

# »Uporabnik prihodnosti danes«

**dr. Mojca Rupar Korošec**

Narodna in univerzitetna knjižnica  
mojca.rupar-korosec@nuk.uni-lj.si

Gospa je bila predana šolska knjižničarka, ki je prva opazila njegovo (Bill Gates) strast do branja, nekaj, kar je poskušal prikriti, saj je bilo to pri devetih letih bolj dekliška zadeva.

**Knjižnice smo med epidemijo morale zapreti fizična vrata, kar nas je spodbudilo, da odpremo drugačna vrata dostopa do informacij – na daljavo.**

## I. Uporabnik

To je za nas priložnost, da na novo ovrednotimo in nadgradimo najpomembneje, naš odnos z uporabniki. Opazili smo lahko, da se je z ustavitvijo kroženja fizičnega gradiva izredno povečalo kroženje digitalnih informacij, ki jih lahko strokovno nudimo in ki nam obenem izkazujejo našo potrebnost družbi. Knjižničarji bomo vedno bolj postajali skrbniki in interpreti uporabnikovih potreb. To nas postavlja v drugačen položaj, ki nam omogoča nov način delovanja, v takšnega, v katerem so strateške odločitve povezane z uporabnikovimi potrebami.

Kako smo knjižnice in knjižničarji potrebni uporabnikom, bomo ponazorili z zgodbama o dveh uporabnikih. Elon Musk na primer je v več intervjujih ponovil, da čeprav je študiral fiziko in ekonomijo, se je dejansko najprej o raketah naučil iz knjig. Pravzaprav je bila njegova navezanost na knjige podlaga za njegov kasnejši uspeh. Tako je trdil celo, da so ga sprva vzgajale knjige in šele potem starši (»I was raised by the books and then my parents.«). Kot otrok je bral znanstveno fantastiko po deset ur na dan, pri devetih pa je prebral že celotno Encyclopedio Britannico. Njegov oče je rad širil anekdote o njem, da je bil izredno introvertiran otrok, ki je, ko je bil povabljen na otroške zabave, najprej poiskal domačo knjižnico, kjer so ga kasneje našli.

Še enemu uporabniku so knjige spremenile življenje. Bill Gates se je v svojem blogu poklonil posebni gospe (Blanche Caffiere), za katero trdi, da je imela v njegovem življenju velikanski vpliv, takoj za vplivom njegove mame, babice in Melinde. Gospa je bila predana šolska knjižničarka, ki je prva opazila njegovo strast do branja, nekaj, kar je poskušal prikriti, saj je bilo to pri devetih letih bolj dekliška zadeva. Prav ona ga je prepričala, da je prav, če rad bere, in je z njim delila svojo ljubezen do knjig. Ponujala mu je v branje ključne knjige in ga motivirala, da ji je vsebino tudi interpretiral. Od nje se je naučil, da imajo knjižničarji ogromno znanja, ki ga enostavno želijo deliti s svojimi uporabniki, in kakšno neverjetno moč imajo prave vsebine, posredovane od pravih ljudi, pri oblikovanju življenjskih odločitev. Tudi danes njegov tajnik tedensko osveži njegovo osebno knjižno polico s 13 do 15 knjigami. Njegova hitrost branja je 150 strani na uro z 90-odstotnim spominom. Svojo ljubezen do knjig je kasneje nadaljeval s fundacijo »Global libraries«, dvajsetletnim projektom, ki se je zaključil leta 2018, njegov cilj pa je bil izboljšanje dostopa do informacij in znanja s pomočjo knjižnic, ki tako najbolj neposredno izboljšujejo življenje. Delo njegova fundacija nadaljuje kot pomemben financer EIFL (ki je tudi član IFLE, v NUK-u pa je COSEC član tega mednarodnega konzorcija), neodvisne organizacije, ki pomaga knjižnicam z digitalno tehnologijo pri dostopu do in uporabi informacij.

