програме

²⁰¹ <http://www.kreativnomentorstvo.com/km/sr> (pristupljeno 12. 09. 2014).

које особе институције не може или није вољно да представља, те да би привукли нову публику, која можда не види институцију као место за своја интересовања.

Као пример занимљивог и за нашу културну сцену необичајеног пројекта ове врсте, можемо да наведемо колективни међународни пројекат „FACK MSUV - извођење музеја као заједничког добра” који је реализован од 30. јуна до 6. јула 2014. године²⁰² у Музеју савремене уметности Војводине (МСУВ) у Новом Саду, уз допринос и учешће бројних уметника, кустоса, истраживача, активиста и грађана. Отворени позив за учествовање био је упућен свим заинтересованима који желе да уметнички/теоријски интервенишу или да се укључе на неки други начин, у намери да се у пракси испроба другачији модел управљања институцијама културе – од стране уметничке и шире друштвене заједнице, односно да се привремено успостави суспензија атрибута моћи унутар јавне институције и да се кроз процес партиципације и кооперације отвори слободан простор за критичко и креативно преиспитивање институционализације и политизације уметности и културе. Овом акцијом, МСУВ се привремено трансформисао од превасходно репрезентацијско-изложбеног простора у отворену лабораторију у којој су се изводили својеврсни друштвени и уметнички експерименти. Управа МСУВ-а је била учесник у операцији иако практично није имала потпуни увид у то шта ће се тачно дешавати – није добила писани пројекат, нити листу учесника, није склопила уговор о сарадњи са иницијаторима итд. За време трајања пројекта у/око зграде Музеја и на другим локацијама у Новом Саду, организоване су различите активности отворене за јавност – радионице, часови, радни столови, дебате, презентације, пројекције, концерти, перформанси и инсталације.

Овај пројекат је у току реализације показао одређене недостатке (хаотичност, недостатак заиста квалитетног садржаја и занимљивих креативних доприноса, одсуство адекватне интерне комуникације и односа са медијима итд.), али је, са друге стране, показао отвореност националне институције чији је менаџмент пристао да на одређени

²⁰² „FACK MSUV/Izvođenje muzeja kao zajedničkog dobra 30. jun – 06. jul 2014.” <http://www.msuv.org/program/fack-msuv-izvodjenje-muzeja-kao-zajednickog-dobra.php#sthash.T01F3A4H.dpuf><http://www.msuv.org/program/fack-msuv-izvodjenje-muzeja-kao-zajednickog-dobra.php> (pristupljeno 02. 07. 2014).

период препусти простор широкој публици, као и на одговорност и зрелост публике која се према простору односила брижљиво, са поштовањем и уважавањем. Дакле, уступањем простора за различите догађаје, мањег или већег обима, институција показује посвећеност одређеним темама, указује на јединствене могућности које има и позиционира се као „градски трг” за укључивање и ангажман јавности. Такође, како смо навели, у сарадњи са другим партнерима, институције могу да прилагоде своје просторе за одређене намене које су у складу са њиховом мисијом.

Добри примери овакве врсте сарадње су Дом омладине Београда, који своје просторије одређеним данима уступа удружењима, школама, организацијама итд. чије су активности усклађене са програмском оријентацијом ове установе: редовна трибина љубитеља фантастике (Удружење „Лазар Комарчић”), представљање пројеката ученика средњих школа у оквиру пројекта „Интернест”, изложба радова затвореника из казнено-поправног завода итд, као и Студентски културни центар у Београду који сваког децембра, уочи празника, отвара врата за продају рукотворина (уметничких и аматерских).

Хостинг коме је циљ да подстакне креативно изражавање публике Нина Симон одређује као модел учествовања у коме посетиоци „користе” институцију културе за сопствено креативно изражавање или социјална искуства и сматра да то може бити позитивно и едукативно искуство уколико се тиме не угрожавају ауторска права или се због тога особље или други посетиоци не осећају нелагодно. На пример, иако можда изгледа шармантно да видите свештеника који у природњачком музеју води групу верника и интерпретира садржај из религиозне перспективе, неко од посетилаца институције би се због тога могао осећати нелагодно. Концепт „гласних сати” односно сати када се дозвољава разговор пристојног нивоа гласности, за разлику од уобичајеног шапутања у музејима или галеријама, наилази и на одобравање, и на оспоравање, како од особља, тако и од посетилаца културно-уметничких установа. Једни виде одређени простор као тих и миран, док други овај концепт сматрају драгоценим, јер доприноси социјализацији, дискусији и групном учењу, те чини да се у простору институције осећају као код куће. Запослени у институцији и публика могу да имају различите

погледе на одређене вредности и потребно је да добро припремимо, истражимо и испланирамо реализацију оваквих програма. Занимљива су и питања, на пример, да ли треба увести бесплатан интернет, да ли дозволити или забранити фотографисање у институцији, односно како ускладити жеље и потребе посетилаца са мисијом и обавезама институције? У сваком случају, установљена правила понашања у институцијама треба да буду јасно и прецизно дефинисана.

Хостовани пројекти могу да буду значајни и када је реч о привлачењу нове публике. Као добар пример можемо да наведемо „ноћи гејминга” у библиотекама, концепт који и даље изазива бројне дилеме: да ли је оваква врста програма примерена установи као што је библиотека, да ли се младима на овај начин даје права слика о институцији итд., и ове теме разматрамо у наредном поглављу дисертације које је посвећено библиотекама. Хостинг пројекти су значајни и из једне шире перспективе, јер могу да представљају добру полазну тачку за већи и дугорочнији ангажман и укључивање публике, али треба пажљиво размотрити једно од суштинских питања: да ли институцијама културе „отварање врата” за прославе, продавнице или забаву, доноси више користи или штете?

Сматрамо да је за реализацију процеса трансформације институције културе у друштвено средиште, који видимо као значајан и који одређени број истраживача и посленика у култури – како је показало наше истраживање и како ћемо указати у наредном поглављу дисертације, види као пожељан правац институционалног развоја – неопходан ангажман корисника као појединаца, као и институционална подршка њиховом појединачном и колективном ангажману, повезивању и умрежавању. Значајно је да имамо у виду да кроз међусобну интеракцију корисници богате појединачно искуство и да институције културе координацијом појединачних активности подстичу и њихово друштвено ангажовање и стварање колективног резултата. Са друге стране, веома је важно да, приликом планирања и реализације овог процеса, разумемо да је корисницима који доприносе институцији важно да виде да је њихов рад на квалитетан начин интегрисан у установу, односно на адекватан начин представљен, уз уважавање њиховог труда и резултата. Да би се у савременим институцијама културе успешно

подстицао директни социјални и партиципативни ангажман, неопходно је да у реализацију партиципативних настојања буду укључени сви запослени и да се јавности шаље јединствена порука – од особља које ради на улазу у установу до запослених на руководећим позицијама.

Дакле, да би партиципативни пројекти били успешни значајне компоненте су: добро познавање институционалних и корисничких потреба и њихово континуирано балансирање, јасна идеја шта пројектом желимо да постигнемо и добар план, веродостојно обећање које ће нашим посетиоцима дати лични разлог да се врате, ефикасне алатке, солидан буџет, адекватан договор са учесницима. Потребно је стога да обезбедимо и континуиране могућности за боље упознавање особља и публике, и као добро место за почетак, многи истраживачи предлажу информативни деск, који има већина институција културе. Сваки члан особља неколико сати месечно може да ради на овом месту и одговара на питања посетилаца, разговара са њима и на тај начин их боље упознаје. Свакако, за партиципативне пројекте у институцијама културе важан је и баланс различитих искустава: културолошког, социјалног, едукативног и комуникацијског. Мисија институција културе (подизање свести о значају културне баштине, прикупљање садржаја и различитих ресурса, подстицање и неговање креативности и критичког мишљења итд.) може да се оствари управо кроз реализацију партиципативних пројеката, како је и указано.

Такође, сматрамо да на овом месту треба посебно истаћи значај едукације и неопходност укључивања образовних програма у припреме за партиципативне пројекте, јер су за спровођење ових пројеката, како је наведено, и особљу и публици потребне нове вештине и знања, будући да се разликују од традиционалних институционалних пројеката. Значајно је да се напомене да планирање партиципативних пројеката треба да буде усклађено са већ постојећим моделима и начинима рада у институцији и да треба да почне са особљем јер, као и публици, и особљу и волонтерима у институцијама културе је потребан подстицај и охрабрење да се окушају у нечему што је за њихову праксу сасвим ново. Први корак на том путу је едукација и њихово активно укључивање у планирање и развој партиципативних пракси.

Велики је и значај мотивације као кључа успеха партиципативних пројеката, стога је неопходно да особље које је задужено за управљање заједницом у оквиру партиципативног пројекта буде обучено да у континуитету и на адекватан и одржив начин мотивише и подстиче публику на учествовање, као и да ствара и одржава квалитетне односе и повезује се са различитим учесницима из локалне и/или глобалне заједнице. Важно је нагласити и чињеницу да су партиципативни пројекти значајни и за унапређење бројних вештина 21. века, јер кориснике подстичу да стварају сопствене приче и садржаје, да адаптирају и поново користе институционални садржај да би створили нова значења и производе итд.

Партиципативне праксе омогућавају и подстичу стварање и неговање чврстих веза публике и институције, оснажују поверење које појединци имају у сопствену способност да допринесу раду институције, односно да произведу садржај који је користан за институцију. Са друге стране, треба да имамо у виду да је неопходно посветити довољно пажње балансирању између потреба институције и потреба појединца и постарати се да генерисани садржај не нарушава институционална правила и кодексе, да поштује ауторска права и на други начин не угрожава или одбија публику и учеснике у овом креативном процесу.

Реализација партиципативних пројеката је праћена и бројним изазовима међу којима се као највећи издвајају: финансирање, управљање, недостатак квалитетне евалуације и иницијативе за стратешку промену правца којим ће се институција усмерити ка ангажовању и укључивању заједнице, ка томе да постане њен друштвени центар. Приликом планирања партиципативних пројеката потребно је да се води рачуна о томе да ли корисници желе и на који начин да партиципирају и да се, имајући у виду индивидуалне потребе, осмисли идеја која ће моћи да се примени на већу или мању групу људи, те да се јасно каже шта очекујемо и шта нудимо публици.

Недостатак добре евалуације партиципативних пројеката наглашава и Нина Симон када тврди да управо овај недостатак доприноси њиховој спорој примени и

коришћењу, као и чињеници да партиципативне праксе још увек представљају приличну новину у институцијама културе. Ова евалуација помаже да артикулишемо и поделимо своје искуство о ономе што смо у оквиру ових пројеката урадили, као и ономе што нисмо, наглашава ауторка. На почетку пројекта, уколико се ваљано припрема, неопходно је испланирати пројектне циљеве, потенцијалне ризике и индикаторе којима ћемо мерити остварене резултате и утицај. У процесе евалуације успешности, како смо већ навели, пожељно је да укључимо и учеснике пројекта и да им као реално остварив циљ понудимо неке елементарне ствари, попут личног испуњења.

Такође, један од основних изазова, али и страхова, када је реч о партиципативним праксама у култури, које имају професионалци запослени у установама културе је и страх од губитка контроле у извесном смислу. Иако је експертиза у области културе заиста драгоцен, проблем настаје када стручњаци почињу да стварају осећај код публике да имају право да контролишу читаво посетиоачево искуство. Оно што је овде потребно да се нагласи је постојање реалних могућности за институције културе у партиципативном свету да задрже ауторитет у односу на вредности посетилаца, у односу на искуства и понашање заједнице. Институције још увек уче како да ефикасно употребе ову могућност, јер постоје бројни модели уз помоћ којих може да се дели и користи садржај створен од стране корисника који подједнако уважавају и интересе институције и интересе посетилаца. Потом, треба имати у виду и чињеницу да сваки вид сарадње публике и особља и промоција партиципативних пракси у традиционалним установама културе носи са собом нове могућности за преиспитивање и реинтерпретацију властите улоге и професионалне одговорности и експертизе.

Партиципативни пројекти могу да буду успешни у дужем временском периоду, како је наведено, једино уколико су усклађени са културом саме институције. Постоје бројни други разлози који могу да доведу до неуспеха и овде можемо да наведемо податак да је 2008. године група истраживача, у сарадњи са Онлајн компјутерским библиотечким центром (Online Computer Librarie Center, OCLC), истраживала пројекте сарадње у оквиру институција културе и закључили су да постоје три основна разлога:

идеја је била сувише обимна (сувише уопштена, недовољно прецизна), преурањена и није имала довољно велики значај²⁰³.

Ова група истраживача је такође закључила да постоје уобичајена питања/дилеме која се јављају приликом планирања партиципативних пројеката:

1. институције корисницима делимично уступају контролу над одређеним деловима програма и ова чињеница „ремети ” начин на који запослени перципирају слику и садржај институције. Укључивањем стејхолдера у дијалог о начинима на које партиципација може да прошири или „ремети” бренд и садржај институције представља једно од могућих решења овог проблема;

2. одређени број професионалаца у култури партиципативна искуства види као не много привлачну моду или хир, а друштвено умрежавање и сличне активности као тривијалну и пролазну забаву чији се значај претерано наглашава. Овакав став је делимично последица навике коју има одређени број професионалаца – позивање колега и публике да се укључе у ову врсту партиципативних активности зато што „сви други то раде”. Свакако, фокусирањем на оно што у партиципативним праксама може да буде релевантно за мисију институције омогућава нам да сагледамо потенцијалну вредност партиципативних пракси изван недоумица која их неминовно прате;

3. партиципативни пројекти уводе нова искуства публике (и исходе попут оснаживања или дијалога заједнице) која не могу да се процењују коришћењем традиционалних техника. Едукација о алтернативним начинима уоквиравања циљева и резултата партиципативних пројеката, укључивање развоја евалуационих алатки као дела развоја пројекта и буџета - представља добар пут ка решавању ових питања;

4. партиципативни пројекти фундаментално мењају однос између институције и посетилаца: како смо већ навели, када се говори о циљевима ових пројеката, можете се

²⁰³ „Library, Archive and Museum Collaboration”, <http://www.oclc.org/research/activities/lamsurvey.html> (приступљено 19. 04. 2012).

наћи у ситуацији да говорите о понашању посетилаца и резултатима који су сасвим нови већини институција културе. Ако особље види посетиоце само као масу конзумента, биће потребно много рада да се потврде вредности интегрисања „гласа публике” у садржаје институције културе. Додатно, ако запосленима није дозвољено да буду лични и отворени са публиком онда неће бити у могућности да омогуће и побољшају дијалог или да воде успешно заједничке пројекте. Одређени и уједначен ниво међусобног поверења и праве, истинске заинтересованости је неопходан да би се партиципативни пројекти са успехом реализовали. Значајно је да овде напоменемо да је истраживање које смо спровели у библиотекама Србије показало да већина наших библиотекара види публику као креативну и верује у велике могућности које ова креативност са собом носи.

5. у партиципативне пројекте потребно је уложити додатно време запослених и новац за функционисање пројекта, а мање улагања за развој пројекта јер је за партиципативне пројекте специфично да се реализују у иницијалном, почетном стању и онда се развијају током времена, за разлику од других пројеката који се реализују у завршном облику и одржавају у фиксном временском периоду. На пример, изложба у којој публика изводи одређене радове није „завршена” све док се не затвори, стога није неопходно, а често ни могуће, да се буџет пажљиво планира и да се усклади са реалним потребама током читавог тока пројекта. Решавање пет наведених потенцијалних потешкоћа показује колико су партиципативни пројекти одрживи у поједним институцијама културе. Такође, неопходно је да се пројекат прилагоди култури организације у којој треба да се реализује, уз претходну анализу снага и слабости институције.

На крају је свакако важно да се укаже и на вештине које су потребне данашњем кориснику да би остварио стваралачки потенцијал у култури и друштву, стога указујемо на образовни потенцијал партиципативних пракси и техника у култури. Наиме, ове технике помажу посетиоцима да развију специфичне вештине на које се често реферише као на вештине 21. века или новомедијску писменост: сарадња и интеракција са људима различитог порекла, генерисање креативних идеја (самостално или у групи); приступ, евалуација и тумачење различитих информационих извора; анализа, адаптација

и стварање медијских производа, вештина самосталног усмеравања учења; адаптација на различите радне улоге, ситуације и просторе, одговорно понашање у коме имамо на уму интересе шире заједнице. Постоје образовни сараднички пројекти које иницирају институције које превасходно перципирају чин партиципације као драгоцену искуство сазнања и учења, а сва је прилика да ће број оваквих пројеката расти што више институција буде стављало акценат на партиципативне вештине учења и дигиталну писменост.

У одељку „Партиципативне праксе у институцијама културе” указано је на кључне карактеристике концепта Веб 2.0: генерисање садржаја од стране корисника, њихово учествовање и комуникација у мултимедијалном технолошком онлајн окружењу, на разговор у коме учествују корисници и у коме се подстиче дискусија (С. Ебрам), на значајно предвиђање П. Милера да ће управо партиципативност постати свепржимајући аспект наших онлајн живота, као и на напомене које М. Кејси и Л. Севастинук дају о партиципативном вебу. Такође, дате су и основне напомене о концепту Веб 3.0 и семантичком вебу (Д. Бир, С. Гардашевић).

Као посебно значајне за предмет дисертације наведене су идеје и тврдње Н. Симон да институције културе могу да се поново повежу са јавношћу и покажу релевантност у савременом животу тако што ће позвати људе да се активно укључе као културни учесници, а не као пасивни конзументи. У овом одељку су наведена основна теоријска промишљања Нине Симон и одређење партиципативне институције културе (и у овом значењу се појам користи у дисертацији) као места где посетиоци могу да стварају, деле и повезују се једни са другима око садржаја, као институције која се ствара и њом се управља заједно са корисницима.

У овом одељку указано је на четири модела партиципативних пројеката и, кроз анализу наведених примера из институционалних пракси у Србији и свету, можемо да закључимо да границе између њих није једноставно повући, јер се веома често елементи различитих модела партиципације међусобно комбинују, преплићу и допуњују. Такође,

назначено је да се сарадња са публиком уз примену ИКТ-а види као релативно нова и још увек недовољно искоришћена могућност, да је неопходно посветити довољно пажње балансирању између потреба институције и потреба појединца и постарати се да генерисани садржај не нарушава институционална правила и кодексе, да поштује ауторска права и да на друге начине не угрожава или одбија учеснике у овом креативном процесу.

Реализација партиципативних пројеката је праћена и бројним изазовима, на која је у овом одељку указано, међу којима се као највећи издвајају: финансирање, људски ресурси, управљање, недостатак квалитетне евалуације и иницијативе за стратешке промене итд. Наглашено је и да су партиципативне праксе у култури посебно важне имајући у виду наш национални друштвено-политички контекст и чињеницу да је култура у Србији на зачељу лествице када је реч о финансијској и институционалној подршци, те стога публику и кориснике видимо као посебно значајне сараднике и партнере у овој области.

4. БИБЛИОТЕКА КАО НОСИЛАЦ ПАРТИЦИПАТИВНИХ ПРАКСИ

Четврто, централно поглавље дисертације је поглавље у коме се конкретизује предмет научног истраживања кроз тему: „Библиотека као носилац партиципативних пракси”. Поглавље је подељено на шест целина: „Библиотеке као институције културе и образовања”, „Корисници библиотека у информационом друштву”, „Библиотека 2.0 и партиципативно библиотекарство”, „Библиотеке и ИКТ: могућности и изазови”, „Етички и правни аспект: шта у библиотеци можемо да научимо?” и „Дефинисање модела савремене библиотеке”.

У овом поглављу су презентоване особености и могућности нове парадигме сарадње и партиципирања у контексту информационог друштва: корисници библиотеке као ствараоци, организатори, интерактивна и активна публика, конзументи, али и аутори медијских и културних садржаја у физичком и виртуелном простору. Истражене су и основе које омогућавају ефикасно унапређивање пословања библиотека и континуирано усклађивање са новим потребама, понашањем и очекивањима корисника.

Анализа поменутих процеса, уз уважавање концепата партиципативне културе, сарадње и интерактивности, омогућава стварање претпоставки о обрасцима понашања корисника библиотека који утичу на њихова очекивања везана за партиципирање, сарадњу и интерактивност при коришћењу различитих услуга библиотека. У оквиру ове теме истражено је активно учествовање корисника библиотеке у процесу коришћења библиотечких услуга, њихова сарадња и партиципација у креирању садржаја у физичком и виртуелном окружењу. Јединствена улога библиотека и информационих сервиса огледа се и у томе што одговарају на појединачна питања и потребе индивидуалних корисника, те су у овом поглављу анализирани примери добре праксе којима се указује на потенцијал поменутих сервиса.

Такође, овде су презентовани и одговори на истраживачка питања: Које су карактеристике поменутих промена корисничких навика и како се те потребе ефикасно могу пратити и предвиђати? Шта корисник и публика очекују данас од ових институција и који концепти највише утичу на комуникацију са институцијама? Да ли су промене суштинске или се у односу на дугу традицију постојања сарадње и учествовања у раду институција културе разликују у највећој мери у погледу алатки, домета и приступачности? Како публика види своје учествовање у раду библиотека и какав однос има према партиципативним праксама? Да ли је назив „корисник” или „члан” библиотеке и даље адекватан у овом контексту? Новине и сазнања која су настала као резултат трагања за одговорима на ова питања, у дисертацији се концептуализују, а различити аспекти описаних утицаја на процес учествовања и сарадње се систематизују.

Анализа поменутих процеса, уз уважавање концепата партиципативне културе, сарадње и интерактивности, омогућава стварање претпоставки о обрасцима понашања корисника библиотека који утичу на њихова очекивања везана за партиципацију и сарадњу при коришћењу различитих услуга библиотека, те је у овом поглављу дефинисан модел савремене библиотеке као носиоца партиципативних пракси у култури, са предлозима за унапређење рада и позиције библиотека кроз савремене облике учествовања и сарадње са публиком.

4.1. Библиотека као институција културе и образовања

У одељку „Библиотека као институција културе и образовања” описана је улога библиотеке као институције културе и образовања у информационом друштву, назначене су основне разлике између традиционалног библиотекарства и новог концепта који се темељи на информационо-комуникационим технологијама. Имајући у виду предмет дисертације и све ширу свакодневну употребу одредница „дигитална библиотека”, „електронска библиотека”, „алтернативна библиотека”, итд, у овом делу дисертације дате су и основне назнаке о овим појмовима.

„Библиотеке се јављају у најранијем добу цивилизације и постоје хиљадама година. Прве библиотеке су настале у жељи да се сачувају државни и правни документи и други списи.”²⁰⁴

Према досадашњим научним сазнањима²⁰⁵, најстарија библиотека која је откривена и истражена је библиотека-архив која је настала око 2250. године пре нове ере на Средњем Истоку, у Ебли, на територији данашње Сирије. Међу грчким библиотекама биле су чувене Аристотелова и Еурипидова, а од библиотека хеленског доба најпознатије су библиотеке у Пергаму и Александрији (3. век п.н.е.). Међу хришћанским библиотекама, богатством су се издвајале библиотеке учених људи попут Св. Августина, а најпознатије средњовековне библиотеке биле су при манастирима Св. Гален у Швајцарској, Монте Касино у Италији, Ликсеј у Француској. Традиција библиотекарства и библиотека као центара културе и образовања у Србији је веома дуга – још у „Карејском типичу” Светог Саве (1199) прописана су правила чувања књига. На дворовима српских владара (цара Душана, деспота Стефана Лазаревића, Стефана

²⁰⁴ Биљана Билбија, *Основи библиотекарства* (Бања Лука: Глас српски, 2004), 13.

²⁰⁵ Светлана Јанић и Мирјана Бабовић и Слободанка Тодоровић, *Основе библиотечко-информационе делатности* (Београд: Завод за уџбенике и наставна средства, Нови Сад: Завод за издавање уџбеника, Гитоград: Завод за школство, 1991), 7. Напомена: подаци изнети у овом кратком прегледу у дисертацији су наведени према овој публикацији.

Немање, краља Милутина) постојале су богате библиотеке о чијем употпуњавању су се старали сами владари. Уз оснивање библиотека при манастирима, у 13. и 14. веку се оснивају универзитети у Европи, а у њима и библиотеке.

У периоду хуманизма и ренесансе у Европи се оснивају прве јавне библиотеке новог века, а међу најпознатијима су Библиотека у Ватикану, Корвина у Будиму, Библиотека Марциана у Венецији итд. Развој библиотека у 16. и 17. веку обележило је усавршавање технике штампе, оснивање градских и универзитетских библиотека, као и репрезентативних барокних библиотека (Краљевска библиотека у Паризу, Дворска библиотека у Бечу итд). У Србији се још у периоду до 1845. године јављају сви типови библиотека, а замах у развоју библиотекарства остварује се током 50-их и 60-их година 20. века, док је у оквиру новог библиотечно-информационог система (1994) евидентирано 2.476 библиотека у нашој земљи (1.174 народне библиотеке, 101 високошколска, 293 специјалне и 1.175 школских библиотека).²⁰⁶ Први корисници и власници библиотека били су малобројни образовани и имућни људи, а током историје се значај, улога и место библиотека у друштву мењао. У периодима као што је доба просветитељства (18. век) или нагли развој науке и технике који је обележио 19. век, број и значај библиотека је нагло и убрзано растао, а самим тим образовна и културна улога ових институција.

У току 18. века у Србији се јављају манастирске, црквене и приватне библиотеке, како наводи Биљана Билбија, и у овом периоду основана је и Патријаршијска библиотека у Београду. Библиотекарство као научна дисциплина своје признање добија у 19. веку, у коме се постављају темељи савременог библиотекарства и модерних библиотека, оснивају прва библиотечка удружења, појављују се први часописи из области библиотекарства итд. Прва катедра за библиотекарство, односно за скуп научних дисциплина које се баве библиотечком теоријом и праксом, у Југославији је основана на Филолошком факултету у Београду 1963. године. Почетком 70-их година 20. века оснивају се конзорцијуми библиотека који представљају слободнију заједницу

²⁰⁶ Александра Вранеш и Биљана Марковић, *Од рукописа до библиотеке : појмовник* (Београд: Филолошки факултет, 2008), 80 - 81.

чланица и могу да обједине све претходне облике удруживања: функционално, географско, стручно, гранско и сл.

Данас је значај библиотеке у локалној заједници велики и драгоцен, јер ове установе омогућавају приступ веома различитим информацијама и ресурсима, представљају места дружења и окупљања чланова локалне заједнице и могућност за подстицање и развој њихових креативних потенцијала. Савремена библиотека дефинише се као „... културна и информациона установа која плански прикупља, сређује, чува и даје на коришћење библиотечку грађу, те пружа својим корисницима разне услуге путем одговарајућих служби.”²⁰⁷ И у дисертацији се ослањамо на ову појмовну одредницу, те је у одељку „Дефинисање модела савремене библиотеке” у извесном смислу проширујемо.

Савремени појам библиотеке односи се и на збирку књига и других публикација које су приватно власништво, издавачку збирку и зграду (просторије) итд. Као основне задатке библиотеке можемо да наведемо: планско прикупљање и стручна обрада грађе, обезбеђивање адекватног смештаја, чување и заштита фондова, пружање и креирање информација, комуникација са циљним јавностима и неговање квалитетних односа са заједницом, планирање развоја библиотечке установе и евалуација постигнутих резултата итд. Библиотекарство је, дакле, суштински повезано са знањем односно можемо да кажемо да, у извесном смислу, представља знање о људском знању. У информационом друштву, библиотеке имају потенцијал да веома снажно утичу на квалитет и квантитет образовног и научног процеса и, самим тим, на развој информационог друштва у целини. Веома је важно да нагласимо чињеницу да библиотеке данас омогућавају приступ електронским информацијама особама лошијег материјалног статуса и корисницима са удаљених подручја, те обезбеђују едукацију и одређене видове помоћи различитим друштвеним групама и појединцима.

²⁰⁷ Биљана Билбија, *Основи библиотекарства* (Бања Лука: Глас српски, 2004), 15.

Имајући у виду предмет и контекст анализе дисертације, овде наводимо и разматрања развоја савременог библиотекарства која посебно уважавају информационо-технолошки аспект:

”Три су револуционарна проналаска условила развој библиотека: рођене су са проналаском писма, стасале су уз технику штампања, сазреле су кроз примену интернета. У међувремену су организовале своје колекције кроз различите облике смештаја, а информације о њима кроз разноврсне облике каталога; од збирки условљених државним, националним, религијским или персоналним оквирима настајале су уређене колекције намењене ужим потребама колектива и популације, директно условљене историјским околностима, развојем науке и економским окружењем.”²⁰⁸

Мајкл Горман о променама и вредности библиотека размишља на следећи начин: „... библиотеке дозвољавају свакој особи у заједници коју опслужују да настави школовање, да постане информисанија и да живи умним животом на начин на који бира ... Кроз доживотно учење, библиотеке могу да мењају и одиста мењају живот, и то се не може оспорити. Унутар те наткриљујуће вредности, и у зависности од заједнице којој служи, библиотека је једно или више од следећег: жижна тачка заједнице, срце универзитета, једино добро место у граду, колективно памћење истраживачке установе, место кога се деца радо сећају када одрасту, утеха за усамљене и изгубљене, место на коме су сви добродошли и извор моћи кроз знање.”²⁰⁹ За ову помало идеалистичку и романтичарску слику о могућностима библиотеке можемо да кажемо да је у извесној мери и за одређени број библиотекара и корисника свакако тачна. Можемо и да се сложимо да би библиотека требало да остане и/или постане културолошка, образовна и друштвена – жижна тачка заједнице, те да имамо у виду да је библиотека била специфично и веома значајно духовно средиште од свог настанка.

²⁰⁸ Александра Вранеш и Љиљана Марковић и Јасна Јанићијевић, *Етичност у науци и култури*, Београд:Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2008), 86.

²⁰⁹ Majkl Gorman, *Naše neprolazne vrednosti - Biblioteкарство и XXI век* (Beograd: Filološki fakultet Univerziteta u Beogradu, 2007),41 - 42.

Библиотека у информационом друштву - традиционална и модерна

„Криза идентитета кроз коју библиотеке пролазе већ скоро двадесет година, од покушаја да нове медије пласирају кроз име медијатеке, а данас кроз име информационог центра, настаје пред чињеницом да библиотеке негују, пре свега, знање, а не само информације, и да га, без обзира на облик у коме га преносе, чине демократски доступним независно од узраста, пола, расе, економског положаја, физичког или менталног хендикепа”²¹⁰, сматрају Александра Вранеш и Љиљана Марковић, и указују на суштину разлику између информација и знања, наглашавајући да библиотеке негују, пре свега, знање, а не само информације, и дефинишу улогу библиотеке у савременом друштву, између осталог, на следећи начин: „Информација може бити самостална, док знање захтева контекст; информација може бити брза, а знање се стиче споро. На путу између информације и знања, између школе и породице, између замишљеног пројекта и његовог остварења, између задовољства истраживања и откривања, стоји библиотека, локална, национална, високошколска, школска, хибридна...”²¹¹

Сматрамо веома важним указивање Александре Вранеш на знање (а не информацију) као суштину библиотечке праксе и теорије и значај библиотека, као институција од прворазредног културног и образовног значаја и потенцијала. И управо због ове важне улоге и одговорности коју имају, односно коју им је друштво доделило, библиотекама традиционализам није стран, тврде ауторке књиге „Етичност у науци и култури”, и износе идеју да библиотекама недостају већа очекивања од њих самих, која би унапредила и библиотечку адаптивност према променама. Улогу коју треба посебно нагласити, када је реч о процесима прилагођавања

²¹⁰ Александра Вранеш и Љиљана Марковић, „Лице и наличје електронске библиотеке”, (Зборник радова са Међународне научне конференције, Електронска библиотека”, Филолошки факултет, Београд, 2008), 99.

²¹¹ Ibid, 100.

библиотечког пословања, и коју разматрамо детаљније у наредном одељку овог поглавља дисертације, јесте улога корисника. Кејси и Севастинук сматрају да је, без обзира да ли анализирамо традиционалне или новије услуге, односно старе или нове сервисе „... крајњи успех било ког сервиса детерминисан библиотечким корисником”²¹², те да ће у крајњем исходу корисници бити ти који ће одредити како ће изгледати комбинација услуга у библиотеци и да ћемо вероватно открити да свака старосна и демографска група жели мало баланса између старог и новог.

У другој половини 20. века увођење интегрисаних библиотечких система и онлајн каталога утицало је на развој ових институција, јер је уз интернет конекцију омогућило приступ библиотечким колекцијама са било ког места на свету. Примарна мисија ових установа – олакшавање приступа информацијама и знању, остала је дакле иста, али се мења процес, односно технологије и алатке које користимо. Са друге стране, библиотеке полако мењају и дизајн својих просторија, места где се лоцирају (на пример у великим тржним центрима за куповину), осавремењују своје пословање увођењем најновије генерације 3Д штампача итд. Наравно, иновације нису „изум” информационог друштва: „Чак и пре настанка интернета, библиотекари су се трудили да корисницима олакшају претрагу библиотечких каталога. Изумом машински читљивих формата за каталогизацију (MARC) крајем шездесетих година и развојем Међународног стандарда за библиографски опис (ISBD) почетком седамдесетих година XX века, почиње прелазак са лисног на аутоматизовани каталог. Библиотеке су унапредовале толико да је данас могуће претражити велики део библиотечких фондова у свету преко сервиса за обједињену претрагу каталога попут WorldCat или COBISS.NET.”²¹³

Такође, уз напредак и могућности које је библиотекама и корисницима донела примена нових технологија, дошле су и одређене недоумице, обавезе и нови кодекси које свакако морамо имати у виду: „На почетку 21. века библиотеке од индивидуалних

²¹² Michael E. Casey i Laura C. Savastinuk , *Library 2.0, A guide to Participatory Library Service*, (Medford, New jersey: Information Today, Inc, 2007), 7.

²¹³ Станислава Гардашевић, „Семантички веб и linked (open) data могућности и перспективе за библиотеке”, *ИНФОтека* бр.1 година XIV, (2013): 1.

поштовалаца различитих облика стандарда узрастају до сарадника у заједничком наставно-васпитном и научно-истраживачком процесу, чије педагошке, технолошке, информационе и комуникационе претпоставке морају одговарати успостављеном систему квалитета и етичког кодекса, у коме сваки чинилац мора имати активну улогу.²¹⁴ Александра Вранеш и Љиљана Марковић критички промишљају низ суштинских карактеристика савремених библиотека и указују на правце њиховог развоја. Узимајући у обзир промену парадигме образовања, које се од дистанцираног претворило у сараднички процес, као и низ радикалних промена које обележавају развој глобалног информационог друштва, ауторке наглашавају значај рачунарског управљања грађом у савременим библиотекама, електронског издаваштва и неговања електронских библиотека које подстиче нове кооперативне моделе.

У покушају да разуме колико библиотека мора да буде динамична, успешна и релевантна у информационо добу, Питер Брофи (Peter Brophy) сматра да се ово разумевање највише односи на значај, утицај и изазове технолошких промена на развој библиотека²¹⁵, и тврди да највећи изазови за пословање ових институција културе потичу из убрзаног технолошког развоја и његовог утицаја на друштво у целини. Аутор сматра да ће библиотеке морати да се промене, да је неопходно да се о библиотекама мисли систематично и стратегијски и констатује да нема довољно публикација које показују шири, системски приступ у разматрању утицаја информационо-комуникационих технологија на позицију и улогу библиотека, као и да постоје још увек различита гледишта о томе да ли ће библиотеке морати да се мењају и на које начине, да ли ће нестати или опстати, шта је неопходно за њихов опстанак у измењеним друштвеним и економским околностима? итсл. Узимајући у обзир Кастелсов став о ширењу логике мрежа, која битно мења функционисање и продукцију у култури, Брофи сматра да су библиотеке – онакве какве смо до сада познавали, у опасности јер се њихова улога толико радикално мења под притисцима технолошког напретка да се може поставити чак и питање сврсисходности термина библиотека, што сматрамо ипак претераном

²¹⁴ Александра Вранеш и Љиљана Марковић, „Лице и наличје електронске библиотеке”, (Зборник радова са Међународне научне конференције „Електронска библиотека”, Филолошки факултет, Београд, 2008), 95.

²¹⁵ Peter Brophy, *Biblioteka u dvadeset prvom veku* (Beograd: Clio, 2005), 8.

тврђом. Као илустративан пример, аутор наводи библиотеку у његовој лабораторији, где је физички простор смањен, а број публикација повећан захваљујући складиштењу у дигиталном формату. Са друге стране, број библиотекара је такође смањен, а неопходне вештине за њихов посао су данас углавном вештине програмирања, односно коришћења одређеног језика за описивање веб страница. Оно што бројни истраживачи виде искључиво као предност и нову могућност за библиотеке, Брофи види и као својеврсне претње – онлајн књижаре, електронски папир, мобилне комуникације и сл, које могу и негативно да утичу на рад библиотека на различите начине: смањеном посетом физичком простору библиотеке, променама у читалачким навикама које се све више удаљавају од традиционалног папира и књиге итд. Разматрајући утицај дигитализације на модерно друштво, Ролф Хапел (Rolf Happel) закључује да је нестанак физичког простора библиотека сасвим изванредан уколико би њихова једина сврха била позајмљивање књига и штампаних материјала што, срећом, никада није био њихов једини задатак.²¹⁶

Дакле, примена дигиталних технологија, уз одређене изазове и ризике, доноси институцијама културе и бројне предности. Нове технолошке могућности не видимо као претње, већ као могућности које пословање библиотеке могу да унапреде, што и доказујемо и показујемо у овом поглављу. Такође, не слажемо се са тврђом да ће библиотеке физички нестати чак и уколико би њихова једина сврха била позајмљивање различитих садржаја, на шта нам указују и резултати бројних истраживања на која ћемо у наставку указати.

Проблематику савремених јавних библиотека, односно односа традиционалног и модерног у данашњем библиотекарству, разматра и Жељко Вучковић који закључује да се она „... може сажети у две кључне речи: мисија и визија. Јавно народно библиотекарство данас је снажно усмерено ка темељном преиспитивању и проналажењу свој професионалног и друштвеног смисла и оправдања, као и утемељењу нове теоријске и практичне парадигме прилагођене потребама и захтевима информатичког

²¹⁶ Rolf Happel, „Biblioteke u eri digitalnih tehnologija” u *Planeta čitalac*, ur. Ivana Jovanović Arsić (Pančevo/Beograd: Gradska biblioteka Pančevo, 2014): 29.

доба, уз истовремено очување свог хуманистичког језгра и изворне просветитељске мисије”.²¹⁷ Аутор, такође, указује на веома важну чињеницу да су веома ретка истраживања која критички анализирају друштвену улогу библиотеке и однос друштва према функцијама које библиотеке обављају.

Мајкл Горман такође пише о односу традиционалне библиотеке и њених алтернатива и скреће нам пажњу да термин „традиционална” не сматра адекватним због његовог пежоративног држања за прошлост и усмерености на књигу и место, али у недостатку бољег и прецизнијег термина, ипак се опредељује за овај термин. Традиционалну библиотеку дефинише као библиотеку која „... бира, сакупља и даје приступ свим облицима записаног знања и информација коју су важни за њену мисију и за заједницу којој служи, помаже и подучава у употреби тих извора... Традиционална библиотека није она која одбија промене и иновације – то је библиотека која благонаклоно дочекује сва средства бољег служења заједници.”²¹⁸

Одређени број аутора користи термин „библиотека 21. века” да укаже на модерну библиотеку која бројним и иновативним садржајима постаје јавно место за окупљање локалне заједнице, у згради која је наменски грађена за савремене библиотеке и усклађена са променама у струци и друштву у целини. Јасмина Нинков указује на период који је значајан у контексту ових разматрања – на прву деценију 21. века, јер сматра да је тај период, у коме су многе развијене земље Европе обележиле век од установљавања система јавних библиотека (читалишта), био прави тренутак за преиспитивање и дубље разумевање радикалних промена које је библиотекарству донело савремено и иновативно технолошко окружење. Занимљиво је да ауторка разматра и веома значајно и актуелно питање простора и указује на зграде које су наменски грађене за библиотеке и на архитектонска решења која су усклађена са савременим добом и визијама модерног времена, али и функцијама које савремена библиотека данас треба да има: „Зграда јавне библиотеке у XXI веку преузима улогу најзначајнијег културног и информативног јавног

²¹⁷ Жељко Вучковић, *Јавне библиотеке и јавно знање* (Нови Сад: Библиотека Матице српске : Футура публикације, 2003), 6.

²¹⁸ Majkl Gorman, *Naše neprolazne vrednosti - Biblioteкарство и XXI веку* (Beograd: Filološki fakultet Univerziteta u Beogradu, 2007), 44.

средишта своје заједнице, отворена је за свакога, бесплатна, доступна, социјална, интегративна, у контрасту са комерцијалним центрима ... оне могу постати актуелна, демократска верзија агоре и форума из прошлости, ново средство јачања интеграције унутар заједнице и оквир за дискусију и организацију, темељ културе и слободног развоја просвећених грађана.”²¹⁹

Мобилне и интернет технологије и уређаји утицали су и на промену перцепције библиотечног места, односно простора. Традиционално, под библиотечким простором подразумевао се физички простор у коме се библиотека налази, док данас појам места односно простора укључује, па све чешће и подразумева, виртуелно значење. Да би своје делатности ускладиле са новим начинима приказивања дигиталног садржаја свакако да је неопходно и да се физички простор библиотеке иновира у смислу дигитално побољшаног окружења - интерактивни столови, бесплатан бежични интернет итд., у складу са потребама и могућностима институције.

Разматрајући друштвене изазове са којима се библиотеке сусрећу у ери дигиталних технологија, Ролф Хапел увиђа да се ове установе културе данас суочавају са озбиљном дилемом: да ли могу да буду иновативна окружења за размену и ширење знања, промоцију књижевности и читања, те да помогну људима да развијају социјалне и комуникационе вештине? Хапел тврди да библиотеке могу да испуне наведене друштвене промене под условом да се мењају и континуирано теже новом професионализму, новим партнерствима и начинима финансирања, као и новим производима. Нови модели библиотеке треба да имају и нове просторе, а као релативно нов, аутор истиче простор за активности и изражавање публице, који почива на учествовању корисника и актуелан је у последњој деценији овог века. Као пример, наводи специјалне просторе у многим америчким библиотекама (hackerspaces, makerspaces) који представљају „... заједничке просторе за рад и дружење, под управом

²¹⁹ Jasmina Ninkov, *Biblioteke XXI veka* (Beograd: Ćigolja štampa, 2010) 6 - 7.

локалне заједнице, где се окупљају људи сличних интересовања, најчешће из области нових технологија, рачунара, науке, дигиталне или електронске уметности итд.²²⁰.

Ако посматрамо пословне процесе у библиотеци 21. века, видимо да се комуникацијски процес прилично разграно и постао сложенији – особље библиотеке данас сарађује са велики бројем колега у/изван институције у којој раде, као и са великим бројем циљних група. Овако трансформисан процес представља специфичан изазов у односу на традиционални модел библиотечког пословања. Информационо-комуникационе технологије представљају важан сегмент ових процеса и зато је неопходно овладавање њиховом применом која, све чешће, превазилази курикулуме традиционалног система библиотечког образовања.

Наиме, утицаји које процеси глобализације и виртуелизације имају на библиотечку делатност достигли су, посебно са сазревањем концепта семантичког веба и свакодневним, експоненцијалним растом креираних података, тачку када је потребно у библиотечки курикулум уврстити нове садржаје – садржаје који носе нова знања и вештине, потребне да би библиотекари могли успешно да наставе да испуњавају потребе корисника, недостајуће или недовољно заступљене области вештина и знања које омогућавају креирање машински читљивих метаподатака. Критична количина оваквих метаподатка која ће ускоро бити достигнута чини реалним креирање једног више семантичког веба коме данас теже библиотечке и научне заједнице и примену напредних техника рада које подразумевају унапређена знања и вештине у области комуникационе, медијске и информационе писмености.

Потреба да библиотеке чувају и чине доступним скупове података захтева нова знања и вештине која су обједињена у занимању „библиотекар куратор база података” и која се крећу на пресецима традиционалног библиотекарства, информационих и комуникационих технологија, организационих наука и комуникологије. „Ова знања и вештине укључују познавање релационих база података, савремених информатичких

²²⁰ *Planeta čitalac*, ur. Ivana Jovanović Arsić (Pančevo/Beograd: Gradska biblioteka Pančevo, 2014): 31 (fusnota br.3).

решења за чување и презентовање великих количина података, као и познавање фундамента израде метаподатака и са тим повезаних знања из традиционалног библиотекаштва. Такође неопходно је познавање релевантних схема метаподатака, вештине организовања тимова стручњака са комплементарним знањима и комуникационих вештина да би се свим групама заинтересованим за рад библиотеке презентовале потребе, проблеми, решења и повољности који се остварују у библиотекама кроз нове могућности везане за скупове података.²²¹

Ако однос традиционалног и модерног погледамо из угла корисника, очигледно је да су библиотеке готово од самог почетка неговале одређену врсту односа са корисницима и ти односи су се током векова мењали. Последњих деценија, под утицајем дигиталних технологија, они убрзано мењају своје особености, јер се мењају и корисничке навике и потребе и библиотечко пословање, иако им суштина остаје иста – успостављање, неговање и развој добрих односа са корисницима. Комуникација са библиотекарском лицем у лице и онлајн разговори, наравно, нису исти. Постоје места на којима су корисници навикли да виде библиотекара, као што је на пример деск за пријем и издавање књига. У овом смислу, библиотечки онлајн садржаји не могу у потпуности да „дочарају” људско присуство, нити могу тренутно да одговоре на коментаре које постављају корисници, најчешће због чињенице да уз ажурирање информација на интернету раде и бројне друге послове у физичком простору библиотеке. У одељку посвећеном онлајн платформама за друштвено умрежавање указујемо на домаћа и страна истраживања која дају прецизнију слику о томе у којој мери и на које начине се информационо-комуникационе технологије користе у библиотекама.

Библиотеке су традиционално посматране као храмови културе и књига, са типичним задацима које обављају – каталогизација, набавка, чување и издавање материјала и различитих ресурса, помагање и служење корисницима итд. У овако схваћене и описане услуге и сервисе у које су корисници минимално укључени можемо

²²¹ Адам Софронјевић и Тамара Вученовић, *Linked data, research data и промене у високошколским библиотекама* (Рад представљен на Међународној научној конференцији: Србија између Истока и Запада, наука, образовање, култура и уметност, Београд, Србија, 2013).

да окарактеришемо као једносмерне: „Овакав једносмеран сервис представља ограничење како за интеракцију корисника и библиотечког система тако и за његов допринос напретку библиотеке, у погледу нових идеја”²²², сматрају аутори студије о партиципативној библиотеци, и закључују да су са доласком нових технологија и њиховим усвајањем библиотечки корисници постали посматрачи, слушаоци, претраживачи и њихов однос са библиотекарима се променио у однос „провајдери информацијских сервиса – клијенти”, те да су данас корисници независнији у бирању и коришћењу библиотечких сервиса. У традиционалним библиотекама корисници налазе пут ка информацији, док уз примену Веб 2.0 алата, како смо навели, информација може да нађе пут до корисника. Појавом глобалне мреже и увођењем информационих технологија, е-садржаја и сл, овај традиционалан однос се мења и развија, као и улога корисника и библиотекара, те библиотекарима одавно више нису само чувари књига, већ и саветници, сарадници, уредници и организатори информација, едукатори итд.

Корисници су свакако данас постали аутономнији и самосталнији у коришћењу одређених библиотечких сервиса, што убрзава и олакшава процес рада, али се не можемо сагласити са прилично једностраним тумачењем које однос библиотека-корисник своди само на омогућавање приступа информацијским сервисима, јер библиотеку у информационом друштву видимо као партиципативну институцију која негује и развија партнерске односе са заједницом и представља њен културни, образовни и друштвени центар. Дакле, библиотека не пружа само информације, већ пре свега представља место које је центар образовног и комуникацијског процеса, и има изузетно важну улогу у процесу пружања и неговања знања.

Једно од суштинских питања савременог библиотечког пословања, које сматрамо значајним, иако није уско везано за информационо-комуникационе технологије, представља и дилема: да ли је потребно да библиотеке у потрошачком друштву своје моделе пословања комерцијализују и прилагоде социјалном контексту, и какве су последице оваквог приступа? У студији у којој се разматра управо ово питање, наводи се

²²² Linh Cuong Nguyes i dr., „Towards an understanding of the participatory library”, *Library Hi Tech*, Vol 30 No2 (2012): 336.

податак да књижаре постају успешније у испоручивању „библиотечког искуства” него библиотеке саме и да то постижу са мање новца²²³, аутори наводе податак да идеју да библиотеке примене овај модел који се састоји од ефикасне маркетиншке и промотивне кампање, комфорних софа, залиха бестселера, столова и столица са логотипима издавача и кафетерија које промовишу и сл., библиотечка заједница дочекује двојачко – са одобравањем и са критиком. У „правој” јавној библиотеци, тврде критичари овог концепта, корисник је грађанин пре него муштерија. Такође, упркос краткорочној финансијској добити, сарадња са комерцијалним сектором у дужем временском периоду на изванредан начин претвара књигу у робу, те аутори закључују да, иако маркетиншки приступ има својих предности, носи и велике ризике, те у дугорочном смислу „губитак” може бити већи него краткорочни „добитак”. Стога је у овој студији препоручено да јавне библиотеке треба да настоје да задрже своју непристрасност и да не намећу својој публици рекламе познатих брендова, јер они то не очекују у библиотеци, али да свакако могу много тога да науче од приватног сектора, када је реч о ефикасности, економичности, маркетингу итд.

Као ограничавајуће факторе за увођење ових и других иновација овде можемо да наведемо: недостатак новца и времена, лимитирану техничку експертизу, отпор особља које је запослено у библиотеци итд, али сматрамо да квалитетни односи с јавношћу и примена интегрисаних маркетиншких комуникација и у непрофитном сектору могу да унапреде положај и улогу културних и образовних институција, уважавајући њихову мисију и специфичности. Према налазима нашег квалитативног емпиријског истраживања, библиотекари сматрају да је значајно да библиотеке имају одређени простор у коме корисници могу да комуницирају, сарађују и тако доприносе својој заједници. Запослени у библиотекама у Србији верују да је, упркос недовољним материјалним средствима, важно да се нађе начин да се овакви простори обезбеде, док су запослени у библиотекама које овакве просторе већ имају, навели да се на тим местима корисници често узајамно преслишавају, понесу неки предмет па о њему дискутују итд. Са друге стране, у оквиру нашег истраживања добили смо и одговор у

²²³ Christine Rooney-Browne i David McMenemy, „Public libraries as impartial spaces in a consumer society: possible, plausible, desirable?”, *New Library World*, Vol.111 No.11/12 (2010): 458.

коме се библиотекар специјалне библиотеке изјаснио негативно по овом питању, сматрајући да простори попут кафеа нису неопходни библиотекама и да најчешће служе само за забаву, којој није место у библиотеци, јер није исправно користити новац буџетских обвезника у сврхе које нису примарна мисија библиотеке као институције културе и образовања. Мишљења смо да би менаџмент и запослени у нашим библиотекама првенствено требало да се ближе упознају са потребама својих (не)корисника и публике и њиховим размишљањима и идејама, да узму у обзир примере добрих пракси које би могли да, уз одређена прилагођавања, примене у институцији у којој раде, те да стекну додатне вештине и знања који су свакако неопходни приликом увођења одређених промена и иновација. Будући да је недостатак финансијских средстава најчешће један од камена спотицања реализације, предлажемо повезивање са локалном заједницом и партнерима, подстицање и вредновање личне иницијативе запослених и корисника, аплицирање за средства на европским пројектима намењеним култури и образовању и сл.

Дакле, традиционалне и дигиталне/виртуелне библиотеке у суштини, иако различите према степену имплементација ИКТ, у својим делатностима и импликацијама које ова чињеница има на рад и улогу библиотеке у целини, имају у основи исти циљ: да на најадекватнији и најпотпунији начин одговоре на корисничке потребе за информацијама и знањем. Овде можемо да наведемо пример програма који се реализује у бројним библиотекама под називом „ноћ рачунарских игрица” којим библиотекарски покушавају да привуку нову публику, да одговоре на корисничке потребе, те неретко охрабрују посетиоце да се у овој институцији културе понашају на нимало традиционалан начин – играју компјутерске игрице, гласно говоре, једу пицу, трче унаоколо и сл.

Пример Скоки јавне библиотеке (Skokie Public Librarie) и координатора виртуелних сервиса Тобија Гринвалта (Toby Greenwalt) је веома илустративан. Наиме, у овој библиотеци организоване су „породичне ноћи игрица” и Гринвалт је навео да су деца одушевењено говорила да је библиотека фантастично место и да им је то најбоље вече у библиотеци. У изјави о мисији ове установе културе наводи се да настоје да

активно учествују у животу заједнице, а играње рачунарских игрица у простору библиотеке свакако појачава осећај да је библиотека „жив” простор заједнице посвећен породичном учењу и уживању. Стога је разумљиво да запослени ове „ноћи” сматрају једнако релевантним програмом као и било који други програм који се организује у библиотеци. Оно што је важно да овде нагласимо је да, када се на овакав начин приђе новој, потенцијалној публици, та публика боље разуме да своје циљеве заиста може да испуни у самој институцији културе. Када библиотека испуњава дечије циљеве и њихове потребе да „изазивају сами себе” и да се социјализују, онда деца почињу да виде библиотеку као позитивно и корисно место које могу да укључе у своје рекреативне активности. Нина Симон наводи речи библиотекарке Мариен Хозе (Marian Høse) која потврђују овакав став: „Деца су се одлично забавила и видели смо много нових лица. Свако ко већ није имао чланску карту библиотеке пријавио се да је добије и многи од њих су се заиста враћали да користе услуге библиотеке.”²²⁴

Као значајно питање које треба размотрити приликом тумачења односа традиционалне библиотеке и библиотеке у информационом друштву је и питање: Да ли коришћење интернета повећава изгледе коришћења јавних библиотека?

Као илустративне и занимљиве примере који захтевају допунска истраживања овде можемо да наведемо податке из квантитативног истраживања куповине и читања књига које је спроведено 2011. године у Србији²²⁵ и које, у извесној мери, нуди оквире за одговоре на ово питање. Наиме, резултати овог истраживања показали су да они испитаници који не читају књиге – чешће гледају телевизију, друже се са пријатељима из комшилука и кувају, док они који читају књиге – чешће претражују интернет и играју игрице на рачунару, супротно владајућем уверењу да веће коришћење технологија негативно утиче на наше креативне потребе и да умањује време које можемо да одвојимо за читање штампаних књига. Такође, две трећине читалаца међу испитаницима су и

²²⁴ Nina Simon, *The participatory museum*, Chapter 9, <http://www.participatorymuseum.org/read/> (pristupljeno 20. 08. 2014.).

²²⁵ „Квантитативно истраживање куповине и читања књига на територији Србије”, МС Most, Београд (2011).

чланови библиотеке и ово је податак који је непромењен у односу на 2006. годину, када је рађено слично истраживање.

На питање о односу коришћења интернета и библиотека дају одређене одговоре и резултати истраживања спроведеног у Финској, који су показали да је употреба интернета у позитивној корелацији са коришћењем библиотеке – корисници који користе глобалну рачунарски мрежу настоје да користе и јавну библиотеку.²²⁶ Ово је студија у којој је полазна претпоставка била да употреба интернета за студирање и посао неће заменити библиотеку и њену улогу у овим активностима, већ да ће бити комплементарна са њом. Коришћење интернета, према налазима, било је најснажнији „предсказивач” коришћења библиотеке за учење и рад, док је на другом месту било читање књига. Традиционалан начин коришћења библиотека у Финској и Нордијским земљама пролази кроз велике промене и, како наводи Кари Ламса: „... тамо где су некада људи шетали између полица и претраживали материјал – сада претражују веб стране. Муштерије ретко питају библиотекарe за препоруку, радије питају друге читаоце за мишљење на друштвеним медијима и дискусионим форумима. А ако је потребан библиотекар – његово мишљење се све чешће тражи онлајн, коришћењем сервиса „Питај библиотекара”.²²⁷

Са друге стране, овако описан технолошки контекст, између осталог, утиче и на промене у односу контроле и моћи у окриљу институције, што покреће одређена веома важна питања на која библиотечка теорија и пракса траже адекватне одговоре: Да ли давање све више различитих могућности корисницима да постављају садржај на неки од библиотечких сајтова или платформи значи у извесној мери и губљење контроле не само над тим садржајима, него и над одређеним активностима библиотеке као институције? Како све већа корисничка партиципативност утиче на давно установљен

²²⁶ Pertti Vakkari, „Internet use increases the odds of using the public library”, *Journal of Documentation* Vol. 68 No. 5 (2012): 618.

²²⁷ Kari Lamsa, Library 10& Meetingpoint: Physical space for digital production (рад представљен на Међународној научној конференцији: Дигиталне библиотеке и дигитални архиви, Нови Сад, Србија, април, 2014).

однос моћи и снага између појединца и институције? На ова питања у дисертацији су понуђени одређени одговори, примери и тумачења.

У сумирању нашег разматрања односа традиционалног и модерног, као веома важно за овај контекст, наводимо тумачење Александре Вранеш: „Суштина и традиционалних и дигиталних библиотека јесте интелектуални производ коме дигитална форма, педантан библиографски податак и нормативна датотека обезбеђују трајање и широку распрострањеност”²²⁸. Дакле, становишта смо да библиотеке треба да сачувају одређене специфичности - као што је на пример постојање библиотечких читаоница, тих тихих и инспиративних простора за споро стицање знања, са специфичном и стваралачки подстицајном атмосфером, док са друге стране, треба да обезбеде и нове, виртуелне просторе у онлајн свету у коме њихови корисници већ уче, информишу се и забављају. Традиционалну библиотеку не тумачимо у пежоративном значењу, већ као установу које благонаклоно дочекују сва средства служења заједници, како је прецизно дефинисао Горман, док савремену библиотеку видимо као добро усклађен спој „традиционалног” и „модерног”, „старог” и „новог”, у чијем центру се налази корисник и његове потребе.

Библиотеке традиционално имају веома важну друштвену улогу као образовне институције, односно установе које активно, зналачки и континуирано учествују у образовним процесима на различитим нивоима. Ипак, у ери интернета и сами библиотекарски са којима је разговарано у истраживачкој фази израде дисертације, „признају” да допуњују своје знање о некој теми пре свега претрагом на Google-у. Као кључни изазов за савремене библиотеке видимо управо специфичну конкуренцију коју библиотекама представља глобална рачунска мрежа, али решење за ове изазове, како ће бити указано, налазимо у развијању сервиса и програма који представљају значајне и јединствене услуге које пружају библиотеке.

²²⁸ Александра Вранеш, „Дигитална хуманистика и савремене библиотеке”, *Инфотека*, год.15, бр.1, (септембар 2014): 7.

У оквиру анализе приступа за нову генерацију корисника библиотеке који се баве научно-истраживачким радом, Тамар Садех наводи кључне предности које библиотеке имају у односу на друге изворе знања: нуде квалитетне и проверене ресурсе, могу да понуде специфичне податке корисницима на основу њихових личних интересовања, поседују материјале који нису доступни онлајн а који могу бити веома драгоцени за истраживачки рад итд.²²⁹. Један од главних изазова за библиотеке је, сматра ауторка, учинити интерфејс за претраживање приступачним и интуитивним попут познатих претраживача на интернету, али и гарантовати боље резултате, односно резултате који представљају тачнији одговор на потребе истраживача и нуде тренутно задовољење потреба. Такође, интеграција истраживачког процеса у корисников простор и међусобна сарадња су два важна аспекта интеракције са корисницима, како у библиотечком окружењу, тако и ван њега: интегрисање са порталима других образовних и научних институција, са финансијским системима, друштвеним медијима итд. јер обезбеђују једноставнији и комфорнији приступ базама података и ресурсима.

Под појмом „писменост у 21. веку” подразумевају се скупови знања и вештина, различитих у односу на претходни век. Те вештине у данашњој економији знања укључују: решавање различитих проблема, вештине коришћења различитих компјутерских и мобилних технологија, способност сарадње са другима, интердисциплинарни начин размишљања, креативност итд. У данашњем свету у коме ниједна информација није сама по себи ауторитативна и валидна, вештине критичког мишљења су најважније за све процесе учења. Библиотеке као центри образовања требало би да имају кључну улогу у савладавању ових вештина. Бројне библиотеке на веома различите начине, пре свега са различитим материјалним могућностима, усвајају и иновирају дигиталне технологије у свом пословању – имплементирају их и остварују квалитетнију комуникацију и сарадњу са корисницима, прилагођену њиховим потребама и навикама у дигиталном добу.

²²⁹ Tamar Sadeh, „Time for a change: new approaches for a new generation of library users”, *New Library World*, Vol.108 Iss 7/8, (2007): 311.

Дигитална библиотека

„На почетку 21. века библиотеке од индивидуалних поштовалаца различитих облика стандарда узрастају до сарадника у заједничком наставно-васпитном и научно-истраживачком процесу, чије педагошке, технолошке, информационе и комуникационе претпоставке морају одговарати успостављеном систему квалитета и етичког кодекса, у коме сваки чинилац мора имати активну улогу. У том процесу важно место заузима рачунарски управљана грађа...»²³⁰

Библиотеке, као центри културе и образовања, мењају и прилагођавају начин рада и комуникације са корисницима и циљним јавностима и усклађују га са контекстом информационог друштва. Дигитална библиотека, хибридна библиотека, Библиотека 2.0, Библиотека 3.0 итд, различити су називи који се односе управо на поменуте друштвено-технолошке промене и настали су као резултат имплементације ИКТ, односно као одговор на потребу да се и технолошки аспект укључи у терминолошко одређење модерне библиотеке. Концепт Библиотека 2.0 је детаљније разматран у одељку „Библиотека 2.0 и партиципативно библиотекарство”, а у овом делу ћемо указати на појам „дигитална библиотека”, као и на неколико сродних појмова, међу којима као посебно значајан издвајамо појам „алтернативна библиотека”, у тумачењу Александре Вранеш.

„И грађанске касине у Србији у 19. и хипермодерне електронске библиотеке у 21. веку, и саме себи, а и други њима, приписивале су квалитет алтернативности, а под њим је бивала видна хуманост као основни квалитет. Шта је за нас алтернативна библиотека:

²³⁰ Александра Вранеш и Љиљана Марковић, „Лице и наличје електронске библиотеке”, (Зборник радова са Међународне научне конференције „Електронска библиотека”, Филолошки факултет, Београд, 2008): 95.

„култура кафеа”; натоварено магаре које се под књигама пење по гудурама; репозиториј електронских записа за који не постоје ни временска, ни просторна ограничења.”²³¹

Алтернативна библиотека се, наводи Александра Вранеш, бори против досаде, која се негује, на жалост, у многим нашим библиотекама, посебно у школама, а огледа се у старим комплетима лектире, дидактичкој литератури која је сувопарна за млађе читаоце и сл. Алтернативна библиотека је, са друге стране, у потпуности профилисана према потребама читалаца, и настаје као производ отпора реалности и монотонији живота, вођена жељама и идејама појединаца или група за које су култура и образовање заједничка потреба и добро. Александра Вранеш наглашава и чињеницу која је веома важна за предмет дисертације – да библиотекар алтернативних библиотека прате потребе своје публике и све више излазе у сусрет и другим члановима локалне заједнице. Са друге стране, библиотека све више излази на улицу и одређене видове алтернативних библиотека налазимо у различитим превозним средствима (аутобус, воз, бицикл, брод итд.), у продавницама гардеробе, шопинг центрима... У појединим крајевима мобилна библиотека је резултат социјалне принуде, па ове библиотеке срећемо на коњима или магарцима, и иако су, како наводи Александра Вранеш, оне израз немаштине, ипак су и израз слободе човековог избора, неомеђеног зидовима и чланским картама.

