



ORGANIZACIJA ZNANJA

*Madacki/Kalaš/Aladžuz*  
Let iznad bibliotekarovog gnijezda

*Bračko*  
Etični vidik nadležnih elektronskih sporočil (spama)

*Mazić*  
Biblioteka Miroslava Premrua među posebnim bibliotekama  
u Univerzitetskoj biblioteci "Svetozar Marković" u Beogradu

Razgovor: *Nataša Kuštrin Tušek*





ORGANIZACIJA ZNANJA  
letnik 13, zvezek 4, 2008



**UVODNIK**

**ČLANKI**

*Saša Madacki, Dženana Kalaš, Dženana Alađuz*  
Let iznad bibliotekarovog gnijezda .....156

*Davor Bračko*  
Etični vidiki nadležnih elektronskih sporočil (spama) .....162

*Bogoljub Mazić*  
Biblioteka Miroslava Premrua među posebnim bibliotekama u Univerzitetnoj  
biblioteci "Svetozar Marković" u Beogradu .....184

**RAZGOVOR**

Nataša Kuštrin Tušek .....190

**POROČILA**

*Apolonija Marolt Zupan*  
Konferenca UKSG 2008 .....195

*Davor Bračko, Andrej Senica*  
Konferenca MCCSIS 2008 .....198

*Marta Seljak*  
Konferenca IFLA 2008 .....204

*Bojana Lešnik, Tanja Turšek*  
UA Conference Europe 2008 .....210

*Sergej Lah*  
Srečanje SIOUG 2008 .....213

*Gordana Budimir*  
Konferenca DC 2008 .....219

*Boštjan Krajnc*  
Multikonferenca IS 2008 .....225

*Breda Emeršič*  
Predstavitvi sistemov za upravljanje z dokumenti .....228



ORGANIZACIJA ZNANJA

ISSN: 1580-979X

Vpis v razvid medijev MK pod številko 337.

#### **Ustanovitelj in izdajatelj**

---

Institut informacijskih znanosti Maribor

Za izdajatelja: mag. Tomaž Seljak

Odgovorni urednik: mag. Franci Pivec

#### **Naslov uredništva**

---

Uredništvo OZ

Institut informacijskih znanosti

Prešernova 17, 2000 Maribor

e-pošta: [oz@izum.si](mailto:oz@izum.si)

telefon: 02 2520-402

faks: 02 2524-334

#### **Uredniški odbor**

---

dr. Maks Gerkeš (Maribor), Žaklina Gjalevska (Skopje),  
mag. Janez Jug (Ljubljana), Nadia D. Karačodžukova  
(Sofija), dr. Stela Filipi Matutinović (Beograd), dr. Ismet  
Ovčina (Sarajevo), mag. Franci Pivec (Maribor), dr. Mar-  
ta Seljak (Maribor), dr. Tvrтко M. Šercar (Maribor),  
dr. Zdravko Vukčević (Podgorica)

#### **Uredništvo**

---

Tehnično urejanje: mag. Boštjan Krajnc, mag. Davor Bračko  
Lektoriranje: dr. Renata Zdravec Pešec, Saša Marinković  
Oblikovanje naslovnice: Andrej Senica

#### **Tisk**

---

Grafiti studio Maribor

#### **Naklada**

---

1000 izvodov

#### **Elektronska verzija**

---

<http://home.izum.si/cobiss/oz/>

Revija izhaja četrtletno. Cena posamezne številke je 4 EUR.  
Letna naročnina je 16 EUR, za študente 8 EUR. Za člane  
COBISS je naročnina všteta v članarino.

Publikacija sodi med proizvode, za katere se plačuje 8,5-odstotni davek od prometa blaga in storitev na osnovi 7. točke 25. člena Zakona o davku na dodano vrednost.
--

## PERCEPCIJA COBISS-A\*

Letos bo minilo 25 let od začetkov avtomatizacije knjižnic v Sloveniji, ki jo simbolizira COBISS – kooperativni online bibliografski sistem in servisi. V tem obdobju so se knjižnice, ki ga uporabljajo, temeljito preobrazile, spremenila pa se je tudi percepcija knjižničarstva v splošni in strokovni javnosti, v državni upravi, politiki itd. Zelo pomembno je, da se tega zavedamo, saj percepcija vpliva na vlogo in položaj knjižnic in knjižničnih informacijskih sistemov ter na zagotavljanje pogojev njihovega delovanja.

V zadnjih desetletjih se je razvila obsežna informacijska industrija in knjižnice so pri ponudbi bibliografskih informacij soočene z resno konkurenco specializiranih informacijskih servisov, spletnih knjigarn, založnikov, digitalnih knjižnic različnih asociacij itd. In končno, tudi informatizirane knjižnice same se ne držijo več “teritorialnih meja”, ampak konkurirajo drugim knjižnicam po celem svetu. Globalna ponudba bibliografskih informacij se je s posredovanjem interneta močno izboljšala in neredkim se zdi, da nacionalni knjižnični informacijski sistemi niso potrebni, ker jih lahko nadomestijo tuji ponudniki informacij.

Obstajajo številni razlogi za ohranjanje in razvoj nacionalnega knjižničnega sistema, ki jih lahko združimo v spoznanju, da je s tem zagotovljena visoka stopnja upoštevanja specifičnih potreb uporabnikov in da se preko takega sistema v svetovno zakladnico kulture pretaka nacionalni ustvarjalni potencial, ki bi bil sicer spregledan. Velike težave imajo države in narodi, ki so iz različnih razlogov v zamudi glede avtomatizacije knjižnic in jih njihovi uporabniki kritično primerjajo s knjižnično ponudbo v razvitih okoljih. IZUM si zelo prizadeva, da bi z implementacijo sistema COBISS v državah na Balkanu, ki so v preteklem desetletju doživljale vojna razdejanja, čim hitreje premostil ta prepad.

### Uporaba knjižnic

Podatki o fizičnem obisku knjižnic povzročajo zaskrbljujočo sliko, da vedno bolj prevladujejo starejši obiskovalci knjižnic. Iz tega izhajajo razne dramatične trditve o nepismenosti mladih in na osnovi tega tudi ni težko napovedati črne prihodnosti za knjižnice. Ko pa med uporabnike prištejemo online obiskovalce, se tudi starostna slika na mah spremeni v prid mladih. Različne študije kažejo, da za tretjino knjižnic res velja trend upadanja števila uporabnikov, vendar praviloma za tiste, ki ne ponujajo nobenih mrežnih servisov.

COBISS je v vseh knjižnicah, ki sistem uporabljajo, pripomogel k rasti števila uporabnikov. Online dostop do katalogov, možnost rezervacije na daljavo, avtomatizirana izposoja itd. takoj razširijo njihov krog. Nadgrajeni servisi “Vprašaj knjižničarja”, dostava polnih besedil člankov in elektronski knjig ter izdelava bibliografij pa ustvarjajo dodatno privlačnost še posebej za mlade ljudi. Zanje je pomemben tudi psihološki učinek knjižnice kot moderne informacijske točke, kjer se je mogoče vključiti v globalno komunikacijo in pretok znanja.

### Prispevek k informacijski družbi

COBISS je v mnogih okoljih prvi informacijski sistem in servis, ki uporabnike navaja na novo paradigmo informacijske družbe. Ob čisto knjižničarskih storitvah pospešuje splošno uporabo digitalnih orodij, kot so elektronska pošta, iskalni stroji, online novice, elektronski časopisi in elektronske knjige, klepetalnice in forumi, blogi, online knjigarne itd.

Knjižnice v sistemu COBISS.SI so v Sloveniji vstopna točka v informacijsko družbo. Izbira tehnologije DEC-NET konec osemdesetih let prejšnjega stoletja je omogočila mrežno delovanje knjižnic, še preden se je udomačil internet. COBISS je bil poleg akademskega omrežja ARNES odločilen pri hitrem napredku informatizacije v Sloveniji, ki je v tem pogledu nad povprečjem EU.



Čeprav so slovenskim knjižnicam le poredko dodelili formalno odgovornost za informacijsko opismenjevanje, so prav knjižnice z uporabo COBISS-a neformalno opravile izredno veliko delo na tem področju. IZUM je do sredine devetdesetih let prejšnjega stoletja usposobil večino slovenskih knjižničark in knjižničarjev za delo z IKT pri vzpostavitvi COBISS-a in pridobljene informacijske kompetence so prenašali na širok krog uporabnikov. Javna podoba knjižničarja se je korenito spremenila: iz starinskega zaprašenega skladiščnika se je prelevil v modernega informacijskega specialista.

## Google ali bookle?

Tudi za Slovenijo velja podatek, da se skoraj 90 odstotkov iskalcev informacij najprej usmeri na spletni iskalnik, zlasti Google. S tem je treba računati, zato sta se tako OCLC kot COBISS že pred leti povezala z Google Scholar in s tem zagotovila prisotnost knjižničnih informacij na najbolj razširjenem iskalniku. Glede na to lahko rečemo, da je uspeh Googla tudi naš uspeh in da nimajo prav tisti, ki uspešnost Googla škodoželjno tolmačijo kot napoved konca knjižničnih sistemov.

Na konferenci COBISS 2005 v Mariboru je Steve Coffman predlagal, da bi morale knjižnice bolje izkoristiti svoj kapital zaupanja uporabnikov v zanesljivost knjižničnih informacij. Ali imajo knjižnični sistemi dovolj potenciala – človeškega in tehnološkega – da bi lahko vzpostavili svetovni Bookle? Bolj kot od tehničnih rešitev je odgovor odvisen od novih mednarodnih bibliografskih standardov, o katerih se že zelo dolgo razpravlja.

Knjižnice se rade pohvalijo, da jih uporabniki z veseljem obiskujejo zaradi druženja, kar je močan argument za gradnjo novih prostornih knjižnic. Toda treba je upoštevati tudi pravo eksplozijo virtualnih skupnosti, pri čemer pa knjižnice niso najbolj uspešne povezovalke. Po podatkih OCLC je obisk spletnih strani knjižnic od leta 2005 do leta 2007 padel s 30 na 20 odstotkov. V istem času je obisk iskalnikov porasel z 71 na 90 odstotkov, obisk online knjigarn s 50 na 55 odstotkov in obisk blogov s 16 na 46 odstotkov. Posebej pri mladi generaciji (net generaciji) je treba upoštevati, da ji IKT v prvi vrsti služi za druženje in šele nato za informiranje, zato čitalnica v knjižnici nikakor ni več dovolj za izpolnitev socialne vloge knjižnice. Pomembna je vključitev mobilnih komunikacij.

## COBISS.Net kot potreba uporabnikov

Knjižnična mreža COBISS.Net pokriva regijo Balkana in Srednje Evrope, ki je zgodovinsko, kulturno in razvojno zelo raznolika. Poleg knjižnic v Sloveniji se v mrežo COBISS.Net vključujejo knjižnice v Bolgariji, Bosni in Hercegovini, Črni gori, Makedoniji in Srbiji. V mreži je bilo decembra 2008 povezanih 550 knjižnic. V tem prostoru je prišlo do razkola zahodnega in vzhodnega kraljestva po stoletjih cvetoče antike. Tukaj se stikata Mediteran in Srednja Evropa, katolicizem in pravoslavje, latinska in cirilska pisava. Regija je polna posebnosti v običajih, verovanjih, glasbi, arhitekturi, pripovedništvu ... Knjižnice pa so ob vsem tem domala edine institucije, ki so prisotne v vseh okoljih in vztrajno zapisujejo vso to raznolikost.

COBISS je od samega začetka naravnano multikulturno, to pomeni, da upošteva tudi večjezičnost in različne pisave. To je bilo njegovo izhodišče že v nekdanji skupni državi Jugoslaviji.

COBISS je naravnano tudi multifunkcionalno in med drugim vključuje izviren sistem vodenja bibliografij raziskovalcev z navezavo na baze podatkov Web of Science (evidenca citiranosti avtorjev) in na nacionalne informacijske sisteme o raziskovalni dejavnosti E-CRIS, ki vključujejo baze podatkov o raziskovalnih organizacijah, raziskovalcih in projektih.

Gradnja avtomatiziranih knjižničnih sistemov v razmerah, ki so značilne za Balkan, je zahtevna naloga. Le pogojno lahko govorimo o "prenosu tehnologij" iz Slovenije v druge države, dejansko pa je vsaka od novih držav drugačna. Oblikujejo se knjižni jeziki, nacionalne institucije, regionalna ureditev, mednacionalni odnosi ... Vse to se dogaja v težavnih gmotnih razmerah. Kljub temu z ureditvijo knjižničnih informacijskih sistemov ni mogoče odlašati, saj so sposobni odigrati zelo pomembno identifikacijsko in povezovalno vlogo. IZUM sredi tega dinamičnega dogajanja ponuja svoj tehnološki, socialni in kulturni kapital za izgradnjo knjižnične infrastrukture v regiji, ki je zelo pomembna za evropsko integracijo. Temu sledi tudi mednarodna razvojna pomoč Slovenije knjižnicam v regiji Zahodnega Balkana.

## Sklep

COBISS podpira knjižnice, da bi bile njihove informacije nadgrajene z dodano vrednostjo, prosto dostopne in hitro posredovane. Z doslednim uveljavljanjem mednarodnih bibliografskih, informacijskih in drugih standardov zagotavlja globalno izmenljivost informacij, ki mora teči v obe smeri – iz sveta in v svet. Čeprav bodo knjige vedno simbol knjižnic, se le-te ne smejo braniti drugih medijev, ki so pretežno digitalni in morajo pomagati uporabnikom, da se znajdejo tudi na svetovnem spletu. Knjižnica, ki je vključena v mrežo COBISS.Net, je v očeh uporabnikov upravičeno deležna zaupanja, da stopa v korak z razvojem informacijske družbe.

COBISS v državah Jugovzhodne Evrope uživa ugled medkulturno naravnane knjižničnega sistema, ki je grajen na spoštovanju razlik in upoštevanju lokalnih razmer. Ker IZUM za razliko od drugih ponudnikov ni profitno motiviran, uspeva povezovati vse dejavnike, od državnih do komercialnih in civilnih.

Tak COBISS, ki je temelj vseh dosedanjih realizacij projektov virtualnih knjižnic v prej navedenih državah, nam pomaga, da lahko dosegamo napredek in optimistično napovedujemo vključitev nacionalnih knjižničnih sistemov, ki uporabljajo COBISS, v globalno knjižnično omrežje.

Mag. Tomaž Seljak

\*Besedilo bo v angleškem jeziku objavljeno v Public service review: European Union, issue 17.

# LET IZNAD BIBLIOTEKAROVOG GNIJEZDA

## PROLEGOMENA ZA KVALITATIVNO ISPITIVANJE POTREBA, OČEKIVANJA I ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PONUDOM U BIBLIOTEKAMA

### Saša Madacki

Centar za ljudska prava  
Univerziteta u Sarajevu,  
Sarajevo

Kontaktni naslov:  
sm@hrc.unsa.ba

### Dženana Kalaš

Multidisciplinarno društvo  
za unapređenje mentalnog i  
socijalnog zdravlja, Sarajevo

Kontaktni naslov:  
dzkalas@gnet.ba

### Dženana Alađuz

Asocijacija za unapređenje  
informativskih nauka INFO-  
HOUSE

Kontaktni naslov:  
infohouse@infohouse.ba

### Sažetak

U radu se razmatra uloga i značaj kvalitativnih istraživanja u bibliotečkoj praksi, odnosno mogućnosti za oblikovanje bibliotečkih servisa i usluga, te uticaj na bibliotečko poslovanje u cjelini. Bibliotekar bi trebao danas više nego ikada prije biti otvoren za saradnju, biti aktivan sudionik u nastavno-naučnom procesu i težiti razbijanju negativnog imidža i stereotipa bibliotekara. Rad je motiviran željom za dubljim razumijevanjem problema na relaciji biblioteka-bibliotekar-korisnik. Rad nema za cilj pružiti odgovore na stanje u bibliotekama, nego otvoriti pitanje potrebe kvalitativnih istraživanja usmjerenih na korisnike u razvoju bibliotečkih servisa i usluga, prezentirajući rezultate eksperimentalnog ispitivanja korisnika.

### Ključne riječi

bibliotečke usluge, kvalitativna istraživanja

### Izvlaček

V prispevku raziskujemo vlogu in značaj kakovostnih raziskav v knjižnični praksi, oz. možnosti za oblikovanje knjižničnih servisa in storitev, ter vpliv na knjižnično poslovanje v celoti. Bolj kot kadar koli bi moral biti knjižničar odprt za sodelovanje, aktivno sodelovati v izobraževalno-znanstvenem procesu in težiti k razbijanju negativnega ugleda in stereotipa o knjižničarjih. Namen prispevka je bolje razumeti probleme v odnosu knjižnica--knjižničar--uporabnik. V prispevku ne ponujamo rešitev za razmere v knjižnicah, temveč odpiramo vprašanje o potrebi kakovostnih raziskav, usmerjenih na uporabnike, v razvoju knjižničnih servisa in storitev, ter objavljamo rezultate ankete med uporabniki.

### Ključne besede

knjižnične storitve, kakovostno raziskovanje

### Abstract

The paper investigates the role and nature of qualitative research of library practice and/or possibilities to form library services, and the impact of such research on the library operation as a whole. Now more than ever before, librarians should be open to collaboration and demonstrate an active participation in educational and scientific process. In addition, they should strive to restore the reputation and change the stereotype of librarians. The purpose of this paper is to understand more deeply the problem of the library-librarian-user relationship. It offers no solutions to improve the situation in libraries; it merely raises the question about the need of user-oriented qualitative research concerning the development of library services, showing the results of an experimental questionnaire completed by users.

### Keywords

library services, qualitative research

*Da je znanje uistinu moć, globalno informativsko povezivanje moglo bi povećati moć ljudi u cijelom svijetu time što bi unaprijedilo pristup informacijama.*

Christine L. Borgman, 2002<sup>1</sup>

### UVOD

Puno je napisano o ulozi biblioteke danas, o njenim potencijalima i svrhovitosti, no ukoliko bismo sve te napise



pokušali svesti na formulu, čini se da je najbolje ta uloga biblioteke danas sažeta u Brookesovoj fundamentalnoj jednačini nauke o informacijama

$$S + \Delta S = S'$$

↑  
ΔI

koja izražava prelaz iz jednog stanja saznanja  $S$  ka novom stanju saznanja  $S'$ , uz pomoć saznanja  $\Delta S$  izvučenog iz informacije  $\Delta I$ , gdje  $\Delta S$  označava efekat te modifikacije.<sup>2</sup> Iz ovoga proizilazi da su biblioteke i bibliotekari agenti  $\Delta I$  sektora koji mogu direktno uticati na  $\Delta S$  sektor pružajući ili uskraćujući odgovarajuću uslugu. Iz formule je također vidljiva nužnost sinergije i međusobnog uklapanja korisnika i bibliotekara, a da bi se postigao uzvišeni cilj simbolički predstavljen kao  $S'$  odnosno novo saznanje.

Bibliotekari pokušavaju mjeriti te efekte sinergije kvantitativnim pokazateljima, tj. da bi opisali kvalitet svojih usluga, bibliotekari izrađuju upitnike, diseminiraju ih korisnicima, dobiju odgovore, statistički obrade i potom saopšte da je npr. 69 % ispitanika zadovoljno ili nezadovoljno ponudom ili uslugama (postalo nam je jasno da su ili nisu zadovoljni ali ne znamo ni zašto su zadovoljni ni zašto nisu zadovoljni), da 35 % posjetilaca naših websajtova redovno koristi OPAC, da je 76 % ispitanika zadovoljno ili nezadovoljno uslugom. Sa ovim kvantifikatorima smo dobili (ili bar mislimo da smo dobili) odgovore na osnovu kojih možemo planirati bibliotečke usluge i servise u predstojećim periodima. Ovom vrstom istraživanja možemo dobiti odgovore na pitanje koliko, ali ne i na pitanja kako, zašto i šta. Na neki način to nas vraća u aristotelovsku dilemu, odnosno ova vrsta ispitivanja nema odgovor na pitanja kako-zašto-šta, tj. ona “nam ne kažu zašto ni na jednu stvar – na primer, zašto je vatra vruća; ona se ograničavaju na to da utvrde da je vatra vruća”.<sup>3</sup>

Da bismo zaista proniknuli u korisničko zadovoljstvo/nezadovoljstvo, pored kvantitativnih, potrebna su nam i kvalitativna istraživanja – analiza stanja i potreba. Jedan takav kvalitativni eksperiment je proveden prije nekoliko godina prilikom osnivanja nove biblioteke u sastavu Centra studentske inicijative. Rezultati istraživanja se po prvi put prezentiraju javnosti. Rezultati su pokazali visok stepen konkretnih nezadovoljstava, sa primjedbama i prijedlozima za poboljšanje, ali zbog ograničenih sredstava istraživanje nije obuhvatilo bibliotekare i donosiocje odluka, pa samim tim nije bilo sveobuhvatno. Iako nepotpuno, odlučili smo se na objavljivanje ovog segmenta istraživanja nakon prezentacije sažetka rezultata istraživanja u krugu profesionalaca bibliotekara koji su pokazali visok interes za istraživanja ove vrste zbog hitnosti otvaranja dijaloga o razmatranju i uvažavanju potreba korisnika.

## O ISTRAŽIVANJU

Cilj istraživanja je bio saznati šta korisnici misle o tome kakvo je stanje (analiza stanja) u trenutnoj ponudi biblioteka kojima pristupaju i njihovom načinu rada. Nužno je bilo saznati šta je loše da bi se izbjeglo, šta je dobro da bi se preuzelo i šta je to što korisnici žele da bude uvedeno (analiza potreba), kako bi se unaprijedili sistem usluga i obim ponude, a smanjio stepen nezadovoljstva korisnika.

Rezultati rada u fokus grupama sa korisnicima – studentima otvorili su veliki broj pitanja za modernog bibliotekara u našoj sredini:<sup>4</sup>

- Šta korisnici žele od biblioteka, a što ne mogu dobiti bez posredovanja, jednim klikom i skokom od linka do linka na Webu ili odlaska u kopirnicu?
- Zašto korisnici imaju osjećaj nezavršene obaveze nakon izlaska iz biblioteke?
- Zašto je nestala dobra komunikacija, zašto neki korisnici imaju strah od bibliotekarovih reakcija?
- Zašto biblioteke služe samo za stare skripte koje su profesori davno napisali?
- Zašto se sugestije korisnika ne prihvataju?
- Zašto su članarine visoke s obzirom na upotrebnu vrijednost ponude u bibliotekama?
- Zašto nema najnovijih sadržaja u bibliotekama?
- Zašto nema multimedijalnih i digitalnih sadržaja u bibliotekama?
- Zašto ne postoje automatizirani servisi dostupni 24 sata dnevno?

Znamo da se biblioteke sporo mijenjaju u odnosu na korisničku populaciju, pogotovo korisnike koji su se “srodili” sa novim informaciono-komunikacionim tehnologijama. Takvoj populaciji upoznatij/navikloj na svjetlosne brzine protoka informacija, teško je shvatljivo zašto je potrebno čekati danima na zanimljivu i popularnu knjigu, dok je na policama zastarjela literatura, zbog čega je glavna uputa na zidovima hramova znanja “Ne diraj ...”.

U studiji *Let iznad bibliotekarovog gnijezda*<sup>5</sup> dio ispitanika smatra da su “kopirnice korisnije od biblioteka”. Ova šokantna tvrdnja nas dovodi do toga da je neophodno preispitati ulogu biblioteke kao “repozitorija znanja” što po svojoj prirodi jeste ili bi trebala biti. Isto tako nas navodi da je razumijevanje korisničkih potreba neophodno da bi upravljali promjenama i ostali na površini. Današnji bibliotekar trebao bi biti suportivan, u toku sa socijalnim trendovima, biti vedar i nasmijan, a prvenstveno posrednik između krajnjeg korisnika i informacija, čistač komunikacionog kanala, pomagač i saveznik istraživaču i studentu.

“Temeljna je odgovornost knjižnica da svojim korisničkim zajednicama *odabiru, čuvaju i pružaju pristup obavljenoj građi*”.<sup>6</sup> Odabrati, analizirati i sintetizirati podatke i informacije, pronaći odgovore, razumijeti ono što korisniku treba su neke od odlika modernog bibliotekara. On bi danas trebao biti informacijski ekspert informacijskog doba.

Razumljivo je da svaka biblioteka ne može priuštiti sebi otvaranje velikog i skupog informacijskog centra sa obiljem skupih resursa, ali može poslušati glas korisnika i pokušati prilagoditi se njihovim zahtjevima, surađivati sa drugim bibliotekama i koristiti prednosti informaciono-komunikacionih tehnologija.