## II. Danes

Uporabnik ima osrednjo vlogo in vprašanje, kaj potrebuje, moramo dopolniti s premiso,

kaj lahko pričakuje *od nas*. S kontinuiranimi izboljšavami svojih storitev stopamo v *razmerje* z uporabniki kot enakovrednimi partnerji, ki k nam prinašajo zunanji svet. Z novo transformativno strategijo delovanja tako vzpostavljamo drugačno navezo med knjižnico in uporabnikom, ki se kaže na več načinov: intelektualno, digitalno in družbeno. In vidimo, da je lahko naš vpliv velikanski, če nastopamo kot predstavniki kreativne kulture. Vse to nas kot celotno družbo nagovarja k izdelavi novih knjižničnih strategij.

IFLA je svojo strategijo izdelave transformacije knjižničnega diskurza opredelila z udarnim sloganom partnerstva med knjižnico in uporabnikom s predpostavko, da je vsaka knjižnica tudi njen uporabnik:

»Nobenih odločitev o vas brez vas.«  
(»No decisions about you without you«,  
v: *IFLA Governance Draft Proposal*)

Po letu razpravljanj je junija letos izdala osnutek, po katerem namerava na novo oblikovati sestavo upravnega odbora, z namenom izgradnje bolj vključujoče, transparentne in učinkovite IFLE. V tem osnutku (*IFLA Governance Draft Proposal*) sledi smernicam, ki jih je razvila in predstavila tako v projektu *Global Vision* in *Iflini strategiji 2019–2024*, oboje z namenom slediti ciljem trajnostnega razvoja, predstavljenega v *Agendi 2030*. Naslednji korak je ustvarjanje razmer, ki bodo omogočile najboljša možna izhodišča za sledenje zastavljenim ciljem. V IFLINI »shrambi idej globalne vizije« (*Global vision ideas store*) lahko tako najdemo zelo veliko tematskih problemov in aktivnosti s knjižničnih področij. To je izjemna platforma navdihujočih idej, ki z izmenjavo izkušenj omogoča tudi njihovo realizacijo, obenem pa edinstveno povezuje knjižničarje celega sveta. Ta globalna povezanost knjižničnega polja omogoča poleg aktivnega sodelovanja tudi vplivanje na spremembe v lokalnih skupnostih. Znotraj knjižničnega polja je še toliko potenciala in knjižnice imamo zares

učinkovit nabor aktivnosti, ki se odzivajo na dogajanja zunaj njih. Tudi knjižničarji imamo potrebo, da smo upoštevani zaradi vrednot, ki jih posredujemo, in zaradi uporabnikov, s katerimi sodelujemo. A najpomembneje je, da so knjižnice prostor za ljudi in da jim v resnici izboljšujemo kakovost življenja.

Tudi pri združenju EBLIDA (*European Bureau of Library, Information and Documentation Associations*; neodvisno združenje, ki podpira neomejen dostop do informacij v digitalnem času in podpira vlogo knjižnic kot dejavnikov, ki prispevajo k bolj demokratični, pravičnejši in trajnostno naravnani družbi) so se odzvali na spremembe in maja letos izdelali osnutek agende za obdobje po covidu. Zavedajo se, da nihče ne ve, ali bodo stvari še kdaj takšne, kot so bile pred začetkom pandemije. Tudi knjižnice se lahko veliko naučijo iz lekcije covid-19, saj so sedaj bolj v ospredju aktivnosti proaktivne narave z uporabnikom v ospredju. Digitalne tehnologije naglo preoblikujejo knjižnice, bolj kot smo si zamišljali, in okrepitev digitalnih trendov v knjižnicah v dobi po covidu-19 lahko vidimo na dva načina: kot kulturno okrepitev ali kot širšo družbeno vizijo.

V smislu širše družbene vizije digitalni trendi v knjižnicah pripomorejo k implementaciji *Agende 2030*, vendar se moramo zavedati tudi negativnih omejitev (na primer družbena izključenost zaradi nedostopnosti spletnih storitev). Implementacija visoke tehnologije in orodij umetne inteligence v knjižnicah je sicer močna spodbuda za preoblikovanje knjižničnih sistemov, vendar moramo biti previdni pri nadzoru podatkov. Samo odzivne knjižnice kot središča (angl. hubs) za spodbujanje virov, idej in ljudi so zmožne prehoda od analogno-ekstenzivne do digitalno-intenzivne uporabe tehnologije za potrebe skupnosti. Razširitev pooblastil knjižnic se tako lahko upravičeno izkaže za strukturno komponento kohezijske politike.