У раду „Алтернативна библиотека” је даље анализиран још један облик алтернативних библиотека које не заузимају физички простор и имају аутоматски генерисане странице за складиштење података – тзв. виртуелне библиотеке, код којих појам традиционално обухвата информације и публикације старије од десет година. Корисник се налази у средишту свих преструктурирања садржаја и обезбеђивања што квалитетније доступности а усклађеност библиотечког садржаја са потребама корисника се обавља непрекидно. „Екстраховање информација преко виртуелно доступних библиотечких каталога, тродимензионалност виртуелног простора, повезивање са центрима за доживотно учење итсл. омогућавају формирање у дигиталном свету

²³¹ Александра Вранеш, „Алтернативна библиотека”, Зборник радова са Међународне научне конференције: Књига и језик у развоју савременог друштва, Београд, 24-26. септембар 2010), 51.

алтернативне библиотеке, попут оне у Саутемптон универзитету, на коју се, као на симулацију праве, корисник може у потпуности угледати и на њу навикавати. Коришћењем VMRL (Virtual reality Modern Language) платформе отварају се бројне и садржајне могућности у којима је алтернативна библиотека технолошки, психолошки и социолошки изазов како за своје конструкторе, тако и за њене кориснике.”²³² Алтернативна библиотека, било да је примарно социолошки или технолошки продукт, заправо је одговор на захтеве за интерперсоналном комуникацијом, којима је у основи хуманост и феноменолошко тумачење према коме простор, па и онај библиотечки, доприноси персоналном идентитету, односно док је описмењавање у школи захтев друштва, у библиотеци је резултат личног опредељења.

Након увида у обимну литературу о појму „електронска библиотека”, може се закључити да се под овим појмом подразумевају веома различити процеси и услуге: аутоматско процесуирање података, изворно електронско публикување, дигитализовање различитих библиотечких материјала, библиотечки е-ресурси, портали са базама дигиталних књига и других материјала и сл. „Под електронском библиотеком подразумева се и врста услуге (сервиса) који омогућава корисницима коришћење библиотечког материјала без физичког улажења у праву библиотеку”²³³ или, како тврди Богдан Трифуновић, електронска библиотека представља појам шири од појма дигитална библиотека: „... електронска библиотека обухвата целокупност рада установе у оквирима динамичних промена информационо - комуникационих технологија и другачијег односа запослених према позиву библиотекара, дигитална библиотека се углавном концентрише око питања „дигиталног памћења” културне баштине.”²³⁴.

Овде можемо да поменемо и термин „хибридна библиотека” који је популаризовао Крис Русбриџ (Chris Rusbridge) да би описао библиотеку у настајању која има елементе и традиционалне и дигиталне библиотеке, односно није у потпуности ни

²³² Ibid, 54.

²³³ Марија Ласло и Јадранка Ласић-Лазич и Јасмина Ловринчевић, „Шта није јасно око електронске библиотеке или који су традиционални концепти библиотекарства подесни за електронску библиотеку” (Зборник радова са Међународне научне конференције: Електронска библиотека, 2008), 73.

²³⁴ Богдан Трифуновић, „Дигитализација и електронске библиотеке - дигитална библиотека”, (Зборник радова са Међународне научне конференције: Електронска библиотека, 2008), 139.

дигитална, ни традиционална.²³⁵ Овај хибридни модел развио се као одговор на дилему традиционалних библиотека које су се кретале ка дигиталном моделу и суочавале се са колекцијама не-дигиталних информација које већ имају,²³⁶ сматра група истраживача која је разматрала различите моделе библиотека и која види хибридну библиотеку као модел у коме је традиционална библиотека интегрисана са дигиталном библиотеком. Ови аутори закључују да се модели библиотечки сервиса прилагођавају окружењу у напору да изађу у сусрет динамичним корисничким потребама, те стога континуирано еволуирају, и да, пошто ниједан модел не може да одговара свим библиотекама – ниједан не може да се посматра као бољи од других. Трендови које уочавају дефинишу на следећи начин: промене од статичког библиотечког сервиса ка мобилном и виртуелном, које „воде” сервисе ка корисницима, промена од потпуно физичких информационих ресурса ка потпуно дигиталним, промена од конзервативизма ка либерализму у погледу класификације (усвајање приступа окренутог ка читаоцу и фолксономије), децентрализација и дељење контроле између библиотекара и корисника, покрет од мање ка већој аутоматизацији библиотечких ресурса и организације, веће усвајање ПР и маркетиншких техника итд.

Александра Вранеш наводи да „... дигитална библиотека настаје из два основна извора: преношењем у електронски облик грађе настале у традиционалним форматима и укључивањем електронских издања... библиотечка јединица наставља да у новом дигиталном облику живи и испуњава потребе читалаца нове информационе писмености.²³⁷ Биљана Билбија дигиталну библиотеку види као веома широк појам који означава институцију, колекцију, услуге и доступност: ”... колекција информација ускладиштених у дигиталним форматима којима је приступ омогућен преко мреже”²³⁸. Описујући савремено доба и промене које су настале у библиотечкој делатности под

²³⁵ Chris Rusbridge, „Towards the Hybrid Library” (1998), <http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html> (pristupljeno 13. 09. 2014).

²³⁶ Tom Kwanya i dr., „Library 2.0 versus other Library service models: A critical analysis”, *Journal of Librarianship and Information Science* (2011): 156.

²³⁷ Александра Вранеш, „Дигитализација завичајних фондова у народним библиотекама”, *Глас библиотеке*, бр. 14 (2007): 11. http://www.cacak-dis.rs/elektronska_izdanja/Glas_biblioteke_14/avranes-digitalizacija-zavicajnih.pdf.

²³⁸ Биљана Билбија, *Основи библиотекаштва* (Бања Лука: Глас српски, 2004): 40.

утицајем информационо-комуникационих технологија и нових медија, ова ауторка користи и термин „глобално библиотекарство” и наводи да је засновано на кооперативном међународном партнерству.

У контексту дигиталних библиотека често се користи и појам дигиталних услуга, понекад и као синоним за први појам. Међународна федерација дигиталних библиотека (Digital Library Federation, DLF) дигиталне библиотеке одређује као установе које обезбеђује, обрађује, чува и дистрибуира информационе ресурсе. Наводећи пример пројекта „Дигиталне библиотеке Данске”, Ролф Хапел описује три сегмента на којима се дигитална библиотека темељи: ИТ структура, сарадња приликом набавки, имплементација електронских садржаја и дигиталних медија и заједничке активности и рад на промоцији услуга дигиталне библиотеке. Значајна је и чињеница да је овај пројекат организован као „Заједница отвореног кода” (Open source)²³⁹ и да све библиотеке имају могућност да надограде код и бесплатно га користе, те је овај нов начин рада у библиотекама допринео у великој мери рационализацији потрошње јавних средстава. Јавне библиотеке у Данској биле су међу првим институцијама које су увеле најмодерније технологије са намером да остваре нову улогу библиотека у савременом друштвено-технолошком контексту, у складу са стратегијом за развој дигиталне и физичке библиотеке која се састоји од четири основна елемента: „1.нови модел библиотеке за друштво засновано на знању, 2. оснивање „Дигиталне библиотеке Данске”, 3. идеја „отворене” библиотеке, односно пунктова за самопослуживање отворених 24 часа дневно свакога дана и 4. партнерства”.²⁴⁰

Група истраживача која се појмом дигиталних библиотека бави из угла корисника дошла је до закључка да ће коришћење дигиталних библиотека бити

²³⁹ „Отворени софтвер (Open Source Software) се односи на софтвер чији је изворни код доступан унутар „open source” лиценце свим корисницима који га могу мењати, преправљати и побољшавати његов садржај. То значи да уз „open source” програме долази и читав изворни код у неком програмском језику, што није случај са плаћеним софтвером”, преузето са: https://sr.wikipedia.org/sr/Softver_otvorenog_koda (чланак је део пројекта Вики-библиотекар у Универзитетској библиотеци „Светозар Марковић” у Београду. Датум уноса: јануар-децембар 2015.).

²⁴⁰ Rolf Hapel, „Biblioteke u eri digitalnih tehnologija” u *Planeta vitalac*, ur. Ivana Jovanović Arsić (Pančevo/Beograd: Gradska biblioteka Pančevo, 2014): 30.

диктирано од корисника и да, самим тим, има смисла сазнати више о корисницима и њиховим потребама, о томе шта очекују од дигиталних библиотека?²⁴¹ Ови истраживачи дефинишу дигиталну библиотеку као умрежени репозиторијум дигиталног садржаја, уз напомену да су технологије промениле начин на који људи приступају информацијама и користе их – данас информацијама можемо да приступимо када год желимо, са било ког места. Дизајнирање дигиталних библиотека мора имати у виду ИТ вештине корисника, јер се њихова утилитарност мери задовољством корисника. У оквиру експеримента у коме су корисници замољени да користе две дигиталне библиотеке, добијени налази показали су да корисници желе да добију што више информација о теми коју истражују, одговара им да интерфејс буде заснован на визуелном, а не претежно на текстуалном материјалу и највише их брине да ли могу да приступе одређеним линковима. Када је о садржају реч, потребно им је да приступе различитим изворима информација, као што су новине и е-књиге. Највише сугестија истраживачи су добили од корисника који имају средње или напредне ИТ вештине, док су почетници указивали на потребе за што једноставнијим кретањем кроз интерфејс.

Податак који је посебно значајан са становишта дисертације је одговор који је добијен у другом делу истраживања у коме је од учесника затражено да оцене према значају очекивања која имају од дигиталне библиотеке: захтев за подршком колаборативном раду у процесу стицања знања и рада на обради података у едукативном и истраживачком процесу нашао се на последњем месту, док се на првом нашао захтев да буде обезбеђен лак и брз приступ информацији. Дакле, оно што корисници, без обзира на ниво технолошког образовања, пре свега очекују од дигиталне библиотеке је једноставан начин коришћења услуга и поуздан претраживач, док одсуство захтева за подршком колаборативном раду може да се тумачи на више начина: корисници нису довољно информисани о могућностима и помоћи коју могу да добију у библиотеци (што потврђују и наша истраживања), немају довољно критички однос према нивоу сопственог знања и вештина, потреба да што лакше пронађу информације је доминантна у односу на остале и потребе које немају времена да идентификују итд. Са

²⁴¹ Elahe Kani-Zabihi i dr., „Digital libraries: what do users want?“, *Online Information review* Vol. 30 No. 4 (2006): 396.

друге стране, библиотекари не информишу кориснике на адекватан начин о услугама које нуде, не спроводе редовно анкете и истраживања корисничких потреба и могућности, а и када то чине, не испуњавају довољно ажурно корисничке молбе и захтеве (што је такође потврђено нашим истраживањем) итд. Подаци који су изненадили истраживаче поменуте студије су резултати који су показали да корисници нису превише вољни да читају е-књиге, као ни да сарађују и комуницирају са другим корисницима, те да помоћ онлајн асистента не вреднују много, било да долази од стране почетника или технолошки напреднијих корисника.

Разматрајући дигиталну библиотеку из веома важне перспективе – текстуалне, Тома Тасовац даје значајне напомене о „разарању ” текста и тврди да је дигитална библиотека заиста корисна онда када „разори” текст, односно омогући претраживање целог садржаја уз употребу конкорданси, индекса, метаподатака, хиперлинкова, критичког разумевања итд. Аутор тврди да је истраживачима дигиталних хуманистичких наука или књижевности потребна библиотека која текст нуди као рачунарски употребљив, као неку врсту услуге, а не само објекта („залеђене слике”), и одређује је као „паметну дигиталну библиотеку”. Тасовац исправно увиђа да овакав приступ текстуалности носи одређене изазове (етичке, техничке итд.), али зато „отвара могућност креативног опхођења са дигиталним текстом у књижевним наукама (text mining, статистичка поређења, визуелизација података, хипертекстуални системи итд.)”, и закључује да: „... дигиталне библиотеке будућности нису само (виртуелна, дистрибуирана) места у којима живе дигитални текстови, него места у којима они смислено и продуктивно интерагују један са другим”.²⁴²

Другим речима: „... корисници можда перципирају дигиталну библиотеку само као још један веб сајт, али она би морала бити много више од тога, са колекцијом и ападејтованим политикама које одражавају њену природу и сврху”²⁴³, док дигиталну

²⁴² Тома Тасовац, „За што свака слика није увек вредна хиљаду речи: дигиталне библиотеке из текстуалне перспективе”, (Зборник радова са Међународне научне конференције: Електронска библиотека, 2008), 721.

²⁴³ Alan Dawson, „Revising digital library content in response to user request”, *Library Review*, Vol.55 Iss 9 (2006): 554.

библиотеку група аутора која анализира концепт Библиотека 2.0 одређује као „... библиотеку у којој се колекција обрађује и чува у дигиталним форматима, олакшавајући тако њену електронску претрагу, проналажење и преузимање истог путем дигиталних уређаја, као што су компјутери”.²⁴⁴ Ови истраживачи сматрају да су дигиталне библиотеке настале раних 90-их година са напретком информационих технологија које су олакшале развој дистрибуираних умрежених система и интернета, иако први експерименти са дигиталним алаткама у библиотечком пословању и сервисима датирају много раније – на пример „Пројекат Гутенберг: дигитализација америчке декларације о независности, 1971”, док су ране дигиталне библиотеке углавном биле академске и истраживачке библиотеке, које су претварале колекције у дигиталне формате и дигитализовале пружање услуга.

Јадранка Божић сасвим добро увиђа: „Истраживање дигиталних библиотека постало је динамично подручје у којем информатичари раде упоредо са економистима, социолозима, правницима и библиотекарима, што доводи до стварања интердисциплинарног знања”.²⁴⁵ У поглављу посвећеном информационом друштву истакли смо неопходност мултидисциплинарног и интердисциплинарног приступа савременом друшвеном контексту и овакав приступ видимо и као неопходан приликом разматрања дигиталних библиотека и савременог библиотекарства. Јер, иако представља својеврстан изазов (пре свега, услед ограничених материјалних и људских ресурса), уверени смо да се само овако целовитим увидом и уз сарадњу са стручњацима и истраживачима из веома различитих области може створити основа за темељно и свеобухватно тумачење ових тема. Појам дигиталне библиотеке можемо да разумемо и као дигитализовану библиотечку колекцију и/или дигитализоване библиотечке ресурсе, који су углавном доступни онлајн. Такође, мишљења смо да овај појам у извесном смислу може да се односи и на библиотеку као институцију која је своје пословање у преовлађујућој мери засновала на примени информационо-комуникационих технологија.

²⁴⁴ Tom Kwanya i dr., „Library 2.0 versus other Library service models: A critical analysis”, *Journal of Librarianship and Information Science* (2011): 153.

²⁴⁵ Jadranka Božić, „Hibridne biblioteke: koevolucijski pogled na informacione tehnologije”, *Kultura* br 129 (2010): 418.

У одељку „Библиотека као институција културе и образовања” описана је улога библиотеке као институције културе и образовања у информационом друштву, назначене су основне разлике између традиционалног библиотекарства и новог концепта који се темељи на информационо-комуникационим технологијама у тумачењима М. Гормана, А. Вранеш, Л. Марковић, П. Брофија и Р. Хапела. Примарна мисија ових установа – да на најадекватнији и најпотпунији начин одговоре на корисничке потребе за информацијама и знањем је, дакле, остала иста, али се мења процес, односно технологије и алатке које се користе, мењају се корисничке потребе, однос библиотекара и корисника итд. Библиотеку као образовну институцију разматрају А. Вранеш и Т. Садех, и овом одељку је указано на њихове идеје, као и на појмове „алтернативна” и „дигитална библиотека” (А. Вранеш, Б. Билбија, Ј. Божић, Међународна федерација дигиталних библиотека, Р. Хапел), „електронска библиотека” (Б. Трифуновић), „хибридна библиотека” (К. Русбриц). Место и улогу библиотеке као образовне институције видимо као тему која захтева додатна и континуирана промишљања, јер се у савременом окружењу ова улога, као и едукативни процеси непрестано мењају. Промену, не доводећи у питање значај и релевантност библиотека у процесима стицања знања, видимо као константу која фундаментално мења и институције и корисничке навике и потребе.

Закључено је да је појам дигитална библиотека најприсутнији у библиотечкој теорији и пракси, као и у свакодневној употреби, и у дисертацији се разуме као појам којим је најшире обухваћен читав спектар промена које је примена ИКТ у библиотекама донела: дигитализација пословања и организације рада у библиотекама, утицај дигиталних технологија на радне обавезе и радно окружење запослених, дигитализација библиотечких ресурса итд. Дакле, очигледно је да се библиотеке као институције културе и образовања и њихово пословање у информационом друштву континуирано и радикално мењају. Савремене библиотеке треба да буду и традиционалне и модерне, односно треба да успоставе и одржавају баланс између старог и новог, не треба да усвајају некритички све што је ново и модерно, нити да по сваку цену напуштају елементе традиционалног наслеђа уколико не установе да су за њихову библиотеку застарели и превазиђени.

4.2. Корисници библиотека у информационом друштву

У оквиру овог одељка дисертације, у фокусу су корисници библиотека и описивање и разумевање промена које су карактеристичне за однос библиотека и корисника у информационом друштву: партиципирање у креирању, презентацији и дељењу институционалног садржаја на интернету, креативно учествовање у библиотечким активностима и пројектима, креирање и реализација програма према потребама и захтевима публике, као и различити облици волонтеризма и умрежавања итд. У овом одељку су такође презентовани одговори на истраживачка питања: Шта корисник и публика очекују данас од библиотека и у чему се огледају промене у овом односу? Да ли је назив „корисник” или „члан” библиотеке и даље адекватан у савременом контексту? Анализа поменутих процеса, уз уважавање концепата партиципативне културе, омогућава стварање претпоставки о обрасцима понашања корисника библиотека који утичу на њихова очекивања везана за учествовање и сарадњу при коришћењу различитих услуга библиотека. У овом одељку презентован је и део резултата серије наменских интервјуа урађених у истраживачкој фази израде дисертације и анализирани су резултати истраживања стања у области развоја публике у јавним библиотекама Србије, које је спровела организација „Културис”.

Уколико се разматра однос корисника и институције и тражи одговор на питање по чему би било пожељно да се ови односи данас разликују од односа успостављених још у времену настанка ових институција, неизбежно се намеће питање: зар није корисник одувек био у фокусу библиотечке делатности? Још је 80-их година у тадашњој СФРЈ увођењем библиотечког информационог система најављен преокрет у коме је у центар пажње био постављен корисник и његове реалне потребе за информацијама и знањем. Биљана Билбија однос према према корисницима дефинише на следећи начин:

„Пројектовање библиотека, планирање услуга, организација информација и доступност материјала имају јединствен циљ да задовоље потребе корисника. Задовољан корисник је најбољи показатељ квалитета колекције и услуга сваке библиотеке.”²⁴⁶ Ауторка увиђа да мерење задовољства корисника није једноставно и да зависи од броја библиотечких услуга и њихових очекивања. Пружање ових услуга треба да се развија и веома је важно да се планирају активности библиотеке којима ће се, у циљу побољшања укупног нивоа квалитета услуга, омогућити и подстицати активно учествовање корисника у креирању услуга и фондова библиотечке институције.

И у другим примерима које налазимо у литератури на српском језику, указује се на однос са корисницима као на једну од основних функција библиотеке, односно наглашава се значај развијања, задовољавања и подстицања читалачких потреба и одговарања на информационе захтеве корисника. Александра Вранеш тако указује на значај евалуације библиотечких услуга у процесу промена, имајући на уму пре свега кориснике: „У средишту свих реструктурирања садржаја и обезбеђивања што лакше и комфорније доступности налази се корисник, за чије се потребе, односно процењивање степена адекватности садржаја његовим потребама, непрекидно врши евалуација услуга.”²⁴⁷

Истраживање у предистраживачкој и истраживачкој фази показало је, на пример, да се библиотеке у Србији углавном ослањају на разговоре са корисницима и да се програмске евалуације, анкете и истраживања корисничких потреба не раде у довољној мери, што сматрамо једном од главних препрека на путу ка остваривању добре комуникације са публиком и реализације партиципативних програма. Мишљења смо да постоје бројни, значајни разлози због којих је неопходно да се евалуациони процеси реализују: добијање конкретнијих података о потребама и ставовима корисника, идентификација потенцијалних недостатака и подизање нивоа услуга библиотеке, потреба формирања јасних критеријума за стандарде свих типова библиотека итд.

²⁴⁶ Биљана Билбија, *Основи библиотекарства* (Бања Лука: Глас српски, 2004), 123.

²⁴⁷ Александра Вранеш, „Алтернативна библиотека”, *Зборник радова са Међународне научне конференције: Књига и језик у развоју савременог друштва*, Филолошки факултет, Београд, 24-26. септембар (2010): 54.

Исправно увиђајући да је евалуација, као одређивање вредности библиотечких фондова и услуга које долази у средиште пажње почетком 80-их година 20. века, посебно значајна данас, када окружење од библиотека све чешће захтева да оправдају своје постојање, Снежана Фурунџић је у Универзитетској библиотеци „Светозар Марковић” реализовала истраживање које је потврдило полазну претпоставку да се о евалуацији библиотека код нас још увек мало пише, а да се у пракси готово не примењују постојећи стандарди и модели који се баве, како прикупљањем статистичких података, тако и индикаторима перформанси библиотека.²⁴⁸

Успешну библиотеку Питер Брофи дефинише као институцију која организује посао на добробит свих, пре свега корисника, и додаје да задовољење потреба корисника остаје суштина библиотечких услуга, шта год оне друго радиле, док Софронијевић овај однос тумачи као однос у коме се центар пажње пословања преместио са корисника на однос поверења између корисника и онога ко пружа услуге, те закључује да овај однос можемо успешно да градимо на основама које нам пружају управо дигиталне технологије. Стога је неопходно, сматра овај аутор, да корисницима библиотека и у физичком простору понудимо персонализоване садржаје који испуњавају њихова нова очекивања и закључује: „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.”²⁴⁹

Аутори публикације посвећене основама библиотечко-информационе делатности наглашавају још једну веома важну чињеницу – комуникација између корисника и библиотекара је сложен процес, специфичне теоријске основе и методологије: „Облици комуницирања условљени су низом фактора: структуром корисника, врстом њихових читалачких потреба и интересовања, специфичностима

²⁴⁸ С.Фурунџић, „Стандарди и модели за евалуацију у библиотекарству”, (мастер рад одбрањен 28. 01. 2013. на Филолошком факултету Универзитета у Београду).

²⁴⁹ А. Софронијевић, „Нова парадигма сарадње” (докторска дисертација, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2015), 162.

информационих захтева, типом библиотеке и степеном њене техничке опремљености, развијеношћу библиотечке мреже, оспособљеношћу библиотечног кадра итд.²⁵⁰

У претходним поглављима дисертације дефинисане су и анализиране парадигме партиципативности у контексту информационог друштва, пре свега имајући у виду да бројна истраживања показују да је промењена улога корисника, пре свега последица развоја дигиталних технологија, те да корисници нису, пре имплементације информационо-комуникационих технологија, имали улогу коју имају данас, као ни могућности за овако активно учествовање у раду библиотека и укључивање у развој библиотечких сервиса.

Снажан утицај Веб 2.0 технологија видљив је и у библиотекарству, у различитим сегментима библиотечног пословања. Ако погледамо на пример, однос и комуникацију између институције и публике, увиђамо да граница између активности библиотекара и корисника више није тако јасна. Корисници данас могу да на веб-сајту библиотеке дају препоруке и рецензије књига или да на библиотечком блогу одговарају на питања других корисника, а чак је и библиотечки каталог данас отворен за различите доприносе корисника, како ће бити показано у конкретним примерима из библиотечке праксе. Такође, у библиотекама се фокус интересовања све више са услуге усмерава ка кориснику²⁵¹ и услед очигледне промене парадигме и разлике у обиму и квалитету учествовања корисника у раду институције – сматрамо да је разумевање корисника постало још важније и неопходније.

„Борба за наше кориснике је једна од ствари које библиотекари раде најбоље... Ко су ваши корисници? Ко у вашој заједници не користи библиотеку? Ко су политички лидери? Ко контролише финансирање или утиче на библиотечку политику? Пре него што почнете да радите на моделу Библиотеке 2.0 мораћете да одговорите на ова

²⁵⁰ Светлана Јанић и Мирјана Бабовић и Слободанка Тодоровић, *Основе библиотечно-информационе делатности* (Београд: Завод за уџбенике и наставна средства, Нови Сад: Завод за издавање уџбеника, Титоград: Завод за школство, 1991), 184.

²⁵¹ Michael E. Casey i Laura C. Savastinuk , Paul Miller, Linh Cuong Nguyes, Helen Partridge i Sylvia L. Edward, A.Sofronijević itd.

питања²⁵² сматрају Мајл Кејси и Лаура Севастинук (Michael Casey, Laura Savastinuk). Познавање заједнице у којој библиотека послује значи и информисање о томе шта корисници библиотеке раде када нису у библиотеци, тврде ови аутори и додају да библиотека мора бити део те заједнице да би одржала и сачувала своју позицију и снагу, да је неопходно да се повеже са што већим бројем појединаца, институција и предузећа, па и са онима који представљају конкуренцију.

„Корисници, било они који користе или који не користе библиотеке, суштински одређују судбину библиотека. Без високог степена коришћења, библиотеке неће моћи да постигну своју фундаменталну улогу, улогу водеће културне, социјалне и образовне институције у нашем друштву. Зато, библиотеке треба константно да ангажују своје кориснике да би били сигурни да они настављају да користе и вреднују библиотечке ресурсе, сервисе и погодности.”²⁵³ У студији у којој се бави тумачењем карактеристика новог, радикално измењеног односа корисника и библиотеке, Фат Чеонг Чој (Fatt Cheong Chou) износи мишљење да библиотеке једноставно морају да нађу начин да упознају што већи број корисника са изванредним услугама и ресурсима које обезбеђују. Дакле, иако је, обезбеђујући приступ прикупљеном знању, библиотека остала јединствена институција, посвећена напретку и побољшању живота људи, кључне промене у информационом и образовном окружењу су постепено „помериле” библиотеку са места број један међу институцијама за приступ информацијама и знању.

Као једну од главних промена које утичу на рад библиотека, Чеон Чој наводи радикално повећање могућности избора и броја информација које су на располагању савременим корисницима, углавном бесплатно, путем интернета. Са друге стране, библиотеке се у онлајн свету боре да остану видљиве, нове генерације корисника немају квалитете које библиотекарски очекују од типичног корисника и библиотекарски имају потешкоће да их убеди да потрагу за квалитетном информацијом треба да потраже у библиотечкој колекцији, а не да преузму прву тему коју добију као резултат интернет

²⁵² Michael E. Casey i Laura C. Savastinuk, *Library 2.0, A guide to Participatory Library Service*, (Medford, New Jersey: Information Today, Inc, 2007), 23.

²⁵³ Fatt Cheong Chou, „From Library stacks to library -in-pocket: will users be around?”, *Library Management*, Vol. 32 Iss 1/2, (2011), 62.

претраге. Али, „нове генерације нису изненада постале особе које не читају, „скачу” са једног интересовања на друго, не могу да обратe пажњу на више од једне стране текста и узбудљивије им је померање слика него текста. Као и у свим биолошким системима, корисници су се адаптирали на окружење. Да су књиге и библиотеке свуда унаоколо и никаква друга духовна храна није на располагању – људи би са лакоћом и уживањем узимали књиге да читају”²⁵⁴ Одлично запажање о корисничком начину тражења информација у информационом друштву даје и Лејла Кордић, која наводи да „корисници не траже и не користе информације искључиво као појединци, већ и као заједница”²⁵⁵, те можемо да закључимо да је, са једне стране, неопходно да услуге библиотека буду високо персонализоване, а са друге стране – прилагођене заједници као колективу кога чине ови, међусобно различити, појединци.

Џанин Шмит (Janinne Schmidt) такође указује на чињеницу да се информациони пејзаж променио и да данашњи корисници библиотеке, посебно млади, приступају информацијама и користе их на веома различите начине, те је неопходно да библиотеке, маркетиншки посматрано, сегментирају своје клијенте у складу са тим.²⁵⁶ Многи млади људи, сматра ауторка, који имају довољно новца, су технолошки изузетно вешти, захтевни су, живот им је презасићен медијима (media-saturated), користе интернет више него што гледају телевизију, мисле да сво знање могу да нађу путем Google-а и нису много забринути око веродостојности извора које користе. Такође, обављају више задатака истовремено и симултано користе различите медије, те тако пружање услуга овој новој генерацији, сматра Џанин Шмит, представља изазов за библиотеке. Наравно, и старији корисници мењају своје навике и информационо-комуникационе технологије утичу на начин на који читају, комуницирају, путују. И њима су, као и младима, неопходне нове вештине за коришћење технолошких алатки.

²⁵⁴ Ibid, 63.

²⁵⁵ Lejla Kodrić, „Kako su Web 2.0 alati unaprijedili pristup objektima baštine?”, 5, <http://elibrary.matf.bg.ac.rs/bitstream/handle/123456789/2041/024%2520KODRIC.pdf?sequence=1> (preuzeto 04. 06. 2014).

²⁵⁶ Janine Schmidt, „Promoting library services in a Google world”, *Library management*, Vol.28 No. 6/7 (2007): 340.

Тражећи одговор на питање шта данашњи корисници библиотеке желе, ауторка закључује да они и даље желе компетенцију, поузданост, одговорност и ажурност, искрен и пажљив приступ. Такође желе помоћ приликом приступања информацијама, желе да читају и у штампаним, и у електронским форматима, желе да све обављају ефикасно, потребна им је обука и мотивација, траже одговоре на питања и информацију која ће им бити пружена на време, само за њих (*just-in-time service, just-for-me*). сагласни са овим ставовима мишљења смо да библиотечки корисници и даље посећују библиотеке, желе одговарајуће просторије и приступ технологијама, одређено социјално искуство им је такође изузетно важно. Цанин Шмит сматра да ако библиотекар и желе заиста да знају шта корисници желе – морају то да их питају и да пажљиво слушају шта имају да им кажу, као и да посматрају шта корисници раде. Ауторка препоручује као корисне – кутије за сугестије, у физичком и онлајн простору библиотеке, и тврди да постоји приметан јаз између онога што библиотекар мисле да корисници желе и онога што они стварно желе. Уверени смо да овај јаз постоји и у библиотекама у Србији и сматрамо да је последица малог броја реализованих емпиријских истраживања о потребама и навикама публике.

Корисници се у бројним теоријским разматрањима анализирају у контексту Библиотеке 2.0, односно тражи се одговор на питање како програмирати Библиотеку 2.0 која је потребна корисницима. Аутори истраживања спроведеног у Универзитетској библиотеци у Кини (*Shanghai Jiao Tong University Library, SJTU*), 2007. године²⁵⁷ сматрају да су дубинска истраживања корисничке популације и њихових потреба за сервисима 2.0 први корак ка остварењу овог циља. Њихово истраживање је показало да би требало да постоји простор за евалуацију како би корисници могли да учествују у раду библиотеке и поделе своје мишљење, да корисници познају Веб 2.0 алатке, као што је блог и RSS, и да очекују да библиотека примењује Веб 2.0 да би побољшала своје сервисе или покренула нове. Такође, одговори студената су показали да су њихове сугестије највише сконцентрисане око ресурса који су им на располагању, препрека на које наилазе у току истраживања и претраге, на интерактивну комуникацију, продужење радног времена итд.

²⁵⁷ Qiaoying Zheng i Shaoping Wang, „Programming Library 2.0 that users need” *The Electronic Library* Vol. 27 No.2 (2009): 292.

Истраживање које је обухватило кориснике дигиталних библиотеке на Универзитету у Милану (Universita degli studi di Milano), који фактички нису корисници, односно који су одређени библиотечки сервис користили само једном и потом одлучили да га више не користе, показало је неочекиване резултате: упркос ограниченој употреби ових сервиса, они мисле да имају солидно знање о могућностима које нуде дигиталне библиотеке и задовољни су њима, али су, са друге стране, одлучили да их не користе због различитих разлога, углавном зато што им једноставно не треба, зато што користе другу дигиталну библиотеку, систем није прилагођен кориснику (user friendly), или сматрају да је покривеност одређене дисциплине ограничена.²⁵⁸ Ауторка студије издваја као значајан и податак како су испитаници чули за дигиталне сервисе – већина је одговорила: путем веб стране факултета или од колега. Стога закључује да је потребно адекватније осмислити промоцију дигиталних библиотека и додатно истраживати ову категорију корисника да би коришћење ових услуга постало још ефикасније.

Могло би бити, према идејама Џека Манеса (Jack M. Mannes), да управо концепт Библиотека 2.0 чини границу између библиотекара и корисника све мање општом и јасном, као и границу између креатора и конзумента, односно између ауторитета и почетника,²⁵⁹ јер је заправо омогућила конзументима информација да се повежу на другачији начин са креаторима информација и да тако и сами постану копродуценти. За тему дисертације веома је значајна Манесова тврдња, коју износи и група аутора која разматра појам партиципативне библиотеке, да не само да је неопходно да се библиотеке мењају са променама заједнице, већ да је потребно да дозволе корисницима да мењају библиотеке²⁶⁰

У квалитативном емпиријском истраживању које је спроведено у оквиру серије наменских интервјуа са библиотекарицама у Србији, поставили смо библиотекарицама

²⁵⁸ Chiara Consonni, „Non-users's evaluation of digital libraries: A survey at the Universita degli studi di Milano”, *International Federation of Library Associations and Institutions* 36 (4) (2010): 329.

²⁵⁹ Jack M. Maness, „Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for libraries”, *Webology* 3 (2) (2006) , <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html> (приступљено 12. 12. 2012).

²⁶⁰ Linh Cuong Nguyes, Helen Partridge, Sylvia L. Edwards, „Towards an understanding of the participatory library”, *Library Hi Tech*, Vol 30 No2 (2012): 338.

питање о томе који термин-појам сматрају најприкладнијим: члан? корисник? публика? сарадник? клијент?

Већина је навела да је појам корисник најадекватнији и да заправо није пресудно како библиотечку публику именујемо, већ какав однос са њом градиме. Библиотекар специјалне библиотеке у већем граду одговорио је да појам „публика” носи аспекте пасивног и указује да је реч само о примаоцима и конзументима, али да, са друге стране, то можемо рећи и за „корисника”, док појам „члан” укључује некакав привилегован статус у односу на остале групе. Овај библиотекар сматра да је сваки назив добар докле год имамо одговарајућу дефиницију, шта тај појам подразумева и, још важније, шта то значи у пракси. Такође, мисли да је важно да знамо шта је у суштини тих односа између људи која долазе у институцију и институције и да запослени у библиотеци само интуитивно познају потребе својих корисника. Постоје заговорници истраживања корисничких жеља и овај библиотекар сматра да је то преовлађујућа школа размишљања, али се онда поставља питање валидности тих истраживања и да ли имамо репрезентативан узорак корисника. Колико је овом библиотекар познато, ниједна библиотека у Србији а ни у Европи не ради са репрезентативним узорком, тако да је упитна сверисходност тих истраживања, велика је тема шта ти одговори и подаци значе.

Библиотекарка специјалне библиотеке у већем граду сматра да се у библиотечкој теорији и пракси срећу различити термини и да ниједан није погрешан. Ова библиотекарка сматра да употреба термина корисник чешћа него употреба других термина, као и да овај појам носи извесну активност са собом. Такође, сматра да члан није адекватан појам, јер библиотечке услуге користе и они који нису чланови библиотеке. Библиотекар јавне библиотеке у већем граду одговорио је да, када се каже „члан библиотеке”, онда се мисли на оне који заиста имају чланску карту, и чланове више рачунају као статистичку категорију, али у сваком другом случају говори се о корисницима библиотеке. Овај библиотекар је мишљења да када говоримо о културно-образовним програмима који се организују у библиотеци, онда су то посетиоци, учесници, публика, али је корисник можда термин који најшире обухвата све оно што се дешава у овим установама културе. Под корисником библиотеке овај библиотекар

подразумева некога ко дође да користи услуге библиотеке, без обзира да ли та услуга подразумева изношење библиотечко-информационе грађе, коришћење те грађе у библиотеци, да ли се ради о електронском или класичном облику грађе, или су то посетиоци изложби, књижевних вечери, трибина, пројекција, концерата, учесници у неким активностима које библиотека организује са другим институцијама, у оквиру библиотеке или изван ње: то су све активности у којима библиотека има активну улогу и корисници долазе да би у томе учествовали, а да при том не морају бити чланови, закључује. Један од разлога зашто организују ове програме, како је навео, је управо да привуку кориснике таквих услуга да постану чланови библиотеке. Занимљиво је да је овај библиотекар приметно да није много година прошло, а већ се подразумева да, када говоримо о простору библиотеке, мислимо и на реални и на онлајн простор. Такође, нагласио је да корисник представља суштину јавне библиотеке, која постоји због корисника и у складу са онима којима се пружају услуге се конципирају сви производи јавне библиотеке: од набавне политике, културне политике, организовања различитих програма итд, јер јавна библиотека треба да служи локалној заједници у којој постоји.

Библиотекари јавне библиотеке у варошици мишљења су да је данашњи корисник библиотеке на прекретници, млађе генерације су присталице светских трендова и ИТ технологије, читања публикација на интернету преко разних апликација, нових трендова у представљању библиотечких програма, док су старији корисници библиотеке остали верни традиционалном коришћењу публикација, као и библиотечких програма. У оквиру овог истраживања, библиотекарке специјалне библиотеке у већем граду навеле су да сматрају да је корисник реч коју користе и која је и иначе у употреби, јер су то људи који користе библиотечке услуге. Под публиком бисмо могли да подразумевамо оне који долазе само на програме који се организују у библиотеци, јер користе, како сматрају, програме на изванредан начин, па опет могу да се одреде и као корисници. Употреба појма „члан” подразумева да су прошли одређену процедуру, док је публика више једнократан термин у односу на корисника. Свакако, ове библиотекарке виде кориснике као захтевније, навеле су да корисници данас желе и интерактиван садржај, а не само књиге.

Библиотекар јавне библиотеке у мањем граду навео је да је данас све теже библиотекарима да одреде профил неког општег корисника, јер време у коме се налазимо донело је промене које су веома динамичне и брзе: нове технологије, интернет, промењене навике у читању, други медији и сл. Све те промене су се одразиле и на библиотеке које, треба бити искрен и рећи: нису увек најбрже и најсрећније одговарале на те промене, што кроз увођење нових технологија, што кроз идентификацију потреба самих корисника. Најтеже је, сматра овај библиотекар, прилагодити традиционални модел библиотеке као установе која чува одређене збирке и колекције – библиотеци која је окренута услужној делатности, која ће да подмири највећи број потреба локалне заједнице. Чланове библиотеке најчешће зову корисницима и тај термин се усталио, навела је библиотекарка из јавне библиотеке у мањем граду и нагласила да концепција библиотека није иста као пре десет или 15 година – библиотеке су се прилично отвориле. Долазак у библиотеку данас подразумева и присуствовање трибинама, изложбама, конференцијама итд., ослушкују се потребе људи и на основу тога се чини све што је у моћи запослених да људи проведу своје слободно време на прави начин, уз књигу. Докле год се осећају лепо и пријатно, можда и није толико важно како се ословљавају – пријатељи, корисници, конзументи, чланови итд., закључила је на крају.

Библиотекарка јавне библиотеке у мањем граду тврди да је одгајање библиотечке публике тенденција у Европи и наводи да користи појам „корисници”. У последњој деценији изградили су један систем по коме је за библиотеку важан сваки човек. Библиотеку су поставили као кућу свих кућа, за сваког има места, и корисници који долазе, и они који не долазе, подједнако су важни за запослене у овој библиотеци. Библиотекарка у јавној библиотеци у сеоском насељу, која нема телефон и компјутер, одговорила је да библиотекарима корисници библиотеке после 20 година постају као пријатељи, посебно ако дуго година раде на једном месту. Ова библиотекарка каже да је кориснике лако задржати, али лако и изгубити у времену у коме се савременом човеку нуде бројни, различити садржаји, па је корисник прилично захтеван и помало размажен, јер је навикао да све добије брзо и из фотеље, да садржаји буду занимљиви итд.

Да се данашњи корисник знатно разликује од корисника од пре само десет година, сматра и библиотекарка из јавне библиотеке у мањем граду, те у библиотеци не очекује само књигу, већ све: информацију, програм, услугу, сарадњу, угодну атмосферу, простор у коме се осећа добро. Код нас је та пракса, према којој библиотекар није само онај који издаје књиге и добро зна књижевност, већ може да покаже старијим грађанима како да пошаљу мејл и користе Skype, да им да информације како да попуне формуларе, понекад чак и да чувају децу уз неки адекватан програм, још у зачетку. И корисници и библиотекар су еволуирали из основног облика у један врло комплексни, сматра ова библиотекарка. Информације о томе шта корисници желе добијају из различитих анкета, носе анкетне листиће и на одређене локације, добијају информације путем друштвених мрежа и необавезних разговора, кроз искуства других библиотека итд. Значајно је, сматра ова библиотекарка, да се има у виду да није свака услуга свуда потребна нити може да буде прихваћена.

Библиотекарка велике јавне библиотеке у већем граду сматра да је адекватан појам публика – ако причамо о садржајима који су у дигиталном формату, који се пласирају на интернету и наводи да у библиотеци у којој је запослена користе термин корисник, који је већ можда помало застарео, будући да се односи на неког ко долази и плаћа чланарину, учлањује се и користи услуге библиотеке. Такође, у ситуацији у којој библиотека публикује информације на интернету – свако може бити корисник и то није ограничено само на чланове. У Америци се користе и термини: купац, муштерија, потрошач, не више корисник, јер корисник користи библиотеку према условима библиотеке, а они то више не желе, већ желе да библиотека нуди услуге за каквим муштерија има потребу, да сервис буде на том нивоу какав је сервис у комерцијалним компанијама, да имају што више муштерија. Дакле, како је навела, то је и смешак на телефону и трајно настојање да се стално буде бољи и пружи боља услуга, да се смањи број корисничких питања на која се даје одговор – не. Ова библиотекарка сматра да корисник представља публику и да то може бити било ко, особа која има потребу за некаквим информацијама, која има потребу за информационим услугама, а библиотека је ту да омогући да корисник дође до знања и информација које су му потребне. У библиотеци у којој је запослена не раде се истраживања, не постоји упитник или мера

задовољства, већ се људи сами јављају – шта недостаје, шта им се свиђа, те закључује да је свакако потребан један проактивнији однос, који би требало да се у великој мери ослони на технологије.

Дакле, сумирајући одговоре на ово истраживачко питање, можемо да уочимо да библиотекари који су учествовали у истраживању имају дубоко разумевање промена кроз које пролазе односи између институције и корисника, промена корисничких потреба и навика, да су свесни значаја и улоге коју библиотека треба да има за локалну заједницу у информационом друштву, те да су спремни да ту улогу, упркос минималним финансијским средствима која су им на располагању, обављају на најбољи могући начин. Такође, значајно је да се већина критички односи према чињеници да нису довољно упознати са потребама публике и сматра важним да се у наредном периоду посвети више пажње анализи корисничких потреба и примени тих резултата у библиотечкој пракси.

Учествовање корисника и публике

Учествовање корисника и публике у раду библиотека је предмет анализе концепта Библиотека 2.0 и партиципативног библиотекарства у наредном одељку дисертације. Стога ћемо на овом месту дати само основне напомене о новој парадигми учествовања ради целовитијег увида у нову улогу корисника библиотеке.

Како је наведено, теоретичари и практичари у области библиотекарства последњих година све више усмеравају своју пажњу ка утицају нових технологија на пословање и позицију савремених библиотека. Један од разлога свакако лежи и у неопходности теоријског утемељења и разумевања нових појмова и пракси, које настају управо у контексту примене информационо-комуникационих технологија. Пословање библиотека у реалном окружењу као да је помало занемарено, упркос чињеници да представља саставни и неодвојив део укупних библиотечких активности, те да ова два

аспекта међусобно утичу један на други. Када разматрамо ову тему из корисничког угла, очигледно је да библиотеке укључују своју публику у рад већ дуго низ година, у физичком простору, а последњих година и у виртуелном простору. Технологије које су разматране у претходном делу рада нису утицале само на комуникацију и сарадњу корисника и библиотекара у онлајн окружењу, већ и на комуникацију и сарадњу у физичком простору институције. У поглављу рада посвећеном савременој публици навели смо кључне промене и карактеристике које данас описују кориснике, те ћемо овде само подсетити на њих: све већа самосталност и све активније узимање учешћа у стварању садржаја, преоптерећеност информацијама, мултитаскинг, убрзан темпо свакодневног живота, мобилност, успон индивидуализма, „размаженост” корисника, широка доступност бесплатних садржаја, итд. Имајући све наведено у виду, веома је важно да физички простор библиотеке ускладимо са потребама савремених корисника и понудимо им окружење у коме ће моћи на различите начине да учествују у раду институције и дају свој стваралачки допринос, како у реалном, тако и у виртуелном простору. Нову парадигму сарадње у библиотекама, како је наведено, Софронијевић дефинише као „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 парадигма сарадње означава помак ка новим комуникационим технологијама и алатима, пре свега онима које данас означавамо као Веб 2.0 технологије и алате”.²⁶¹

Као добар пример коришћења ИКТ у комуникацији са корисницима можемо да наведемо пример у коме су, у намери да подстакну тинејџере на читање запослени, у Државној Викторија библиотеци (State Library of Victoria) покренули веб-сајт необичног назива „Унутар пса” (Inside a Dog) – „све о књигама, од младих, за младе”²⁶² и позвали младе узраста од 12 до 18 година да се укључе у писање блога, да дају оцене и коментаре књига или шаљу своје оригиналне текстове. О успешности оваквог приступа младима сведочи податак да је ова интернет адреса имала 1,5 милион посета од оснивања 2006. до

²⁶¹ А.Софронијевић, „Нова парадигма сарадње” (докторска дисертација, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2015), 286.

²⁶² <https://insideadog.com.au/>(pristupljeno 22. 12. 2013).

2011. године.²⁶³ Ово је одличан пример који показује које предности нам доноси приступ у коме библиотеку „одведемо” до наших корисника, уместо што се увек трудимо да „доведемо” кориснике у библиотеку. Са друге стране, нови модел библиотеке, који наводи Ролф Хапел, укључује и простор који је намењен управо учествовању публике, њиховом ангажовању и производњи културних садржаја. И сам аутор тврди да је помињање специјалних простора са овом наменом релативно ново и да настаје у претходној деценији када у фокус пажње библиотека долази ангажман корисника.²⁶⁴

Овде ћемо навести и пример Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић” (УБСМ) и одељак на њеном веб-сајту који је посвећен „КЛУБу волонтера” и на којем се налази информација да библиотека ангажује волонтере – талентоване појединце који су спремни да својим ентузијазмом дају допринос раду библиотеке у складу са личним жељама и афинитетима. Уз подршку и помоћ запослених, волонтери помажу у остварењу мисије библиотеке кроз различите активности – развој иновативних сервиса, дигитализацију, едукацију, програме превођења, организацију догађаја, односе с јавношћу и сл. Ови заиста изузетни појединци чине тим УБСМ разноврснијим и бољим, према речима запослених и судећи према резултатима волонтерског рада, међу којима можемо да наведемо одличне преводе са енглеског на српски језик серије предавања Доналда Кејгана (Donald Kagan) о Западној цивилизацији и археологији, који су доступни на YouTube каналу Универзитетске библиотеке²⁶⁵. Са друге стране, серија ових видео записа нема довољну видљивост у јавности и сматрамо да је неопходно унапредити начине обавештавања и комуникације да би ови изузетни материјали били коришћени на адекватан начин и у већем обиму. У замену за поклоњено време и труд, волонтери стичу нове вештине и познанства, изузетно вредно пословно искуство за које ће у сваком тренутку добити препоруку приликом пријаве за посао или стипендију, те бесплатно чланство у Универзитетској библиотеци.²⁶⁶

²⁶³ Ian McShane, „Public libraries, digital literacy and participatory culture”, *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, Vol.32, No. 3 (2011): 389.

²⁶⁴ Rolf Hapel, „Biblioteke u eri digitalnih tehnologija” u *Planeta čitalac*, ur. Ivana Jovanović Arsić (Pančevo/Beograd: Gradska biblioteka Pančevo, 2014): 31.

²⁶⁵ https://www.youtube.com/watch?v=xZ7SpQNnVGs&list=PLXmN1pBUTYKBUtmOxFAxNpacTFgCT_DZr (pristupljeno 03. 10. 2014).

²⁶⁶ <http://arhiva.unilib.rs/unilib/znanjezasve/klub-volontera.php> (pristupljeno 05. 05. 2015).

Резултати квалитативних емпиријских истраживања спроведених у оквиру серије наменских интервјуа са библиотекарима у Србији показали су да учествовање корисника у раду институција наши библиотекари виде као изузетно велики и важан потенцијал за библиотеке и да у различитој, али скромној мери и обиму, углавном реализују партиципативне праксе:

Библиотекар специјалне библиотеке у већем граду навео је да не реализују партиципативне пројекте, јер је то изузетно скупо и захтева доста припрема – потребно је корисницима дати оквире у којима ће изразити своју креативност. Технички, материјални и људски ресурси које имају не дозвољавају такву врсту ангажмана, али зато користе онлајн дигиталне алате, имају Facebook страну и сл. и кроз такве видове сарадње покушавају да у постојећим (ограниченим) околностима за пословање понуде корисницима могућности да искажу своје потребе и креативност. Такође, овај библиотекар је нагласио да, ако имамо у виду друштвени контекст у коме се не подстичу и не цени активно учешће и креативност, чак напротив – систематски се гуше и кажњавају, онда и не чуди што резултати ових библиотечких активности нису сјајни. Ипак, имајући у виду све услове, некакви резултати постоје и они су индикација да ће даље активности у том правцу довести и до бољих резултата у наредном периоду, који ће такође бити преовлађујуће одређени друштвеним дискурсом на који библиотека не може појединачно да утиче. Није само питање новца, сматра овај библиотекар, већ је за налажење средстава за партиципативни пројекат потребно да постоје идеје и разумевање шта би то било, а то је на јако ниском нивоу у библиотечкој заједници у Србији. Ако би анкетирали библиотекаре, тек неколико њих би знало шта је партиципативна култура и сваки покушај реализације таквих пројеката морао би да почне од самих библиотека – од интерних пројеката у библиотекама у вези са људским ресурсима, у оквиру којих би се кроз обуку и додатну едукацију везану за саму тему, особље упознало са основама и концептима, а тек након тога бисмо могли очекивати од њих и да ураде нешто у том правцу. Али, закључује библиотекар специјалне библиотеке у већем граду – то није проблем само у Србији, већ и у развијенијим земљама.

Библиотекарка специјалне библиотеке у већем граду навела је да сматра да библиотека треба да буде продужена рука образовних установа, да промовише културу и укључује децу да буду ствараоци културних садржаја. Као пример, навела је акцију у којој су учили децу у библиотеци како да уз помоћ компјутерских програма осмисле кратку причу и направе стрип и имали су одличан одзив. Тај материјал потом је представљен на интернету и представља добар пример како корисници својим креативним садржајима могу да допринесу раду библиотеке.

Ако се вратимо у време пре виртуелних простора, сматра библиотекар јавне библиотеке у већем граду, видећемо да је припрема активности у које су укључени и корисници подразумевала углавном да библиотекар све осмисле, онда се одржи програм, па се разматрају реакције и припремају корекције за наредни период. Данас је другачије – већ на основу реакције на најаву планова и програма, пошто корисници заиста активно учествују и прате библиотечке активности, на основу коментара, изјава, жеља и сл, које нови начини комуникације и нови медији омогућавају, већ у припреми тих програма је могућа одређена модификација на основу онога што публика изражава као потенцијалну жељу. Овај библиотекар сматра да је то кључна разлика и, као пример активног учествовања корисника библиотеке у којој је запослен, наводи сарадњу са манифестацијом „Ноћ истраживача”. Партиципативне пројекте види као значајне, али сматра да нису новина, већ да су постојали и раније у неком другом облику, кроз одређени волонтерски рад, кроз активности као што су „пријатељи библиотеке”. Такође, наводи и да је данас *crowdsourcing* модеран назив за коришћење потенцијала огромног броја људи (публике), да је реч о важним пројектима у којима сваки појединац који жели обави мањи део посла, а институција добије добар производ, будући да из одређеног квантитета на крају произађе и квалитет. Уколико је ангажованост локалне заједнице већа – већа је и могућност да заиста у том доприносу неки буду и изузетно креативни, што сматра веома значајним за пословање савремених библиотека. Овај библиотекар сматра да кориснике треба позивати и подстицати да дају креативан допринос, у складу са потребама остатка заједнице и са мисијом и визијом институције.

Кориснике виде као креативне и њихово укључивање у процесе рада виде као добру идеју и библиотекарџи јавне библиотеке у варошици. Уколико су корисници активни, заинтересовани и имају иницијативу да својом креативношћу допринесу развоју библиотеке, а самим тим и заједнице у којој живе, ови библиотекарџи тврде да су отворени за примену концепта партиципативне културе у сваком тренутку и уз помоћ свих расположивих средстава.

Као пример учествовања корисника у раду библиотеке, библиотекарџе специјалне библиотеке у већем граду су навеле радионицу у којој су студенти писали и радили неколико месеци и на крају су објавили књигу и аплоудовали је на интернет. Радионице имају понекад своје веб стране и тамо се, на иницијативу професора или полазника, често наставља комуникација, што сматрају да је посебно драгоцено, јер веб садржај тако бива занимљивији, богатији и креативнији.

Одговарајући на питање о корисничкој партиципацији, библиотекар јавне библиотеке у мањем граду је указао на један од великих проблема – како одговорити на потребе дигиталне генерације која је одрасла уз интернет? Он тврди да би управо овој генерацији био занимљив концепт учествовања у раду библиотека уз примену нових технологија. Увођење нових технологија види као први, али не и довољан услов за реализацију овог концепта, и сматра да је најважније имати актуелан и креативан садржај који је заснован на новим технологијама и окренут ка друштвеним мрежама на интернету. Као добар пример, овај библиотекар је навео да су организовали конкурс за дигиталну фотографију, јер су приметили да деца која долазе у библиотеку прво оду на свој Facebook профил. Хтели су да искористе тај потенцијал у неке креативније сврхе. Показало се да постоји одређен број деце који заиста ужива да учествују у нечему под кровом библиотеке. Ова акција није изискивала додатно време и труд, али овај библиотекар је невољно признао да некада морају мало да подилазе навикама корисника уколико желе да у дугорочном периоду задрже не само читалачку публику и корисничку базу за јавне библиотеке.

Као пример добре сарадње, овај библиотекар, који сматра да публика има велики креативни потенцијал, указао је на учешће библиотеке у којој је запослен у „Данима сећања на Први светски рат“. У оквиру овог пројекта су позвали људе да донесу предмете из породичног наслеђа који се тичу овог рата, потом су донете материјалне доказе и предања дигитализовали и учинили доступним преко портала „Еуропеана 1914-1918“. Овај библиотекар је навео да су имали изузетан одзив, по читав дан су радили, прикупљали, снимали, дигитализовали материјале итд. и успели да 2.200 јединица грађе дигитализују у једном дану. Овај пример нам показује да је наша публика заинтересована и вољна да учествује и да да свој креативни допринос, али да је неопходно пажљиво планирати овакве пројекте, задати јасан оквир и обезбедити финансијску подршку.

Библиотекар из јавне библиотеке у мањем месту верује да публика има велики креативни потенцијал, те да израз корисник можда постаје у извесној мери и анахрон. Ако се говори о кориснику као о некоме ко суштински и креативно доприноси раду библиотеке, било кроз неку форму активизма или давање одређене грађе библиотекама, онда ни корисник ни публика више нису адекватни термини, јер се ту подразумева неки пасиван однос, посматрачки, а за библиотеке је важно да негује партнерске и активне односе са својом публиком.

Чланови јавне библиотеке у мањем граду, како наводи библиотекарка која је учествовала у овом истраживању, учествују у свим активностима библиотеке: у позајмним одељењима, у одељењу за рад са корисницима, у набавној политици библиотеке. Запослени у овој библиотеци углавном кроз разговоре сазнају шта публика жели, како размишља, посматрају шта корисници раде, шта слушају, које књиге бирају итд. и тако се информичу о корисничким потребама. Посебну пажњу посвећују младима, јер сматрају да је важно да се библиотека отвори према њима, да је неопходна примена нових технологија у програмима намењеним овој генерацији, јер је то најбољи, а можда и једини начин да се привуче њихова пажња. Ова библиотекарка наводи да често покрећу различите иницијативе да би укључили публику и мишљења је да велики број корисника много пише, па стога организују често радионице за креативно писање у

библиотеци. Корисници често пошалу текст на сајт или на Facebook страну библиотеке под псеудонимом, са молбом да неко прочита и да коментар, и ова комуникација се развија често у веома добру дискусију. То су драгоцени доприноси, сматра ова библиотекарка, која креативан рад корисника види као изузетно значајан за будућност библиотеке. Ипак, наглашава да је борба за читаоце стално присутна и да они још увек више од писања онлајн воле да поразговарају са библиотекарком лице у лице, па онда тај разговор још неко чује, па се поведе прича која може и сатима да траје... Комуникација коју успевају да покрену и испровоцирају им много значи, и онлајн и офлајн. На крају, као добар пример, ова библиотекарка је навела сајт за младе који су направили и који је одлично посећен, корисници су веома активни, шаљу своје песме и приче, коментаришу и укључују се у дискусију о прочитаним књигама или другим темама. Сајт је конципиран тако да једном месечно мењају текстове и сви се завршавају тамо где је најинтересантније, јер им је циљ да провоцирају кориснике да изађу из куће, да оду до библиотеке и узму ту књигу.

На крају је навела да су међу првима покренули библиотечки блог, али да та активност није заживела међу корисницима, вероватно зато што за тиме још увек није било потребе. Одгајање креативне публике је можда најважнији библиотечки задатак, сматра библиотекар из јавне библиотеке у мањем граду, и као добар пример наводи пројекат који реализују заједно са историчарима, у оквиру кога су млади истраживали као новинари, и као библиотекари, тражили изворе и улазили у својеврстан дијалог са аутентичним изворима и на крају су сви садржаји који су настали као резултат њиховог рада пребачени у електронску форму и доступни су на интернету. Запослени у овој библиотеци су реализовали и школу филма за најмлађе, у оквиру које је снимљено 7-8 филмова за које су добили бројне награде.

Библиотекарка из јавне библиотеке у мањем граду навела је да имају жељу да кориснике више укључе, јер једино у креативном доприносу корисника виде будућност библиотеке, али имају мали број запослених и изузетно им је тешко да реализују чак и партиципативне програме мањег обима. Људи који желе и воле да помажу библиотекама идејама и реализацијом програма, могу бити изузетно креативни и корисни када им се

то дозволи, односно када им се да да сами креирају одређене програме – сигурност да ће ти програми бити успешни ће бити много већа, јер осећају то као нешто заиста своје. Као пример, ова библиотекарка је навела обележавање Дана библиотеке када су изашли на трг, иако то од библиотекара није увек најбоље прихваћено, и позвали све који су имали жељу и могућност да дођу и да читају заједно пет минута. Овом акцијом су желели да скрену пажњу на значај читања и библиотека, као и на ситуацију у којој се ове институције данас налазе. Тог дана се на градском тргу окупило изузетно велики број људи, дошло је и много средњошколаца, на основу чега ова библиотекарка закључује да не треба наше кориснике да потцењујемо, јер имају изузетну снагу и осећају да су битни ако их укључимо у активности институције.

Из одговора добијених у оквиру ове серије наменских интервјуа са библиотекарицама у Србији може се закључити да сви библиотекари са којима је разговарано виде креативни допринос корисника као изузетно важан и критички се односе према броју партиципативних пројеката и програма који се реализују у установама у којима су запослени. У тумачењу добијених резултата, неопходно је имати у виду да су за интервјуе одабрани библиотекари за које се претходним истраживањем доступних материјала и података утврдило да имају целовиту и јасну слику о овој теми, као и довољно знања и искуства да укажу на проблеме и изазове у овој области. Истраживање материјала показало је и да највећи број библиотекара не разуме шта се подразумева под појмом партиципативних пракси, те активнији ангажман корисника за сада не разматрају и не планирају да реализују. Овакво стање, на које су указали и наши саговорници, видимо као посебно отежавајућу околност за реализацију партиципативних пројеката у библиотекама будућности и сматрамо да је неопходно да се додатном едукацијом и стицањем нових вештина, библиотекари припреме за период који је пред њима. Такође, када је у питању недостатак ресурса (људских и материјалних) на које су саговорници указали, сматрамо да једно од решења може да буде управо сарадња са корисницима - у оквиру волонтерских акција, партиципативних програма, активнијег укључивања корисника у решавање потешкоћа са којима се библиотеке суочавају итд. У овим закључним разматрањима посебно бисмо скренули пажњу на мишљење према коме је најважнији библиотечки задатак – одгајање креативне публике.

Овај став сматрамо суштински значајним за рад институција културе, као и за припремање и реализацију партиципативних пракси у овој области. Из наведених примера очигледно је да публика и корисници имају креативан потенцијал, да запослени у библиотекама увиђају његов значај, али да је потребно да се тај потенцијал „буди”, негује, подстиче и унапређује. Ове активности треба да се плански и промишљено реализују у библиотеци у далеко већој мери, да се стратешки припремају и адекватно евалуирају и промовишу. Из података које су навели библиотекари, јасан је и велики значај појединачне иницијативе која, и у овако тешким и оскудним временима, очигледно резултира успешним, занимљивим и посећеним програмима, задовољним и креативним корисницима, те оснаживање и подршку овим иницијативама од стране државе, струке и медија, видимо као посебно значајне.

Учествовање публике у раду библиотека у веб 2.0 окружењу

„Корисници су се променили од читалаца ка писцима, од пасивних читалаца ка активним клијентима, од прималаца информација ка њиховим ствараоцима и од технолошки недовољно писмених ка технолошки прилично вештим корисницима.”²⁶⁷

Овако описани корисници могу да, пре свега захваљујући иновативним софтверским решењима и Веб 2.0 концепту, играју веома важне и сасвим различите улоге у савременим библиотекама - улоге корисника, библиотекара, ствараоца, истраживача итд. Као примере активног учествовања корисника у раду библиотека можемо да наведемо: писање вести, рецензија, кратких текстова, препорука и сл. И ове активности су превасходно, иако не искључиво, повезане са дигиталном сфером. Могућности које нам доносе Веб 2.0 технологије и алатке заправо представљају почетак

²⁶⁷ Linh Cuong Nguyes i dr., „Towards an understanding of the participatory library”, *Library Hi Tech*, Vol 30 No2 (2012): 339.

овог процеса у коме треба да подстакнемо и позовемо публику да учествује у креирању и постављању садржаја.