Bibliotekar treba danas više nego ikada prije biti otvoren za saradnju, aktivan sudionik u nastavno-naučnom procesu i naravno težiti razbijanju negativnog imidža i stereotipa bibliotekara. Treba biti spreman kritički odgovoriti na sljedeći set pitanja:

- Ko su korisnici biblioteke u kojoj radim?
- Šta oni žele?
- Gdje to još mogu dobiti?
- Da li im to što žele mogu ponuditi na efikasan način?
- Kako moji korisnici definiraju dobru uslugu? Šta je za njih dobro/efikasno?
- Da li je usluga koju im nudim konkurentna? Postoje li bibliotekari koji rade posao bolje od mene? Šta mogu promijeniti?
- Da li moj rad predstavlja “dodanu vrijednost” nastavno-naučnom procesu?
- Šta ja dobivam zadovoljnim korisnikom?

Odgovori na ova pitanja nisu niti mogu biti pretpostavke bibliotekara, odnosno uprave biblioteke nego odgovori živih ljudi, korisnika, zbog kojih u krajnjoj liniji i postoji. Otud ovo istraživanje.

### Istraživanje je obuhvatilo sljedeća pitanja:

- Kako se mladi ljudi osjećaju u ulozi studenta?
- Kako procjenjuju svoju ulogu kao studenti – korisnici biblioteke?
- Kako ispunjavaju svoje potrebe kao korisnici biblioteke (ponuda, organizacija, usluga)?
- Kako zamišljaju biblioteku koja bi mogla zadovoljiti njihove potrebe (idealna biblioteka)?

## METODOLOGIJA RADA

U procesu istraživanja koje smo sproveli sa grupama studenata, primijenjen je metodološki koncept kvalitativ-

nog istraživanja kroz diskusiju u malim grupama – fokus grupama. Koristili smo se ovom metodom, jer je bilo potrebno dublje razumijevanje stavova ispitanika. Grupe su uključivale 6–10 ispitanika po grupi čiju je diskusiju o ciljanoj temi poticao i usmjeravao moderator. Održano je ukupno 7 fokus grupa sa ukupno 38 korisnika. U diskusijama koje su trajale 1–2 sata cilj je bio postići interakciju među sudionicima te tako doći do odgovora koje je teško ili nemoguće dobiti u telefonskim i osobnim intervjuima.

Kroz diskusiju ispitana su četiri nivoa (tok diskusije):

### Nivo I – Ja

- Kako biste se predstavili? Šta biste rekli grupi o sebi?

### Nivo II – Uloge

- Šta je za Vas najvažnija informacija koju ste rekli predstavljajući se? Zašto? Možete li nam to pojasniti?
- Vaše predstavljanje u grupi govori o Vašim ulogama

### Nivo III – Uloga studenta

- Razmislite sada o sebi u ulozi studenta.
  - Koju osobnu potrebu zadovoljavate kao student?
  - Kako to činite? Objasnite.
  - Ko/šta Vam pomaže u tome? Objasnite.
- Koja osobna očekivanja i potrebe ne možete zadovoljiti na fakultetu?
  - Šta je uzrok tome? Objasnite.
  - Ko/šta Vam pomaže ili bi mogao pomoći u toj vrsti nezadovoljstva? Kako?
- Sa kojim problemima se studenti najčešće susreću u vezi sa izvorima informacija?
  - Koje resurse imaju biblioteke?
  - Šta smatrate najpotrebnijom građom neke biblioteke: knjige, periodičke publikacije, informacije u elektronskom obliku?

### Nivo IV – Bibliotečka ponuda i usluge

- Šta je za Vas biblioteka?
  - Postoje li vodiči kroz resurse koje biblioteka nudi?
  - Kako se osjećate kada ste u biblioteci: obzirom na ponudu; obzirom na uslugu?
  - Da li u bibliotekama postoje stručnjaci koji Vam mogu pomoći pri traženju novih informacija?
- Šta bi ste voljeli promijeniti u vezi sa ponudom i uslugom biblioteke?
- Koje prijedloge imate?

Analiza rezultata diskusije rađena je na osnovu primijenjenih tehnika rada:

- upoznavanje – projektivna tehnika nedovršenih rečenica (Ja sam student ...),
- transkript diskusije,
- zabilješke voditelja,
- zabilješke voditelja,
- projektivni skript (Kako ja zamišljam ...),
- feed back,
- anketni list o potrebama za edukaciju.

## REZULTATI

Rezultati istraživanja nastali su putem analize sadašnjeg stanja, analize potreba, pravljenjem liste nedostataka te liste prijedloga.

### Analiza stanja

Tokom diskusije učesnici su naglasili nekoliko konstatacija koje zavređuju pažnju zbog svoje težine, a navodi nas na preispitivanje nivoa usluga koje nude bibliotekari i biblioteka:

Navedeni izvodi su samo ilustracija, a treba da posluže ne kritikovanju postojećeg stanja i srozavanju ugleda profesije nego su korisni da posluže kao polazna tačka u dijalogu o bibliotekama danas i neophodnoj interakciji sa korisnicima.

*“Ponuda je dobra, ali organizacije i komunikacija loši i neadekvatni.”*

*“Biblioteka služi samo za stare skripte koje su profesori davno napisali.”*

*“Kopirnica je preuzela uslugu biblioteke, oni nude literaturu koja je nama potrebna.”*

*“Oskudica novije literature ubija entuzijazam, želju za slobodnim istraživanjem, volju za rad.”*

*“Biblioteka bi trebala biti hranjivi dio fakulteta.”*

*“U biblioteci želim dobiti ono što tražim bez da nekoga molim za to.”*

*“Bibliotekari trebaju da riješe korisnički zahtjev za informacijama, a ne samo da daju knjige.”*

*“Prosto te strah nastupa uposlenih, komunikacije nema.”*

*“Nisam imala problema jer literaturu nabavljam mimo biblioteke.”*

*“Korektan odnos bibliotekara, ali nedostatak inicijative. 90 % knjiga je staro, ne koriste se drugi mediji, sve je u papirnom obliku. Nema sistema, nisu izbačene suvišne stvari. Ni studenti nemaju inicijative.”*

*“Nezainteresovanost i profesora i studenata. Biblioteka puna samo pred ispite, drugim danima ničemu ne služi.”*

*“Radi samo 2 sata dnevno, kupuju knjige koje profesori pišu i bezveze bacaju novac.”*

*“Biblioteka je kao začarani krug. Ni studenti, ni profesori, ni asistenti ne vraćaju knjige. Kultura čitanja ne postoji, a komunikacija u biblioteci se svodi na lični kontakt sa zaposlenom osobom.”*

*“Biblioteka je dobra, ali nudi samo knjige, a to nije dovoljno.”*

## SAŽETAK REZULTATA

### Ponuda u biblioteci

Opšte nezadovoljstvo ponudom biblioteka (25 ispitanika smatra ponudu lošom, 10 se uopšte nije izjasnilo, a 3 ponudu smatra dobrom).

### Izvodi iz rezultata

- Zastarjela literatura u fondovima biblioteka.
- Biblioteke nemaju multimedijalni pristup.
- Članarine visoke s obzirom na upotrebnu vrijednost ponude u bibliotekama.
- Mali broj primjeraka knjiga koje se vrlo često koriste.
- Nedostatak periodičkih publikacija, video i audio materijala.
- Studenti su prinuđeni da svake godine kupuju literaturu po preporuci profesora-autora, a te literature nema u bibliotekama.
- Nema slobodnog pristupa internetu.
- Ukoliko se i nabavi novija naučna literatura, ona nestane u kabinetima profesora (kriterij posuđivanja i vraćanja nije jednak za svakoga).
- Fondovi se sporo ili nikako ne obnavljaju, knjige zastarjele, mali broj primjeraka.
- “Postoje samo knjige, što nije dovoljno.”

### Usluga i organizacija

- Članarine visoke s obzirom na upotrebnu vrijednost ponude u bibliotekama.
- Mjesta u čitaonicama je malo; u čitaonicama nema interakcije, stroga pravila korištenja isključuju bilo kakvu vrstu opuštenosti.

- Nema prezentacije novopristigle građe.
- Nedostaje kontinuirani pregled o nabavci novih informacija.
- Vlada osjećaj izgubljenosti u biblioteci.
- Ne postoji uvid u trošenje novca zarađenog od članarina.
- Postoji neravnopravan odnos (student plaća a potčinjen je).
- Ne vodi se računa o studentskoj populaciji sa posebnim potrebama.
- Neodgovarajuće radno vrijeme (radno vrijeme kratko i neprimjereno).
- Ne vodi se računa o studentskoj populaciji sa posebnim potrebama (prostor, prilaz, udobnost čitaonica).

## Komunikacija

- Studenti nemaju uticaja na nabavku nove literature i izvora informacija.
- Niko ne radi analizu potreba studenata.
- Biblioteke ne pružaju informacije o svom fondu i uslugama.
- Komplikovan i zastario način komunikacije student–bibliotekar.
- Nezainteresovanost za potrebe studenata.
- Komunikacija sa osobljem biblioteke je frustrirajuća.
- “Zbog loše ponude i usluge ne koristim biblioteku.”
- U bibliotekama prisutno nekompetentno osoblje koje ne poznaje fondove.
- “Službenički” odnos prema korisnicima.
- “Bibliotekara vidim samo kad treba da dobijem pečat.” (*Obaveza je studenta da prilikom upisa u novu akademsku godinu donese potvrdu iz biblioteke da je razdužio sva dugovanja, odnosno da ne posjeduje niti jedan primjerak građe iz biblioteke, op.. autora*).

## Prijedlozi za poboljšanje stanja

Podaci dobiveni sa primijenjene tehnike projektivnog stripa, individualne interpretacije svakog člana i grupnog feed backa:

- uključiti nastavno osoblje obavezom o usavršavanju i praćenju novih izvora informacija,
- da studenti i profesori zajednički naprave pritisak u vezi sa nabavkom i dostupnošću najnovijih informacija,
- proširiti fondove biblioteka,
- organizovati događaje u bibliotekama poput filmskih projekcija, promocija novih knjiga, razgovora sa autorima,
- angažovati studente da sačine prikaze novih knjiga za oglasne ploče biblioteka ili web stranice biblioteka,
- uvesti redovne biltene prinova,
- uvesti i jačati multimedijalne zbirke i upotrebu elektronskih informacija,

- uvesti “neograničenu” upotrebu kompjutera u bibliotekama za korisnike,
- promoviranje novih sadržaja u bibliotekama što bi moglo privući studente koji trenutno ne koriste biblioteku,
- opremiti prostore za prezentacije, predavanja i sl.,
- organizovati posjete bibliotekama sa organizovanim prezentacijama fondova,
- uključiti studente,
- promijeniti odnos bibliotekara prema korisniku,
- ubrzati uslugu,
- uvesti brzo i kvalitetno rješavanje zahtjeva za informacijama,
- modernizirati organizaciju, uslugu i ponudu,
- ponuditi intimniju čitaonicu sa više prostora za pojedinca,
- uvesti jedinstvenu člansku kartu za sve fakultetske biblioteke,
- uvesti dostavu informacija putem elektronske pošte,
- obezbijediti uslove za osobe sa posebnim potrebama.

## ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

### Psihološke implikacije – izbjegavanje i neza interesiranost za biblioteku

#### Kognitivni nivo

Ponudom, uslugom i organizacijom rada biblioteka studenti ne mogu zadovoljiti svoje osnovne potrebe na kognitivnom nivou:

- nemaju priliv novih informacija,
- većinom su usmjereni na pisanu literaturu,
- nemaju uvida o novim istraživanjima,
- nemaju mogućnosti da istražuju,
- nema interakcije,
- nema nikakvih informacija o ponudi, novoj literaturi, o aktuelnim stvarima.

Zbog ovako nekorisne ponude studenti sve više izbjegavaju korištenje biblioteka.

#### Emocionalni nivo

Kao korisnici biblioteka, studenti na emocionalnom nivou ne mogu zadovoljiti svoje psihološke potrebe, u smislu da im biblioteka predstavlja podršku, sigurno mjesto, izazov, osjećaj pripadnosti i sigurnosti da će pronaći ono što im treba.

Izbjegavaju odlazak u biblioteku jer osjećaju neugodu, strah i neprijatnost zbog loše komunikacije sa osobljem.

## Socijalni nivo

Studenti su iskazali stavove da na socijalnom nivou, biblioteka nije mjesto susretanja, interaktivne razmjene i druženja, pa je i iz ovog razloga izbjegavaju.

Nakon analize rezultata u fokus grupama, nameću se sljedeći zaključci:

- Studenti su nezadovoljni ponudom, uslugom i organizacijom biblioteka.
- Vrlo jasno znaju šta žele i šta im treba, što se vidi iz liste prijedloga–preporuka.
- Neophodan im je servis biblioteka iz više razloga:
  - da saznaju odmah,
  - da mogu imati interaktivnu razmjenu znanja iz među sebe, biblioteke, predavača, studentskih grupa i organizacija preko umrežavanja biblioteka,
  - da imaju “sigurno” mjesto za susrete, osjećaj ugone i pripadnosti,
  - da imaju uvid u vezi sa nabavkom, sredstvima, organizacijom i sl.,
  - spremni su da ponude svoje vrijeme i znanje – da participiraju u radu biblioteka (prezentacije, recenzije, preporuke, razmjena iskustva, kontinuirano informisanje o novitetima, nabavci i ponudi).

Liste prijedloga koje su studenti ponudili su strukturirane, kreativne, raznovrsne i primjerene njihovim potrebama, te ih je važno uvažiti kao izvor ideja za kreiranje i poboljšanje bibliotečke ponude.

## Opombe

- 1 Christine L. Borgman: Od Gutenbergova izuma do globalnog informacijskog povezivanja: pristup informaciji u umreženom svijetu, Naklada Benja, Zadar, 2002.
- 2 Le Koadik, Iv-Fransoa, Nauka o informacijama, Clio, Beograd, 2005, str. 13.
- 3 Aristotel, Metafizika, Kultura, Beograd, 1971, str. 5.
- 4 Pitanja i izjave u navodima su stvarna pitanja i konstatacije ispitanika izrečenih u toku izvođenja ispitivanja. Detalje je moguće pronaći u rezultatima studije dalje u tekstu (op. autora).
- 5 Prvobitni, odnosno, radni naslov studije je bio BIBLIOSFERA 001, što je kodno ime projekta izvedenog u okviru Laboratorije za bibliotečka ispitivanja i istraživanja Centra studentske inicijative. Nakon završenog ispitivanja i uvida u rezultate, dobio je simboličan naslov Let iznad bibliotekarovog gnijezda.
- 6 Christine L. Borgman, op. cit. str. 145 (kurziv autori).

## Izvori

- Izvještaj sa inicijalne fokus grupe
- Izvještaji sa fokus grupa I–VI
- Zabilješke voditelja
- Zabilješke kovoditelja



# ETIČNI VIDIK NADLEŽNIH ELEKTRONSKIH SPOROČIL (*spama*)

Davor Bračko

Institut informacijskih znanosti,  
Maribor

Kontaktni naslov:  
davor.bracko@izum.si

## Povzetek

V članku so predstavljeni različni vidiki prejetanja nadležnih oglaševalskih e-sporočil in v veliko primerih je ugotovljena neetičnost oglaševanja. Etičnost nadležnih e-sporočil smo presojali z vidikov različnih etičnih teorij, ki na različen način vrednotijo motivacijo za izvedbo dejanja in merila za določitev etičnosti ter postavljajo v ospredje posameznika ali družbo (nekatero teorije so bolj subjektivne, druge bolj objektivne). Nenaročena oglaševalska e-sporočila so lahko posredovana na vsiljiv način, identiteta pošiljatelja je neznana, vsebina sporočil neprimerna, zavajajoča ali zlonamerna, količina sporočil nesprejemljiva, prejemnik je brez možnosti, da bi zavrnil nadaljnje sprejemanje tovrstnih sporočil. Kadar pošiljatelj ne upošteva vseh pogojev, ki e-sporočilo naredijo za prejemnika sprejemljivo, lahko trdimo, da gre za nadležno e-sporočilo ali *spam*. Nadležna e-sporočila so le ena izmed mnogih nevarnosti, ki izkoriščajo predvsem nevednost uporabnikov ter s tem ogrožajo krhkost interneta. Moralno odgovornost za ranljivost internetne skupnosti nosijo vsi uporabniki interneta, ki bi se morali nenehno truditi, da ostajajo v moralno sprejemljivih okvirjih. Žal pa tudi internet ni izjema in delovanje v moralnih okvirjih ni v interesu vseh.

## Ključne besede

etičnost nadležnih e-sporočil, morala pošiljateljev, vsiljivo oglaševanje, neposredno oglaševanje, internetne prevare, konflikt pravic, poseg v zasebnost, varovanje zasebnosti, presojanje etičnosti, etični vidik, etično vedenje, etično odločanje, zaščita pred nadležnimi e-sporočili

## Abstract

This paper presents various aspects concerning recipients of unsolicited e-mail advertising – spam; in many cases, the unethical nature of such advertising has been established. *Spam* ethics has been assessed from various aspects of ethical theories, which use different methods to evaluate the motivation to perform an act and various criteria to determine the ethics; they put either an individual or society to the forefront (some theories are more subjective, whereas others are more objective). *Spam* can be sent in an intrusive way. The identity of the sender is unknown, the content of messages inappropriate, misleading or malicious and the volume of messages unacceptable; in addition to this, the recipient has no possibility to avoid receiving such messages. When the sender does not take into account all the conditions that make an e-mail acceptable for the recipient, it can be stated that it is an unsolicited e-mail or *spam*. *Spam* is only one of many risks that can affect Internet users, exploiting primarily their ignorance; the fragility of the Internet is compromised by *spam*. All Internet users bear moral responsibility for the vulnerability of the Internet community and they should constantly strive to remain within the morally acceptable frame. Unfortunately, the Internet is no exception and striving to remain within the morally acceptable frame is not in the interest of all.

## Keywords

*spam* ethics, sender morality, intrusive advertising, direct marketing, internet fraud, conflict of rights, interference with privacy, privacy protection, ethical judgement, ethical aspect, ethical behavior, ethical decision making, *spam* protection

## 1 UVOD

Vsak imetnik e-naslava je že prejel kakšno e-sporočilo, katerega vsebina se mu je zdela neprimerna, ali pa ni vedel, kako je pošiljatelj sporočila sploh dobil njegov

e-naslov. Prejel je nenaročeno ali vsiljeno e-sporočilo, tako imenovani *spam* oz. nadležno e-sporočilo. Reklamna, zlonamerna, odpadna e-sporočila, nenaročeno oglaševanje po e-pošti, nenaročena oglasna sporočila, ki jih dnevno prejemamo v e-nabiralnike, postajajo iz

dneva v dan večja nadloga. Gre za neželena, nadležna ali celo zlonamerna e-sporočila, ki pri prejemniku sprožijo negativne občutke, kot je nejevolja in nezadovoljstvo, in zaradi katerih je lahko tudi prizadet in užaljen. S pojmom nadležna e-sporočila označujemo vsa neželena e-sporočila, od nedolžnih oglaševalskih sporočil znanih pošiljateljev, ki so zgolj nadležna, do sporočil z zlonamerno vsebino, kot so virusi, vohunski programi in vabila k lažnim naložbam, ki lahko povzročijo precejšnjo škodo. Ne gre več le za neetična, temveč tudi nelegalna sporočila. Pošiljalci nadležnih e-sporočil torej ne kršijo le etičnih, temveč tudi zakonske norme. Na internet lahko gledamo kot na skupnost, katere člani, uporabniki interneta, se družijo zaradi vzajemnih koristi. Kot večina drugih ima tudi internetna skupnost smernice, ki narekujejo uporabnikom interneta, kako ravnati v določenih okoliščinah. Tem smernicam pravimo morala, medtem ko praktično razmišljanje o moralnem prepričanju in vedenju ljudi imenujemo etika. V okviru članka se bomo ukvarjali z etičnim vidikom nadležnih e-sporočil, na podlagi etičnih teorij, ki nam omogočajo vrednotenje etičnosti v sodobni informacijski družbi.

Med vsemi e-sporočili predstavljajo nadležna e-sporočila povprečno 75 odstotkov vsega globalnega prometa e-sporočil (MessageLabs 2008). Nadležna e-sporočila prekrivajo legitimne in koristne informacije, ki jih je v poplavi e-sporočil težko izločiti. Zraven tega nadležna e-sporočila porabljajo velik delež internetnih virov ter ogromno podatkovnega prostora na internetnih strežnikih in računalnikih uporabnikov interneta.

Med nadležna e-sporočila ne štejemo le oglaševalskih sporočil, ki so lahko povsem legalna in etična, temveč tudi sporočila, o katerih ni dvoma, da so neetična. Gre za vsiljiva in zlonamerna sporočila, kot so vsebine za odrasle, piramidni sistemi, ki vabijo k visokim zaslužkom ob nizkih vložkih, ponudbe za delo na domu, ki so najpogosteje nelegalne, lažne naložbene ponudbe, obvestila o lažnih dobitkih pri igrah na srečo ipd.

Brisanje posameznega nadležnega e-sporočila vzame prejemniku le sekundo časa, kar je seveda zanemarljivo, toda statistika je lahko varljiva, saj bi ob tem morali predpostaviti, da uporabnik takšnega sporočila ne bere in ga takoj zbríše. Upoštevati je treba še veliko število sporočil, ki prihajajo iz okuženih računalnikov. Na prvi pogled so videti kot nadležna e-sporočila, dejansko pa to niso, ampak so legitimna sporočila, ki nosijo koristne informacije, katerih brisanje ima lahko negativne posledice za prejemnika. Zmeda je torej precejšnja.

## 1.1 Opredelitev področja in opis problema, ki je predmet raziskave

Pošiljanje nadležnih e-sporočil ima škodljive posledice, krši individualno avtonomijo uporabnika interneta ali imetnika e-naslova. Nadležna e-sporočila utapljajo koristne in legitimne informacije, ki jih je v poplavi neželenih informacij težko izločiti. Vsako e-sporočilo zasede le majhen delež podatkovnega kanala ali pasovne širine po kateri se pretakajo informacije po internetu, skupni delež vseh nadležnih e-sporočil, pa zasede že precejšen del te širine, kar duši pretok koristnih informacij. Če bi bili internetni viri neskončni in neomejeni, pošiljanje nadležnih e-sporočil ne bi imelo posledic na delovanje interneta. Internetni viri pa so omejeni in nadležna e-sporočila jih porabljajo, kar ima za posledico oteženo delovanje interneta. Na osnovi utilitarizma ali posledične teorije, ki presoja etično kakovost dejanja po njegovih posledicah, lahko trdimo, da je pošiljanje nadležnih e-sporočil neetično.

V deontološki teoriji (etika dolžnosti), ki zahteva absolutno spoštovanje osnovne etične norme oziroma temeljnega pravila, je pri presojanju pravilnosti dejanj bistvena narava dejanja in dolžnost posameznika, in to ne glede na posledice, ki jih to dejanje prinaša. Kantov kategorični imperativ se glasi, da je treba ravnati tako, da bo lahko življenjsko vodilo našega ravnanja vsakokrat veljalo kot princip nekega splošnega zakona. Moralna pravila so torej kategorična, ne hipotetična, sprejeti bi jih moral vsakdo, tako da postanejo univerzalni zakon, ki se upošteva povsod in velja za vse (načelo univerzalnosti).

Če pošiljalci nadležnih e-sporočil ne sprejemajo načela, da lahko vsak pošlje in sprejme tovrstno sporočilo, to vodi v nekonsistentnost. Pošiljalci nadležnih e-sporočil se izgovarjajo, da imajo vsi to možnost, ampak tega ne počno, ker so se tako odločili. Rečemo lahko, da pošiljalci nadležnih e-sporočil to dejstvo izrabljajo v lastne namene. Najverjetneje vsi res ne bi pošiljali tovrstnih sporočil, ampak kaj bi se zgodilo, če bi? Ali bi lahko dopustili stanje, v katerem bi vsak imetnik e-naslova pošiljal nadležna e-sporočila in pošiljanje takšnih sporočil dovolil tudi drugemu? Ali bi komuniciranje po e-pošti sploh še imelo smisel, če bi vsem dovolili univerzalno pošiljanje nadležnih e-sporočil? Ali bi internet sploh še obstajal? Verodostojnost komuniciranja po internetu bi bila vsekakor zelo nizka.

Če predpostavimo, da smo z moralnega vidika vsi enaki, potem imamo pravico do pošiljanja nadležnih e-sporočil vsi ali nihče. Ker pa pošiljalci nadležnih e-sporočil delajo izjemo zase, s tem kršijo načela enakovrednosti in spoštovanja do drugih.