Samo odzivne knjižnice kot središča (angl. hubs) za spodbujanje virov, idej in ljudi so zmožne prehoda od analogno-ekstenzivne do digitalno-intenzivne uporabe tehnologije za potrebe skupnosti.

Razširitev pooblastil knjižnic se tako lahko upravičeno izkaže za strukturno komponento kohezijske politike.

Ne zavedamo se v celoti vseh razsežnosti in potenciala kulturno-kreativnega dela, saj to vnaša v družbo nove ideje in se je sposobno odzivati na življenjske spremembe. Knjižnična dejavnost je bistven dejavnik preoblikovanja skupnosti, ker omogoča pretakanje znanja. Svetovni gospodarski forum letno posodablja ključne sposobnosti za uspešno delovanje v prihodnosti in trenutno so najbolj v ospredju večšine, ki nam bodo omogočile boljše sobivanje v prihajajoči četrti industrijski revoluciji. Njihova značilnost je, da jih sedanja avtomatizacija z robotizacijo in umetno inteligenco za zdaj še ne opravlja bolje od ljudi. Tega se zaveda vsak knjižničar, ki ima opravka z vsebino in pomenom nekega gradiva oziroma vira. Tudi še nismo v celoti izkoristili internacionalizacije (svetovanje in podpora mednarodnih mrež, podpora pri udeležbah in izmenjavah s tujino, mednarodno sodelovanje ...) knjižničnega sektorja, v njem je še neizkoriščen potencial. Spodbuditi je treba grajenje dolgoročnejših in trajnih mednarodnih sodelovanj, ker ni dovolj samo občasno pojavljanje v tujini, internacionalizacije se je treba lotiti strateško z namenom promocije kapitala knjižnice. Tudi v dokumentih *Evropska agenda za kulturo* sta poudarjeni kultura in ustvarjalnost kot za družbo pomembni dobrini. Knjižnice prispevajo k temu, da se počutimo del skupnosti, njihova bogata dediščina združuje ljudi, jih vključuje v družbo in ustvarja medkulturni dialog. Knjižnice s spodbujanjem aktivnega državljanstva ustvarjamo neprecenljiv občutek pripadnosti. Vse to naše znanje lahko z našimi aktivnostmi pretvorimo v novo znanje, brez katerega si naše trajnostne in ustvarjalne prihodnosti ne bomo več mogli zamišljati.

## II. Prihodnost ...

... se začnemo danes!

Tudi pri oblikovanju prihodnosti knjižnic se moramo osredotočiti predvsem na možnosti in prilagoditve

## Etični koncept »intelektualne svobode« kot najpomembnejši koncept 21. stoletja je bil letos prisoten tudi v Davosu na Svetovnem ekonomskem forumu.

kot načina izogibanja preprekam (vladnim, pravni politiki, ekonomskim odnosom). Ena od novih vlog knjižnic bi lahko bila v zagotavljanju dostopa uporabnikom do najnovjših informacij o družbenih dogajanjih in kako se svet nanje odziva ter temu prilagaja. Knjižnice so bile vedno refleksija okolja, v katerem so delovale. Novo zgodbo pišejo vedno, ko se pojavijo drugačne in spremenjene okoliščine. V takšnem prelomnem obdobju smo tudi sedaj, pri čemer zagovarjamo bolj odprt dostop do izmenjave informacij, vendar bomo morali delovati v korist tej odprtosti. Digitalizacija že nekaj časa kroji našo realnost, predvsem pa se z njo spreminjata okolje in sam pogled na informacijo, kar se kaže pri uporabniških izkušnjah v knjižnicah. Knjižnice so od nekdaj veljale za idealen medij in regulator varovanja zasebnosti uporabnikov, to je ena od pomembnih iztočnic, ki se ji moramo še posebej posvetiti, zavzeti moramo aktivno držo do novega okolja, v katerem bo kreira la realnost umetna inteligenca.