У серији чланака, како смо навели, на свом блогу²⁶⁸ Дејвид Ли Кинг с правом закључује да нико заправо није објаснио како треба да се започне разговор са корисницима, како се гради дигитална заједница и како да испричамо оно што желимо у дигиталном простору. Аутор дели позиве на партиципацију корисника на пасивне, којима то чинимо индиректно, и активне позиве, којима то радимо директно. Пасивни позиви могу бити у различитим облицима и заснивају се на садржају и на коришћењу Веб 2.0 алатки, док активно позивање има једну основну форму – форму питања, као и различите начине на које можемо да је применимо. Постоје бројни начине на које можемо да питамо наше кориснике (аутор се фокусира на публику библиотека) да дају допринос и ураде нешто за институцију културе. Сам процес читања или слушања онлајн библиотечког садржаја је форма пасивне партиципације, сматра аутор, и предлаже да се запослени у библиотеци постарају да садржај буде веома читљив, слушљив и да му је тешко „одоleti”, те даје низ практичних савета попут: састављајте наслове који позивају на акцију, користите конверзациони тон у писању и говору, савладајте писање за веб и укључите линкове са подкастима и видеоблоговима итд. Аутор указује и на форме позивања на учествовање у раду библиотека које укључују Веб 2.0 алатке и саветује да дозволимо коментарисање, да пажљиво модерирамо комуникацију, да редовно и ажурно одговарамо на коментаре. Такође, наглашава да садржај који постављамо треба да буде једноставан за читање и/или гледање, линкови исправни, да треба да омогућимо да садржај има више формата кад год је то могуће да би више корисника било у могућности да партиципира итд.

Активно позивање корисника библиотеке да учествују Ли Кинг једноставно одређује као позивање корисника да ураде нешто, као упућивање директног и активног позива. Као један од примера, наводи библиотечки блог у оквиру кога можемо да поставимо питање, да предложимо да корисници кликну на неки линк, да посете

²⁶⁸ David L. King, „Inviting Participation in Web 2.0”, <http://www.davidleeking.com/page/2/?s=Inviting+participation> (pristupljeno 24.04.2013).

библиотеку, да постављамо питања што чешће и да у сваком посту који напишемо тражимо да партиципирају. Аутор праву примену Веб 2.0 алатки види као заједничко стварање у коме учествују и институција и публика, и уколико овај процес осмислимо у виду такмичења или квиза са наградама, у складу са финансијским могућностима, имамо веће шансе за успех.

Када разматрамо место и улогу корисника нужно је да дамо и неколико напомена о улози библиотекара у овако описаном комуникацијском процесу.

„Најбоље што библиотекар може да уради је да научи више о технолошким алаткама и како се оне уклапају у наше професионалне животе и у наше библиотеке”²⁶⁹, један је од предлога који се често могу чути у стручним и научним дискусијама о овим темама. Но није ни тако једноставно, ни тако лако као што на први поглед изгледа. Традиционално, библиотекари су драгоцени посредници између корисника и информације. Ова улога се, као и корисничке навике и место библиотеке као институције, такође променила. Библиотекар данас има активнију улогу, у извесном смислу – улогу активног партнера који води корисника ка одговарајућим информационим ресурсима и саветује га како да их употребљава.

Библиотекари су данас понекад описани као информациони консултанци, брокери или менаџери знања, како тврди Јанин Шмит (Janine Schmidt), и сматра да, с обзиром на чињеницу да је неопходно да библиотекари данас и промовишу институцију у којој раде, потребне су им нове вештине и нова знања. Требало би да знају да добро саслушају и адекватно одговоре или реагују, а особље библиотеке би требало да буде обучено за пружање нових, иновативних услуга корисницима и за такав приступ потребно је много више од уљудног: „Желим Вам пријатан дан”. Потребно је да корисници осете да нам је заиста важно да ли су задовољни, јер сконцентрисаност на детаље и уредан и према прописима организован приступ неће више бити довољни, сматра Шмит. „Фокус библиотекара мора бити на кориснику, његовим потребама,

²⁶⁹ Michael Stephens, „Exploring Web 2.0 and Libraries”, *Library Technology Reports*, 07/08 2006: 13, <https://journals.ala.org/ltr/article/view/4662/5524> (pristupljeno 03. 07. 2013).

окружењу, природи информација и самом радном простору. Библиотекари у новом контексту би требало да могу да: имплементирају иновативне одговоре, благовремено и на позитиван начин, сретну кориснике тамо где су они и да не чекају да корисници дођу њима, да се фокусирају на корисничку тачку гледишта, разумеју потребу корисника за персонализацијом и категоризацијом, усвоје маркетиншки приступ у пружању информационих услуга, обезбеђују информације путем веба, блогова, викија итд, 24/7, подржавају самопослуживање, као и онлајн сервисе (на пример, ћаскање са библиотекаром), показују агилност, флексибилност и способност да иновирају итд.²⁷⁰

У овом контексту је значајно да укажемо и на термин Библиотекар 2.0 који Стивен Ебрам одређује као: гуру доба информација који тежи да комбинује штампане и електронске изворе и подједнако успешно користи све облике и формате, користи и испоручује податке на све уређаје, развија циљана вишеструка симултана претраживања, повезује кориснике са стручним дискусијама, користи најновије алате за комуникацију и развија напредне друштвене мреже, разуме мудрост мноштва и растући утицај блогосфере итд, те као најважније наглашава значај разумевања корисника у његовој суштини, и закључује да је Библиотекар 2.0 тамо где је и корисник – кад год је корисник тамо.²⁷¹

Библиотека као „разговор” и „место сусрета” за савременог човека - корисника

Иако је у дисертацији и истраживању највећи део пажње посвећен иновацијама које су библиотекама донеле дигиталне технологије и виртуелним просторима у којима данас ове институције културе делују, сматрамо да физички простор библиотеке и даље има суштински значај за функционирање ових институција. Наиме, библиотеке се од давнина сматрају безбедним и пожељним местима где корисници (посебно млади и

²⁷⁰ Janine Schmidt, „Promoting library services in a Google world”, *Library management*, Vol.28 No. 6/7, (2007): 345.

²⁷¹ Stiven Ebram, „Web 2.0, Biblioteka 2.0 i Bibliotekar 2.0: priprema za 2.0 svet”, str.114. https://www.nb.rs/view_file.php?file_id=2252 (pristupljeno 26. 03. 2014).

деца) могу да бораве и активно учествују у програмима – у сигурном, гостољубивом простору, ослобођени комерцијалних притисака, простору у коме могу да стичу и развијају осећај припадности једној заједници и култури.

Мередит Фаркаш (Meredith Farkas) подсећа на чињеницу да је већина градова у последњих 50 година изгубила своја „трећа места” (third places)²⁷², односно места на којима су чланови заједнице могли да се социјализују једни са другима, изван куће и посла. Ауторка сматра да су управо библиотеке идеални простори за стварање „трећег места” и да, на пример, видео игре могу поново да привуку у већем броју младе библиотечи, младе који у добу адолесценције, на жалост, полако напуштају библиотеке да би им се полако враћали тек у зрелом добу. Дакле, потребно је да у библиотечи постоје простори, технологије и подршка за заједничко стварање, повезивање и умрежавање публице, као и генерисање дигиталних садржаја.

Једна од најинтензивнијих промена, која се догодила у јавним библиотекама и око које библиотекарски и даље имају подељена мишљења, огледа у чињеници да су библиотеке данас постале и места сусрета, места за дружење, дељење и активно сарадничко учење. Разматрајући библиотеке, које су првобитно биле креиране као места за тих, појединачан рад и учење, Луис Англада (Luis Anglada) такође тврди да су библиотеке данас постале места за интеракцију и социјализацију, а не више искључиво места за чување, коришћење и позајмицу књига.²⁷³ У студији у којој се промишља позиција библиотека као места за заједнички рад и различите друштвене активности²⁷⁴, наглашава се улога библиотека као места сусрета и наводе подаци који показују да корисници у библиотечи углавном раде и уче једни поред других, а не једни са другима. Такође, одређене студије показују да ипак долази до социјалне интеракције међу људима који се не познају, односно да чешће до њих долази у библиотечи него у књижари, а као

²⁷² Meredith G. Farkas, *Social Software in Libraries - Building Collaboration, Communication and Community online* (Medford, New Jersey: Information & Learning Today, Inc., 2007): 222.

²⁷³ Luis Anglada, „Are Libraries sustainable in a world of free, networked, digital information?” *El Profesional de la Información* vol. 23 (2014) (6) (2014): 605.

²⁷⁴ Svanhild Aabø i Ragnar Audunsonfile, „Use of library space and the library as place”, 2012, 143, https://www.researchgate.net/publication/257244923_Use_of_library_space_and_the_library_as_place (preuzeto 04. 03. 2013).

један од могућих разлога наводи се да корисници библиотека осећају простор библиотеке много више као „свој” простор.²⁷⁵

Специфичан простор „без књига” у Државној библиотеци у Бризбејну (State Library Brisbane) анализиран је као библиотека чији је простор дизајниран са концептом групног учења, сарадње и креативности на уму.²⁷⁶ У овом простору организују се бројне радионице, изложбе и догађаји са специфичним темама, али највећи део времена је то простор који је предвиђен за заједнички рад и сарадњу без неког тачног распореда, у коме се сусреће веома велики број људи. Аутори ове студије, Марк Биландџић (Mark Bilandžić) и Маркус Фот (Marcus Foth) су дошли до закључка да се интеракција и стварање нових веза међу посетиоцима који се не познају не одвија спонтано и да корисници углавном раде сами, те да је задатак библиотеке да створи услове и експлицитне просторе којима ће подстаћи и олакшати процес друштвеног учења (social learning). Стога сугеришу да би, уз коришћење паметних технологија, као основе ових процеса, један од добрих начина био и привлачење корисника који имају посебну експертизу и који би могли да буду подстицајни за друге, али је веома важно да посетиоци буду унапред обавештени и упознати са њиховим знањима и експертизом. Запослени у библиотеци могу, на пример, да подстичу посетиоце да документују своје пројекте, дискусије и састанке које имају у простору библиотеке и да их поделе на онлајн платформама а библиотечки информациони систем може да прикупи те податке (фотографије, видео записе, текстове и сл.) и да их поставља на веб-сајт библиотеке, шаље путем мејлинг листе итд, водећи рачуна о заштити података и приватности.

Свакако, библиотека је место у коме можемо да сретнемо веома различите људе, наглашавају Биландџић и Фот, место у коме можемо да обављамо бројне активности и добијемо информације и ресурсе којима не бисмо имали приступ код куће или на послу. Ову улогу библиотеке, у контексту економије знања, као простора за дискурзивну,

²⁷⁵ Lynne McKechnie i dr., „Covered beverages now allowed: public libraries and book superstores”, str.50, https://www.researchgate.net/publication/242699161_COVERED_BEVERAGES_NOW_ALLOWED_PUBLIC_LIBRARIES_AND_BOOK_SUPERSTORES (preuzeto 11. 10. 2015).

²⁷⁶ Bilandzic, M. Foth, „Libraries as coworking spaces”, *Library Hi Tech* Vol.31 Iss 2 (2013): 256.

заједничку сарадњу и друштвено учење уз инспирацију и идеје које добијамо од других, виде као важнију него икада до сада.

Имајући у виду налазе до којих се дошло у истраживачкој фази израде дисертације, може се закључити да би реализација оваквих програма била драгоцену и за библиотеке у Србији, али да је за њихову реализацију потребно уложити доста труда и времена, потребно је мотивисати кориснике и помоћи им да се упознају, сарађују, уче и стварају заједно, потребан је и одређени буџет, али није пресудан, посебно за сусрете мањег обима. Дакле, становишта смо да се за заједницу значајни и занимљиви програми овог типа и у финансијски оскудним временима могу организовати – уколико постоји добра идеја, иницијатива и ентузијазам.

Мередит Фаркаш види библиотеку као место сусрета у виртуелном и реалном простору и дефинише четири основна типа онлајн заједница²⁷⁷: заједнице интересовања, заједнице акције, локалне заједнице и заједнице одрживости. Први тип заједница је најраспрострањенији и у њима су људи окупљени око сличних интересовања или интереса; у заједницама акције су окупљени људи који су препознали тешкоће кроз које појединац пролази ако сам предузме кораке да реши одређена питања и проблеме, и стога су мобилисали већи број људи који слично размишљају зарад остваривања заједничких, већих циљева; у локалним заједницама су окупљени чланови према географској локацији, тачније чланови једне локалне заједнице који деле заједничке, локалне бриге и удруживањем покушавају да их лакше и брже реше; заједнице одрживости су оне у којима се људи већ познају и удружују се управо зато да би остали повезани, да би се одржали и сачували заједништво, а као добар пример за ове заједнице наводи алумни организације.

²⁷⁷ Напомена: Појам онлајн заједница се у дисертацији користи у тумачењу Ненси Бајм, која уочава да у онлајн заједницама постоји пет елемената, као и у другим заједницама: осећај простора, заједничка пракса, дељење ресурса и подршке, заједнички идентитети и интерперсонални односи (Nancy Baym, *Personal Connection in the Digital Age*, (UK&USA: Polity Press, 2010), 72 - 90.

Група аутора која је истраживала партиципативне мреже и библиотеке указује на чињеницу да се ове институције културе и образовања постулирају као простори који, пружајући информације и могућности за дубљу анализу података, на одређене начине учествују у разговору и олакшавају га, чувају сећања и документују постигнуте споразуме и исходе, те на тај начин остварују виталну улогу у многим заједницама.²⁷⁸ Ови аутори тврде да нове технологије олакшавају конверзацију, али да библиотеке морају да осмисле како ће чувати дигиталне разговоре и тако обезбедити драгоцену, онлајн партиципативну и говорну инфраструктуру својој заједници. Укључивање заједнице је основ партиципативног библиотекаштва и неопходно је да библиотеке буду проактивне на нов начин и да буду тамо где се води разговор, у онлајн или у физичком простору. У партиципативном умрежавању корисници ће бити подстакнути да дају коментаре о одређеним темама и, уколико се користе стандарди за ове коментаре, онда они могу да се деле између библиотека и да се креирају већи корпуси препорука и база података.

Као пример добре праксе за изнете теоријске претпоставке, овде можемо да наведемо Библиотеку 10⁹ (Library 10) и „Место сусрета“ (Meetingpoint)²⁷⁹. Кари Ламса (Kari Lämsä), шеф департмана у Градској библиотеци у Хелсинкију (Helsinki City Library) анализира развојне центре за нове библиотечке услуге у дигиталном и физичком простору и разматра сервисе које корисницима пружају „Библиотека 10⁹“ и „Место сусрета“, које они чак не очекују да добију у библиотеци – простор за музичке пробе, студио за снимање, музичке инструменте за изнајмљивање, собе за аудио и видео монтажу, позорницу за јавни наступ итд.²⁸⁰ Ове услуге су бесплатне уз чланску карту библиотеке и сваког месеца се изда на десетине нових чланских карата корисницима који никада пре нису били корисници библиотеке. „Библиотека 10⁹“ се посебно истиче флексибилним технологијама, има намештај и опрему коју је веома лако преместити и

²⁷⁸ David Lankes i dr., „Participatory networks: the Library as Conversation“ (Proceedings of the Sixt International Conference on Conceptions of Library and Information Science - „Futuring the Future“), *Information Research* Vol.12 No4. (2007): 2.

²⁷⁹ http://www.helmet.fi/en-US/Libraries_and_services/Library_10 (pristupljeno 30. 05. 2013)

²⁸⁰ Kari Lämsä, *Library 10& Meetingpoint: Physical space for digital production* (рад представљен на Међународној научној конференцији: Дигиталне библиотеке и дигитални архиви, Нови Сад, Србија, април, 2014).

померити да би се соба прилагодила одређеној намени. Корисници су обучени да буду сасвим самостални приликом коришћења различитих услуга и сервиса у библиотеци, а запослени континуирано усвајају и примењују нове вештине. Десетине радних станица и технолошки „опремљен” намештај су мобилни, тако да корисници могу да их прилагођавају својим потребама. „Место сусрета” је специјализован деск за ИТ и медијске информације који тестира и развија нове концепте сервиса са различитим партнерима и корисницима. Ту грађани могу да добију бесплатне савете о дигиталним сервисима и услугама, тражењу посла, стручном усавршавању и сл. Ове услуге се реализују у сарадњи са другим организацијама и предузећима. У оквиру овог простора је могуће користити и мале канцеларије за кратке састанке или обављање неког посла. Ове услуге најчешће користе мала предузећа, удружења и туристи који су послом дошли у Хелсинки. Такође, овде је могуће организовати догађаје мањег обима – образовне, културне или тематске вечери.

Прича о настанку „Библиотеке 10” и „Месту сусрета” враћа нас у 1994. годину када је Градска библиотека у Хелсинкију одлучила да отвори нову, експерименталну библиотеку у старој фабрици каблова коју је некада користила корпорација „Нокиа” (Nokia). Била је то прва библиотека у свету која је корисницима омогућила коришћење интернета у просторијама библиотеке. Библиотека је прошла кроз бројне трансформације пре него што је постала „Библиотека 10”. Данас се припрема да постане део „Централне библиотеке”. Свих ових година запослени су се трудили да прате трендове у области библиотекарства, а често иду и испред свог времена. Данашње активности су заправо резултат вишегодишњег систематичног и креативног рада и континуираног развоја.

Основна идеја „Библиотеке 10” је да треба да служи грађанима који су у центру Хелсинкија. Библиотеку месечно посећује око 50.000 посетилаца. Значајна је и чињеница да друге библиотеке, након отварања „Библиотеке 10”, нису бележиле пад у посети, што нам говори да је ова установа „попунила јаз” који је постојао – од 2.000 „дневних” корисника библиотеке. Са 800 квадратних метара и 587 посетилаца годишње по квадратном метру ово је најефикасније искоришћен библиотечки простор у Финској.

Близу 60% посетилаца ове библиотеке чине мушкарци старости између 20 и 30 година, старосно-родна популација која иначе веома ретко посећује библиотеке у Финској. Цене изнајмљивања опреме и услуга нису високе, те и та чињеница битно утиче на број посетилаца и активности библиотеке. Мање од половине посетилаца позајмљује књиге и занимљиво је питање шта остали посетиоци заправо раде у библиотеци? Поред читања часописа и коришћења интернета, посетиоци све више долазе да стварају музику, уређују фотографије или видео записе, слушају музику или гледају изложбу коју су припремили други посетиоци итд.

„Место сусрета” је део „Библиотеке 10” и представља место где посетиоци могу да добију помоћ или савет у вези са рачунарима и дигиталним технологијама од „лаптоп доктора”, да користе радне станице опремљене са веома различитим софтверима, да дигитализују своје материјале и похађају курс за рад на рачунару итд. Најважнија циљна група су најстарији суграђани. Сврха „Библиотеке 10” и „Места сусрета” је да привуку публику да учествује у културној продукцији, а не само да је конзумира, већ и да је ствара и изводи – да створе од библиотеке место где свако може да дође да ради, учи и среће друге људе.

Библиотека је место за кренрање и извођење културе, сматра Кари Ламса и наводи пример Винил бара (Vinil Bar) у који корисници долазе да слушају плоче и касете и да их, уколико желе, конвертују у дигитални формат. Дакле, традиционалан начин коришћења библиотечких услуга пролази кроз велике и убрзане промене у Финској и осталим нордијским земљама. Тамо где су корисници навикли да шетају поред полица и прегледају материјале – данас претражују веб странице. Корисници све ређе питају библиотекарe за препоруку неке књиге – то радије чине на интернет форумима за дискусије или друштвеним мрежама. А уколико је потребна помоћ библиотекара, све више је траже онлајн, користећи сервис „Питај библиотекара”. Да би привукли посетиоце у своје просторије неопходно је да се створи нов концепт коришћења библиотечког простора.

Библиотекари у „Библиотеци 10” приметили су да посетиоце све мање привлаче књиге које стоје на полицама и да данас углавном све резервишу онлајн. С друге стране, многи посетиоци, посебно млади, све више, виде библиотеку као простор за рад и организовање догађаја. Значајно је и да посетиоци библиотеке све ређе раде и стварају сами на рачунарима а све чешће у групама. „Библиотека 10” је постала популарно градско место за различите догађаје који се реализују у сарадњи са уметницима, студентима и другим организацијама. Позорница која се користи је одлично опремљена, а технолошка опрема омогућава реализацију онлајн емитовања и преноса из библиотеке. У току 2011. године је одржано 150 догађаја у библиотеци, а важан је податак да су 80% тих догађаја организовали корисници и партнери „Библиотеке 10”. Већина концерата, дискусија и догађаја се снима и поставља на веб-сајт библиотеке.

Користећи нове технологије на креативан начин, библиотека је представила и промовисала своје програме изузетно великом аудиторијуму, и што је посебно значајно за предмет дисертације, креативне доприносе корисника у различитим областима (музика, филм, видео...) интегрисали су у библиотечке програме и садржаје, и у онлајн, и у физичком простору. Тако су библиотеку заиста приближили својим корисницима, промовишу своје сервисе и стварају и негују партнерске односе са заједницом. Такође, на форумима предвиђеним за дискусију подстичу дијалог о културним садржајима и тако добијају информације о програмима који су публици потребни. Библиотека има и своју радио станицу, а интервјуе реализоване од стране корисника, могуће је слушати и читати и онлајн, што представља одличан пример како кориснички генерисан садржај богати програмску понуду институције и повећавања њену видљивост на глобалној рачунарској мрежи. Интерактивност и мултимедијалност, као кључне карактеристике онлајн комуникације, запослени користе на веома квалитетан начин и тиме постижу добру, брзу, једноставну и корисницима занимљиву и квалитетну комуникацију. Односно, како закључује Кари Ламса – развијају и допуњују своју колекцију заједно са корисницима.

Један пројекат (The Labrary) овде наводимо као посебно важан из угла партиципативних пракси у култури, а циљ овог пројекта је брже усвајање иновација

(посебно технолошких) које значајно побољшавају квалитет живота. У оквиру овог пројекта могуће је позајмити и пробати одређене иновације које су још у фази развоја и дати своје мишљење о њима, а мишљење сваког учесника сматра се важним доприносом развоју технолошких иновација. Један од циљева овог пројекта је стварање основе за иновативне активности које почивају на сарадњи окренутој ка корисницима. Учествовање корисника у развоју иновација је критичан фактор у повећању видљивости и усвајању развојних и истраживачких активности. Библиотеке су та блиска и сигурна окружења која посетиоцима одговарају за „пробање” изненађујућих иновација. На овај начин корисник може лично да утиче на развој одређених сервиса и дигиталних технологија, што је посебно важно, јер представља добру основу за даљу сарадњу и технолошко-културолошки развој.

Из свега наведеног јасно је да „Библиотека 10” улаже значајна средства у пружање личних услуга. Основни сервиси (нпр. узимање и враћање материјала) су аутоматизовани, али библиотека нуди бројне канале за појединачне, циљане услуге, које имају у виду индивидуалне потребе корисника. Библиотека има, на пример, асистента за медије чији је посао да професионалним вештинама помогне приликом коришћења бројних медијских сервиса, као што је рецимо дигитализовање садржаја са старих видео касета. Све ове промене захтевају и континуирано образовање запослених, јер није довољно само понудити опрему и простор за стварање и извођење, будући да догађаји често захтевају посебна знања о новим софтверима, аудио и видео опреми, светлу итд.

Пошто се библиотекари „боре” за слободно време своје публике са осталим културним, забавним и спортским догађајима, неопходно је, како смо већ указали, да своје активности ефикасно промовишу. У „Библиотеци 10” користе бесплатне маркетиншке канале као што су блогови, локалне радио станице, бесплатне новине, Facebook итд. за које запослени припремају материјале и постављају их онлајн. Сервиси, материјали и догађаји су такође приказани на екранима на додир у самој библиотеци, на којима ће ускоро моћи да се прате и сви претходни догађаји који су одржани, у одељку намењеном архиви. Такође, сарадња са предузећима и корисницима је у порасту и за ове активности су потребне одређене компетенције, али пре свега је потребна добра

организација и разумевање концепта. Заправо, најзначајнија посебна вештина запослених у „Библиотеци 10” је да 90% особља чине професионални библиотекари и њихова професија се огледа у свим активностима које су засноване на оријентацији према корисницима.

Прво питање на које се тражи одговор приликом припреме одређених активности је: шта корисници раде и како то раде? Најважније развојне алатке „Библиотеке 10” и „Места сусрета” укључују коментаре, предлоге и критике корисника, бројна истраживања, интервјуе и дискусије особља са корисницима. Темељно истраживање корисничких потреба, анализу њихових навика, добро познавање публике и одличну комуникацију са корисницима, видимо као основне разлоге оваквог успеха запослених у овој институцији културе, уз очигледно прилично висок буџет. За свој рад и иновације библиотека је добила бројне награде, а у току су припреме за изградњу нове зграде „Централне библиотеке” у којој ће бити смештена и „Библиотека 10” и „Место сусрета”: „Дизајн почиње од садржаја. Није нам потребан нови простор да чувамо књиге. Потребно нам је место сусрета, за информације и уметност, и људи који ће служити садашњим и будућим становницима града на нове начине”.²⁸¹ Дигитална „Централна библиотека” биће опремљена најсавременијим технологијама, у којој ће људи још активније учествовати у стварању информација, вештина и прича. Биће то једно интелигентно образовно окружење које слуша, бележи прослеђује приче градских становника. Књиге и часописи ће све више бити заступљени у дигиталним и мобилним формама, имајући у виду радикалне промене у читалачким навикама у дигиталном добу. Тако да ће заправо дигитална библиотека бити у џеповима корисника и код њихових кућа, односно биће у потпуности на располагању и у физичком, и у онлајн простору. Дакле, у „Централној библиотеци” ће се дигитални садржаји спојити са физичким простором. То ће бити права хибридна библиотека која је више него физички простор и интернет простор библиотеке.

²⁸¹ Ibid.

„Библиотека 10” и „Место сусрета” су одабрани као примери партиципативних институција које у свакодневној пракси негују и реализују велики број успешних програма у сарадњи са својим корисницима. Како је наведено, 80% програма у библиотеци су организовали корисници, што видимо готово као идеалан модел партиципативне библиотеке. Сматрамо да су експертиза и елан запослених, који сврху институције у којој раде виде у привлачењу публике да учествује у културној продукцији, редовно испитивање потреба и навика публике на веома различите начине, вишегодишњи систематичан и креативан рад и континуирани развој - кључни разлози који су ову установу учинили тако успешном, не само финансијска подршка државе у којој очигледно не оскудевају. Делимо уверење Карија Ламсе да је библиотека место за креирање и извођење културе и да се колекције и ресурси развијају - заједно са корисницима, те „Библиотеку 10” и „Место сусрета” видимо као одличан пример успешне реализације партиципативних пракси у институцијама културе.

Резултати квалитативних емпиријских истраживања спроведених у оквиру серије наменских интервјуа са библиотекарицама у Србији о библиотеци као месту сусрета показало је да библиотекари углавном сматрају да је то добра идеја, да библиотеке треба да буду места окупљања и социјализације, док као негативне стране виде могућност да се библиотека претвори у обичан кафић, указују на недостатак новца за реализацију сличних идеја и неспремност запослених да прихвате промене.

Библиотекар специјалне библиотеке у већем граду сматра да је лако ући у замку да библиотека постане кафић и не верује да је добра идеја да се људи упознају и креирају конверзацију у библиотеци, иако уочава експанзију таквих простора у библиотекама у САД и на северу Европе. Овај библиотекар тврди да преовлађујући модел стварања додатне вредности у институцији треба да буде подршка неком образовном процесу, а не увођење простора само за дружење, јер је лако склизнути у тај дискурс где се изгуби основна библиотечка функција. То није друштвено корисно, закључује, јер је неопходно да се има у виду да се за библиотеке издавају државни новац да би корисници приступали ресурсима за које иначе немају новца.

Супротног је става библиотекарка специјалне библиотеке у већем граду у Србији која сматра да библиотеке имају своје просторе и да могу бити места окупљања, социјализације и зближавања, посебно у данашњем времену у коме технологија носи извесну отуђеност са собом. Такође, едукативну улогу библиотеке види као значајну и мисли да библиотечки простор треба још више да се користи за реализацију образовних програма. Запослени у овој библиотеци користе информационо-комуникационе технологије за директнију комуникацију са корисницима, као добар канал за обавештавање о програмима у простору библиотеке. Закључили су да је много веће интересовање и број учесника од када се позиви шаљу путем мејлинг листа, него када су публику обавештавали на неке традиционалне начине (плакатима у простору библиотеке, усмено и сл.) Ова библиотекарка је навела да програмским активностима желе да направе од библиотеке место окупљања.

Библиотекар из јавне библиотеке у мањем граду тврди да је библиотека чвориште за културу локалне заједнице, чвориште које окупља људе и помаже им у свакодневном животу (како попунити нпр. порески образац), информационо чвориште, чвориште које се бави социјалним темама (креирањем програма за социјално угрожене, за људе са посебним потребама итд.). И овај библиотекар је сагласан са мишљењем да новац није једина препрека за реализацију одређених квалитетних активности у већем обиму, већ сматра да су можда највећа препрека запослени у библиотеци, који би требало да буду спремнији да прихвате изазове и промене, да прате трендове и буду отворени за иновације. Институцијама културе је неопходан кадар који ће одговорити на захтеве корисника, можда чак и изван онога што је њихова област, тако што ће их упутити где да добију потребну информацију.

Библиотекарка из велике јавне библиотеке у већем граду не мисли да је простор који је у библиотеци намењен за дружење корисника простор који они користе само за ћаскање, нарочито стога што у библиотеку долазе људи који имају одређену потребу, па их то на неки начин одређује и међусобно повезује. Као пример, навела је да је у библиотеци у којој је запослена много пута видела да седе нпр. студенти медицине и држе испред себе лобању и преслишавају се, или са таблетом нешто решавају, или

играју шах итд. Такође, мишљења је да запослени у библиотеци, чак и ако се у том простору ћаска, треба то да омогуће и да не треба да цензуришу или да осуђују, да одређују шта ће да се прича, једе или пије, или да суде о нечијем изражају какав год био. Библиотека би требало да буде чвор у који се све слива: учење, читање и сарадња, писање текстова и покретање дебата од стране корисника.

О библиотеци као месту сусрета остали библиотекарски нису имали неко одређено мишљење, а на основу изнетих коментара и разговора са другим библиотекарима у току истраживања, може се закључити да је овај концепт библиотеке као места разговора још увек прилично нов и да преовладава традиционално виђење библиотеке као тихих простора намењених готово искључиво читању и учењу, док поједини позитивни примери указују да одређених помака ипак има и да се, на основу тога, може очекивати да ће бити више иновација у том правцу у периоду који је пред нама. Као посебно важну идеју издавајмо идеју о библиотеци као чворишту у који се све слива: учење, читање и сарадња, писање текстова и покретање дебата од стране корисника, а као потенцијалну потешкоћу за реализацију ове идеје видимо недовољну мотивисаност запослених и недовољно интересовања да се реализују адекватнија истраживања публике и да се у складу са резултатима уведу одређене иновације. Додатну едукацију и истраживања видимо као нека од могућих решења која би свакако могла да доведу до извесног напретка и одређених побољшања.

Стање у области развоја публике у јавним библиотекама Србије - резултати истраживања организације Културис

Истраживачки пројекат „Библиотеке и њихова публика: добри примери из међународне праксе и одрживи модели развоја публике”, реализовало је удружење „Културис” у периоду 2013-2014. године. У оквиру пројекта, реализовано је и истраживање „Јавне библиотеке и њихова публика” – истраживање актуелног стања у области неговања публике у јавним библиотекама у Србији, на узорку од 89 библиотека

(са огранцима)²⁸². У наставку наводимо резултате овог истраживања који су значајни за предмет дисертације.

Посебно су занимљиви, на првом месту, одговори на питање: „Како оцењујете однос библиотеке у којој радите са публиком?” Одличну и врло добру оцену дало је 93% испитаника, док је на питање број 11: „Да ли сматрате да библиотеци у којој радите недостаје публика?” 57% испитаника одговорило потврдно, а 43% негативно. Потпитање је било: „Шта мислите да је узрок проблема недостатка публике?” и највећи број испитаника (42%) је као разлог навело слабу развијеност читалачких навика средине; застарели и неинтересантни фондови (18%); не бих се сасвим сложио/ла да нам недостаје публика – проблем је што она није разноврсна (16%); друго (16%); оперативни проблеми - радно време, локација библиотеке, безусловност просторија и сл. (13%); лоша комуникација од стране библиотеке – „нисмо успели да пренесемо поруку” и да привучемо публику, „не знају шта радимо” и сл. (9%). Ови налази указују да библиотекари сматрају да имају добар однос са публиком и да су на то питање вероватно одговарали имајући у виду само постојећу публику, а не и потенцијалну, што упућује на недовољно целовит приступ односима са публиком и непостојање свести о значају мерења задовољства корисника за унапређење библиотечког пословања. То су потврдили и библиотекари са којима смо разговарали у оквиру квалитативног емпиријског истраживања. У овом контексту, ради бољег разумевања оваквог стања, као значајан наводимо и одговор на питање 9.1 у коме је од испитаника који су одговорили потврдно на питање бр. 9: „Да ли спроводите истраживања у циљу упознавања књижевних и културних потреба ваших корисника?”, тражено да одговоре колико често и у ком формату то чине. Свега 26% се изјаснило да то чине више пута у току године, чак 32% то ради само једном годишње, док остатак испитаника то ради и ређе, односно једном у периоду од 2 до 5 година. Најчешћи формат у коме се спроводе истраживања су штампани упитници (50%), фокус групе (22%), док електронски упитник користи 9% испитаника. Они који су одговорили негативно на питање да ли спроводе истраживања у циљу упознавања културних и књижевних потреба корисника, као разлоге су наводили

²⁸² <http://www.kulturis.org/JAVNE%20BIBLIOTEKE%20I%20NJIHOVA%20PUBLIKA.html> (pristupljeno 02. 01. 2015)

следеће: „недостатак кадрова, директан контакт са корисницима о чијим потребама се на тај начин информишу, недостатак новца за озбиљније истраживање потреба, непостојање иницијативе, није наведено у систематизацији”.

Индикативно је, такође, да је 62% испитаника одговорило са „не” на питање да ли постоји особа у библиотеци која је, у оквирима редовних радних задатака, задужена за неговање односа са корисницима. На ово питање је 38% одговорило потврдно, а од тог броја њих 16% је навело да је та особа библиотекар, 11% да је то колега задужен за културно-образовну делатност, 4% да је то директорка, а 3% је навело ПР и и маркетинг службу/односи с јавношћу. Дакле, изузев када је реч о малим библиотекама и када је могуће усменим путем сазнати шта корисници желе, остале библиотеке немају сасвим јасну слику о корисничким потребама, а додатно би било потребно истражити да ли се у оним установама у којима се редовније спроводе истраживања публице заиста нешто конкретно и мења, у складу са добијеним налазима и резултатима. Ови подаци указују да не можемо да говоримо о добром познавању библиотечке публице (постојеће и потенцијалне), што видимо као отежавајућу околност и потенцијалну, али не и непремостиву препреку за реализовање партиципативних пракси у овим институцијама културе. Иако није пресудно, питање простора у институцијама културе је важно питање, па је стога уврштено међу питања обухваћена овим истраживањем, и даје јаснију слику о стању у нашим библиотекама.

На питање (бр. 3): „Да ли библиотека у којој радите располаже адекватним просторним капацитетима за рад са корисницима?”, 48 % је одговорило са „да”, а 52 % са „не”, из чега је закључено да је приметна неусловност и/или нефункционалност простора за рад са корисницима. Да постоји делимичан проблем и са одговарајућим кадровима указали су одговори на наредно питање (бр. 4): „Да ли библиотека располаже довољним бројем квалификованог особља за рад са корисницима” на које је 62% одговорило са „да”, а 38% са „не”. Изузетно су значајни и одговори на питање бр. 5: „Да ли осим позајмице књига нудите и друге садржаје својим корисницима?”, на које је 91% одговорило са „да”, а 8% са „не”, што указује да запослени у библиотекама прилично добро разумеју овај аспект своје улоге у савременом друштву и настоје да њихови

програми буду богатији и садржајнији. Услуге коришћења читаонице, услуга коришћења рачунара и ИТ опреме и организовање културно-образовних активности, једнако су добро заступљени (близу 90%), односно садржаји које библиотеке имају у понуди. Организовање културно образовних активности подразумева: 1. организацију књижевних вечери, јавних читања и сусрета са писцима (85%), 2. разноврсне програме за децу и младе (82%), 3. представљање нових издања у фонду (63%), 4. Ликовни и музички програм (60 %), 5. трибински програм (52%), 6. друго (27%) и 7. књижевни клуб (26%). Међу 8% библиотека које немају додатне садржаје као најчешћи узрок наводе се простор, опрема и особље.

За тему дисертације значајна су и образложења која су библиотекари дали када су оцењивали однос корисника и библиотеке, која су у резултатима разврстана у позитивне, негативне и задовољавајуће оцене. У оквиру позитивних одредница, испитаници су навели максималну посвећеност корисницима, љубазност, одржавање старог и привлачење новог чланства, одржавање традиционалних и увођење нових програма, добру комуникацију између запослених и корисника итд. Одговори који су сврстани у задовољавајуће оцене укључивали су образложења попут: „доступни смо и отворени за сарадњу али увек може боље”; „због тога што немамо адекватне услове не можемо да одговоримо са одличан” итд. Као негативна образложења испитаници су наводили следеће: „Увек има примера непрофесионалног односа према корисницима од стране појединаца”; „С обзиром на недовољно и нередовно попуњавање фонда, недостатак финансијских средстава и премало стручних библиотечких радника, трудимо се да у скромним условима пружимо корисницима највише што можемо”; „Не постоји интеракција, тј. корисници се не питају које су њихове потребе како би се према томе формирале услуге”.

Када је реч о публици и библиотекама, резултати овог истраживања показали су да 57% сматра да библиотекама недостаје публика и као главни узрок (40%) наводе слабу развијеност читалачких навика средине, али будући да је потреба за читањем једна од потреба коју корисници имају, верујемо да се упознавањем, неговањем и развијањем других потреба (учествовање у разговорима о различитим темама и програмским

активностима из области других уметности – сликања, филма, музике итд.), публика може привући у библиотеку, али и да је неопходно да је прво што боље упознамо. Истраживачи који су обрађивали ове резултате навели су да је ово одличан одговор, јер упркос чињеници да 93% испитаника сматра да је њихов однос према корисницима одличан и врло добар, скоро половина мисли да им недостаје публике. Тако, сматрају аутори истраживања, долазимо до резултата који су слични резултатима истраживања односа публике и других институција културе – имамо публику, али она није разноврсна и не проширује се на тзв. не-публику.

Међу иницијативама које спроводе библиотеке како би увећале и прошириле своју публику само се једна експлицитно односи на примену информационо-комуникационих технологија – активно вођење Facebook странице и сајта библиотеке. Ови подаци указују да се библиотеке у Србији радије опредељују за традиционалне алатке за комуникацију и традиционалне начине на које проширују своју публику, а да су могућности које доносе дигиталне технологије за сада прилично запостављене и недовољно развијене. Одговори на питање бр.15: „Који су ваши начини комуникације са корисницима?” ово делимично и потврђују – 88% комуникације се обавља кроз директан контакт са корисницима, а путем друштвених мрежа/телефона приближно 30%.

С обзиром да је сарадња са локалном заједницом у дисертацији истакнута као веома значајна за позиционирање библиотека као средишта својих заједница, као и за добробит и напредак саме заједнице, овде наводимо и резултате одговора на питање: „Како библиотека у којој радите остварује сарадњу са локалном заједницом и којим њеним субјектима посебно?” Наиме, највећи број испитаника је навео да сарађује са образовним институцијама (96%), да учествује у општинским/градским манифестацијама и сарађује са другим институцијама културе (близу 90%) и са привредом (27%). Дакле, сарадња са организацијама које имају сличну делатност и мисију се у приличној мери реализује, иако сматрамо да би било добро додатно истражити њен квалитет и обим, док је сарадња са привредом, у којој видимо велики

потенцијал за стварање и неговање партнерских односа, релативно занемарена, те ту видимо простор за побољшање.

У овом контексту указујемо и на настојања Иване Јовановић Арсић да се редефинише позиција библиотеке у данашњем „информационом и партиципативном”²⁸³ друштву кроз анализу односа библиотеке и публике, као и тврдње које истичу улогу корисника, односно публике у позиционирању библиотеке у савременом информационом контексту. Као посебно важне чиниоце ауторка издваја: сарадњу са другим културним и образовним чиниоцима, партнерство са корисницима (публика као ко-аутор библиотечких програма и услуга), доступност библиотечких садржаја свим грађанима у различитим сегментима друштва и улагање у људске ресурсе, тачније обуку и усавршавање запослених, као и у едукацију публике. Јовановић Арсић даље наводи, и то сматрамо веома важним, да је област развоја публике (audience development), једна од кључних области интересовања у сфери савремене културе, док Рејчел Ван Ријел (Rachel Van Riel) овај термин одређује као активно деловање које има за циљ: повећање самопоуздања читалаца и њиховог уживања у читању, пружање прилика за дељење читалачких искустава са другим људима, отварање нових видика корисницима и уздизање процеса читања на ниво креативне активности, који му свакако и припада, али није увек остварен у току овог процеса.

Због широког значења овог термина, који је заправо преузет из сфере маркетинга, као и бројних могућности за његову интерпретацију, Јовановић Арсић наводи да се овако преведен схвата најпре као развијање односа са публиком, ширење и освајање публике, улагање у публику, те да се додатно, ако је потребно, дефинише у складу са конкретним примерима из праксе. Ауторка наводи да библиотека свакако постоји због своје публике и не доводи ову чињеницу у питање, већ сматра да је најважније да се запослени у библиотеци најпре запитају да ли заиста познају потребе и интересовања својих корисника и како могу да допринесу квалитету њихових живота.

²⁸³ Ivana Jovanović Arsić ur. *Planeta čitalac* (Pančevo/Beograd: Gradska biblioteka Pančevo, 2014): 7.

Рејчел Ван Ријел износи тврђу да је заправо највећа промена која је уведена у библиотеке са развојем читалачке публике – померање фокуса са производа на корисника.²⁸⁴ Традиционални модел развоја читалачке публике се заснивао на проналажењу начина да се привуче што више посетилаца, да се прода што више улазница и повећа број присутних на догађајима које библиотека организује. У овако конципираном односу корисник има прилично пасивну улогу. Усмеравање пажње на квалитет читалачког искуства, а не само на квалитет писца или књиге, представља кључну промену у овом односу. Дакле, основно начело је да вредност књиге процењује на основу читалачког искуства и да се ствара простор да читаоци између себе разговарају о књигама и књижевности, али и многим другим животним темама.

Ван Ријел наводи веома занимљив пример – пројекат „Отварање књиге” (Opening the book)²⁸⁵ у Великој Британији који су прихватиле и примениле многе библиотеке, а чија мисија гласи: најбоља књига на свету је она која се Вама највише свиђа, ви то можете сами да откријете, али ми смо ту да вам помогнемо. Библиотеке које су учествовале у овом пројекту „подсетиле” су читаоце да су ове институције културе идеална места за промоције и различите активности намењене публици, библиотекари су добили активнију улогу, а промовисање читања као креативне активности потврдило је статус читалаца као највеће уметничке публике у земљи и уједно промовисало улогу библиотека које имају кључно место у овом стваралачком процесу.

Ауторка наводи још један занимљив пример – пројекат „Гранање” (Branching out) у Енглеској, који је трајао од 1998. до 2008. године²⁸⁶ и који је, између осталог, показао да библиотекарем недостаје знања и самопоуздања када је реч о мање познатим жанровима и писцима. Овај пројекат имао је за циљ да обучи библиотекаре како да представе књиге независних издавача, недовољно позната дела и књиге светске књижевности. Стварање читалачке публике за ова издања показало је да библиотека има веома важно место и улогу у оквирима домаће и светске културне сцене и да нуди једно

²⁸⁴ Rejčel Van Rijel, *Bibliotečka usluga usmerena ka čitaocu: iskustvo koncepta Opening the book* *Planeta čitalac*, ur. Ivana Jovanović Arsić (Pančevo/Beograd: Gradska biblioteka Pančevo, 2014): 15.

²⁸⁵ <http://www.openingthebook.com/> (pristupljeno 08. 04. 2014).

²⁸⁶ www.branching-out.net (pristupljeno 09. 03. 2014).

богатије искуство читаоцу. Као још један добар пример наводимо и пример Велшких библиотека које су веома успешно промовисале онлајн читање пројектом „Треба ми пауза” (Give me a break)²⁸⁷ у коме је полазна тачка било разумевање свакодневног живота сваког појединца-читаоца и покушај да се одговори на питање: Како се читање уклапа у њихову свакодневицу? Читање и књиге су представили као одмор од потешкоћа које живот носи са собом и књиге су категорисали према томе коју врсту одмора нуде: од напорног посла и захтевног шефа, од досађивања и школе, од стреса, имејлова, пеглања, деце итд. На духовит и пријемчив начин, уз разумевање и познавање психологије публике, њених навика и разлога због којих се одлучују за поједине наслове, као и уз укључивање корисника у истраживање и експериментисање у процес читања – читање се представља као стваралачка активност и отклањају се стереотипи о читаоцима као друштвено неприлагођеним усамљеницима којима су књиге једини пријатељи. Верујемо да је управо из ових разлога пројекат је био веома успешан и корисници и библиотекарски су били изузетно задовољни резултатима.

Ван Ријел указује и на успешан пројекат који су реализовале Шкотске библиотеке (Scottish Libraries) – „Читање на гриц” (Bite-sized) у коме су понудиле поезију и збирке кратке прозе и стручне литературе читаоцима који су веома много заузети и немају много времена за читање. Из маркетинга супермаркета су преузели начин излагања ових књига – изложивши их упадљиво на пулту. Из наведених примера закључујемо да је за подстицање публике важно да имамо добру идеју, да уведемо неки нови приступ нашим корисницима, да будемо креативни, да настојимо да корисника који је у нашем фокусу што боље упознамо, да испунимо његове потребе и пратимо промене његових навика, имајући у виду више пута наглашавао уверење – моћ и успех библиотеке се огледа управо у задовољним корисницима.

У одељку „Корисници библиотека у информационом друштву” дате су основне назнаке о корисничкој позицији, улози и потребама у добу пре и после интернета, те о новој парадигми партиципације која се темељи пре свега на примени Веб 2.0

²⁸⁷ <http://www.givemeabreak.org> (pristupljeno 02. 04. 2013).

технологија. Како смо видели, корисник је одувек био важан за библиотеке и налазио се у фокусу библиотечких активности (А. Вранеш, П. Брофи, Б. Билбија) и корисничка очекивања су у основи иста – желе компетенцију, поузданост, одговорност и ажурност, искрен и пажљив приступ. Са друге стране, очекивања, навике и потребе које корисник има у информационом друштву промениле су се, као и обим и могућности за корисничко учествовање у раду библиотека како је описано у овом одељку (Ц. Манес, А. Кордић, Ц. Шмит). Такође, наглашено је да је неопходно да библиотеке нађу начин да упознају боље публику, да раде на њеном развоју (И. Арсић Јовановић, Р. Ван Ријел), да излазе у сусрет њеним промењеним потребама и примењују Веб 2.0 сервисе, те да упознају што већи број корисника са изванредним услугама и ресурсима које обезбеђују.

Резултати квалитативних емпиријских истраживања спроведених у оквиру серије наменских интервјуа са библиотекарицама у Србији показали су да се као најадекватнији користи термин „корисник” и да библиотекари сматрају да овај појам подразумева активнији однос корисника и установе. Такође, наши библиотекари учествовање корисника у раду институција виде као велики и значајан потенцијал за библиотеке, у различитој, али скромној мери реализују партиципативне програме и углавном сматрају да је идеја о библиотеци као месту сусрета односно трећем месту (М. Фаркаш, А. Англада, Библиотека 10) добра идеја и да библиотеке треба да буду места окупљања и социјализације.

Анализа резултата истраживања организације „Културис”, као и анализа наменских интервјуа, показала је да библиотекари у Србији ретко спроводе истраживања у циљу упознавања корисничких потреба, да је приметна безусловност и/или нефункционалност простора за рад са корисницима, и делимичан проблем са одговарајућим кадровима. Корисничка партиципација у библиотекама је предмет наредног одељка дисертације, у оквиру тумачења концепта Библиотека 2.0, као основе за разумевање и дефинисање појма „партиципативна библиотека”.

4.3. Библиотека 2.0 и партиципативно библиотекарство

У оквиру одељка „Библиотека 2.0 и партиципативно библиотекарство” истражени су различити аспекти сарадње и учествовања публике као саставног дела пословања савремених библиотека и презентована је тема партиципативних пракси у библиотекарству, са нагласком на могућности које нам доносе нове технологије и њихов убрзани развој. У овом одељку се презентује теоријски оквир за разумевање појма Библиотека 2.0 и партиципативног библиотекарства, уз посебан критички осврт на примену концепта Библиотека 2.0 у библиотекама у Србији. Увидом у обимну литературу закључено је да се учествовање корисника у раду савремених библиотека разматра у оквиру бројних дискусија и студија о Библиотеци 2.0, али да се у већини заправо дискутује о различитим аспектима Библиотеке 2.0, а не о партиципативној библиотеци.²⁸⁸ Да бисмо разумели на које се начине библиотечка пракса мења неопходно је да свеобухватно, теоријски и емпиријски, истражујемо и анализирамо шта партиципативна библиотека значи у контексту информационог друштва, како утиче и мења начине на које библиотека обавља своју улогу, односно библиотекари свој посао у савременом информационом друштву.

„Позовите своје кориснике да вам помогну да обликујете поруку библиотеке, дозволите им да вам помогну да „испричате причу”. Укључите их на онолико креативних начина колико можете. Библиотека ће имати користи. Корисници такође.”²⁸⁹

²⁸⁸ Linh Cuong Nguyen i dr., „Towards an understanding of the participatory library”, *Library Hi Tech*, Vol 30 No2 (2012): 344.

²⁸⁹ Stephens Michael, „Best practices for Social Software in Libraries”, *Library technology reports* (2007): 69, www.techsource.ala.org (pristupljeno 14. 2. 2014).

Технолошке и друштвене промене утичу и на стање у библиотекама, као и у другим професијама, и корисничка очекивања и будућност библиотека се континуирано теоријски промишљају, а у последње време се посебно воде разговори о променама које нам доноси Веб 2.0, јер је разумевање основа ових технолошких промена кључно за постулирање Библиотека 2.0 концепта, који се заснива на примени Веб 2.0 принципа у библиотечком окружењу²⁹⁰. Развој веба и последице револуције која је настала са појавом Веб 2.0 и Веб 3.0 технологија, које су описане у претходном поглављу дисертације, односно импликације које ови концепти имају на библиотечке сервисе и колекције, означене су и обухваћене термином који је данас у широкој употреби. Мајкл Стивенс наводи да је термин Библиотека 2.0, који је покренуо бројне дебате, први сковао библиотекар Мајкл Кејси (Michael Casey) 2005. године²⁹¹.

Џек Манес у раду у коме се бави различитим тумачењима овог појма наводи да постоје истраживања у којима се износе ставови да није реч ни о чему суштински новом, како наводе „ватрени” заговорници концепта којима недостаје критичка дистанца, и опредељује се да Библиотека 2.0 користи у следећем значењу: „Библиотека 2.0 је примена интерактивних, сарадничких и мултимедијалних технологија заснованих на вебу у библиотечким сервисима и колекцијама”²⁹². Аутор износи одређење појма Библиотека 2.0 према коме је заправо реч о својеврсном хибриду блога, викија, стриминг медија, инстант порука, агрегатора садржаја и друштвених мрежа, и тврди да постоје четири елемента који чине суштину Библиотеке 2.0: усредсређеност на корисника, омогућавање мултимедијалног искуства, социјално „богата” институција која је иновативна за заједницу. Последња карактеристика је можда и најважнија и почива на чињеници да су библиотеке сервисе заједнице и да не треба да се мењају са својом заједницом, већ да допусте корисницима (заједници) да промене библиотеку. Манес износи и тезу да је Библиотека 2.0 виртуелна заједница окренута ка кориснику. Са њом се не можемо сложити, јер је сматрамо ограничавајућом будући да искључује физички простор

²⁹⁰ Michael Stephens, „Web 2.0, Library 2.0, and the Hyperlinked Library”, *Collins Serials Review*, Vol 33 (2007): 253.

²⁹¹ *Ibid*, 254.

²⁹² <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html> (pristupljeno 20. 06. 2013).

библиотеке у којој се ова заједница такође ствара – у реалном, односно физичком простору, и заједно са онлајн заједницом чини Библиотеку 2.0.

Као једну од дефиниција које су најближе општеприхваћеној, овде наводимо дефиницију Мајкла Хабиба (Michael Habib): „Библиотека 2.0 описује подкуп библиотечких услуга пројектованих тако да испуне потребе корисника које су настале као директна или индиректна последица Веб2.0²⁹³” Хабиб увиђа да не постоји усаглашеност око дефиниције овог појма, да изазива контроверзе, те критике овог појма, које потом у раду оповргава, сврстава у две групе: у првој су они критичари који сматрају да овај појам подразумева да су све претходне библиотечке услуге застареле и да их треба заменити, док други сматрају да сам термин нема никакво значење, јер не нуди ништа ново, односно не значи ништа више од историјске фазе у развоју библиотекарства.

Мајкл Кејси и Лаура Савастинук (Laura Savastinuk) наводе, и ову тврдњу посебно истиче Мајкл Стивенс, да ће Библиотека 2.0 бити место сусрета, онлајн или у физичком простору, где ће „... емоционалне потребе корисника бити испуњене кроз забаву, информисање и могућност да додају своје сопствене садржаје...”²⁹⁴ Ови аутори дефинишу појам Библиотека 2.0 као модел који се непрестано и континуирано мења, који оснажује библиотечке кориснике кроз партиципативне сервисе, а партиципативност је овде више описана као сервисни модел него као библиотечки модел. Као неопходне чиниоце овог концепта Кејси и Савастинук наводе: константну и сврсисходну промену, корисничку партиципацију и досезање садашњих и потенцијалних корисника.

Дакле, партиципативни сервиси и промена представљају суштину Библиотеке 2.0, омогућавају укључивање корисника у креирање и евалуацију библиотечких програма и сервиса, док је технологија само алат који нам омогућава да остваримо ове циљеве.

²⁹³ M.C. Habib, „Toward Academic Library 2.0: Development and Application of a Library 2.0 Methodology” (Master rad, novembar, 2006), 9.

²⁹⁴ Michael E. Casey i Laura C. Savastinuk, *Library 2.0, A guide to Participatory Library Service*, (Medford, New Jersey: Information Today, Inc, 2007), xvii.

Ниво учествовања публице зависи од саме организације, од заједнице којој служи и од конкретних програма и сервиса у које се укључују. У оквиру концепта Библиотека 2.0, корисницима је дата могућност да сарађују у креирању и управљању садржајем одређених сервиса, оцене књига, таговање и сл. Кејси и Севастинук увиђају да многи аутори виде промену као кључну компоненту Библиотеке 2.0 и управо је у том контексту и дефинишу као модел који омогућава библиотекама константну и сврсисходну промену, модел који оснажује кориснике кроз партиципативне и кориснику окренуте сервисе. На овај начин се настоји да се побољшају сервиси за постојеће кориснике, као и да се досегну потенцијални корисници библиотеке.

Увидом у обимну литературу у којој се разматра појам Библиотека 2.0 налазимо да велики број истраживача превасходно доводи овај концепт у везу са информационо-комуникационим технологијама, док има и аутора који сматрају да је такав приступ сувише ограничен. Такође, не постоји сагласност око тога да ли је модел библиотеке који се подразумева под појмом Библиотека 2.0 револуционарно нов и захтева нове алатке (Веб 2.0) и стратегије, или је само саставни део једног развојног пута у библиотекарству, потпуно природан, али не превратнички. Постоје и мишљења у којима се наводи да Библиотека 2.0 није ни револуционарна ни еволутивна, јер функције које чине језгро библиотеке остају мање или више исте, односно овај појам се, како смо навели, разуме као најновија инстанца у развоју библиотека – као комбинација Веб 2.0 и библиотекарства.²⁹⁵

Библиотека 2.0 у тумачењу Лејле Кодрић подразумева промене у библиотечкој структури, менаџменту, сервисима: „Библиотека 2.0 користи знање корисника да обогати и унаприједи библиотечке услуге. Кориснички коментари, вредновања те тагови уписују се у веб странице библиотека. Самим тим, креира се информативнији производ за будуће кориснике... посебно ако се има у виду да кориснике често мотивира управо

²⁹⁵ Linh Cuong Nguyes i dr., „Towards an understanding of the participatory library”, *Library Hi Tech*, Vol 30 No2 (2012): 340.

сознање о томе шта читају, слушају или гледају њихови сусједи.”²⁹⁶ Ауторка наглашава значај афирмисања културе партиципације и активног присуствовања и учествовања корисника у реализацији библиотечких услуга и обликовању саме библиотечке грађе, те тврди да партиципативна култура доприноси и унапређењу информацијских услуга установа баштине.

Значајно је да напоменемо да је технолошки напредак донео нове могућности библиотекама и када је реч о сарадњи са осетљивим групама становништва, као што су, на пример, корисници старији од 65 година. Овде можемо да наведемо као пример библиотечки блог. Имплементацијом Веб 2.0 технологија, библиотека може да помогне корисницима из ове популације у процесу самообразовања и управо блог представља одлично место на коме могу да буду постављени различити материјали за учење, али који могу да буду организовани и као простор за иницирање различитих образовних активности.²⁹⁷ Обимно истраживање спроведено на Тајвану показало је да све више старијих корисника (близу 33% од укупног броја интернет корисника), има више од 55 година и проводи време на интернету готово свакодневно²⁹⁸. Процес самосталног учења је ретко „усамљени догађај”, од материјала за учење до конверзације, и ова лична настојања су заправо друштвено утемељена, одигравају се у оквиру одређеног социјалног контекста. Јавне библиотеке на Тајвану имају мали број блогова који представљају подршку процесу учења код старијих корисника, обезбеђују материјал за учење или подстичу образовне активности. С обзиром на чињеницу да је блогосфера јединствен виртуелни друштвени простор, који је истовремено и алатка за учење и комуникацију, форум и значајан извор информација и материјала, савремене библиотеке би требало да планирају и реализују ову врсту едукативних програма.

²⁹⁶ Lejla Kodrić, „Web 2.0 i biblioteka 2.0: Kako su Web 2.0 alati unaprijedili pristup objektima baštine?”:5, <http://elibrary.matf.bg.ac.rs/bitstream/handle/123456789/2041/024%2520KODRIC.pdf?sequence=1> (preuzeto 04. 06. 2014).

²⁹⁷ Процес учења уз примену дигиталних технологија назива се е- учење. Учење на даљину је један од специфичних облика е-учења.

²⁹⁸ Mei Yu Wang, „Public library blogs and elders' self-learning:a content analysis”, *The electronic library*, Vol 31 No4 (2013): 552.

Најважније принципе Библиотеке 2.0 Мајкл Сауерс (Michael Sauers) види као: чување савршенства, друштвеност и крај „не” културе (знаци у библиотеци који говоре шта корисници не смеју, а не шта смеју), а као централну тему наводи потребу да библиотеке постану више отворене за допринос својих корисника, да постану партиципативније окружење.²⁹⁹ Аутори који су, уз емпиријски приступ, истраживали и анализирали концепт Библиотека 2.0 уз помоћ кључних речи које су представљале основ за класификацију, формирање мапа и даљу анализу, наводе да је термин „са највише веза” – интерактивност, што значи да се користи заједно са многим другим терминима којима се дефинише Библиотека 2.0., те да потом следе: партиципативност, корисници, колаборација, сервиси и информације.³⁰⁰ На основу ових резултата, они дефинишу свеобухватан модел Библиотеке 2.0 као „... промену у интеракцији између корисника и библиотека у новој култури партиципације коју катализују социјалне Веб технологије”.³⁰¹ Указивање на „не” културу видимо као значајну идеју која указује на ауторово дубоко разумевање савремених корисника и њихових потреба и навика, као и на неопходност да савремене институције културе „позајме” одређене принципе из маркетинга и комерцијалног сектора, те да се, у извесном смислу, према својим корисницима односе као према - клијентима. Услуге оријентисане према клијентима подразумевају да библиотека нуди услуге за каквим муштерија/клијент има потребу, трајно настојање да се стално буде бољи и пружи боља услуга, да се смањи број корисничких питања на која се даје одговор – не. Како смо навели у оквиру квалитативног емпиријског истраживања, у САД се све више користе и термини: купац, муштерија, потрошач, не више корисник, јер корисник користи библиотеку према условима библиотеке, а они то више не желе, већ желе да да сервис буде на том нивоу какав је сервис у комерцијалним компанијама, да имају што више муштерија.

Луиз Радерфорд (Louise L. Rutherford) тврди да експоненцијални раст алатки за онлајн претраживање информација представља изазов за библиотеке које би требало да демонстрирају начине на које могу да додају вредност корисничком искуству, те наводи

²⁹⁹ Michael Sauers, „Library 2.0: Creating a Borderless Library”, *Thinking Outside of the Borders*, 157. http://www.library.illinois.edu/mortenson/book/21_sauers.pdf (приступљено 24. 03. 2013).

³⁰⁰ Kim Holmberg i dr., „What is Library 2.0”, *Journal of Documentation* Vol.65 No. 4 (2009) 673.

³⁰¹ Ibid, 677.

да се генерација онлајн алатки позната под називом Библиотека 2.0 (блогови, вики технологије, апликације за дељење фотографија, форуми итд.) све више представља као одговор на поменути изазов.³⁰² Ауторка сматра да софтвери за онлајн друштвено повезивање и умрежавање имају потенцијал да библиотечке сервисе учине интерактивнијим, те наглашава да ове алатке омогућавају корисницима да на лак начин допринесу својим сопственим садржајем, да тако развијају заједнице и деле своје знање.

„Библиотеке морају да почну да користе Веб 2.0 апликације ако желе да покажу да су једнако релевантне као други провајдери информација и да обезбеђују искуства која иду у сусрет модерним очекивањима корисника ... Библиотека 2.0, ако желите, је она у којој су библиотеке заједно: за своју заједницу и са својом заједницом”³⁰³, сматрају Кен Чаад (Ken Chad) и Пол Милер (Paul Miller). Ови аутори наглашавају значај излагања у сусрет модерним очекивањима публике и тврде да је Библиотека 2.0 доступна тамо где је потребна, са минимизираним препрекама за коришћење, интегрисана са нашим радним процесима, видљива претраживачима на глобалној мрежи, доступна широком спектру уређаја и интегрисана са сервисима – порталима, виртуелним образовним окружењима, е-комерцијалним апликацијама итд. Такође, тврде Чаад и Милер, Библиотека 2.0 подстиче, омогућава и олакшава културу партиципације, охрабрује библиотечку заједницу корисника да учествују и „... доприносе сопственим виђењем ресурса које користе и нових ресурса којима би можда желели да приступе”.³⁰⁴ Овај концепт, закључују аутори, враћа библиотеке у информационо пословање кроз испоручивање благовременог и поузданог садржаја и сервиса, на месту где су потребни, било када, било где и на веома различите начине.

Очигледно, Библиотека 2.0 је далеко више од пуког сета технолошких алатки, иако се у великој мери ослања на њих. На пример, интерно управљање знањем у библиотеци, уз коришћење вики технологија за стварање база знања, може да уштеди

³⁰² Louise L. Rutherford, „Building participative library services: the impact of social software use in libraries”, *Library Hi Tech*, Vol. 26 No 3 (2008): 411.

³⁰³ Ken Chad i Paul Miller, „Do Libraries matter, The rise of Library 2.0”, *Talis*, 2005, 8. <http://library.nust.ac.zw/gsd/collect/toolbox/archives/HASH0190.dir/Do%20Libraries%20Matter.pdf> (преузето 01. 03. 2015).

³⁰⁴ *Ibid*, 10.