## 1.2 Namen in cilj

Izpostaviti želimo predvsem neetično ravnanje pošiljateljev nadležnih e-sporočil pri pridobivanju e-naslovov prejemnikov, na katere pošiljajo nadležna e-sporočila, kakšna sporočila pošiljajo in komu jih pošiljajo. Tovrstna sporočila so večinoma nenaročena, poslana na ogromno število e-naslovov, njihova vsebina je nejasno opredeljena, zavajajoča ali nelegalna, identiteta pošiljatelja pa prikrita. Kljub obsežni regulaciji postaja oglaševanje preko nenarocenih promocijskih e-sporočil vedno bolj vsiljiva nadloga, ki vdira v zasebnost uporabnikov interneta.

Problematico nadležnih e-sporočil bomo predstavili tako z etičnega kot tudi s tehničnega in pravnega vidika. Osredotočili se bomo na etični vidik, ki se navezuje na pošiljatelje, prejemnike, tehnično osebje in druge ljudi, ki so neposredno in posredno povezani s to problematiko. Prikazali bomo konflikt med pravico pošiljatelja do svobodnega izražanja in pravico prejemnika do zasebnosti in avtonomnosti. Pošiljatelj s pošiljanjem nadležnih e-sporočil namreč vdira v zasebnost posameznika, kadar se le-ta ni namerno in zavestno naročil na prejemanje tovrstnih sporočil. Prejemniki, zasuti z nadležnimi e-sporočili, težko ločijo koristna sporočila od nekoristnih, in lahko se zgodi, da pomotoma izbrišejo koristno sporočilo.

Poskušali bomo odgovoriti na vprašanje: **Ali je pošiljanje nenarocenih promocijskih elektronskih sporočil, poslanih večjemu številu prejemnikov, neetično?**

Neetičnost pošiljanja nadležnih e-sporočil bomo skušali utemeljiti na načelih etičnih teorij, s pomočjo zbranih podatkov v raziskavi in podatkov iz drugih virov.

Naročniki oglasov ali pošiljatelji pošiljajo nadležna e-sporočila v skladu s svojimi vrednotami, za katere pa ne moremo reči, da jih v internetni skupnosti sprejema večina članov. Osnova etičnega ravnanja so vrednote in norme. Eksistencialne prvine, potrebne za človekovo preživetje in življenje so temeljne vrednote etike. Vrednotam ustrezajo norme, ki obstoj vrednot omogočajo, saj človek, ki spoštuje vrednote, zagotavlja sebi in drugim delovanje v skladu s temi vrednotami. Te vrednote so torej etične norme, izdelani okviri, ki jih posameznik pridobi z abstrakcijo svojega etičnega ravnanja in so povezane z njegovo etično prakso (Juhant 2003, 69). Za dobro delovanje družbe je potrebno, da se teh norm drži večina članov, pri tem jih je treba spodbujati, norme in pravila pa uzakoniti. Tisti, ki teh norm ne sprejme, se oddalji od skupnih temeljev družbe. Kam torej lahko umestimo pošiljatelje nadležnih e-sporočil, med tiste, ki se držijo norm večine članov internetne skupnosti, ali tiste, ki jih kršijo?

Kaj torej so nadležna e-sporočila in zakaj jih imamo za problematična s sociološkega, etičnega in moralnega vidika? Univerzalne opredelitve pojma nadležnih e-sporočil ni, odvisna je od vidika vpletenih: ponudniki dostopa do interneta, ponudniki e-naslovov, pošiljatelji, prejemniki, podjetja, ki se ukvarjajo z neposrednim oglaševanjem, organizacije za zaščito potrošnikov itd. Večina uporabnikov e-pošte bi se strinjala, da pornografski material in nenaročena oglaševalska e-sporočila s fiktivnimi povratnimi naslovi in zavajajočo vsebino sodijo med neželena. Nekaterim pa so reklamna sporočila, ki jih prejmejo po obisku določene spletne strani, dobrodošla, spet drugi pa ne želijo prejemati nobenih sporočil od neznanega pošiljatelja. Zaradi različnih perspektiv je univerzalna in konsistentna opredelitev nadležnih e-sporočil, ki bi bila sprejemljiva za vse, nemogoča (Gratton 2004, 3).

Najkrajša opredelitev nadležnih e-sporočil je, da so to **nenaročena oglaševalska elektronska sporočila, poslana večjemu številu prejemnikov**. Na osnovi te opredelitve lahko nadležna e-sporočila jasno ločimo od drugih e-sporočil, določimo posledice, ki jih povzročajo, in zakonodajo, s katero jih lahko omejimo. Glede na to, da gre za nenaročena e-sporočila, neupoštevanje le-teh naj ne bi imelo posledic, kar pa se izkaže za napačno predpostavko, kot je prikazano v nadaljevanju.

## 1.3 Varnost in zaupnost elektronskih informacij

Komuniciranje preko e-medijev ne prinaša le ugodnosti, temveč tudi nevarnosti za nič hudega slutečega uporabnika, saj vedno obstaja možnost, da tretja oseba zbira osebne informacije z namenom zlorabe. Informacije, ki se pretakajo po internetu, so pre pogosto slabo zaščitene, ali sploh niso, bodisi zaradi preslabe varnosti ali prevelike zaupnosti.

Informacije niso le nekaj, kar drugi imajo, pogosto so nekaj, kar si drugi želijo. Na tem mestu velja omeniti orodja, ki jih ti posamezniki ali organizacije na internetu uporabljajo za pridobivanje osebnih podatkov. Obstaja veliko orodij, ki prečesavajo internet in gradijo podatkovne baze in jih polnijo z osebnimi podatki uporabnikov interneta. Ne gre le za osnovne osebne podatke, zbirajo se tudi informacije o njihovih nakupovalnih navadah, obiskanih spletnih straneh, konjičkih, družbenih dejavnostih in veliko drugih podrobnostih, dobrodošlih organizacijam ali posameznikom, ki se ukvarjajo z neposrednim oglaševanjem. Posledice zlorabe informacij ter zlorabe pravice do zasebnosti in zaupnosti so v največji meri seznami e-naslovov, ki se prodajajo pošiljateljem oglaševalskih e-sporočil. Ločiti je treba med varnostjo in zaupnostjo informacij:

- 1. Varnost.** Do kraje informacij prihaja redkeje, povzroči pa lahko veliko škodo. Najpogostejše oblike so vdor in kraja informacij iz računalnika, prestrezanje e-sporočil, prestrezanje in kraja številke kreditnih kartic, piškotki, ki hranijo zaupne podatke o uporabniku ipd. Najučinkovitejša zaščita informacij pred krajo je šifriranje.
- 2. Zaupnost.** Posamezniki prostovoljno vpisujejo osebne informacije v spletne obrazce, internetne forume, jih pošiljajo po e-pošti ipd. Tem podatkom je težko določiti lastnika in se lahko skrbno zbirajo in uporabljajo za nelegalne namene, npr. za izdelavo distribucijskih seznamov za pošiljanje oglaševalskih sporočil. Ali ima posameznik možnost preprečiti razglašanje podatkov o sebi? Ali je lastnik teh podatkov organizacija, ki jih je pridobila? Zakoni sicer ščitijo posameznika pred tovrstnimi zlorabami osebnih podatkov, vseeno pa zaradi razpršenosti interneta prihaja do zlorab. Organizacije, ki zbirajo podatke, posameznika velikokrat postavijo v precep, ali naj zaupa osebne podatke in pridobi ugodnosti, ki jih ponujajo. Velikokrat se odločimo, da v zameno za storitve izdamo osebne podatke.

Zaupanje posameznikov v varnost informacij, poslanih preko interneta je pogoj za uspešno elektronsko poslovanje. Za nakupovanje s kreditno kartico preko interneta je potrebna najvišja možna stopnja varnosti in zaupanja, medtem ko pri pošiljanju e-sporočil varnosti ne posvečamo velike pozornosti. Kar pa se lahko izkaže za napačno predpostavko, saj je prestrezanje e-sporočil sorazmerno enostavno opravilo za tiste, ki želijo izvedeti, o čem in s kom si dopisujemo. Pa naj bodo to internetni kriminalci ali le skrbniki našega poštnega nabiralnika, vse kar potrebujejo, je dovolj dober razlog za vpogled v naša sporočila. Večina podjetij in komercialnih ponudnikov e-nabiralnikov ima na strežnikih za e-pošto nameščene programe (filtre pred neželenimi e-sporočili), ki brskajo po vsebini e-sporočil za morebitnimi neželenimi in nespodobnimi besedami in jih izločajo iz prometa. Gre za neke vrste cenzuro, ki je za internet nesprejemljiva, saj le-ta temelji na odprtosti, brezmejnosti in svobodi izražanja.

V kakšnem primeru in do katere meje je torej priporočljivo izdajati informacije na internetu? Splošno pravilo bi se glasil, da je vsak osebni podatek, ki ga izdamo na internetu, preveč, saj se vedno lahko najde nekdo, ki ga lahko izrabi. Bolj praktično pravilo pa se glasi, da osebne podatke posredujemo le, kadar smo prepričani, da tisti, ki mu podatke posredujemo, ima za to dovolj dober razlog in je tudi objavil svoje pogoje uporabe, v katerih je jasno navedena zaupnost in zasebnost zbranih podatkov.

Pri vsaki izmenjavi informacij na internetu je pričakovan določen nivo zasebnosti. Kadar je stopnja pričakovane

in dejanske zasebnosti enaka, težav ni. Če na primer pošljamo e-sporočilo znanecu, od njega pričakujemo, da bo vsebino zadržal zase. Če pa znanec del sporočila ali celotno vsebino posreduje naprej, pa je dosežena stopnja zasebnosti veliko nižja od pričakovane. Vzrok za to je lahko v znančevi nevednosti za pravico do zasebnosti in mu ne moremo očitati, da je ravnal neetično. Če pa je seznanjen s pravico do zasebnosti in jo kljub temu prekrši, je ravnal nemoralno. Zloraba zasebnosti ima hujšo posledico, in sicer izgubo zaupanja do tistega, ki je drugim, pa naj bo to znanec ali organizacija, posredoval naše informacije, namenjene le njemu.

Zaupanje slabi, kadar je stopnja zaupnosti informacij slaba. Informacije, zbrane na internetu, bi morale biti uporabljene za namen, za katerega so bile zbrane (kar določa tudi zakonodaja), naj gre za oglaševanje, registracijo ali druge razloge. Kljub temu nekateri zbiratelji informacij le-te posredujejo ali prodajajo naprej, kar slabi zaupanje uporabnikov interneta in jih s tem odvrča od dajanja informacij. Zato je pri pošiljanju informacij preko interneta vedno potrebna opreznost in premišljenost, in kjer ni zagotovljena visoka stopnja zaupnosti informacij, je bolje ostati nezaupljiv.

Problematiko nadležnih e-sporočil obravnavamo z vidika komunikacije en z enim, kljub temu da je prejemnikov enega e-sporočila lahko več, saj pošiljatelj vsakega prejemnika ogovorja neposredno. Gre torej za dialog med dvema osebama, le da to ni pogovor iz oči v oči, saj poteka preko internetnega medija, ki sogovornika zaradi pomanjkanja neposredne bližine prikrajša za ključne elemente dialoga, in sicer za govornico telesa, mimiko in ton glasu. Verbalna sporočila predstavljajo le del medosebnega komuniciranja. Kadar se s sogovornikom vidimo, sporočila, ki jih pošiljamo z uporabo besed in stavkov, dopolnjujemo z neverbalnimi sporočili, ki spreminjajo, podpirajo ali celo popolnoma nadomestijo verbalno sporočilo. Pri neposrednem komuniciranju iz oči v oči sogovornika preko neverbalne komunikacije skozi namerno ali nenamerno manipulacijo ter normativne akcije in pričakovanja izražata izkušnje, očitke in odnos do nečesa ali nekoga, da bi se tako primerjali z drugimi ali pa kontrolirali sami sebe, druge in njihova okolja. Že starogrški misleci, med njimi tudi Aristotel, so trdili, da moč govornika ni le v njegovih besedah in miselnosti, temveč je zelo pomembna tudi sama izvedba govora, ki vpliva na prejemnika sporočila, vključujoč ton glasu, govornico telesa in izgovorjavo.

V dialogu med pošiljateljem in prejemnikom e-sporočila neverbalne komunikacije ni, je le napisano besedilo. Pošiljatelju ni treba skrbeti za barvo glasu, govornico telesa in ostale neverbalne elemente, prisotne pri dialogu iz oči v oči, prejemnik pa je v takšnem dialogu prikrajšan za



dobrišen del sporočila. Pri komuniciranju preko e-pošte ima torej pošiljatelj lažje delo pri oddajanju, prejemnik pa težje pri sprejemanju in razumevanju informacij, kar izkoriščajo pošiljatelji neželenih e-sporočil.

## 2 OPREDELITEV NADLEŽNIH E-SPOROČIL

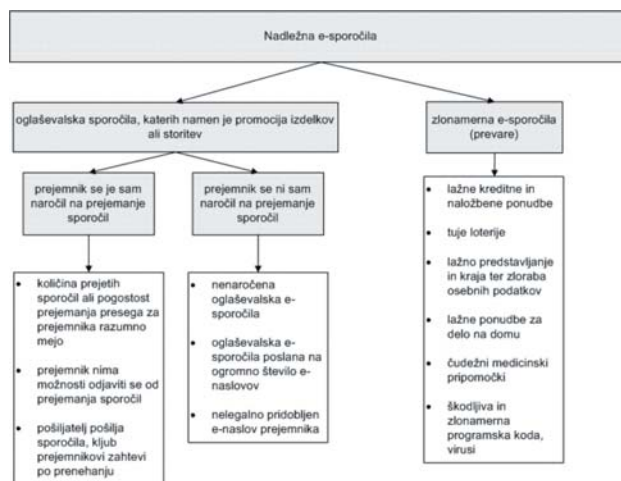
Nadležna e-sporočila so internetna verzija odpadne pošte, direktne prodaje, telefonskega oglaševanja, reklamnih letakov in podobnih načinov vsiljivega oglaševanja. Kljub temu da gre za nadležna e-sporočila, so v bistvu ta sporočila oglasi, ki spodbujajo k nakupu raznih izdelkov ali storitev. Nenaročena oglasna sporočila, razen tega, da so nadležna, ne povzročajo večje škode posameznemu prejemniku, so pa neetična, kot bomo ugotovili v nadaljevanju. Veliko hujša oblika nadležnih e-sporočil so prevare, zlonamerna sporočila, ki napeljujejo prejemnika k lažnim naložbam, neobstoječim loterijam, neznanim bančnim posojilom ipd. S prevarami skušajo pošiljatelji od prejemnikov na neetični in nelegalni način izvabiti denar. Nič boljša niso nadležna e-sporočila, katerih vsebina vsebuje zlonamerno programsko kodo, s katero se okuži prejemnikov računalnik. Tako okuženi računalnik posreduje pošiljateljem takih sporočil zaupne informacije uporabnika brez njegove vednosti. Pošiljatelji zelo pogosto uporabljajo zlonamerno programsko opremo v obliki računalniških virusov ali trojanskih konjev, ki se namestijo v okuženi računalnik; tega nato pošiljatelji nadležnih e-sporočil uporabljajo za razpošiljanje, ne da bi se lastnik okuženega računalnika tega zavedal. Lastniki teh okuženih računalnikov so lahko podjetja, izobraževalne ustanove ali posamezniki, ki dostopajo do interneta od doma. S preusmerjanjem pošiljanja nadležnih e-sporočil na okužene računalnike se pošiljatelji izognejo stroškom, ki bi jih imeli s pošiljanjem ogromnih količin sporočil. Pri tem je izvor sporočil, torej pošiljatelja, veliko težje odkriti, kadar razpošiljajo nadležna e-sporočila okuženi računalniki uporabnikov interneta, ki se tega sploh ne zavedajo.

Kot smo pojasnili v uvodu, smo s slovenskim pojmom nadležna e-sporočila zamenjali v angleškem jeziku uveljavljen izraz *spam*, ki izhaja iz imena za konzervirano šunko podjetja *Hormel Foods*, nadležnih promocijskih e-sporočil pa se je ta vzdevek prijel po skeču v komični televizijski nanizanki *Monty Python*.

Pošiljatelji nadležnih e-sporočil tvorijo svoj prihodek na različne načine. Eden izmed njih je trženje zajetnih zbir e-naslovov in zaračunavanje razpošiljanja oglasnih sporočil tistim podjetjem, ki želijo preko e-pošte doseči večje število internetnih uporabnikov, med katerimi bi lahko bile tudi njihove potencialne stranke. Zaslужek pošiljateljev je v odzivu izredno majhnega števila prejemnikov, ob tem pa ignorirajo dejstvo, da so za večino prejemnikov ta

sporočila nadležna. Ta večina šteje nekaj milijonov prejemnikov in to dnevno! Želja po zaslužku pa že od nekdaj premaguje ovire, ki jih postavljajo etične in zakonske norme. Sklepamo lahko, da je težko zajezi problematiko nadležnih e-sporočil le s predpisi, treba bo dvigniti zavest uporabnikov interneta, jih izobraziti in doseči etični dialog med naročniki oglaševanja in potrošniki ter uvesti tehnične rešitve za zmanjšanje števila nadležnih e-sporočil, ki dosežejo uporabnika.

Na sliki 1 je shematski prikaz opredelitve nadležnih e-sporočil glede na vrsto, vsebino, način pošiljanja in identiteto pošiljatelja.



Slika 1: Opredelitev nadležnih e-sporočil

Poleg sporočil z naštetimi značilnostmi med nadležna e-sporočila prištevamo tudi nenaročena oglasna e-sporočila, za katera ni nujno, da imajo katero od prej omenjenih značilnosti. Sporočila, ki jih v skladu z zakonodajo lahko pošiljajo oglaševalci prejemnikom, ki jih imajo za prihodnje uporabnike izdelkov ali storitev, pa so kljub temu nadležna. Prav tako ni nujno, da so tovrstna sporočila neetična.

Pošiljatelji se izgovarjajo, da je problematika nadležnih e-sporočil precenjena, da nenaročena promocijska elektronska sporočila niso drugačna od preostalih oblik nenaročene oglaševanja, kot so na primer papirni oglasi, ki jih prejemamo v poštne nabiralnike, nenaročeni oglaševalski ali podobni telefonski klici. Dimenzij nadležnih e-sporočil morda ne vidimo, če opazujemo z vidika enega uporabnika, ki v svoj e-nabiralnik prejme nekaj sporočil dnevno, zavemo se jih šele ob upoštevanju količine nadležnih e-sporočil na globalni ravni. Gre za milijarde neželenih e-sporočil, od katerih jih del prestrežejo poštni strežniki, preostala sporočila, ki jih filtri ne zadržijo, pa morajo uporabniki sami izbrisati. Ob predpostavki, da za brisanje enega e-sporočila potrebuje človek vsaj eno sekundo, je skupno število človeških ur dela, potrebnih za brisanje nadležnih e-sporočil dnevno, nepredstavljivo veliko.



Sodobna informacijska družba proizvaja ogromne količine informacij, tudi zaupnih informacij o potrošnikih, kar pošiljatelji nadležnih e-sporočil izkoriščajo, saj je tovrstno oglaševanje ena izmed najcenejših oblik neposrednega oglaševanja za pošiljatelje ali naročnike. Drugi sodelujoči in prizadeti pa imajo s tovrstno obliko neposrednega oglaševanja stroške, ki jih pri drugih oblikah oglaševanja nimajo. Gre za prenos stroškov od pošiljateljev na prejemnike v obliki izgube časa za odstranjevanje nadležnih e-sporočil ter za stroške tehnične in pravne zaščite pred nadležnimi e-sporočili. Na eni strani so torej prejemniki, ki si želijo boljše zaščito pred nadležnimi e-sporočili, na drugi pa tisti, ki imajo od neposrednega oglaševanja po e-pošti koristi.

Vsak lastnik e-naslova je verjetno že prejel kakšno nenaročeno nadležno e-sporočilo. Na prejemanje e-sporočil se lahko tudi naročimo, na primer z vpisom na seznam e-naslovov za razpošiljanje. Takšna obvestila so lahko elektronski časopis, novice, novosti, oglasi, pravzaprav kar koli, kar nas utegne zanimati. Pred vpisom na tak seznam pa je treba preveriti klavzulo o varovanju podatkov zbiratelja e-naslovov, v kateri morajo biti v skladu z zakonom navedene podrobnosti o zaupnosti podatkov. Tudi sporočila, za prejemanje katerih smo se zavestno naročili, so lahko nadležna, čeprav ni nujno, da gre za zavajajoča oglaševalska gradiva, poslana z neznanega naslova. Pogosto se zgodi, da se uporabnik interneta nevede naroči na prejemanje e-sporočil. Ob obisku spletne strani, ki za dostop do nekaterih vsebin zahteva registracijo, vpišemo svoje podatke in spregledamo drobn tisk, v katerem piše, da se strinjamo, da bomo na e-naslov, ki smo ga vpisali, prejeli tudi oglasna ali podobna e-sporočila. Čeprav so sporočila na sezname e-naslovov poslana večjemu številu prejemnikov, gre za pošiljateljem znane prejemnike, kadar so se ti sami naročili na prejemanje e-sporočil. Kadar pa pošiljatelji pridobivajo sezname e-naslovov na kak drugačen, celo nelegalni način, pa jim v večini primerov prejemniki niso znani. Razni zakoni sicer regulirajo ravnanje z osebnimi podatki uporabnikov interneta, kamor sodi tudi e-naslov, je pa iskanje in sankcioniranje kršiteljev na internetu izredno težko.

## 2.1 Neposredno oglaševanje kot oblika nadležnih e-sporočil

Niso več samo internetna podjetja tista, ki izrabljajo oglaševanje s pomočjo e-pošte kot osnovni medij za promocijo, vedno več je tudi podjetij, ki preko interneta ne poslujejo, uporabljajo pa ga kot oglaševalski medij. Pošiljanje oglaševalskih sporočil na e-naslove strank ali potencialnih kupcev postaja vedno bolj razširjena oblika neposrednega oglaševanja.

Najbolj neposredna oblika oglaševanja je ciljano oglaševanje, ki skuša doseči točno določeno ciljno skupino na podlagi demografskih, psihografskih, geografskih, kontekstualnih idr. analiz. Tovrstno oglaševanje se pojavlja na internetu v obliki vedenjskega ciljanja (angl. *behavioral targeting*), tj. ciljanja glede na vedenje spletnih obiskovalcev.

Obstajajo stvari, ki jih v oglaševanju počnemo pač zato, ker jih določa zakon, in stvari, ki jih počnemo zato, ker je tako prav. O tem, kaj je dovoljeno, odločajo zakoni, o tem, kaj je prav, pa odloča vest oglaševalca, na katero lahko vplivajo kodeksi. Oglaševalci imajo do družbe legalne obveznosti in obveznosti, ki presegajo zakone in te obveznosti zunaj zakona so enako pomembne kot zakonske (Roman in Maas 1995, 169).

## 2.2 Internetne prevare kot oblika nadležnih e-sporočil

Za vsa nadležna e-sporočila oglaševalske narave ne moremo trditi, da so nadležna za vse prejemnike, saj treh odstotkov ljudi takšna sporočila ne motijo (Harris Interactive 2003). Praviloma lahko nenaročenim e-sporočilom, ki vsebujejo oglase, očitamo le nadležnost in neetičnost, ne pa nujno tudi nezakonitost. Veliko bolj nadležna, celo nevarna so zlonamerna e-sporočila, v katerih so skrite prevare in so škodljiva za vsakega prejemnika, saj mu z njimi pošiljatelji želijo na nelegalni in netični način izva-bit denar. Najpogostejše oblike prevar, ki jih pošiljatelji razpošiljajo po e-pošti:

- nigerijska prevara,
- lažno predstavljanje in kraja osebnih podatkov (angl. *phishing*),
- lažne ponudbe za delo na domu,
- čudežna zdravila in diete,
- tuje loterije,
- kreditne in naložbene ponudbe.

Pošiljatelji e-sporočil, ki se ukvarjajo s prevarami, so zviti, vedo, kako narediti lažne trditve legitimne, vedno znova si izmišljajo nove načine za stare prevare in sodobna informacijska in komunikacijska tehnologija je njihov doseg razširila po vsem svetu, do koder seže internet. Če k temu prištejemo nevednost in naivnost ter željo po hitrem in visokem zaslužku, razumemo, zakaj je problematika nadležnih e-sporočil tako obsežna.

## 2.3 Nadležna e-sporočila in svoboda govora

V večini sodobnih demokratičnih držav je svoboda govora in izražanja misli zagotovljena v ustavi – najvišjem pravnem aktu posamezne države. V *Ustavi RS* je svoboda izražanja opredeljena v 39. členu:

“Zagotovljena je svoboda izražanja misli, govora in javnega nastopanja, tiska in drugih oblik javnega obveščanja in izražanja. Vsakdo lahko svobodno zbira, sprejema in širi vesti in mnenja.”