Izraz umetna inteligenca predstavlja obliko racionalnosti (»form of rationality«; to definicijo je uvedla skupina *High-level expert group on artificial intelligence*, ki jo je ustanovila Evropska komisija dne 8. 4. 2019), vendar ne upošteva, da so algoritmi, po katerih deluje, pomanjkljivi, posebej na zahtevnejših področjih. Tako da

ostaja človeški subjektivni dejavnik pri ustvarjanju algoritmov nepogrešljiv. Zato se je Iflina skupina FAIFE (Freedom of Access to Information and Freedom of Expression) posebej zavezala, da se bo zavzemala za zaščito svobode izražanja in da bo krepila zavedanje o bistveni povezavi med knjižničarskimi koncepti in *intelektualno svobodo digitalne humanistike*.

Evropa ima dobro pravno zaščito in v knjižnicah je zagotavljanje zasebnosti ena temeljnih vrednot. Etični koncept »intelektualne svobode« kot najpomembnejši koncept 21. stoletja je bil letos prisoten tudi v Davosu na Svetovnem ekonomskem forumu, kjer je vodilni svetovni intelektualec Y. N. Harari opozoril na to, kako se človek v 21. stoletju sooča s tremi eksistencialnimi izzivi, ki so: jedrska vojna, ekološki propad in tehnološke motnje, pri čemer se je posebej osredotočil na slednjega.

Vprašati se bomo morali, kakšen bo postal novi humanizem, če bodo večino odločitev določali algoritmi. Za zdaj nimamo nikakršnega filozofskega modela za razumevanje in razmisliti bomo morali o povsem novi platformi humanizma, pri čemer lahko knjižnice odigrajo bistveno vlogo. Z drugimi besedami, ni dovolj samo zbirati in ohranjati znanje, to mora krožiti med ljudmi, mora se uporabljati. Knjižnični zakladi vsebujejo nepredstavljivo intelektualno in navdihujočo vrednost, ki se mora pretakati, storitve morajo omogočiti njihovo dostopnost, saj po teh načelih knjižnice najbolje delujejo.

Opisali smo že, kako je lahko knjižnica usmerjevalka uporabnika na povsem nepredvidljivo pot, ki na podlagi zaupanja lahko ustvari pomembno vseživljenjsko povezavo z današnjim uporabnikom in uporabnikom prihodnosti. To je seveda velik izziv za knjižnico, ker z obogatitvijo in poglobitvijo odnosa z uporabnikom tega lahko spodbujamo, navdihujemo in informiramo. Med najpomembnejšimi dragocenostmi knjižnice pa Kongresna knjižnica

izpostavi vednost in modrost njenega osebja, saj je od njiju odvisna uporabnikova izkušnja, pri čemer je ta navajen vseprisotnih informacij s spletnih platform.

Če povzamemo, kadar so strateške odločitve osredotočene na uporabnika in njegove potrebe, lahko samo izboljšamo svoje storitve, kar pripelje do izboljšave celotne podobe knjižnice. V prizadevanju za to se zavzemamo za nov način sodelovanja, ko postanejo knjižničarji najboljši ambasadurji knjižnice uporabniku. Eden takih načinov delovanja ponazarja tudi Googlova platforma druge generacije (2012) *Arts & Culture*, ki sodeluje s knjižnicami in drugimi kulturnimi institucijami z vsega sveta vse z namenom približati kulture sveta uporabniku. Z njihovo aplikacijo Arts and culture se lahko na primer sprehodimo po avstrijski nacionalni knjižnici. Tridimenzionalni digitalizirani knjižnični zakladi starih in dragocenih knjig postanejo dostopni vsakomur in postanejo nepogrešljiva pomoč raziskovalcem. Library of

Trinity College Dublin (kjer bi se letos morala odvijati IFLA WLIC) na primer predstavlja čudovite zgodbe filozofske zgodovine iz svoje rokopisne zbirke. Tako je že danes videti prihodnost knjižnic kot pomembnih oblikovalk prihodnosti naše družbe. Knjižnični prostor bo bistveno spremenilo okolje, v katerem delujejo, in njeni uporabniki, ki se selijo v oblak. Tam bomo v prihodnosti našli nov prostor knjižnic in njihovih storitev. Realnost ne bo več fizični prostor, ampak virtualno okolje z vsemi možnostmi in omejitvami vred.