време и новац, као и да побољша квалитет библиотечког пословања у ситуацијама када, на пример, менаџер неког библиотечког одељења који је био специјализован за одређене послове оде у пензију и када схватимо да нико заправо не зна тачно како је та особа обављала посао. Вики технологије омогућавају да заједнички раде чланови једног или више одељења, да остављају записе и белешке о пословима које раде или о проблемима које решавају. На овај начин ствара се драгоцену базу знања и искуства, омогућава квалитетнија комуникација и разумевање између запослених, штеди време и новац итд.

Постоје мишљења да је термин Библиотека 2.0 већ застарео и налазимо на алтернативне и нове термине попут: хиперлинкована библиотека, Библиотека 3.0. Библиотека 4.0.³⁰⁵ На дистинкције између концепата Библиотека 1.0, Библиотека 2.0 и Библиотека 3.0 указано је на веома јасан, сажет и прегледан начин у студији посвећеној следећој генерацији дигиталне библиотеке, према којој се 1.0 концепт у библиотекама везује за период 1990-2005, концепт Библиотека 2.0 за период 2006-2010, а Библиотека 3.0 за године између 2010. и 2020.³⁰⁶ Конзумација информација је у случају 1.0 одређена као читање, у Библиотеци 2.0 као читање и писање и у 3.0 као читање, писање, извршавање. Аутор ове студије Јангхи Ноа (Younghee Noh) за Библиотеку 2.0, између осталог, везује појмове: партиципативност, дељење, отвореност, репродукцију путем корисничке партиципације и комуникацију путем рачунара и мобилних телефона, док за концепт Библиотека 3.0 везује: семантички веб, метаподатке, онтологије, вештачку интелигенцију, рачунарство у облацима, машинско „излажење” у сусрет корисничким потребама, интернет интелигентних уређаја (internet of things), сензоре инсталиране у библиотечким просторима, услуге базиране на технологијама препознавања хода и гласа итд.

Ово истраживање је показало да се технологија заснована на свести о контексту (context-aware technology) компјутерског окружења, која користи различите уређаје и

³⁰⁵ Linh Cuong Nguyes i dr., „Towards an understanding of the participatory library”, *Library Hi Tech*, Vol 30 No2 (2012): 341.

³⁰⁶ Younghee Noh, A study on next-generation digital library using context-awareness technology, *Library Hi Tech*, Vol.31 Iss 2., (2013): 242.

сензоре, већ примењује у различитим областима (музеји, туризам и сл.). Као пример примене ових технологија у информационим сервисима, можемо да наведемо тзв. „SmartLibrary”³⁰⁷, која је експериментално имплементирана са намером да обезбеди одређене информације о локацији у оквиру мобилних библиотечких сервиса. Евалуације су показале да примена ових технолошких решења, уз извесна ограничења, олакшава корисницима да, на пример, нађу књиге на полицама на лакши начин у односу на конвенционалну класификацију. За сада нема много проучавања ове теме у теоријском смислу, нити примене у библиотечкој пракси, али је значајан допринос ове студије истраживању контекста, описивању појаве следеће генерације дигиталних библиотечких сервиса који ће омогућити специфичне сервисе за различите ситуације, као и указивање на неопходност даљих истраживања у овој области.

У истраживању спроведеном 2010-2011. у Аустралији, које је у свом фокусу имало управо Библиотеку 3.0, која је већ интегрисана у наше онлајн животе кроз нове генерације апликација за социјалне медије, наведено је да се овај концепт, који се још увек развија и: „... реферише на коришћење технологија као што су семантички веб, рачунарство у облацима, мобилни уређаји и на нов приступ у коришћењу већ етаблираних технологија који би олакшао креирање садржаја од стране корисника и сарадњу, са сврхом да промовише библиотеку и учини њене колекције приступачнијим. Крајњи резултат Библиотеке 3.0 је експанзија „библиотека без граница”, где колекције могу бити лако доступне корисницима без обзира на њихову физичку локацију”³⁰⁸. Аутори наглашавају да је семантички веб, термин који се односи на свет повезаних података, променио изглед интернета и наставиће да се мења и да утиче на пословање библиотека, да омогућава јавним библиотекама, тј. њиховим корисницима, да сами постану ресурси у извесном смислу и да дају допринос управљању информацијама на директан начин.

³⁰⁷ Ibid, 249 - 250.

³⁰⁸ Anna Belling i dr., „Exploring Library 3.0 and Beyond”, 2010 - 2011: 2
http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/20102011_Shared_Leadership_Program_Presentation_Day_/exploring_library_3.pdf, (pristupljeno 17.10. 2013).

Садржај генерисан од корисника има бројне предности: технологија је обично бесплатна или није много скупа, лак је и једноставан начин њеног коришћења, представља могућност да се корисници изразе о темама које су актуелне и њима важне и да тако утичу на своје онлајн присуство, стварају се онлајн заједнице у којима могу да учествују и корисници који немају времена или воље да се прикључе некој групи у физичком простору библиотеке, публика библиотеку више осећа као „своју” и сл. Наравно, постоје и одређени изазови које је неопходно да имамо у виду: кориснички генерисан садржај „тражи” да запослени посвете више времена овим активностима, да управљају садржајем и модерирају га, уз јасно постављање границе између библиотечког и корисничког садржаја, јер ће то помоћи корисницима у идентификовању квалификованих извора информација. Стога је потребно је да се имплементирају програми који подржавају ову врсту корисничких активности и да се пажљиво испланирају ресурси који би омогућили увођење одређених иновација уз несметано обављање постојећих радних задатака на којима је ангажовано особље библиотеке.

„Ако се Библиотека 2.0 може видети као покушај да се ослаби улога библиотекара у информационом окружењу у настајању, Библиотека 3.0 библиотекарe види као истакнуте посреднике који воде кориснике библиотеке и усмеравају их како да најбоље лоцирају, приступе и користе веродостојне информације у различитим форматима и из различитих извора - на месту на коме су им потребне.”³⁰⁹ Ова група аутора види Библиотеку 3.0 као персонализовану, интелигентну, осетљиву и „живу” институцију, креирану и одржавану ангажманом корисника, библиотекара и експерата, на обједињеној мрежи информационих путева. Њихове идеје наводимо као значајне јер се, иако у извесној мери окренуте будућности, фундаментално заснивају на ангажману корисника и уверењу да се Библиотека 3.0 и ствара и одржава управо корисничким ангажманом.

Очигледно, постоји велики број различитих идеја о томе шта утиче на Библиотеку 2.0 и обликује је, истраживачи овај појам разматрају из различитих углова

³⁰⁹ Tom Kwanya i dr., „Intelligent libraries and apomediators: Distinguishing between Library 3.0 and Library 2.0”, *Journal of Librarianship and Information Science* 45 (3) (2012): 187.

(фокусирају се на партиципацију корисника, технолошки аспект, сервисе итд.). Веб 2.0 технологије су донеле библиотекама бројне нове могућности за боље обављање планираних задатака, за излазак изван зидова библиотечке зграде и достизање потенцијалних корисника тамо где се налазе, за брже и лакше повезивање и сарадњу са библиотекама широм света. Библиотека 2.0 представља нови приступ библиотечким сервисима, како је указано, приступ који нуди више „моћи” корисницима и заснован је на ангажману корисника и партиципативним праксама. Чињеница која је посебно важна за пословање библиотека је да кроз имплементацију Библиотека 2.0 модела можемо да урадимо више са истим или мањим ресурсима, на располагању имамо широке лепезе технолошких алатки којима можемо да позивамо и подстичемо кориснике да учествују, али је неопходно да имамо у виду одређене изазове на које, на пример, упућује податак да 57,4% библиотека нема формалне механизме за евалуацију својих Веб 2.0 активности³¹⁰, што нам указује на правац у коме је потребно мењати и допуњавати одређене библиотечке активности ради остваривања бољих резултата.

Према резултатима квалитативних емпиријских истраживања спроведених у оквиру серије наменских интервјуа са библиотекарицама у Србији, наше библиотеке не спроводе у довољној мери и на адекватан начин истраживања корисничких потреба и мишљења, а често и када се ураде и евалуирају анкете – не учини се много тога да се стање или проблеми на које су корисници указали реши.

Библиотекар из специјалне библиотеке у већем граду навео је да не раде евалуације о томе да ли су корисници задовољни, већ отварају канале комуникације где корисници који желе нешто од библиотеке, неку нову услугу или промену, могу да искажу своје жеље, којима запослени у библиотеци покушавају да изађу у сусрет. Ако се неке жеље понове, онда, и сматра то својеврсном евалуацијом, то значи да претходне године промене нису урађене како треба, на прави начин. Библиотекарка из специјалне библиотеке у већем граду навела је да јој је разговор са корисницима пресудан за

³¹⁰ Leanne Perry i dr., „Tooling up for web 2.0:together, alone”, ALIA 2009 National Library and Information Technicians Conference,7.
<http://conferences.alia.org.au/libtec2009/Documents%20for%20Links/Perry,Joseph,Forsyth-ALIA09.pdf>
(приступљено 23. 1. 2014).

одређивање њихових потреба, да не учествују често у истраживањима о корисницима, већ да их оно што чују од публике највише мотивише и одређује даље пословне одлуке. Библиотекар из јавне библиотеке у мањем граду навео је да је важно имати што директнији приступ, док је библиотекарка из јавне библиотеке у сеоском насељу одговорила је да ради у малој средини у којој се мање-више скоро сви познају. Иако имају рачунар који не ради, па не могу да користе интернет, ова библиотекарка верује да људи још увек воле када им се лично обрати, усмено или писано, и наглашава да је важно не одустајати и сарађивати са свима. Дакле, како смо већ навели, недостатак евалуације и истраживања корисничких потреба у библиотекама у Србији, видимо као дугогодишњи проблем коме је неопходно системски и плански приступити да бисмо створили солиднију основу за развој библиотека и публике.

Библиотека 2.0 у Србији³¹¹

Према истраживању из 2006. године,³¹² Богдан Трифуновић закључује да се, судећи према сиромаштву и застарелости нашег библиотечког интернет простора, глобална рачунарска мрежа и даље сматра споредним чиниоцем пословања библиотека у Србији. Аутор сматра да, ако се има у виду чињеница да одређени број јавних библиотека још увек нема веб-сајт, да многе библиотеке имају само неколико страница са најосновнијим подацима, онда и не треба да изненађује податак да нема значајнијег присуства наше културне баштине на интернету.

Какво је стање у вези са применом Веб 2.0 технологија у библиотекама у Србији у 2015. години?

³¹¹ Поглавље се у највећој мери ослања на резултате истраживања изнете у: А.Софронијевић, „Нова парадигма сарадње” (докторска дисертација, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2015), 163-168.

³¹² Богдан Трифуновић, „Интернет у српском библиотекарству и нови веб сајт библиотеке у Чачку”, Глас библиотеке 13/2006, 6, http://www.cacak-dis.rs/elektronska_izdanja/Glas_biblioteke_13/pdf_gb_13/Bogdan_Trifunovic-Internet_u_srpskom_bibliotekarstvu.pdf (преузето 06. 07. 2012).

Ако погледамо истраживачке налазе Адама Софронијевића, у овом периоду је доста тога урађено на примени технологија за комуникацију са корисницима и овај аутор наводи да су прве активности у библиотекама у Србији у вези са Веб 2.0 технологијама почеле средином прве деценије 21. века у високошколским и јавним библиотекама. Већи број библиотека у Србији почетком 2015. године остварују сервисе Библиотека 2.0, првенствено путем друштвених мрежа, како је показало интернет истраживање којим је Софронијевић у фебруару 2015. године обухватио 162 библиотеке у Србији. У истраживању су као полазне тачке узете интернет презентације свих матичних библиотека, свих јавних општинских библиотека, највећих високошколских библиотека и библиотека од посебног значаја за науку и културу Србије.

Ови резултати су показали да 34 библиотеке немају интернет презентацију (21%). Као значајан податак, аутор издваја и да 4% библиотека има сервис Библиотека 2.0 и нема интернет презентацију, док 28 (17%) библиотека које су истражене има презентацију у оквиру неке друге институције. Такође, важно је да од свих истражених библиотека, 101 библиотека (62%) има сервисе 2.0, као и да је највећи број – 97 библиотека, присутно на друштвеној мрежи Facebook. Овим путем је повезано 176.896 корисничких профила, али морамо имати у виду да су неки од њих повезани са више библиотека. Ако погледамо садржај на Facebook налозима библиотека, уочљиво је да већи број библиотека и даље углавном преноси садржаје са интернет презентације своје институције и да свега 34% (28 библиотека) има макар једну половину садржаја који нису једноставно пренети са сајта библиотеке, а 27%, односно 26 библиотека, садржај поставља у просеку једном дневно. Наведени подаци нам говоре да се ова популарна друштвена мрежа још увек не користи на адекватан начин, иако се користи у великој мери, што представља добру основу за даљи развој и иновирање њене примене – за подстицање двосмерне комуникације, покретање дискусија, ажурно постављање креативног и добро осмишљеног садржаја који ће представљати подстицај за активнију партиципацију корисника (постављање садржаја, коментарисање, постављање питања и аудио-визуелног материјала који би обогатио библиотечки материјал који је доступан онлајн итд).

Када је реч о видео садржајима, аутор наводи податак да 18 библиотека дели ове материјале путем канала YouTube, на коме је постављено 714 снимака, који су погледани укупно 200.243 пута, док 378 корисника прати библиотечке YouTube канале у Србији. Активности на Twitter-у има 14 библиотека, које су повезале укупно 3.910 корисника и оствариле 3.925 твитова. Наведена три сервиса – Facebook, YouTube и Twitter су најзаступљенији у библиотекама у Србији, док су остали сервиси – Google plus, Flickr, Pinterest, LinkedIn и Foursquare, заступљени у мањој мери. На пример, на Google plus-у су представљене 4 библиотеке које су повезале 138 корисника и оствариле 33.242 приказа садржаја, а на LinkedIn-у су представљене свега 2 библиотеке, које су повезале 188 корисника. Фотографије су са корисницима путем сервиса за дељење садржаја Flickr поделиле 4 библиотеке из Србије и то укупно 630 фотографија, а две библиотеке су путем сервиса Pinterest поделиле 475 дигиталних објеката са укупно 307 корисника. Овако скромни резултати у коришћењу ових популарних и бесплатних сервиса, упркос констатацији да је дошло до извесног напретка у укупној имплементацији Веб 2.0 технологија, ипак изненађују и указују да су ове активности веома мало одмакле од почетне фазе њихове примене. Сматрамо да би било неопходно урадити додатна истраживања која би указала на разлоге који су довели до оваквог стања и указала на могуће правце промена, те обезбедила основу за коришћење савремених, бесплатних технолошких алатки у 21. веку на напреднији и успешнији начин.

Као пример можемо да наведемо и присутност библиотека из Србије на српској Википедији. Софронијевић библиотеке у овој области разврстава у четири категорије: оне које имају страницу на Википедији (12%), оне које се делом текста помињу на страници о другом појму (8%), оне које се само именом помињу (27%) и оне о којима нема никаквог трага (53%). Из наведених података и резултата истраживања јасно је да су садржаји који библиотеке у Србији нуде путем сервиса Библиотека 2.0, као и број умрежених корисника и утицај готово занемариви, осим садржаја на Facebook-у, али сагласни смо са Софронијевићевим закључком да свакако и то представља основу на којој могу да се граде квалитетнији Веб 2.0 сервиси.

Посматрано из угла корисника, који су у фокусу нашег истраживања, Библиотеку 2.0 можемо да сумирамо као: отвореност, интерактивност, партиципацију и дељење, као установу која се руководи потребама корисника и охрабрује их да стварају информације и да на тај начин, доприносе раду библиотеке. Као значајан сегмент пословања Библиотеке 2.0 видимо активности које су усмерене ка подстицању корисника да стварају садржај и генеришу информације и тако доприносе овом развоју, ка интегрисању ресурса и организација знања, ка иницирању корисничког стварања и дељењу информација³¹³, те ове сегменте детаљније тимачимо у оквиру појма „партиципативна библиотека”.

Партиципативна библиотека

Како је у претходним поглављима дисертације указано, пракса укључивања корисника и публике у библиотечке активности и пословање није нова, нити је треба посматрати искључиво са технолошког аспекта. Са друге стране, концепт партиципативне библиотеке је концепт у настајању који је привукао пажњу библиотечке заједнице, још увек није потпуно прихваћен у главном библиотечком дискурсу и пракси, нити је у довољној мери проблематизован и дискутован у емпиријским студијама,³¹⁴ како се наводи у раду посвећеном партиципативној библиотеци. Ови аутори тврде да су кованицу „партиципативне библиотеке” први сковали Дејвид Силверштејн и Џоан Ланкес (David Silverstein, Joanne Lankes) у чијем тумачењу је овај термин дефинисан као библиотечки систем који је у потпуности интегрисан и који дозвољава корисницима да учествују у функцијама које чине библиотечко језгро, као што је каталогски систем.

Аутори студије о партиципативној библиотеци закључују да је кључна реч партиципативност без обзира како именујемо нови модел библиотеке, а са овим ставом

³¹³ Qiaoying Zheng i Shaoping Wang, „Programming Library 2.0 that users need”, *The Electronic Library* Vol 27 No.2, (2009): 294 - 296.

³¹⁴ Linh Cuong Nguyes i dr., „Towards an understanding of the participatory library”, *Library Hi Tech*, Vol 30 No2 (2012): 335.

је сагласна је и Дарлин Фихтер (Darline Fichter) која дефинише библиотеку према формули: Библиотека 2.0 = књиге и материјали + људи + радикално поверење x учествовање³¹⁵, те тврди да поверење чини партиципативност могућом и да учествовање мора постојати на свим нивоима: корисници, библиотекари и библиотечки систем. Без партиципативности и поверења, дакле, библиотеке ће остати оно што су биле и у прошлости.

Аутори поменутог студије о партиципативној библиотеци, сматрајући да термин Библиотека 2.0 не представља и не одражава партиципативну природу савремене библиотеке, предлажу термин „партиципативна библиотека” као адекватан, јер се њиме, како исправно увиђају, практично одражава партиципативност која се налази у самој суштини библиотечке делатности и рефлектује оно што се одвија у библиотекама. Фокусирајући се у анализи на партиципативну библиотеку као тренд дугорочног библиотечког развоја, ови аутори сматрају да партиципативно библиотекарство напредује, а указују и на одређене предности које треба искористити и недостатке које је потребно превазићи. Као предности наводе: расположивост и популарност слободног софтвера, бесплатне алатке и друштвене сајтове, а као недостатак – чињеницу да је усвајање партиципативних технологија још увек ограничено и да актуелни библиотечки системи дуго постоје, те да није увек једноставно да постану компатибилни са технологијама у настајању. Наведени недостаци утичу на лакоћу размене информација и ограничавају отвореност библиотечког система, једну од основних карактеристика партиципативне библиотеке. За превазилажење ових недостатака потребно је време, буџет и експертиза, а значајно је да библиотекарима постану разумљиви и блиски термини као што су партиципативно библиотекарство, партиципативне технологије, партиципативни ресурси и сл.

У креирању партиципативне библиотеке, корисницима мора бити омогућено да додају и метаподатке и садржај и да реконструишу разговор у целини на основу само једног фрагмента, односно неопходно је да питање чувања комуникације и разговора у

³¹⁵ Fichter, D. (2006), "Web 2.0, Library 2.0 and radical trust: a first take", (2006): http://library.usask.ca/~fichter/blog_on_the_side/2006/04/web-2.html, pristupljeno 16. 03. 2013).

репозиторијумима институције буде адекватно решено: „Библиотеке треба да буду проактивне на нов начин и уместо да понављамо: „будимо тамо где је корисник” морамо да будемо „тамо где је разговор”.³¹⁶ Односно, како Луиз Рудерфорд наводи речи једног библиотекара: „Део наше мисије је да будемо место окупљања за нашу заједницу. Партиципативни софтвери чине да примена ове филозофије на наше онлајн присуство - има смисла”.³¹⁷

„Партиципативно је реч коју смо „приградили” када развијамо визију, мисију и циљеве за програм за наше ученике у нижим разредима, желим да наша библиотека буде простор где ученици имају свој глас, простор где се осећају слободно да стварају и где осећају да су повезани са глобалном заједницом”, речи су школског библиотекара Ендија Племонса (Andy Plemmons).³¹⁸ У библиотеци у којој је запослен, у основној школи Дејвид Бероу (David Barrow, USA), у периоду 2011-2012. године група дечака од 2. до 5. разреда је добила задатак и средства да набави књиге за библиотеку. Веома брзо су схватили да недостаје глас девојчица и осмислили начин како да истраже шта би ученице волеле да читају. Развили су истраживање на платформи Google Docs и „наоружани” Ирад уређајима и бежичним приступом интернету, кренули су да обаве свој задатак. Интервјуисали су близу 200 ђака (од укупно 500) и док су чекали да стигну књиге, развили су чак и маркетинг план који је укључио видео запис, где је могао да се види цео процес њиховог рада и одабране књиге, а направили су и постере и рекламу за јутарњи програм. Књиге које су тада наручене биле су и остале најпопуларнији наслови који су се позајмљивали из библиотеке, те Енди Племонс верује да је управо моћ партиципативности овог библиотечког пројекта била кључна, јер је оснажила ученике дајући им поверење да могу да одлучују о питањима која су од великог значаја за школску заједницу.

³¹⁶ R. David Lankes i dr., „Participatory networks:the library as conversation”, *Information Research*, Vol.12 No4 . (2007), 7.

³¹⁷ Louise L. Rutherford, „Implementing social software in public libraries”, *Library Hi Tech*, Vol. 26 Iss 22 (2008): 191.

³¹⁸ Andy Plemmons, „Opening the space - making the school library a site of participatory culture”, *Knowledge Quest* Vol 41 No. 1 (2012): 1, http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/aaslpubsandjournals/knowledgequest/docs/KNOW_41_1_OpeningtheSpace.pdf (pristupljeno 10. 11. 2014).

Овде можемо да наведемо још један пример из ове библиотеке из кога се види колико је значајно да се у припреми програма библиотекари руководе следећим, суштинским питањем: како ученик може креативно да допринесе одређеним пројектима у библиотеци и како ти пројекти потом могу да досегну далеко ширу публику? Наиме, у библиотеци су организовали обуку за ђаке и научили их да припреме извештај о времену, који је потом у сарадњи са школским студиом снимљен, приказиван у школи, постављен на наставнички канал на интернету и објављен на библиотечком блогу. Користећи различите платформе, на пример Glogster³¹⁹, мултимедијални алат уз помоћ кога једноставно могу да се направе постери и потом да се у њих „убаци“ слика, видео итд, ученици су у оквиру бројних радионица у библиотеци користили своју машту да створе нови садржај, који је већ „спреман“ за цео свет и користан и важан за локалну заједницу.

Наведени примери су примери добро осмишљених и реализованих партиципативних пројеката, односно стварања и неговања партиципативне институције са корисницима, настојања да се укључи сваки ученик и да се понуде различите могућности за њихово активно учествовање, које се није свело само на стављање оловке и празног папира испред ђака. Пројекат је био суштински заснован на уверењу да је стварање информација и прича једнако важно као и њихово конзумирање, а одзив је био велики и стога што је учесницима на почетку било предочено да ће њихове креације имати далеко ширу публику него што је један разред и учитељ, и да ће тако бити повезани у ширем културном контексту. Та чињеница је ученицима очигледно била изузетно важна. Са друге стране, ово је одличан пример образовног потенцијала партиципативних пројеката у којима су вештији ученици помагали око обуке других и преносили даље стечено знање које се на овај начин увећавало захваљујући напорима заједнице. Ова библиотека је 2010. године проглашена за библиотеку која треба да буде пример за библиотеке у држави Џорџија, САД. Из наведених примера јасно је да је неопходно – да би се библиотеке приближиле идеалу партиципативне институције, да

³¹⁹ <http://edu.glogster.com/?ref=personal>

прате пре свега трендове технолошког развоја, њихов утицај на кориснике и могућности примене у библиотекама.

Бафи Хамилтон (Buffy Hamilton) предлаже модел паритиципативне библиотеке и партиципативног учења који могу да обезбеде контекст за заједничко стварање знања, уз помоћ алатки које су бесплатне и лаке за примену. Овај модел ће нам омогућити, сматра ауторка, да видимо могућности и контексте за заједничку визију библиотеке у „заједницама учења.”³²⁰ Оно што је у овим процесима такође важно и на шта указује Лејла Кодрић је и чињеница да библиотеке „... не само да отварају своје збирке и услуге према активнијем корисничком учешћу већ се, омогућавајући корисницима да учествују у услузи те да је прилагоде себи, мање концентрирају на контролу система, а више на ојачани колаборативни приступ збиркама и услугама за целу корисничку заједницу.”³²¹

Пре него што сумирамо налазе овог одељка, наводимо резултате који су настали у другој фази истраживања, у оквиру којих су реализовани ненаменски интервјуи са библиотекарима из Европе и САД у периоду од 2004. до 2014. године. Саговорници су били угледни експерти из области библиотекарства: Мајкл Милер (Michael Miller), Тимо Борст (Timo Borst), Рамон Рајхерт (Ramón Reichert), Сузан Рајли (Susan Reilly), Тери Палм (Teri Palm), Лиз Мегетиган (Liz McGettigan), Деана Маркум (Deanna Marcum), Кари Ламса (Kari Lämsä), Сели Чемберс (Sally Chambers), Роб Дејвис (Rob Davis) и Дуња Сејтер Шверко.

Наши саговорници били су углавном сагласни у ставу да је још увек најважнији адут библиотека – веродостојност података које нуде публици, у односу на податке који су доступни путем глобалне рачунарске мреже и које је углавном неопходно проверити пре коришћења. О корисницима данас размишљају на следећи начин: са вебom су се библиотеке „помериле” од процеса у коме су институције „гурале” информације ка

³²⁰ Buffy Hamilton, „Cultivating the Library as a Site of Participatory Culture and Learning” (2011): https://www.webjunction.org/events/webjunction/Cultivating_the_Library_as_a_Site_of_Participatory_Culture_and_Learning.html (posećeno 08. 03. 2013).

³²¹ Lejla Kodrić, „Web 2.0 i biblioteka 2.0: Kako su Web 2.0 alati unaprijedili pristup objektima baštine?": 5, <http://elibrary.matf.bg.ac.rs/bitstream/handle/123456789/2041/024%2520KODRIC.pdf?sequence=1> (preuzeto 04. 06. 2014).

корисницима – ка корисничком креирању информација. У онлајн каталозима, који данас постоје, на пример, корисници могу да коментаришу и постављају линкове или оцене садржаја, дакле, много више су укључени у системе за препоручивање књига. Библиотекари данас имају далеко више повратних информација од корисника него икада до сада и треба да обрате пажњу на то, један је од изнетих закључака.

Већина наших саговорника сматра да се однос нових технологија и библиотека заснива на чињеници да нам технологије доносе нешто ново, и то пре свега да би олакшале посао библиотекарима, побољшале односе са корисницима и донеле неку вредност, а не само да би једноставно нечим новим замениле нешто старо. Многи библиотекари са којима смо разговарали навели су пример технологије познате као „проширена реалност” (augmented reality), која је веома занимљива у овом контексту јер пружа могућност сваком кориснику да ствара нове објекте коришћењем 3Д опреме у библиотеци. Уз нешто новца библиотеке би могле да купе технологије којима би омогућиле својим посетиоцима да буду изумитељи, да дизајнирају у групама и виде резултате својих иновативних планова, а то је заиста изузетно важно и драгоценост за ове институције културе и образовања.

Библиотекари препознају вредности и могућности нових технологија и алатки за друштвене комуникације и користе их у свом раду. Такође, сматрају да је веома важно да обраћају пажњу на новитете и развој у овој области, јер су дигиталне технологије изузетно важне за рад и представљају део наше свакодневице. Занимљив начин за подстицање корисника да учествују у креирању библиотечког садржаја, како смо сазнали, јесте званично објављивање најбољег уредника текста у одређеном месецу или увођење категорија којима се указује да су људи били успешни у ономе што су радили. Такве активности доносе добре резултате, јер корисници воле да буду похваљени за свој труд и то им даје инспирацију за даљи рад. Библиотекари треба да буду узбуђени због грађанина који жели и може да уради нешто ново са оним што му је на располагању и библиотеке и корисници треба да буду партнери у овом послу, како сматра већина библиотекара, те увиђају да се нешто ново стално појављује, када је о технологијама реч.

Када разматрамо позицију корисника у информационом друштву, комуникацију и сарадњу са библиотекама, наши саговорници сматрају да већина корисника данас разуме да су библиотекарски неки ко је њихов пријатељ и неки ко жели да их научи све што може, тако да могу да буду независни у својим истраживањима, и тада успостављају леп и стваралачки однос. Ипак, поједини саговорници истичу да библиотекарски воле ред, али ред који они одржавају, тако да поред одређених предности, на одређене врсте сарадње као што је *crowdsourcing*, гледају и са подозрењем. Наравно, уверени су да је неопходно да се поштују стандарди и да је изузетно важно да подаци буду проверени пре него што постану доступни онлајн.

Када је реч о концепту Библиотека 2.0, један од интервјуисаних библиотекара сматра да овај концепт није у потпуности имплементиран, те да процес примене не иде баш тако брзо, иако већина људи данас разуме вредност Веб 2.0 технологија – за њихову примену и развој потребан је новац, експертиза, ресурси, време итд. Са друге стране, већина библиотекара сматра да су концепт Библиотека 2.0 и концепт сарадње већ прихваћени и примењени, засновани на технологијама које омогућавају сарадњу и уграђени у неке основне библиотечке функције, посебно на вебу. Као веома важну чињеницу истичу да просечан корисник, не само стручњак већ и обичан корисник, данас може да дода своје садржаје, своја запажања и свој рад у библиотечке пројекте.

Начин размисљања мора да се промени, сматра већина наших саговорника, који верују и да се пројектима дигиталне хуманистике може „ући” у област друштвених медија и удружено радити на историјским документима, књигама, видео материјалима итд. Сматрају да су библиотеке у извесном смислу ипак затворена места, али да ће у будућности ове институције културе морати да још више изађу у јавност, да разговарају о својим садржајима, да искористе потенцијал *crowdsourcing*-а који имамо на интернету. Библиотекарски су сагласни и у ставу да је учествовање веома важно у демократским заједницама и да библиотеке треба боље да истражују за којим информацијама трагају наши корисници, како библиотеке могу боље услуге да им пруже и како заједнички да изађу сусрет новим потребама. То је следећи велики корак који треба да буде предузет, а

за сада су библиотекарски прилично фокусирани на стварање различитих колекција, закључак је већине наших саговорника.

О позицији библиотека и библиотекара у дигиталном добу библиотекарски размишљају на следећи начин: диспозиција и суштина библиотека је остала заправо иста, јер је читав приступ у коме се библиотекарски труде да корисници библиотека схвате како да добију оно што им треба и како да информације које добију користе на прави начин – остао дуго непромењен, али да се са новим технологијама, за чији су развој многи библиотекарски прилично заинтересовани, одређене околности мењају. Многи библиотекарски данас желе да буду што окретнији са рачунарима да би се и на тај начин осигурали да је њихова мисија обављена, односно да је корисник пронашао оно што је тражио на најбржи и најадекватнији начин.

Као највеће изазове који стоје пред библиотекама будућности, наши саговорници виде: новац, вештине (коришћење нових технологија, способност комуникације и сарадње), запослене који неће да се мењају и не воле промене, неопходност сталног тражења начина да се корисници заинтересују и да се држи њихова пажња. Тема која је такође занимљива и важна за будући рад у библиотекама, како су навели, је посматрање „понашања” информација и реакције на ова понашања на платформама за друштвено умрежавање. Један од саговорника је навео да би требало да рачунарство и вештине комуникација на интернету буду значајан део образовања за рад у библиотекама, јер тако могу да користе предност да упознају библиотекарске, библиотечку заједницу и крајње кориснике путем онлајн платформи за друштвено умрежавање. Овај библиотекар нагласио је и да је потребно мислити и о онима који су тренутно запослени, који су своје образовање стицали на традиционалан начин и осмислити како њих интегрисати у окружења која нуде библиотечке услуге, које су све више зависне од ИКТ.

Библиотекарство данас изгледа потпуно другачије у односу на период од пре само пет година и потребно је одлучити шта библиотеке желе да раде и шта би требало да раде, имајући у виду да је библиотекарима потребан низ вештина, али је више од свега потребно да буду прилагодљиви и флексибилни. Захваљујући пре свега

дигитализацији и примени ИКТ, улога библиотека далеко превазилази посао чувања књиге у физичком простору ових институција. Ову чињеницу библиотекари виде као изазов, али и као могућност да докажу шта све могу да ураде и могућност да садржај библиотека учине видљивијим. Јер, крајњи циљ дигитализације није само да сачува ресурсе, већ и да ти ресурси „стигну” до корисника, те да учини садржаје који се налазе у библиотекама видљивим, доступним и употребљивим.

Библиотекари су брзо увидели, сматрају наши испитаници, предности и могућности глобалне мреже које могу да реше неке проблеме са којима се срећу у свакодневном раду и верују да библиотеке имају светлу будућност, јер су то безбедни и сигурни простори, олакшавају људима да нађу и повежу информације. Такође, наглашавају да је важно да библиотекари прате и усвајају трендове у области ИКТ-а, али то није једино што је важно, јер физички простор и штампане књиге и даље постоје и изузетно су важне. Окружење дигиталног садржаја се непрестано мења и апликације које имамо данас нисмо имали пре неколико година, али је садржај заправо исти. Дигитализација библиотечког материјала је значајна, лако је скенирати, али је неопходно да се поштују стандарди и тек након тога људи могу да користе дигиталне податке и изграђену дигиталну структуру на различите начине, да додају неке информације и сл, закључују наши саговорници. Библиотеке морају да се мењају и да се прилагођавају савременом друштвеном контексту, а технологије су носилац тих промена и библиотекари се надају да ће очекивања у погледу потребних вештина и експертизе за библиотекарe бити много већа – очекивања да разумеју суштину технолошких промена, да разумеју како да повежу људе са различитим врстама информација и са различитим окружењима.

Дакле, библиотеке треба изнова и веома озбиљно да промишљају улога и место библиотека у савременом свету, увиђају наши саговорници и наглашавају да библиотекари треба да прихвате чињеницу да нису више чувари информација, да треба да раде на развоју публице и да је разумеју што боље, да би тако помогли људима да стекну знања и вештине које ће им помоћи да се лакше запошљавају, да настоје да библиотека постане, у извесном смислу – предузетнички простор. Друга важна ствар је

да се развијају е-садржаји и е-књиге и да се дозволи и омогући библиотечким корисницима да и они то чине, јер је, сматра већина саговорника, интерактивност људима веома важна, корисници желе да пишу и да буду активни на друштвеним медијима. Неопходно је, стога, да библиотеке науче да се боре и такмиче са Google-ом или Apple-ом, да креирају интерактивна искуства која ће људи волети и у којима ће уживати. Библиотеку у дигиталном добу већина саговорника види много више као сервис за учење, а како штампане књиге полако нестају, као важну улогу библиотека истичу и омогућавање приступа е-књигама. Такође, увиђају да је веома значајно што људи могу да објаве своје сопствене садржаје, што се комуникација креће ка интерактивности и што корисници воле да путем друштвених медија дају допринос, јер су уверени да јавност може и треба да буде укључена, те да је значајно да библиотеке развијају осећај заједништва.

На питање: шта библиотекарски у 21. веку могу да ураде да олакшају приступ знању, наши саговорници су углавном истицали значај нових технологија, које могу да помогну библиотекарима да боље обаве свој посао, да смање трошкове пословања, да побољшају аспекте образовања на даљину и сл. Такође, сматрају да дигитализација има непрочењиво суштинско значење за културу и да је најзад постала доступнија. Када је реч о стратегијама за добру дигитализацију, истичу да је најважније да библиотекарски размишљају о потребама корисника и мишљења су да на том пољу није довољно урађено. Библиотекарски углавном оцењују своју позицију у будућности веома позитивно, али су свесни чињенице да ако библиотеке наставе да раде ствари као и до сада, без усклађивања са добом у којем послују, ускоро неће више постојати потреба за њима. Са друге стране, уколико библиотекарски буду они који нас усмеравају ка знању, повезују људе који имају потребе за информацијама са богатим изворима знања и помажу им да дођу до информације које су им стварно потребне – пред библиотекама је дивна будућност. Један од највећих изазова на овом путу виде у подацима који показују да скоро нико ко тражи информацију не почиње претрагу у библиотечком каталогу, већ иде на Google. Ако библиотекарски инсистирају да задрже традиционалну улогу, уверени су да ће то бити највећи изазов у будућности, односно, како је закључио један од испитаника – ако библиотеке не иду у сусрет потребама корисника, биће остављени

тамо, негде... са својим правилима и процедурама, али нико библиотечке садржаје неће користити.

Налази до којих смо дошли након анализе серије разговора са библиотекарима и експертима из области библиотекарства из целог света, указују на следеће важне чињенице: имплементација Веб 2.0 технологија у библиотекама је процес који је релативно скоро започео и у развијеним земљама још увек траје; иновирање библиотечког пословања носи са собом тешкоће које препознајемо, иако у различитој мери, и у нашим институцијама културе: недостатак адекватних истраживања (корисника, технологија, библиотеке као установе), извештан страх од непознатог и отпор према променама, недостатак ресурса итд.; неопходно је да се библиотеке мењају и да у своје пословање укључују кориснике, заједницу, привреду, да развијају и негују предузетнички дух - иначе се налазе пред неизвесном будућношћу; итд.

У оквиру одељка „Библиотека 2.0 и партиципативно библиотекарство”, истражени су различити аспекти сарадње и учествовања публике као саставног дела пословања савремених библиотека, те је презентована тема партиципативних пракси у библиотекарству, са фокусом на могућности које нам доносе нове технологије и њихов убрзани развој. У овом одељку дат је теоријски оквир за разумевање појма Библиотека 2.0 (М. Стивенс, М. Кејси, А. Севастинук, Ц. Манес, М. Хабиб, А. Кодрић, М. Сауерс, А. Радерфорд, Чад и Милер) и партиципативног библиотекарства (Ц. Силверштејн, Д. Ланкес, Д. Фихтер, Б. Хамилтон), уз посебан критички осврт на примену концепта Библиотека 2.0 у библиотекама у Србији (А. Софронијевић).

Библиотека 2.0 је концепт који се заснива на примени Веб 2.0 принципа у библиотечком окружењу и у овом одељку је указано на велики број различитих идеја о томе шта утиче на концепт Библиотека 2.0, као и на нове могућности за боље обављање планираних библиотечких задатака, за брже и лакше повезивање и сарадњу са корисницима и библиотекама широм света. Резултати обимног истраживања Адама Софронијевића показали су да су садржаји који библиотеке у Србији нуде путем сервиса

Библиотека 2.0 готово занемарљиви, али свакако и то представља основу на којој могу да се граде квалитетнији Веб 2.0 сервиси.

Појам партиципативна библиотека је концепт у настајању и у овом одељку је назначено да се у дисертацији разуме и користи као појам који адекватније описује промене које се догађају у савременој библиотечкој теорији и пракси, појам који одражава партиципативну природу савремене библиотеке. Партиципативни циљеви: креативно учествовање корисника, дискусије о садржају институције културе, интензивнија сарадња итд., могу се постићи уз помоћ ИКТ-а, али је неопходно се прецизно дефинише шта и на који начин запослени у библиотеци желе да постигну, да се добро упознају могућности информационо-комуникационих технологија и да прате њихов развој, да се ваљано и благовремено анализирају снаге и слабости институције, као и потребе и идеје публике, да имају у виду утицај односа са јавношћу и маркетинга као важних чинилаца за успешност ових процеса, те да буду отворени за промене и свесни изазова и ризика који постоје. Тумачењу конкретних примера из праксе, посвећен је наредни одељак дисертације „Корисници и примена ИКТ у библиотекама: могућности и изазови”.

4.4. Библиотеке и ИКТ: могућности и изазови

У одељку „Библиотеке и ИКТ: могућности и изазови” разматрани су различити аспекти имплементације информационо-комуникационих технологија у библиотекама, са фокусом на укључивање публике у активности ових установа културе, пре свега применом Веб 2.0 технологија. У складу са тим, наша анализа се одвија у следећем правцу: имплементација различитих софтвера и технологија у библиотекама и учествовање корисника у раду библиотека које је засновано на овим технологијама разматрани су кроз конкретне примере као што су: веб-сајт библиотеке, библиотечки блог, библиотечки форум, подкаст, имплементација вики и RSS технологија итд.

Ради бољег разумевања контекста анализе кратко је указано и на значење у коме се у дисертацији користе појмови „друштвени медији” и „онлајн платформе за друштвено умрежавање”, као и на њихову изузетно важну улогу у партиципативним праксама у библиотеци. У овом одељку разматрана су и значајна питања која се тичу квалитета, квантитета и утицаја овако генерисаног садржаја на позицију и пословање библиотека у информационом друштву. У претходном поглављу дисертације указали смо на кључне карактеристике информационо-комуникационих технологија као темеља сарадње и умрежавања у различитим областима, са посебним освртом на Веб 2.0 технологије. Стога се наша анализа ослања на ове закључке и, уз тумачење одабраних примера, у овом одељку указујемо на основне карактеристике и могућности информационо-комуникационих технологија које су значајне за библиотечку теорију и праксу: једноставне су за коришћење и углавном бесплатне, повезују институцију са изузетно великим бројем корисника у онлајн окружењу у коме се корисници већ налазе (што представља једну од кључних предности³²²), повезују их на ефикасан и брз начин,

³²² Michael Stephens, „Exploring Web 2.0 and Libraries”; Louise L. Rutherford, „Building participative library services: the impact of social software use in libraries”;

омогућавају сарадњу и умрежавање са институцијама и појединцима из целог света и неговање партнерских односа са њима итд. Важно је да напоменемо да се технолошке алатке и сервиси углавном комбинују у примени и напоредо користе, што увиђамо након тумачења наведених примера. У оквиру закључних разматрања имплементације ИКТ, указујемо и на одређене изазове: неспремност институције (менаџмента, запослених, доносилаца одлука) за увођење промена у устаљене обрасце понашања и рада, недовољно ресурса за креирање и одржавање онлајн платформи, брзе промене трендова у области дигиталних технологија, питање модерације садржаја постављеног од стране корисника, етичка и безбедносна питања итд, те предлажемо нека од могућих решења.

„Ако постоји једна реч која осветљава посебан квалитет друштвених медија³²³ - онда би то могла бити реч - партиципација. За разлику од мас-медија, друштвени медији су у својој основи дизајнирани као - партиципативни медији.”³²⁴

Интернет, веб и мобилне технологије, како смо у претходном делу дисертације указали, омогућавају нам да, уз извесна ограничења, на једноставан начин комуницирамо, сарађујемо и партиципирамо у савременој култури и друштву. Управо је интернет медиј, према налазима Далибора Петровића, који је омогућио креирање сасвим новог простора за друштвену интеракцију³²⁵. Такође, што је посебно значајно за предмет истраживања, софтвери за друштвено онлајн умрежавање имају изузетан потенцијал да

³²³ Под појмом друштвени медији подразумевамо: сва места односно платформе на интернету на којима корисници могу да креирају, преузимају, мењају и деле медијске садржаје. Сматрамо да су друштвени медији, за разлику од традиционалних масовних медија, у својој основи дизајнирани као партиципативни медији;

³²⁴ Chern Li Liew, „Participatory Cultural Heritage: A Tale of Two Institutions' Use of Social Media, *D-Lib Magazine*, Volume 20, 3/4, (2014), <http://www.dlib.org/dlib/march14/liew/03liew.html> (pristupljeno 13. 10. 2013).

³²⁵ D. Petrović, „Novi oblici društvenog umrežavanja”(doktorska disertacija, Filozofski fakultet Univerziteta u Beogradu, 2012), 108.

библиотечке сервисе учине интерактивнијим, јер омогућавају корисницима да поставе свој садржај, деле знање и граде онлајн заједнице³²⁶.

Групу апликација, које су засноване на интернету, а изграђене на технолошким и идеолошким темељима друге генерације веба, које омогућавају стварање и размену садржаја који су генерисали корисници, Андреас Каплан (Andreas Kaplan) и Мајкл Хенлајн (Michael Haenlein) одређују као друштвене медије³²⁷, док Мери Кавана (Mary Cavanagh) појмом „друштвене технологије” обухвата технологије које омогућавају и посредују нове форме онлајн корисничке партиципације, ангажовања, приступа и интерактивности³²⁸. Овако описани атрибути друштвених медија се добро уклапају у циљеве и мисију јавних библиотека које увек охрабрују партиципативност, инклузију и развој заједница, како тврди и Луиз Радерфорд (Louise L. Rutherford), и наглашава да алатке за онлајн друштвено умрежавање имају потенцијал да библиотечке сервисе учине интерактивнијим, да омогућавају корисницима да доприносе сопственим садржајем, развијају заједнице и деле знање са библиотечком заједницом. Радерфорд указује и на чињеницу да је, иако су библиотекари веома брзо увидели потенцијал ових веб сервиса и почели да их примењују и о њима дискутују, видан недостатак емпиријских истраживања о актуелним утицајима софтвера и искуствима библиотекара који користе ове алате, као и на чињеницу да је постојећа литература „оптерећена” теоријом.

Стога, кључно питање на које овде настојимо да дамо одговор, имајући у виду природу интересовања дисертације је следеће: како технолошки принципи који

³²⁶ Louise L. Rutherford, „Building participative library services: the impact of social software use in libraries”, *Library Hi Tech*, Vol. 26 No 3 (2008): 411. Напомена: Појам онлајн заједница се у дисертацији користи у тумачењу Ненси Бајм, која уочава да у онлајн заједницама постоји пет елемената, као и у другим заједницама: осећај простора, заједничка пракса, дељење ресурса и подршке, заједнички идентитети и интерперсонални односи (Nancy Baym, *Personal Connection in the Digital Age*, (UK&USA: Polity Press, 2010), 72 - 90.

³²⁷ Andreas M. Kaplan, Michael Haenlein, „Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media”, *Business Horizons* 53 (1) (2010): 61.

³²⁸ Mary F. Cavanagh, „Micro-blogging practices in Canadian public libraries: A national snapshot”, *Journal of Librarianship and Information science*, 1-13(2014): 1, <https://mfcavanagh.files.wordpress.com/2010/03/microbloggingsurvey.pdf>, (preuzeto 24. 11. 2012).

омогућавају онлајн платформе за друштвено умрежавање³²⁹: отвореност, једноставност употребе, иновација, социјална интеракција, креирање садржаја, дељење, децентрализација, партиципација и поверење, изгледају када се примене у библиотекама?³³⁰

Експоненцијални раст и популарност онлајн претраге и прикупљања информација донео је библиотекарима нов изазов – како да кориснике упознају са начинима на које они, корисници, могу да додају вредност корисничком искуству?³³¹ Када тврде да је неопходно да библиотеке обезбеде окружење са што више могућности за своје кориснике, Питер Сидорко (Peter Sidorko) и Тина Јанг (Tina Yang) уз физичко окружење наглашавају и виртуелно, где већ много библиотечких корисника редовно борави,³³² што као кључну предност наглашавају бројни истраживачи. Имајући ово у виду, у анализи, пре свега, полазимо од друштвених медија и бројних могућности које доносе институцијама културе да изнова промисле и редефинишу начине на које остварују своје циљеве, уважавајући чињеницу да експоненцијални раст и популарност онлајн алатки за прикупљање и постављање информација, како смо навели, поставља и специфичан изазов пред библиотеке – да покажу и промовишу начине на које могу да побољшају корисничка искуства.

³²⁹ У дисертацији, како је наведено у уводном поглављу, користимо појам „онлајн платформе за друштвено умрежавање”, а не појам друштвено умрежавање или онлајн друштвено умрежавање, јер их не сматрамо довољно прецизним и адекватним да би се описала њихова примарна функција, онако како је видимо: умрежавање и повезивање корисника на глобалној рачунарској мрежи. Онлајн платформе за друштвено умрежавање користимо у тумачењу Далибора Петровића у коме оне представљају: виртуелне просторе за интеракцију корисника, крајње упрошћене платформе које омогућавају кориснику да за кратко време и на једноставан начин персонализује одређени простор на интернету (D. Petrović, „Novi oblici društvenog umrežavanja” (докторска дисертација, Филозофски факултет Универзитета у Београду, 2012, 213). Далибор Петровић наводи да је након појаве специјализованих онлајн платформи за друштвено умрежавање: My Space, Facebook, Twiter, LinkedIn, Orkut, Vebo појам друштвених мрежа ушао у широку употребу и постао нераскидиво везан за интернет. Настанак ових платформи и њихова огромна популарност, сматра ауотр, недвосмислено сведочи о чињеници да је основна друштвена функција интернета управо умрежавање појединаца.

³³⁰ Michael Stephens, „ Exploring Web 2.0 and Libraries”, *Library Technology Reports*, 07/08 2006: 11 - 12, <https://journals.ala.org/ltr/article/view/4662/5524> (pristupljeno 03. 07. 2013).

³³¹ Laurie Charnigo, Paula Barnett-Ellis, „Checking Out Facebook.com: The Impact of a Digital Trend on Academic Libraries”,

Information Technology and Libraries 26, no. 1: 23 - 34 (2007):

<http://onlinesocialnetworks.blogspot.rs/2007/05/checking-out-facebookcom-impact-of.html> (pristupljeno 03. 04. 2013).

³³² Peter Edward Sidorko i Tina Tao Yang, „Refocusing for the future: meeting user expectations in a digital age”, *Library management* Vol. 30No. 1/2 (2009): 23.

На сајту универзитетских библиотека у САД³³³ представљено је 100 универзитетских библиотека које су на најквалитетнији начин користиле друштвене медије у свом пословању у 2013. години, уз коментар да су пронашле сасвим иновативне начине да користе друштвене мреже за сарадњу са својом публиком – од постављања фотографија са такмичења у конзумирању „јестивих” књига на Flickr-у и Pinterest-у до објављивања цитата и карикатура о библиотекама. На поменутој веб-страни наведен је и велики број примера објава које су имале највише успеха у интернет заједници којој су намењене, претражене су најпопуларније платформе за друштвено умрежавање у потрази за одговором: Које библиотеке најактивније користе своје налоге за промовисање догађаја и активности у библиотеци, за обавештавање студената и за друге врсте интеракције са корисницима? Коначан резултат је била листа од 442 библиотеке, при колеџима или универзитетима, која је настала на основу евалуације активности ових установа на различитим платформама.

На првом месту нашла се библиотека на Универзитету Тексас у Остину (University of Texas Libraries at Ostin)³³⁴ са 1.852 лајкова, 15 постова, 1.429 корисника који су навели да су били у простору библиотеке, са 3.876 пратилаца на Twitter-у и 3.118 твитова, те 1.048 фотографија на Flickr-у. На YouTube каналу ове библиотеке представљени су веома занимљиви видео записи и у већини партиципирају корисници библиотеке, на веома различите начине. У једном од видео радова, на пример, студенти су кратко објашњавали зашто им је библиотека важна, шта у њој раде и како ту заправо „станују”, јер проводе много квалитетног времена у том простору. Такође, запослени у библиотеци су снимили кратак видео запис о колекцији плоча панк музике коју су добили као донацију и у коме су комбиновани разговори са запосленима, фотографије, архивски и документарни снимци са сличном тематиком, са циљем да се ова колекција представи широј јавности и учини видљивијом. Потом, постоји серија видео записа и туторијала који су едукативне и саветодавне природе и у чију продукцију су такође укључени студенти који на једноставан начин причају о томе како се библиотечки

³³³ <http://librarysciencelist.com/100-most-social-media-friendly-college-university-libraries/> (приступљено 11. 04. 2013).

³³⁴ <https://www.utexas.edu/research/libraries> (приступљено 11. 02. 2014).

сервиси користе и дају практичне савете колегама како да се снађу и које све могућности им библиотека нуди – базе података, информативан сајт, стручну помоћ итд.

На Flickr налогу ове библиотеке³³⁵ налазе се бројне фотографије карикатура, цртежа и текстова на специјалним белим таблама које су направили и написали студенти који користе библиотеку: песме, дневничке белешке, цитати, коментари о различитим темама (од предмета које тренутно уче до друштвених и политичких питања) и сл. Овај садржај, који је веома креативан, промишљен и духовит, представља изузетно драгоцен допринос ресурсима институције и даје различита виђења библиотеке из корисничког угла, што су такође изузетно важни подаци за институцију, на основу којих могу да се планирају нови програми или мењају постојећи, у складу са корисничким потребама. Овде се налазе и специјално дизајниране захвалнице малог формата: у горњем левом углу је име библиотеке, а у доњем десном, као потпис стоји: „Студенти који су навучени”, што у сленгу младих значи – они који не могу без нечега, тј. у овом случају – без библиотечких ресурса. Студенти су попунили велики број ових захвалница које су биле намењене донаторима библиотеке, уз веома занимљиве коментаре о томе шта им значе ресурси које библиотека има, а потом су запослени све захвалнице фотографисали и поставили на интернет.

Оваква врста сарадње институције и корисника је пример добре праксе у којој корисници партиципирају на креативан начин у раду установе која им је изузетно важна и, захваљујући информационо-комуникационим технологијама, овај садржај постаје доступан потенцијално неограниченом броју корисника, те представља материјал око кога може да се покрене разговор и дискусија како на ове тако и на многе друге теме. Такође, на овај начин се у друштву ствара специфична, веома позитивна слика о библиотеци из угла оних којима је и намењена – корисника. Јер, када о значају и драгоцености библиотечких ресурса јавно говоре (цртају, сликају, фотографишу итд.) њени корисници и тај садржај постане доступан путем глобалне рачунарске мреже, тада шира јавност може да се на један иновативан, убедљив и пријемчив начин упозна са

³³⁵ <https://www.flickr.com/photos/utlibraries/with/23009369803/> (pristupljeno 06. 06. 2014).

конкретним, личним примерима и причама из стварног живота о томе зашто су библиотеке као институције културе и образовања незаменљиве. Друштвене медије библиотекари највише користе за промовисање властитих сервиса, управљање организационим знањем и примање тренутног фидбека од корисника, према резултатима истраживања академских библиотека у Куала Лумпуру³³⁶.

На листи 100 универзитетских и школских библиотека које на најадекватније и најквалитетније начине користе онлајн платформе за друштвено умрежавање³³⁷ Универзитетска библиотека у Канзасу (University of Kansas Libraries)³³⁸ је заузела веома високо место, а њене активности на онлајн платформама за друштвено умрежавање красе иновативност, ажурност, смисао за хумор и непосредност. Такође, веома добро осмишљеном кампањом, под слоганом „Потребни сте вашој библиотеци“, запослени су позвали кориснике да се укључе у Студентски саветодавни одбор библиотеке. Одзив је био одличан. Више од 60 видео записа у продукцији Универзитета у Канзасу су веома популарни и радо гледани на YouTube каналу библиотеке. На пример, видео „Господар библиотека“ (The Lord of the Libraries), пародија на чувено филмско остварење „Господар прстенова“ (The Lord of the Rings), имао је 45.744 приказа у дану када је приступљено овој адреси.³³⁹ Веома духовит, креативан и занимљив, привукао је пажњу публике на овом друштвеном медију за дељење садржаја, који посећују милиони људи свакога дана, изборивши се за своје место у дигиталном свету. Видео „Библиотечка револуција“ (The Library Revolution), такође за тему има библиотеке и књиге, а снимљен је 2003. и режирао га је Крис Мартин (Chris Martin) студент Универзитета у Канзасу. Видео представља својеврсну пародију филма „Матрикс“ кроз коју је испричана сага о библиотеци. О квалитету ових записа говори прилично велики број коментара, а један од корисника је испод видео клипа написао: „Скоро савршен начин да се једна „стара“ тема као што су библиотеке објасни у „новом“ руху, поређењем и аналогијама са

³³⁶ Niusha Zohoorian - Fooladi, A. Abrizah, „Academic librarian and their social media presence: a story of motivations and deterrents”, *Information development* Vol 30 (2) (2014): 159.

³³⁷ <http://librarysciencelist.com/100-most-social-media-friendly-college-university-libraries/> (приступљено 27. 09. 2013).

³³⁸ <https://lib.ku.edu/> (приступљено 01. 02. 2012).

³³⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=CdTAv4dCZMg> (приступљено 02. 09. 2014).

култним филмским остварењем”.³⁴⁰ Коментарима и дискусијом која се покреће око одређених тема (пажњу публице посебно привлаче видео и фотографије) ствара се, дакле, драгоцен садржај који такође може да буде полазна основа за нову дискусију, сарадњу или продукцију.

Ако настојимо да разумемо и да укажемо на могућности које популарни друштвени медији попут YouTube-а имају за библиотечко пословање, посебно за комуникацију са корисницима и корисничку партиципацију, потребно је да имамо у виду и одређене техничко-технолошке аспекте ове теме и да дамо неколико основних напомена о скринкасту³⁴¹ и водкасту³⁴². Као пример коришћења скринкаста, овде ћемо навести библиотеке Државног универзитета у Колораду (Colorado State University Libraries) које имају серију туторијала и приручника за учење са различитим темама³⁴³, у чију продукцију су укључени и студенти. Упознавање библиотеке, односно могућности које нуди кориснику, као и упутства за планирање истраживања, кроз неколико кратких, троминутних записа олакшавају сналажење новим корисницима на јасан и креативан начин. На сајту се такође налазе и бројни едукативни туторијали о базама података, конципирани на сличан начин од стране њихових добављача или продаваца. Такође, занимљиви су и туторијали Универзитетске библиотеке у Аризони (University Arizona Libraries) са веома конкретним и корисним темама за студенте: како да себе спречите да случајно, не познајући добро одређена правила, направите плагијат? Како да правилно цитирате, односно наводите текстове других аутора и да ефикасније истражујете итд.³⁴⁴ Овакав садржај, генерисан уз сарадњу са корисницима, представља драгоцен

³⁴⁰ <https://www.youtube.com/watch?v=IAViPFzr8sM> (приступљено 29. 9. 2014).

³⁴¹ Скринкаст (Screencast) је технологија дигиталног снимања екрана рачунара, најчешће садржи и аудио нарацију и користи се, на пример, за савладавање лекција из компјутерских курсева у библиотекама, за демонстрацију рада и потенцијала библиотечких ресурса, давање инструкција за коришћење одређених програма и материјала итд. Ови материјали доступни су онлајн великом броју корисника без временских и географских ограничења, штеде време запослених и стога представљају веома добар избор за наведене библиотечке активности.

³⁴² Водкаст је заправо видео подкаст (video podcast), односно датотека која садржи видео запис који се дистрибуира онлајн коришћењем различитих технологија и коју други корисници могу да преузимају, гледају, коментаришу или деле. Фајл се снима, емитује и чува у дигиталној форми, садржаји се постављају на интернету (на пример www.vimeo.com) и могу да се преузму и/или гледају на различитим дигиталним уређајима.

³⁴³ <http://lib.colostate.edu/tutorials/> (приступљено 12. 1. 2014).

³⁴⁴ <http://www.library.arizona.edu/help/tutorials/plagiarism/> (приступљено 13. 3. 2015).

библиотечки ресурс, којим се на атрактиван и младима приступачан начин приближававају библиотечки програми и активности.

YouTube

Када је компанија Apple 2005. године пустила први видео iPod³⁴⁵, био је то велики подстицај за развој овог типа видео садржаја чији врхунац и даље представља најпознатији друштвени медиј за хостовање и дељење видео садржаја – YouTube, популаран и бесплатан сајт за дељење видео садржаја, основан такође 2005. године, на коме регистровани корисници могу да постављају видео записе, а нерегистровани могу да их гледају, деле итд.³⁴⁶ Овај популарни друштвени медиј омогућио је корисницима, уз примарне функције дељења и гледања садржаја, и повезивање, могућност да зараде, да постану новинари-аматери, образују се, покрену властити YouTube канал итд.

Специфична медијска платформа, која представља комбинацију медијске продукције и дистрибуције са онлајн друштвеним повезивањем, као својом секундарном функцијом, посебно је значајна ако је разматрамо из угла партиципативних пракси у култури. Наиме, YouTube као социо-технолошка платформа, односно као место за стварање, сарадњу и повезивање, подразумева и специфичан вид корисничке партиципације у којој се узајамно делује, развија и учи. Прегледање садржаја се на овом каналу, као што је познато, броји и бележи, те тако корисници и на овај начин учествују и дају изванредан допринос, не само постављањем видео записа, дељењем или коментарисањем. Такође, технологије омогућавају овом друштвеном медију да персонализује одређене садржаје, па тако постоји опција „Мој канал” (My Channel) у којој су већ генерисани одређени персонализовани садржаји (фотографије, име корисника итд.), чување омиљених снимака или плеј листа, генерисање листе снимака за

³⁴⁵ <https://www.apple.com/pr/products/ipodhistory/> (приступљено 14. 7. 2014).

³⁴⁶ <http://www.webopedia.com/TERM/Y/YouTube.html> (приступљено 02. 03. 2015).

које смо назначили да нам се свиђају, могућности за различита персонална подешавања итд.

Овде као значајно можемо да поменемо и неформално менторство, о коме је писао Хенри Џенкинс као о једној од кључних особености партиципативне културе: једна од најпопуларнијих тема на YouTube-у је управо тема у којој се објашњава како можемо да дамо допринос YouTube заједници, како да снимимо и поставимо видео материјал, о чему је важно да водимо рачуна итд. Креатори ових видео снимака који редовно и ажурно одговарају на питања других корисника су међу најпопуларнијима³⁴⁷ и имају више прегледа од креатора који су пасивнији у овом погледу. Дакле, библиотеке, као и друге институције културе, укључују овакве и сличне видове презентације у представљање својих ресурса, јер су алати који то омогућавају све једноставнији за коришћење, имамо све више простора на различитим серверима, широкопојасни приступ интернету и, како смо већ навели, наши корисници већ користе ове друштвене медије и ови видови презентације поседују карактеристике које су привлачне за кориснике и публику: мултимедијални су, интерактивни или садрже конкретну демонстрацију задатака које треба извршити. Такође, видео, као и фотографија, има значајан маркетиншки и образовни потенцијал, што свакако треба да имамо у виду када припремамо садржаје за онлајн друштвене медије.

Навешћемо овде и одређени број добрих примера YouTube канала библиотека у Србији. Народна библиотека Србије има свој YouTube канал³⁴⁸ и ту се налазе бројни занимљиви записи: Мирослављево јеванђеље, часопис Зенит, дигитална библиотека, видео прес-клипинг итд, као и изузетно креативни и квалитетни видео снимци из Народне библиотеке „Стефан Првовенчани” из Краљева, библиотеке „Милутин Бојић”, Народне библиотеке „Вук Караџић” из Крагујевца итд. Овде можемо да наведемо пример употребе ових технологија у библиотеци за онлајн предавања која су нам доступна захваљујући Универзитетској библиотеци „Светозар Марковић” која се, у циљу промоције квалитетног бесплатног образовања путем интернета, побринула да приреди

³⁴⁷ Clement Chau, „You tube as a participatory culture”, *New directions for youth development*, No.128, (2010): 69.

³⁴⁸ <https://www.youtube.com/user/narodnabiblioteka> (pristupljeno 04. 12. 2014).

и преведе бесплатне наставне материјале на српски језик ангажујући волонтере – талентоване појединце који су спремни да својим ентузијазмом дају допринос раду библиотеке. Под називом „Знање за све” на интернету су доступна изузетно занимљива и драгоцена предавања у форми онлајн видео лекција о историји античке Грчке угледног професора са Универзитета Јејл Доналда Кејгана, једног од најбољих светских познавалаца ове научне области. Захваљујући запосленима у библиотеци „Светозар Марковић” и волонтерима, ова изузетна предавања су сада доступна и на српском језику, на сајту библиотеке, дакле – на један клик од нас. Опрема за снимање видео садржаја више није толико скупа и све је лакше њоме руковати, те запослени у библиотеци могу да снимају све програме које организују, да укључе кориснике и волонтере у овај процес, да видео записе, уз поштовање ауторских права, учине доступним широкој публици на интернету, те да подстакну дијалог о презентованом садржају, његово дељење и допуњавање од стране корисника библиотеке.