Pravica do svobode izražanja je pravica, ki jo pošiljatelj nadležnih e-sporočil najpogosteje izpostavljajo, kadar opravičujejo svoje početje. Etične primernosti pošiljanja tovrstnih sporočil ni enostavno določiti, saj pošiljanje sporočil v resnici pomeni obliko svobodnega govora. Gre za to, da je treba najti pravo ravnovesje med pravico do komercialnega svobodnega govora in pravico do zasebnosti prejemnikov sporočil. Zraven tega se je treba vprašati, ali je etično, da morajo tisti, ki jim je “svoboden” govor namenjen, torej prejemniki nadležnih e-sporočil, nositi del stroškov, povezanih s pošiljanjem. Ali se pravica do pošiljanja nadležnih e-sporočil neha, ko se del stroškov prenese na prejemnika? Tudi če se s tem, da prejemnik sprejme del stroškov prejemanja oglaševalskih e-sporočil, strinjamo, še vedno ne vemo, kolikšen je sprejemljiv del teh stroškov?

## 2.4 Pravna ureditev neposrednega trženja v Sloveniji

Večina etičnih načel je sicer podprta z zakoni, ki pa jih lahko pošiljatelj zaobidejo na preprost način: nadležna e-sporočila pošiljajo iz držav, kjer pošiljanje tovrstnih sporočil ni prepovedano. Internetu namreč ne vlada osrednja avtoriteta, ne obstaja mednarodno pravo, ki bi imelo dovolj moči, da bi reguliralo vse vsebine, ki so na voljo na internetu. Zaradi tega ostaja internet nereguliran ali samoreguliran. Nekateri države z lokalnimi zakonodajami poskušajo urediti posamezna problematična področja na internetu, kot so pravica do zasebnosti, pravica do svobode izražanja, pravica do intelektualne lastnine, igre na srečo in tako naprej, in to pravo velja za vse, ki uporabljajo internet na ozemlju te države. Uporabniki interneta, torej pošiljatelj in prejemniki naj bi upoštevali mednarodno pravo le v primeru, da je država, v kateri uporabljajo internet, sprejela to pravo. Pošiljanje nadležnih e-sporočil iz držav, ki tovrstne zakonodaje nimajo in niso podvržene mednarodnemu pravu, je torej eden izmed načinov, da se pošiljatelj izognejo pregonu zakona.

Varstvo osebnih podatkov je z *ustavo* zagotovljena človekova pravica in temeljna svoboščina, ki spada v okvir pravic s področja zasebnosti, kamor spadajo tudi svoboda izražanja, svoboda vesti, varstvo tajnosti pisem in drugih občil, nedotakljivost stanovanja, pravica do osebnega dostojanstva in varnosti, varstvo pravic zasebnosti in osebnostnih pravic. Neposredno trženje v Sloveniji ureja več zakonov, najpomembnejši so:

- *Zakon o elektronskih komunikacijah* (v nadaljevanju *ZEKom*) (Uradni list RS, št. 13/2007),

- *Zakon o varstvu potrošnikov* (v nadaljevanju *ZVPot*) (Uradni list RS, št. 20/1998),
- *Zakon o elektronskem poslovanju na trgu* (v nadaljevanju *ZEPT*) (Uradni list RS, št. 61/2006),
- *Zakon o varstvu osebnih podatkov* (v nadaljevanju *ZVOP-1*) (Uradni list RS, št. 94/2007).

Dokler uporabnik interneta nikomur ne zaupa svojih podatkov in ne uporabi e-naslava za pošiljanje e-sporočila, zagotovo ne bo prejemal nenaročenih e-sporočil. Šele ko e-naslov pride v roke pošiljateljem, začnejo ti pošiljati nadležna e-sporočila. Če torej ne bomo izdali e-naslava nikomur, ne bomo dobivali nenaročenih e-sporočil. V čem pa je torej smisel e-naslava, če ga ne uporabljamo? Da bi e-naslov prišel v napačne roke, ni treba, da ga objavljamo na internetu, ali smo z njim nepazljivi na kakršen koli drug način. Že z uporabo e-pošte v zaprtem krogu uporabnikov, ki so recimo na različnih koncih sveta, lahko naš e-naslov pride v roke nepridipravom. Ti nam začnejo pošiljati nadležna e-sporočila, ali pa naš e-naslov uvrstijo na sezname e-naslovov, ki se preprodajajo na internetu. E-naslov je le del osebnih podatkov uporabnikov interneta, ki jih nepridipravi zbirajo. Osebnih podatki so različne informacije, s katerimi je posameznika možno identificirati posredno ali neposredno. Za zbiratelje podatkov so zanimivi vsi mogoči osebni podatki od naslova, imena in priimka, podatkov o premoženju, do najbolj iskanih podatkov, kot so številke kreditnih kartic in profili internetnih uporabnikov z njihovimi potrošniškimi navadami. E-naslov je ključni element, brez katerega pošiljatelj ne morejo pošiljati nadležnih e-sporočil, zato je pazljivo ravnanje z e-naslovom ključnega pomena za varovanje pred nadležnimi e-sporočili. Varovanju posameznika pred zlorabo zaradi kraje osebnih podatkov in reguliranju uporabe osebnih podatkov je namenjenih več zakonov. V Sloveniji to področje najbolj pokriva *ZVOP-1*.

Neposredno trženje lahko izvajajo tudi nepridobitne organizacije. Ne glede na to, ali gre za oglaševanje tržnih proizvodov ali za oglaševanje dobrotelčnih, humanitarnih ali političnih organizacij, veljajo obveznosti iz tega člena za vse.

*ZVOP-1* dovoljuje zbiranje osebnih podatkov posameznikov iz javno dostopnih virov (internet, javne evidence), za katere pa ni nujno, da so brezplačni (telefonski imenik, zemljiška knjiga, javni vpogled v podatke o stavbah in delih stavb, podatki klirinško depotne družbe). Druga možnost zbiranja osebnih podatkov je pridobivanje v okviru zakonitega izvajanja lastne dejavnosti. Velja poudariti, da gre za lastno dejavnost, tako, da si družbe ne bi medsebojno izmenjevale ali preprodajale podatkov o naročnikih. Da mora biti dejavnost zakonita, je razumljivo.

*ZVOP-1* določa tudi namene, za katere je dovoljena uporaba osebnih podatkov, in sicer gre za celoten spekter tržne ponudbe: ponujanje blaga, storitev, zaposlitev ali začasnega opravljanja del. V tem delu pa ni izrecno navedeno, da se lahko oglašuje le npr. blago iz lastne proizvodnje, kar omogoča trženje ponudbe drugih oseb. To omogoča tržniku, ki je zbral bazo osebnih podatkov iz javno dostopnih virov ali iz zakonitega izvajanja lastne dejavnosti, da izvaja trženje tudi za druge osebe.

*ZVOP-1* v prvem odstavku določa tudi medije, s katerimi je dovoljeno oglaševanje, vendar navaja tudi druga telekomunikacijska sredstva, kar pomeni, da so dovoljena vsa. Sredstva, dovoljena za oglaševanje, so podrobneje določena v *ZEKom*, ki v 109. členu opredeljuje neželene komunikacije in hkrati omogoča boljši nadzor posameznika nad uporabo njegovih osebnih podatkov.

V primerjavi z *ZVOP-1* je *ZEKom* strožji na področju uporabe osebnih podatkov v samodejnih klicnih sistemih, napravah za faksiranje in e-pošti, saj v teh primerih določa uporabo osebnih podatkov, zbranih iz javno dostopnih virov s pridobitvijo predhodnega soglasja posameznika ali naročnika.

Gre za dvojje različnih načel, to sta načelo upoštevanja privolitve (angl. *opt-in*) in načelo upoštevanja zavrnitve (angl. *opt-out*). Po *ZVOP-1* je veljavno načelo upoštevanja zavrnitve, ki pomeni, da mora prejemnik oglaševalskih sporočil sam izrecno zahtevati prekinitev oglaševanja. Prvi odstavek 109. člena *ZEKom* predpisuje uporabo načela upoštevanja privolitve, vendar le pod določenimi pogoji, in sicer v primeru uporabe samodejnih klicnih sistemov, naprav za faksiranje in e-pošte.

Nasprotno od prvega odstavka 109. člena *ZEKom* pa drugi odstavek dopušča rabo manj strogega načela upoštevanja zavrnitve, vendar le za trženje po e-pošti in le za neposredno trženje lastnih izdelkov ali storitev, ob prodaji katerih je ponudnik od kupca pridobil e-naslov. Uporaba kakršnih koli drugih elektronskih oglaševalskih sredstev je dovoljena le po načelu upoštevanja privolitve.

*ZEKom* ureja le vidike elektronske komunikacije, kjer je v primerjavi z *ZVOP-1* podrobnejši, zato so pristojne in zavezujoče odločbe *ZEKom*, ampak le na področju neposrednega oglaševanja s pomočjo elektronskih komunikacij. Iz tega sledi, da je neposredno oglaševanje preko elektronskih komunikacij dovoljeno le s predhodno privolitvijo posameznika, razen v primeru oglaševanja po e-pošti, če je oglaševalec pridobil e-naslov naročnika ob predhodni prodaji svojega izdelka ali storitve in ga uporablja le za oglaševanje podobnih izdelkov in storitev (Musar idr. 2006, 370).

Zraven načinov oglaševanja in zbiranja osebnih podatkov določa *ZVOP-1* v drugem odstavku 72. člena vrste podatkov, ki jih oglaševalec lahko uporablja za namene neposrednega oglaševanja. Brez osebne privolitve posameznika lahko uporablja le osebno ime, naslov stalnega ali začasnega prebivališča, telefonsko številko, naslov e-pošte ter številko telefaksa. Izvajalec neposrednega trženja lahko uporablja preostale osebne podatke posameznika le z njegovo izrecno pisno privolitvijo.

Upravljevec osebnih podatkov lahko pod pogoji določenimi v četrtem odstavku 72. člena *ZVOP-1* posreduje podatke posameznikov tudi drugim osebam za namene neposrednega oglaševanja ali obdelave podatkov. Vendar mora o tem predhodno obvestiti posameznika in od njega pridobiti pisno privolitve. Obvestilo mora vsebovati informacije o tem, katere podatke namerava posredovati, komu in za kakšen namen, torej velja strožje načelo predhodne privolitve. Pri posredovanju pridobljenih osebnih podatkov drugim velja to načelo le, kadar želijo te druge osebe podatke uporabiti v svojem imenu in za svoj račun. Torej je le v tem primeru tisti, ki je podatke zbral, dolžan pridobiti pisno privolitve posameznika za posredovanje podatkov. Kadar pa druga oseba uporablja podatke za neposredno oglaševanje v imenu ali na račun tistega, ki jih je zbral, takšna privolitve ni potrebna.

72. člen *ZVOP-1* določa pravice in dolžnosti zbiratelja in upravljavca osebnih podatkov, medtem ko 73. člen določa pravice posameznika. Na te pravice je zbiratelj osebnih podatkov dolžan opozoriti posameznika ob izvajanju neposrednega oglaševanja. S tem ko 72. člen dopušča uporabo osebnih podatkov in prvi stik s potencialnim uporabnikom, omogoča izvajalcu neposrednega oglaševanja poseg v zasebnost posameznika. Res je, da gre za minimalen poseg, kljub temu pa je treba zaščititi posameznika v primerih, kadar ne želi, da se njegovi osebni podatki uporabijo za namene neposrednega oglaševanja. Posameznikova pravica do zasebnosti je urejena bodisi po načelu predhodne privolitve bodisi po načelu zavrnitve. Načelo zavrnitve pomeni, da lahko izvajalec neposrednega oglaševanja posamezniku pošilja nenaročena oglasna sporočila brez predhodnega soglasja, posameznik pa mora sam izraziti zahtevo za prekinitev pošiljanja tovrstnih sporočil. Nasprotno pa pomeni načelo predhodne privolitve, da mora izvajalec neposrednega oglaševanja najprej pridobiti posameznikovo soglasje in šele nato mu lahko začne pošiljati oglasna sporočila. Kadar posameznik po načelu zavrnitve posreduje zahtevo za začasno ali trajno prekinitev uporabe podatkov, mora uporabniku njegovih podatkov v 15 dneh preprečiti uporabo le-teh v namene neposrednega oglaševanja. Ni nujno, da osebne podatke izbriše ali uniči, dovolj je, da jih preneha uporabljati v namene neposrednega oglaševanja. Velja pa opozoriti na 21. člen *ZVOP-1*, ki določa, da se osebni podatki

lahko hranijo le toliko časa, dokler je to potrebno za do-sego namena, za katerega so bili zbrani.

O morali upravljavca osebnih podatkov se lahko vprašamo tudi, kadar mu posameznik posreduje zahtevo za prekinitev uporabe njegovih podatkov, on pa je podatke v skladu z zakonom že posredoval naprej drugim uporabnikom osebnih podatkov za namene neposrednega oglaševanja. Po zakonu namreč zbiratelj podatkov ni obvezan posredovati zahteve po prekinitvi uporabe posameznikovih podatkov vsem tistim, ki jim je tudi posredoval same podatke, bi bilo pa to z vidika komuniciranja s strankami in etike vsekakor pravilno. V odnosu med posameznikom, zbirateljem osebnih podatkov, in uporabnikom podatkov je zbiratelj osebnih podatkov le posrednik med tistim, ki ima informacije, in tistim, ki te informacije potrebuje. Če na ta odnos gledamo s poslovnega vidika, je poslovni proces za posrednika, s tem ko je zbral osebne podatke in jih posredoval naprej, zaključen. Z uporabnikom in njegovimi osebnimi podatki ima sedaj odnos le še upravljevalec podatkov ali izvajalec neposrednega oglaševanja. Če posameznik želi, da se prenehajo uporabljati njegovi osebni podatki za neposredno oglaševanje, mora za to poskrbeti sam, in sicer tako, da pošlje zahtevo vsakemu upravljavcu njegovih podatkov posebej, naj prenehajo uporabljati njegove osebne podatke. Ali je etično, da nekdo zbere osebne podatke posameznika in jih proda velikemu številu izvajalcev neposrednega trženja, potem pa mora posameznik vsakemu od teh posebej poslati zahtevo za prekinitev uporabe njegovih osebnih podatkov?

Osnovna načela glede neposrednega trženja s pomočjo e-pošte, ki so predpisana v naštetih zakonih, lahko povzamemo z naslednjimi točkami:

- Pošiljatelj mora predhodno pridobiti soglasje vsakega naslovnika, razen, kadar je od naslovnika pridobil e-naslov pri prodaji svojih storitev ali izdelkov.
- Naslovník ima pravico kadar koli zavrniti nadaljnjo uporabo svojega e-naslova.
- Pošiljatelj mora pri obdelavi osebnih podatkov upoštevati *Zakon o varstvu osebnih podatkov* in vse druge zakone, ki urejajo področje trženja, elektronskih komunikacij in upravljanja s podatki.

Slovenska zakonodaja dobro ščiti posameznike pred prejemanjem neželene e-pošte, vendar velja le za izvajalce neposrednega trženja in druge osebe na področju Slovenije. Zbiralci osebnih podatkov, obdelovalci podatkov in izvajalci neposrednega oglaševanja morajo, če se želijo izogniti kazenskemu pregonu, natančno upoštevati določbe vseh veljavnih zakonov. Kljub dobri zakonodaji je neposredno trženje s pomočjo nenaročenih e-sporočil pri nas razširjeno predvsem zaradi omenjenih neetičnih prijemov, ki jih nekateri oglaševalci uporabljajo. Če k temu

prištejemo še pošiljatelje iz tujine, ki jim je za slovensko zakonodajo bolj malo mar, se lahko zavemo razsežnosti problematike neželenih e-sporočil v Sloveniji.

Z neupoštevanjem omenjene zakonodaje se oglaševalci in pošiljatelji nadležnih e-sporočil izpostavijo sankcijam, ki so predpisane za kršitve zakonov. Oglaševalci in pošiljatelji se tega dobro zavedajo in ker zakoni ne morejo regulirati vseh možnosti, imajo pri pošiljanju nadležnih e-sporočil dovolj maneverskega prostora, da lahko ravnajo v skladu z zakoni, vendar neetično. Seveda obstajajo tudi sankcije za neetične oglaševalce in pošiljatelje nadležnih e-sporočil, vendar te sankcije velikokrat niso dovolj stroge, da bi jih odvrnile od te dobičkonosne dejavnosti.

Samo zakonodaja torej zaradi omejenosti zakonov ne zagotavlja spoštovanja načel etičnosti. Dodatek k pravni podlagi tvori samoregulativa, ki izhaja iz stroke same. Zakonodaja je torej okvir za delovanje samoregulative. Najbolj priznana oblika samoregulative je oglaševalski kodeks, ki se ne interpretira po načelu, kaj je pravno, temveč po načelu, kaj je prav za družbo in za oglaševalsko panogo. V primerjavi z zakonodajo oglaševalski kodeks ne zavezuje le po besedi, temveč predvsem po pomenu določil. Značilnost kodeksov je, da večinoma zahtevajo doslednejše spoštovanje načel etičnosti, kot to zahteva zakon. Zaradi tega so trn v peti marsikateremu oglaševalcu, ki bi želel poseči po zakonitih, a vendar neetičnih oglaševalskih metodah.

### 3 ETIČNI VIDIK NADLEŽNIH E-SPOROČIL

Napredek v informacijski in komunikacijski tehnologiji prinaša vedno nove možnosti, katerih uporaba ni vedno etična. Kljub temu da gre za novo tehnologijo in nove načine njene uporabe, ni nujno, da so tudi vidiki etičnosti in neetičnosti novi. Pravzaprav gre v večini primerov le za nove načine neetičnega vedenja, ki so znani že od prej, kot npr. vdor v zasebnost, zloraba osebnih podatkov, kršenje avtonomnosti in suverenosti. Nadležna e-sporočila so eden izmed najbolj neukrotljivih problemov zaščite potrošnikov, s katerimi se soočajo uporabniki interneta.

Kljub obsežni zakonodaji in raznim etičnim kodeksom pošiljateljem še vedno uspeva pošiljati velike količine nadležnih e-sporočil uporabnikom interneta po vsem svetu. Glavni razlog je ta, da so pošiljatelji nadležnih e-sporočil pogosto korak pred zakonom, saj pošiljanje prilagajajo novim tehnologijam, tako da se vedno znova pojavljajo nove oblike nadležnih e-sporočil. Spreminjajo se tako metode kot motivi pošiljateljev. Nadležna sporočila lahko vsebujejo le nedolžne oglase, s katerimi pošiljatelji nadlegujejo prejemnike in dušijo pretok prometa na internetu, kar je sicer nadležno, morda tudi neetično, ampak legal-



no. Kadar pa e-sporočila vsebujejo prevare, ne gre več le za nedolžne vsebine, ampak za zlonamerna sporočila, ki lahko škodujejo prejemniku. Ne gre več le za neetična, temveč tudi nelegalna sporočila. Pošiljatelji nadležnih e-sporočil torej ne kršijo le etičnih, temveč tudi zakonske norme.

Večina uporabnikov interneta je že bila žrtev pošiljateljev nadležnih e-sporočil, pa naj gre za nedolžna občasna oglaševalska sporočila znanega pošiljatelja ali pa za sporočila z neprimerno vsebino, poslana z naslova s prikrito identiteto pošiljatelja. Lahko torej ločimo med različnimi stopnjami vsiljivosti pri nadležnih e-sporočilih. Kdaj torej lahko govorimo o neetičnih e-sporočilih? S tem ko opravimo nakup v spletni trgovini in zaupamo svoje podatke, ima lastnik spletne trgovine zakonsko in moralno podlago, da nam pošilja oglaševalska sporočila. Kdaj pošiljatelj toliko prestopi zakonsko ali moralno mejo, da postane njegovo početje neetično? Ali pošiljatelj, ki pošilja e-sporočila z neetično vsebino ali na način, ki se zdi nadležen večini prejemnikov, ravna neetično? Če torej pošiljatelj ravna neetično, ali gre za majhen spodrselj ali večji prekršek?

Da bi odgovorili na vsa zastavljena vprašanja glede etičnosti in morale pošiljateljev in problematike nadležnih e-sporočil, je treba vzeti v ozir vse dejavnike, ki spremljajo tovrstna e-sporočila in opazovati problem z vidika pošiljatelja in prejemnika za vsak specifičen primer posebej. Vsekakor pa ne smemo zanemariti globalnega vidika pri problematiki nadležnih e-sporočil. Presojanje etičnosti nadležnih e-sporočil torej zahteva poznavanje zakonske regulative, etičnih teorij in kodeksov, kulture, tehničnih zmožnosti, pravic in dolžnosti tako pošiljateljev kot prejemnikov itd. Ne glede na različne vidike in posebnosti, ki jih ima vsak posamezni primer poslanega nadležnega e-sporočila, je možno dati splošno oceno etičnosti nadležnih e-sporočil že ob upoštevanju le dveh dejavnikov, in sicer vsebine sporočila in načina pošiljanja.

Neetičnost nadležnih e-sporočila lahko torej sodimo tako s subjektivnega kot objektivnega vidika. Vsak posameznik ima lastna etična merila, po katerih sodi, kaj je zanj etično in kaj ne, tako da ne potrebuje nikogar drugega, da mu pove, katere vsebine e-sporočil so zanj primerne in katere ne. Po drugi strani pa se večina strinja, da so vsiljiva in agresivna e-sporočila nadležna in s tem neželena. O vsiljivih e-sporočilih govorimo, kadar le-ta sprožijo pri prejemniku negativne občutke, presežejo meje dobrega okusa, ga prizadenejo ali užalijo ter je zaradi njih nejevoljen in nezadovoljen. Več negativnih občutkov kot e-sporočilo spodbudi pri posamezniku in izrazitejši kot so, bolj ga zaznavamo kot vsiljivo. Naslednja značilnost vsiljivega e-sporočila je, da prejemnik nima možnosti izbire, ali želi sporočilo prejeti ali ne. Prejemanju vseh nenaročenih

e-sporočil se je nemogoče izogniti, kadar pa gre za oglaševalska e-sporočila, mora imeti prejemnik možnost, da pošiljatelju jasno pove, da ne želi več prejemati njegovih e-sporočil. Gre za zakonsko določeno načelo zavrnitve, ki pa ga pošiljatelji ne upoštevajo vedno, bodisi s tem, da prejemnik nima možnosti objave, bodisi s tem, da ne upoštevajo prejemnikove zahteve po prenehanju pošiljanja. Manjše kot so te možnosti, bolj je sporočilo vsiljivo. Tudi legitimna oglaševalska sporočila s prejemniku zanimivo vsebino naletijo na odpor, kadar so dostavljena na vsiljiv in agresiven način, kot je to primer pri nenaročenih e-sporočilih. Neizprosni boj za preživetje na trgu, za doseganje namena in opaznosti, so privedli do tega, da postajajo oglasi vedno bolj vsiljivi, namesto da bi bili bolj prodorni, tako da je etično oglaševanje pogosto v senci oglaševalčeve želje po izstopanju. Meja med vsiljivostjo in prodornostjo pa je za vsakega posameznika drugačna, zato jo je težko posplošiti, lahko pa jo določimo na podlagi meril večine posameznikov v neki skupnosti.

Na etiko neke skupnosti močno vpliva njena kultura. Etika se ves čas spreminja – raste, se razvija, prilagaja času, duhovnemu in materialnemu razvoju družbe, da bi lahko bila blizu ljudem. Etična vodila, jedro etike, nastajajo iz vrednot neke skupnosti. Ker so te vrednote v različnih kulturah različne, se tudi etične norme od skupnosti do skupnosti razlikujejo. Internetna skupnost je najbolj večkulturna skupnost, kar jih je, saj se srečujejo posamezniki z vseh koncev sveta na enem samem mestu, česar se je treba v komuniciranju preko interneta zavedati. Internet je skupno znanje in izkušnja brezštevilih skupnosti, od katerih ima vsaka še svoje notranje povezave, sporočilne jezike in oblike kulturnega izražanja (Pivec 2000, 217). Ne glede na množico kultur iz katerih izhajajo posamezniki, pa za etično sporna veljajo vsa sporočila, v katerih gre za oglaševanje kontroverznih izdelkov, stereotipiziranje, napihovanje, vprašanje dobrega okusa ali subliminalno oglaševanje (Jančič 1999, 963).

Nadležna e-sporočila polnijo elektronske nabiralnike na vsiljiv in ponavljajoč način, kar je za nekatere oglaševalce merilo uspešnosti. V resnici pa je za večino prejemnikov tovrstno oglaševanje moteče in žali njihov dober okus, saj se za nakup izdelkov ali storitev raje odločajo na osnovi lastne presoje, kot pa na osnovi informacij, manipuliranih s strani oglaševalcev. Radikalni avtorji trdijo, da oglaševanje nasploh ustvarja lažne potrebe, ki jih ljudje ne čutijo, pogloblja stereotipe in nadzoruje medije z namenom, da se ohrani dominantni interes prevladujočega družbenega sistema, ne pa da se zadovoljijo resnične potrebe in želje posameznika (Jančič 1999, 960). Učinek tovrstnih sporočil je v veliki meri odvisen od prejemnika, saj je človekovo prepričanje in vedenje težko spremeniti brez njegove pripravljenosti za sprejemanje sporočil. Zraven tega so eni ljudje bolj zaupljivi, drugi manj, nekateri



so bolj naivni, drugi manj. Za zaščito enih in drugih je treba poskrbeti z razvijanjem zakonskih, še bolj pa samo-regulativnih mehanizmov za zmanjšanje zlorab oglaševanja in doseganje višjih standardov etičnosti.