Oblikovanje prihodnosti družbe je temeljni cilj za mrežo z imenom *Sustainable Development Solutions Network (SDSN)*. Njen direktor Jeffrey Sachs deluje v smeri razvoja in zagotavljanja takšnega interdisciplinarnega okvira, ki predstavlja ogrodje za implementacijo »Ciljev trajnostnega razvoja in Agende 2030« (UN Agenda 2030 for Sustainable Development), ki bistveno vključuje tudi knjižnice, tako da smo vključeni povsod. ●

Že danes je videti prihodnost knjižnic kot pomembnih oblikovalk prihodnosti naše družbe. Knjižnični prostor bo bistveno spremenilo okolje, v katerem delujejo, in njeni uporabniki, ki se selijo v oblak.

#### Viri:

- Axonidi, Sofia, Colombati, Carla in Gamboni, Valentina (2020), »From vision to action: librarians as change agents«, intervju z Stephenom Wyberjem, direktorjem IFLA za knjižnično politiko, *Digital Library Perspectives*, letnik 36, št. 1, str. 4–7, Melbourne: Emerald Insight, Emerald Publishing. Pridobljeno 2. septembra 2020 s spletne strani: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/DLP-11-2019-0042/full/pdf?title=from-vision-to-action-librarians-as-change-agents>
- De Kleijn, Maria, Siebert, Mark in Huggett, Sarah (2019), *Artificial Intelligence: how knowledge is created, transferred and used*, The Hague: IFLA WLIC, Athens. Pridobljeno 7. januarja 2020 s spletne strani: <http://library.ifla.org/2814/1/s02-2019-dekleijn-en.pdf>
- EBLIDA, *A European Library Agenda for the post-Covid Age* (2020), The Hague: EBLIDA. Pridobljeno 2. septembra 2020 s spletne strani: <http://www.eblida.org/Documents/EBLIDA-Preparing-a-European-library-agenda-for-the-post-Covid-19-age.pdf>
- Gates, Bill (2016), *A teacher who changed my life*, Seattle: Bill Gates Blog. Pridobljeno 2. septembra 2020 s spletne strani: <https://www.gatesnotes.com/Education/A-Teacher-Who-Changed-My-Life>
- Harari, Yuval, *Read Yuval Harari's blistering warning to Davos in full* (2020), Davos: World Economic Forum. Pridobljeno 26. januarja 2020 s spletne strani: <https://www.weforum.org/agenda/2020/01/youval-hararis-warning-davos-speech-future-predictions/>
- IFLA, *Global Vision, Ideas Store, portal, The Hague: IFLA*. Pridobljeno 2. septembra 2020 s spletne strani: <https://ideas.ifla.org/ideas/>
- IFLA *Governance Review, No decisions about you without you, First Draft (19. junij 2020)*, The Hague: IFLA. Pridobljeno 2. septembra 2020 s spletne strani: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/documents/governance-draft-proposal.pdf>
- Mejjia, Zameena in Ward, Marguerite (2017), *Billionaire Elon Musk says he was 'raised by books' and credits his success to these 8*, Washington: CNBC. Pridobljeno 2. septembra 2020 s spletne strani: <https://www.cnn.com/2017/11/16/tesla-ceo-elon-musk-says-he-was-raised-by-books.html>
- Predan, Barbara (2020), *Kulturno-kreativni imperativ, Razsežnost in potencial kulturnega in kreativnega sektorja v Sloveniji*, Ljubljana: Center za kreativnost. Pridobljeno 2. septembra 2020 s spletne strani: [https://czk.si/wp-content/uploads/2020/05/KKS\\_brosura-e.pdf](https://czk.si/wp-content/uploads/2020/05/KKS_brosura-e.pdf)
- *Preliminary Study on the Ethics of Artificial Intelligence* (2019), Pariz: UNESCO. Pridobljeno 5. januarja 2020 s spletne strani: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000367823>
- *The Robots are Here: AI, Libraries and the Internet* (2019), The Hague: IFLA. Pridobljeno 27. decembra 2019 s spletne strani: <https://blogs.ifla.org/lpa/2019/07/01/the-robots-are-here-ai-libraries-and-the-internet/>