Као занимљиве пример из домаће библиотечке праксе можемо да наведемо YouTube канал Библиотеке града Београда и видео запис „Познати у библиотеци”³⁴⁹, али и да закључимо, након прегледа великог дела садржаја који наше библиотеке постављају на YouTube, да су они углавном прилично конвенционални и недовољно иновативни, да углавном постављају снимке са обележавања Дана библиотеке или прилоге које је о установи емитовала нека ТВ станица, док активнија и креативнија комуникација у већем обиму са публиком за сада изостаје. Сматрамо да је неопходно што пре унапредити ове библиотечке активности, у складу са могућностима наших установа.

³⁴⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=o2FLdqCFXi8> (pristupljeno 12. 12. 2014).

Онлајн платформе за друштвено умрежавање

Онлајн платформе за друштвено умрежавање настају још крајем 90-их година 20. века. Прва је формирана 1997. године под називом Sixdegrees.com³⁵⁰ и објединила је све до тада постојеће елементе ових облика умрежавања: повезивање са другима у оквиру онлајн заједница, листе пријатеља и профил на сајтовима за упознавање. Према Ахаронију (Noa Aharony), ове платформе су културолошки феномен који се широким спектром интернет корисника сматра најзначајнијим догађајем у савременом веб окружењу³⁵¹. Године 2002. појављује се друштвена мрежа Friendster, 2003. године настају, између осталих, LinkedIn и Myspace, а 2004. године креирана је најпопуларнија платформа за друштвено умрежавање Facebook³⁵², која је и данас синоним за онлајн платформе овог типа. Према подацима из јула 2015. године, 76% одраслих³⁵³ корисника интернета користи неку од онлајн платформи за друштвено умрежавање, док на Facebook-у има више од једне милијарде активних корисничких налога, према подацима из августа 2015. године.³⁵⁴

Онлајн платформе за друштвено умрежавање су сервиси засновани на вебу који омогућавају појединцима креирање јавних или полу-јавних профила унутар дефинисаног веб простора, организовање листе других корисника са којима су корисници у вези и прегледање њихових веза, као и оних које остали праве у оквиру дате онлајн платформе.³⁵⁵ Интеракција је најважнији циљ сајтова за друштвено умрежавање³⁵⁶ који су посебно популарни међу младима³⁵⁷. На онлајн платформама се на

³⁵⁰ Danah M. Boyd i Nicole B. Ellison, „Social Network Sites: Definition, History and Scholarship”, *Journal of Computer Mediated Communication*, Vol. 13(1) (2008): 214.

³⁵¹ Noa Aharony, „Facebook use in libraries: an exploratory analysis”, *Asilib Proceedings: New information Perspectives*, Vol.64 No.4 (2012): 358.

³⁵² Danah M. Boyd i Nicole B. Ellison, Ibid, 212.

³⁵³ <http://www.pewresearch.org/data-trend/media-and-technology/social-networking-use/> (posećeno 12. 08. 2015).

³⁵⁴ https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_virtual_communities_with_more_than_100_million_active_users (posećeno 30. 08 2015).

³⁵⁵ Danah M. Boyd i Nicole B. Ellison, Ibid, 211.

³⁵⁶ Ivana Hebrang Grgić, „Croatian school libraries on Facebook: meeting the needs of young library users”, *New Library world*, Vol. 114 No. /10 (2013): 421.

специфичан начин умрежавамо и социјализујемо, уз примену различитих технолошких алатки и сервиса који омогућавају корисницима да направе профиле и одреде ниво јавности садржаја које ће делити, да се повезују са појединцима, групама или организацијама, те да прате и деле садржаје са њима, у зависности од потреба и интересовања. За означавање овако описаног умрежавања користе се различити термини који указују и на њихов развој: друштвене мреже (који сматрамо сасвим неадекватним), друштвене мреже на интернету, друштвени медији, сајтови за друштвено умрежавање и онлајн платформе за друштвено умрежавање. Иако дајемо предност онлајн платформама за друштвено умрежавање, у одређеним случајевима користимо и друге наведене термине као синониме ради исправног навођења радова других истраживача.

У студији о друштвеним мрежама на интернету наведено је седам њихових функција³⁵⁸:

1. Идентитет – представља функцију у подешавањима на друштвеним мрежама којом се дефинише до које мере корисници могу „откривати” сопствене идентитете, односно до које мере могу представљати детаље о себи
2. Деленје – означава могућност и степен до кога корисници могу да размењују, деле и примају садржаје путем друштвене мреже
3. Групе (груписање) – представља обим у коме може да се ствара заједница корисника (како мрежа постаје „друштвенија” тако се и број пријатеља, група и контаката повећава)
4. Углед – представља могућност да корисници сазнају друштвени положај других корисника и контекст њиховог постојања на друштвеној мрежи, обим у коме корисници могу у подешавањима (social media setting) да идентификују положај других, укључујући и себе саме
5. Односи – дефинишу начин на који корисници могу међусобно да се повезују у оквиру друштвених мрежа

³⁵⁷ Andrea Dickson i Robert P. Holley, „Social networking in academic libraries: the possibilities and concerns”, *New Library World*, Vol.111 No.11/12 (2010): 468.

³⁵⁸ Jan H. Kietzmann i dr., „Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media”, *Business Horizons* 54 (2011): 243.

6. Присуство – дефинише у којој мери су корисници свесни присуства једни других на мрежи

7. Размена – одређује начине комуникације међу корисницима у оквиру друштвене мреже.

Свакако међу најпознатијим онлајн платформама за друштвено умрежавање данас су Facebook, LinkedIn и Twitter, као и веома популарне платформе и апликације, попут Instagram-а или Pinterest-а³⁵⁹, које омогућавају постављање, обраду и дељење фотографија путем онлајн платформи за друштвено умрежавање, са којима су интегрисане.

LinkedIn

LinkedIn је онлајн платформа за професионално повезивање и умрежавање која је покренута 2003. године и која је 2010. године имала 90 милиона чланова³⁶⁰, а данас ова највећа светска професионална мрежа, која окупља професионалце из различитих области, има око 400 милиона³⁶¹ чланова и омогућава њихово повезивање, умрежавање, комуникацију и дискусију, проналажење или оглашавање пословних понуда итд. Дакле, LinkedIn представља платформу на којој библиотекарски могу да се повежу са колегама из целог света, било као појединци, или као институције. То је добро место за представљање биографије и експертисе за све библиотекарске и студенте библиотекарства који траже посао, јер се развојем алатки за претрагу и истраживање према кључним речима и другим параметрима повећава видљивост стручњака на интернету и све већи број институција своје кадрове тражи управо на овој адреси. Библиотекарски у Србији су у приличној мери присутни на овој мрежи, али не и библиотечке институције које услед оваквог односа још увек не користе потенцијал платформе за професионално

³⁵⁹ <http://www.pewinternet.org/2015/01/09/social-media-update-2014/> (приступљено 10. 02. 2015).

³⁶⁰ <https://ourstory.linkedin.com> (приступљено 11. 04. 2015).

³⁶¹ https://www.linkedin.com/about-us?trk=hb_ft_about (приступљено 28. 11. 2014).

умрежавање и позиционирање³⁶². На овом месту можемо да поменемо и Google Plus, као релативно новију онлајн платформу за друштвено умрежавање, коју је 2011. године покренула компанија Google³⁶³, по узору на најпопуларније платформе сличног типа, која омогућава постављање и обраду фотографија и апдејтовање статуса у заједницама заснованим на заједничким интересовањима или интересима, формирање различитих типова група и односа, текстуално или видео ћаскање, слање порука, таговање локација итд.

Twitter

Друштвена мрежа Twitter, покренута 2006. године³⁶⁴, може бити посебно занимљива за примену у библиотекама због својих карактеристика: „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 Твитер карактеристичним алатом, који је због својих предности стекао велики број корисника.”³⁶⁵ Оно што ову мрежу издваја, сматра Софронијевић, јесте могућност да анализом твитова дођемо до одређених прогноза и одговора које може да пружи само статистика. Софронијевић исправно увиђа да агрегирани садржај свих твитова представља изузетно значајно културно наслеђе и отвара потпуно нове могућности у бројним научним областима, те стога и не чуди да библиотеке, попут Конгресне библиотеке САД или Националне библиотеке Словеније, архивирају целокупан корпус постојећих твитова, односно твитове који су у вези са културним наслеђем. Дакле, увидом и практичним истраживањем могућности овог сервиса очигледне су следеће предности: генерисање информација, настајање специфичне друштвене мреже

³⁶² На LinkedIn-у су представљене свега 2 библиотеке, које су повезале 188 корисника (према резултатима истраживања реализованог у 2015. години, према: А. Софронијевић, „Нова парадигма сарадње” (докторска дисертација, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2015), 166.

³⁶³ <https://googleblog.blogspot.rs/2011/06/introducing-google-project-real-life.html> (приступљено 10. 02. 2015).

³⁶⁴ <https://about.twitter.com/company/press/milestones>(приступљено 03. 02. 2015).

³⁶⁵ А.Софронијевић, „Нова парадигма сарадње” (докторска дисертација, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2015), 126.

састављене од корисника које „пратимо” (following) и оних који „прате” нас (followers) и изградња имиџа, односно позиције, угледа и потенцијалног утицаја у интернет заједници.

Ако разматрамо Twitter налоге библиотека у Србији, како је наведено у одељку „Библиотека 2.0 и партиципативно библиотекарство”, увиђамо да наше библиотеке углавном ову друштвену мрежу користе на прилично пасиван и не одвећ инвентиван начин, постављајући најчешће само вести које се већ налазе на сајту библиотеке и занемарујући потенцијал мреже за најаву, препоруку, коментарисање и извештавање са конференција и културних догађаја, који би могли бити занимљиви за циљне јавности библиотеке. Ови закључци потврђени су и у интервјуима са библиотекарима са којима је разговарано у оквиру квалитативног емпиријског истраживања у току израде дисертације.

Коришћење Twitter налога у библиотечком пословању је прилично добро документовано и промовисано од стране библиотечких практичара³⁶⁶, али имајући у виду да је ово партиципативни простор који се непрестано развија неопходно је да се постојећа сазнања, теоријска и практична, континуирано допуњују. Према резултатима истраживања о коришћењу Twitter налога у библиотекама, спроведеном на узорку од 433 библиотечких Twitter налога из различитих земаља широм света, установљено је да је одговорност за управљањем Twitter налогом распоређена на следећи начин: на чланове библиотечког тима (28.2%), запослене на одељењу за одрасле (18.3%), запослене који су задужени за маркетинг и комуникације (18.3%) и на менаџера библиотеке (16,9%), што представља више од 80% од укупног броја ангажованих на обављању овог задатка.³⁶⁷ Ограничење ове студије и налаза представља чињеница да немају све библиотеке службу за маркетинг и односе са јавношћу тако да не знамо да ли би – у случају да ова служба постоји, већи проценат задужења био додељен запосленима

³⁶⁶ Mary F. Cavanagh, „Micro-blogging practices in Canadian public libraries: A national snapshot”, *Journal of Librarianship and Information science*, 1-13(2014): 1 (prema Cahill 2009, 2011; Solomon 2009; Tarulli 2010).

³⁶⁷ Ibid, 4.

у тој служби. За тачнију процену било би потребно да се обаве додатна истраживања и анализе.

Један од значајних закључака поменутог истраживања је и констатација да питање шта корисници-пратиоци очекују, шта им је потребно и шта сматрају вредним –када је реч о интеракцији са библиотеком путем Twittera – у великој мери остаје без одговора. Оно што је значајно и може да представља полазиште за анализу је податак да иако је више од 80% испитаних библиотека посведочило да имају предности од коришћења Twittera (пре свега у погледу стварања и неговања нових односа или јачања постојећих), ипак нису успевали да јасно повежу своје разлоге за увођење ових сервиса са поменутим предностима. Када разматрамо могућности ове онлајн платформе, важно је да имамо у виду да је величина библиотечке публике у блиској вези са густином насељености и ови подаци наравно утичу на број следбеника библиотечког налога на Twitter-у. Са друге стране, у руралним срединама, са мањим бројем становника, управо Twitter може да буде корисна алатка за комуникацију, како са корисницима, тако и са сарадницима и колегама из географски удаљенијих крајева.

Робин М. Мејхал (Robin M. Mayhall) сматра да за практичаре из области ПР-а, интернет представља највећу иновацију свих времена, која омогућава скоро сваки облик комуникације који можемо да замислимо, континуирано повећава популарност, нуди могућности за професионални развој, могућности за спровођење онлајн истраживања и најважније – могућности да ширимо (сејемо) своје поруке.³⁶⁸

Као адресу на којој можемо да пронађемо примере доброг коришћења, а под тиме подразумевамо редовно и адекватно постављање информација и позива на учествовање у коментарисању и дељењу садржаја, предлагање значајних тема на добро осмишљен и атрактиван начин, постављање квалитетних фотографија итд, овде можемо да наведемо листу предлога Мата Андерсона (Matt Anderson), на којој се налази 100

³⁶⁸ Robin M. Mayhall, „Public Relations on the Internet”, <http://www.hieran.com/netpr/netpr.pdf> (pristupljeno 25. 4. 2014).

библиотечких налога на Twitter-у које предлаже да пратимо³⁶⁹, јер сматра да нуде одличан садржај и веома су активни у његовом постављању, редовно и брзо одговарају на коментаре и питања, те остварују веома видљиво присуство у библиотечком Twitter оружењу.

На Андерсоновој листи се, на пример, налази Сомерс библиотека (Somers Library)³⁷⁰ која је већ постављањем мање фотографије на почетној страни свог налога са слоганом „Спасимо библиотеке” (Save Libraries)³⁷¹ јасно назначила део своје мисије, што се може закључити и из великог броја објава, динамичне комуникације са близу 7.000 пратилаца и постављања пажљиво одабраних и занимљивих фотографија, информација о новим сервисима библиотеке или упућивања на различите садржаје које сматрају квалитетним и вредним пажње – изванредан текст у часопису „Гардијан” (Guardian) о највећој кризи кроз коју библиотеке тренутно пролазе, линк за нове базе података за истраживаче или линкове за тзв. „литерарни туризам” (Literary Tourism), текстове у којима су путописне репортаже које корисници пишу на интернету обogaћене информацијама о добрим књижарама и библиотекама на одређеној дестинацији итд. О занимљивости ових садржаја, који управо представљају одличан пример квалитетних препорука и информација какве и очекујемо од библиотека, сведочи и велики број дељења од стране пратилаца ове библиотеке на Twitter-у.

На првом месту листе Мета Андерсона очекивано су се нашле Конгресна библиотека (Library of Congress)³⁷² која има налог на овој мрежи од 2007. године, са више од 800.000 следбеника, и Њујоршка јавна библиотека (New York Public Library)³⁷³ која се придружила 2008. и има више од 1.400.000 пратилаца. За обе библиотеке је карактеристично постављање изузетно динамичног, богатог и занимљивог садржаја, као и материјала који су јединствени (на пример, ретких фотографија из библиотечких

³⁶⁹ <http://www.mattanderson.org/blog/2013/01/11/100-libraries-to-follow-on-twitter/> (приступљено 25.4. 2013).

³⁷⁰ https://twitter.com/Somers_Library (приступљено 30. 5. 2013).

³⁷¹ Велики број налога на Twitter-у има корисничко име [@savethelibrary](https://twitter.com/savethelibrary) и ову тему анализирамо у оквиру разматрања „Save the Libraries” Facebook кампања.

³⁷² <https://twitter.com/librarycongress> (приступљено 30. 5. 2013).

³⁷³ <https://twitter.com/nypl> (приступљено 30. 6. 2014).

архива), позивање корисника да одговарају на одређена питања или дају мишљење, благовремено одговарање на корисничке упите, пласирање важних информација из домаће и светске културе и науке итд. Подаци који су посебно важни за предмет дисертације су подаци до којих се долази анализом објава којима запослени у ове две библиотеке позивају и подстичу кориснике да се прикључе и допринесу одређеним библиотечким активностима (писањем, учествовањем у дијалогу, дељењем библиотечког садржаја и сл), из којих се може закључити да се партиципацији корисника приступа плански, промишљено, уз разумевање парадигме партиципативности и чинилаца који су неопходни за њену реализацију. Позиви су редовни и континуирани (свакога дана имају по неколико објава од којих је најчешће најмање једна усмерена ка корисничкој партиципацији), углавном садрже у себи извесну дозу провокације да би привукли пажњу корисника, одговарају на коментаре и питања веома брзо, настоје да подстакну дијалог и кроз њега боље упознају кориснике и изађу у сусрет њиховим потребама и навикама итд.

Такође, након увида у велики број библиотечких налога и различите кампање на овој друштвеној мрежи, као и увидом у обимну литературу, може се закључити да Twitter представља и веома добру алатку за маркетинг и односе са јавношћу у библиотекама (бесплатна је, веома брзо се допире до великог броја корисника, наши корисници је већ користе итд.), те да могућност за ову врсту примене постаје посебно важна у времену обележеном смањивањем буџета и улагања у културу и науку.

Facebook

Facebook је онлајн платформа за друштвено умрежавање која је дизајнирана 2004. године као мрежа студената Харвард Универзитета (Harvard University), а од септембра 2005. могао је се прикључи сваки корисник који је желео.³⁷⁴ У кратком периоду Facebook је привукао милионски број корисника, 2005. године имао је око 6 милиона месечних

³⁷⁴ Danah M. Boyd i Nicole B. Ellison, "Social Network Sites: Definition, History and Scholarship", *Journal of Computer Mediated Communication*, Vol. 13(1) (2008): 218.

корисника, 2007. већ 57 милиона, а 2010 чак 680 милиона.³⁷⁵ Данас, са више од 1,5 милијарде активних месечних корисника, Facebook је највећа онлајн платформа за друштвено умрежавање.³⁷⁶ Имајући у виду седам функција друштвених мрежа на интернету које смо навели, основна функција ове друштвене мреже су односи међу корисницима. Сама компанија Facebook ову мрежу одређује као друштвено корисну мрежу која помаже људима да деле информације и да ефикасније комуницирају са пријатељима, сарадницима и породицом.

Према налазима Ахаронија, који разматра феномен ширења онлајн платформи за друштвено умрежавање, у сваком дану се више од 500 милиона активних корисника улогује на ову мрежу, а просечан корисник има 130 фесјбук пријатеља³⁷⁷. Такође, тврди да иако постоје студије о утицају Facebook-а на различите области, само се неколико истраживања фокусира на употребу ове платформе у библиотекама, док 2013. године Ивана Хебранг Гркић наводи да постоје бројни аутори који истражују утицај сајтова за друштвено умрежавање на библиотеке и њихове кориснике³⁷⁸.

Увидом у ову мрежу уочава се да велики број библиотека има свој налог, што је са једне стране значајно јер се овим путем библиотеке повезују и умрежавају са корисницима, колегама, библиотечком заједницом, другим институцијама културе и образовања, ствараоцима у различитим областима итд, а са друге стране, да бисмо на адекватан начин оценили и евалуирали библиотечко присуство на овој онлајн платформи за друштвено умрежавање, потребан је увид у бројне податке: број пратилаца, квантитет и квалитет објава, степен интерактивности који је остварен са корисницима и њихова укљученост итд. Информације које се постављају на Facebook страну библиотеке (било од стране запослених или других чланова мреже) су јавно

³⁷⁵ <http://www.theguardian.com/news/datablog/2014/feb/04/facebook-in-numbers-statistics> (pristupljeno 25. 7. 2014).

³⁷⁶ <http://expandedramblings.com/index.php/by-the-numbers-17-amazing-facebook-stats/> (pristupljeno 21. 01. 2016).

³⁷⁷ Noa Aharoni, „Facebook use in libraries: an exploratory analysis”, *Asilib Proceedings: New information Perspectives*, Vol.64 No.4 (2012): 359.

³⁷⁸ Ivana Hebrang Grgic, „Croatian school libraries on Facebook: meeting the needs of young library users”, *New Library world*, Vol. 114 No. /10 (2013): 425.

доступне, обавештења о њима стижу свим члановима мреже који су одабрали да примају обавештења и на овај начин активности и планови библиотеке постају видљивији широј заједници која, како смо навели, има милионски број месечних корисника. То свакако доприноси и промоцији ових установа, традиционално недовољно видљивих у односу на друштвени значај и културолошко-образовну мисију коју обављају. Усавршавањем ове популарне друштвене мреже, поједностављен је начин креирања различитих догађаја и апликација, а унапређене су и могућности за плаћено (циљано) промовисање одређених садржаја које, уз мало новца и вештине, може да донесе одличне резултате. Ове партиципативне алатке привукле су велику пажњу запослених у јавним библиотекама, а посебно Facebook, због велике популарности, лакоће приступа и коришћења, како за библиотекарe, тако и за кориснике, постао је место за остваривање идеала концепта Библиотека 2.0³⁷⁹.

Када је реч о библиотекама у Србији, резултати нашег истраживања у последњој истраживачкој фази показују да су скоро сви библиотекари навели да њихове библиотеке имају страницу на Facebook-у, и да мисле да их већина библиотека у Србији данас има, али да сматрају да има много простора да се комуникација и интеракција са корисницима побољша.

Библиотекар из јавне библиотеке у већем граду навео је да види ову онлајн друштвену мрежу као место где могу знатно опширније и другачије информације да се пласирају и где ангажман корисника треба да буде подстакнут и остварен у знатно већој мери, јер је то изузетно корисно за библиотеке и јер све што библиотеке раде – раде због корисника. И ако се корисницима то не свиђа или им не одговара – треба да се запитају да ли добро раде свој посао.

Библиотекар из специјалне библиотеке у већем граду наводи да библиотека у којој је запослен има страницу на овој друштвеној мрежи и да корисници коментаришу понекад садржај, али не учествују са неким својим садржајима. Библиотекар из ове

³⁷⁹ Carlsson Hanna, „Working with Facebook in Public Libraries: A Backstage Glimpse into the Library 2.0 Rhetoric”, *Libri* Vol 62 (2012): 199.

библиотеке сматра да Facebook служи, пре свега, за интеракцију и наводи, као и други учесници у истраживању, да се скоро сви запослени баве страницом на овој онлајн платформи, покушавају да подстакну разговор и комуникацију, али констатују да то не иде једноставно и да су корисници углавном „ћутолози“, да највише лајкују и мало коментаришу, те да највише реакција добијају на мини-квизове. Facebook страница ове библиотеке не допушта опцију да корисници постављају на њој свој садржај али, ако не би било злоупотреба, запослени не би спречавали ову врсту корисничког доприноса. Садржај модерирају, сматрајући да разговорима о политици нема места на Facebook страни библиотеке, већ да су пружање образовања, идеја и креативности оно што треба дати људима. Библиотекар из ове библиотеке је навео да су једног лета запослени позвали публику да поделе са њима на Facebook страни своје фотографије, наградили су најбољу фотографију књигом и ова акција је наишла на веома добар пријем код корисника. Такође, организовали су и фото и видео такмичење на тему: „Како видите библиотеку?“, и наградили најбоље учеснике, тј. оне које су добили највише гласова на њиховој Facebook страни. Охрабрени успехом и изузетно креативним материјалом који су генерисали корисници, који је заиста обогатио и допунио библиотечке садржаје, имају у плану да позову тинејџере да илуструју неку књигу или направе неки скеч у вези са књигом, неку врсту трејлера, да награде најбоље радове књигама и да потом тај материјал поставе на интернет.

Библиотекар из јавне библиотеке у мањем граду навео је, у оквиру овог истраживања, и податак да и млади и старији воле да пишу, да је радионица за креативно писање у библиотеци веома посећена и да се често комуникација наставља на интернету. Корисници шаљу радове под псеудонимом на Facebook страну библиотеке, са молбом да неко прочита и да им да коментар да ли то добро раде. Запослени у овој библиотеци виде то као веома добру комуникацију. Сваке недеље библиотекари дају препоруке за читање, корисници коментаришу, запослени их усмеравају, често и „провоцирају“, постављају додатна питања и неретко се развије онлајн дискусија и тумачење књижевног дела, као на часу. Такође, корисници често пошаљу поруку или објаве пост у коме кажу да би волели да се прича о одређеној теми или да желе да дође неко у госте итд. Библиотекари закључују да је потребно прилагодити се и наћи начине

да корисници учествују у сваком сегменту рада библиотеке, јер је то изузетно важно. Библиотекарка запослена у јавној библиотеци у мањем граду навела је да имају три Facebook стране, на три језика, да се труде да дају што више информација, али да мисли да су све те активности још увек скромних размера.

Сматрајући да је за примену партиципативних пракси у култури веома важно на који начин запослени у институцијама размишљају о односу моћи између установе и корисника, у оквиру квалитативних емпиријских истраживања библиотекарима је постављено и питање како размишљају о овом односу и резултати су показали следеће:

Библиотекар јавне библиотеке у већем граду навео је да мисли да је све у реду докле год не долази до кршења туђих права, с тим да институција мора да прати шта се поставља на блог или Facebook страну, те да непожељан садржај блокира. Мишљења је да таквих ситуација није било у установи у кој ради. Библиотекари из јавне библиотеке у варошници сматрају да се моћ и улога институције као јединог и главног ауторитета у погледу садржаја мења у случају када се публика више укључи у библиотечке програме, али да библиотека може да буде угрожена једино у случају када нема довољно корисника.

Библиотекарке из специјалне библиотеке у већем граду мисле да не би било могуће дозволити свима да објаве било шта, многи објављују нешто што нема за сврху промоцију личне креативности или интеракцију са другим људима, већ вас намерно затрпавају садржајем коме није место на Facebook страни библиотеке. Ове библиотекарке навеле су да је било узнемиравајућег садржаја и провокација, попут голишавих дама одевених у заставе, на пример, и такве садржаје уклањају, јер га сматрају сасвим неприкладни а ту онлајн адресу посећују је и деца. Библиотекарка из јавне библиотеке у мањем граду сматра да је ово веома сложено питање и да је за расправу ко је компетентан, а ко није да адекватне одговоре, али да верује да библиотека треба да буде отворена за свакога. Свака библиотека која реши да има блог или страну на неком друштвеном медију мора да буде спремна на то да може да „осване” нешто што се запосленима неће допасти, али наглашава да им се то за сада није дешавало. Такође,

навела је да су отворени за критику, не бришу нити цензуришу критичке коментаре, јер сматрају да корисник има право да каже да му се, на пример, није допало књижевно вече или неки коментари, али је важно да библиотекарски контролишу расправу.

Да библиотека не треба да има моћ у односу на корисника, наводи и библиотекарка из јавне библиотеке у већем граду која сматра да је пресудно ко води институцију, као и када је реч о неким другим питањима, тако и када је реч о односу моћи. Постоји одређена доза страха да ће нека позиција или посао бити угрожени тиме што ће се отворити услови за партиципацију самих грађана, тврди библиотекар из јавне библиотеке у мањем граду и наводи да је тај страх присутан више из непостојања свести о томе да ће корисничко креирање садржаја допринети библиотеци, обогатити библиотечке ресурсе или створити нове колекције културног наслеђа.

Према речима библиотекара из специјалне библиотеке, не постоји системско решење за могуће злоупотребе иако постоји свест о постојању одређених опасности на онлајн платформама, али до сада наши библиотекарски углавном нису имали лоша искуства и злонамерне кориснике. Са друге стране, библиотекарка из јавне библиотеке у већем граду, будући да је запослена у институцији која је веома традиционална, сматра да су такви и библиотечки налози на онлајн платформама за друштвено умрежавање и мисли да ради тога нису атрактивни широј публици, јер се на њима углавном промовишу библиотечки садржаји, комуникација је једносмерна, не позивају кориснике да учествују, мада се они понекад сами јављају са предлозима да нешто ураде за библиотеку.

Из наведеног се може закључити да библиотекарски који су интервјуисани добро разумеју природу и могућности онлајн платформи за друштвено умрежавање, као и њихову ограничену примену у институцијама у којима су запослени и шире, у библиотечкој заједници у Србији. Такође, очигледно је да су свесни узрока оваквог стања, што ипак представља основу за напредак и развој у овој сфери, који пре свега није могућ без едукације запослених у библиотекама и едукације менаџера ових установа, као и додатних улагања у библиотечке ресурсе.

Као добар пример примене Facebook-а у библиотекама у Србији, овде можемо да наведемо Библиотеку Матице српске, која је у 2015. години покренула јавну Facebook групу „Питајте библиотекара”³⁸⁰, као нову услугу путем које може да се затражи савет у вези литературом и да се постављају питања у вези са Библиотеком и њеним фондовима. Библиотекари дају одговоре у року од три дана и са више од хиљаду чланова ова група представља солидну основу за активније ангажовање корисника који, за сада, углавном постављају питања и ретко коментаришу, ако изузмемо речи захвалности. Као примере овде можемо да наведемо и Народну библиотеку „Ђорђе Натопшевић” из Инђије која има Facebook страну³⁸¹ од 2010. године са више од 1.500 пратилаца и, као занимљив садржај у чијем креирању су на изванредан начин учествовали корисници, издвајамо серије фотографија са креативних радионица намењених деци, као и Народну библиотеку „Радислав Никчевић” из Јагодине³⁸², са сличним бројем пријатеља странице и изванредним фотографијама са креативних радионица, са школице програмирања и едукативних семинара за децу и младе. Уочавамо да и у овим примерима изостаје динамичнија интеракција са корисницима и њихова активна и креативна партиципација која се не своди само на показивање да им се одређени садржај допада, већ се постојећи садржај допуњава, коментарише, дели и сл. Сматрамо да би библиотеке у наредном периоду требало да настоје да ову комуникацију побољшају и мотивишу кориснике да се више укључе, да генеришу креативни садржај и постављају га на библиотечке странице. Онлајн такмичења, као што су фото конкурси и различити квизови, који могу да се организују на Facebook страни библиотеке или на библиотечком блогу, могу да буду посебно атрактивни, како за млађу, тако и за старију публику, и представљају важну комуникацијску алатку за запослене у библиотеци.

Сматрамо значајним за библиотечку праксу и теорију да овде наведемо пример Facebook страница под називом „Сачувајмо библиотеке” (Save Libraries)³⁸³, које су покренуте у сврху опстанка и превладавања озбиљних потешкоћа са којима се запослени у библиотекама суочавају. Иако није могуће са сигурношћу утврдити тачан број ових

³⁸⁰ <https://www.facebook.com/groups/695806957206521/?fref=ts> (pristupljeno 04. 10. 2015).

³⁸¹ <https://www.facebook.com/BIBLIOTEKA.INDJIJA/?fref=ts> (pristupljeno 12. 11. 2014).

³⁸² <https://goo.gl/w6cn9f> (pristupljeno 01. 12. 2014).

³⁸³ <https://www.facebook.com/SaveTheMiamiDadePublicLibraries?fref=ts> (pristupljeno 12. 12. 2013).

страница (група, заједница и кампања), сматрамо да је прилично велики³⁸⁴. Ове платформе се користе за позивање заједнице, како локалне, тако и глобалне, са намером да се помогне библиотекама путем различитих активности: прикупљање књига и донација, потписивање петиција за решавање важних питања струке, умрежавање са корисницима и колегама из целог света, постављање занимљивих онлајн садржаја и сл. Наравно, број корисника, односно чланова ових онлајн заједница и, самим тим, њихова видљивост у виртуелном окружењу, веома је различит – од свега стотинак до неколико хиљада. На насловној страни једне од ових страница, на којој се библиотеке, библиотекари и корисници заједнички боре за своја права, обавештавају једни друге о проблемима које би требало решити или о лепим вестима које би требало поделити, као мото постављена је реченица: „Када је једна библиотека у невољи – све су библиотеке у невољи”,³⁸⁵ којом се управо наглашава велики значај сарадње и умрежавања библиотека као драгоцених могућности за напредак и развој струке и институција културе.

Facebook је као тема у истраживачким радовима у области библиотекарства и информатике почео да се разматра 2007. године³⁸⁶ и, према налазима Ахаронија, већина чланака у библиотечким публикацијама писана је из перспективе библиотекара. Ахарони тврди да и јавне и академске библиотеке радије користе Facebook да испоруче информацију корисницима него као место за дискусију³⁸⁷, те наводи резултате истраживања јавних и академских библиотека у САД, према којима већина библиотекара сматра да је Facebook изван њиховог делокруга и да библиотеке релативно мало користе могућности различитих Facebook секција (фотографије, догађаје, белешке, прим. аут.), изузев временске линије (timeline). Овај аутор наглашава неопходност промене овог става у времену у коме све више и више људи сматра да библиотеке више нису релевантне.

³⁸⁴ Save the LA Library; Save Hove Library; Save Lincolnshire Libraries; Save Walkley Libraries; Save Deal Library; Save Libraries zajednica;

³⁸⁵ <https://www.facebook.com/SaveLibraries?fref=ts> (pristupljeno 13. 1. 2014).

³⁸⁶ Marc Shane Scale, „Facebook as a social search engine and implications for libraries in the twenty-first century”, *Library Hi-Tech* Vol. 26 No.4 (2008): 543.

³⁸⁷ Noa Aharoni, „Facebook use in libraries: an exploratory analysis”, *Asilib Proceedings: New information Perspectives*, Vol.64 No.4 (2012): 358.

Резултати ове студије показали су и да је у анализираном периоду (мај-јун 2010) број постова на Facebookу у јавним библиотекама био већи него у академским, али је просечан број објава у јавним библиотекама био мањи (1.68 објава) него у академским библиотекама (1.92), што сугерише да неке академске библиотеке које су истраживане веома активно користе Facebook и да јавне библиотеке ову друштвену мрежу користе као примарни медијум, односно канал за достизање својих корисника и испоруку садржаја. На основу изложеног, закључено је да су универзитетске библиотеке опрезне када су друштвене мреже у питању из неколико разлога: Facebook можда није довољно озбиљан и угледан, његова неформалност би можда могла да угрози професионалну слику коју запослени у библиотеци желе да задрже и негују, постоји претпоставка да друштвене мреже припадају студентима и да библиотекари треба да се „држе подаље”, због питања приватности, могућности постављања нетачних и неадекватних информација од стране студената, недостатка времена итд. Приликом тумачења ових резултата потребно је да имамо у виду да је истраживање спроведено на ограниченом и малом узорку (20 библиотека у САД) и у том светлу треба разматрати и резултате који изненађују и који указују на прилично ограничену употребу Facebook-а у библиотекама. Ахарони закључује да је неопходно да, у времену у коме библиотеке многи сматрају све мање релевантним, ове институције културе и образовања промене овакав приступ друштвеним мрежама и да од овог простора створе место за стваран, подстицајан и креативан дијалог са корисницима.

Андреа Диксон и Роберт Холи (Andrea Dickson, Robert P. Holley) тврде да студенти данас, уз електронске изворе и интернет, мање зависе од традиционалне библиотеке и да, будући да неки од њих не осећају потребу да дођу у физички простор библиотеке, бројне академске библиотеке заговарају идеју да студенте треба пронаћи у окружењу у коме они радо бораве.³⁸⁸ Са друге стране, поставља се питање контроле садржаја, а према налазима Луиз Радерфорд нека врста контроле је свакако неопходна,

³⁸⁸ Andrea Dickson i Robert P. Holley, „Social networking in academic libraries: the possibilities and concerns”, *New Library World*, Vol.111 No.11/12 (2010): 470.

јер су злоупотреба и постављање нежељеног садржаја присутни у извесној мери³⁸⁹. Диксон и Холи су мишљења да су, иако пријемчиви када је реч о вики технологијама, запослени у академским библиотекама још увек обазриви због великог степена колаборативности на вики платформама и траже начин да одрже неки већи ниво контроле³⁹⁰, али да је свакако важно да се пре свега пажљиво одмери шта треба да се примени у конкретној библиотеци, те да се на различите начине нове услуге промовишу.

Навешћемо овде и један добар пример из библиотечке праксе: библиотекар Брајан Метјуз (Brian Mathews) је током рада за референтним деском уочио да студенти не познају довољно библиотеку, па је желео да истражи потенцијал Facebook-а за маркетинг и већу видљивост библиотеке³⁹¹. Метјуз је послао поруке путем Facebook-а групи од 1.500 студената, у којима је на неформалан начин нагласио неке мање традиционалне аспекте библиотеке. Иако је добио свега 48 одговора-порука, сматра да су резултати били позитивни, јер су му неки студенти послали позив за повезивање на овој онлајн платформи, јављали су му се, препознавали га и прилазили да га поздраве на различитим местима у студентском кампусу, слали поруке са питањима, те је тако остварио циљ да промовише библиотеку и своју улогу у библиотечким активностима. Свакако је значајно и питање колико студенти и ученици прихватају идеју да се на овакав начин повежу са образовном институцијом и да личне податке учине доступним у оквиру једне овакве мреже.

Налази до којих су дошли истраживачи који су анализирали имплементацију ових алатки у академским библиотекама у САД³⁹² указују да онлајн платформе за друштвено умрежавање могу бити ефикасна алатка за досезање студената, посебно оних који не долазе у физички простор институције, уколико се библиотеке побрину да на адекватан начин воде рачуна о приватности корисника и уколико обезбеде једнако

³⁸⁹ Louise L. Rutherford, „Implementing social software in public libraries”, *Library Hi Tech*, Vol. 26 Iss 2 (2008): 196.

³⁹⁰ Andrea Dickson i Robert P. Holley, Ibid, 472.

³⁹¹ Brian S. Mathews, „Do you Facebook? Networking with students online”, <http://crln.acrl.org/content/67/5/306.full.pdf> (pristupljeno 22 .02. 2014).

³⁹² Andrea Dickson i Robert P. Holley, Ibid, 468.

„покривање” различитих области. Аутори добро увиђају ограничења ове студије, која су слична као и ограничења других истраживања, и указују на њих – већина информација о онлајн друштвеном умрежавању су анегдотског карактера, уз веома мало статистичке анализе ефикасности примене ових алатки чија популарност може веома брзо да се мења.

Такође, као и према налазима Мередит Фаркаш, и према закључцима ове студије, библиотеке највише користе друштвене медије, пре свега Facebook, да би промовисале и представљале своје активности, али и једни и други наглашавају да је важно је да библиотеке буду тамо где су и корисници, постојећи или потенцијални. У студији се наводи и тврђа да су мишљења подељена и да један број запослених у библиотекама сматра да је друштвено онлајн умрежавање са корисницима веома успешан и иновативан метод комуникације са студентима, док други тврде да овај вид умрежавања академских библиотека није ефикасан начин коришћења времена и напора. Истраживање које су спровеле библиотекарке Лори Карниго ((Laurie Charnigo) и Пола Барнет-Елис (Paula Barnett-Elis) показало је да 54% од укупно 126 академских библиотека сматра да Facebook нема академску сврху, 34% није сигурно да ли има или не, док је 12% идентификовало извештај академски потенцијал и могуће бенефите.³⁹³

Ивана Хебранг Гргић је 2013. године истраживала коришћење ове онлајн друштвене мреже у школским библиотекама у Хрватској и дошла до закључка да библиотеке користе Facebook на основном нивоу, али да не администрирају библиотечко присуство на адекватан начин, не планирају га и не осмишљавају, те да понекад објављују и садржај који није прикладан. Стога њихови корисници ретко имају интерактиван однос који је, према мишљењу ауторке, најважнији циљ онлајн платформи за друштвено умрежавање, већ углавном означавају да им се одређени библиотечки

³⁹³ Laurie Charnigo i Paula Barnett-Elis, „Checking Out Facebook.com: The Impact of a Digital Trend on Academic Libraries” *Information technology and Libraries*, (03. 2007): 30
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.465.8179&rep=rep1&type=pdf>

статуси свиђају и чекају да их библиотекари охрабре и подстакну на обимнији и квалитетнији ангажман.³⁹⁴

Ово истраживање је спроведно на узорку од 53 хрватске школске библиотеке које имају отворен налог на Facebook-у (15 користи странице, 34 профиле а четири библиотеке користе групе). Резултати су показали да неке библиотеке не администрирају адекватно своју страницу, углавном зато што им недостаје знања и вештина. Утврђено је да је у току два месеца број корисничких постова укупно износио 25, а број библиотечких 313, што говори да су запослени у библиотеци иницирали комуникацију, да корисници углавном лајкују (928 лајкова постова) уместо да коментаришу (укупно 233 коментара). Такође, корисници ретко деле библиотечке постове (10) и скоро никад постове других корисника (1). Ако погледамо садржај анализираних постова, видимо да је на библиотечким странама највише постова о другим библиотекама, библиотечким удружењима и њиховим активностима, потом следе постови који промовишу читање, затим школске активности, библиотечке активности, забава и, на крају, ваншколске активности. Истраживање је такође показало да библиотекари сматрају друштвене медије важном комуникацијском алатком и да подстичу интеракцију постављањем фотографија, вести и најава, док корисници нису у великој мери активни, али прате библиотечке активности на Facebookу. Ауторка сугерише библиотекарима да размотре употребу Facebook апликација, јер сматра да ће на тај начин привући више корисника.

Очигледно, отварање налога на онлајн платформама за друштвено умрежавање је само први корак у стварању вредности за нашу публику и институцију. Значајно је да, када планирамо да се придружимо нашим корисницима тамо где они већ проводе време, као што су наведене онлајн друштвене мреже, имамо у виду да библиотека треба да буде „корисна” кориснику. Посебно је значајно да имамо у виду, како смо указали у претходним поглављима дисертације, да савремени корисници данас очекују садржај, окружење и платформе које су персонализоване. Ако се према корисницима односимо

³⁹⁴ Ivana Hebrang Grgic, „Croatian school libraries on Facebook: meeting the needs of young library users”, *New Library world*, Vol. 114 No. /10 (2013): 416.

као према индивидуама, онда имамо добру основу за грађење друштвених мрежа у којима је корисничко искуство усредсређено на лични (персонални) профил. Примери су бројни, али ћемо овде издвојити онлајн платформу за друштвено умрежавање „LibraryThing”³⁹⁵, која је посвећена препорукама за читање књига, вреднује лична интересовања корисника, појединаца или институција, повезује их са читаоцима сличног укуса, подстиче добре читалачке навике, омогућава корисницима да направе каталоге својих књига и да се повежу са другим корисницима, те да препоручују књиге једноставно тако што ће прегледати колекције других чланова мреже итд. Овај начин препоручивања и комуникације је одлично прихваћен у онлајн заједници, ова мрежа има више од милион и девет стотина хиљада чланова, те може да буде добар извор идеја и за библиотеке.

Персонализација садржаја нам не нуди само оно што желимо већ нас излаже и новим искуствима, нуди нам својеврстан речник за артикулисање и пажљиво дефинисање зашто волимо нешто што волимо. Познат пример за персонализацију корисничког искуства је и Амазон, сајт на коме се континуирано врши персонализација и корисничко искуство и подаци о претраживању садржаја на овој веб адреси, укључује и информације које софтвер даље обрађује и нама их чини видљивим кроз опције које нам нуди: „корисници који су заинтересовани за ову књигу, заинтересовани су и за следеће публикације”³⁹⁶ ... „ако Вас ова књига интересује, можда ће Вам бити интересантна и књига тог и тог аутора” и сл. Свакако, лични контакт са публиком даје запосленима у институцијама културе могућност да посетиоцу дају и персонални разлог да дође поново у њихову институцију. Важно је да нагласимо да је, када се посетилац „инвестира” и учествује у дијалогу о институционалном садржају –неопходно да запослени одговоре и укључе се у дискусију. Када се у институцији културе успех пројекта веже за део публике који је у њему учествовао – учесници су поносни и осећају то као нешто „своје”, како је показало и наше истраживање. Такође, овако успостављен однос и садржаји генерисани од стране корисника, који су изложени у физичком или виртуелном простору, делују подстицајно на остале чланове заједнице и они се лакше

³⁹⁵ <https://www.librarything.com/> (pristupljeno 12. 12. 2014).

³⁹⁶ <http://goo.gl/G586Vi> (pristupljeno 10. 08. 2013).

идентификују и осећају да су на изванстан начин и они укључени у рад установе – када виде радове људи сличних њима. Као потенцијалне ризике, када је реч о онлајн комуникацији, и овде можемо да наведемо различите врсте злоупотреба: лажне налоге, постављање постова којима се вређају или омаловажавају други корисници, могућност крађе података и повреде приватности, цензуру итд. којима је посвећен наредни одељак дисертације.

Flickr, Instagram, Pinterest

Напоменућемо овде и чињеницу да је појава дигиталне фотографије и усвршавање и развој мобилних уређаја (паметних телефона, таблета, камера итд.) довела до радикалних промена у могућностима за њихово снимање, обраду, чување и дељење. Популарни друштвени медији и сервиси као што су Pinterest, Instagram³⁹⁷ и Flickr³⁹⁸, окупљају милионе чланова и показују експоненцијални раст. Бројне погодности и могућности, као што су: једноставност коришћења, постављања, дељења и таговања фотографија и краћих видео записа, могућност остављања коментара, као и умрежавање, креирање група и повезивање са другим друштвеним медијима и корисницима широм света, чине ове сајтове изузетно популарним у интернет заједници, а самим тим и занимљивим и за библиотечку теорију и праксу.

Истраживање спроведено 2010. године у 129 јавних библиотека (Европа, Аустралија, САД, Нови Зеланд, Канада, Велика Британија) показало је да се Flickr користи у великом броју јавних библиотека, пре свега за бележење библиотечких догађаја, промоцију колекција и сервиса³⁹⁹. Укључивање корисника и њихових доприноса који се огледају у додавању контекста или прича одређеним фотографијама је такође сврха за коју се овај медиј користи, али у нешто мањој мери. Аутори као један од основних проблема у примени информационо-комуникационих технологија у

³⁹⁷ <http://marketingland.com/pew-facebook-dominant-but-flat-instagram-pinterest-have-doubled-users-139494> (приступљено 14. 05. 2015).

³⁹⁸ <http://www.pewinternet.org/2013/01/04/section-4-social-media-use/> (приступљено 14. 05. 2014).

³⁹⁹ Ellen Forsyth i Leanne Perry, „Picturing your community: Flickr use in public libraries”, *Library Hi Tech News*, Vol 27 Iss 1 (2010): 9.

пословању, попут Flickr-а, виде недостатак евалуације и планирања, што такође ограничава укључивање већег броја запослених. Већина библиотека из овог истраживања није имала статистичке податке о посећености њиховог налога на Flickr-у, односно свега 22 библиотеке су поседовале ове податке, док је 26% имало дефинисане протоколе, стратегије и стандарде у овој области. Главне намене за које се користи Flickr су: бележење догађаја у библиотеци, промоција колекција и сервиса. Значајан налаз ове студије представљају закључна разматрања у оквиру којих се, између осталог, наводи да је веома важно да библиотеке ступају у интеракцију са својим корисницима у овим онлајн просторима, да комуницирају и буду конструктивни чланови виртуелне заједнице, а не само да пласирају информације на одређену адресу, у форми фотографије и кратког описа. Корисници најчешће користе Flickr тако што тагују (означавају) слике, пишу коментаре о њима, повезују се са библиотечким Flickr налогом тако што га додају у листу контаката или пријатеља и блогују о библиотечким сликама на Flickr-у. Значајно је, иако на први поглед не изгледа тако, да се на библиотечким сајтовима за постављање и дељење фотографије налазе и фотографије „иза сцене” које дају увид у рад библиотекара који није видљив јавности (прославе за особље, припрема пројеката, спремање ручка итд.) и тако прилазе корак ближе својој заједници и свом веб присуству дају хуманији лик.

Многе библиотеке у Србији данас имају своје налоге на онлајн платформама за дељење фотографија и других садржаја, те овде наводимо примере Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић” у Београду и библиотеке Дома културе Студентски град. Универзитетска библиотека на свом Pinterest налогу⁴⁰⁰ има фотографије са изложби и догађаја који су организовани у библиотеци, старе фотографије из архива библиотеке, постере, видео записе, веома занимљив одељак под насловом „Шта ми читамо?” у коме су фотографије насловних страна издања књига које читају запослени у библиотеци, као и духовит и интригантан наслов „Између полица 😊” иза кога се крију романтичне фотографије које сугеришу да је библиотека један животни простор у коме, осим што учите и читате књиге, можете и да се – заљубите. Библиотека Дома културе

⁴⁰⁰ <https://www.pinterest.com/unilib/> (pristupljeno 07. 05. 2015).

Студентски град на Pinterest-у⁴⁰¹ нуди велики број занимљивих и уметнички вредних фотографија и слика које су уједно и линкови ка одређеним садржајима: фасцикла са сликама које су пратиле изложбу „Савремена дела фантастичне књижевности” које су уједно и линкови ка адресама на којима можемо више да прочитамо о Борхесу, Сарамату, Кишу и многим другим књижевницима, затим фолдери са сликама, видео записима и фотографијама из Србије, из рачунарства и информатике, са изложбе посвећене годишњици Његошевог рођења и сл.

Британска библиотека се придружила друштвеном медију Flickr-у 2007. године и у дану када је посећена ова страница у истраживачкој фази израде дисертације, имала је 1.023.705 фотографија, илустрација и слика⁴⁰², у оквиру колекције у којој су садржаји које су одабрали кустоси, као и они које су пронашли чланови заједнице, а који се налазе у књигама или изворима којима су истекла ауторска права. Овде морамо још једном да нагласимо велики значај познавања и поштовања законске регулативе којом се регулише област ауторских права и интелектуалне својине у онлајн окружењу. Библиотеке могу да играју и важну улогу у процесу едукације својих корисника када су ове и друге теме у питању: безбедност деце и младих на интернету, сигурност корисника на глобалној рачунарској мрежи и заштита од бројних претњи итд. На крају, као значајне за додатно размишљање и анализу, наводимо идеје Џека Манеса (Jack M. Mannes) који у разматрању онлајн платформи за друштвено умрежавање у контексту библиотечког пословања чак повлачи паралелу између њих и тврди да „друштвене мреже, у извесном смислу, јесу Библиотека 2.0. Лице веб присуства библиотеке у будућности ће можда веома личити на интерфејс друштвене мреже.”⁴⁰³

⁴⁰¹ <https://www.pinterest.com/bibliotekadksg/> (pristupljeno 09. 06. 2015).

⁴⁰² <https://www.flickr.com/photos/britishlibrary/albums> (pristupljeno 28. 08. 2015).

⁴⁰³ Jack M. Mannes, „Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its implications for Libraries”, *Webology*, Volume 3, (2006):7, <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html> (preuzeto 04. 05. 2012).

Веб-сајт библиотеке

Савремену форму интернета осмислио је Тим Бернерс Ли (Tim Berners Lee) и развио, уз помоћ Робера Кајоа (Robert Cailliau), програм који је омогућио примање и слање информација између рачунара прикључених на интернет.⁴⁰⁴ Далибор Петровић наводи да је у оквиру CERN-а (European Organization for Nuclear Research), где је програм и настао, овај програм објављен 1991. године, а даљим унапређивањем од стране научника, хакера и ентузијаста добио је своју, условно речено, коначну архитектуру 1995. године, коју можемо узети као почетну годину модерног интернета.⁴⁰⁵ Будући да је први веб сајт настао на NeXT компјутеру у CERN-у августу 1991. године⁴⁰⁶, разумљиво је што се овај вид онлајн присуства, после 25 година од када је настао, сматра основним. Већина библиотека у Србији, изузев оних најскромнијих, без интернет прикључка, има свој веб-сајт, макар у неком једноставном и елементарном облику – са контакт подацима, најважнијим информацијама о установи и фотографијама. Библиотечки веб-сајт је, на изванредан начин, почетна онлајн адреса институције која кориснике повезује са осталим онлајн активностима и ресурсима.

Одговори на питање шта чини добар веб-сајт се мењају, како се мењају библиотеке као организације, потребе и навике публике, технолошке алатке које су нам на располагању итд. У извештају из 2010. године Данијел Бекер (Danielle A. Becker) и Лорен Јанота (Lauren Yannotta) наводе податак да потрагу за информацијама корисници у 84% случајева започињу коришћењем неког веб претраживача, док само 1% ову потрагу започиње на веб-сајту библиотеке. Као разлози се најчешће наводе: једноставност коришћења претраживача, удобност, брзина и приступачност.⁴⁰⁷ Ови аутори препознају значај веб дизајна који је усредсређен на корисника и његове потребе и навике и идентификују шест циљева које библиотечки веб-сајт треба да оствари,

⁴⁰⁴ D. Petrović, „Novi oblici društvenog umrežavanja” (doktorska disertacija, Filozofski fakultet Univerziteta u Beogradu, 2012), 50.

⁴⁰⁵ Manuel Castells, „The Internet Galaxy”, University press, Oxford, (2001): 17.

⁴⁰⁶ <http://arhiva.unilib.rs/unilib/repositorijum/ostalo/2.0/p/Prvi%20web%20sajt.pdf> (pristupljeno 23. 12. 2015).

⁴⁰⁷ Danielle A. Becker i Lauren Yannotta, „Modeling a Library Website Redesign Process: Developing a User-Centered Website Through Usability Testing”, *Information Technology and Libraries* (2013): 7. (preuzeto sa: <https://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/viewFile/2311/pdf>).

односно које карактеристике корисници сматрају најважнијим: корисник би требало да са највише три клика буде у могућности да лоцира битне информације, употреба концизног језика, а не превише стручне терминологије, побољшање читљивости сајта, визуелна допадљивост и једноставно допуњавање и проширивање, промовисање библиотечких услуга и ресурса путем сајта, тј. коришћење ове адресе у маркетиншке и ПР сврхе. Такође, сматрају да је неопходно да се корисници укључе и учествују у дизајнирању библиотечког сајта и указују на значај корисничког фидбека, као и на један неочекиван закључак до кога су дошли – без обзира колико добро је дизајниран веб сајт, корисницима је и даље потребна обука како да га користе и како да развијају информациону писменост.

Веб-сајт библиотеке би заправо требало да посматрамо као онлајн продужетак физичког простора библиотеке. Јасноћа, концизност, једноставна претрага, складан распоред и минимална графика – остају главни захтеви које би требало да испуни добар веб-сајт. Пошто веб-сајт библиотеке служи као место за приступ информацијама и као промотивна алатка, треба га у складу са овим чињеницима и дизајнирати. Библиотечко веб присуство на сајту институције требало би да чине основне информације о институцији, е-каталог, е-књиге и други дигитални материјали који могу бити доступни онлајн, затим базе података, линкови ка сродним институцијама и темама које би могле да буду занимљиве и корисне за публику и листа библиотечких вести и догађаја.

Уколико отворимо сајт за коментаре и учествовање корисника, односно уколико постоји простор за јавни дијалог, онда библиотеку можемо да посматрамо и као специфичну онлајн заједницу, у оквиру које се окупљају корисници сличних интересовања и комуницирају и повезују се на различитим нивоима. У том смислу, илустративан је пример Бирмингемске библиотеке⁴⁰⁸ (Library of Birmingham) која је представљена као важна, нова културна дестинација која својим програмима и активностима далеко превазилази традиционално схваћене оквире библиотечких услуга. Дизајном веб-сајта већ на насловној страни јасно је указано на опредељење запослених

⁴⁰⁸ <http://www.libraryofbirmingham.com/readingandwriting> (pristupljeno 12. 01. 2014).

за нов, модеран, ведар и промишљен приступ публици. Слоганом који је саставни део логотипа „Поново пишемо књигу” (Rewriting the book), библиотека је пројектована да буде свима лако доступна и да је корисници доживе као пријатељско окружење, описана је као центар изврности за писменост, за истраживања, развој вештина и информације из области здравља, односно као место које мења живот. На сајту су постављени бројни прикази књига и организовано је неколико читалачких група, библиотека ангажује блогера који активно пише и ажурира садржаје о књигама и комуницира са корисницима онлајн. Занимљив је и пример представљања и промовисања библиотека на сајту града Вестминстера⁴⁰⁹ на којем проналазимо велики број информација о библиотекама у овом граду, линкове ка популарним друштвеним мрежама, као и одличан промотивни видео спот на YouTube-у у коме учествују библиотекар из Вестминстера, који корисницима представљају библиотеке овог града, на веома промишљен и атрактиван начин.⁴¹⁰

Мет Андерсон је на свом блогу⁴¹¹ сачинио и листу 20 најбољих сајтова јавних библиотека. На листи се, на пример, налази Малтнома библиотека (Mylnomah Library)⁴¹² са одлично дизајнираним веб-сајтом који је прилагођен корисницима, са линковима ка великом броју друштвених медија на којима је библиотека присутна. Посебну пажњу поклањају најмађима и привлаче њихову пажњу садржајима који су тинејџерима интересантни – музика за преузимање, помоћ око израде домаћих задатака, учење језика, књиге за њихове омиљене електронске читаче и сл. Све је доступно онлајн, у сваком тренутку и са било ког места на свету. Значачки дизајнирана страна на којој могу да се прочитају препоруке за читање или да се пошаље питање шта би конкретно препоручили одређеном кориснику.

Позната услуга „Мој библиотекар”, коју налазимо и на другим библиотечким веб-сајтовима овде је допуњена фотографијама библиотекара у одељку „Упознајте

⁴⁰⁹ <https://www.westminster.gov.uk/libraries> (pristupljeno 12. 01. 2014).

⁴¹⁰ <https://goo.gl/XyS5aQ> (pristupljeno 09. 06. 2014).

⁴¹¹ <http://www.mattanderson.org/blog/2013/02/11/20-great-public-library-websites/> (pristupljeno 02. 03. 2012).

⁴¹² <https://multcolib.org/my-librarian> (pristupljeno 10. 05. 2014).

библиотекаре” на једноставан и занимљив начин – библиотекари су фотографисани како раде и неке друге послове, не само библиотечке, нпр. праве питу од боровнице или причају о томе шта воле да раде у слободно време, те експлицитно позивају кориснике да им се лично обратe (кликом на за то предвиђени линк) и затраже препоруку за читање. Овим, добро осмишљеним и пажљивим указивањем на чињеницу да су и библиотекари обични људи, тј. људи као и сви други, омогућено је корисници виде библиотекарe из неког другог, хуманијег и интимнијег угла, те се тако потенцијално остварује важан циљ – њихово приближавање и боље разумевање, што представља значајну и добру основу за даљу сарадњу и корисничку партиципацију. Већина запослених је веома активна на овом блогу, опција „ћаскање” (chat) са библиотекарeм је прилагођена корисницима из различитих временских зона и активна је 24 сата, а постоји и могућност слања SMS порука на које библиотекари одговарају за највише 10 минута. Ово представља добар пример библиотечке сарадње и узајамног помагања (када библиотекари у једној временској зони спавају, у другој су будни и обрнуто) ради пружања квалитетне услуге корисницима.

На овој листи 20 најбољих библиотечких сајтова се налази и Јавна библиотека у Кливленду⁴¹³ (Cleveland Public Library) која има и одличну Facebook страну изузетно богату квалитетним садржајем - са фотографијама које веома радо шаљу и сами корисници, те тако активно учествују и дају свој стваралачки допринос програмима библиотеке⁴¹⁴. На овој страни се могу пронаћи бројне вести и дискусије, старе и нове фотографије, веома живе расправе о програмима итд. Својим активностима и бесплатним онлајн услугама (курсевима, саветима) посебно дизајнираним за најмлађе успели су да повећају број чланова из ове циљне групе. Висок је и ниво квалитета видео записа о овој библиотеци на YouTube-у⁴¹⁵, у коме је у непуна три минута испричана убедљива и живописна прича о „борби” једне библиотеке у свету пуном недостатака и тешкоћа, за своје „место под сунцем”.

⁴¹³ <http://www.cpl.org/Home.aspx> (приступљено 13. 06. 2014).

⁴¹⁴ <https://www.facebook.com/clevelandpubliclibrary> (приступљено 13. 06. 2014).

⁴¹⁵ <https://www.youtube.com/watch?v=2jGmMbTcEGM> (приступљено 14. 07. 2014).

На поменутој листи издваја се и Универзитетска библиотека у Вашингтону (University of Washington Libraries) која на сајту у засебном одељку чува различите архивске аудио снимке, који могу да се слушају и преузимају⁴¹⁶. Ту можемо да чујемо, између осталог, снимак са конференције за новинаре коју су Битлси имали 1964. године, стару и ретку музику из библиотечких фоно архива, приповетке итд. Ова опција представља одличну могућност да се покаже јединственост и драгоценост библиотечких ресурса, а судећи према коментарима посетилаца, наишла је на веома добар пријем код корисника и успела да подстакне комуникацију и дијалог, што сматрамо посебно важним. Библиотечке услуге доступне су корисницима седам дана у недељи и могу да комуницирају са библиотекаром путем текстуалне поруке, имејла, телефоном, онлајн разговором и наравно, да посете библиотеку и посаветују се са особљем „лицем у лице”, у физичком простору институције. Важно је да нагласимо да преко веб странице библиотеке можемо да делимо информације и садржаје и на друштвеним медијима, једноставним постављањем линкова за дељење на Google Plus-у, Facebook-у, Pinterest-у или било којој другој онлајн друштвеној мрежи, запослени у библиотеци могу да укључе и своје кориснике у промоцију и представљање нових услуга и на тај начин остваре већу видљивост и неговање добрих сарадничких односа са публиком.

Од времена настанка првих сајтова начин презентације и постављања садржаја се, како смо већ навели, мењао и усавршавао. Технологије се и даље непрестано развијају и неопходно је да пратимо њихов развој да сајт библиотеке не би изгледао превазиђено и старомодно у односу на сајтове других институција културе, као и да истражујемо тржиште да бисмо могли да обезбедимо адекватне услуге својим корисницима. Као добар пример можемо да наведемо и Окружну библиотеку Ан Арбор у Мичигену (Ann Arbor District Library) која је 2007. године имала блог и веб-сајт⁴¹⁷ заснован на Drupal⁴¹⁸ технологији којом је омогућено корисницима да директно на сајту дају коментаре, на насловној страници, као и опцију да на виртуелној каталошкој картици пишу кратке коментаре који се потом чувају у корисничком каталошком профилу.

⁴¹⁶ <https://soundcloud.com/uwlibraries> (pristupljeno 20. 2. 2013).

⁴¹⁷ <http://www.aadl.org/>

⁴¹⁸ <https://www.drupal.org/>

Прилагођавање веб-сајта библиотеке мобилним уређајима је постало изузетно важно, ако имамо у виду податке наведене у дисертацији о броју и коришћењу ових уређаја у савременом свету. Пораст употребе мобилних уређаја за приступање глобалној рачунарској мрежи креирао је и специфичан контекст који је довео до стварања различитих алатки које омогућавају адаптирање веб-сајтова за мобилне уређаје⁴¹⁹, и требало би имати у виду да постоје веома различите платформе и технологије које корисници користе на својим уређајима, те прилагодити сајт библиотеке тако да буде приступачан и једноставан за прегледање што већем броју потенцијалних посетилаца. Такође, у овом контексту значајни су и подаци које наводи Лиза Карлучи Томас (Lisa Karlucci Thomas), који представљају резултате студије у којој је наведено да, упркос томе што истраживања показују да постоји пораст у тражењу информација путем мобилних уређаја, 39% библиотека нема нити планира да има услуге за мобилне уређаје, а као главне препреке наводе: буџет, приоритете, вештине и перцепцију.⁴²⁰

Значајно је да нагласимо да место и улога коју библиотеке имају у савременом свету и отвореност ових институција културе према свим члановима локалне и глобалне заједнице без обзира на пол, верску и расну припадност и економски статус – чини ове установе идеалним за заузимање важне позиције на онлајн платформама за друштвено умрежавање - њихових средишта (hub). Са становништа теме дисертације, посебно је важан процес стварања и неговања онлајн заједница, које почивају на онлајн платформама за друштвено умрежавање и на развоју библиотечог веб присуства. Фаркаш истражује употребу информационо-комуникационих технологија у библиотекама, сматрајући да ове институције имају највећи потенцијал за социјалну инклузију у целокупној заједници и једна од њених основних идеја је управо идеја о библиотечком онлајн присуству као простору за дељење садржаја, као форуму односно месту за повезивање чланова заједнице.