Na področju varovanja pred nadležnimi e-sporočili ločimo med pravnim in etičnim vidikom:

- **Pravni vidik.** S tem je mišljena uporaba zakonskih ali pravno-administrativnih meril urejanja vprašanj, pomembnih pri uporabi informacij, kar zadeva tako same informacije kot informacijske sisteme, vključene organizacije in odgovorne posameznike.
- **Etični vidik.** S tem je mišljeno vrednotenje različnih sestavin procesa (od nastanka do prejema nadležnega e-sporočila), ki temeljijo na razlikovanju dobrega in zlega in na moralnih sodbah. Sem sodi tudi dostop do informacij in osebnih podatkov, korektnost vsebine informacij, svoboda govora, zaračunavanje ipd.

Med omenjenima vidikoma je nepremostljiva razlika, pri upoštevanju zakonov in drugih pravil gre za legaliteto, ne za moraliteto. Da bi človek ravnal moralno, mora biti odgovoren in brezinteresno dober. Da bi bil človek odgovoren, mora biti prišteven in svoboden. Pri uporabi e-pošte za namene nenaročenega oglaševanja gre za zadovoljevanje lastnih potreb ali za uporabniško sebičnost. Lastna korist in osebni nameni so gonilo, ne pa splošno dobro, čemur pa ne moremo odrekati legitimnosti. V tem kontekstu je individualna sebičnost etična le, kadar ne škoduje individualni sebičnosti drugih uporabnikov e-pošte ali interneta. V vsakem primeru govorimo o etičnosti pošiljateljev nadležnih e-sporočil, ne o etičnosti e-pošte ali interneta, ki le služita namenu pošiljateljev. Tehnologija je etično nevtralna, sama po sebi ni niti dobra niti slaba, je le sredstvo. Etičnost neke tehnologije je odvisna od namena, za katerega jo uporabljamo. Na primer genetski inženiring, vojaška industrija, nuklearna energija ali internet so lahko dobri ali slabi, odvisno od tega, za kakšen namen jih uporabimo; ali za vojno, uničevanje, reprodukcijo represivne sile, širjenje nadležnih e-sporočil, ali za mir in razvoj blaginje družbe (Šercar 1999, 329).

Problematika nadležnih e-sporočil je neposredno povezana z oglaševanjem, katerega etičnost je v prvi vrsti povezana z etičnostjo posameznikov in organizacij, ki se s tem ukvarjajo. Gre za odsev odnosa in razmerje moči med potrošniki ali javnostjo in organizacijami, kot tudi za nivo kulture in vrednot, ki tvorijo družbo. Trdimo lahko, da takšne, kot so vrednote v neki družbi, takšno je tudi oglaševanje. Posamezniki, ki so zaradi prejemanja nadležnih e-sporočil prizadeti, so pripadniki vsaj dveh družb: prva je svet, v katerem živimo in v katerem smo obkroženi z ljudmi iz okolja, ki nam je znano, druga pa je virtualni svet ali internetna skupnost, ki jo sestavljajo ljudje z vseh

koncev sveta. Določitev etičnosti oglaševanja glede na vrednote v družbi je v tem primeru bolj zapletena.

### 3.1 Proces etičnega vedênja

Če analiziramo vedênje posameznika v konkretnem položaju, lahko uporabimo analizo štirih stopenj procesa, ki mu sledi etično dejanje: etična občutljivost, etična presoja, etična motivacija in etično dejanje (Freeman in Graham 2005, 21–25). Etično vedenje je odvisno tako od stopenj procesa, kot od celote.

Pri presojanju etičnosti dejanja je najprimernejša analiza dejanja, potem ko je bilo že storjeno in ko so znane vse podrobnosti. Tako lahko natančneje vidimo, v katerem delu procesa je prišlo do napake ali do tega, da je dejanje neetično. Kakšen je torej etični vidik nadležnih sporočil skozi analizo štiristopenjskega procesa?

1. **Etična občutljivost.** Ko se znajde v položaju, na katerega se želi odzvati na etični način, mora biti posameznik sposoben zaznavati in si razlagati dogodke na način, ki vodi k etičnemu dejanju.
2. **Etična presoja.** Potem ko je pošiljatelj nadležnega e-sporočila zaznal vidik prejemnika, se mora odločiti, kaj bo storil. Preučiti mora možna dejanja in ugotoviti katero je najbolj etično.
3. **Etična motivacija.** Po izbiri najbolj etičnega izmed možnih dejanj mora pošiljatelj dati na stran lastne interese in slediti etični izbiri.
4. **Etično dejanje.** Sposobnost volje in poguma za izvedbo etičnega dejanja.

Prikazani štiristopenjski proces etičnega odločanja je skupek postopkov, katerih rezultat je etično vedenje. Posameznik lahko deluje prav na eni stopnji, na drugi pa ne in slabost na kateri koli stopnji tega procesa lahko povzroči neetično vedenje. Da bi torej pošiljatelj ne pošiljal nadležnih e-sporočil, mora uspešno prebroditi skozi vse stopnje procesa etičnega vedenja. Posamezniki, ki že imajo vse vrednote, potrebne za etično vedenje, in so krepotni, tako in tako ne pošiljajo nadležnih e-sporočil, čeprav možnosti, da bi to počeli, obstajajo. Vprašanje je torej, kako prepričati pošiljatelje nadležnih e-sporočil o neetičnosti njihovega početja? Jasno je, da se na vse ljudi ne da vplivati, ampak če bi ozavestili tiste pošiljatelje, ki jih lahko, da bi ravnali etično, bi zmanjšali število poslanih nadležnih e-sporočil.

Sklepamo lahko, da komuniciranje po e-pošti manj omejuje norme, ki veljajo v neki družbi; e-pošta ob tem, da povezuje ljudi z vsega sveta, hkrati povečuje psihološko razdaljo med sogovorniki. Zmanjšane družbene norme pri komuniciranju preko e-pošte so torej eden izmed vzrokov za neetično vedenje pošiljateljev nadležnih e-sporočil.

čil. Pravzaprav je slabše etično vedenje opaziti pri vseh oblikah komuniciranja med uporabniki na internetu, na kar verjetno vplivajo tudi precej različne družbene norme uporabnikov tega medija. Zaradi različnosti družbenih norm sta tudi etično zaznavanje in motivacija drugačni kot pri tradicionalnih medijih, to lahko ima za posledico neetično dejanje, kar pošiljanje nadležnih e-sporočil vsekakor je.

### 3.1 Analiza domnevne neetičnosti nadležnih e-sporočil

Postavimo pod vprašaj resničnost trditev o nadležnih e-sporočilih, navedenih v prejšnjih poglavjih. Videti je, da se večina uporabnikov interneta strinja, da so nadležna e-sporočila škodljiva, soglasje o tem, kakšno škodo povzročajo, pa je težko najti. So nadležna e-sporočila res tako škodljiva, da jih je treba regulirati z zakoni in jih uokvirjati z normami ter kodeksi? So pravzaprav sploh neetična? In če so, komu škodijo in za koga so neetična?

Že sama opredelitev nadležnih e-sporočil, da gre za nenaročena promocijska e-sporočila, je preveč ali premalo obsežna, saj zajema sporočila, ki jih nekateri prejemniki želijo prejeti, in ne zajema sporočil, ki jih nekateri ne želijo. Kdaj torej lahko trdimo, da so tovrstna sporočila neetična?

**Neetična so nenaročena promocijska e-sporočila, ki so za prejemnika nadležna, vsebujejo sporne vsebine ali prenašajo stroške pošiljateljev na druge, ter nepromocijska ali druga e-sporočila, s katerimi želijo pošiljatelj prevarati ali na kakršen koli drug način zlorabiti prejemnike.**

Da bi lahko sprejeli ustrezno zakonodajo in predpise za omejevanje problematike nadležnih e-sporočil, bi morali tisti, ki jih sprejemajo, natančno razumeti obseg in škodo, ki jo nadležna e-sporočila povzročajo. Treba je zajeti vse, ki jih problematika zajema: na eni strani so to oglaševalci in pošiljatelji, na drugi pa prejemniki in drugi posredno prizadeti s škodo, ki jih nadležna e-sporočila povzročajo. Nekateri pošiljatelji mislijo, da je pošiljanje nedolžnih oglaševalskih e-sporočil legitimno in etično. Morda je, ampak z njihovega, ne s prejemnikovega vidika. Nekatera oglasna e-sporočila imajo povsem etično vsebino, poslana so na legitimno pridobljen e-naslov, so pa za prejemnika morda nadležna in neetična, ker jih prejme preveč. Nekoga drugega pa sploh ne motijo sporočila z neetično vsebino, ki jih prejme na nelegitimni način od pošiljatelja z neznanom identiteto. Tudi sporočila pošiljatelja, poslana v dobri veri, da so etična, so lahko za prejemnika nadležna bodisi zaradi vsebine bodisi zaradi načina sprejema. Etičnost je treba presojati v konkretnem položaju v danem trenutku, vendar nam to ne more dati splošno veljavne

norme za etičnost oglaševalskih e-sporočil, torej ni mogoče trditi, da so vsa nadležna in neetična. Z gotovostjo pa lahko neetičnost pripišemo vsem e-sporočilom, s katerimi želijo pošiljatelj prevarati ali na kakršen koli drug način zlorabiti prejemnika; zanj so torej škodljiva. Škodljivosti zlonamernih e-sporočil ne bomo ugotavljali, saj so le-ta neetična že sama po sebi, ampak na e-sporočilih, ki niso zlonamerna, temveč zgolj neetična ali nadležna.

Sporočila so nadležna, kadar so neželena, nenaročena, vdirajo v zasebnost in jih je veliko. Nadležna so tudi zgolj zaradi tega, ker se je pred njimi težko ali sploh nemogoče v celoti zaščititi. Predpostavimo, da si prejemniki želijo sporočil, ki vsebujejo informacije o njihovih interesnih področjih ali o tem, kako prihraniti čas ali denar. Ker pa ima vsak prejemnik različne interese, je nemogoče, da bi vsakdo dobil le sporočila, ki ga zanimajo. Podobno si tudi pošiljatelj želijo, da bi njihova sporočila dosegla le tiste prejemnike, od katerih bodo imeli koristi. Kakšen je torej rezultat teženj prejemnikov in pošiljateljev, da bi prišle prave informacije v prave roke? Poplava nenarocenih oglaševalskih e-sporočil. Stroški pošiljanja nadležnih e-sporočil so zanemarljivo majhni, tudi e-naslove prejemnikov je sorazmerno lahko dobiti, tako da se pošiljatelj ne ukvarja s tem, komu poslati katere informacije, temveč "vsem pošiljajo vse" in računajo na odziv zelo majhnega deleža prejemnikov, vsem drugim pa so ta sporočila nadležna.

Zakaj je oglaševanje po e-pošti bolj nadležno od drugih oblik oglaševanja? Prejemnik nenaročene pošte se, ko prejme e-sporočilo od neznanca, ki mu ni zaupal naslova, počuti, kot da je nekdo vdrl v njegovo zasebnost. Elektronski nabiralnik je namreč veliko bolj zaseben in intimen kot poštni nabiralnik, dejansko pa ima dostop do našega e-naslova še veliko več ljudi kot do našega poštnega nabiralnika. Res pa je, da se velikokrat elektronskega nabiralnika ne da povezati z določeno osebo, saj je lahko e-naslov poljuben, za razliko od poštnega nabiralnika, ki stoji pred vrati njegovega lastnika in se natanko ve, komu pripada. Poštni nabiralnik imamo le eden, ki ga imamo pred hišo in do njega ima dostop vsakdo, kar pa ne pomeni, da je javen, je pa dovolj, da ga oglaševalci polnijo s papirnimi oglasi. Pred tovrstnim oglaševanjem se uspešno zaščitimo v skladu z *Zakonom o poštnih storitvah* (Uradni list RS, št. 102/2004), ki v 38. členu določa, da lahko uporabniki poštnih storitev prepovedo vročanje nenarocenih oglaševalskih in drugih reklamnih sporočil v poštni nabiralnik na ta način, da preprosto nanj nalepijo nalepko, ki jo izdaja Agencija za telekomunikacije, radiodifuzijo in pošto Republike Slovenije.

Kršenje tega predpisa ima za posledico sankcioniranje pošiljatelja. Oglaševalci, ki polnijo poštno nabiralnike s papirnimi oglasi, to počnejo v okviru neke geografske po-

krajine, tako da je praktično nemogoče, da bi v Sloveniji v poštni nabiralnik dobili npr. vabilo o ugodnih nakupih v Avstraliji. Oglaševalec in prejemnik papirnega oglasa sta po navadi v isti geografski pokrajini, podvržena sta istim zakonom, kar pomeni, da je oglaševanje lažje regulirati. Kadar pa govorimo o oglaševalskih e-sporočilih, pa je pošiljatelj lahko zunaj dosega zakonov, ki ščitijo prejemnika oglasa. Tudi če bi obstajala nalepka, ki bi jo lahko "nalepili" na elektronski nabiralnik in drugim dali jasno vedeti, da ne želimo prejemati nenaročenih oglaševalskih e-sporočil, bi bilo pošiljateljem, ki so zunaj dosega zakonov, zanj malo mar. Tudi kadar znani in dosegljivi pošiljatelj oglasa po e-pošti prekrši zakon, so sodne poti, ki bi jih z neetičnim oglasom prizadeti tožnik moral opraviti, pogosto predolge, posledica česar so le redke tožbe.

Vsebina nenaročenih oglasov prejetih preko e-pošte, se lahko močno razlikuje od oglaševalskih vsebin drugih medijev. Vsebine prejete po e-pošti so lahko veliko bolj osebne, žaljive, neprimerne ali na kakršen koli način neetične. Ugotovili smo namreč, da za elektronski nabiralnik menimo, da je zaseben in intimen, torej lahko tudi oglaševalska sporočila jemljemo osebno. Pri oglaševanju na televiziji, v časopisih in na oglasnih panojih pa vemo, da oglasi niso namenjeni le nam, ampak širši javnosti. Lahko rečemo, da so oglasi preko e-pošte bolj osebni kot oglasi, ki jih prejmemo preko drugih javnih medijev, zato je nenaklonjenost prejemnikov ob prejemu neprimerne oglaševalskega e-sporočila večja kot ob oglasu v javnih medijih. Internet sicer je javni medij, to pa nikakor ne velja za elektronske nabiralnike uporabnikov interneta.

Oglase v časopisih, revijah ali po televiziji prejemniki do neke mere že obvladujemo, tako da jih znamo spregledati, nekateri pa so že tako zlit z vsebino, da se jim je nemogoče izogniti. Imajo pa lastnost, ki je oglasi po e-pošti nimajo, in sicer minljivost: časopis odložimo, televizor izklopimo, nenaročeni oglasi v elektronskem nabiralniku pa ostanejo. Elektronski nabiralnik ni neskončno velik in ob dovolj veliki količini e-sporočil se lahko napolni, tako da jih prejemnik več ne more prejemati, kar ima lahko zanj neugodne posledice. Elektronski nabiralnik je torej tako kot poštni treba prazniti, za kar mora poskrbeti lastnik elektronskega nabiralnika, tako da razvršča in briše sporočila, ki jih prejema, ne glede na to, ali so legitimna ali nadležna. Razvrščanje in brisanje nenaročenih oglaševalskih e-sporočil zahteva prejemnikov čas, ob tem obstaja možnost brisanja napačnih, oz. legitimnih sporočil. Bolj kot je razvrščanje in brisanje e-sporočil avtomatizirano, večja je verjetnost brisanja legitimnih sporočil, saj le prejemnik sporočila ve, katera sporočila so zanj legitimna in katera nadležna. Torej ne glede na to, ali prejemnik zaupa avtomatiziranemu prestrezanju sporočil in je pri tem v skrbeh, ali bo prestreženo tudi kakšno legitimno sporočilo, ali pa sam ročno razvršča in briše sporočila,

ki mu ne ustrezajo, so takšna sporočila zanj nadležna, saj mu povzročajo skrb in dodatno delo. Morda sploh največja škoda, ki jo povzročajo nadležna e-sporočila, pa je neizmerljiva in se tiče diskreditiranja interneta kot medija resne komunikacije.

V grafu 2 so prikazana nadležna e-sporočila od takšnih, ki so nezakonita in neetična bodisi zaradi načina pošiljanja bodisi zaradi vsebine, do takšnih, ki so zakonita in etična. V nekaterih primerih so za prejemnika koristna in etična celo nezakonita sporočila. Kršenje zakona pa je napačno, razen izjemoma, kadar gre za visokomoralno dolžnost, kar pa pošiljanje nenaročenih oglaševalskih sporočil zagotovo ni.



Graf 2: Razdelitev nadležnih e-sporočil

Vsem oglaševalskim e-sporočilom ne moremo pripisati nadležnosti ali neetičnosti že zaradi subjektivnega doživljanja dejavnikov, ki označujejo oglaševalska sporočila kot neetična. Po drugi strani pa lahko na splošno opredelimo neetičnost nadležnih e-sporočil na osnovi nekaterih objektivnih dejavnikov. Izraz nadležna torej označuje oglaševalska in tudi vsa druga e-sporočila, ki so za konkretnega prejemnika neetična bodisi zaradi vsebine bodisi zaradi načina, na katerega so mu vročena, ter sporočila, neetična iz splošno priznanih objektivnih razlogov.

Oglaševalci in prodajalci ter vsi drugi naročniki pošiljanja nadležnih e-sporočil bi morali spoštovati pravice in želje prejemnikov in ne bi smeli pošiljati sporočil tistim, ki se na sporočila ne naročijo. Prejemnikom mora biti dana možnost, da se odjavijo in da ne prejema več sporočil, ki jih ne želijo. Pošiljatelji bi morali imeti možnost in hkrati voljo, da prejemnika, ki izrazi, da ne želi prejemati sporočil, odstranijo iz distribucijskega seznama. Kadar pošiljatelj ignorira prejemnikovo željo in mu ne preneha pošiljati nadležnih e-sporočil (tudi kadar prejemnik sploh nima možnosti izraziti te želje), lahko to označimo za neetično početje.

### 3.2 Etičnost nadležnih e-sporočil

Nadležna e-sporočila najpogosteje nosijo vsebino oglaševalske narave v obliki informacije, oglaševalec ali pošiljatelj pa je tisti, ki posreduje to informacijo. Oglaševanje je obveščanje, prepričevanje in pridobivanje porabnikov ali kupcev, da kupijo izdelek ali storitev, kar vodi do dobička. Gre za informiranje potrošnikov z objektivnimi informacijami, druge subjektivne informacije pa naj bi bile postranskega pomena, čeprav so ravno te najpogosteje uporabljene za oglaševanje, ki presega okvire moralnih norm. Pomembno je razlikovati med pravimi in navideznimi normami. Sodobno oglaševanje je zelo dvomljivo, saj ustvarja navidezne in celo neresnične vrednote in zapeljuje v nerazrešljive etične dileme. Posledica tega je, da človek zaradi reklam pogosto deluje iz interesov, ki niso njegovi, ampak so mu podtahnjeni. Potrošniška miselnost človeka naredi za sužnja, ker ga izkoreninja iz človeškosti in medčloveškosti ter izključuje iz temelja človeške normativne in vrednostne podlage, da je namreč človeškost uresničljiva v sodelovanju, dialogu, partnerstvu, torej v solidarni družbi (Juhant 2003, 75).

Etičnost nadležnih e-sporočil ima dve plati etičnega: dolžnost in vrednoto, pri čemer je dolžnost le neke vrste prisila ali formalizem, vrednota pa je nekaj, kar nas privlači. Zožitev vrednot na osebno prijetnost ob hkratnem neupoštevanju javnega dobrega je skrajno koristljubna oblika vrednote, kot je to primer pošiljanja nadležnih e-sporočil. Pošiljatelji nadležnih e-sporočil bi morali vzeti v obzir pravice prejemnikov in potencialne posledice, ki jih tem prejemnikom nadležnih e-sporočil povzročajo.

Ali obstaja moralno sprejemljiva oblika pošiljanja nezelenih e-sporočil? Obstaja, kadar je zadoščeno pogojem, ki opredeljujejo moralno sprejemljiva sporočila, oz. kadar pogoji, ki opredeljujejo sporočilo kot nadležno, niso izpolnjeni.

Ljudje živimo v skupnostih zaradi vzajemnih koristi. Vsaka skupnost ima neke smernice, ki narekujejo ljudem, kako ravnati v določenih okoliščinah. Tem smernicam pravimo morala, etika pa je praktično razmišljanje o moralnem prepričanju in vedenju ljudi. Problematiko nadležnih e-sporočil smo vrednotili na podlagi tistih etičnih teorij, ki nam omogočajo vrednotenje etičnosti v sodobni informacijski družbi. Relativizem temelji na ideji, da so izvor morale posamezniki in da ni univerzalnih moralnih principov, družbeni relativizem pa trdi, da vsaka družba opredeljuje lastno moralo. Pri vrednotenju etičnosti nadležnih e-sporočil lahko uporabimo subjektivni relativizem, saj nadležna e-sporočila prejemnike neposredno prizadevajo. Težje pa je uporabiti družbeni relativizem, saj je internetna skupnost preveč različna, praktično razdeljena na dve nasprotujoči si strani: na naročnike in po-

šiljatelje nadležnih e-sporočil na eni strani ter prejemnike in preostale prizadete na drugi strani.

V nasprotju z relativizmom pa objektivizem temelji na ideji, da je izvor morale zunaj razuma posameznika, odgovornost posameznika pa je, da jo odkrije. Objektivizem trdi, da obstajajo univerzalna moralna pravila, ki veljajo za vse, ne glede na njihov družbeni ali kakršen koli drug položaj. Tukaj velja omeniti Kanta, ki pravi, da če smo vestni, smo prisiljeni ravnati tako, da spoštujemo univerzalna moralna pravila. Po Kantu je vsak razumen človek sposoben spoznati, kako ravnati prav in morala njegove odločitve se ne vrednoti po njenih posledicah, temveč z vrednotenjem moralnih pravil, na osnovi katerih temelji odločitev. Tako lahko etičnost nadležnih e-sporočil ocenjujemo na osnovi morale pošiljateljev. Nadležna e-sporočila pošiljatelja, katerega moralna pravila mu dovoljujejo vsiljivost, agresivnost, neprimerne vsebine, zavajanje, zlonamernost ipd., so potemtakem neetična.

Po utilitaristični teoriji je neko dejanje vrednoteno po koristih, ki jih prinaša vsem vključenim, gre torej za posledično teorijo, saj se nanaša na posledice dejanja. Neko dejanje je dobro, če večini koristi ali jim prinaša več koristi kot slabosti. Izvajati je treba torej dejanja, ki so koristna za večino, kar pa nikakor ni primer pri pošiljanju nadležnih e-sporočil. Pošiljatelji namreč pošiljajo tovrstna sporočila zaradi lastnega okoriščenja, ne pa, da bi koristili drugim, njihovo početje je neetično (Quinn 2006, 94).

Pošiljanje nadležnih e-sporočil samo po sebi ni nemoralno, vendar se je naša družba odločila, da z zakoni zaščiti pravice prejemnikov nadležnih e-sporočil in vseh drugih prizadetih. Ne glede na perspektivo etične teorije, je kršenje zakona napačno, razen izjemoma, kadar gre za visoko moralno dolžnost. Nakup zelenega izdelka, oglaševanega v nenaročenem e-sporočilu, ob kršenju vrste zakonov in moralnih pravil nikakor ne spada med visokomoralne dolžnosti.

### 3.3 Etičnost zaščite pred nadležnimi e-sporočili

Najpogosteje uporabljena tehnična zaščita pred nadležnimi e-sporočili so sezname prepovedanih besed, tako imenovani filtri, ki so nameščeni na elektronskih poštnih strežnikih ali računalnikih uporabnikov. Programi s temi filtri prestrezajo e-sporočila na osnovi vnaprej opredeljenih meril (prepovedanih) besed, tako da ne pridejo do uporabnika. Če je filter nameščen na računalniku posameznika, ima ta sam nadzor nad tem, katera e-sporočila so zanj nadležna in katera ne. Etično vprašanje upravičenosti cenzuriranja sporočil se pojavi, ko je zaščitni filter pred nadležnimi e-sporočili nameščen na strežniku, do katerega uporabnik nima niti dostopa niti vpliva na to,



katera sporočila se prestrezajo in katera ne, saj strežnik upravlja internetni ponudnik ali skrbnik. V veliki večini primerov res gre za nedvomno nadležna sporočila, problem pa se pojavi pri legalnih sporočilih, ki so napačno opredeljena kot nadležna in so zato prestrežena, preden pridejo do prejemnika; ta za njihov obstoj sploh ne ve. Eno samo prestreženo legalno sporočilo lahko povzroči prejemniku večjo škodo kot nešteto neprestreženih nadležnih e-sporočil. Skrbniki poštnih strežnikov bi morali prejemnikom e-pošte dati možnost, da poiščejo legalno prestrežena sporočila, namenjena njim. O smislu takšne rešitve lahko podvomimo, saj bi prejemniki s tem, da bi morali spremljati še prestrežena sporočila, imeli še več dela z e-pošto, kot ga imajo z brisanjem nadležnih e-sporočil iz svojih nabiralnikov.

Preprečevanje pošiljanja nadležnih e-sporočil ima za večino prejemnikov pozitivne posledice, saj se njihovi elektronski nabiralniki manj polnijo z njim nadležnimi e-sporočili. Po drugi strani pa si nekateri želijo prejemati kakršna koli e-sporočila, ne glede na način pošiljanja ali vsebino, ki jih drugi kategorizirajo kot nadležna. S pretiranim omejevanjem pošiljanja in prestrezanjem nadležnih e-sporočil lahko pride celo do tega, da je več ljudi oškodovanih, ker so prikrajšani za želene informacije, kot pa tistih, ki jim je bilo s prestrezanjem nadležnih e-sporočil ustrezno. Če torej velja, da so vsebine za nekatere neprimerne in za druge povsem primerne, da nekatere moti manjše in druge večje število nenaročenih e-sporočil, katera sporočila so torej nadležna in neetična za večino prejemnikov? To so zlonamerna sporočila, prevare in sporočila, poslana s prikrito identiteto pošiljatelja in sporočila z nezmožnostjo objave. Ne glede na vsebino, ki je lahko še tako neprimerna, in količino prejetih nadležnih e-sporočil, bi prejemnik moral imeti možnost odjaviti se od nadaljnjega prejemanja njemu neljubih sporočil. Kar pa je, kadar je v sporočilu prikrita identiteta pošiljatelja, nemogoče. Pošiljatelji nadležnih e-sporočil namreč vedo, da obdelava zahtev prejemnikov za prenehanje pošiljanja na njihove e-naslove terja ogromno dela in s tem povezanih stroškov. Temu se najlažje izognejo tako, da pošiljajo e-sporočila z lažnih naslovov.

Za omejevanje pošiljateljev pri pošiljanju nenaročenih e-sporočil je sprejetih veliko ukrepov, od zakonskih omejitev, tehničnih rešitev, osveščanja uporabnikov interneta itd. Treba pa se je vprašati, ali ljudje resnično ne želijo prejemati nadležnih e-sporočil in ali so tovrstna e-sporočila zanje sploh nadležna. George Soros, ustanovitelj in predsednik Instituta za odprto družbo, meni, da ljudje v današnji potrošniški družbi želijo dobro živeti in jim je bolj malo mar za načela, kar predstavlja resen družbeni problem. Kot potrošniki so navajeni, da se jim ves čas prodaja razno blago in storitve, zato so tudi dovzetni za vplive oglaševanja in raznovrstnih sloganov. Oglaševanje se torej izplača (Čibej 2008, 4).

### 3.4 Kdaj je pošiljanje nenaročenih promocijskih e-sporočil, poslanih večjemu številu prejemnikov, etično?

Če odmislimo značilnosti, ki opredeljujejo e-sporočilo kot neželjeno ali nadležno, pridemo do moralno sprejemljive oblike neposrednega oglaševanja. Predpostavimo, da bi pošiljatelj, ki želijo oglaševati preko e-pošte, uporabljali pravi povratni naslov in bi v naslovih sporočil jasno opredelili, kaj ponujajo, ter bi ta sporočila pošiljali le tistim, ki so jih zahtevali.

O moralno sprejemljivem pošiljanju nenaročenih promocijskih e-sporočil lahko torej govorimo, kadar so sporočila poslana:

- s pravim povratnim naslovom,
- z nezavajajočimi naslovi in vsebino,
- samo tistim, ki so se za to prostovoljno odločili,
- v količini, ki ne presega za prejemnika razumne meje,
- prejemnikom, ki so stranke pošiljatelja,
- z vsebino in na način, ki se prejemniku ne zdita neprimerni,
- prejemnikom, ki so privolili v prejemanje sporočil ali niso izrecno izrazili, da ne želijo prejemati sporočil, ko jim je bila dana možnost izbire.

S tem ko bi pošiljali sporočila le prejemnikom, ki so to zahtevali, bi rešili problem okoriščanja pošiljateljev na račun prejemnikov. Odpravili bi težavo nezadovoljnih prejemnikov nadležnih e-sporočil, tako da bi sporočila pošiljali le zainteresiranim. S temi pogoji bi zadostili tudi univerzalizmu, saj bi se pošiljanje nadležnih e-sporočil močno zmanjšalo.

Še tako podrobna zakonodaja in samoreglativa ne moreta preprečiti vseh odklonov, ki se lahko manifestirajo skozi oglaševanje in seveda tudi skozi katero koli drugo obliko množičnega komuniciranja. Oglaševanje je orodje množičnega komuniciranja, ki temelji na posredovanju izpolnljivih (včasih tudi neizpolnljivih) tržnih obljub. Oglaševanje kot tako je etično nevtrarno, česar pa seveda ne moremo vedno trditi za tiste, ki ga naročajo, oblikujejo ali objavljajo. Razumeti je vsekakor treba, da oglaševanje ni neka samodejna sila, pač pa je za njim vedno neki identificirani pošiljatelj, ki ima lahko pri doseganju svojih ciljev bolj ali manj etične nagibe. Problem etičnosti oglaševanja je torej v prvi vrsti problem etičnosti menedžmenta. Zato je dobrodošel vse bolj razširjen pojav razsvetljenega podjetništva, ki posluje po etičnih principih in tako pristopa tudi k oglaševanju (Jančič 1999, 974).

Vsakdo ima pravico do govora, ampak ali to pomeni, da lahko pošilja e-pošto vsakomur? Pravica do govora ne vključuje dolžnosti, da mora vsakdo poslušati, kar ima



nekdo povedati. Pošiljanje in prejemanje e-pošte sta dela procesa komuniciranja med dvema ali več osebami, ki ga lahko imenujemo pogovor. Kadar nas nagovori neznana oseba, je najmanj, kar od nje pričakujemo, da se nam predstavi in pove kaj od nas želi. Šele takrat se lahko primerno odzovemo in ji, če smo se pripravljeni pogovarjati, odgovorimo. Kadar nekdo nagovori zelo veliko število ljudi, kot je to primer pri pošiljanju nadležnih e-sporočil, mora biti pripravljen na veliko število jeznih odgovorov. Tukaj se skriva eden izmed razlogov za razsežnost problematike, saj se mnogi pošiljalci nadležnih e-sporočil ne identificirajo. Skrivajo se za lažnimi e-naslovi in prikrivajo svoje motive z zavajajočimi naslovi in vsebinami v sporočilih, da dobijo pozornost. Takšno početje je neetično.

Oglaševalsko etiko sestavljajo moralna načela, ki označujejo pravilno in napačno vedenje v oglaševanju. Večina ljudi na osnovi osebnih vrednot in življenjskih izkušenj presodi, ali je oglaševanje etično ali neetično. Nenaročena oglaševalska e-sporočila, ki polnijo elektronske nabiralnike uporabnikov interneta, naredijo na vsakega posameznika drugačen vtis. Nenaročena oglaševalska e-sporočila so za večino prejemnikov moteča, pravzaprav jih družba ocenjuje za neetična, zaradi različnih v prejšnjih poglavjih omenjenih razlogov. Če družba ocenjuje ravnanje oglaševalca za neetično, to neposredno vpliva na sposobnost doseganja ciljev oglaševalcev in naročnikov oglaševanja. Organizacije, ki želijo dober odnos s svojimi strankami v daljšem časovnem obdobju, skrbijo za etično oglaševanje z upoštevanjem zakonodaje in etičnih načel, saj se zavedajo, da bi ob morebitnem neetičnem vedenju trpel njihov ugled.

Etičnih vidikov v zvezi s problematiko nadležnih e-sporočil je veliko: oglaševalci, pošiljalci, naročniki, prejemniki, ponudniki internetnih storitev, skrbniki poštnih strežnikov, drugi uporabniki interneta itd. Ugotavljali smo etično primernost nadležnih e-sporočil z različnih vidikov in s pomočjo različnih etičnih teorij in ugotovili, da je etično sporna za vse vpletene, razen z vidika nekaterih pošiljalcev, v glavnem tistih, ki delujejo na robu ali zunaj meja zakona. Vsiljivost in zloraba pravice do zasebnosti sta značilnosti nadležnih e-sporočil, ki največ pripomoreta k temu, da jih imamo za neetična. Glede na ugotovitve lahko neetičnost pripišemo tistim nenarocenim promocijskim e-sporočilom, ki so za prejemnika nadležna, vsebujejo sporne vsebine ali prenašajo stroške pošiljalcev na druge, ter nepromocijska ali druga e-sporočila, s katerimi želijo pošiljalci prevarati ali na kakršen koli drug način zlorabiti prejemnike.

## 4 KAJ LAHKO STORIŠ PROTI NADLEŽNIM E-SPOROČILOM?

Ugotovili smo torej, da je pošiljanje nadležnih e-sporočil neetično, kako pa lahko to problematiko zmanjšamo ali odpravimo z etičnim pristopom? Ena možnost je etično odločanje, ki pomeni upoštevanje zakonov, predpisov in dobrih poslovnih običajev, torej odločanje med dobrim in zlim, na podlagi svobodne odločitve in lastne vesti. Etično odločanje ima več stopenj, na primer uporaba postopka odločanja za oceno etičnosti dejanja, ki se je že zgodilo in katerega posledice so gotove. Druga, precej težja stopnja etičnega odločanja, je izbira odločitve, ki lahko v etičnem smislu zmanjša ali prepreči neetično dejanje. Prav slednja stopnja etičnega odločanja je ključna pri reševanju problematike nadležnih e-sporočil. Kako torej s pomočjo etičnega odločanja preprečiti problematiko, ki ima izvor v tako močnem motivu, kot je visok zaslužek? Etično odločanje o nadležnih e-sporočilih je zapleteno, saj gre za kompleksne sociološke odnose različnih vpletenih, z naglo razvijajočimi se tehnologijami in dejavnostmi. Sama identifikacija kompleksnosti problematike pa ne daje smernic za etično odločanje. Nekateri etični položaji so jasni, drugi, manj jasni in očitni, pa zahtevajo uporabo zahtevnejših postopkov etičnega odločanja. Kako se torej lotiti problematike nadležnih e-sporočil? Ena izmed rešitev je sankcioniranje in kaznovanje pošiljalcev, ki ravnavajo v neskladju z zakonom. Še bolj učinkovita bi bila vsekakor zaščita, ki bi preprečila sam pojav problematike nadležnih e-sporočil. Za preprečevanje pojava nadležnih e-sporočil je na voljo veliko različnih možnosti. Etično odločanje je torej postopek tehtanja zapletenega nabora vrednot, kot so pravice in dolžnosti, zasebnost, varnost, lastnina ipd., za namen izbora prave mere ukrepov, s katerimi se borimo proti nadležnim e-sporočilom.

Boj proti nadležnim e-sporočilom se odvija na več različnih področjih: izobraževanje in osveščanje uporabnikov, mednarodno sodelovanje, industrijski standardi, zakonodaja z ustreznimi ukrepi pregona in tehnične rešitve. Najbolj učinkovite so v tem trenutku prav tehnične rešitve, kar niti ni tako presenetljivo, vendar je treba pričakovati, da se bodo pošiljalci prilagodili obstoječim rešitvam in našli nove metode za preboj do e-nabiralnikov. Pravzaprav pošiljalci nadležnih e-sporočil dobro izkoriščajo napredek tehnologije in vedno znova uporabljajo nove metode, tako da so pogosto korak pred razvijalci tehničnih rešitev. Glede na ugotovljeno moralno oporečnost nadležnih e-sporočil in prizadetost prejemnikov bi bilo treba preprečevanju tega nadležnega pojava nameniti več pozornosti tudi na področju prava. Vendar so tudi najodmevnejši pravni akti, ki omejujejo nadležna e-sporočila, le delno učinkoviti zaradi teritorialnih in drugih omejitev v zakonodaji.

Pošiljatelji nadležnih e-sporočil so pogosto korak pred zakonom, saj se nenehno prilagajajo novim tehnologijam in uporabljajo nove metode, tako da se vedno znova pojavljajo nove oblike nadležnih e-sporočil. Na začetku so pošiljatelji uporabljali preprosto programsko kodo, ki so jo pošiljali v e-nabiralnike prejemnikov preko računalnikov, ki jih je bilo mogoče izslediti. Organi pregona so sledili komunikacijski poti sporočila, ki jih je privedla do pošiljatelja, kar je ob ustrezni zakonodaji privedlo do ustavitve dejavnosti pošiljatelja in kazni. Dandanes je pošiljatelje veliko težje odkriti, saj se prilagajajo in uporabljajo vedno nove načine, kot so prikrivanje identitete, uporaba skrite zlonamerne programske kode, pošiljanje iz držav brez ustrezne zakonodaje ipd.

Različne države imajo različne zakone, drugačne družbe delujejo po različnih pravilih, prav tako imajo različna združenja različne kodekse in načela, ki trčijo skupaj na internetu. V internetu ne obstajajo meje med državami in različnimi skupinami uporabnikov, zato morajo biti osnovne informacije, ki si jih uporabniki interneta izmenjujejo, enake, ali pa jih je treba zaradi kulturnih in družbenih razlik in ne nazadnje jezika prilagoditi.

#### 4.1 Nacionalno in mednarodno sodelovanje

Problematika nadležnih e-sporočil je globalni problem, zato bi se morali pristojni nacionalni organi povezati s pristojnimi organi v drugih državah. Komisija EU name-rava okrepiti dialog in sodelovanje s tretjimi državami na tem področju in si bo prizadevala za sprejem sporazumov za bolj učinkovit boj proti nadležnim e-sporočilom. Vlade in nacionalni organi držav članic EU bi morali ravnati v skladu z *Direktivo Evropskega parlamenta in Sveta 95/46/ES* (z dne 24. oktobra 1995) o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (*Uradni list L 281*, 23. 11. 1995). Ukrepati bi bilo treba proti pošiljateljem nadležnih e-sporočil, predvsem tistim, ki uporabljajo lažno identiteto ter širijo vohunsko in zlonamerno programsko opremo. Treba bi bilo natančno določiti odgovornosti različnih organov, ki morajo sodelovati z upravljavci omrežij in ponudniki internetnih storitev, in postopke sodelovanja za kazenski pregon, tako na nacionalnem kot na mednarodnem nivoju. Potrebno je sodelovanje, ki bi zajemalo področja, kot so izmenjava informacij in preiskovalnih podatkov, prenos primerov in vzajemna pomoč ter zagotovitev zadostnih sredstev za potrebe pregona. Države, vključene v boj proti nadležnim e-sporočilom, bi morale zagotoviti koordinacijo med pristojnimi organi, podpisati bi morale mednarodne postopke vzajemnega sodelovanja in se odzvati na poziv za pomoč iz drugih držav.

Do danes se vse večja prepletenost kazenskih in upravnih vidikov neželene e-pošte ter drugih oblik nevarnosti ni

odražala v ustrezni rasti postopkov sodelovanja v državah članicah, kar bi omogočilo združevanje tehničnih in preiskovalnih spretnosti različnih agencij (Evropska komisija 2006).

V zadnjih letih se pojavlja vedno več mednarodnih kampanj, ki se ukvarjajo z omejevanjem razširjenosti problematike nadležnih e-sporočil. Ena izmed takšnih je *Dan varnejšega interneta*, ki se praznuje v 43 državah po svetu. Ta kampanja, ki jo podpira tudi Evropska komisija, se ukvarja s promoviranjem varnejšega interneta. Predvsem mlajšim poskušajo odgovoriti na vprašanja, kot so: "Ali je v današnjem svetu internet pozitivni ali negativni element? Lahko verjamemo vsemu na internetu? Ali se na internetu obnašamo drugače? Kako naše vedenje vpliva na internetno okolje? Ali smo varni na internetu?" (European internet safety network 2008). V to kampanjo je vključena tudi Slovenija s precej odmevnim projektom SAFE-SI, ki predstavlja nacionalno točko osveščanja o varni rabi interneta in e-pošte za otroke in mladostnike v Sloveniji. Projekt izvajata Fakulteta za družbene vede na Univerzi v Ljubljani, in ARNES, financirata pa ga Generalni direktorat za informacijsko družbo pri Evropski komisiji ter Direktorat za informacijsko družbo pri Ministrstvu za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo.

Pomembno vlogo pri omejevanju pretoka nadležnih e-sporočil imajo ponudniki internetnih storitev, ki lahko z ustreznimi prijemi prestrežejo dovršen del nadležnih e-sporočil. Nacionalni ponudniki internetnih storitev se združujejo v mednarodna združenja, kar jim omogoča boljši pregled in s tem bolj učinkovito omejevanje nadležnih e-sporočil. Eno takšnih združenj je Evropsko združenje ponudnikov interneta – EuroISPA (angl. *European Internet Services Providers Association*), katerega člani so zavezani slediti skupnim načelom upravljanja internetnih storitev in ukrepati v boju proti nadležnim e-sporočilom. Podobno združenje, katerega članice so tudi slovenska podjetja, je neprofitna organizacija RIPE NCC (Réseaux IP Européens Network Coordination Centre), ki se ukvarja z infrastrukturo interneta, zagotavljanjem internetnih virov in sorodnimi storitvami. V okviru te organizacije je nastala delovna skupina za boj proti nadležnim e-sporočilom (angl. *Anti-Spam Working Group*).

#### 4.2 Samoregulacija, izobraževanje in osveščanje uporabnikov

Nadležna e-sporočila začnejo polniti e-nabiralnik šele z objavo e-naslova, zato sta zadržanost in previdnost uporabnikov interneta pri izdajanju svojega e-naslova ključnega pomena. Pravzaprav e-naslova ni treba objaviti, dovolj je, da ga uporabimo in spretni iskalci e-naslovov na internetu ga bodo našli. Pomembna je tudi struktura e-naslova, saj so naslovi v obliki *ime.priimek* z lahkoto

najdljivi. Če uporabljamo e-naslov malomarno, tako da ga objavljamo na internetnih forumih in klepetalnicah, novičarskih skupinah in podobnih javno dostopnih mestih na internetu, je le vprašanje časa, kdaj bo naš naslov prišel v roke pošiljateljem nadležnih e-sporočil. Samo-regulacija je prva linija obrambe v boju proti nadležnim e-sporočilom in če je ta nezadostna, nas ne more zaščititi nobena druga vrsta zaščite.

Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD), ki združuje 30 držav članic, zvezanih demokraciji in tržnemu gospodarstvu, je 4. avgusta 2005 sprejela dokument z nazivom *Izobraževanje in dvig zavesti uporabnikov interneta*. V dokumentu je na kratko opisana strategija boja proti nadležnim e-sporočilom in dejavnosti v državah članicah (OECD 2005).

Uporabnike interneta bi bilo treba izobraziti in dvigniti zavest v okviru strategije za boj proti nadležnim e-sporočilom. Eden izmed razlogov razširjenosti nadležnih e-sporočil je, da prejemniki še vedno odgovarjajo na njih, obiskujejo oglaševane spletne strani, kupujejo oglaševane izdelke ali storitve, izdajajo osebne informacije ali nasedajo goljufijam. Glede na nizke stroške pošiljanja in veliko število poslanih nadležnih e-sporočil je dovolj že zelo majhen odstotek prejemnikov, ki se odzovejo, da se ta dejavnost pošiljateljem izplača. Precej uporabnikov interneta nima informacij, kako se odzvati na zlonamerna ali nadležna e-sporočila in kako se jim izogniti, prav tako se ne zavedajo škode, ki jim je lahko povzročena. Uporabnike interneta bi bilo treba tudi osvestiti o nujnosti tehnične zaščite pred nevarnostmi na internetu. Z izobraževanjem in dvigom zavesti uporabnikov interneta bi se zmanjšalo število potencialnih prejemnikov, kar bi zmanjšalo zasluzke pošiljateljev in s tem promet nadležnih e-sporočil.

Zanašanje na dvig zavesti pri uporabnikih in na samoiniciativnost pri iskanju informacij o nadležnih e-sporočilih ne bo prineslo zelenih rezultatov. Uporabnike interneta bi bilo treba izobraziti, ampak ne posamezno, temveč po skupinah, kar je bolj izvedljivo. Na primer otroke v šolah, zaposlene v podjetjih, naročnike pri ponudniku internetnih storitev ipd. Zgleden primer tovrstne kampanje v Sloveniji je SAFE-SI. Ponudniki internetnih storitev bi lahko za svoje naročnike pripravili spletno stran z izdatnimi informacijami o nevarnosti nadležnih e-sporočil in o tem, kako se pred njimi zavarovati. Te informacije bi morale biti posredovane uporabniku interneta ob sklenitvi naročniškega razmerja in bi morale biti stalno na voljo. Ponujati bi morali tudi tehnično zaščito pred nadležnimi e-sporočili skupaj z navodili, kako si jo lahko posameznik sam namesti na računalnik. Nekateri ponudniki internetnih storitev vse to že ponujajo, je pa še vedno veliko takšnih, ki jim je za težave njihovih naročnikov malo mar.

Ciljne skupine, ki bi jih bilo treba poučiti, kako škodljiva so nadležna e-sporočila in kako se zaščititi pred njimi, niso le prejemniki e-sporočil, ampak tudi pošiljatelji. Izobraževanje in dvig zavesti pošiljateljev legalnih oglaševalskih e-sporočil bi prav tako zmanjšalo število nadležnih e-sporočil, ki jih pošiljajo oglaševalci, ki ne poznajo zakonov in predpisov, ki tovrstno početje omejujejo. Pošiljatelji legalnih oglaševalskih e-sporočil se lahko znajdejo na obeh straneh zakona: lahko postanejo žrtve boja proti nadležnim e-sporočilom, ko njihova sporočila ne dosežejo prejemnikov, po drugi strani pa se z neupoštevanjem veljavnih predpisov in zakonov lahko znajdejo na napačni strani zakona. Pošiljatelji oglaševalskih e-sporočil morajo upoštevati veljavne predpise v državi, iz katere pošiljajo, in države, v kateri so prejemniki, kar pa ni enostavno, saj pošiljatelj ne more vedno vedeti, iz katere države je prejemnik, da bi lahko sledil in upošteval tamkajšnje predpise. Da bi se pošiljatelji izognili preganjanju s strani prejemnikov in zakona, se oglaševalci združujejo v združenja, v katerih si izmenjujejo informacije in delijo načela. Takšno združenje v Sloveniji je Slovenska oglaševalska zbornica, katere glavni namen je uveljavljanje pomena, vloge in koristi oglaševanja in komuniciranja ter skrb za uveljavljanje etike oglaševanja in komuniciranja in visokih standardov oglaševanja in komuniciranja.

Pred morebitnimi nevarnostmi, ki prežijo nanj na internetu in jih lahko prejme po e-pošti, se mora uporabnik predvsem znati zaščititi sam. Pred posledicami lastne brezskrbnosti in neracionalne rabe e-pošte ga ne more zaščititi noben zakon in nobena tehnična oprema. Zasnova izobraževanja uporabnikov interneta in dviga zavesti obsega informacijsko varnost na splošno, v smislu zaščite pred nevarnostmi, ki prežijo tako na posameznika, kot na organizacije ob uporabi sodobnih informacijskih in komunikacijskih tehnologij. Uporabniki interneta se morajo zavedati nevarnosti, ki prežijo nanje ob uporabi tega sodobnega komunikacijskega medija. Za doseganje boljšega zavedanja je potrebno seznanjanje in izobraževanje in tukaj nastopijo razne organizacije, ki jih podpira država ali organ za zaščito pred nevarnostmi interneta.

### 4.3 Tehnične rešitve

Nadležna e-sporočila so posledica napredka informacijske tehnologije in s spreminjanjem tehnologije se spreminjajo tudi območje, motivi in etični vpliv nadležnih e-sporočil. Kar se je začelo s pošiljanjem nenaročenih sporočil, poslanih iz nekaj računalnikov, je sedaj preraslo na problematiko velikanskih razsežnosti, ki dnevno prizadene milijone prejemnikov e-sporočil. Spremenili so se predvsem motivi in vsebina, ki niso več tako banalni kot nekoč. Vsebina sodobnih nadležnih e-sporočil je lahko različna, od nedolžnih oglasnih sporočil do pornografije ali hujskih oblik, kot so razne prevare in goljufije. Še huje,

nadležna e-sporočila lahko vsebujejo računalniku škodljivo programsko kodo ali viruse, povzročijo lahko zastoje pri pretoku informacij po internetu ali onemogočijo delovanje servisov (angl. *denial of service attack*).