⁴¹⁹ Marta Abarca Villoldo i dr., „How to Mobilize your Library at Low Cost”, *Liber Quarterly* 22(2) (2012), 119, <https://www.liberquarterly.eu/articles/abstract/10.18352/lq.8054/> (preuzeto 04. 04. 2013).

⁴²⁰ Lisa Karlucci Thomas, „Gone mobile”, *Library Journal* (2010), 31.

Са технолошким напретком и стицањем одређеног искуства у комуникацији са корисницима и публиком на интернету, јасно је да је неопходно да библиотечки веб-сајт данас буде много више од једноставног описа и пописа библиотечког материјала и догађаја. Анкета спроведена у периоду од јануара до јуна 2015. године међу кључним циљним групама Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић” и Google анализа веб-сајта, показали су да је корисницима потребно једноставно и лако кретање кроз садржај, односно брзо долажење до информација, да траже прилагођавање сајта мобилним уређајима и различитим оперативним системима, као и да предлажу покретање библиотечког блога као алатке која ће утицати на повећање динамике и саобраћаја на веб-сајту. Активнијим присуством на интернету библиотеке могу, кроз практичну примену и теоријска сазнања, да се приближе публици, да боље разумеју њене потребе и навике и да са више сигурности и компетенција граде своје веб присуство.

Имајући у виду природу интересовања дисертације и тврдњу да подстицање и неговање дијалога и дискусије има веома значајну место и улогу у партиципативним праксама у култури, важно је да напоменемо да се различити друштвени медији користе и за ове сврхе, али да је неопходно да сваку алатку коју желимо да имплементирамо прво добро упознамо, истражимо њене могућности и проценимо, како је утврђено прегледом обимне литературе, да ли ће и на који начин бити адекватна за нашу институцију и циљеве које желимо да постигнемо. Дакле, свака библиотека треба да одабере тип технологије и друштвене медије које ће користити и који највише одговарају потребама и плановима институције – веб-сајт, форум, вики, мејлинг листе, блогове итд. или комбинацију неколико различитих алатки. Важно је да имамо у виду, приликом неговања и одржавања онлајн заједница, као и подстицања и неговања дијалога, да је веома важно питање модерирања дискусија, постављање јасно одређеног скупа правила понашања на сајту институције и неговање поверења између библиотекара и корисника⁴²¹.

⁴²¹ www.webjunction.org -интернет сајт на коме могу да се пронађу бројни савети, дискусије, едукативни материјали и онлајн лекције о готово свим темама које се тичу рада јавних библиотека данас: од тога како да се нађу средства за пројекте па до тога како да „изађемо на крај” са „тешким” члановима; сајт

Вики

Корисничка партиципација и присуство постали су саставни део библиотечких сервиса, тврде Питер Сидорко и Тина Тао Јанг⁴²², и као добар пример наводе вики технологије које су омогућиле потенцијално неограниченом броју корисника да учествује у креирању и уређивању веб садржаја и да заједнички, на једноставан и брз начин, стварају документа. Вики је колаборативна софтверска апликација уз помоћ које се креирају веб-сајтови, која омогућава групи корисника да заједно развијају сајт, пројекат, базу података, ресурс и сл.⁴²³ Вики, дакле, подразумева више различитих појмова, може да се односи на технологију, да буде врста веб-сајта или колекција веб страница дизајнирана тако да омогући било коме ко јој приступи да допринесе и уређује садржај који се у њој налази, да додаје, унапређује и мења садржај, без поседовања већих техничких знања. Један од циљева имплементације ових технологија је и стварање онлајн заједнице сарадника, а ове технологије се користе у веома различитим областима. Инжењер Вард Канингам (Ward Cunningham) је развио први вики софтвер и описао га као: „... најједноставнији вид онлајн базе података који би могао ефикасно да функционише”⁴²⁴. Свакако, најпознатији пример садржаја генерисаног на овај начин је Википедија, највећа онлајн енциклопедија. Коришћење вики технологија је посебно драгоцено у области образовања и истраживања⁴²⁵, где их је могуће применити на различите начине: као базе знања за студенте и професоре, као део пројектног задатка или алатку за припрему за штампу и сл.

wikimatrix.org је веома корисна адреса, односно интернет алатка, која омогућава да се упореди преко 50 различитих вики платформи и да се пронађе она која је најадекватнија за примену у одређеној институцији; посебан вики намењен управо развоју успешних библиотека, креирала је Фаркаш, а припада библиотечкој заједници, под називом „Библиотечки успех: најбоље вики праксе” представља полазну тачку за добијање информација и идеја за све типове библиотека.

⁴²² Peter Edward Sidorko i Tina Tao Yang, „Refocusing for the future: meeting user expectations in a digital age”, *Library management* Vol. 30No. 1/2 (2009): 17.

⁴²³ Stephens, „Web 2.0, Library 2.0, and the Hyperlinked Library”, *Collins Serials Review*, Vol 33 26 .10. 2007, 254.
⁴²⁴ <https://goo.gl/g6aR6F> (posećeno 27. 4. 2015).

⁴²⁵ Kevin R. Parker i Joseph T. Chao, „Wiki as a teaching tool”, *Interdisciplinary Journal of elearning and Learning Objects*, 3 (1) (2007), 67.

Софронијевић указује на могућности да се вики технологије због својих карактеристика (заједничко стварање и приказ садржаја) користе за развијање сервиса Библиотека 2.0, јер би то омогућило корисницима да стварањем садржаја унапређују вредност библиотечких услуга и да користе услуге библиотеке у окружењу које одговара њиховим очекивањима и навикама⁴²⁶. Овај аутор тврди да се ове технологије могу користити у библиотеци на више начина који се разликују по степену доприноса који дају корисници и постигнутим облицима сарадње између библиотекара и корисника, те да се њиховом успешном применом ствара велика шанса за значајно унапређење односа библиотеке са овом групом корисника.

Вики технологије, упркос ограничењима (наметнута структура, велика отвореност, могућност злоупотребе итд.), доносе бројне могућности библиотекама а једна од најважнијих је свакако стварање значајних ресурса заједнице који библиотеку позиционирају као онлајн средиште локалне заједнице. Дакле, једноставност коришћења, сарадња и групни рад, једноставан интерфејс, чињеница да почивају на технологијама које су углавном бесплатне као и флексибилност у погледу тога шта све могу да постану и на које начине можемо да их употребимо за задовољење веома различитих институционалних или индивидуалних потреба и циљева – чине вики технологије изузетно значајним за савремену библиотечку праксу.

Веб-сајт библиотеке, како смо већ напоменули, може да буде конципиран као онлајн средиште својих заједница, управо применом вики технологија. Вики заједнице могу да помогну да библиотечки веб-сајт постане адреса коју корисници неће посећивати само због претраге онлајн каталога, јер уз допринос чланова заједнице вики може да постане одличан ресурс и за заједницу и за посетиоце. Уколико, на пример, библиотечком каталогу додамо вики функционалност то ће омогућити корисницама да напишу и објаве сиже књиге коју су прочитали или да оцене садржај који су прегледали и на тај начин корисник ће се задржати на сајту наше институције, а неће по додатне информације о темама које га занимају морати да оде на неки други сајт, најчешће на

⁴²⁶ А.Софронијевић, „Нова парадигма сарадње” (докторска дисертација, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2015): 149.

Google. Као и приликом припремања партиципативних пројеката, и у случају примене вики технологија неопходно је да јасно назначимо шта очекујемо од корисника и да добро осмислимо и структурирамо вики пројекат, да бисмо подстакли чланове интернет заједнице да креирају садржај и постављају га на за то одређено место.

Вики је такође веома прикладан формат за интранет запослених и за развој професионалних вештина и знања, за неке специфичне задатке или могућности које су намењене само запосленима. Коришћењем вики технологија особље библиотеке може на једном месту, које личи на веб сајт али могу му приступити само запослени са шифром, да расправља о битним питањима институције, да ради заједно на пројектима, поставља информације које су значајне за сва одељења и сл. Посебно је важно да нагласимо улогу вики технологија у формирању репозиторијума заједничког знања, јер се овим путем избегава пракса тзв. дуплирања посла и омогућава дељење информација и знања међу запосленима на веома ефикасан начин. Као добар пример коришћења вики алатки у библиотекама можемо да наведемо пројекат „Вики библиотекар” на Википедији, који је у току 2015. године реализовала Универзитетска библиотека „Светозар Марковић” са следећим циљевима:

- информисање и обука библиотекара
- упознавање са програмима и припрема библиотекара за учешће у активностима Викимедије Србије
- постављање нових страница и галерије слика на Википедији везаних за саме библиотеке и друге институције културе
- постављање што квалитетнијих и потпунијих библиографских података везаних за библиотеке и њихову делатност уз поштовање свих ауторских права⁴²⁷.

Наравно, за реализацију комплекснијих пројеката који захтевају софистицирану поделу овлашћења и дозвола у вези са приступом информацијама неопходно је да запослени у библиотеци потраже друго решење. Широм света библиотекарски развијају

⁴²⁷ <https://goo.gl/pKIHII> (pristupljeno 13. 10. 2015).

успешне и иновативне програме и пројекте уз имплементацију информационо-комуникационих технологија о којима се изван уског круга готово ништа не зна. Има много блогова који су посвећени темама из области библиотекарства, али не постоји једно место где су те информације и линкови организовани и обједињени. То је управо и био разлог због кога је поменути вики и креиран.

Андреа Диксон (Andrea Dickson) и Роберт Холи (Robert P. Holley) тврде да су вики платформе, за разлику од блогова, колаборативне веб стране које допуштају већу корисничку партиципацију⁴²⁸. У образовним срединама вики технологије могу да се користе на веома различите начине: од креирања и постављања наставног материјала, преко корисних линкова до повезивања тематских вики страна са Facebook страном библиотеке или Twitter налогом. Овим путем, уз студентски допринос и укључивање, коришћењем вики технологија у библиотеци можемо да креирамо динамичан водич кроз одређену тему или наставну јединицу. Као и у претходно наведеним примерима у којима се ослањамо на корисничку партиципацију, и овде је потребно да позовемо и подстакнемо кориснике да стварају садржаје на вики страницама библиотеке, те да их боље упознамо и разумемо кроз међусобну сарадњу.

Блог

Блогови су друштвени медији који су у веома широкој употреби, могуће због чињенице да датирају из касних 90-их година, те спадају у једну од најстаријих алатки⁴²⁹. Блогови могу да буду извор информација, форум и алатка за маркетинг и комуникацију, који могу да обезбеде виши ниво међусобне повезаности ученика или чланова, креирање, управљање и трансфер знања⁴³⁰. Дејвид Ли Кинг (David Lee King) блогове види као алатке које представљају почетну основу за сарадњу која у великој мери може да

⁴²⁸ Andrea Dickson i Robert P. Holley, „Social networking in academic libraries: the possibilities and concerns”, *New Library World*, Vol.111 No.11/12 (2010): 472.

⁴²⁹ 1994. student Justin Hall je kreirao Links.net i to određeni broj istraživača smatra prvim blogom, dok drugi smatraju da je prvi blog nastao 1997. kada ga je kreirao David Winer, „Scripting News”.
http://www.webopedia.com/quick_ref/history_of_blogging.asp

⁴³⁰ Wang Mei Yu, „Public library blogs and elders' self learning: a content analysis”, *The electronic Library* Vol. 31 No.4 (2013): 521.

унапреди библиотечко пословање⁴³¹. Блог одређујемо као низ хронолошки организованих уноса садржаја у различитим форматима (текст, слика, звук, видео итд.) који се углавном приказују на веб-страницама специфичним редоследом – прво су видљиви ауторови последњи, најновији садржаји. Иако су се блогови на почетку поистовећивали са личним дневницима, они данас подразумевају веома различит садржај и служе за различите сврхе: за размену знања, објављивање уметничког стваралаштва и научних коментара и сазнања, анализу друштвених и политичких догађаја итд., што отежава прављење њихове релативно смислене систематизације.

Сматра се да је термин веблог, односно блог, сковао Џорн Баргер (Jorn Barger) 1997. године, исте године када Дејв Винер (Dave Winer) покрене личну страницу „Scripting News” на којој бележи своја размишљања о различитим темама и када настају први блогови, углавном у форми личних дневника. Њихов настанак навестио је прекретницу у историји веба: истакао је суштински значај комуникације, интеракције и разговора за веб искуство.⁴³² Праву експанзију блогови доживљавају након 1999. године, када су се појавили бесплатни софтвери, једноставни за употребу, који нису захтевали напредно познавање технологија и рачунара.⁴³³ Форма блога, начин креирања и могућности су еволуирале услед убрзаног технолошког развоја, те тако данас постоји велики број различитих софтвера који омогућавају веома једноставно креирање и вођење блога, тако да широк круг корисника може да направи свој блог, да пише о веома различитим темама и повезује се међусобно, у зависности од природе интересовања, стварајући мање или веће онлајн заједнице. Стога је сасвим разумљиво што су временом стекли изузетно велику популарност и њихов тачан број је немогуће прецизно одредити.

О блоговању као „слободном референтном оквиру” писао је Александар Халаваис⁴³⁴ (Alexander Halavais) и такође указао на чињеницу да је почетком 21. века

⁴³¹ <http://www.davidleeking.com/page/2/?s=Inviting+participation> (posećeno 25. 5. 2014).

⁴³² Bonnie A. Nardi i dr., „Blogging by the rest of us”, *Proceedings of CHI* (2004) <http://home.comcast.net/~diane.schiano/CHI04.Blog.pdf> (pristupljeno 2.03.2012).

⁴³³ D. Petrović, „Novi oblici društvenog umrežavanja” (doktorska disertacija, Filozofski fakultet Univerziteta u Beogradu, 2012): 208.

⁴³⁴ Alexander Halavais, *The participatory cultures handbook* ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson (New York, Routledge, 2013), part I: 109, Kindle Edition.

дошло до праве „експлозије” у броју оних који су почели јавно да пишу. Већина је то чинила управо путем блогова и осталих друштвених медија, прихватајући блогосферу као простор слободе и демократије који нам пружа могућности да изнова промишљамо о друштвеном поретку и нашој улози и месту у њему. Очигледно је и веома важно да блогови представљају и прекретницу у издаваштву, јер су омогућили убрзану и повећану продукцију и објављивање различитих садржаја и њихову доступност потенцијално неограниченом броју читалаца. Такође, како указује и Далибор Петровић, корисници и њихови коментари имају веома важну улогу у конституисању блогосфере и отвореност блога је од пресудног значаја за интеракцију аутора и читалаца: „На тај начин се граница између аутора и читалаца замућује или чак губи, претварајући аутора у читаоца (коментара на свом блогу) а читаоце у ауторе (коментара на нечијем блогу)”.⁴³⁵

Имајући у виду континуирану потребу запослених у библиотеци да се стручно усавршавају и да осмишљавају нове начине којима ће моћи да привуку и заинтересују нову публику, разумљиво је да су се и библиотекарски окренули динамичном окружењу блогосфере. Блог, према тврдњама бројних истраживача (Мередит Фаркаш, Ванг Меј Ју, Кејси и Севастинук...) може да представља специфичан и драгоцен форум за библиотекарске и идеално место за ширење информација и вести, као и за едукацију публике, подстицање на фидбек и генерисање креативног садржаја.

Према закључцима студије Луиз Рудерфорд, блогови су најпопуларније алатке за онлајн друштвено умрежавање у јавним библиотекама⁴³⁶. Налази ове ауторке указују и на недостатак квантитативних података који показују ефикасност социјалног умрежавања у академским библиотекама у погледу њиховог домаћаја, недовољну мотивацију особља, временска ограничења и низак проценат корисника који одговарају на одређене поруке итд. Радерфорд наглашава и значај маркетиншких и ПР активности (идентификовање циљних јавности, ширење информација о сервисима) у примени софтверски алатки за онлајн друштвено умрежавање. Ова ауторка тврди да су прихватање ових идеја од стране

⁴³⁵ D. Petrović, Ibid, 208.

⁴³⁶ Louise L. Rutherford, „Implementing social software in public libraries”, *Library Hi Tech*, Vol. 26 Iss 2 (2008): 184.

особља и адекватна обука библиотекара кључни елементи успешне примене ових софтвера, те указује на извесна ограничења у погледу људских ресурса (недостатак времена за планирање, имплементацију и одржавање) и одређена ограничења у погледу безбедности технологија и буџета за њихову набавку.

Клајд (Clyde) тврди да је већина библиотечких блогова дизајнирана тако да подржава једносмерну комуникацију између корисника и особља, али да једна четвртина ипак обезбеђује интерактивне садржаје чије је коришћење ипак на ниском нивоу. Већина библиотека не адејтује свакодневно своје блогове и стога је тешко одржати и подржати дискусију, када дају корисницима мало разлога да их чешће посећују.⁴³⁷

Кејси и Севастинук примећују да библиотекари имају тенденцију да Библиотека 2.0 сервисе: планирају, примене и забораве⁴³⁸. Чињеница да многи корисници библиотека већ читају и посећују блогове и знају да користе ову технологију чини је изузетно ефикасном алатком за постизање актуелности, „држање корака” са технолошким навикама наше публике и неговање професионалних дискусија и дијалога о питањима струке која су важна и утичу на област библиотекарства. Корисници и аутори блогова се повезују и граде виртуелне заједнице, што отвара бројне нове могућности за умрежавање и сарадњу институција културе. Стога, бројне библиотеке имају данас блогове (један или више, у зависности од потреба и могућности) који тематски могу бити веома разноврсни и посвећени различитим темама: креативном писању, препорукама и дискусијама о савременој литератури, блогови посвећени одређеном литерарном жанру (научна фантастика, љубавни романи и сл.). Као одличан пример адекватног коришћења блога у библиотекама, овде можемо да наведемо стручни блог „Дигитализација и дигиталне библиотеке” који је покренула Градска библиотека у Чачку са циљем да популаризује дигитализацију и дигиталну заштиту у установама културе у Србији. Ово је веома корисна интернет адреса на којој се објављују текстови о теоријским и практичним питањима дигитализације, вести о развоју дигитализације у

⁴³⁷Clyde, L.A., „Library weblogs”, *Library Management*, Vol.25 No.4/5, 2004, 188.

⁴³⁸ Michael E. Casey i Laura C. Savastinuk , „Library 2.0”, *Library Journal*, Vol. 131 No 14 (2010): 13.

чачанској библиотеци, као и вести, најаве и прикази пројеката дигитализације код нас и у свету.⁴³⁹

Истраживање о старијим корисницима и блоговима у јавним библиотекама на Тајвану показало је, на пример, да су учење, здравље и слободне активности међу најпопуларнијим темама блогова које креира овај део популације⁴⁴⁰ и да библиотеке не користе блогове у довољној мери, односно да користе само део њиховог потенцијала. У резултатима истраживања наведен је податак да свега 40 библиотека (од укупно 543) има библиотечки блог и да 75 процената библиотека које имају блог бележи веома мали број коментара корисника и интеракцију са публиком. Податак, који је такође значајан за разматрање, је и однос броја објава на блогу и коментара посетилаца, који није пропорционалан, односно број коментара није већи на блоговима на којима има више постова. Један велики сајт који је, у тренутку када су анализирани подаци, имао 163 објаве - имао је свега 3 коментара посетилаца, док је други блог са 56 постова имао 311 коментара. Ово истраживање је такође показало да су четири категорије библиотечких блогова најдоминантније: новости и објаве, библиотечке инструкције, књижевни клубови и учење. Такође, видео записи и анимације нису уобичајени на библиотечким блоговима, већ доминирају текстови и фотографије и један од закључака ове студије је да библиотечки блогови треба да буду више прилагођени старијим корисницима и да са овом категоријом корисника комуницирају на њима прихватљив начин о темама које су њима занимљиве.

Интерне блогове, односно блогове који су доступни запосленима у организацији, Мајкл Кејси и Лаура Севастинук виде као виталне за библиотеку, као веома значајну могућност за комуникацију у данашњем времену⁴⁴¹, односно за интерну комуникацију, учвршћивање тимског духа међу запосленима и за адекватну комуникацију менаџера са особљем. Аутори виде блог као једнако моћну алатку и за екстерну комуникацију, и

⁴³⁹ <http://www.cacak-dis.rs/digital/impresum/> (pristupljeno 03. 04. 2014).

⁴⁴⁰ Mei Yu Wang, „Public library blogs and elders' self-learning: a content analysis”, *The electronic library*, Vol 31 No4 (2013): 526.

⁴⁴¹ Michael E. Casey i Laura C. Savastinuk, *Library 2.0, A guide to Participatory Library Service*, (Medford, New Jersey: Information Today, Inc, 2007): 78.

наглашавају значај RSS технологија⁴⁴² за ове друштвене медије, које омогућавају да наше информације благовремено стигну до корисника. Велики број библиотека користи блог да би најавиле догађаје које организују и уз вести пласирају и фотографије и корисне линкове.

Фаркаш наводи пример Универзитетске библиотеке у Западној Вирџинији у САД (The West Virginia University Library) која је блогом⁴⁴³ заменила билтен са вестима (Newsletter). Овај блог нуди бројне вести и саопштења, најаве изложби, информације о радном времену библиотеке и друге сервисне информације. Овде можемо да наведемо и пример блога библиотеке из Србије - блог Универзитетске библиотеке из Крагујевца⁴⁴⁴, који је конципиран на сличан начин и у визуелно лепо дизајнираном радном окружењу доноси вести, занимљивости и најаве различитих програма и догађаја. Библиотечки блогови могу бити и добра алатка и подршка у настави (реализацији радионица и семинара и сл.) или могу имати, на пример, једну специфичну тему односно предмет – поезију, драмске текстове, радионице креативног писања. Фаркаш наводи да овако конципиране блогове најчешће имају академске и специјализоване библиотеке. Као добар пример како би требало организовати овакве блогове у академским библиотекама, ауторка указује на Универзитетску библиотеку у Џорџији (Georgia State University Library) која има чак 22 блога са различитим темама. Оно што је важно да нагласимо овде је да су библиотекари на блогу заправо на креативан начин успели да повежу различите добре карактеристике имејла и билтена: перманентност, лакоћу коришћења, непосредност. О блоговима и библиотекама можемо да размишљамо и из другог угла и да блогове посматрамо као публикације које су саставни део једног корпуса знања и које би требало да нађу своје место и у библиотечким колекцијама. Манес сматра да су блогови и вики специфична форма публикација и да је неопходно да их библиотеке третирају као такве. Иако им недостаје „уредничка рука”, Манес сматра да су многи текстови саставни део једног корпуса знања и да треба да нађу место у библиотечким

⁴⁴² RSS (Rich Site Summary) Мајкл Стивенс дефинише као метаподатке са садржајем који су засновани на HTML-у, на блогу или неком другом извору. Веб садржај је креиран или објављен на једном месту да би био видљив на другим местима, као што су RSS агрегатори, тј. читачи (према Michael Stephens, „Web 2.0, Library 2.0, and the Hyperlinked Library”, *Collins Serials Review*, Vol 33 (2007): 254.

⁴⁴³ <https://lib.wvu.edu/about/news/> (pristupljeno 11. 11. 2014).

⁴⁴⁴ <http://univerzitetska.blogspot.com/> (pristupljeno 08. 08. 2014).

збиркама, те да библиотекарима треба да осмисле начин на који ће ове садржаје уредити, проверити и корисницима указати на њихова ограничења и недостатке⁴⁴⁵. У овом смислу можемо на крају да укажемо и на потенцијал груписања блогова (нпр. према заједничкој теми) које омогућава већу видљивост и, самим тим, већи утицај умрежених институција и појединаца у одређеној области.

Посебну врсту блогова који могу бити у извесној мери и у вези са институцијом, представљају блогови библиотекара, као што су Дејвид Ли Кинг, Мет Андерсон, Меридит Фаркаш и многи други, чији блогови представљају драгоцену места за представљање стручних вести, текстова, критика и сл, као и могућност да се библиотекарима повежу и умреже са колегама и свим корисницима које занимају сличне теме из целог света.⁴⁴⁶

Ако погледамо блог библиотека и архива у Шефилду у Енглеској (Sheffield Libraries, Archives and Information)⁴⁴⁷, уочавамо како активним коришћењем друштвених медија може да се заинтересује публика и подстакне на учествовање у програмима и садржајима библиотеке. На блогу Централне библиотеке у Шефилду, уз атрактивне најаве налазимо и линкове ка Flickr-у и коментаре читалаца и њихову дискусију на Twitter-у, где се постављају кратки коментари, уз добро дизајниран и пажљиво одабран садржај (текстови, фотографије, видео записи и сл. из библиотеке). Актуелан пројекат, који је био у току када је поледњи пут посећена ова страница, био је пројекат у коме је студент Универзитета у Шефилду Џејмс Труп (James Throup) истраживао у библиотечком архиву историју града Шефилда и писао као гост-блогер на блогу библиотеке о томе, те тако поделио са осталим корисницима и читаоцима своја изузетно занимљива и значајна открића.

⁴⁴⁵ Jack M. Maness, „Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for libraries”, *Webology* 3 (2) (2006) <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html>. (приступљено 02. 03. 2013).

⁴⁴⁶ <http://librarianinblack.net>, <http://musingsaboutlibrarianship.blogspot.rs/>; <http://www.mattanderson.org/blog/>; <http://www.sr.ithaka.org/blog/>; <http://meredith.wolfwater.com/wordpress/>;

⁴⁴⁷ <http://www.shefflibraries.blogspot.co.uk/> (приступљено 02. 10. 2014).

Очигледно је, дакле, да блогови имају потенцијал да прерасту у онлајн платформе за друштвено умрежавање, а као пример можемо да наведемо већ поменути Окружну библиотеку Ен Арбор (Ann Arbor District Libaray) чији је блог првобитно био намењен такмичењима у игрању видео игара, а касније је постао онлајн заједница младих чланова који су секције за коментаре сваког поста почели да користе као сопствене табле за дискусију.

Као одличан пример овде наводимо и Градску књижницу у Риједи и блогове „Читатељски осврти”, „Кауч и књиге”, „Књижничарење”, „Фуге”, „Испод чекића” и „Перница”, ка којима нас воде линкови са библиотечког веб-сајта, о коме је, са правом, на почетној страници написано да је: креативан, мобилан, друштвен и инспиративан. Различити аутори који пишу о веома занимљивим темама: од приказа и препорука књига, преко властитих искустава о поласку у школу или дилемама родитељства, до тема из области музике и филма – креирали су драгоцене и креативне садржаје, употпуњене фотографијама високог квалитета или одабраним видео записима, као и корисним линковима. Навешћемо овде још једну активност Градске књижнице у Риједи намењену партиципацији корисника коју видимо као веома важну и која се успешно реализује, те може да послужи као пример добре праксе – онлајн магазин библиотеке⁴⁴⁸. Служећи се на изванредан начин речником ТВ маркетинга и потом самоиронишући овај поступак реченицом: „Не, нисте дошли на канал ТВ продаје”, запослени су позвали публику на публици близак, разумљив и подстицајан начин: „Провели сте инспиративан викенд са дјететом и подијелили бисте искуство?”, „Пишете кратке приче и тражите простор за објављивање?” Јасно су навели да овај онлајн магазин и настаје управо у сарадњи са корисницима и резултат је намере да на потпуно нов начин обавештавају публику о томе шта се догађа у библиотеци, стваралаштву у региону, култури, дигиталним технологијама итд. Одзив корисника, висок квалитет укупне продукције садржаја и чињеница да ће ова библиотека бити један од носилаца програма „Ријека - Европска престоница културе” у 2020. години, довољно говоре о успешности ове институције, односно њених програма и активности. Ако бисмо, на крају, желели да наведемо

⁴⁴⁸ <http://gkr.hr/Magazin>(pristupljeno 02. 12. 2015).

простор који сматрамо да би најпре требало унапредити, онда би то свакако било подстицање дискусије и већег броја коментара на постављене садржаје, као и мотивисање корисника да дају своје мишљење о написаним текстовима. За сада ових коментара има несразмерно мало у односу на текстове који су, судећи према одабраним примерима, својим квалитетом и темама веома подстицајни за стварање и неговање дијалога.

Ово разматрање употребе блогова у библиотекама заокружићемо основним напоменама о RSS технологијама које су чврсто повезане са блогovima⁴⁴⁹. Наиме, формат RSS је стандардизован формат који омогућава кориснику да прикупља и да поново објављује (re-publish) садржаје са других сајтова или блогова на свом веб-сајту или блогу, прикупља садржаје на једном месту, на известан начин прилагођава веб за персоналну употребу⁴⁵⁰ и омогућава нам праћење промене садржаја на одређеном интернет сајту путем агрегатора или Newsreaders-a⁴⁵¹. Како се број информација и брзина њиховог генерисања и протока на светској рачунарској мрежи повећавају, тако технологије које указују на појаву новог садржаја и олакшавају сналажење постају корисницима све драгоценије и неопходније. Подаци које овај формат чини доступним се уобичајено зову фид (feed) и садрже промене интернет презентације у односу на претходно забележено стање. Први протокол RSS 0.90 дизајнирао је Netscape у сврху прикупљања садржаја из различитих извора и развијање портала⁴⁵² и, иако данас постоје и бројни други стандарди, због широке употребе у скоро свим областима (медији, наука, образовање, економија итд.), RSS је постао готово синоним за ову врсту технологије.

Меридит Фаркаш наводи податак из 2005. године, према коме више од 30% библиотекара који редовно пишу блогове редовно и читају и прате више од 100

⁴⁴⁹ Louise L. Rutherford, „Implementing social software in public libraries”, *Library Hi Tech*, Vol. 26 Iss 2 (2008): 190.

⁴⁵⁰ Jack M. Maness, „Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for libraries”, *Webology* 3 (2), (2006) <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html>. (приступљено 02. 03. 2013).

⁴⁵¹ Newsreaders: My Yahoo, Aol Reader, Netvibe итд.

⁴⁵² Meredith G. Farkas, *Social Software in Libraries - Building Collaboration, Communication and Community online* (Medford, New Jersey: Information today, Inc., 2007): Chapter 4.

блогова, те наглашава да је RSS технологија значајно унапредила ове активности, јер је аутоматизовала процес добијања информација о садржају који нас занима.

Ову технологију видимо као веома корисну за библиотеке због њених бројних могућности – одличан начин да садржај учини приступачнијим, да се објављивају листе нових књига и материјала, као и садржаја на другим сајтовима, редовно информисање о објавама на библиотечком блогу, једноставне употребе итд. RSS технологија била је веома популарна све до почетка друге деценије 21. века, али су развој интернета, све већи број информација доступних на глобалној рачунарској мрежи, усавршавање алата за претрагу и складиштење података учинили да ова технологија полако застарева: „... 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 урођене механизме учења, већ само могућност преноса сигнала о појави новог садржаја на датом Интернет извору,⁴⁵³ сматра Софронијевић, и наводи да су библиотеке покушавале да олакшају корисницима приступ информацијама, али да су се у међувремену појавиле нове и напредније технологије, те је RSS технологија на својој популарности највише изгубила када је 2013. године Google одустао од ове врсте читача. Наравно, многе библиотеке користе и даље овај формат за различите сврхе, као што је, на пример, повезивање са библиотечким налогом корисника и обавештавање да ускоро истиче рок за враћање позајмљене грађе или да је стигао материјал који су поручили, за претрагу каталога и ажурирање информација о новим часописима итд.

Разматрајући питање позива на партиципацију, Дејвид Ли Кинг наводи пример⁴⁵⁴ свог блога посвећеног темама из области библиотекарства и Веба 2.0 и позива корисницима да му напишу које RSS технологије користе. Из 45 коментара и одговора које је добио видео је да се користе веома различите технологије. Тај податак је веома важно да имамо у виду приликом позивања корисника на партиципацију, ради

⁴⁵³ А. Софронијевић, „Нова парадигма сарадње” (докторска дисертација, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2015), 151.

⁴⁵⁴ <http://www.davidleeking.com/page/2/?s=Inviting+participation> (приступљено 26. 07. 2013).

унапређења прилагођавања и приступачности нашег блога. Важно је да имамо у виду и питање приватности и заштите личних података корисника када користимо ове технологије, јер увек постоји могућност да неко неовлашћено приступи корисничким подацима, те је стога неопходно да обавестимо кориснике о основним ризицима и начинима заштите, односно безбеднијем коришћењу ових сервиса и услуга. Због значаја ових питања, овој теми посвећен је наредни одељак под називом „Етички и правни оквир: шта у библиотеци можемо да научимо?“.

Подкаст

Постоје бројни сервиси, односно апликације за комуникацију и дељење садржаја на интернету коришћењем различитих технологија, а у наставку овог поглавља наводимо још подкаст, који сматрамо значајним за корисничко учествовање у раду библиотека. Под појмом подкаст подразумевамо датотеку која садржи аудио запис који се дистрибуира онлајн и који други корисници могу да преузимају, слушају или деле. Намене подкаста су различите и ове датотеке могу да служе за забаву и информисање, за образовање и унапређење дигиталне и медијске писмености итд. Библиотеке користе подкаст за веома различите сврхе. На пример, постоје корисници који боље и брже уче када слушају (аудитивни тип), корисници који нису успели да дођу на књижевно вече које је организовано у библиотеци, али би радо преслушали снимак уколико је доступан онлајн, као и они који, из различитих разлога, имају потешкоћа са читањем текста и овим групама корисника ће аудио упутства и информације бити веома драгоцене за рад.

У креирање аудио подкаста библиотеке могу да укључе кориснике на различите начине – да оцењују садржај који су слушали, да пишу приказе, да предлажу теме или се и сами окушају у продукцији, уз адекватну подршку особља и сл. Такође, библиотеке могу подкаст да користе у сврхе промоције сопствених активности и услуга у заједници. Као изванредан пример, овде можемо да наведемо пример специјализоване библиотеке у Вашингтону (Folger Shakespeare Library)⁴⁵⁵, која је посвећена Шекспиру и ренесанси и у

⁴⁵⁵ <http://www.folger.edu/> (приступљено 07. 10. 2014).

којој се налази, како пише на њиховом веб-сајту, највећа светска колекција Шекспирових дела. Ова библиотека организује велики број едукативних и истраживачких програма за различите циљне групе: истраживаче, студенте, породице, наставнике итд. У овој институцији се производе аудио записи који представљају одличан помоћни материјал за проучавање Шекспира и ренесансе, који је у форми аудио подкаста доступан на сајту и углавном бесплатан за слушање и преузимање, са простором за коментарисање и размену мишљења.⁴⁵⁶

Меридит Фаркаш анализира подкаст и едукативне могућности које библиотеке као институције културе имају и које могу да подстакну кориснике да стварају садржаје који ће бити корисни, занимљиви и драгоцени и за библиотеке, и за кориснике. Ова ауторка сматра да библиотеке треба да подстичу кориснике да кроз подкаст стварају садржај, будући да ове активности промовишу креативност и подстичу на изражавање властите личности, посебно младих, јер процес оцењивања садржаја, без обзира да ли се ради о приказу филма или књиге, на пример, захтева критичко промишљање. Фаркаш наводи пример Библиотеке округа Контра Коста (Contra Costa County Library) која од 2008. године на свом подкаст блогу у оквиру програма „Онлајн време за читање”⁴⁵⁷ нуди аудио записе из области дечије књижевности (снимке прича, басни, бајки итд) које читају библиотекарџи. Уз сада већ богату архиву, на сајту постоји и могућност за пријаву на мејлинг листу ради добијања обавештења, као и простор за коментаре посетилаца из којих је јасно да корисници веома позитивно реагују на овај библиотечки сервис, што отвара простор за њихов креативан допринос. Подкаст предавања која су одржана у библиотеци или аудио записи гостовања писаца такође могу да буду драгоцени за публику. На интернету се налази и листа⁴⁵⁸ линкова ка библиотечким аудио садржајима, уз напомену да подкаст може бити ефикасно средство којим би се озбиљан и предан рад библиотекара учинио доступнијим и видљивијим.

⁴⁵⁶ <http://www.folger.edu/podcasts-and-recordings#AudioEditions> (pristupljeno 07. 10. 2014).

⁴⁵⁷ <https://ccclib.wordpress.com/> (pristupljeno 13. 05. 2013).

⁴⁵⁸ www.libsuccess.org/Podcasting (pristupljeno 23. 12. 2014).

Као одличан пример, овде можемо да наведемо и пример Народне библиотеке Србије (НБС), односно „Дигиталну народну библиотеку” у оквиру које је јавности презентована и доступна дигитализована грађа из колекције Народне библиотеке – веома значајни и разноврсни садржаји, укључујући и аудио записе у оквиру колекције „Звучне књиге” у којој се налазе снимци дела Брансилава Нушића, као и колекција „Звучна збирка” у којој се налазе најстарији звучни записи са плоча, аудио касета, компакт дискова итд. Богата аудио збирка НБС (музички и говорни снимци) броји више од 30.000 издања страних и домаћих музичких дела. Важно је да нагласимо да је неопходно да кориснике на различите начине укључимо у продукцију ових снимака, као и да корисницима буде дозвољено да коментаришу – кад год је то могуће, те да библиотекари активно учествују у овом дијалогу и модерирају га, што за сада није омогућено.

Одређени процеси и активности корисника глобалне рачунарске мреже саставни су део партиципативних пракси и у својој суштини су такође партиципативни: онлајн системи обележавања, таговање и crowdsourcing. Сматрајући их веома важним за реализацију партиципативних пројеката, овде указујемо на њихов значај и карактеристике које су важне за предмет дисертације.

Тражећи одговор на питање како да корисници у изузетно великом броју информација пронађу оне најбоље о теми која их занима, као један од могућих одговора Мердит Фаркаш предлаже онлајн системе обележавања⁴⁵⁹. Фаркаш тврди су први системи били засновани на веб претраживачима, те да ови онлајн системи омогућавају корисницима да каталогизују веб користећи термине који су њима блиски, и омогућавају другим корисницима да открију за шта су заинтересовани корисници који имају сличан укус, те тако, као и други системи за препоручивање одређеног садржаја, ови сервиси помажу људима да донесу боље одлуке.

⁴⁵⁹ Онлајн системи обележавања односно маркирања садржаја (линкова), те њиховог препоручивања другима (social bookmarking). Ови системи корисницима олакшавају лакше сналажење у раду са различитим информационим ресурсима, помажу им да донесу исправније и брже одлуке у различитим ситуацијама и областима, што је посебно драгоцено у контексту информационог друштва и феномена на које је указано у претходном поглављу - изузетно великог броја информација.

Рон Гилмур (Ron Gilmour) и Џенифер Стрикланд (Jennifer Strickland) ове системе одређују као форму управљања линковима која дозвољава корисницима да прикупљају и обележавају информационе ресурсе, за њихову сопствену употребу и за дељење са другима⁴⁶⁰. И у деценијама које су претходиле појави веба и интернета људи су разноврсним каналима комуникације добијали препоруке и коментаре о темама које су их интересовале – од дестинације за путовање, преко књига за читање до лекова и медицинских савета. Тако је и данас, али су нам информационо-комуникационе технологије омогућиле да добијемо и препоруке и коментаре од потенцијално изузетно великог броја особа, које могу бити километрима удаљене од нас, на једноставан и брз начин.

Дакле, имплементацијом рачунарских технологија у различитим системима за колаборативно филтрирање података само је аутоматизован процес, односно уобичајена радња коју већина људи обавља готово свакодневно – пита своје пријатеље за мишљење. Фаркаш наводи да је Џошуа Шахтер (Joshua Schachter) развио метод у коме је у фајл са текстом додељивао тагове сваком линку, те је на овом систему заснован је Delicio.us (2003. године), као први онлајн систем који је омогућио корисницима да своје маркере чувају онлајн и да им додељују тагове⁴⁶¹ или кључне речи и да деле те ознаке са осталим корисницима. Ауторка наглашава да се, након покретања овог система, развијају и имплементирају бројни сервиси са сличном наменом, као и да је онлајн друштвено означавање само једна од многих области у којима интернет корисници тагују одређене садржаје, међу којима су таговање фотографија и објава на блоговима, таговање књига итд. Описани процес је партиципативан у својој суштини, јер дозвољава корисницима не само да додају и мењају садржај података, већ и да додају садржај којим се описује

⁴⁶⁰ Ron Gilmour i Jennifer Strickland: „Social bookmarking for library services: bibliographic access through Delicious”, *College and Research Libraries News*, Vol. 70 No.4 (2009), 234
<http://www.ala.org/acrl/publications/crlnews/2009/apr/socialbookmrkg>

⁴⁶¹ Тагови у систему означавања имају различите функције: одређују објекат и повезују га са другим објектима, идентификују објекат, описују његове карактеристике и коме припада, олакшавају организацију података и послова итд. Таговање има за циљ да касније лакше нађу одређене теме или објекте и да прикупљају сличне теме под истим тагом. Таг представља заправо кључну реч коју корисник сам бира и додељује неком ресурсу, теми или предмету у систему заједничког додељивања тагова. Таговати се може објекат, идеја, активност, група људи, локација, особа и сл.

садржај, метаподатке, и да на тај начин учествују, на пример, у процесу каталогизације у библиотеци. Диксон и Холли, наглашавају да друштвени медији подстичу дељење и коментаришање мултимедијалних садржаја међу корисницима, те сматрају да су сајтови за онлајн обележавање настали из потребе да се корисници охрабре да чувају своје интернет ознаке и да имају интеракције са другим корисницима који означавају сличне веб-сајтове.⁴⁶²

Институције културе и образовања већ извесно време развијају сопствене системе за онлајн обележавање, и Фаркаш наводи да је библиотека Универзитета у Пенсилванији (Penn Libraries Universities of Pennsylvania) била прва која је у потпуности и сасвим самостално креирала сопствени систем – алатку PennTags, коју су развили библиотекарски и која служи за лоцирање, организовање и дељење омиљених корисничких онлајн ресурса. Чланови Универзитета могу да означавају објекте са интернета или из каталога библиотеке, да креирају аотиране библиографије и чувају их као индивидуалне пројекте и да формирају групе које ће директно примати одређене корисничке ознаке. Ауторка такође предлаже да позовемо кориснике да у њиховом библиотечком налогу рангирају одређену тему (од 1 до 5 звездица) и да то прикључе систему за препоручивање, да једноставно усвојимо Амазонов систем за исте намене, да дозволимо, уз модерацију, библиотечким корисницима да тагују каталог.

Ову активност у којој веб таговањем добија додатни организациони и значењски смисао Мереди Фаркаш, као и Гилмур и Стрикланд, одређује као „фолксономију” (folk+taxonomy),⁴⁶³ односно као класификацију коју коришћењем дигиталних технологија обавља велики број људи, тј. корисници. Приликом реализације овакве врсте пројеката, изузетно је важно питање вођења процеса креирања фолксономије и посредовања модератора у случајевима када, на пример, корисници имају сасвим супротне ставове или податке у вези са одређеним садржајем, те темељног проверавања

⁴⁶² Andrea Dickson i Robert P. Holley, „Social networking in academic libraries: the possibilities and concerns”, *New Library World*, Vol.111 No.11/12 (2010): 472 - 473.

⁴⁶³ Две речи које улазе у састав речи фолксономија указују да је у питању груписање дигиталних објеката и њихова класификација које спроводи велики број људи (folks: народ). У разматрању таговања у овако описаном контексту треба имати у виду чињеницу да људи на различите начине гледају на одређене садржаје, те да формирају и различите кључне речи којима их описују.

постављања ознака, посебно када је реч о деликатној теми. Односно, улога модератора, пажљиво постављање правила и критеријума, као и благовремено и адекватно реаговање на штетне садржаје, представљају могућност да се поменуте препреке превазиђу, да се задрже корисници, вољни да активно и у складу са постављеним правилима, учествују у процесу рада библиотеке.

Тагове и таговане објекте можемо да претражимо и да потом правимо тзв. „облаке тагова”, занимљиве визуелне приказе у којима су кључне речи које се чешће користе од осталих - веће. Корисници могу на свом блогу или сајту да објаве маркере и већина сајтова која омогућава таговање – омогућава и RSS фидове за сваки од њих. Ово је посебно значајно за сајтове на којима корисници могу да се пријаве за бесплатно добијање информација о ознакама других или за формирање група, јер је ово добар пут за окупљање и повезивање људи који имају слична интересовања. Могућност повезивања и умрежавања различитих технологија и сајтова даје нам додатни потенцијал за дељење ознака које смо направили, објаве о њима на блоговима или другим друштвеним медијима и сл. Формат „облак речи”, који означава визуелну репрезентацију текста у којој је важност сваког појма приказана различитом величином и/или бојом и који приказује појединачне речи, користан је за брз проналазак најважнијих термина унутар текста, а често се користи као помоћ у навигацији по интернет сајту, где свака реч представља једну тему или једну рубрику⁴⁶⁴

Диксон и Холи закључују да, иако ови системи за обележавање немају ниво интеракције као неке друге алатке за онлајн друштвено умрежавање, имају потенцијал у примени у академским библиотекама, при чему треба имати у виду и извесна ограничења: студенти ће можда оклевати да на онлајн друштвеној мрежи буду повезани са библиотеком или библиотекарима, јер тако неке њихове личне информације могу да буду видљиве менаџменту факултета, студенти изузетно проактиван приступ могу да виде као узнемиравање итд.

⁴⁶⁴ В. Опавски, „Кључна реч уметност, дигиталне графике и њихова комуникација у виртуелној и реалној средини”, (докторска дисертација, Факултет ликовних уметности, Универзитет уметности 2015), 1 (фуснота бр.4).

Оно што је свакако важно да нагласимо је потенцијал онлајн система означавања који омогућава библиотекама да једноставније и лакше деле важне информације о својим ресурсима и да их допуњавају, уз корисничку помоћ, сарадњу и допринос организовању садржаја доступног на вебу. „Библиотеке треба да буду свесне драгоцених информација које могу да добију од својих корисника. Прикупљање ових информација може да омогући библиотекама да развију системе колаборативног филтрирања, који ће опет помоћи корисницима да донесу боље одлуке о томе шта желе да позајме. Библиотеке треба да осмисле како ће да капитализују овај нови тренд корисничког креирања метаподатака и садржаја и како онлајн системи обележавања могу да користе библиотекама, библиотекарима и нашим корисницима.”⁴⁶⁵

Crowdsourcing

Значајан и специфичан облик корисничког ангажмана, који смо кратко назначили у поглављу посвећеном парадигми партиципативности, означен је релативно новим термином crowdsourcing, који је настао од речи гомила (crowd) и измештање пословних процеса (sourcing). Сковао га је Џеф Хау (Jeff Howe)⁴⁶⁶, а још увек не постоји јасна усаглашеност око његове дефиниције⁴⁶⁷, како тврди и Роза Холи (Rose Holley), јер crowdsourcing још није ушао у широку употребу у библиотечком свету. У одређивању овог појма ауторка полази од чињенице да је реч о неологизму којим се означавају активности које су некада традиционално обављали запослени или сарадници у организацији, а сада се за њихово обављање ангажује група људи или заједница путем отвореног позива. Одређени задатак или проблем за решавање дат је на решавање недефинисаној јавности, односно може да учествује свако ко може и жели. Роза Холи жели да укаже на разлике између друштвеног ангажмана и crowdsourcing-a, и наводи да друштвени ангажман види као давање могућности да јавност комуницира између себе и

⁴⁶⁵ Meredith G. Farkas, *Social Software in Libraries - Building Collaboration, Communication and Community online* (Medford, New Jersey: Information today, Inc., 2007): 147.

⁴⁶⁶ <http://archive.wired.com/wired/archive/14.06/crowds.html> (приступљено 22. 04. 2014).

⁴⁶⁷ Rose Holley, „Crowdsourcing: How and Why Should Libraries Do It?” *D-Lib Magazine* Volume 16, 3/4(2010), <http://www.dlib.org/dlib/march10/holley/03holley.html> (приступљено 02. 01. 2015).

са организацијом, као могућност да додаје вредност постојећим подацима у библиотеци (таговањем, коментарисањем, оцењивањем, корекцијом текстова итд.) и као могућност да креира одређени садржај и прикључи га колекцији институције, што је са аспекта теме дисертације посебно значајно.

За ову врсту ангажмана обично се опредељују појединци и то чине из сопствених циљева и побуда. Аутори студије у којој се овај концепт анализира у домену културног наслеђа наводе у ком значењу користе овај концепт: „... чин у коме компанија или институција одређене активности, које су раније обављали запослени, даје (екстернализује) недефинисаној (и често великој) мрежи људи у форми отвореног позива”⁴⁶⁸. Потенцијал crowdsourcing-а се, као један од модела партиципације, и теоријски и практично истражује у институцијама које се баве наслеђем, пре свега због тога што, како наводе аутори ове студије, позивањем корисника да помогну у одређеним радним процесима институције (на пример у каталогизацији, селекцији, курирању, контекстуализацији колекција), могу да остваре велики утицај на институционалне радне процесе. На тај начин нова парадигма учествовања ће имати трајнији утицај на институционалне праксе и на њихову видљивост, на одржавање, неговање и развијање дугорочне релевантности галерија, библиотека, архива и музеја. Ови истраживачи дају и класификацију crowdsourcing-а и наводе следеће типове: корекција и транскрипција, контекстуализација, допуњавање колекција, класификација, учествовање у прикупљању средстава и ресурса за програме итд. Веома је важно да напоменемо да су у закључку истакли изузетно велики потенцијал анализираних пракси, али су и указали на чињеницу да су сличне активности – анагажовање волонтера на пример, постојале и пре веба, али је суштинска разлика између пракси пре и после интернета у следећем – обим, повезаност између е-волонтера и једноставност коришћења.

У crowdsourcing-у се користи техника друштвеног ангажмана да би се помогло групи људи да кроз заједничку сарадњу и рад постигну циљ, најчешће значајан и велики,

⁴⁶⁸ Johan Oomen i Lora Aroyo, „Crowdsourcing in the Cultural Heritage Domain: Opportunities and Challenges”, *C&T '11*, QUT (2011): 138, preма: Dawson, Ross. Crowdsourcing landscape Available at: <http://crowdsourcingresults.com/competitionplatforms/crowdsourcing-landscape-discussion>

којем заједно теже. Такође, значајно је да овде наведемо и закључке истраживања у коме се такође указује на чињеницу да су се у последњој декади институције културног наслеђа широм света окренуле истраживању могућности овог модела укључивања публике и њене помоћи у обављању кључних задатака, као што је прикупљање или описивање колекција, путем онлајн платформи.⁴⁶⁹ Аутори такође предвиђају да ће crowdsourcing постати перманентно обележје процеса рада у институцијама које се баве културним наслеђем и наглашавају да ипак још увек недостаје свеобухватни модел за одређивање који типови и методе су релевантни за одређене сврхе.

Важно је да нагласимо, имајући у виду предмет дисертације, да постоје бројне предности примене crowdsourcing-а у пословању библиотека: постизање циљева за чију реализацију библиотека нема времена, новца или особља, стварање нових онлајн заједница и корисничких група, много брже обављање одређених задатака, активно укључивање и ангажман заједнице у сарадњи са особљем библиотеке и другим корисницима и колекцијама, коришћење знања и експертизе заједнице, побољшање квалитета библиотечких података и ресурса, демонстрирање високе вредности библиотеке у заједници кроз висок ниво укључености заједнице итд. Као примере примене crowdsourcing-а у библиотекама можемо да наведемо: описивање тема и материјала који нису доступни у библиотекама, јер још нису описани и каталогизовани, креирање е-књига и додавање корисничког садржаја постојећем, обележавање грешака у библиотечком каталогу, проверавање назива нормативних датотека, транскрипција рукописних записа итд.

Овде можемо да наведемо пример пројекта „Дигитална библиотека: Велики рат” Народне библиотеке Србије као веома илустративан. Наиме, ова библиотека настала је као део пројекта „Европеана колекције 1914-1918”, који је имао за циљ да из фондова девет националних библиотека дигитализује и учини јавно доступним више од 400.000 публикација насталих током Првог светског рата. Грађани су се одазвали позиву да

⁴⁶⁹ Julia Noordegraaf i dr., „Modeling Crowdsourcing for Cultural Heritage” (рад представљен на: 2014 MW2014: Museums and the Web 2014, The annual conference of Museums and the Web, Baltimore, USA, April 2-5, 2014), <http://mw2014.museumsandtheweb.com/paper/modeling-crowdsourcing-for-cultural-heritage/> (приступљено 06. 06. 2014).

учествују у стварању ове колекције, доносили су своје породичне предмете и приче из Првог светског рата и тако допринели употпуњавању ове драгоцене колекције, којом је материјал који дочарава колективна и индивидуална искуства из угла различитих страна захваћених Првим светским ратом, постао јавно доступан и први пут приказан онлајн.

Роза Холи тврди да су библиотеке већ постале веште у првом кораку *crowdsourcing*-а, у друштвеном ангажману са појединцима, али да би требало да постану веште и у другом кораку – дефинисању и раду на заједничким циљевима. У периоду који је претходило дигиталном добу, корисници нису очекивали да оду у библиотеку и тамо обаве једноставну размену информација. Хтели су информацију, али су желели и да разговарају и дискутују са библиотекарим. Када су библиотеке почеле да користе готово искључиво дигиталне ресурсе и канале комуникације, било је потребно извесно време да библиотекарима схвате да корисници и даље желе нешто од старог, односно традиционалног начина на који су ступали у друштвене интеракције. „У нашем дигиталном библиотечком свету они желе да оцењују и рецензирају књиге, да додају вредност нашим подацима тако што ће додавати свој садржај, да додају коментаре, напомене и дигиталне постове на е-књигама, исправљају наше грешке у подацима и разговарају са другим корисницима. И сада нам кажу да могу чак и више од тога: могу да се организују да раде заједно да би постигли велике библиотечке циљеве и учине наше информације још приступачнијим, актуелнијим и занимљивијим.”⁴⁷⁰ Уз теоријска промишљања, као пример добро осмишљеног и реализованог пројекта, ова ауторка издваја Аустралијску националну библиотеку (National Library of Australia) и пројекат „Много руку чине посао лакшим” („Many Hands Make Light Work”) у коме су волонтери кориговали текстове у оквиру програма дигитализације аустралијских новина, који је наишао на велико интересовање у међународној библиотечкој заједници и подстакао повезивање и сарадњу на реализацији и покретању сличних пројеката.

Дарен Брабхам (Daren Brabham) одређује *crowdsourcing* као праксу у којој организације делегирају одређене задатке онлајн заједници у форми отвореног позива и

⁴⁷⁰ Rose Holley, „Crowdsourcing: How and Why Should Libraries Do It?” *D-Lib Magazine* Volume 16, 3/4 (2010), <http://www.dlib.org/dlib/march10/holley/03holley.html> (pristupljeno 02. 01. 2015)

тврди да је то модел за решавање проблема, а не само бизнис модел и, што је посебно важно за предмет дисертације, сматра да је ова пракса веома важна за библиотечке односе са јавношћу, јер омогућава институцији да изгради блиске односе са циљним јавностима и укључи их у стварање брэнда институције.⁴⁷¹ Аутор наводи да је овај вид сарадње веома користан за организације које желе да остваре одређене ПП активности и циљеве, јер се овим путем негују блиски односи са циљним јавностима, подстиче се учествовање у заједничким активностима и програмима, те закључује да је неопходно да разумемо како ова сарадња функционише да би колективна интелигенција онлајн заједница била у будућности искоришћена за опште добро.

Улога корисника у организацији и креирању садржаја на интернету је, како смо показали у наведеним примерима у овом одељку дисертације, у порасту од увођења Веб 2.0 технологија и њиховог континуираног развоја. Софтвери који омогућавају онлајн активности које смо разматрали се често виде као технолошки заснован напредак традиционалних библиотечких циљева и сервиса.⁴⁷² Кориснички доприноси су данас, како је указано, изузетно значајни и вредни и са становишта институције и са становишта корисника, те се из бројних наведених и анализираних примера (библиотечки сајтови и налози на популарним друштвеним медијима, коришћење великог броја софтверских алатки) може закључити да друштвени медији и онлајн платформе за друштвено умрежавање у информационом друштву имају све већу улогу и све ширу примену у повезивању, умрежавању, комуникацији и сарадњи библиотека, публике и осталих циљних јавности, да имају велики потенцијал за подстицање и неговање партиципативних пракси и проактивних односа библиотеке са циљним јавностима.

С друге стране, истраживачи су готово једногласни када је реч о наглашавању питања приватности, безбедности и одговорног понашања на друштвеним мрежама и интернету, као неодојивих од тема које су разматране у овом поглављу. Један део

⁴⁷¹ Daren C. Brabham, „A Model for Leveraging Online Communities” u *The participatory cultures handbook* ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson (New York, Routledge, 2013): 120, Kindle Edition.

⁴⁷² Darren Chase, „Transforming Sharing with instant messaging, wikis, interactive maps, and Flickr”, *Computer in Libraries*, Vol.27 No.1 (2007): 7.

потешкоћа, како је наведено, могао би да буде ублажен добром модерацијом садржаја који корисници постављају онлајн и стога је улога модератора веома важна за успех и квалитет комуникације. Такође, на основу изложених примера може да се закључи да правила у вези са садржајем који постављају морају да буду јасна и на једноставан начин представљена корисницима, да је неопходно да их се особље институције доследно придржава и да пронађе адекватну меру када успоставља критеријуме.

Значајно ограничење за примену ИКТ у библиотекама, како је указано, представља и буџет, који је у институцијама културе традиционално, на жалост, прилично скроман, али је указано на примере који недвосмислено показују да информационо-комуникационе технологије могу да се искористе и за набављање потребног новца, за умрежавање и подстицајну и квалитетну сарадњу са другим институцијама културе, корисницима и циљним јавностима. Дакле, уз бројна организациона, персонална и финансијска ограничења која су наведена у овом одељку, као и уз одређене технолошке препреке, не само у погледу вештина библиотекара и њихове обуке, већ и у погледу квалитета технолошке подршке, може се закључити да се планирању различитих видова имплементације ИКТ у библиотекама мора приступити стратешки, са добро и реално осмишљеним планом, континуираним праћењем реализације и евалуацијом постигнутих резултата.

У одељку „Библиотеке и ИКТ: могућности и изазови” дат је преглед бројних примера добре праксе, како домаћих, тако и страних библиотека, на основу којих је закључено да нове технологије имају велики потенцијал за реализацију различитих видова сарадње библиотеке и публике, пре свега оних програма и активности у којима корисници партиципирају на креативан начин у раду установе. Овај садржај постаје доступан потенцијално неограниченом броју корисника и представља материјал око кога може да се покрене разговор и дискусија, који може да се даље допуњава креативним и занимљивим садржајем, омогућава стварање и неговање онлајн заједница итд. Ови, без сумње веома значајни друштвени, технолошки и културолошки процеси, праћени су и бројним изазовима и потешкоћама, који се разматрају у наредном одељку

дисертације „Етички и правни аспект: Шта у библиотеци можемо да научимо?“ у коме је презентована и важна улога библиотеке у процесима едукације и превенције.

4.5. Етичка и безбедносна питања: шта у библиотеци можемо да научимо?

Питања разматрана у претходним поглављима дисертације неодојива су од веома важних етичких и правних аспеката, које је неопходно имати у виду приликом истраживања информационо-комуникационих технологија и њиховог утицај на савремени културолошки и друштвени контекст. У одељку „Етички и правни аспект: шта у библиотеци можемо да научимо?“, уз основне напомене о етичким и правним изазовима који прате развој информационо-комуникационих технологија и са којима се савремени човек сусреће, презентована је и важна улога библиотеке у процесима едукације и превенције у овим областима, у неговању и развоју информационе и медијске писмености, као и указивању на значај медијског и технолошког образовања за развој информационог друштва. Сматрамо да је неопходно да се, како у теорији, тако и пракси, проблематизују и преиспитују следећа етичка и правна питања у информационом друштву: дигитални јаз, приватност података, надзор и контрола информација, заштита ауторских права, правни и законодавни оквир којим се уређује сајбер простор, односно, да је значајно да се, како тврди Јово Бабић, преиспитује вредносна неутралност компјутерске технологије, доприноса компјутера квалитету живота и ризика који су са овим у вези – за нашу приватност, сигурност, својину, слободу, отуђење, анонимност.⁴⁷³

Мајкл Огден (Michael Ogden) тврди да су данашње информационе технологије истовремено узбудљиве и застрашујуће⁴⁷⁴, те разматрајући питања слободе и приватности у информатичком добу, закључује да информационе технологије морају да буду под контролом људи, а не влада, институција и корпорација. Такође, важно је

⁴⁷³ *Kompjuterska etika u sajber dobu* (Beograd: Službeni glasnik, 2009) , ur. Mika D. Hester i Pol Dž. Ford, tekst na koricama knjige, Jovo Babić.

⁴⁷⁴ Majkl Ogden, „Sloboda, privatnost i kontrola u informatičkom dobu (elektronska vlast naroda: ko je čuvar tehnologijena granicama sajberspejsa?)” u *Kompjuterska etika u sajber dobu*, ur. Mika D. Hester i Pol Dž. Ford, (Beograd: Službeni glasnik, 2009): 292.

нагласити да су данас повећане „... одговорност и појединца и колектива у процесима заштите ауторства, слободе мишљења и исказивања мишљења и слободе приступа информацијама. Недостатак интелектуалних слобода нарушава постојање квалитетног информационог друштва, те се у циљу заштите и одбране ових права дефинишу декларације, манифести, закони, прописи, њих подржавају или им се супротстављају и нарушавају их појединци, заједнице, удружења, а све то доприноси успостављању једног вредносног система којим се чувају људска права”⁴⁷⁵, како увиђају Александра Вранеш и Љиљана Марковић, у оквиру тумачења етичких питања у контексту електронских библиотека, те закључују да електронска библиотека има само једно наличје – поштење, будући да је интелектуална крађа данас постала софистицирана и једноставна, док релевантна правна заштита, посебно на међународном плану, готово да не постоји. „Етичност је једнако условљена личним квалитетима колико и друштвеним релацијама и узусима, сопственим и колективним искуством”, закључују Вранеш, Марковић и Јанићијевић.⁴⁷⁶

„Закон, и све више сама технологија, угрожавају слободу коју та иста технологија и људска љубопитљивост поспешују”.⁴⁷⁷

Како је указано у претходним одељцима дисертације, одређени аутори се веома критички односе према појму партиципативне културе, сматрајући је и називајући је „тобожњом” партиципативном културом у којој су корисници наводно слободни да дају свој допринос, али само под условом да допринос буде усаглашен са доминантним друштвеним структурама моћи. Глобално учествовање у партиципативној култури свакако не сме бити изједначено са већом слободом, јер многи корисници немају приступ технологијама, недовољно познају медије и утицај комуникационих технологија на наше интеракције са медијима и другим људима, немају слободу да дају допринос партиципативним праксама због надзора и контроле садржаја од стране структура моћи

⁴⁷⁵ Александра Вранеш и Љиљана Марковић, „ Лице и наличје електронске библиотеке”, (Зборник радова са Међународне научне конференције „Електронска библиотека”, Филолошки факултет, Београд, 2008), 94.

⁴⁷⁶ Александра Вранеш и Љиљана Марковић и Јасна Јанићијевић, *Етичност у науци и култури*, Београд:Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2008), 7.

⁴⁷⁷ Lorens Lesig, *Slobodna kultura* (Beograd:Službeni glasnik, 2006), 58.