Eden izmed bolj agresivnih tehničnih pristopov v boju z nadležnimi e-sporočili so sezname prepovedanih besed, tako imenovani filtri, ki so nameščeni na elektronskih poštinih strežnikih ali računalnikih uporabnikov. Ti filtri prestrezajo sporočila na osnovi vnaprej določenih meril in prepovedanih besed, tako da ne pridejo do uporabnika. Sezname prepovedanih besed so etično sporni tudi zaradi načina nastanka, saj nastajajo enostransko: gradijo jih ponudniki, ki za vsebino seznamov ne odgovarjajo nikomur. Pogosto takšni sezname vsebujejo tudi povsem primerne besede, kar privede do tega, da so lahko nekateri prejemniki prikrajšani za njim primerna, legitimna sporočila.

V človekovi naravi je, da razmišlja s svojo glavo in iz tega izhaja, da ima določene pravice do pridobivanja informacij. Če so te informacije zadržane, to lahko vpliva na človeško zmožnost razmišljanja o tem, kako naj ravna v določenih položajih. Z drugimi besedami to pomeni, da je omejevanje dostopa do informacij v konfliktu s človeško naravo. Hkrati s pravico do znanja in potrebo do informacij pa se pojavi naravna pravica do zasebnosti. Kritika kakršne koli oblike cenzure torej pravi, da človek ne more trezno razmišljati in se odločati, kadar je zaskrbljen zaradi tega, ker ima nekdo nadzor nad njegovimi informacijami in odločitvami.

Naslednji, primernejši tehnični pristop v boju pred nadležnimi e-sporočili je uporaba tako imenovanih črnih seznamov (angl. *black list*), ki vsebujejo naslove spletnih strežnikov, s katerih se pošiljajo nadležna e-sporočila. To so lahko naslovi spletnih strežnikov pošiljateljev nadležnih e-sporočil ali ponudnikov internetnih storitev, naslovi okuženih računalnikov z zlonamerno programsko kodo, ki pošiljajo nadležna e-sporočila.

Precej razširjen način omejevanja nadležnih e-sporočil je preverjanje identitete pošiljatelja (angl. *sender ID framework*), ki jo podpirajo največji razvijalci programske opreme za poštne strežnike. Deluje tako, da preveri vsako e-sporočilo, če resnično prihaja iz zaupanja vrednega vira. Če ustreza, ga pošlje prejemniku, če pa ne ustreza, ga prepreže.

Težave, ki jih povzročajo nadležna e-sporočila podjetjem in organizacijam, katerih zaposleni imajo opraviti z e-pošto, so jasne: negativno vplivajo na ustvarjalnost, porabljajo čas in človeške ter tehnološke vire, zvišujejo stroške za varovanje internetnih povezav in sredstva za boj proti tovrstnim sporočilom, razširjajo neželene vsebine, prevare, laži in celo računalniške viruse. V poplavi

nadležnih e-sporočil, ki se jih prejemniki otepajo na razne načine, pogosto prihaja do tega, da so izbrisana ali prezrta veljavna, legitimna sporočila, kar ima za posledico zmanjšanje verodostojnosti komuniciranja preko e-pošte in izgubo zaupanja v informacijsko družbo in njeno varnost.

Kljub temu da smo obkroženi s sodobno informacijsko in komunikacijsko tehnologijo, je še vedno precej takšnih, ki se jo bojijo uporabiti in strah pred zlorabami zaradi nadležnih e-sporočil je eden izmed razlogov. Kaj torej storiti, da bi se ljudje varneje počutili ob uporabi e-pošte, ki s poplavo nadležnih e-sporočil izgublja zaupanje in verodostojnost? Kako najti pravo mero, s katero bi zajezili poplavo nadležnih e-sporočil, in katera so sporočila, ki so neetična za večino prejemnikov? Proti nadležnim e-sporočilom se morajo boriti uporabniki interneta, podjetja, ponudniki internetnih storitev, pisci zakonodaje in drugi, ki jih nadležna e-sporočila prizadevajo. Le z vzajemnim sodelovanjem in s skupnimi močmi je mogoče zajeziti poplavo nadležnih e-sporočil, ki ponekod presega vse razumne meje. Treba je okrepiti obveščanje o vdorih v zasebnost in zavest o tej problematiki, saj se ne borimo proti nadležnim e-sporočilom, dokler se ne zavemo, da nas ogrožajo. Dolgoročno bodo potrebni bodisi novi standardi za e-pošto bodisi kombinacija tehnologije filtriranja, izobraževanja, sodelovanja s ponudniki dostopa do interneta in zakonodaje. Zakonodaja in samoregulativa hodita z roko v roki, učinkovitosti boja proti nadležnim e-sporočilom ni možno doseči brez enega ali drugega.

V zadnjih letih je bilo sprejetih precej ukrepov za omejevanje pošiljateljev nadležnih e-sporočil in vendar skupna količina nadležnih e-sporočil, razposlanih dnevno, raste, delež nadležnih e-sporočil med legitimnimi e-sporočili pa ostaja približno enak (75 odstotkov). Vsi omenjeni načini omejevanja prometa nadležnih e-sporočil (zakonodaja, mednarodno sodelovanje, tehnične rešitve, zavest uporabnikov interneta idr.) pozitivno vplivajo na problematiko nadležnih e-sporočil v tem smislu, da otežujejo delo pošiljateljem, kar pa ne pomeni, da zmanjšujejo število nadležnih e-sporočil in njihov vpliv na prejemnike. Tudi brez teh načinov omejevanja pošiljateljev nadležnih e-sporočil bo družba našla načine, s katerimi bo obvladovala nadležna e-sporočila, kot se je to že zgodilo z oglaševanjem v drugih medijih. Medtem pa bodo pošiljatelji razvijali sodobnejša orodja in nove načine, s katerimi bodo zaobšli ovire na poti do prejemnikov njihovih sporočil. Glede na trenutno učinkovitost ukrepov za omejevanje nadležnih e-sporočil bo očitno potrebna potrpežljivost, morda pa se bo problematika nadležnih e-sporočil rešila sama po sebi.



## 5 POVZETEK REZULTATOV ANKETE

Z raziskavo v obliki ankete smo ožjemu krogu slovenskih uporabnikov interneta zastavili 26 vprašanj, na katera je odgovorilo **262 anketirancev**. V nadaljevanju sledi povzetek ugotovitev iz rezultatov raziskave.

Nadležna e-sporočila so v primerjavi z drugimi oblikami poseganja v zasebnost, kot so npr. razni prospekti in oglasna sporočila, vržena v poštini nabiralnik in letaki zataknjeni za brisalec avtomobila, bolj vsiljiva. Bolj vsiljivi od nadležnih e-sporočil so le telefonski klici z namenom trženja blaga ali storitev ter pojavna okna (angl. *pop-up*) z oglasnimi sporočili, ki se nepričakovano pojavljajo med brskanjem po internetu.

- Nadležna e-sporočila se zdijo 80 odstotkom anketirancev zelo vsiljiva. Korist od nadležnih e-sporočil pa sta imela le 2 odstotka anketirancev.
- Prejemanje nenaročenih, oglaševalskih, zlonamernih in vsiljivih e-sporočil se zdi 94 odstotkom anketirancev nadležno.
- Nadležno e-sporočilo 74 odstotkov anketirancev izbriše takoj, ne da bi ga odpri.

Najpogostejša vsebina nadležnih e-sporočil, ki jih prejmejo anketiranci, so oglasi in verižna pisma. Občasno prejmejo tudi e-sporočila z namenom zbiranja podpisov, da bi nekemu pomagali, vabila k sodelovanju v denarni piramidi, igri na srečo, naložbi v tujini in pornografske vsebine. Najmanjši delež med prejetimi nadležnimi e-sporočili pa imajo zlonamerna sporočila, kot so virusi, vohunski programi ali zlonamerna programska koda.

Kljub temu da so najpogostejša vsebina nadležnih e-sporočil oglasi, je med anketiranci le en odstotek takšnih, ki so pozneje naročili tako oglaševano blago ali storitev. Osebnih podatkov pa pošiljateljem nadležnih e-sporočil ni izdal noben anketiravec.

- Značilnosti, ki opredeljujejo e-sporočilo kot nadležno, se zdijo anketirancem zelo moteče.
- Politiko o varovanju osebnih podatkov na spletni strani, ki so ji zaupali e-naslov, je v celoti prebralo le 29 odstotkov anketirancev.

Iz rezultatov ankete lahko povzamemo, da večina prejemnikov doživlja nenaročena oglaševalska in zlonamerna e-sporočila kot nadležna in vsiljiva. Najbolj moteča lastnost nadležnih e-sporočil je nezmožnost preklica prejemanja. Koristi od tovrstnih sporočil nima praktično noben prejemnik. Problematike, ki jo nadležna e-sporočila predstavljajo za njih in internet, se uporabniki interneta zavedajo. Večina se jih zna zaščititi pred zlonamernimi e-sporočili, hkrati pa so pri izdajanju osebnih podatkov previdni, saj jih pošilja-

teljem nadležnih e-sporočil ne izdajajo. Z odpravljanjem nadležnih e-sporočil prejemniki izgubljajo čas, dogaja se tudi, da med nadležnimi e-sporočili težko najdejo legitimna sporočila, ki jih želijo prebrati.

## SKLEP

Nadležna e-sporočila so lahko oglaševalska sporočila in vsa druga e-sporočila, ki so za prejemnika neetična bodisi zaradi vsebine bodisi zaradi načina, na katerega so mu vročena, ali preprosto zaradi nespoštovanja prejemnikove želje, da ne želi prejemati nadležnih e-sporočil. Etičnost je treba presoјati v konkretnem položaju in v danem trenutku, vendar nam to ne more dati splošno veljavne norme za etičnost oglaševalskih e-sporočil. Vsem oglaševalskim e-sporočilom ne moremo pripisati nadležnosti ali neetičnosti že zaradi subjektivnega vidika na dejavnike, ki označujejo oglaševalska sporočila kot neetična. Po drugi strani pa lahko na splošno opredelimo neetičnost nadležnih e-sporočil na osnovi objektivnih dejavnikov. Z gotovostjo lahko neetičnost pripišemo vsem e-sporočilom, s katerimi želijo pošiljatelji prevarati ali na kakršen koli drug način zlorabiti prejemnika.

Razsežnosti problematike nadležnih e-sporočil z neetičnim učinkom je treba nameniti večjo pozornost in pošiljatelje ustrezno omejiti. Pošiljatelji nadležnih e-sporočil, tako posamezniki, kot organizacije, bi morali znati oceniti razsežnost problematike, ki jo povzročajo in bi za posledice morali odgovarjati, saj je že sam prenos stroškov na drugega proti njegovi volji moralno nesprejemljiv.

Oglaševalci se vsiljivega in neetičnega oglaševanja zavedajo, ampak nekaterih to ne ovira pri uveljavljanju njihovih sebičnih interesov in želje po dobičku. Oglaševalci, ki oglašujejo na internetu in se želijo razlikovati od pošiljateljev nadležnih e-sporočil, morajo uporabljati oglaševalske metode v etično sprejemljivih okvirih, predvsem za prejemnike sporočil. Morajo se izogniti nelegalnemu pridobivanju e-naslovov, prejemnikom e-sporočil morajo dati možnost, da se ti seznanijo z njihovimi pravili o pošiljanju nenaročenih e-sporočil oglaševalske narave in da se od prejemanja le-teh odjavijo. Spoštovati morajo pravice, interese in odločitve prejemnikov oglasov in jih pošiljati le tistim, ki so se nanje naročili ali so njihove stranke. Oglaševalci se morajo vedno bolj truditi, da ustrezajo zakonskim predpisom in etičnim normam in si pridobijo zaupanje potrošnikov. Neetičnost se dolgoročno ne izplača.

Zadali smo si cilj odgovoriti na vprašanje: **Ali je pošiljanje nenaročenih promocijskih elektronskih sporočil, poslanih večjemu številu prejemnikov, neetično?**

Na podlagi ugotovitev lahko trdimo, da je pošiljanje nenaročenih promocijskih elektronskih sporočil, poslanih



večjemu številu prejemnikov, neetično, kadar gre za e-sporočila, ki so za prejemnika nadležna, vsebujejo sporne vsebine ali prenašajo stroške pošiljateljev na druge, ter nepromocijska ali druga e-sporočila, s katerimi želijo pošiljatelji prevarati ali na kakršen koli drug način zlorabiti prejemnike. Gre za nenaročena, neželena, nadležna in neetična e-sporočila, ki posegajo v zasebnost prejemnikov, le-ti pa so zaradi teh sporočil lahko prizadeti, užaljeni, nejevoljni in nezadovoljni.

## Viri in literatura

### Knjige in članki

- [1] Bebek, Borna in Kolumbić, Antun (2000). *Poslovna etika*. Zagreb: Sinergija.
- [2] Blois, Keith J. (2000). *The Oxford textbook of marketing*. Oxford: Oxford University Press.
- [3] Buckle, Stephen (2007). *Natural law*. V: Singer, Peter (2007). *A companion to ethics*. Oxford: Blackwell.
- [4] Čibej, Boris (2008). "Ljudi ne skrbi to, da jih zavajajo." *Delo – sobotna priloga* (Ljubljana), 5. januar 2008.
- [5] Fallis, Don (2007). "Information Ethics for twenty-first century library professionals." *Library Hi Tech* 25 (2007): 27–32.
- [6] Freeman, Lee, Graham Peace (2005). *Information ethics: privacy and intellectual property*. Hershey: Information Science Publishing.
- [7] Gratton, Eloise (2004). "Dealing with Unsolicited Commercial Email: A global perspective." *Journal of Internet Law* 7 (2004): 3–13.
- [8] Juhant, Janez (2003). *Etika ali človeškost*. Ljubljana: Društvo študentov Teološke fakultete
- [9] Jančič, Zlatko (1999). "Etično oglaševanje in samoregulativa." *Teorija in praksa* 36 (1999): 957–975.
- [10] Kalacun, Stanislava (2001). *Poslovna etika*. Ljubljana: Združenje manager.
- [11] Kotler, Philip (1996). *Marketing Management – Trženjsko upravljanje: analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor*. Ljubljana: Slovenska knjiga.
- [12] Krugman, Dean M. idr. (1990). *Advertising: Its role in modern marketing*. Chicago: The Dryden Press.
- [13] Laczniak, Gene R. in Murphy, Patrick E. (1993). *Ethical marketing decisions*. Boston: Allyn and Bacon.
- [14] Musar, Nataša Pirc idr. (2006). *ZAKON o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1) s komentarjem*. Ljubljana: GV Založba.
- [15] Pivec, Franci (2000). "Dar ognja? O pomenu informacijske etike" V: *Tradicionalni mediji v sodobni informacijski družbi*. Zveza bibliotekarskih društev Slovenije. Maribor: Dravska tiskarna.
- [16] Quinn, Michael Jay (2006). *Ethics for the information age*. Boston: Pearson/Addison-Wesley.
- [17] Redner, Harry (2004). *Conserving Cultures: Technology, Globalization, and the Future of Local Cultures*. New York: Rowman &

Littlefield Publishers.

- [18] Schlegelmilch, Bodo (1998). *Marketing Ethics. An International Perspective*. London: International Thomson Publishing.
- [19] Schwartz, Alan in Garfinkel, Simson (1998). *Stopping Spam*. Beijing: O'Reilly.
- [20] Spinello, Richard A. 1999. "Ethical reflections on the problem of spam." *Ethics and Information Technology* 1: 185–191.
- [21] Šercar, M. Tvrčko (1999). "Fenomenološki pogled na internet kot medij civilne družbe" V: *Civilna družba v Sloveniji in Evropi*. Društvo občanski forum. Ljubljana: Littera picta.
- [22] Švajncer, Marija (1995). *Etika I*. Nova Gorica: Založba Educa.
- [23] Tavani, Herman T. (2004). *Ethics and technology: ethical issues in an age of information and communication technology*. Hoboken: Wiley & Sons.
- [24] Tavčar, Mitja (1994). *Etika in moralno delovanje managementa*. Radovljica: Didakta
- [25] Kymlicka, Will (2007). *The social contract tradition*. V: Singer, Peter (2007). *A companion to ethics*. Oxford: Blackwell.
- [26] Žalec, Bojan (2005). *Doseganje dobrega*. Ljubljana: Študentska založba.
- [27] Žalec, Bojan (2006). *Good life and morality: for virtuous particularism, against generalism* V: Juhant, Janez in Žalec Bojan 2006. *Person and good*. Berlin: Lit Verlag.

### Pravni viri

- [28] Evropska komisija. 1995. *Direktiva Evropskega parlamenta in Sveta 95/46/ES z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov*. Dosegljivo: [http://www.ip-rs.si/fileadmin/user\\_upload/Pdf/raz\\_no/Direktive\\_E\\_parlamenta\\_in\\_Sveta.pdf](http://www.ip-rs.si/fileadmin/user_upload/Pdf/raz_no/Direktive_E_parlamenta_in_Sveta.pdf) (pridobljeno 19. septembra 2007).
- [29] Evropska komisija. 2002. *Direktiva 2002/58/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. julija 2002 o obdelavi osebnih podatkov in varstvu zasebnosti na področju elektronskih komunikacij (Direktiva o zasebnosti in elektronskih komunikacijah)*. Dosegljivo: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32002L0058:SL:HTML> (pridobljeno 19. septembra 2007).
- [30] Evropska komisija. 2006. *Sporočilo Komisije Evropskemu Parlamentu, Svetu, Evropskemu Ekonomsko-Socialnemu Odboru in Odboru Regij o boju proti neželeni elektronski pošti ter vohunski in zlonamerni programski opremi o boju proti neželeni elektronski pošti ter vohunski in zlonamerni programski opremi*. Dosegljivo: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0688:FIN:SL:HTML> (pridobljeno 19. septembra 2007).
- [31] Zakon o elektronskih komunikacijah (2007). *Uradni list Republike Slovenije*, št. 13/2007 (15. 02. 2007).
- [32] Zakon o elektronskem poslovanju na trgu (2006). *Uradni list Republike Slovenije*, št. 61/2006 (13. 06. 2006).
- [33] Zakon o igrah na srečo (2003). *Uradni list Republike Slovenije*, št. 134/2003 (30. 12. 2003).
- [34] Zakon o poštnih storitvah (2004). *Uradni list Republike Slovenije*, št. 102/2004 (21. 09. 2004).

- [35] Zakon o varstvu osebnih podatkov (2007). *Uradni list Republike Slovenije*, št. 94/2007 (16. 10. 2007).
- [36] Zakon o varstvu potrošnikov (1998). *Uradni list Republike Slovenije*, št. 20/1998 (13. 03. 19998).

## Spletni viri

- [37] The St. Louis Ethical Society. 2007. *Bertrand Russell's Relevance Today*. Dosegljivo: <http://www.ethicalstl.org/platforms/platform032899.shtml> (pridobljeno 1. septembra 2007).
- [38] Arnes. 2007. *Neželeno elektronska sporočila (spam) in slovenska zakonodaja*. Dosegljivo: <http://www.arnes.si/spam/zakonodaja.html> (pridobljeno 19. aprila 2007).
- [39] Computer Professionals for Social Responsibility. 1997. *One Planet, One Net*. Dosegljivo: <http://www.cpsr.org/prevsite/publications/newsletters/issues/2001/Summer/nsb.html> (pridobljeno 9. septembra 2007).
- [40] Direct marketing association. 2006. *Guideliness for Ethical Business Practice*. Dosegljivo: <http://www.the-dma.org/guidelines/EthicsGuidelines.pdf> (pridobljeno 19. aprila 2007).
- [41] Enisa. 2006. *Security and Anti-Spam Measures of Electronic Communication Service Providers Status and Outlook*. Dosegljivo: [http://www.enisa.europa.eu/doc/pdf/deliverables/enisa\\_security\\_spam.pdf](http://www.enisa.europa.eu/doc/pdf/deliverables/enisa_security_spam.pdf) (pridobljeno 19. aprila 2007).
- [42] European internet safety network. 2008. *Safer Internet Day*. Dosegljivo: <http://www.saferinternet.org/ww/en/pub/insafe/sid.htm> (pridobljeno 19. januarja 2008).
- [43] Federal Trade Commission. 2005. *Effectiveness and Enforcement of the CAN-SPAM Act*. Dosegljivo: <http://www.ftc.gov/reports/canspam05/051220canspamrpt.pdf> (pridobljeno 21. januarja 2008).
- [44] Federal Trade Commission. 2003. *False claims in spam*. Dosegljivo: <http://www.ftc.gov/reports/spam/030429spamreport.pdf> (pridobljeno 11. januarja 2008).
- [45] Federal Trade Commission. 2005. *Spam scams*. Dosegljivo: <http://onguardonline.gov/spam.html> (pridobljeno 11. januarja 2008).
- [46] Federal Trade Commission. 2004. *The CAN-SPAM Act: Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography And Marketing Act of 2003*. Dosegljivo: [http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=108\\_cong\\_public\\_laws&docid=f:publ187.108.pdf](http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=108_cong_public_laws&docid=f:publ187.108.pdf) (pridobljeno 21. junija 2007).
- [47] Ferris research. 2007. *Industry statistics*. Dosegljivo: <http://www.ferris.com/research-library/industry-statistics/> (pridobljeno 26. septembra 2007).
- [48] Gauzete, Claire in Ranchhod, Ashok, "Ethical Marketing for Competitive Advantage on the Internet," *Academy of Marketing Science Review* 10 (2001):1–8, Dosegljivo: <http://www.amsreview.org/articles/gauzente10-2001.pdf> (pridobljeno 21. septembra 2007).
- [49] Harris Interactive. 2003. *Large Majority of Those Online Wants Spamming Banned*. Dosegljivo: [http://www.harrisinteractive.com/harris\\_poll/index.asp?PID=348](http://www.harrisinteractive.com/harris_poll/index.asp?PID=348) (pridobljeno 19. aprila 2007).
- [50] Internet World Stats. 2007. *World Internet Users and Population Stats*. Dosegljivo: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> (pridobljeno 21. aprila 2007).
- [51] Ironport. 2008. *Spam continues surge as spammers become clever in '07*. Dosegljivo: [http://www.ironport.com/company/pp\\_search-security\\_01-07-2008.html](http://www.ironport.com/company/pp_search-security_01-07-2008.html) (pridobljeno 29. januarja 2008).
- [52] London Action Plan. 2007. *The London Action Plan in Detail*. Dosegljivo: <http://londonactionplan.org/> (pridobljeno 19. aprila 2007).
- [53] Mason, Richard. 1986. "Four Ethical Issues of the Information Age," *Management Information Systems Quarterly* 10, št. 1 (1986): 5–12, Dosegljivo: <http://www.misq.org/archivist/vol/no10/issue1/vol10no1mason.html> (pridobljeno 1. oktobra 2007).
- [54] MessageLabs. 2008. *Threat Watch*. Dosegljivo: [http://www.messagelabs.com/Threat\\_Watch](http://www.messagelabs.com/Threat_Watch) (pridobljeno 16. februar 2008).
- [55] OECD. 2005. *Education and awareness raising*. Dosegljivo: <http://www.oecd-antispam.org/IMG/pdf/Education-awareness.pdf> (pridobljeno 19. januarja 2008).
- [56] Pingdom. 2008. *512 terabytes of spam flood the internet every day*. Dosegljivo: <http://royal.pingdom.com/?p=226> (pridobljeno 29. januarja 2008).
- [57] Slovenska oglaševalska zbornica. 1999. *Slovenski oglaševalski kodeks*. Dosegljivo: [http://www.soz.si/uploads/files/slovenski\\_oglasevalski\\_kodeks.pdf](http://www.soz.si/uploads/files/slovenski_oglasevalski_kodeks.pdf) (pridobljeno 30. januarja 2008).
- [58] Spamhaus. 2008. *Acceptable Use Policies*. Dosegljivo: <http://www.spamhaus.org/aups.html> (pridobljeno 13. februarja 2008).
- [59] Spamhaus. 2007. *Effective Spam Filtering*. Dosegljivo: [http://www.spamhaus.org/effective\\_filtering.html](http://www.spamhaus.org/effective_filtering.html) (pridobljeno 19. januarja 2008).
- [60] Spamhaus. 2003. *Spamhaus Position on CAN-SPAM Act of 2003*. Dosegljivo: [http://www.spamhaus.org/position/CAN-SPAM\\_Act\\_2003.html](http://www.spamhaus.org/position/CAN-SPAM_Act_2003.html) (pridobljeno 24. januarja 2008).
- [61] Statistični urad Republike Slovenije. 2007. *Uporaba interneta v gospodinjstvih, Slovenija, 1. četrtnje 2007. 05. 10. 2007*. Dosegljivo: [http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=1182](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=1182) (pridobljeno 19. februarja 2008).
- [62] The Internet Engineering Task Force. 1995. *Netiquette Guidelines*. Dosegljivo: <http://tools.ietf.org/html/rfc1855> (pridobljeno 21. avgusta 2007).
- [63] The National Archives. 2007. *The National Archives and Microsoft join forces to preserve the UK's digital heritage*. Dosegljivo: <http://www.nationalarchives.gov.uk/news/stories/164.htm> (pridobljeno 29. januarja 2008).