итд. Такође, слобода појединца у партиципативној култури требало би да подразумева и повлачење или незаинтересованост за партиципативне праксе, јер само у том случају може да се говори о истински етичком или естетском деловању.

За контекст тема које се у овом одељку разматрају значајне су и идеје Џенифер Џејкобс Хендерсон, која тврди да је потенцијал ових онлајн партиципативних пракси, као простора за стварање креативних мрежа и промишљеног ангажмана грађана који доприносе процесу доношења одлука у друштву, само наизглед безграничан и сматра да је неопходно – да би партиципативне праксе напредовале и развијале се, онлајн и офлајн, да водимо рачуна о етичким питањима у пет фундаменталних области: питање приступа, постављање правила, питање повезаности, корисничког доприноса и њихове слободе.⁴⁷⁸ Наравно, правила постављања онлајн садржаја се разликују и зависе од бројних фактора: друштвеног и културног контекста, отворености за дијалог, намене, одређених правних оквира, језичких правила итд. На пример, уколико се садржај поставља на сајт велике медијске куће, као што је јавни сервис РТС у Србији, онда је неопходно да се поставе јасна правила и упутства за остављање коментара и учествовање у дискусијама на блогу, уз напомену да ће предност имати текстови који су исправно граматички и правописно написани.

Слобода изражавања би требало да представља једну од фундаменталних вредности партиципативне културе, а подстицање и неговање дијалога, у коме су слободни да се укључе различити и супротстављени гласови и мишљења, налазе се у самој суштини свих креативних настојања. Многи партиципативни сајтови, посебно они који су у власништву великих корпорација или медијских кућа, имају модераторе и администраторе који прате комуникацију и садржај, без обзира да ли је реч о домену радних активности или игара. Постављање правила у оваквим примерима и у онима у којима се партиципативни сајтови постављају колективним напорима се разликују. Ови други су најчешће мање формални и више корисника учествује у постављању норми,

⁴⁷⁸ Jennifer Jacobs Henderson, „Toward an Ethical Framework for Online Participatory Cultures” u *The participatory cultures handbook* ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson (New York, Routledge, 2013), Chapter 28, Kindle Edition.

али то не значи да је овде постигнута једнакост, јер учесници са више искуства могу да покушају да наметну своја правила и да одређују шта и како треба да се ради у онлајн заједницама приликом креирања и постављања садржаја. Уколико се то чини на прилично наметљив и искључив начин, онда је то свакако супротно етичким нормама према којима би требало да чланови окупљени око одређеног садржаја или идеје заједно постављају и развијају правила и стандарде партиципативне културе. Отвореност партиципативних платформи се не доводи у питање само на овај начин, већ и у случајевима у којима се мање или више експлицитно ограничава учешће одређеним категоријама, као на пример у неким креативним онлајн заједницама где је пожељно учествовање само корисника са одређеним нивоом образовања. Наравно, партиципативна култура почива на појединцима који се веома разликују, па стога сматрамо да је, када год је то могуће, пожељно да се партиципативна платформа што више „отвори” и да се дозволи партиципација што ширем кругу корисника.

Поштовање је једна од кључних речи у партиципативној култури, култури коју ствара мања или већа група појединаца који се разликују и по степену укључености, степену доприноса и посвећености заједничким праксама. Џенифер Џејкобс Хендерсон тврди да је очигледно да нас је успон партиципативне културе увео у нове, комплексне мреже етичких разматрања и пред данашње истраживаче поставио питања и дилеме које нису постојале пре само нешто више од десет година, пре велике и брзе експанзије онлајн платформи за друштвено умрежавање и дигиталне културе, када су научници, како пише ауторка, преиспитивали контролу коју неколико великих корпорација успоставља над медијима. Данас истраживачи савремене партиципативне културе брину о стварању, дељењу и интеракцији медијског садржаја коју стварају многи. Стога се може извести закључак да је изузетно важно за адекватно планирање и конципирање партиципативних пројеката у култури, које мора да укључи јасно постављене задатке, циљеве и правила, да што већи број учесника учествује у доношењу различитих одлука у вези са правилима, јер једино на тај начин можемо да покушамо да демократизујемо читав процес у највећој могућој мери и да искористимо потенцијал који нам ИКТ у том контексту нуде.

Дигитални јаз

Веома важна тема коју је неопходно укључити у разматрање етичких питања је и дигитални јаз, појам који је осмишљен као покушај да се „критички преиспита „глобалност” интернета, да се дефинишу утицаји које одређене земље, појединци и центри имају над развојем и одржавањем технологија, било да говоримо о количини протока података, полагању права на регулацију мреже или предности у ширењу инфраструктуре и зараде на овом ширењу”.⁴⁷⁹ Уз константан раст броја корисника интернета у свету, сматра Вера Меворах, проблеми у вези са дигиталним јазом, који је као појам ушао у ширу употребу 1995. године, још увек су актуелни и значајни за даљи развој глобалне рачунарске мреже. И поред идеолошког сукоба, који настаје паралелно са покушајем регулације интернета, технички проблем решавања различитих врста сајбер криминала везан је првенствено за недостатак координиране правне регулативе на глобалном нивоу.

Појмом „дигитални јаз” указује се, дакле, на разлику између технолошки развијенијих земаља и технолошки мање развијених, које заправо представљају одраз различитих друштвено-економских неједнакости у погледу здравствене заштите, могућности за запошљавање, животног стандарда, образовања итд. Ове разлике огледају се у броју рачунара по становнику, пенетрацији и брзини интернета, приступу и поседовању вештина за коришћење информационо-комуникационих технологија и сл. Разлози за постојање ових разлика су бројни: технички, политички, економски, социјални итд. Такође, можемо да говоримо о дигиталном јазу на различитим нивоима: унутар земаља или између њих, између особа мушког и женског пола, сеоског и градског становништва, између различитих генерација. Овим термином се одређују и разлике у употреби рачунара у школи и ван ње, које можемо да повежемо са генерацијским јазом између старијих који су своје образовање стицали у добу које није познавало употребу рачунара и генерације која компјутере користи од најранијег узраста.

⁴⁷⁹ V. Mevorah, „Internet i umetnost na prostoru Srbije 1996-2013 – odlike umetničkih diskursa na polju Interneta u Srbiji” (doktorska disertacija, Univerzitet umetnosti u Beogradu, 2015), 52.

Приступ интернету, уз финансијску подршку, један је од главних предуслова за превазилажење дигиталног јаза, а према светској статистици, пентрација интернета у односу на број становника је и даље далеко већа у развијеним земљама него у остатку света.⁴⁸⁰ Стопа покривености интернетом је веома различита и, када је реч о земљама у развоју, важне факторе који утичу на приступ глобалној рачунарској мрежи представљају приступ главним међународним структурама интернета (који зависи од подморских оптичких каблова и увођења интернет тачака размене које одржавају локални саобраћај унутар једне земље и смањују коришћење и цену међународне кабловске везе), и повезаност унутар земаља у развоју.⁴⁸¹ У земљама у развоју, пре развоја мобилне телефоније и бежичних комуникација, сеоска средина је углавном имала далеко мањи приступ интернету него градско подручје. Јован Курбалија сматра да би бежична комуникација могла бити решење за проблем развијања традиционалне земаљске комуникационе инфраструктуре, што би омогућило бржи развој интернета у овим подручјима. Овај аутор користи појам „дигитална вододелница” да би дефинисао као „... процес између оних који, услед техничких, политичких, социјалних или економских разлога, имају приступ да користе ИКТ/интернет, и оних који немају”.

Велико је питање, сматра и Елизабет Бирд (Elizabeth Bird), да ли је онлајн продукција садржаја уопште доступна већини људи зато што изискује одређен ниво медијског засићења, благостања, времена, материјалне и технолошке ресурсе који нису једнако распоређени⁴⁸². Ауторка наводи Нигерију као пример земље у развоју и, на основу рада на терену, закључује да инфраструктура одређених земаља никада неће достићи ниво земаља западног света. Имајући у виду наведене податке и очигледан јаз који постоји између различитих средина које имају тако неравноправне приступе технологијама и следствено томе неравноправне могућности за производњу и потрошњу различитих садржаја, нека од могућих решења која могу бити предложена су: улагање у неопходну инфраструктуру и ресурсе, унапређење образовних процеса, као и

⁴⁸⁰ <http://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.P2> (pristupljeno 07. 07. 2015).

⁴⁸¹ Jovan Kurbalija, *Uvod u upravljanje internetom* (Beograd: Albatros plus, 2011), 124 - 125.

⁴⁸² Elizabeth S. Bird, „Are we all producers now?” *Convergence and media audience practices, Cultural Studies* Vol.25, Nos.4-5 (2011), 509.

дигиталне и медијске писмености, адекватан правни и законодавни оквир у области развоја информационог друштва, либерализација телекомуникационих тржишта итд.

Питање приватности је такође једно од изузетно значајних питања како у физичком, тако и у дигиталном окружењу, посебно у контексту партиципативности која подразумева отвореност као један од суштинских принципа учествовања у креирању садржаја. На пример, уколико корисник жели да коментарише одређене садржаје на блогу библиотеке или да се придружи некој вики страници, неопходно је да да неке своје личне податке да би особље библиотеке могло да, у извесној и неопходној мери, контролише постављање садржаја. Имајући у виду да на регулисање питања приватности и заштите личних информација, на понашање и ставове корисника и запослених утичу различити фактори (законски и регулаторни оквир, културна политика и културолошке особености итд.), неопходно је да библиотеке – да би на адекватан начин могле да граде и негују партиципативну културу, сасвим јасно установе правила и стандарде, да њихово укупно пословање, као и учествовање публице, буде усклађено са важећим законима и политикама.

Питања заштите приватности корисника разматрају и Кејси и Севастинук, који сматрају да је добар метод заштите корисничке приватности – коришћење метода у коме се корисник одлучује на који начин ће учествовати и како ће и да ли ће делити информације које се могу сматрати личним или приватним. Чување приватности може да се постигне и једноставним начинима, на пример – дозвољавањем анонимних коментара.

Разматрајући један од суштинских појмова постмодерног информационог друштва – анонимност, Дирк Форхоф (Dirk Voorhoof) дефинише овај појам као аспект информационе приватности: лични подаци се штите, њихово коришћење је регулисано и ограничено, део је социјалне интеракције и значи мање откривање сопственог

идентитета одређеним круговима и/или особама.⁴⁸³ Аутор тврди да је основна карактеристика анонимности – смањење одговорности за сопствене поступке и да се често понавља да ће право на анонимност дати веће гаранције за учешће у јавној дебати, те да се забрана или инкриминисање анонимности сматрају кршењем права на слободу изражавања, док са друге стране, услед социјалне интеракције и техничких разлога не постоји апсолутна гаранција анонимности. Значајно је имати у виду, када се разматрају различити аспекти партиципативне културе, лакоћу са којом данас можемо, некад и нехотице, да угрозимо туђа права у информационом друштву, јер таква ситуација може да буде на само један клик од нас. Односно како је лако и једноставно копирати нешто што је туђе, без навођења да сте то учинили.⁴⁸⁴

Аксел Брунс увиђа да процес производње садржаја од стране корисника и њихов директни ангажман стварају и одређене проблеме за праћење питања из области интелектуалне својине, те сматра да је неопходно да се изнова промишља о традиционалном разумевању појмова продукције и производа у свету у коме се заједнички стварају одређени садржаји и није једноставно развојити индивидуалне од колективних доприноса и права.⁴⁸⁵

Лоренс Лесиг веома добро запажа да живимо у добу „исеци и прилепи“ (cut and paste) културе коју је омогућила технологија. Овај аутор настоји да тумачи ефекте интернета изван његовог простора, тачније ефекте које он изазива у процесу производње културе, и тврди да је интернет донео важну и несхваћену промену овом процесу.⁴⁸⁶ Лесиг разматра питања интелектуалне својине, пиратерије и власништва, ослањајући се на појам „слободна култура“, која велики део своје баштине држи отвореним, за разлику од супротног појма, појма „контролисана култура“. Слободна култура није слободна у смислу бесплатна, већ у смислу у ком постоји слобода говора

⁴⁸³ Dirk Voorhoof, „Internet i право na anonimnost“ (Zbornik radova *Sloboda izražavanja na internetu*, Beograd, Srbija, 2010), 77 - 78.

⁴⁸⁴ Kylie A. Peppler i Yasmin B. Kafai, „What Videogame Making Can Teach Us About Literacy and Learning: Alternative Pathways into Participatory Culture“ (Situating Play, Proceedings of DiGRA conference, 2007), 6.

⁴⁸⁵ Axel Bruns, „Producers: Towards a Broader Framework for User-Led-Content Creation“, *Proceedings Creativity & Cognition*, 2007, <http://eprints.qut.edu.au/6623/1/6623.pdf> (pristupljeno 30. 04. 2010).

⁴⁸⁶ Lorenz Lesig, *Slobodna kultura* (Beograd: Službeni glasnik, 2006), 19.

или слободна воља, она пружа подршку и заштиту ствараоцима истовремено им дајући и ограничавајући права на интелектуалну својину. Лесиг не види као оправдан рат који се води против пиратерије и веома оштро критикује чињеницу да је питање ауторских права данас уоквирено екстремима – или власништво или анархија, односно, или потпуна контрола или уметници неће бити плаћени. Исправно увиђајући да се у оквиру индустрије садржаја настоји да се уз помоћ закона директно регулише интернет како би ове индустрије заштитиле свој садржај (филм, музику, књиге...), овај аутор сматра да се најбоље решење налази између крајности означених синтагмама ”сва права резервисана” (all rights reserved) и „нема резервисаних права” (no rights reserved), односно, између уверења да пре употребе копирајтованог дела на било који начин тржиште мора да има дозволу и, с друге стране, мишљења да садржаје можете узимати како вам се прохте. У време почетака развоја интернета садржај је често преузимао, без обзира на права, а пиратерија је и даље у великој мери присутна у различитим формама од којих је најприсутнија недозвољено узимање туђег садржаја у комерцијалне сврхе, сматра овај аутор. Као најбоље решење, предлаже решење које назива „нека права резервисана” (some rights reserved), јер сматра да се њиме постиже поштовање права с једне стране, и приступ слободним садржајима, са друге стране. Будући да је копирајт специфична врста власништва која власнику даје право да одлучи под којим условима ће дистрибуирати и размењивати садржај који је креирао, Лесиг решење види у лиценцама слободне културе (creative commons), које представљају покушај изградње разумног нивоа копирајта.

Заправо, овде је реч и о својеврсном парадоксу између много пута наглашаване слободе комуникације, говора и изражавања на интернету, са једне стране стране, и контроле, надзора и цензурисања садржаја, са друге стране. Генаел Лонглуа (Geneale Langlois) ову дуалну природу интернета и парадокс између слободе и контроле види као двоструку парадигму: једну која је концентрисана на корисника и фокусирана на везу између јачања корисника и неговања комуникације која је више демократска, и другу коју назива мрежном парадигмом. У првој је фокус на вези између оснаживања корисника и

демократизације комуникације, а у другој – на условима и регулацији на мрежи.⁴⁸⁷ Ауторка сматра, као и Лоренс Лесиг, да је пресек кодекса и закона, протокола и контроле, заправо попрште борбе за моћ над контролом глобалне мреже и да нове форме контроле заправо мењају демократске идеале о слободној и неконтролисаној комуникацији на којима је интернет заснован. Посматрано са правне тачке гледишта: „... сама структура интернета готово да онемогућава државе да примене своје национално законодавство на активности које се дешавају на интернету.

Како је интернет глобални медиј и информације путују слободно, често долази до злоупотребе од стране појединца који своје активности, илегалне у једној земљи, „пребацују” у надлежност друге земље где та активност није забрањена”⁴⁸⁸, тврди Јелена Сурчулија. Да би примена правила на интернету била могућа, Сурчулија сматра да би требало да постоји контрола свих земаља и влада, што је фактички немогуће. Ауторка закључује да је интернет веома регулисан простор, правила постоје али да законодавцима представља проблем немогућност примене постојећих прописа, и види овакво стање као изазов који чека светски правни поредак у 21. веку.

У одељку посвећеном развоју информационог друштва наведене су тврдње Френка Вебстера и Кевина Робинса који сматрају да у културолошком и политичком контексту, у коме нове технологије добијају свој облик, информационо-комуникационе технологије врше две функције: са једне стране, ИКТ су механизми за друштвено управљање, планирање и администрацију, а са друге стране оне су у срцу надзора и стратегија контроле, и ове две функције су уско повезане и узајамно се оснажују⁴⁸⁹. Вебстер и Робинс тврде да су висок ниво надзора и владавине тоталитаризма омогућени управо развојем и применом информационо-комуникационих технологија и посебно изражавају сумњу према сценаријима информационог друштва, попут сценарија

⁴⁸⁷ Ganaele Langlois, „Participatory culture and New Governance of communication: The Paradox of participatory Media”, *Television&New media* 14 (2) (2012): 94.

⁴⁸⁸ Jelena Surculija, „Regulatorni izazovi slobode izražavanja na internetu”, (Zbornik radova *Sloboda izražavanja na internetu*, Beograd, Srbija, 2010), 24.

⁴⁸⁹ Kevin Robins i Frank Webster, „Long history of information revolution” u *The information society reader*, ur. Frank Webster (Canada, USA, 2004), 64 - 65.

Данијела Бела како је наведено у дисертацији, у којима су информације и знање представљени као делотворне и прогресивне друштвене снаге.

Примери који су такође кратко назначени у дисертацији, у одељку „Разумевање информационог друштва”, попут случаја Викиликс или Едварда Сноудена, недвосмислено показују да ни економски и технолошки најмоћније земље света, попут САД, не могу да успоставе апсолутну контролу над информацијама, што иде у прилог виђењу интернета као демократског простора, али ипак, како закључују Радојковић, Стојковић и Врањеш: „... на нивоу глобалног комуницирања још не можемо говорити о слободи „глобалних грађана” да шире информације преко граница националних држава, приликом чега би деловали аутономно, без утицаја политичке моћи”,⁴⁹⁰ јер је ово комуницирање очигледно, у различитој мери, подвргнуто извесним облицима контроле који се развијају, административно и технолошки.

Информациона и медијска писменост: шта у библиотеци можемо да научимо?

Америчко удружење библиотекара поставило је етички кодекс у области библиотекарства (ALA; Code of Ethics, 1995), који је утицао на успостављање одређених правила и препорука унутар библиотечке професије широм света. На сајту Међународног удружења библиотечких асоцијација⁴⁹¹ налазе се информације и кодекси бројних професионалних удружења из области библиотекарства и информатике. Александра Вранеш, Љиљана Марковић и Јасна Јанићијевић наглашавају посебну етичку одговорност школских и народних библиотека које васпитавају „... генерације будућих читалаца, који су ослонац сваке културе и науке, друштва у целини”⁴⁹², те улогу библиотека у социјализацији и заштити деце и старању о њиховој безбедности истичу чак и у односу на улогу која је усмерена на развој читалачких навика и способности.

⁴⁹⁰ Mirosljub Radojković i dr., „Međunarodno komuniciranje u informacionom društvu” (Beograd: Clio, 2005), 172.

⁴⁹¹ <http://www.ifla.org/>

⁴⁹² Александра Вранеш и Љиљана Марковић и Јасна Јанићијевић, *Етичност у науци и култури*, Београд:Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2008), 71.

Под појмом „писменост у 21. веку” подразумевамо скупове знања и вештина, различитих у односу на претходни век, које у данашњој економији знања укључују: решавање различитих проблема, вештине коришћења различитих компјутерских и мобилних технологија, способност сарадње са другима, интердисциплинарни начин размишљања, креативност итд. Са друге стране, да би деца и млади препознали неприкладан садржај, коме могу да приступе упркос свим родитељским и друштвеним мерама опреза, и да би се вршила превенција злостављања и злоупотребе деце на интернету, што свакако представља проблеме који заслужују највећу могућу пажњу, неопходна је едукација и решавање ових питања на свим државним нивоима. Будући да је деци и младима потребан сигуран простор, сматрамо да је тај простор управо - библиотека, као институција која има значајан потенцијал за едукацију и превенцију изазова са којима се савремени корисници нових технологија сусрећу. Стога улогу библиотеке у овом контексту видимо као изузетно важну и овде ћемо кратко назначити могућности које библиотеке нуде најмлађима.

Према подацима из 2011.⁴⁹³ године, 70% од 4.887 школских библиотекара у САД је било у прилици да се суочи са различитим облицима злоупотреба на интернету у којима су деца била жртве – са вршњачким насиљем, вређањем, узнемиравањем, крађом и злоупотребом података, како наводи Беверли Голдберг (Beverly Goldberg)⁴⁹⁴, сматрајући да је сасвим природно да се школе и школске библиотеке, као безбедни простори за едукацију, заштиту и превенцију, прикључе покретима против вршњачког насиља и других видова злоупотреба деце на интернету, те да школски библиотекари могу да имају веома активну улогу и да помогну деци да постану одговорни и пажљиви сајбер грађани. Голдберг наводи речи библиотекарке Каре Вотсон (Kara Watson), која се среће у свом раду са ученицима који јој пријаве одређене врсте недозвољеног понашања на интернету којима су изложени и сматра да је кључна улога школског библиотекара да буде конзистентна „сила” против вршњачког малтетирања на интернету (удруживања у групе које, на пример, „мрзе” ту и ту девојчицу, вређања и ширења лажних, постављања

⁴⁹³ <http://www.ala.org/aasl/research/slc/2011> (приступљено 03.09.2012).

⁴⁹⁴ Beverly Goldberg, „How Libraries Help Kids Stand Up to Bullying” (2014), <http://americanlibrariesmagazine.org/2014/10/01/how-libraries-help-kids-stand-up-to-bullying/> (приступљено 09.11.2014).

неприкладних фотографија ученика, прим.аут.), сматрајући да ако ученици знају да сте ту и да ћете им помоћи – доћи ће к вама. Кара Вотсон сматра да је било другачије када је она била дете, да је било простора за „сакривање”, а да су данашња деца готово непрекидно изложена примању порука и информација, јер су скоро увек онлајн. Стога ова библиотекарка сматра да је неопходно, и то у својој свакодневној пракси и чини, да их учимо како да остављају, чувају и критички промишљају информације, како да блокирају нежељени садржај, како да граде своју онлајн репутацију, а како могу да је изгубе, како да конфигуришу Facebook да би заштитили своју приватност, дакле, да их у библиотеци учимо концепту безбеднијег дигиталног живота⁴⁹⁵.

„Информациона писменост се већ годинама третира као неопходност савременог доба, о њој се пишу књиге, објављују стандарди, прописују правила, оснивају институције, а да се при том она најчешће схвата као технолошко описмењавање, а не као вишесаспектни истраживачки процес континуираног образовања, као нови модел креативног размишљања.”⁴⁹⁶ Поседовање и развијање базичних ИКТ вештина, разумевање дигиталног контекста и његових основних појмова, усвајање основних знања о питањима приватности, безбедности и ауторском праву на интернету, усвајање знања о превенцији и заштити од електронског насиља, видимо као елементе основне информационе и медијске писмености у 21. веку. Информациона писменост укључује и усвајање адекватног понашања, умеће проналажења информација коришћењем различитих начина или медијума који на најбољи могући начин задовољавају потребе за информацијама, а које воде мудро и етичком коришћењу информација у друштву.

Медијска писменост се, према извештају са националне конференције посвећене овој теми, у свом основном значењу одређује као способност грађана да приступе

⁴⁹⁵ <http://www.teachinctrl.org/сајт> са одличним едукативним видео и аудио материјалима (бесплатним), са корисним линковима и материјалима о сајбер вршњачком малтретирању, ауторским правима, приватности, информационој и медијској писмености, етици. Овај простор креиран је као онлајн простор за дискусију и постављање питања.

⁴⁹⁶ Александра Вранеш и Љиљана Марковић и Јасна Јанићијевић, *Етичност у науци и култури*, Београд: Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2008), 33.

информацијама, анализирају их и производе, са одређеним резултатима⁴⁹⁷. Медијску писменост можемо да одредимо и као овладавање критичким и креативним вештинама, неопходним за континуирано преиспитивање и постављање питања у вези са медијским садржајима, повезивање сложених идеја, уочавање заблуда и сл, што ствара предуслове за остваривање веома важних права, пре свега слободе мишљења и изражавања. Медијска писменост развија различите вештине⁴⁹⁸: техничке (способност приступа) критичке (разумевање медијских садржаја способност тумачења и критичког вредновања) практичне (способност стварања медијских порука). Умеће стварања и презентовања медијског садржаја видимо као веома важан аспект ове теме, те закључујемо да је савременом човеку неопходно стицање елементарне информационе и медијске писмености да би могао да оствари основна права и потенцијале у информационом друштву, те да је нужно да ове процесе едукације укључимо у све нивое образовног система.

Као добар пример како ови процеси могу да се реализују у библиотекама, овде наводимо Удружење „Библиотека плус” које реализује пројекат „Интернет” од 2006. године, као развојни програм активности који библиотеку унапређује у школску инфотеку. Пројекат се реализује у средњим школама у Србији и до 2015. године је учествовало 670 ученика из 82 школе. Од самог почетка фокус пројекта је на трансформацији школске библиотеке у инфотеку новог доба, а отворена структура пројекта омогућава континуиран развој и промене. Инфотека је замисљена као креативан простор који подржава индивидуалну иницијативу и стваралаштво, као информациони центар школе – централно место за управљање информацијама, њихово уређивање и коришћење, као и производњу знања. Према замисли аутора пројекта Зорана Хамовића, да би се такав захтев квалитетно испунио, поред осталих могућности, нужно је да ученици и сарадници овладају вештином коришћења интернет ресурса и да се добро информишу о расположивим информацијама и знању које могу да пронађу на различитим веб порталима: „Интернет је отворени радни простор за исказивање личне

⁴⁹⁷ Patricia Aufderheide, „Media Literacy (A Report of the National Leadership Conference on Media Literacy)”, The Aspen Institute Wye Center Queenstown, Maryland 7 - 9, 12. 1992, 6, <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED365294.pdf> (preuzeto 14. 10. 2013).

⁴⁹⁸ www.medijskapismenost.net, prema Tomislav Šikić (pristupljeno 13. 01. 2014).

иницијативе и предузетности, у коме инфотекар прима предлоге од ученика и уобличава с њима пројекте, истражујући могућности за њихову реализацију. Развој информатичке културе и разумевање технолошких иновација отвара ученицима приступ креативним индустријама и могућност изражавања у новим медијима.”⁴⁹⁹ Преображај и промене у библиотекама (у овом случају школским) су свакако неопходан услов за унапређење образовања и подстицање креативности код корисника, али и логичан след развоја и напретка у самим библиотекама.

Према замисли удружења Библиотека плус, основни циљеви пројекта „Интернест” су да библиотека и библиотекар пружају активну подршку ученицима и наставницима у истраживању и коришћењу дигиталних и других извора информација, њиховом публиковању и дистрибуцији. На овај начин се кроз креативност остварује и циљ да „Интернест” постане простор заједничког учења за наставнике, ученике и стручњаке и да школска библиотека буде истински креативни простор чији је задатак да подржава индивидуалну иницијативу и стваралаштво. Затим, један од основних циљева пројекта је и систематско уређење активности кроз пројекте које иницирају и реализују ученици са наставницима, библиотекарима и стручњацима и унапређење информационе писмености и медијског стваралаштва наставника, ученика и стручњака у локалним срединама. На овај начин могу да се створе услови за критички однос према информацијама и основе за изградњу истинског друштва знања. Овај пројекат оснажује младе за креативно учествовање у култури и друштву, подстиче и негује критичко промишљање медијских и уметничких артефаката, те представља јединствен пројекат у нашој земљи који обједињује медијску и културолошку теорију и праксу и развија партиципативни потенцијал младих.

„Интернест” пројекат се организује сваке године објављивањем конкурса и позивом на учешће који се упућује првенствено средњим школама у Србији. На почетку школски тимови добијају задатак да медијски обраде једну од понуђених књига, а потом следи консултативни период и семинар за менторе тимова који обухвата предавања,

⁴⁹⁹ Zoran Hamović, *Uvođenje u internest* (Beograd: Udruženje „Biblioteka plus”, 2006), 41 - 42.

округле столове и радионице, у којима учествују и угледни ствараоци и стручњаци из области културе, науке и образовања. Теме семинара се сваке године мењају и усклађују са динамичним променама информационог окружења и односе се на побољшање медијске и информационе писмености ученика и наставника, развијање критичке дистанце у потрошњи медијских садржаја, подстицање креативности ученика и афирмацију индивидуалне иницијативе, развој информатичке и медијске културе наставника, библиотекара и ученика, оспособљавање за коришћење и креирање дигиталних извора информација, као и за тимски рад и стицање основних знања о пројектном менаџменту. Потом следи рад на пројектном задатку у оквиру школе, посета предавача школама, и на крају – фестивал креативности, као круна пројекта „Интернест”, на коме школски тимови из бројних градова и варошица Србије представљају резултате свог вишемесечног рада. Из ових резултата се, према оцени жирија, види боље разумевање медијских садржаја и начина њихове продукције, као и изузетан креативни потенцијал младих у Србији.⁵⁰⁰ У досадашњем току пројекта поклоњено је 3.860 књига, 156 библиотекара и 86 професора је обучавано и учествовало је у активностима школских тимова, а као посебно добар пример истакнута је Тринаеста београдска гимназија која је до сада освојила највише награда и која учествује од почетка у пројекту „Интернест”, захваљујући чему је преуређен простор школске библиотеке, обновљен књижни фонд, набављена компјутерска опрема и одржане бројне обуке библиотекара.

У одељку „Етички и правни аспект: шта у библиотеци можемо да научимо?” дате су основне напомене о етичким и правним изазовима (слобода, безбедност, заштита приватности, дигитални јаз, надзор и контрола информација) који прате развој информационо-комуникационих технологија и закључено је да све већи, глобални обим учествовања у партиципативној култури свакако не сме бити изједначен са већом слободом партиципације. Као могућа решења предложена су: улагање у неопходну инфраструктуру и ресурсе, бежична комуникација, унапређење образовних процеса, као

⁵⁰⁰ http://www.internest.rs/?page_id=8 (pristupljeno 01. 02. 2015).

и дигиталне и медијске писмености, адекватан правни и законодавни оквир у области развоја информационог друштва, либерализација телекомуникационих тржишта итд

Питање приватности је наглашено као посебно осетљиво у контексту партиципативних пракси и закључено је да је неопходно да библиотекарима јасно установе правила и стандарде који ће бити усклађени са важећим законима и политикама. Такође, добра решења представљају предлози да корисник сам доноси одлуку на који начин ће учествовати и како ће и да ли ће делити одређене информације (Кејси и Севастинуке) или да се дозволе анонимни коментари (Д. Форхоф). На основу разматрања Г. Ланглуа, Вебстера, Робинса и Л. Лесига, може се закључити да је природа интернета у суштини дуална и да корисницима доноси и више слободе и више надзора. На основу изложених примера из библиотечке праксе (као и из примера наведених у претходним одељцима дисертације), закључено је да библиотеку корисници перципирају као сигуран простор, а библиотекара као особу од поверења, те да ове институције имају значајан потенцијал за превенцију злоупотреба и едукацију корисника у различитим теоријским и практичним областима (Бевеали Голдберг, пројекат Интернет).

4.6. Дефинисање модела савремене библиотеке као носиоца партиципативних пракси

На основу до сада изложених тумачења у одељку „Дефинисање модела савремене библиотеке као носиоца партиципативних пракси”, презентован је модел савремене библиотеке и дате су препоруке и идеје за унапређење њиховог пословања. Такође, овде је кратко разматрана и важна тема – како ће изгледати библиотеке у будућности, и указано је на резултате квалитативног емпиријског истраживања које је спроведено у истраживачкој фази израде дисертације.

„Књиге ће остати незаменљиве, не само у књижевности, већ и у свим другим наменама, где је неопходно пажљиво читање, читање које се не своди само на пуки пријем информација, већ подразумева одговарајуће мишљење и рефлексију. Читање са компјутерског екрана није исто као и читање књиге... Након што за компјутерском конзолом проведем 12 сати, очи су ми попут тениских лопти, и свим срцем желим да се удобно сместим у фотељу, да читам новине или добру поезију. Мислим да компјутери засигурно шире једну нову врсту писмености, али да нису у стању да задовоље све интелектуалне потребе које стимулишу.”⁵⁰¹

У обраћању студентима на предавању „Од Интернета до Гутенберга” 1996. године, Умберто Еко (Umberto Eco) је надахнуто изнео мишљење и осећање које се, на одређени начин, може довести у везу и са библиотеком, као домом књига и читања: компјутери и електронске књиге су можда постали наша свакодневица, али и даље

⁵⁰¹ Umberto Eco, „From Internet to Gutenberg”, A lecture presented by at The Italian Academy for Advanced Studies in America 12. 11. 1996: <http://goo.gl/UXrZ49> (pristupljeno 11. 12. 2013).

постоји потреба за удобним смештањем у читаоницу библиотеке или позајмљивањем књиге и читањем у сопственом дому.

Разматрање библиотечког модела у одељку „Дефинисање модела савремене библиотеке као носиоца партиципативних пракси у култури” темељи се на уверењу да се новине које је неопходно увести у савремено пословање ових институција заснивају на традиционалним библиотечким вредностима и оним методама рада које су још увек актуелне и модерне. Потреба за систематичним промишљањем места и улоге библиотеке у локалној и глобалној заједници је константна потреба. Савремена библиотека се, како је наведено, одређује као информациона и културна институција која плански прикупља, сређује, чува и даје на коришћење библиотечку грађу, те пружа својим корисницима разне услуге, док централну функцију библиотека Софронијевић види као креирање информација спајањем корисника са подацима који су за њих корисни. Библиотечка услуга се, како је закључено, више не заснива само на издавању књига или других медија корисницима, већ на информацији коју библиотека према наруџбини корисника треба да истражи, обради и дистрибуира. Технолошке промене у области масовних комуникација одређују и изискују препознавање потреба окружења и, сагласно томе, нове облике и видове библиотечких услуга. У одељку „Дефинисање модела савремене библиотеке” основна улога библиотеке се у извесном смислу допуњава наглашавањем и проширивањем њене партиципативне улоге, а пре свега имајући у виду да примена информационо-комуникационих технологија и рачунарско управљање грађом у савременим библиотекама, Веб 2.0 окружење и електронско издаваштво подстичу нове кооперативне моделе.

Дефинисање модела⁵⁰² савремене библиотеке почива на хипотези којом се тврди да је партиципативност, односно модел партиципативне институције, неопходан услов који омогућава да библиотечка мисија у информационом друштву буде у потпуности испуњена. Наиме, промене у корисничким навикама и потребама, које су детаљно разматране у претходним поглављима дисертације, постулиране су као основни

⁵⁰² Појам модел разумемо као хипотетичку дескрипцију комплексног ентитета или процеса.

критеријум за конституисање савременог модела библиотеке као носиоца партиципативних пракси у култури. Из наведених тумачења произилази да примена информационо-комуникационих технологија у библиотекама и реализација партиципативних пројеката треба да буду усклађени са новим потребама и могућностима корисника и особља ових институција.

Модел савремене библиотеке у информационом друштву је модел партиципативне институције која негује и развија партнерске односе са заједницом и представља њен културни, образовни и друштвени центар, модел који оснажује кориснике кроз партиципативне и кориснику окренуте сервисе. Нови модел библиотеке је модел који је значајан чинилац у развоју информационог друштва, стога је неопходно да савремена библиотека постане и својеврсна лабораторија за стварање знања,⁵⁰³ те да у будућности заузме, како је опрезно али исправно предвидео Питер Брофи, средишње место захваљујући моћној улози информационог посредника унутар заједнице.

Савремена библиотека као носилац партиципативних пракси у култури поштује време и могућности своје публике, нуди јасне и специфичне могућности кроз које посетиоци могу да се изразе, степенује обим доприноса да би партиципативност била приступачна без обзира на степен претходног образовања и знања, јасно показује како ће учествовање посетилаца бити приказано, чувано и коришћено. Ефикасна сарадња се гради на узајамном поверењу, заједничким пројектним циљевима и јасном одређивању улоге учесника.

Свакако да одржива партиципација није само питање мотивације публике и добро структурираних и планираних пројеката, како је показано у дисертацији, већ захтева и развој стратегија менаџмента које ће мотивисати и подржати особље институције, те учинити да се запослени са ентузијазмом укључују у партиципативне пројекте и да осећају да имају подршку установе. У свакој библиотеци постоје људи који

⁵⁰³ Sohail Inayatullah, „Library Futures: From Knowledge keepers to Creators”, *The Futurist*, Vol. 48 No. 6 (2014), 25.

су заинтересовани за реализацију партиципативних пројеката, те сматрамо да је значајно и потребно да предузму иницијативу и да се повежу, како међусобно тако и са колегама из других установа и организација. Односно, треба почети малим корацима и бити „наоружан” стрпљењем и упорношћу: „Слушајмо, сарађујмо, тестирајмо своје претпоставке и – ако не успемо – покушајмо поново”. Примери наведени у дисертацији показали су да је запосленима у библиотеци веома важно мишљење публике и допринос који су дали. Када се учесници изузетно много труде и када се заиста посвете пројекту, онда дају „све од себе” – настоје да се пројекат одржи и развија, те је извесно да ће желети да учествују и у оцењивању урађеног посла. Зато је важно да кориснике укључимо у процес евалуације, реализације и планирања. С друге стране, укључивање публике у ове процес изискује додатне трошкове за институцију и дефинисање места и улоге овако припремљених евалуација у раду институције. Како и на који начин употребити оцене и реакције публике? Како искуство публике може да утиче на рад и истраживања институције? Да ли циљеви које има публика треба да буду подједнако важни у истраживањима као и циљеви институције? То су питања која су још увек предмет дискусија и анализа у стручној и научној јавности.

Шта је посебно значајно за реализовање модела савремене библиотеке као носиоца партиципативних пракси - у пракси?

Снажна мотивација запослених и публике, реално оцењивање слабости и снага институције, стварање истински сарадничког и иновативног окружења, изградња партнерства и поверење циљних јавности у институцију, ефикасно коришћење више алатки и рачунарства у облаку, прилагођавање библиотечких услуга мобилним технологијама, менаџмент са визијом, особље са адекватним вештинама, повезаност са библиотечком заједницом и „богат” веб адресар⁵⁰⁴, постепено а не нагло увођење промена у које су сви укључени, добро осмишљена изјава којом се формулише мисија библиотеке (јасна и довољно убедљива и атрактивна да заиста привуче пажњу циљних јавности). Такође, бројне могућности које корисници имају да учествују у раду

⁵⁰⁴У е-изворима се налази списак корисних веб адреса.

библиотеке треба да буду разумљиве и привлачне. Неопходно је да постоји свест о томе да није довољно да се само имплементира одређена новина или технологија, већ да је нужно да се континуирано адејтује и евалуира, да се благовремено и ажурно одговара на коментаре и питања корисника, односно, опредељеност за укључивање заједнице у партиципативне пројекте мора бити стратешки дефинисана и постављена у само „срце” институције. Потом, технологија треба да се користи плански, промишљено и наменски, императив запосленима треба да буде подстицање комуникације и разговора са публиком јер је важно да понуда библиотека буде свеобухватна, дигитална и орјентисана ка кориснику.

Место и улога библиотекара и библиотечног особља је од суштинског значаја, како за традиционални, тако и за нови, партиципативни модел библиотеке, јер успех свих пројеката почиње са запосленима и сарадницима, са њиховом спремношћу да померају границе и истражују нове и недовољно познате области, те да активно учествују у реализацији и планирању програма. Није довољно да се само објави одређена информација на сајту библиотеке или Facebook страни, како следи из бројних примера наведених и анализираних у дисертацији, већ је неопходно да се библиотечки програми активно и стратешки промовишу, да се у сарадњи са публиком изнова промишљају идеје и да се трага за најадекватнијим начинима комуникације са корисницима. Наравно, квалитет партиципативности библиотекара зависи у великој мери од менаџмента, односно од управљања овим процесима и од проналажења адекватних начина да се сваки члан особља заинтересује, подстакне и укључи на одговарајући начин. Став особља треба да подстиче кориснике да се осећају као сарадници, а не као раздвојене стране, другим речима – треба да постоји „ми”, а не „ми” и „они”.

Када се разматра образовање које је данас потребно библиотекарима, увиђамо да је, како закључују ауторке књиге „Етичност у науци и култури”, потребно да оно буде прилагодљиво корисницима, флексибилно, да наставни програми из библиотекарства буду универзални, функционални и мултидисциплинарни, јер савремени библиотекар треба да одговори потребама библиотеке и њеног окружења, да у раду примењује

интерактивност и кооперативност, да професионално опредељење осећа као животни позив и услужну делатност и обавља га уз поштовање етичких принципа. Библиотека представља место на коме корисник може да добије поуздане информације и знање, помоћ приликом селекције и обраде информација, као и провере релевантности њихових извора.

Из примера наведених у дисертацији очигледно је да се навике и потребе публике која посећује и прати културне догађаје радикално и убрзано мењају и институције културе које иду у корак са овим променама и квалитетно сарађују са својим корисницима, и у реалном, и у физичком свету – имају могућности за опстанак у добу које континуирано потресају велике економске и друштвено-политичке кризе. На „један клик” од библиотеке налазе се корисници на својим таблетима, телефонима и рачунарима, заинтересовани и спремни не само да прате садржаје који су им понуђени, већ и да активно учествују у њиховом стварању. Веб 2.0 је доба његовог височанства корисника – он пише, коментарише, учествује у дискусијама на форумима и блоговима, извештава, фотографише и придружује своје фотографије библиотечким албумима на сајту или Facebook страни, ствара уметничка дела онлајн или у простору библиотеке уз помоћ различитих софтвера и медија, па те садржаје „дели” са интернет заједницом.

Партиципативне праксе у култури очигледно добијају посебно велики потенцијал у окриљу информационог друштва, како се може закључити из примера који то недвосмислено показују. Индивидуалне потребе корисника би требало да представљају основни критеријум за конституисање савременог модела библиотеке као носиоца партиципативних пракси у култури, јер персонализован садржај, како је на више места указано у дисертацији, обезбеђује пажњу информацијама које се за публику креирају. Дигиталне технологије пружају управо такве алатке које омогућавају да се на персоналном нивоу комуницира са корисницима, од сајтова и мејлинг листа који су усклађени са потребама корисника, преко личне онлајн комуникације са библиотечкарима или блогерима, па све до библиотечких YouTube канала, на којима прегледима и коментарима корисници остављају драгоцене податке о свом читалачком укусу, навикама и потребама.

Потребно је да у овом одељку нагласимо и веома значајну улогу медија и односа с јавношћу у пословању и постулирању модела савремене библиотеке. Наиме, правовремено одговарање захтевима медија, придржавање основних етичких начела, разумевање начина на који медији функционишу, планирање и реализација партнерских пројеката библиотека и медијских кућа, отворена и ефикасна комуникација са циљним јавностима, представљају императив за несметан рад установа културе. Из појединих примера наведених у дисертацији можемо да закључимо да корисници библиотека често нису довољно обавештени о томе шта све библиотеке нуде и организују и, ако имамо у виду да корисничка перцепција о значају, улози и функцијама библиотеке има веома важну улогу, јер одређује у којој мери ће корисници и публика користити библиотечке сервисе и учествовати у активностима библиотеке, сасвим је јасно зашто се проактивни однос са медијима сматра изузетно важним за комуникацију институција културе и заједнице.

На основу изложеног, закључујемо да у информационом друштву постоји потреба (и појединаца, и институција) за активнијим укључивањем корисника (публике) у рад библиотека и других установа културе, као и бројне предности које поменути облици сарадње доносе. Стога је потребно да се већ постојећи облици комуникације и сарадње у физичком простору библиотеке иновирају и ускладе са новим потребама публике и убрзаним развојем информационо-комуникационих технологија. Како би се ове функције успешно обавиле, савремене библиотеке морају пажљиво и промишљено одговоре на изазове дигиталног доба и да корисницима омогуће испуњавање културних потреба и стваралачких могућности и у виртуелном, и у реалном окружењу. Тек приступ којим су обједињени бројни и различити аспекти ове сарадње води ка успеху, ка моделу библиотеке као носиоцу партиципативних пракси у култури, као центру за стицање и ширење знања. Сматрамо да су истраживања публике (анкете, дубински интервјуи, фокус групе, квантитативна и квалитативна истраживања и сл.), евалуација и примена одређених иновација кључни за развој публике и њен активнији и креативнији ангажман, а самим тим и за позицију и пословање библиотеке као партиципативне институције.

Такође, како је показано у примерима наведеним у дисертацији, коришћењем дигиталних технологија на адекватан и квалитетан начин запослени у библиотекама активно учествују у убрзаном развоју информационог друштва и ИКТ технологија, чиме остварују изузетно важну улогу у развоју друштва у целини.

Библиотеке и технологије будућности - трендови и изазови

„Најраније доба развоја библиотека обележавало је колекционарство, 19. век описивало је мисионарство, двадесети век законодавство и рачунарство, док ће одреднице 21. века, свакако, бити лидерство и визионарство.”⁵⁰⁵

Тема будућности библиотека је тема која је од националног и стратешког значаја за савремено друштво. Иако се у теоријским и практичним истраживањима у великој мери пажња посвећује дигиталној парадигми и информационо-комуникационом аспекту, будућност библиотека је и вредносно и социолошко питање, а не само технолошко. Мајкл Громан, како је наведено у дисертацији, истиче улогу библиотекара и њихових вештина у погледу организације и чувања знања у 21. веку и тврди да ће интегрисаној библиотеци будућности „... бити потребна библиографска структура уколико планира да учествује у глобалној мрежи библиографске контроле које ће опет омогућити свим библиотекама да размењују ресурсе”⁵⁰⁶.

За разумевање ове теме значајно је увиђање Жељка Вучковића да је будућност библиотека тема која превазилази оквире ускостручног библиотекарског интересовања⁵⁰⁷, јер ова тема захтева мултидисциплинаран и интердисциплинаран приступ. Овај аутор наводи да већина водећих теоретичара сматра да ће информационо-комуникационе технологије библиотекама омогућити да још потпуније реализују своју

⁵⁰⁵ Александра Вранеш и Љиљана Марковић и Јасна Јанићијевић, *Етичност у науци и култури*, Београд:Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2008), 90.

⁵⁰⁶ Мајкл Громан, *Годишњак библиотеке Матице српске за 1997. годину*, 196.

⁵⁰⁷ Жељко Вучковић, *Јавне библиотеке и јавно знање* (Нови Сад: Библиотека Матице српске: Футура публикације, 2003), 152.

мисију, али наводи и ставове Оделиска и Бушмена који су уверени да ће библиотеке нестати, јер неће више бити потребне у свету у коме ће електронске публикације заменити штампане или ће, ако успеју да преживе, деловати у неким другачијим формама. Такође, Вучковић наводи и да би, према прогнозама управника највећих светских библиотека из 1997. године, ова институција културе требало да доживи нову ренесансу, уз неслућене прилике за заједнички рад и међународне пројекте.

Будућност библиотеке Питер Брофи доводи у најближу везу са корисницима: „... детаљно познавање и разумевање потреба, приоритета и реакција корисника је од пресудног значаја за библиотеку и што ближе буду могле да приђу корисницима као појединцима већа је вероватноћа да ће пронаћи своје место у скупу услуга које они изаберу да користе. Уколико библиотеке ово схвате на прави начин, оне могу да постану портали са понудом за своје кориснике.”⁵⁰⁸ Као посебно важне кораке на том путу, овај аутор наводи: персонализацију услуга, процесе идентификације и овлашћивања корисника за коришћење одређених услуга, заштиту података и приватност, боље разумевање корисничког начина коришћења информација и учења, имплементацију концепата доживотног учења и умреженог учења, едукацију корисника у области информационе писмености и ИТ вештина. Брофи види библиотеку као центар учења које се заснива на активном учествовању свих актера у процесу едукације, уз подстицање интеракције и дељења садржаја. Тврди да библиотека може да има бројне веома цењене улоге у 21. веку, али ће најмоћнија бити њена улога информационог посредника унутар заједнице, тела које добро познаје организацију универзума информација, и истовремено активно развија и побољшава механизме који повезују та два света.

Ивана Јовановић Арсић такође поставља питање да ли ће библиотеке располагати физичким простором за 20 или 30 година и како ће уопште изгледати? Ова ауторка тврди да ће библиотеке остати центри знања и информација, али ће електронски читачи и е-књиге полако заменити штампане публикације, те указује на значај поновног осмишљавања физичког простора ових установа културе и образовања:

⁵⁰⁸ Piter Brofi, *Biblioteka u dvadeset prvom veku* (Beograd: Clio, 2005), 219.

„Креирање нових начина на које корисници приступају знању представља ефикасан одговор на изазове са којима ће се овај сектор суочавати у будућности.”

Нови модел библиотеке који садржи и визију библиотеке у будућности Ролф Хапел одређује као модел који се састоји из четири преклапајућа „простора”: за изражавање публике, за учење, за инспирисање и за састајање. То нису физичке просторије, објашњава аутор, већ могућности за различите активности како у реалном, тако и у виртуелном простору, које подржавају циљеве библиотеке у друштву заснованом на знању. Са становишта дисертације, значајан је простор који је наведен у овом моделу, а који је једини релативно нов – простор за учествовање, ангажовање и изражавање публике, у чијој основи су идеје о кориснику и њиховој партиципацији у раду библиотеке, које су актуелне у последњој деценији. Аутор сматра да би будућност библиотека била неизвесна када би њихова једина сврха била позајмљивање књига и материјала, а то, срећом, никада није био једини задатак ових институција културе и образовања.

Библиотеке будућности разматра и Хавијер Албуена Родригес у контексту пројекта „Територија е-књиге” (Territorio e-book) који је 2009. године реализовао Центар за социо-културни развој у Шпанији (Centro de Desarrollo Sociocultural, CDS), а чији је циљ био да се утврди како ће изгледати библиотека у 21. веку. Истраживање је завршено 2013. године пројектом „Облак суза” (Nube de lágrimas) и анализом понашања 300 корисника. Резултати су показали да ће „... профил библиотеке у XXI веку одређивати корисници, да треба да нестану све услуге које не доприносе процесу читања, као што је на пример традиционално позајмљивање књига, које ће се драстично смањити када се у библиотекама устали понуда електронских књига”⁵⁰⁹. Такође, закључци након овог истраживања указују да се библиотеке налазе пред специфичном дематеријализацијом физичког простора, који ће проћи кроз велике промене и претвориће се у динамичан простор у коме ће се кроз разговор подстицати изненађење и узбуђење публике, а

⁵⁰⁹ Ivana Jovanović Arsić, ur. *Planeta čitalac*, (Pančevo/Beograd: Gradska biblioteka Pančevo, 2014): 38.

нестаће, на пример, каталогизација, те ће бити потребно пронаћи нови смисао између садржаја и корисника.

У раду у коме се анализирају трендови у Веб 2.0 окружењу наводи се да ће студији за подкаст и видео монтажу, као и флексибилне, сарадничке групе бити заштитни знак библиотечких зграда у будућности и указује се на „тиранију транспарентности”, односно на чињеницу да су камере и мобилни телефони постали моћни и готово свеprisутни⁵¹⁰, те да мултимедијални прикази о било којој теми могу доспети на интернет, пре или касније. То значи да све што библиотеке раде (или не раде) може да „заврши” на блогу или некој друштвеној мрежи и аутор се нада да ће библиотеке све више настојати да створе зону за разговор у библиотечком сајбер простору.

Данијел Размус (Daniel Rasmus) у студији о будућности библиотека поставља питања која сматра кључним за ову тему⁵¹¹: Како ће се приступати информацијама, хоће ли таблети заменити персоналне рачунаре? Како ћемо представљати књиге и знање, на којим и каквим носиоцима информација? Како ћемо проналазити особље за рад у библиотеци и шта ће бити функције библиотеке? Која знања ће нам бити потребна у периоду који је пред нама? Каква ће бити улога физичког простора библиотеке? На које начине ћемо процењивати да ли смо успешни у ономе што радимо или нисмо? Како ће бити решена питања цензуре, поверења, ауторских права?

Термин који је такође у употреби, када се разматра блиска будућност ових институција културе, је „социјална семантичка дигитална библиотека” (Social Semantic, Digital Library, CCDL)⁵¹² и према студији посвећеној следећој генерацији дигиталне библиотеке, односи се на примену Веб 3.0 концепта, стога може да буде одређена и као

⁵¹⁰ Michael Stevens, „Technology Trends for a 2.0 World”, *Library technology reports*, 2007, 36, (приступљено 20. 06. 2014).<https://journals.ala.org/ltr/article/view/4829/5793>

⁵¹¹ Daniel W. Rasmus, „Uncertainty and the Future of Libraries”, 12. 2013., <http://www.infotoday.com/cilmag/dec13/Rasmus--Uncertainty-and-the-Future-of-Libraries.shtml> (приступљено 03. 01. 2014)

⁵¹² Noh Younghee, „A study on next generation digital library using context - awareness technology”, *Library Hi Tech* 32(2) (2014): 241.

Библиотека 3.0, и укључује: корисничку партиципацију, свеприсутно рачунарство и Linked Web. Односно, односи се на примену нових концепата попут рачунарства у облацима, семантичког проналажења, повезаних података (Linked Data), мобилног веба, итд. У књизи „Етичност у науци и култури” указано је на кризу идентитета кроз коју пролазе библиотеке последњих више од 20 година и на могућност да библиотеке 21. века, ако им допустимо, у будућности наликују на самоуслуге информација. Дакле, уместо знања које би библиотеке према својој суштини и мисији требало да пласирају – нудиће се информације. Библиотека будућности може да се опише као отворена и партиципативна институција која својој заједници нуди простор адекватан њиховим потребама, флексибилан и прилагођен заједничком стварању и раду.

У завршном делу ових напомена о будућности библиотека наведени су и резултати квалитативних емпиријских истраживања спроведених у оквиру серије наменских интервјуа са библиотекарицама у Србији. О будућности библиотеке као институције наши библиотекари углавном слично размишљају, свесни промена које су се у окружењу догодиле и неопходности да им се библиотеке прилагоде, верују да ће библиотека као институција у будућности имати суштински значај за заједницу. Библиотекар из специјалне библиотеке у већем граду сматра да библиотеке садашњости и будућности треба да чувају, организују и презентују нове технологије, јер предмет библиотечког интересовања може бити било која група података, а не само штампано издање књиге, што је већ историјска ствар. Библиотекар јавне библиотеке у већем граду сматра да је неопходно да се послушају потребе заједнице и да се иде у корак са временом, док библиотекарка из јавне библиотеке у мањем граду будућност библиотека види једино у креативном доприносу корисника, јер се стално смањује број запослених, те су потребни људи који желе да помажу са идејама и реализацијом програма.

Библиотеке у будућности неће бити више класичне библиотеке, већ медијатеке у којима ће бити доступне информације на свим познатим носачима (папир, CD, DVD, рачунарство у облацима), сматрају библиотекари из јавне библиотеке у варошици, док ће запослени у библиотекама пратити развој нових технологија и бити они који повезују кориснике са изворима тражених информација, они који их усмеравају на коришћење

најефикаснијих начина да се до информација дође. Ови библиотекар се надају да ће у библиотеци будућности корисници бити више укључени у креирање културних садржаја тако да ће однос корисник-библиотекар бити потпуно интерактиван.

Библиотекарке из специјалне библиотеке у већем граду мишљења су да, иако се у свету можда губи интересовање за традиционалан вид библиотеке, код нас је укус публике и даље мало старомодан, односно има много људи који воле тај посебан доживљај који имају када књигу држе у рукама. Са друге стране, навеле су да су књиге и знање све доступнији у дигиталној форми, да ће библиотеке увек постојати и само ће се можда мењати форма у којој ће презентовати информације корисницима и начини сарадње. Такође, мисле да никада неће доћи до ситуације да нећемо имати штампане књиге, али ће акценат вероватно све више бити на неком дигиталном садржају.

Библиотекар из јавне библиотеке у мањем граду будућност библиотеке види у активним учесницима и партнерском односу и сматра да би библиотеке морале да рedefинишу свој однос према онима због којих постоје, а то су људи који долазе, а пре свега они који не долазе у библиотеке. Реално сагледавајући стање у друштву и култури, овај библиотекар сматра да би библиотеке требало да буду иновативније и креативније, да би требало ипак да се пронађе мотив да се задржи постојећа публика и да се прате њене потребе. Овај библиотекар библиотеку види као установу будућности, као креативну и информациону установу која неће ништа изгубити од своје изворности, биће и даље кућа знања чија су врата отворена за све. Такође, наглашава да је знање опште и да ће библиотека управо због тога имати велику будућност, окупљаће људе и омогућиће им да буду што ближе једни другима и да што више знају. Оптимистичан поглед на будућност ових институција културе има и библиотекарка из јавне библиотеке у сеоском насељу и сматра да су пред библиотекама велике шансе, али да од библиотекара зависи да ли ће их искористити или не.

На чињеницу да ће библиотеке морати да се мењају указала је и библиотекарка из јавне библиотеке у мањем граду, наводећи да ће ове установе – у времену у коме много тога може да се нађе на интернету, морати да прате савремене токове, да уводе

електронску књигу, да обезбеде место где, на пример, пензионер може да хекла, попије кафу и пошаље мејл, где мала деца могу да се поиграју, спавају и читају, где ће тинејџери имати свој кутак... Библиотекарка из јавне библиотеке у већем граду сматра да неће престати потреба за библиотекама, већ да ће бити још потребније и још значајније као институције управо ако се крене ка томе да библиотека буде место сусрета, да се ради на томе да се изађе у сусрет корисницима колико год је могуће и које год да су потребе, јер библиотека мора да прати „пулс” своје публике да би опстала. Ова библиотекарка сматра и да ће и физички и виртуелни простор библиотеке у будућности бити подједнако важни, да машине неће заменити библиотекаре, јер што више технологије има – чини се да људи све више и воле штампану књигу.

Дакле, библиотекарски у Србији са којима је разговарано о будућности библиотека углавном су оптимистични када разматрају период који је пред њима и свесни су сопствене улоге и одговорности у настојањима да се овим установама и њеним корисницима обезбеди напредак и развој. Наши библиотекарски су сагласни и у ставовима, који су посебно значајни за предмет дисертације, да су максимално излагање у сусрет потребама савремених корисника и њихова укљученост у рад библиотека услови *sine qua non* за библиотеке будућности. Имајући у виду да су и резултати бројних истраживања наведених у дисертацији показали да су укљученост и ангажман јавности у раду библиотека још увек на маргини у односу на њихов показани потенцијал, као једно од решења предлажемо трансформисање институционалне улоге библиотеке, односно усмеравање њеног тежишта ка развоју и партиципацији публике.

На основу идеја презентованих у дисертацији, може се закључити да је за савремени модел библиотеке од пресудног значаја ефикасно планирање и прецизно и реално дефинисање циљева, који треба да буду усклађени са специфичним карактеристикама саме институције. Односно, неопходно је да се претходно уради темељна анализа и да се креира сопствени приступ, а једна од веома важних претпоставки је да запослени у библиотеци буду спремни на континуиране промене и стицање нових знања и вештина, да буду креативни и иновативни. Модел библиотеке као партиципативне институције усклађен је и са циљем библиотекарства као науке: да

се генерисањем информација омогући оптималан начин коришћења светске баштине, будући да информационо-комуникационе технологије омогућавају сарадњу и размену ресурса без обзира где се налазе корисник, библиотекар или информација. Константна промена је једна од важних карактеристика модела савремене библиотеке као носиоца партиципативних пракси у култури. Овај модел се темељи на дубоком разумевању чињенице да успех библиотеке зависи од корисника и на фундаменталном значају неговања креативне публике као једном од најважнијих библиотечких задатака.

Такође, модел библиотеке као носиоца партиципативних пракси почива на заједништву – заједничком стварању и дељењу креативног садржаја. Ако се сумирају налази изнети у дисертацији и стратешки потенцијал партиципативних пројеката, може се закључити да ови пројекти могу да промене имиџ и репутацију институције у локалној заједници, да обогате институционалне ресурсе, да повећају учествовање публике у прикупљању финансијских средстава и побољшају могућности за успостављање партнерстава са циљним јавностима – преко потребних ради опстанка, виталности и развоја установа културе. У мери у којој библиотеке успеју да се прилагоде савременом контексту информационог друштва и позитивне аспекте и алатке технолошког развоја употребе за властити напредак, успеће и у настојањима да пронађу нову парадигму делатности, пре свега усмерену на сарадњу са публиком. Библиотека будућности остаће центар културе и писане речи, што је била и у прошлом времену, али и платформа партиципативне културе, сарадње, умрежавања, креативности и развоја, која је витална за демократско и информационо друштво у садашњем, и у будућем времену.

5. ЗАКЉУЧАК

У закључном поглављу представљени су најважнији закључци дисертације и указано је на правце могућих будућих истраживања.

Централна хипотеза о моделу библиотеке као институције која је носилац партиципативних пракси у култури, као неопходном начину пословања библиотека у информационом друштву, доказана је на основу темељне анализе садржаја (прегледа и тумачења обимне литературе, теоријског промишљања концепата, прикупљања квантитативних и квалитативних података, анализе података из истраживања других аутора) и резултата квалитативних емпиријских истраживања спроведених у предистраживачкој и истраживачкој фази израде дисертације. На основу повезивања ових увида и резултата са већ постојећим сазнањима и резултатима истраживања других истраживача, пре свега у области савременог библиотекарства, развоја информационог друштва и партиципативних пракси, доказана је хипотеза о новој парадигми партиципативности која ће имати трајнији утицај на институционалне праксе и, самим тим, на дугорочно одржавање, неговање и развој пословања у библиотекама.

У дисертацији су обрађене три главне теме: култура у информационом окружењу, парадигма партиципативности и библиотека као носилац партиципативних пракси, и у оквиру ових тема, из различитих углова, разматрани су савремени корисници, односно савремена публика. Очекивани резултати истраживања су остварени и у дисертацији презентовани: боље познавање сфере утицаја развоја нових технологија на рад библиотека као установа и унапређено разумевање значаја и могућности партиципативних пракси у култури за рад савремене библиотеке, бољи увид у карактеристике промена корисничких навика и начина на које се те потребе ефикасно могу пратити и предвиђати. Такође, у дисертацији су предложене идеје и могућности за

унапређење пословања библиотека кроз савремене облике учествовања и сарадње са публиком, кроз континуирано праћење и истраживање њених потреба. Као важан део доказа хипотезе анализирани су примери библиотека које су на адекватан начин усвојиле практична искуства и теоријска промишљања која чине основу наших полазних претпоставки и имплементирале их у своје пословање. У дисертацији су изнети аргументи којима се потврђује теза да се радни процеси у библиотеци могу унапредити на више начина захваљујући примени методологије партиципативних пракси у култури и нових технологија које унапређују сарадњу и комуникацију библиотека са корисницима. Ограничења и недостаци технолошки засноване комуникације и пословања су у дисертацији такође критички разматрани и дати су одређени предлози за њихово превазилажење.

Остварен је циљ дисертације да се свеобухватно проуче утицаји промена које савремено окружење у доба развоја нових технологија доноси библиотекама, корисницима (публици) и партиципативним праксама у култури, да се демонстрира важност ових тема и допринесе њиховом бољем разумевању. Након темељног анализирања великог броја истраживања, потврђен је наш полазни став да стваралачка примена информационо-комуникационих технологија од стране корисника библиотека представља значајан и неопходан допринос опстанку и развоју ових институција културе и образовања, те је показано да промене у корисничким навикама и њихов креативни допринос могу снажно да утичу на пословање библиотека и у великој мери оснаже и учврсте њихову позицију.

Налази истраживања недвосмислено су подржали и помоћне хипотезе дисертације: Веб 2.0 окружење радикално мења навике и потребе савремене публике, као и њене могућности за стваралачки ангажман у раду институција културе (библиотека); корисници имају изузетан креативни потенцијал који, уз адекватан институционални приступ, може да представља веома значајан допринос библиотечким садржајима и ресурсима; радни процеси у библиотеци могу се унапредити на више начина захваљујући примени ИКТ-а и методологије партиципативних пракси у култури. Хипотеза о неопходности увођења предложених новина у пословање библиотека

заснива се на традиционалним библиотечким вредностима и оним методама рада које су још увек актуелне и модерне, тако да се основна улога библиотеке у извесном смислу допуњава наглашавањем њене партиципативне улоге.

Ради продубљивања налаза о корисницима, партиципативним праксама и савременим библиотекама, анализирали смо резултате серије ненаменских интервјуа са српским и светским библиотекарима, као и емпиријско истраживање којим је обухваћено 15 библиотекара из Србије, који су потврдили наше полазне претпоставке о потенцијалу и значају креативног ангажмана корисника за садашњост и будућност библиотека. Налази до који смо дошли били су највећим делом у складу са дискусијом коју смо водили тако да су се потврдиле истраживачке хипотезе од којих смо пошли.

Да бисмо боље разумели савемени друштвени контекст, у дисертацији је презентован сажет преглед теоријских поставки и разматрања информационог друштва (М. Кастелса, Д. Бела, Ф. Вебстера, Ј. Масуде итд) и, на основу изложеног, закључено је да је информационо друштво онај облик друштва у коме су сви сегменти нераскидиво повезани са информационо-комуникационим технологијама које у оквиру њега настају, повратно на њега утичу и дефинишу га. У овом одељку смо указали и на невелики број теоријских и практичних доприноса истраживању и развоју информационог друштва у Србији, на феномен информационе презасићености и на изазове који прате развој савременог друштва.

Промене у савременом културолошком контексту које су настале под утицајем ИКТ-а недвосмислено показују да можемо да уочимо настајање нове парадигме културе, односно дигиталне културе у којој се продукција, дистрибуција, презентација, промоција и архивирање садржаја у информационом друштву у великој мери ослањају на примену информационо-комуникационих технологија, које мењају ове културолошке процесе, који потом делују трансформативно на технологију саму. Потврђена је наша претпоставка о партиципативним карактеристикама ове културе које се огледају у: повећаном обиму учествовања корисника у генерисању садржаја, активној и креативној партиципацији као могућности да се културни садржаји допуњују, дискутују и деле,

стваралачком потенцијалу корисничке партиципације у култури и сл. Установили смо да се институционалне праксе значајно мењају под утицајем примене ИКТ у сектору културе и да су институције културе у великој мери промениле традиционалне начине пословања који су били карактеристични за доба пре масовније употребе интернета, те је закључено да су ове промене отвориле простор за интерактивнији и динамичнији однос публике и институција.

Појам „партиципативна култура” је дискутован на основу разматрања Х. Џенкинса, А. Делвиша, Џ. Џ. Хендерсон, Ч. Гира итд. Наши налази се могу сумирати на следећи начин: партиципативна култура је култура активног учествовања у различитим областима, култура коју карактерише неговање и развој учествовања у различитим сферама савременог живота, култура која је отворена, која подстиче дијалог, креативност и критичко мишљење, култура сарадње и заједничког рада на остваривању одређених циљева.

Анализом медијског контекста и утицаја нових технологија на медије (конвергенција медија, нови и партиципативни медији, мултитаскинг), утврђено је да је континуирана трансформација једна од суштинских карактеристика медија у информационом друштву и доказана је полазна претпоставка да технолошки напредак и развој дигиталних медија радикално мењају доступност и једноставност употребе медија, као и могућности да конзументи све више постају и креатори садржаја. Медије који омогућавају учешће корисника и отварају могућности за неговање и развој партиципативне културе одредили смо као партиципативне медије и налазимо да су то медији који, уз примену различитих софтверских алата, подржавају и омогућавају активну партиципацију мањег или већег круга корисника у оквиру блогова, вики платформи, друштвених медија, онлајн платформи за друштвено умрежавање итд. Као посебно важан закључак наводимо податак да присуство и коришћење нових медија утиче на облике партиципације, али није њен једини услов, нити је коришћење нових технологија само по себи довољно иако нас оснажује за партиципацију.

Након разматрања појма публице у тумачењима М. Кастелса (креативна публика), Л. Мановича (корисник као коаутор дела), Е. Бирд (партиципативна публика), Џона Фиска (активна публице) и других, ослањамо се на Кастелсов концепт „креативне публице” и идеју о креативном мењању и рецепцији садржаја од стране публице, захваљујући пре свега примени информационо-комуникационих технологија. На основу прегледа одабране литературе и одређених назнака о публици и корисницима, могуће је извести закључак, који је у складу са нашим полазним ставовима – да су информационо-комуникационе технологије и Веб 2.0 окружење знатно унапредили могућности да савремена публика и корисници постану активни учесници у различитим комуникационим процесима, ствараоци и дистрибутери садржаја, да од посматрача постану иницијатори и сарадници. Такође, потврђен је и наш став да корисници и институције културе поседују значајне капацитетне потенцијале за реализовање партиципативних пракси, те да је неопходно да сарађују и заједно одговарају на изазове савременог доба.

Имајући у виду кључне карактеристике концепта Веб 2.0 (генерисање садржаја од стране корисника и њихово учествовање у комуникацији у онлајн окружењу), закључено је да институције културе могу да се поново повежу са јавношћу и покажу своју релевантност у савременом животу тако што ће позвати публику да се активно укључи као културни учесник, а не као пасивни конзумент. На основу истраживања и идеја Нине Симон партиципативна институција културе дефинисана је као место где посетиоци могу да стварају, деле и повезују се једни са другима око садржаја, институција која се ствара са корисницима и њом се управља заједно са корисницима.

У оквиру треће теме дисертације, описана је улога библиотеке као институције културе и образовања у информационом друштву, назначене су основне разлике између традиционалног библиотекарства и новог концепта који се темељи на информационо-комуникационим технологијама и, на основу прегледа стручне и научне литературе (А. Вранеш, М. Громан, Љ. Марковић, П. Брофи) и анализе серије наменских интервјуа урађених у истраживачкој фази израде дисертације, закључено је да је појам дигитална библиотека најприсутнији у библиотечкој теорији и пракси, као и у свакодневној

употреби. Овим појмом је најшире обухваћен читав спектар промена које је примена ИКТ-а у библиотекама донела: дигитализација пословања и организације рада у библиотекама, утицај дигиталних технологија на радне обавезе и радно окружење запослених, дигитализација библиотечких ресурса итд.

Показано је да се библиотеке као институције културе и образовања и њихово пословање у информационом друштву континуирано и радикално мењају и закључено је да савремене библиотеке треба да буду и традиционалне и модерне, односно треба да успоставе и одржавају баланс између старог и новог, да не треба да усвајају некритички све што је ново и модерно, нити да по сваку цену напуштају елементе традиционалног наслеђа – уколико не установе да су за њихову библиотеку застарели и превазиђени.

Такође, потврђена је и помоћна хипотеза о новој улози, новим потребама и навикама савремених корисника библиотека у добу друге генерације веба. Иако се из наведених примера и литературе може закључити да је корисник одувек био важан за библиотеке, наши налази показују да се он данас налази у њеном фокусу и установили смо да је неопходно да библиотеке нађу начин да упознају боље публику и да раде на њеном развоју. Налази такође показују, и сматрамо да је овај податак веома важан, да библиотекари у Србији учествовање корисника у раду институција виде као велики и значајан потенцијал за библиотеке, и у различитој, али за сада скромној мери реализују партиципативне програме .

Кориснички допринос библиотечким активностима уз примену ИКТ је, дакле, изузетно значајан и са становишта институције и са становишта корисника, те из бројних наведених и анализираних примера (библиотечки сајтови, блогови, налози на популарним друштвеним медијима итд.), закључено је да друштвени медији и онлајн платформе за друштвено умрежавање у информационом друштву имају све већу улогу и све ширу примену у повезивању, умрежавању, комуникацији и сарадњи библиотека, публике и осталих циљних јавности, да имају велики потенцијал за подстицање и неговање партиципативних пракси. На основу прегледа и анализе бројних примера добре праксе, како у домаћим, тако и у страним библиотекама, закључено је да

информационо-комуникационе технологије имају велики потенцијал за реализацију различитих видова сарадње библиотеке и публице, пре свега оних програма и активности у којима корисници партиципирају на креативан начин у раду установе.

Такође, уочена су бројна организациона, персонална и финансијска ограничења, као и одређене технолошке препреке за имплементацију ИКТ у библиотекама и реализацију партиципативних пракси у култури, те је закључено да се планирању и реализацији ових процеса мора приступити стратешки, аналитички, уз континуирано праћење и евалуацију постигнутих резултата.

На основу разматрања етичких и правних изазова (слобода, безбедност, заштита ауторског права и приватности, дигитални јаз, надзор и контрола информација), који прате развој и примену информационо-комуникационих технологија, закључено је да су то теме од прворазредног значаја за савремено друштво, да су бројна важна питања још увек без адекватних одговора и решења, те да су неопходна додатна и континуирана истраживања могућих негативних последица. Глобални обим учествовања у партиципативној култури не сме бити изједначен са већом слободом партиципације, како је показала наша анализа, јер многи корисници немају приступ технологијама, недовољно познају медије и информационо-комуникационе технологије, немају слободу да дају допринос партиципативним праксама због надзора и контроле садржаја итд.

Такође, на основу наведених примера из библиотечке праксе уочено је да је значај едукације изузетно велики и закључено је да корисници библиотеку, посебно млади, могу да перципирају као сигуран простор, а библиотекара као особу од поверења од које могу да науче и нешто што није искључиво у најужој вези са књигама, те да ове институције имају значајан потенцијал за едукацију и превенцију различитих врста злоупотреба са којима се савремени корисници нових технологија свакодневно сусрећу. Као нека од могућих решења у дисертацији су предложена: улагање у неопходну инфраструктуру и ресурсе, унапређење образовних процеса (посебно дигиталне и медијске писмености), адекватан правни и законодавни оквир у области развоја

информационог друштва и доследније спровођење донетих аката у пракси, либерализација телекомуникационих тржишта итд.

Будући да су резултати бројних истраживања наведених у дисертацији показали да су укљученост и ангажман јавности у раду библиотека још увек на маргини у односу на њихов показани потенцијал, као једно од решења у дисертацији предложено је трансформисање институционалне улоге библиотеке, односно усмеравање њеног тежишта ка развоју и партиципацији публике. На основу идеја представљених у дисертацији, може се закључити да модел библиотеке као партиципативне институције почива на заједништву – на заједничком стварању и дељењу креативног садржаја, као и да партиципативни пројекти имају велики стратешки потенцијал да промене имиџ и репутацију институције у локалној заједници, да обогате институционалне ресурсе, да повећају учествовање публике у прикупљању финансијских средстава и побољшају могућности за успостављање партнерстава са циљним јавностима – преко потребних ради опстанка, виталности и развоја установа културе.

Полазна хипотеза о неопходности увођења предложених новина у савремено пословање библиотека се заснива на традиционалним библиотечким вредностима и оним методама рада које су још увек актуелне и модерне, тако да се основна улога библиотеке у извесном смислу допуњава наглашавањем њене партиципативне улоге.

Дефинисање модела савремене библиотеке почива на хипотези којом се тврди да је партиципативност, односно модел партиципативне институције неопходан услов који омогућава да библиотечка мисија у информационом друштву буде у потпуности испуњена. Промене у корисничким навикама и потребама, које су детаљно разматране у претходним поглављима дисертације, постулиране су као основни критеријум за конституисање савременог модела библиотеке као носиоца партиципативних пракси у култури. Из наведених тумачења произилази да примена информационо-комуникационих технологија у библиотекама и реализација партиципативних пројеката треба да буде усклађена са новим потребама и могућностима корисника и особља ових институција.

Модел савремене библиотеке у информационом друштву је модел партиципативне институције која негује и развија партнерске односе са заједницом и представља њен културни, образовни и друштвени центар, модел који оснажује кориснике кроз партиципативне и кориснику окренуте сервисе. Овај модел се темељи на дубоком разумевању чињенице да успех библиотеке зависи од корисника и на фундаменталном значају неговања креативне публике као једном од најважнијих библиотечких задатака. У мери у којој библиотеке успеју да се прилагоде савременом контексту информационог друштва и позитивне аспекте и алатке технолошког развоја употребе за властити напредак – успеће и у настојањима да пронађу нову парадигму делатности, пре свега усмерену на сарадњу са публиком. Библиотека будућности остаће центар културе и писане речи, што је била и у прошлом времену, али и платформа партиципативне културе, сарадње, умрежавања, креативности и развоја, која је витална за демократско и информационо друштво у садашњем и будућем времену.

У домену потреба корисника сматрамо да ће утицај конвергенције медија и убрзаног технолошког развоја на настајање нових корисничких образаца понашања све више расти. Предвиђамо да ће очекивања корисника остати везана за оквире институције која омогућава њихово креативно учествовање у процесима коришћења услуга, одређеним пословним процесима и активностима, без обзира на облике у којима ће обрасци понашања корисника везаних за партиципативну културу даље еволуирати. У домену стварања основа за континуирано модернизовање библиотечког пословања, усклађивање са новим потребама корисника и њихово креативно укључивање у рад библиотека омогућиће креирање модела партиципативне институције и биће кључан предуслов да ове установе ефективно одговоре на изазове глобалног окружења. Правци будућних истраживања ових тема могли би да буду усмерени ка свеобухватнијим емпиријским истраживањима публике, ка даљим теоријским промишљањима и практичним разматрањима партиципативне културе и потешкоћа и изазова са којима се институције културе сусрећу приликом реализације партиципативних пракси.

6. ДОДАТАК

Напомене о употреби термина из области ИКТ

Информатичка терминологија већ деценијама настаје искључиво на енглеском језику, и то таквом брзином и у таквом обиму да ниједан језик на свету не успева да нађе сасвим адекватна решења и у потпуности је прилагоди својим језичким карактеристикама. Ни српски језик није изузетак, па је у превођењу и прилагођавању информатичких термина у дисертацији примењено неколико уобичајених решења:

- за одређене термине у нашем језику постоје уобичајени преводи у широј употреби – *ћаскање* (chat), *проширена стварност* (augmented reality), *електронско мастило*, *е-мастило* (e-ink), *интернет интелигентних уређаја* (internet of intelligent things), *инстант поруке* (instant messages), *облак* (cloud), *решења у облаку* (cloud solutions), *друштвени медији* (social media) итд.
- неки термини се обично транскрибују, тј. прилагођавају српском језику – *подкаст*, *видеокаст*, *скринкаст*, *видео стриминг*, *фајл*, *пост*, *фид*, *даунлоуд*, *аплоуд*, *лајк*, *лајковати*, *лајковање*, *таг*, *таговање*, *гејмер*, *гејминг*, *онлајн*, *офлајн*, *хост*, *мултитаскинг*, *вики* итд.
- неки термини се нужно преводе описно – *софтвер у библиотекама који омогућава онлајн друштвено умрежавање* (social software in libraries), *сајтови за друштвено умрежавање* (social networking sites), *онлајн системи за обележавање садржаја (линкова)* (social bookmarking), *услуга оријентисана према кориснику*, *услуга прилагођена корисничким потребама* (user-led/user friendly/user oriented)
- термини за које је описни превод предугачак и стога неоперативан за употребу у реченици остали су у изворном облику – *crowdsourcing*, *outsourcing*.

- називи интернет услуга (који су обично и жигови) доследно се пишу у оригиналном облику, латиницом – *Instagram, Pinterest, Flickr, YouTube, LinkedIn, Facebook, Google, Delicious, Twitter, Mashup, Foresquare, Skype, Viber* итд.
- акроними се доследно пишу у изворном облику, латиницом – *RSS, SMS, RFID, GPS, HTML, SMS, QR* итд.

ЛИТЕРАТУРА

Латинични извори:

Aabø Svanhild i Ragnar Audunsonfile. „Use of library space and the library as place”. (2012): 138- 149,
https://www.researchgate.net/publication/257244923_Use_of_library_space_and_the_library_as_place (preuzeto 04. 03. 2013).

Abarca, Villoldo, Marta, Lloret Salom, Andrés, Pons Chaigneau, David M, Rubio Montero, Francisco José, Vallés Navarro, Raquel. „ How to Mobilize your Library at Low Cost”. *Liber Quarterly* 22(2) (2012):118- 145,
<https://www.liberquarterly.eu/articles/abstract/10.18352/lq.8054/>(pristupljeno 04.04. 2013).

Aharony, Noa. „Facebook use in libraries:an exploratory analysis”. *Asilib Proceedings: New information Perspectives* Vol.64 No.4 (2012): 358- 372.

Anderson, Chris. „The Long Tail, in a nutshell”. <http://www.longtail.com/about.html> (pristupljeno 22.2. 2012).

Andrea, Dickson i Robert P. Holley, „Social networking in academic libraries: the possibilities and concerns”. *New Library World* Vol.111 No.11/12 (2010): 468- 479.

Anglada, Luis. „Are Libraries sustainable in a world of free, networked,digital information”? *El Profesional de la Información* vol. 23 (2014): 603- 611,
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2014/nov/07.pdf>

Arsić Jovanović, Ivana. *Planeta čitalac*, ur. (Pančevo/Beograd: Gradska biblioteka Pančevo, 2014).

Aufderheide, Patricia. „Media Literacy-A Report of the National Leadership Conference on Media Literacy”. Maryland, USA:The Aspen Institute Wye Center Queenstown, 1992.
<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED365294.pdf> (preuzeto 14. 10. 2013).

Awan, F. „ Young People, Identity and the Media”, Chapter 3:Understanding Audiences. Doktorska disertacija, 2008. <http://www.artlab.org.uk/fatimah-awan-04.pdf>

Bal, Fransis. *Moć medija*. Beograd: Clio, 1996.

Becker, Andre D., Ingrid Bonadie-Joseph, Jonathan Cain, „ Developing and completing a library mobile technology survey to create a user - centered mobile presence”. *Library Hi Tech*, Vol. 31 Iss 4, (2013): 688- 699.

Becker, Danielle A. i Lauren Yannotta. „Modeling a Library Website Redesign Process: Developing a User-Centered Website Through Usability Testing”. *Information Technology and Libraries* (2013): 6- 22, <https://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/viewFile/2311/pdf>.

Beer, David i Roger Burrows. „Consumption, Prosumption and Participatory Web Cultures: An Introduction”. *Journal of Consumer Culture* 10:3. (2010): 3- 12.

Beer, David. „Power through the algorithm? Participatory web culture and the technological unconscious”. *New media & society* Vol 11 (6) (2009): 985- 1002.

Bell, David ur. *Cyberculture theorists*. USA i Canada: Routledge Critical thinkers, 2007.

Belling, Anna, Aimee Rhodes, Janine Smith, Susan Thomson, Bernie Thorn. „Exploring Library 3.0 and Beyond”. http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/20102011_Shared_Leadership_Program_Presentation_Day_/exploring_library_3.pdf (preuzeto 12.10. 2013): 1- 23.

Bilandzic, M. Foth. „ Libraries as coworking spaces ”. *Library Hi Tech* Vol.31 Iss 2 (2013): 254- 273.

Bird, Elizabeth S. „Are we all producers now?”. *Convergence and media audience practices, Cultural Studies* Vol.25 Nos.4-5 (2011): 502- 516.

Blank, Peter, Watson Brown, Mark Deuze, Lindsey Ems, Nicky Lewis, Jenna McWilliams, Laura Speer. „Participatory Culture and Media Life: Approaching Freedom The Janissary Collective”. U *The participatory cultures handbook*. ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson. Chapter 26, Kindle Edition. New York: Routledge, 2013.

Bowman, Shayne i Chris Willis. „We Media | How audiences are shaping the future of news and information”. *The Media Center at American Press Institute* (07. 2003): 1- 66. http://www.hypergene.net/wemedia/download/we_media.pdf (pristupljeno 12. 12. 2012).

Boyd, Danah M. i Nicole B. Ellison. ”Social Network Sites: Definition, History and Scholarship”. *Journal of Computer Mediated Communication* Vol. 13(1) (2008): 210- 230.

Božić, Jadranka. „Hibridne biblioteke: koevolucijski pogled na informacione tehnologije”. *Kultura*, br. 129 (2010): 417- 432.

Brabham, Daren C. „A Model for Leveraging Online Communities”. U *The participatory cultures handbook*, ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson, Kindle Edition. New York: Routledge, 2013.

Brigs, Adam i Pol Kobli. *Uvod u studije medija*. Beograd: Clio, 2005.

Brofi, Piter. *Biblioteka u dvadeset prvom veku*. Beograd: Clio, 2005.

Bruckman, Amy. „Cyberspace is Not Disneyland: The Role of the Artist in a Networked World”. 1995. <http://www.cc.gatech.edu/~asb/papers/getty/disneyland.html> (pristupljeno 20. 11. 2012).

Bruns, Axel. „Probusage: Towards a Broader Framework for User-Led-Content Creation”. *Proceedings Creativity & Cognition* (2007). <http://eprints.qut.edu.au/6623/1/6623.pdf> (pristupljeno 30. 04. 2010).

Bruns, Axel. „Probusage: Towards a Broader Framework for User-Led-Content Creation”, *Proceedings Creativity & Cognition*, 2007, <http://eprints.qut.edu.au/6623/1/6623.pdf> (pristupljeno 30. 04. 2010).

Carlsson Hanna. „Working with Facebook in Public Libraries: A Backstage Glimpse into the Library 2.0 Rhetoric”. *Libri* Vol 62 (2012): 199- 210.

Carpentier, Nico. „Theoretical frameworks for participatory media”. U *Media Technologies and democracy in an enlarged Europe*, ur. Nico Carpentier, Pille Pruulmann-Vengerfeldt, Kaarle Nordenstreng, Maren Hartmann, Peeter Vihalemm, Bart Cammaerts, Hannu Nieminen, 105-122. Tartu: Tartu University Press, 2007.
https://www.academia.edu/272174/Theoretical_Frameworks_for_Participatory_Media (preuzeto 19. 03. 2012), 106.

Casey, Michael E. i Laura C. Savastinuk. *Library 2.0, A guide to Participatory Library Service*. Medford, New Jersey: Information Today, Inc, 2007.

Castells, Manuel. „The Internet Galaxy”. University press: Oxford, 2001.

Castells, Manuel. *Uspon umreženog društva*. Zagreb: Golden marketing, 2000.

Cavanagh, Mary F. „Micro-blogging practices in Canadian public libraries: A national snapshot”. *Journal of librarianship and Information science*, (2014): 1-13,
<https://mfcavanagh.files.wordpress.com/2010/03/microbloggingsurvey.pdf>. (preuzeto 20. 10. 2014)

Charnigo, Laurie, Paula Barnett-Ellis. „Checking Out Facebook.com: The Impact of a Digital Trend on Academic Libraries”. *Information Technology and Libraries* 26, no. 1 (2007): 23- 34,

<http://onlinesocialnetworks.blogspot.rs/2007/05/checking-out-facebookcom-impact-of.html> (pristupljeno 03.04. 2013).

Chase, Darren. „Transforming Sharing with instant messaging, wikis, interactive maps, and Flickr”, *Computer in Libraries*, Vol.27 No.1 (2007):7- 56.

Chau, Clement. „You tube as a participatory culture”. *New directions for youth development* No. 128, (2010): 65- 74.

Chern, Li Liew. „Participatory Cultural Heritage: A Tale of Two Institutions' Use of Social Media, *D-Lib Magazine* Volume 20 br. 3/4 (2014).

<http://www.dlib.org/dlib/march14/liew/03liew.html> (pristupljeno 13. 11. 2014).

Choy, Fatt Cheong. „From Library stacks to library -in-pocket: will users be around?”. *Library Management*, Vol. 32 Iss 1/2 (2011): 62- 72.

Christensen, Ward i Randy Ward. „Hobbyist computerized bulletin board”. *Byte Magazine* (3. 11 1978): 150-157, <http://goo.gl/ERfe9h> (pristupljeno 28. 01. 2013).

Christine, Rooney-Browne i David McMenemy. „Public libraries as spaces in a consumer society:possible, plausible, desirable?”, *New Library World*, Vol.111 No.11/12 (2010): 455- 467.

Clyde, Laurel A. „Library weblogs”. *Library Management* Vol.25 No.4/5 (2004): 183-189.

Consonni, Chiara. „Non-users's evaluation of digital libraries: A survey at the Università degli studi di Milano”. *International Federation of Library Associations and Institutions* 36 (4) (2010): 325- 331.

Crawford, Kate. „Listening, not Lurking: The Neglected Form of Participation”. U *Cultures of Participation, Media Practices, Politics and Literacy*, ur. Leopoldina Fortunati, Julian Gebhardt i Jane Vincent, 63-74 (2011). Publikacija preuzeta sa Kobson - Serbia: Ebsco Publishing: e-book Academic Collection Trial (preuzeto 12. 12. 2012).

David, King L. „Inviting participation”. 03. 01. 2007.

<http://www.davidleeking.com/page/2/?s=Inviting+participation> (pristupljeno 06. 11. 2014).

Dawson, Alan. „Revising digital library content in response to user request”. *Library Review*, Vol.55 Iss 9 (2006): 549- 555.

Delwiche, Aaron i Jennifer Jacobs Henderson. „ Introduction: What is Participatory Culture? ”. U *The participatory cultures handbook*. ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson. Part I, Kindle Edition. New York: Routledge, 2013.

Deuze, Mark. „Participation, Remediation, Bricolage: Considering Principal Components of a Digital Culture”, *The Information Society* br.22 (2006): 63- 75.

Diane J. Schiano, Bonnie A. Nardi, Michelle Gumbrecht, Luke Swartz. „Blogging by the rest of us”. Proceeding CHI EA '04 CHI '04 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems, (2004): 1143-1146, <http://home.comcast.net/~diane.schiano/CHI04.Blog.pdf> (preuzeto 2. 03. 2012).

Đorđević, Jelena. *Postkultura*. Beograd: Clio, 2009.

Ebram, Stiven. „Web 2.0, Biblioteka 2.0 i Bibliotekar 2.0: priprema za 2.0 svet”. https://www.nb.rs/view_file.php?file_id=2252 (pristupljeno 26.03. 2014): 113- 117.

Eco, Umberto. „From Internet to Gutenberg”. A lecture presented by at The Italian Academy for Advanced Studies in America, 11. 12. 1996: <http://goo.gl/UXrZ49> (pristupljeno 11. 12. 2013).

Eriksen, Tomas Hilan. *Tiranija trenutka*. Beograd: Biblioteka XX vek, 2003.

Farkas, Meredith G. *Social Software in Libraries - Building Collaboration, Communication and Community online*. Medford, New Jersey: Information today, Inc., 2007.

Fichter, Darlene. „Web 2.0, Library 2.0 and radical trust: a first take”. (2006), http://library.usask.ca/~fichter/blog_on_the_side/2006/04/web-2.html (pristupljeno 16.03.2013).

Fidler, Rodžer. *Mediamorphosis*. Beograd: Clio, 2004.

Fleming, Tom. „Embracing the desire lines - opening up cultural infrastructure”. (2009): 1-20. http://homemcr.org/cms/wpcontent/uploads/old_site/media/Learn/Reports%20and%20studies/Embracing_the_Desire_Lines.pdf (pristupljeno 27. 02. 2015).

Forsyth, Ellen i Leanne Perry. „Picturing your community: Flickr use in public libraries”. *Library Hi Tech News* Vol 27 Iss 1 (2010): 6- 9.

Fortunati, Leopoldina. „Online Participation and the New Media”. U *Cultures of Participation, Media Practices, Politics and Literacy*, ur. Leopoldina Fortunati, Julian Gebhardt i Jane Vincent, 19-34. (2011). Publikacija preuzeta sa Kobson - Serbia: Ebsco Publishing: e-book Academic Collection Trial (preuzeto 12. 12. 2012).

Garnham, Nicholas. „Information Society theory as ideology”. U *The information society reader*, ur. Frank Webster, 165- 183. Kanada i USA: Routledge, 2004.

Gilmour, Ron i Jennifer Srickland: „Social bookmarking for library services: bibliographic access through Delicious”. *College and Research Libraries News* Vol. 70 No.4 (2009): 234- 237.

Gir, Čarli. *Digitalna kultura*. Beograd: Clio, 2011.

Goldberg, Beverly. „How Libraries Help Kids Stand Up to Bullying”. (2014), <http://americanlibrariesmagazine.org/2014/10/01/how-libraries-help-kids-stand-up-to-bullying/> (pristupljeno 09. 11. 2014).

Gorman, Majkl. *Naše neprolazne vrednosti - Bibliotekarstvo u XXI veku*. Beograd: Filološki fakultet Univerziteta u Beogradu, 2007.

Greif, Hajo, Larissa Hjorth, Amparo Lasén, Claire Lobet-Maris. „Introduction”. U *Cultures of Participation, Media Practices, Politics and Literacy*, ur. Leopoldina Fortunati, Julian Gebhardt i Jane Vincent, 9-18. (2011). Publikacija preuzeta sa Kobson - Serbia: Ebsco Publishing: e-book Academic Collection Trial (preuzeto 12. 12. 2012).

Habib, M. „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, 2006.

Halavais, Alexander. „Blogging as a free frame of reference”. U *The participatory cultures handbook*. ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson. part I: 109, Kindle Edition. New York: Routledge, 2013.

Hamović, Zoran. *Uvođenje u internet*. Beograd: Udruženje ”Biblioteka plus”, 2006.

Hapel, Rolf. „Biblioteke u eri digitalnih tehnologija”. U *Planeta čitalac*, ur. Ivana Jovanović Arsić, 35-40. Pančevo/Beograd, Gradska biblioteka Pančevo: 2014.

Harris, Christopher. „A Matter of (Radical) Trust”. *School Library Journal* Vol. 52 (11) (2006): 24-24.

Heather, Mizuko, Heather Horst, Matteo Bittanti, Danah Boyd, Becky Herr-Stephenson, Patricia G. Lange, C.J. Pascoe, Laura Robinson sa Sonja Baumer, Rachel Cody, Dilan Mahendran, Katynka Martínez, Dan Perkel, Christo Sims, Lisa Tripp. „Living and Learning with New Media: Summar of Findings from the Digital Youth Project”, The MIT Press, 11.2008. <http://digitallyouth.ischool.berkeley.edu/files/report/digitallyouth-WhitePaper.pdf> (preuzeto 11. 10. 2011).

Hebrang Grgic, Ivana. „Croatian school libraries on Facebook: meeting the needs of young library users”. *New Library world* Vol. 114 No. /10 (2013): 416- 427.

Henderson, Jennifer J. „Toward an Ethical Framework for Online Participatory Cultures”. U *The participatory cultures handbook* ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson, Chapter 28. Kindle Edition. New York: Routledge, 2013.

Herman, Peter C. „The Hidden Costs of E-books at University Libraries”. 29. 09. 2014. <http://timesofsandiego.com/opinion/2014/09/29/hidden-costs-e-books-university-libraries/> (pristupljeno 27. 11. 2014).

Hester, Mika D. i Pol Dž. Ford. *Kompjuterska etika u sajber dobu*. Beograd: Službeni glasnik, 2009.

Holley, Rose. „Crowdsourcing: How and Why Should Libraries Do It?”. *D-Lib Magazine* Volume 16, Number 3/4 (2010): <http://www.dlib.org/dlib/march10/holley/03holley.html> (pristupljeno 02. 01. 2015).

Holmberg, Kim, Isto Huvila, Maria Kronqvist-Berg, Gunilla Wide ´n-Wulff. „What is Library 2.0”, *Journal of Documentation* Vol.65 No. 4 (2009): 668- 681.

Humilton, Buffy. „Cultivating the Library as a Site of Participatory Culture and Learning”. (2011), https://www.webjunction.org/events/webjunction/Cultivating_the_Library_as_a_Site_of_Participatory_Culture_and_Learning.html (posećeno 08. 03. 2013).

Inayatuallah, Sohail. „Library Futures: From Knowledge keepers to Creators”. *The Futurist*, Vol. 48 No. 6 (2014): 24- 28.

Jeknić, Oleg. *Teorija interfejsa*. Beograd: Centar za medije i komunikacije, Fakultet za medije i komunikacije, 2014.

Jenkins, Henry sa Katie Clinton, Ravi Purushotma, Alice J. Robison, Margaret Weigel. *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21 century*. Massachusetts Institute of Technology: 2009. https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/titles/free_download/9780262513623_Confronting_the_Challenges.pdf (preuzeto 18. 10. 2013).

Joubert, Marie i Joceylin Wishart. „Participatory practices:Lessons learnt from two initiatives using online digital technologies to build knowledge”. *Computers and education* 59 (2012):110-119.

Kani-Zabihi, Elahe, Gheorghita Ghinea, Sherry Y Chen. „Digital libraries: what do users want?”. *Online Information review*, Vol. 30 No. 4 (2006): 395- 412.

Kaplan, Andreas M. i Michael Haennlein. „Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media”. *Business Horizons* 53 (1) (2010): 59- 68.

Kar, Nikola. *Plitko: kako Internet menja način nakoji mislimo, čitamo i pamtimo*. Smederevo: Heliks, 2013.

Kari, Lamsa. „Library 10& Meetingpoint: Physical space for digital production”. Rad predstavljen na Međunarodnoj naučnoj konferenciji „Digitalne biblioteke i digitalni arhivi”, Novi Sad, april, 2014.

Karlucci Thomas, Lisa. „Gone mobile”. *Library Journal* (2010): 30- 34.

Kastels, Manuel. *Moć komunikacija*. Beograd: Clio, 2014.

Katz, Jon. „The Digital Citizen”. 05. 2012.

<http://archive.wired.com/wired/reprints/digicrit.html> (pristupljeno 04. 02. 2013).

Kelner, Daglas. *Medijska kultura*. Beograd: Clio, 2004.

Kelty, Christopher M. „From participation to power”. U *The participatory cultures handbook*, ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson, Part I. Kindle Edition. New York: Routledge, 2013.

Ken, Chad i Paul Miller. „Do Libraries matter? The rise of Library 2.0”. *Talis* (2005): 236-253. <http://library.nust.ac.zw/gsd/collect/toolbox/archives/HASH0190.dir/Do%20Libraries%20Matter.pdf> (preuzeto 01. 03. 2015).

Kietzmann, Jan H., Kristopher Hermkens, Ian P. McCarthy, Bruno S. Silvestre. „Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media”. *Business Horizons* 54 (2011): 241- 251.

Kleut, Jelena. „Aktivna publika i novinarstvo”. *Zbornik radova. Mesto i značaj medijskih studija za meduregionalnu saradnju*. Filozofski fakultet, Novi Sad (2010):47- 57.

Kodrić, Lejla. „Web 2.0 i biblioteka 2.0: Kako su Web 2.0 alati unaprijedili pristup objektima baštine?”,1-7,

<http://elibrary.matf.bg.ac.rs/bitstream/handle/123456789/2041/024%2520KODRIC.pdf?sequence=1> (preuzeto 04. 06. 2014).

Kroski, Ellissa. „ The social tool of web 2.0:opportunities for academic libraries”. *Choice* Vol.44 No.12 (2007): 7-17. http://eprints.rclis.org/3852/1/web_2.0.pdf (pristupljeno 26.07.2014).

Krumm, John, Nigel Davies, Chandra Narayanaswami. „User generated content”. *IEEE Pervasive Computing archive* Vol 7 Issue 4 (10. 2008): 10-11.

<https://www.computer.org/csdl/mags/pc/2008/04/mpc2008040010.pdf>. (pristupljeno 20.1. 2012).

- Kuleto, Valentin. „Uticaj interneta i medijska pismenost”. 01.2013.
<http://www.valentinkuleto.com/2013/01/uticaj-interneta-i-medijska-pismenost/> (pristupljeno 27. 1. 2013).
- Kurbalija, Jovan. *Uvod u upravljanje internetom*. Beograd: Albatros plus, 2011.
- Kwanya, Tom i Christine Stilwell. „Library 2.0 versus other Library service models: A critical analysis”. *Journal of Librarianship and Information Science*, (2011): 145-162.
- Kwanya, Tom, Christine Stilwell, Peter G. Underwood. „Intelligent libraries and apomediators: Distinguishing between Library 3.0 and Library 2.0”. *Journal of Librarianship and Information Science* 45 (3) (2012): 187- 197.
- Langlois, Ganaele. „ Participatory culture and New Governance of communication: The Paradox of participatory Media”. *Television&New media* 14 (2) (2012): 91- 105.
- Lankes, R. David, Joanne Silverstein, Scott Nicholson, Tod Marshal. „Participatory networks: the Library as Conversation”. *Information Research* Vol.12 No 4. (2007).
- Lesig, Lorens. *Slobodna kultura*. Beograd: Službeni glasnik, 2006.
- Liew, Chern Li. „Participatory Cultural Heritage: A Tale of Two Institutions' Use of Social Media. *D-Lib Magazine* Volume 20 br. 3/4, (2014):
<http://www.dlib.org/dlib/march14/liew/03liew.html> (pristupljeno 13.10.2013).
- Liu, Sophia B. i Jen Ziemke. „From Cultures of Participation to the Rise of Crisis Mapping in a Networked World”. U *The participatory cultures handbook* ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson. Chapter 19, Kindle Edition. New York: Routledge, 2013.
- Lynch, Bernadette. „Whose cake is it anyway, A collaborative investigation into engagement and participation in 12 museums and galleries in the UK”. Summary Report. (2009-2011):1-27.
<http://ourmuseum.org.uk/wp-content/uploads/Whose-cake-is-it-anyway-report.pdf>
 (pristupljeno 13. 5. 2014).
- Makluan, Maršal. *Poznavanje opština čovekovih produžetaka*. Beograd: Prosveta, 1971.
- Maness, Jack M. „Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for libraries”. *Webology* 3 (2) (06. 2006): <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html> (pristupljeno 13. 04. 2013).
- Manović, Lev. *Jezik novih medija*. Beograd: Clio, 2015.
- Martinoli, A. „ Transformacija radija kao medija i radijskog auditorijuma pod uticajm novih tehnologija”. Doktorska disertacija, Fakultet dramskih umetnosti , Univerzitet umetnosti, 2010.

- Martinoli, Ana. „Publika i medijski multitasking - podijeljena pažnja u eri multiplatformnosti”. *CM: Communication Management Quarterly: Časopis za upravljanje komuniciranjem* 28 (2013): 41- 67.
- Masuda, Yoneji. „Image of the future information society”. U *The information society reader*, ur. Frank Webster, 15-20. Kanada i USA: Routledge, 2004.
- Mathews, Brian S. „Do you Facebook? Networking with students online”, <http://crln.acrl.org/content/67/5/306.full.pdf> (preuzeto 22. 2. 2014).
- Mayhall, Robin M. „Public Relations on the Internet”, <http://www.hieran.com/netpr/netpr.pdf> (pristupljeno 25. 4. 2014).
- MC Most. „Kvantitativno istraživanje kupovine i čitanja knjiga na teritoriji Srbije”. Beograd: 2011.
- McKechnie, Lynne, P. K. French, George R. Goodall, Margaret Kipp, Darien Lajoie Paquette, Alexander, Marcus, Jen Peckoskie. „Covered beverages now allowed: public libraries and book superstores”. <http://www.cais-acsi.ca/ojs/index.php/cais/article/viewFile/54/634> (pristupljeno 12. 12. 2012).
- MCONlajn redakcija. „Etika u novom medijskom svijetu”, 04. 07. 2012. <http://www.media.ba/bs/novinarstvo-tehnikiforme-novinarstvo-tehnik-i-forme/intervju-sa-lauren-hertel-etika-u-novom> (pristupljeno 26. 07. 2012).
- McShane, Ian. „Public libraries, digital literacy and participa+tory culture”. *Duscourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, Vol.32, No. 3 (2011): 383- 397.
- Mevorah, V. „Internet i umetnost na prostoru Srbije 1996- 2013 – Odlike umetničkih diskursa na polju Interneta u Srbiji”. Doktorska disertacija, Univerzitet umetnosti u Beogradu, 2015.
- Michael, Stephens. „Technology Trends for a 2.0 World”. *Library technology reports*, 09/10 2007, <https://journals.ala.org/ltr/article/view/4829/5793> (pristupljeno 20. 06. 2014).
- Michael, Stephens. „The Age of participation”. *Library journal* (2012):40.
- Miller, Paul. „Web 2.0: Building the New Library”. *Web Magazine for information professionals*. 2005. <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller> (preuzeto 08. 01. 2013).
- Milovanović, Goran, Milan Sitarski, Milina Petrović, Nenad Golčevski, Srđan Barišić, Tanja Milovanović. *Mreža u razvoju - Informaciono društvo u Srbiji 2005*. Beograd: Beogradska otvorena škola, 2005.
- Mittell, Jason. „Wikis and Participatory Fandom”. U *The participatory cultures handbook* ur. Aaron Delwiche i Jennifer Jacobs Henderson, Part I. Kindle Edition. New York: Routledge, 2013.

Negroponte, Nikolas. *Biti digitalan*. Beograd:Clio, 1998.

Nguyes, Linh Cuong, Helen Partridge, Sylvia L. Edwards. „Towards an understanding of the participatory library”. *Library Hi Tech* Vol 30 No2, (2012): 335- 346.

Nguyes, Linh Cuong. „A Participatory library model for University Libraries”. Doktorska disertacija, School of Information Systems, Faculty of Science and Engineering, Queensland University of Technology, Brisbane, Australia, 2014.

Nielsen, Jakob. „The 90-9-1 Rule for Participation Inequality in Social Media and Online Communities”. 09. 2006. <https://www.nngroup.com/articles/participation-inequality/> (pristupljeno 23. 03. 2013).

Ninkov, Jasmina. *Biblioteke XXI veka*. Beograd: Čigoja štampa, 2010.

Noordegraaf, Julia, Pieter Woltjer, Ellen Van Noort, Ellen Fleurbaui. „Modeling Crowdsourcing for Cultural Heritage”. Rad predstavljen na: 2014 MW2014: Museums and the Web 2014, The annual conference of Museums and the Web, Baltimore, USA, 04., 2014. <http://mw2014.museumsandtheweb.com/paper/modeling-crowdsourcing-for-cultural-heritage/> (pristupljeno 06. 06. 2014).

Ogden, Majkl. „Sloboda, privatnost i kontrola u informatičkom dobu (elektronska vlast naroda: ko je čuvar tehnologijena granicama sajberspejsa?)”. U *Kompjuterska etika u sajber dobu*, ur. Mika D. Hester i Pol Dž. Ford, 291- 310. Beograd: Službeni glasnik, 2009.

Oomen, Johan i Lora Aroyo. „Crowsourcing in the Cultural Heritage Domain: Opportunities and Challenges”. *C&T'11 QUT* (2011): 138- 149. http://www.iisi.de/fileadmin/IISI/upload/2011/p138_oomen.pdf (pristupljeno 11. 01. 2014).

Oomen, Johan, Lotte Belice Baltussen, Sander Limonard, Marten Brinkerink, Lora Aroyo. „Emerging Practices in the Cultural Heritage Domain - Social Tagging of Audiovisual Heritage”. (2010): 1- 9. https://www.researchgate.net/publication/228585569_Emerging_Practices_in_the_Cultural_Heritage_Domain-Social_Tagging_of_Audiovisual_Heritage (pristupljeno 20. 09. 2014).

O'Reilly, Tim. „Web 2.0: Compact Definition?”. 01. 10. 2005. <http://radar.oreilly.com/2005/10/web-20-compact-definition.html> (pristupljeno 14. 06. 2012).

O'Reilly, Tim. „*What Is Web 2.0?*”. 30. 09. 2005. <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html#mememap> (pristupljeno 02. 04. 2012).

- Papić, Anita, Tomislav Jakopac, Milijana Mičunović. „Informacijske revolucije i širenje komunikacijskih kanala: osvrt na divergenciju i/ili konvergenciju medija”. *Libellarium*, IV 1 (2011): 83 - 94.
- Parker, Kevin R. i Joseph T. Chao. „Wiki as a teaching tool”. *Interdisciplinary Journal of eLearning and Learning Objects*, 3 (1) (2007): 57 - 72.
- Pellegrino, Giusepipina. „Participatory Frameworks: Re-tracing Participation in the Theoretical Node Technology /Society”. U *Cultures of Participation, Media Practices, Politics and Literacy*, ur. Leopoldina Fortunati, Julian Gebhardt i Jane Vincent, 49 - 63 (2011). Publikacija preuzeta sa Kobson - Serbia: Ebsco Publishing: e-book Academic Collection Trial (preuzeto 12. 12. 2012).
- Peppler, Kylie A. i Yasmin B. Kafai. „What Videogame Making Can Teach Us About Literacy and Learning: Alternative Pathways into Participatory Culture”. *Situated Play, Proceedings of DiGRA conference*, 2007:1 - 8, https://www.gse.upenn.edu/c4ls/sites/gse.upenn.edu.c4ls/files/pdfs/DiGRA07_games.pdf (pristupljeno 30.1.2012).
- Perry, Leanne, Mylee Joseph, Ellen Forsyth. „Tooling up for web 2.0:together, alone”. Rad predstavljen na: ALIA 2009 National Library and Information Technicians Conference, 2009. <http://conferences.alia.org.au/libtec2009/Documents%20for%20Links/Perry,Joseph,Forsyth-ALIA09.pdf> , (preuzeto 23. 1. 2014).
- Petrović, Dalibor. „U međumrežju-Internet i novi obrasci društvenosti”, Institut za sociološka istraživanja i Saobraćajni fakultet Univerziteta u Beogradu, 2008.
- Petrović, Dalibor. *Društvenost u doba interneta*. Novi Sad: Akademska knjiga, 2013.
- Plemmons, Andy. „Opening the space - making the school library a site of participatory culture”. *Knowledge Quest* Vol 41 No. 1 (2012): 8-14, http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/aaslpubsandjournals/knowledgequest/docs/KNOW_41_1_OpeningtheSpace.pdf (preuzeto 10. 11. 2014).
- Poter, Džejms. *Medijska pismenost*. Beograd: Clio, 2011.
- Radojković, Miroљjub, Branimir Stojković, Aleksandar Vranješ. *Međunarodno komuniciranje u informacionom društvu*. Beograd: Clio, 2005.
- Robins, Kevin i Frank Webster. „Long history of information revolution”. U *The information society reader*, ur. Frank Webster,62-80. Kanada i USA: Routledge, 2004.
- Rodriges, Havijer Valbuena. „Јavna biblioteka: okosnica kulturnog razvoja jednog područja”. U *Planeta čitalac*, ur. Ivana Jovanović Arsić, 35-40. Pančevo/Beograd, Gradska biblioteka Pančevo: 2014.

Roszak, Theodore. „The cult of information”. U *The information society reader*, ur. Frank Webster, 55-61. Kanada i USA: Routledge, 2004.

Rusbridge, Chris. „Towards the Hybrid Library” (06./07.1998), ISSN 1082-9873.
<http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html> (pristupljeno 13. 09. 2014).

Rutherford Louise L. „Building participative library services:the impact of social software use in libraries”. *Library Hi Tech* Vol. 26 No 3 (2008): 411 - 423.

Rutherford, Louise L. „Implementing social software in public libraries”, *Library Hi Tech*, Vol. 26 Iss 2 (2008):184 - 200.

Sadeh, Tamar. „Time for a change: new approaches for a new generation of library users”. *New Library World*, Vol. 108 Iss 7/8, (2007): 307 - 316.

Sauers, Michael. „Library 2.0: Creating a Borderless Library”. *Thinking Outside of the Borders*, 157-160, http://www.library.illinois.edu/mortenson/book/21_sauers.pdf (preuzeto 24. 03. 2013).

Schmidt, Janine. „Promoting library services in a Google world”. *Library management* Vol.28 No. 6/7 (2007): 337 - 346.

Šešić, Milena D. i Branimir Stojković. *Kultura - menadžment, animacija, marketing*. Beograd: Clio, 2011.

Shane Scale, Mark. „ Facebook as a social search engine and implications for libraries in the twenty-first century”. *Library Hi-Tech* Vol. 26 No.4 (2008): 540 - 556.

Sidorko, Peter Edward i Tina Tao Yang. „Refocusing for the future: meeting user expectations in a digital age”. *Library management* Vol. 30No. 1/2 (2009): 6 - 24.

Simon, Nina. *The participatory museum*. <http://www.participatorymuseum.org/read/>

Spivack, Nova. ”Web 3.0: The Third Generation Web is Coming”.
<https://lifeboat.com/ex/web.3.0> (pristupljeno 29. 4. 2014).

Spurgeon, Christina, Jean Burgess, Helen Klaebe, Kelli McWilliam, Jo Tacchi, Mimi Tsai. „Co-creative Media: Theorising Digital Storytelling as a platform for researching and developing participatory culture”, *ANZCA09 Communication, Creativity and Global Citizenship*, (07. 2009): 274 - 286. <http://eprints.qut.edu.au/25811/2/25811.pdf>, (upezeto 29. 12. 2013).

Stephens, Michael. „ Exploring Web 2.0 and Libraries”. *Library Technology Reports* o6/07 (2006):8-14. <https://journals.ala.org/ltr/article/view/4662/5524> (pristupljeno 03. 07. 2013).

Stephens, Michael. „Best practices for Social Software in Libraries”. *Library technology reports* (2007): 67 - 74, <http://www.techsource.ala.org> (pristupljeno 14. 2. 2014).

- Stephens, Michael. „Web 2.0, Library 2.0, and the Hyperlinked Library”. *Collins Serials Review* Vol 33 (2007): 253 - 256.
- Surčulija, Jelena. „Regulatorni izazovi slobode izražavanja na Internetu”. U Zbornik radova *Sloboda izražavanja na internetu*, ur. Jelena Surčulija, 19 - 25. Beograd, Centar za razvoj Interneta, 2010.
- Terkl, Šeri. *Sami zajedno*. Beograd: Clio, 2011.
- Tofler, Alvin. *Šok budućnosti*. Rijeka: Otokari Keršovani, Biblioteka Svjedočanstva, Sveska 10: 1975.
- Tomić, Zorica. *Komunikologija*. Beograd: Filološki fakultet, Čigoja štampa, 2000.
- Vakkari, Pertti. „Internet use increases the odds of using the public library”. *Journal of Documentation* Vol. 68 No. 5 (2012): 618 - 638.
- Van Rijel, Rejčel. „Bibliotečka usluga usmerena ka čitaocu: iskustvo koncepta Opening the book”. U *Planeta čitalac*, ur. Ivana Jovanović Arsić, 15 - 20. Pančevo/Beograd, Gradska biblioteka Pančevo: 2014.
- Voorhoof, Dirk. „Internet i pravo na anonimnost”. U Zbornik radova *Sloboda izražavanja na internetu*, ur. Jelena Surčulija, 75 - 85. Beograd, Centar za razvoj Interneta, 2010.
- Vučenović, Tamara. „Građansko novinarstvo u digitalnom 21. veku”. *Kultura* br.132 (2011): 168 - 186.
- Vuksanović, Divna. *Filozofija medija 2*. Beograd: Čigoja štampa, 2011.
- Wang, Yu-Mei. „Public library blogs and elders' self learning: a content analysis”. *The electronic Library*, Vol. 31 No.4 (2013): 521 - 534.
- Webster, Frank. „Information Society”. U *The information society reader*, ur. Frank Webster, 9 - 12. Kanada i USA: Routledge, 2004.
- Webster, Frank. *The theories of Information Society*. London i NY : Routledge, 2002.
- Winner, Langdon. „Who will be in Syberspace?”. U *The information society reader*, ur. Frank Webster, 45-54. Kanada i USA: Routledge, 2004.
- Younghee, Noh. „A study on next-generation digital library using context-awareness technology”. *Library Hi Tech* Vol.31 Iss 2. (2013): 236 - 253.
- Zheng, Qiaoying i Shaoping Wang. „Programming Library 2.0 that users need”. *The Electronic Library*, Vol.27 No.2 (2009): 292 - 297.

Zohoorian - Fooladi, Niusha i A. Abrizah. „Academic librarian and their social media presence: a story of motivations and deterrents”. *Information Development* Vol 30(2) (2014): 159-171.

Ћирилички извори:

А.Софронијевић. „Нова парадигма сарадње”. Докторска дисертација, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2015.

Билбија, Биљана. *Основи библиотекарства*. Бања Лука: Глас српски, 2004.

Вранеш, Александра и Љиљана Марковић. „ Лице и наличје електронске библиотеке”. У Зборник радова са Међународне научне конференције „ Електронска библиотека”. Београд: Филолошки факултет (2008): 93 - 101.

Вранеш, Александра и Љиљана Марковић. *Од рукописа до библиотеке : појмовник* . Београд: Филолошки факултет, 2008.

Вранеш, Александра, Љиљана Марковић, Јасна Јанићијевић. *Етичност у науци и култури*. Београд:Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2008.

Вранеш, Александра. „ Алтернативна библиотека”. У Зборник радова са Међународне научне конференције „Књига и језик у развоју савременог друштва”. Београд: Филолошки факултет Универзитета у Београду (2010): 51 - 56.

Вранеш, Александра. „ Дигитална хуманистика и савремене библиотеке”. *ИНФотека* год.15 бр.1 (09/ 2014): 4 - 15.

Вранеш, Александра. „Дигитализација завичајних фондова у народним библиотекама”. *Глас библиотеке* бр. 14 (2007): 5 - 26. http://www.cacak-dis.rs/elektronska_izdanja/Glas_biblioteke_14/avranes-digitalizacija-zavicajnih.pdf (пр

Вујаклија, Милан. *Лексикон страних речи и израза*. Београд: Просвета, 1996/97.

Вучковић, Жељко. *Јавне библиотеке и јавно знање*. Нови Сад: Библиотека Матице српске : Футура публикације, 2003.

Гардашевић, Станислава. „Семантички веб и linked (open) data могућности и перспективе за библиотеке”, *ИНФотека* бр.1 година XIV, (2013): 29 - 40.

Громан, Мајкл. *Годишњак библиотеке Матице српске за 1997. годину*. Нови Сад: Библиотека матице српске, 1997.

Јанић, Светлана, Мирјана Бабовић, Слободанка Тодоровић. *Основе библиотечно-информационе делатности*. Београд: Завод за уџбенике и наставна средства, Нови Сад: Завод за издавање уџбеника, Титоград: Завод за школство, 1991.

Кисић, Вишња. „Стваралац, са-учесник, критичар, конзумент? Оквири учешћа грађана у стварању баштине”. Рад је настао у оквиру истраживања рађеног током докторских студија ауторке при Центру за музеологију и херитологију, Одељења за историју уметности, Филозофског факултета у Београду.

Лалевих, Миодраг С. *Синоними и сродне речи српскохрватског језика*. Београд: Нолит, 2004.

Ласло, Марија и Јадранка Ласић-Лазих и Јасмина Ловринчевић, „Шта није јасно око електронске библиотеке или који су традиционални концепти библиотекарства подесни за електронску библиотеку”. У Зборник радова са Међународне научне конференције: „Електронска библиотека”. Београд: Филолошки факултет Универзитета у Београду (2008): 73 - 91.

Опавски, В. „Кључна реч уметност, дигиталне графике и њихова комуникација у виртуелној и реалној средини”. Докторска дисертација, Факултет ликовних уметности, Универзитет уметности, 2015.

Софронијевић, Адам и Тамара Вученовић. „Linked data, research data и промене у високошколским библиотекама”. Рад представљен на Међународној научној конференцији: „Србија између Истока и Запада, наука, образовање, култура и уметност”, Београд, Србија, 2013.

Тасовац, Тома. „Зашто свака слика није увек вредна хиљаду речи: дигиталне библиотеке из текстуалне перспективе” У Зборник радова са Међународне научне конференције: „Електронска библиотека”. Београд: Филолошки факултет Универзитета у Београду (2008): 721 - 732.

Трифунувић, Богдан. „Дигитализација и електронске библиотеке - дигитална библиотека”. У Зборник радова са Међународне научне конференције: „Електронска библиотека”. Београд: Филолошки факултет Универзитета у Београду (2008): 139 - 146.

Трифунувић, Богдан. „Интернет у српском библиотекарству и нови веб сајт библиотеке у Чачку”. *Глас библиотеке* br. 13 (2006): 5 - 16. http://www.cacak-dis.rs/elektronska_izdanja/Glas_biblioteke_13/pdf_gb_13/Bogdan_Trifunovic-Internet_u_srpskom_bibliotekarstvu.pdf (преузето 06. 07. 2012).

Фурунџић, С. „Стандарди и модели за евалуацију у библиотекарству”. Мастер рад, Филолошки факултет Универзитета у Београду, 2013.

Чаловић, Драган. *Увод у теорију медија*. Београд: Мегатренд универзитет, 2009.

Електронски извори (избор):

<http://archive.wired.com/>
<http://artsfwd.org/>
<http://bds.rs/wordpress/>
<http://blendedlibrarian.learningtimes.net/>
<http://cdsfundaciongsr.com/>
<http://data.worldbank.org/>
<http://dematerijalizacijaumetnosti.com/>
<http://ec.europa.eu/>
<http://expandedramblings.com/>
<http://lib.colostate.edu/tutorials/>
<http://librarianinblack.net/librarianinblack/>
<http://library.usask.ca/>
<http://librarysciencelist.com/>
http://lj.libraryjournal.com/#_/
<http://marketingland.com/>
<http://musingsaboutlibrarianship.blogspot.rs/>
<http://mw2014.museumsandtheweb.com/>
<http://newmedia.wikia.com/>
<http://stakeholders.ofcom.org.uk/>
<http://technorati.com/>
<http://timesofsandiego.com/>
<http://unilib.libguides.com/>
<http://web4lib.org/>
<http://webrzs.stat.gov.rs/>
<http://www.aadl.org/>

<http://www.ala.org/>
<http://www.americancorners.rs/about-ac/sr/Beograd/>
<http://www.ariadne.ac.uk/>
<http://www.bgb.rs/>
<http://www.bibliotekasabac.org.rs/>
<http://www.bms.ns.ac.rs/bms101.htm>
<http://www.bos.rs/cepit/>
<http://www.bos.rs/cepit/publikacije/>
<http://www.cacak-dis.rs/>
<http://www.cpl.org/>
<http://www.davidleeking.com/>
<http://www.dlib.org/>
<http://www.folger.edu/>
http://www.helmet.fi/en-US/Libraries_and_services/Library_10/
<http://www.ifla.org/>
<http://www.internest.rs/>
<http://www.kulturis.org/>
<http://www.kv-biblio.org.rs/>
<http://www.library.arizona.edu/>
[http://www.libraryofbirmingham.com /](http://www.libraryofbirmingham.com/)
<http://www.mattanderson.org/>
<http://www.nbkg.rs/>
<http://www.oclc.org/>
<http://www.participatorymuseum.org/>
<http://www.pewinternet.org/>
<http://www.seecult.org/tag/informaciono-drustvo/>
<http://www.shefflibraries/>
<http://www.subbiblioteka.rs/>
<http://www.theguardian.com/>
<http://www.webology.org/>
<http://www.webopedia.com/>

<https://ccclib.wordpress.com/>
<https://ejournals.bc.edu/>
<https://insideadog.com.au/>
<https://lib.wvu.edu/>
<https://mcluhangalaxy.wordpress.com/>
<https://multcolib.org/>
<https://soundcloud.com/>
<https://talis.com/>
<https://www.britishlibrary.com/>
<https://www.drupal.org/>
<https://www.facebook.com/SaveLibraries?fref=ts/>
<https://www.flickr.com/>
<https://www.liberquarterly.eu/>
<https://www.librarything.com/>
<https://www.libsuccess.org/>
<https://www.medijskapismenost.net/>
<https://www.nb.rs/>
<https://www.teens.denverlibrary.org/>
<https://www.unilib.rs/>
<https://www.utexas.edu/>
<https://www.webjunction.org/>
<https://www.westminster.gov.uk/>

БИОГРАФИЈА

Тамара С. Вученовић је теоретичар и консултант у области културе и медија, уредник и водитељ Радио Београда 2 (РТС). Рођена је 1968. године у Београду, где је завршила основну школу и Пету београдску гимназију. Филолошки факултет Универзитета у Београду завршила је 1996. године, а 2005. године специјализирала је, као један од десет стипендиста IREX-а, „Новинарство у електронским медијима“ на Факултету политичких наука, Универзитета у Београду. Стручно се усавршавала на домаћим и међународним семинарима, школама и радионицама и добитница је бројних и веома угледних професионалних признања. Од 1985. године ангажована је као: уредник, аналитичар, новинар и сарадник на сценарију, у часописима, дневним новинама, ТВ, интернет и радио програмима: *РТС, НИН, Космополитен, Дива, Борба, Недељна борба, ЈАТ ревија, Студент, радио Индекс, радио и ТВ Студио Б, ТВ серијал Мој лични печат* итд. Од 2008. године Тамара Вученовић је ангажована као саветник и консултант за медије, културу и ПР, држи предавања и радионице из области медија, ИКТ-а, дигиталне културе и односа с јавношћу (Факултет организационих наука, Универзитет у Београд, Филолошки факултет, Универзитет у Београду, Центар за развој каријере, Универзитетска библиотека Светозар Марковић, ИК Слио, Рачунарски факултет, Београдска отворена школа, LINK Academy итд.). У Берлину 2009. године, као стипендиста немачког министарства иностраних послова, завршила је семинар о менаџменту намењен извршним уредницима у медијима Југоисточне Европе. Мастер студије на Филолошком факултету, Универзитета у Београду, завршила је 2010. године. Мастер студије на Факултету организационих наука, Универзитета у Београду (Маркетинг менаџмент и односи с јавношћу), завршила је 2011. године. Исте године уписала је докторске студије на Филолошком факултету у Београду, модул Култура. Објављује радове у домаћим научним и стручним часописима, учествује на

међународним научним и стручним конференцијама у земљи и иностранству. Живи и ради у Београду.

Прилог 1.

Изјава о ауторству

Потписани-а ТАМАРА ВУЧЕНОВИЋ
број уписа 11095/Д

Изјављујем

да је докторска дисертација под насловом

БИБЛИОТЕКА КАО НОСИЛАЦ ПАРТИЦИПАТИВНИХ ПРАКСИ У КУЛТУРИ У КОНТЕКСТУ ИНФОРМАЦИОНОГ ДРУШТВА

- 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, 13. априла 2016.

Вученовић Тамара

Прилог 2.

**Изјава о истоветности штампане и електронске
верзије докторског рада**

Име и презиме аутора ТАМАРА ВУЧЕНОВИЋ
Број уписа 11095/Д
Студијски програм КУЛТУРА
Наслов рада БИБЛИОТЕКА КАО НОСИЛАЦ ПАРТИЦИПАТИВНИХ ПРАКСИ У КУЛ-
(Ментор) ТУРИ У КОНТЕКСТУ ИНФОРМАЦИОНОГ ДРУШТВА
МЕНТОР ПРОФ. ДР АЛЕКСАНДРА ВРАНЕШ
Потписани ТАМАРА ВУЧЕНОВИЋ

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.

у Београду, 13. април 2016.

Потпис докторанда

Вученовић Тамара

Прилог 3.

Изјава о коришћењу

Овлашћујем Универзитетску библиотеку „Светозар Марковић“ да у Дигитални репозиторијум Универзитета у Београду унесе моју докторску дисертацију под насловом:

БИБЛИОТЕКА КАО НОСИЛАЦ ПАРТИЦИПАТИВНИХ ПРАКТИКА У КУЛТУРИ У КОНТЕКСТУ ИНФОРМАЦИОНОГ ДРУШТВА

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).

у Београду, 13. април 2016.

Потпис докторанда

Вученовић Јулиана