# BIBLIOTEKA MIROSLAVA PREMRA MEĐU POSEBNIM BIBLIOTEKAMA U UNIVERZITETSKOJ BIBLIOTECI “SVETOZAR MARKOVIĆ” U BEOGRADU

**Bogoljub Mazić**

Univerzitetska biblioteka  
“Svetozar Marković”,  
Beograd

Kontaktni naslov:  
bgmazic@unilib.bg.ac.yu

## Apstrakt

Univerzitetska biblioteka je po preseljenju u novu zgradu dobijala brojne poklone. Te 1926. godine primljena je i prva posebna biblioteka, Petra Budmanija. Danas u fondu Univerzitetske biblioteke čuvamo 26 takvih zbirki. Većina posebnih biblioteka čuva dela izuzetne kulturne, literarne i estetske vrednosti. Među njima je veoma cenjena biblioteka Miroslava Premrua. Zajedno sa drugim delom zbirke Miroslava Premrua, koji se čuva u Narodnom muzeju u Ljubljani, njegova biblioteka zaslužuje daleko bolju prezentaciju u javnosti od one koju ima danas. U radu smo obradili i opšti pristup prezentaciji posebnih biblioteka u elektronskom, multimedijском okruženju. Primer prezentacije biblioteke Isidore Sekulić sa odgovarajućom kombinacijom fizičke, kataloške i digitalne prezentacije, najbolji je primer takvog uspešnog pristupa.

## Ključne reči

posebne biblioteke, legati, Univerzitetska biblioteka “Svetozar Marković”, Univerzitet u Beogradu, Miroslav Premru, srpska kulturna baština

## Izveštak

Univerzitetna knjižnica je po selitvi v nove prostore dobila številna darila. Tistega leta 1926 je knjižnica sprejela prvo posebno zbirko, knjižnično zapušćino Petra Budmanija. Danes je v fondu Univerzitetne knjižnice shranjenih 26 takšnih zbirki. Većina posebnih zbirki hrani dela izjemne kulturne, literarne in estetske vrednosti. Med njimi je zelo cenjena knjižna zapušćina Miroslava Premruja. Skupaj z drugim delom zbirke, ki ga hrani Narodni muzej v Ljubljani, si knjižna zapušćina Miroslava Premruja zasluži boljšo predstavitev v javnosti, kot jo ima danes. V prispevku smo obravnavali tudi splošni pristop k predstavitvi posebnih knjižnih zbirki v elektronskem, multimedijsem okolju. Primer predstavitve knjižne zapušćine Isidore Sekulić, s primerno kombinacijo fizične, kataloške in digitalne predstavitve, je najboljši primer takšnega uspešnega pristopa.

## Ključne besede

posebne zbirke, legati, knjižna zapušćina, Univerzitetna knjižnica “Svetozar Marković”, Univerza v Beogradu, Miroslav Premru, srpska kulturna dedišćina

## Abstract

After the opening of its new building in 1926, the University Library received many gifts; the first among them was a special collection of Petar Budmani. Today, the University Library holds 26 important special collections. Most of them contain works of significant cultural and aesthetic value. An extremely valuable is Miroslav Premru’s collection which together with the part of collection held in the National Museum in Ljubljana deserves to be presented to the public in a better way. A general approach to the presentation of special collections in an electronic, multimedia environment is also dealt with in this paper. The presentation of Isidora Sekulić’s special collection, combining not only a physical but also a catalogue and digital aspect, is probably the best example of an effective approach to present such a collection.

## Key words

special collections, bequest, University library “Svetozar Marković”, University of Belgrade, Miroslav Premru, Serbian cultural heritage

Pojam posebna biblioteka često izjednačavamo sa pojmom legat iako među njima postoje razlike. Posebnu biblioteku čini zbirka dokumenata, najčešće knjiga, dobijena putem poklona ili otkupa. Posebne biblioteke čuvaju trajni spomen na darodavce ili nekadašnje vlasnike tih biblioteka, a istovremenu su i odraz želje da se pomogne obrazovanju i prosvćenosti svog naroda. U pravnom smislu, legat je način sticanja svojine na osnovu želje darodavca. Uže značenje pojma legat povezano je sa ličnom svojinom, te stoga, putem legata, darodavac poklanja svojinu koju je do tada lično posedovao. Poznajemo bezuslovne i uslovne legate. Kada legat prelazi u svojinu primaoca tako da se njime može raspolagati po sopstvenim kriterijumima, bez bilo kakvih dodatnih uslova, smatra se bezuslovnim legatom. Ako postoje zahtevi darodavca, bez čijeg ispunjenja legat neće postati svojina primaoca, takav legat nazivamo uslovnim. Ova druga vrsta legata često podrazumeva i izvršioca legata, osobu koja je zadužena da se oceni da li su uslovi za preuzimanje legata ispunjeni.

Kada je 1926. godine Univerzitetska biblioteka u Beogradu nastavila svoj rad u novoj zgradi, bila je prva biblioteka u Srbiji koja je imala zgradu namenski izgrađenu za biblioteku. Ponos što i mi imamo jedno tako lepo zdanje, svakako je doprineo da Biblioteci počnu stizati pokloni sa svih strana. Te godine je primljena i prva posebna biblioteka. Ove biblioteke su "najvećim delom legati, prosvetne zadužbine, koje su osnovane sa dvostrukim ciljem: 1) da se njima sačuva trajan spomen na darodavca, i 2) da se njima pomogne srpska prosveta, po primeru tako čestom u prošlosti srpskog naroda."<sup>1</sup>

Danas Univerzitetska biblioteka "Svetozar Marković" poseduje 26 posebnih biblioteka. Većinu čine pokloni – legati ili pokloni naslednika, sedam posebnih biblioteka je kupljeno. Među njima i biblioteka Miroslava Premrua.

Veći deo posebnih biblioteka je primljen kao zaključena celina. Samo su se dve, biblioteka Karnegi instituta iz Vasingtona i biblioteka Slobodana J. Jovanovića, više godina po prijemu redovno popunjavale.

## **PREGLED NAJVREDNIJIH POSEBNIH BIBLIOTEKA UNIVERZITETSKE BIBLIOTEKE "SVETOZAR MARKOVIĆ"**

Većina posebnih biblioteka formirana je u prvim godinama po otvaranju Biblioteke, u vremenu u kojem je dobročinstvo, povezano sa periodom već razvijenog građanskog društva, bilo na vrhuncu. Tih godina su pokloni u celini bili način bogaćenja fonda. Premda je bilo planirano da Univerzitetska biblioteka započne rad sa osnovnim fondom od oko 200.000 knjiga, njen početak je bio daleko skromniji. Osnovni fond je obuhvatao tek oko 30.000

knjiga. Posebne biblioteke, primljene do 1937. godine, uvećale su fond Biblioteke za gotovo 50.000 svezaka različitih knjiga. Međutim, vrednost posebnih biblioteka nije u brojčanom bogaćenju fonda. Posebne biblioteke su važna institucija Univerzitetske biblioteke, jer je upravo pomoću njih Biblioteka došla do "mnogih starih i retkih publikacija do kojih jedva da bi mogla ikada doći".<sup>2</sup>

Do II svetskog rata primljeno je ukupno 18 posebnih biblioteka, a posle II svetskog rata još 8 ovakvih biblioteka. Iako znatno usporen nedostatkom prostora za njihov smeštaj, prijem posebnih biblioteka, što se može i zaključiti, nikada nije prekinut. Šezdesetih godina prošlog veka, Biblioteka je, zbog nedostatka magacinskog prostora, prestala da prima posebne biblioteke. Izgradnjom podzemnih magacina, stvorili su se uslovi za ponovno primanje poklona, ali su tranzicioni procesi u društvu smanjili broj onih koji bi rado poklanjali, a kod onih koji bi to mogli da učine, nije se još razvila svest o potrebi pomaganja ovakvim institucijama.

U ovom radu prikazaćemo nekoliko najznačajnijih od spomenutih 26 biblioteka koje zaslužuju da se naročito istaknu, bilo zbog vrednosti same kolekcije, bilo zbog značaja ličnosti koja je tu biblioteku formirala. O prvih 18 biblioteka detaljno je pisao Radosav Marković u već pomenutoj knjizi *Univerzitetska biblioteka u Beogradu (1921–1945)*. Pored ove knjige, u kojoj se najiscrpnije govori o posebnim bibliotekama, odabrali smo još nekoliko zanimljivih radova i priložili ih u obliku kratke bibliografije.

Biblioteka Petra Budmanija (signatura ПБ) bila je prva posebna biblioteka, dobijena 1926. godine na osnovu sporazuma prof. Pavla Popovića i tadašnjeg Ministarstva spoljnih poslova. Biblioteku čine knjige Petra Budmanija, filologa i profesora slavistike, rodnom iz Dubrovnika, koje je on, kao priručnu biblioteku, posedovao u svojoj letnjoj kući u Ankoni. Pred smrt 1914. godine, zaveštao ju je srpskom poslanstvu u Rimu. Imala je oko 300 svezaka, među kojima i nekoliko ređih dela iz slavistike i dopunjena je 1980 godine poklonom Nikole Hercigonje, kompozitora iz Beograda i potomka Petra Budmanija, tako da sada ima oko 1.000 svezaka.

Biblioteke prof. Ota Karmina i Hajnriha Kristensena (ПБ3 i ПБ4) kupljene su 1929. godine kao celine u Nemačkoj, na ime ratne reparacije. Biblioteka prof. Karmina ima oko 2.000 svezaka na francuskom jeziku. Sadrži pre svega odabrana dela o francuskoj revoluciji. Kristensena biblioteka je znatno manja, oko 300 svezaka, a tematski je posvećena Aleksandru Makedonskom.

Biblioteka Gedeona Dunderskog (ПБ5) dobijena je 1929. godine i spada među najvrednije posebne biblioteke. Reč je o skoro 10.000 knjiga i časopisa koje je



novosadski industrijalac, dr Dunderski, kupio od prvog vlasnika ove biblioteke, Petra Stojadinovića. Njegove beleške ostale su na mnogim knjigama, a poneke od njih, pogotovo na starim knjigama, od dragocene su pomoći za razumevanje, a naročito za datiranje tih dela. Među mnogim vrednim i retkim knjigama, u ovoj biblioteci se nalazi i 11 štampanih srbulja iz 16. veka – Četvorjevanđelje Trojana Gundulića iz 1552. g. i Četvorjevanđelje jermonaha Mardarija iz Mrkšine crkve iz 1562. godine; 7 rukopisnih srbulja iz perioda od 16. do 18. veka od kojih je najstariji Minej za april igumana Pavla iz 1541. g; 2 štampana odlomka iz 15. i 16. veka, prvi je odlomak iz najstarije ćirilčno štampane knjige, Oktoiha, iz 1494. godine. Biblioteka Gedeona Dunderskog sadrži i mnoge druge retke i vredne knjige iz 18. i prve polovine 19. veka, no njena posebnost su časopisi i druga stara periodika, koju je danas teško naći u kompletu u drugim bibliotekama. Među njima su časopisi: Otadžbina, Javor, Danica, Brankovo Kolo, Bosanska vila te izdanja Matice srpske, Srpske akademije nauka, društva Sv. Sava i sl.

Dokumenta, koja svedoče o načinu na koji je ova izuzetna zbirka postala deo fonda Univerzitetske biblioteke, govore o velikoj svesti srpskog građanskog društva za brigu o nacionalnoj kulturi i narodnoj prosvetljenosti. Tokom prikupljanja sredstava za nabavku ove zbirke, u koju je bio uključen i Mihajlo Pupin, Stojadinovićevu biblioteku je otkupio dr Dunderski i poklonio je Univerzitetu. Preuzevši biblioteku, upravnik Džonić je rekao da će biblioteku "čuvati u celini pod njegovim uvažanim imenom, i pokazivaće svakom posetioocu kao ogroman dar jednog velikog dobrotvora Univerziteta, nauke i naše omladine".<sup>3</sup>

Biblioteku Luke Čelovića Univerzitetska biblioteka je primila 1930. godine. Nju čine knjige iz privatne biblioteke najvećeg dobrotvora Beogradskog univerziteta, zajedno sa dva bibliotečka ormana u kojima je biblioteka čuvana. Luka Čelović je posle Miše Anastasijevića zapamćen u istoriji Beogradskog univerziteta kao njen najveći dobrotvor. Prvu zadužbinu osnovao je 1926. godine pri Univerzitetu i poimenuvao je "Zadužbina Luke Čelovića-Trebinjca, beogradskog trgovca". Narednu je osnovao 1928. godine pod imenom "Zadužbina Luke Čelovića-Trebinjca u korist Akademskog pevačkog društva Obilić". Posle njegove smrti, 1929. godine, kao izraz njegove želje, od sve njegove imovine je osnovana zadužbina kojoj je priključena i njegova privatna biblioteka. Pored njegove privatne biblioteke, koja je postala jedna od zbirki Univerzitetske biblioteke, zadužbinski Odbor je za nabavku novih knjiga, redovno izdvajao izvesnu sumu novca. Knjige, nabavljene tim novcem, bile su deo osnovnog fonda biblioteke.

Pored velikih sredstava koja je Karnegi fondacija dala za gradnju Univerzitetske biblioteke i nabavku knjižnog fonda, Institut koji nosi njegovo ime poslao je 1927. godine Univerzitetskoj biblioteci sve knjige iz svojih edicija. Ovaj poklon, uz sve knjige koje je Karnegi institut iz Vašingtona nastavio redovno da šalje Univerzitetskoj biblioteci, oblikovao je posebnu biblioteku koja nosi ime tog velikog dobrotvora mnogih svetskih biblioteka.

Biblioteka Joce Vujića (ПБ10), po svom obimu, a pre svega po svom značaju i broju starih i retkih knjiga u njoj, navrednija je posebna biblioteka Univerzitetske biblioteke. Biblioteka obuhvata oko 10.000 knjiga i časopisa dragocenih za istraživače srpske kulture i književnosti. Među brojnim starim i retkim knjigama iz 16, 17, i 18. veka nalaze se *Služabnik* iz 1519. godine, štampan u štampariji Božidara Vukovića u Veneciji, *Kristijada* Junija Palmotića, Rim, 1670. godine, prvi srpski bukvar iz 1739. godine, te prvi srpski časopis "Slaveno-Serbski Magazin" iz 1768. godine. Prilikom prijema ovog legata, Biblioteka se obavezala da će se on čuvati kao zasebna celina pod nazivom "Biblioteka Joce Vujića iz Sente" i da će se sa njom postupati prema želji darodavca.

Biblioteka Slobodana J. Jovanovića (ПБ11) nazvana je po konzulu kraljevine Jugoslavije u San Francisku, tragično preminulom 1932. godine. Biblioteka obuhvata njegovu ličnu biblioteku, kao i ličnu biblioteku njegovog oca, darodavca ove biblioteke. Biblioteka je primljena 1933. godine i brojala je oko 4.500 naslova, među kojima je dosta retkih školskih knjiga, prvih izdanja klasičnih domaćih i svetskih pisaca, te enciklopedijskih i rečničkih izdanja. Tri godine nakon smrti sina, otac Slobodana Jovanovića je pri Srpskoj književnoj zadruzi osnovao fond, obavezavši SKZ da iz dobiti tog fonda godišnje uplaćuje Univerzitetskoj biblioteci 2.000 dinara, za obnavljanje i održavanje biblioteke Slobodana J. Jovanovića. Pored ove obaveze, SKZ se obavezao i na redovno besplatno slanje svih svojih novih izdanja Univerzitetskoj biblioteci, pa se tako ova biblioteka do rata konstantno uvećavala.

Tokom 1938. godine, Univerzitetska biblioteka je zahvaljujući Zaduzbini Luke Čelovića dobila još jednu izuzetno vrednu biblioteku. To je bila biblioteka Stojana Novakovića, poznatog srpskog naučnika i političara, upravnika Narodne biblioteke, koju su njegovi naslednici dali na prodaju. Obrazlažući razloge za kupovinu, stručna komisija Zaduzbine je navela da "biblioteku treba otkupiti iz sledećih razloga: 1) što je pripadala jednom vrlo istaknutom naučniku i javnom radniku, koji se bavio našom nacionalnom naukom u svom njenom obimu, i koji je, pored toga, bio u zavidnoj mogućnosti da kompletira i kupovinama i dedikacijama; 2) što se u njoj nalazi veliki broj retkih publikacija i 3) što su privatne biblioteke



iz Novakovićeovog vremena retke.”<sup>4</sup> Biblioteka je posle kupovine smeštena u Srpski seminar, u Odeljenju za narodnu istoriju, gde je ostala do 1938. godine, kada je odlukom Zadužbine jedan njen deo poklonjen Univerzitetnoj biblioteci.

Posle II svetskog rata fond posebnih biblioteka obogatio se sa nekoliko novih biblioteka istaknutih ličnosti srpske nauke i kulture, kao što su Dimitrije Mitrinović, Mihajlo Pupin, Isidora Sekulić i Vojislav Jovanović Marambo.

Izuzetna ličnost Dimitrija Mitrinovića, filozofa i književnika koji je živeo i umro 1953. godine u Londonu, sakupila je biblioteku od oko 2800 svezaka vrednih izdanja iz oblasti religije, psihologije i mitologije, istorije i antropologije, klasične literature lingvistike, kao i veliki broj gramatika malo poznatih jezika starih civilizacija.

Profesor Kolumbija univerziteta u Njujorku, Mihajlo Pupin, poznati naučnik i pronalazač, poklonio je Univerzitetnoj biblioteci u periodu od 1928. do 1932. godine preko 500 svezaka knjiga i časopisa iz oblasti fizike, matematike i drugih naučnih disciplina na engleskom, nemačkom i francuskom jeziku. Većina ovih knjiga ima i lične beleške Pupina na marginama kao i ex libris Pupina – pastir iz Idvora, sa ličnom posvetom Beogradskom univerzitetu i Univerzitetnoj biblioteci. U okviru svojih izdanja, Univerzitetna biblioteka je 1981. godine štampala publikaciju “Poklon Mihajla Pupina Univerzitetnoj biblioteci – katalog knjiga”.

Poznata književnica i esejista, prevodilac i akademik, Isidora Sekulić, zaveštala je svoju ličnu biblioteku, kao i niz predmeta iz svog stana, umetničke slike i rukopise Univerzitetnoj biblioteci. Njena biblioteka sadrži oko 3.000 bibliotečkih jedinica, knjiga i periodike, iz naše i strane književnosti. Ova biblioteka je, za razliku od drugih koje se nalaze u depoima biblioteke, smeštena u Odeljenju retkosti i tamo se, u spomen sobi, može razgledati kao celina, zajedno sa ostalim predmetima koji su pripadali ovoj čuvenoj srpskoj književnici.

Književnik i profesor Univerziteta, Vojislav Jovanović Marambo, sakupio je bogatu biblioteku od 6.000 jedinica, uglavnom s područja narodne književnosti. Ova kolekcija se čuva u porodičnoj kući koju je, zajedno sa bibliotekom, Univerzitetnoj biblioteci poklonila njegova sestra Slavka Jovanović. Tamo se sada nalazi posebni ogranak Univerzitetne biblioteke, Odeljenje za narodnu književnost, otvoreno 1988 godine.

## BIBLIOTEKA MIROSLAVA PREMRUA

Miroslav Premru (1871–1944, rodio i umro u Gorici) bio je istraživač, osnovnu školu i gimnaziju učio je u rodnom mestu, a pravo u Beču i Gracu. U Sloveniji je radio kao pravnik do 1916. godine kada je otišao u Rim, gde je ostao sve do 1924. Posle boravka u Trstu vraća se u Goricu. Pred kraj života nije ni video ni čuo. Dok je boravio u Rimu, istraživao je građu iz vatikanskih arhiva koja se odnosi na jugoslovenske zemlje. Jedan deo njegove biblioteke otkupilo je 1926. godine, u Rimu, naše ministarstvo inostranih poslova i poklonilo je Univerzitetnoj biblioteci u Beogradu. Drugi deo biblioteke Premru je ostavio Narodnom muzeju u Ljubljani.

Biblioteka ima 1.345 inventarskih brojeva sa oko 3.000 svezaka i nosi oznaku ПБ2. U dnu kataloškog listića, za većinu ovih knjiga, može se naći zabeleška:

Delo je retko prema: J. G. T. Graesse: *Trésor de livres rares et précieux* ili

Delo je retko prema: Brunet: *Manuel du libraire*, ili

*Catalogue général des livres imprimés de la Bibliothèque nationale.*

Naučna vrednost ove biblioteke je ogromna. Sadrži najposešniju literaturu o istoriji renesanse, reformacije, sa bogatom građom za izučavanje prošlosti naroda na jugoslovenskim prostorima. To su, najvećim delom, stara i vrlo retka dela od 16. do 18. veka, najviše na latinskom i italijanskom jeziku. Tu ćemo naći i dela koja se odnose na našu istoriju, npr. delo *Chronica turcica* objavljeno u Frankfurtu 1578, skoro sva dela koja je Jovan Rajić koristio stvarajući svoju *Istoriju ...* objavljenu 1794. godine, Cedrenus Georgiusa i njegove *Anale* objavljene u Bazelu 1556, Nikeforos Gregorasa sa *Istorijom Konstantinopolja* iz 1569, Nicetas Acominatusa sa delom o grčkim imperatorima iz 1569. Ioannes Dubraviusa sa *Istorijom* iz 1575, *Historiae Byzantinae scriptores tres Greco-Latini* iz 1615. itd.

Iz popisa ove biblioteke vredi izdvojiti tri knjige, tzv. inkunabule, objavljene u 15. veku.

Najstarija inkunabula objavljena je 1483. godine. Da komo Filipo Foresti (1434–1520), (Giacomo Filippo Foresti, na latinskom jeziku Jacobus Philippus Foresti, negde se spominje i kao Jacobus Philippus Bergamoensis, jer je rođen i umro u Bergamu), sveštenik, istoričar, objavio je *Supplementum chronicarum*, istorijsko delo na latinskom jeziku, kojim je obuhvatio do gađaje od stvaranja čoveka sve do 1482. godine.

Flavio Bjondi (1388/92–1463), (Flavio Biondi, na latinskom jeziku Flavius Blondus), istoričar i prevodilac, objavio je iste, 1483. godine, delo o propasti Rimskog carstva – *Historiarum ab inclinatione Romanorum imperii*.

Grgur I Veliki (540–604), (Gregorius I Magnus), rimski papa, autor je inkunabule *Liber pastoralis* objavljene 1492. godine, u kojoj je pisao o moralnim osobinama kojima treba da se odlikuju ljudi koji vode crkvu i o dužnostima koje bi oni trebalo da ispune.

U ovoj biblioteci nalazi se i jedna rukopisna knjiga na italijanskom jeziku koja govori o uređenju Venecije u 17. veku. Rukopis je verovatno iz 18. ili početka 19. veka. Ovdje se mogu naći i dela poznatih italijanskih pisaca 16. veka, Pjetra Bemija (Pietro Bembo), Đambatista Čipelija (Giovanni Battista Cipelli), Ludovika Dolčea (Lodovico Dolce), Điolama Mucija (Giovanni Giustinopolitano Muzio), Frančeska Sansovinija (Francesco Sansovino). Treba takođe istaći i nekoliko izuzetnih atlasa najpoznatijih kartografa, Ortelijusa, Merkatora, Valka i Merule.

Ovo je jedina posebna biblioteka u Univerzitetškoj biblioteci koja je u celini smeštena u fond retkosti.

## DANAŠNJI POGLED NA POSEBNE BIBLIOTEKE I PROBLEMI PREZENTACIJE

Posebne biblioteke nedvosmisleno utiču na ugled ustanove koja ih poseduje, međutim one istovremeno nose i niz materijalnih i organizacionih problema. To je naročito prisutno kod legata. Zakonom o nasleđivanju, pod koji spadaju legati, zaveštaocu je omogućeno da postavlja uslove ustanovi kojoj je legat namenjen. Takvi uslovi neretko podrazumevaju i veće troškove. U praksi je upravo nemogućnost ispunjenja tih uslova razlog lošeg funkcionisanja legata.

Drugo važno, a do kraja nerazjašnjeno pitanje legata jeste, da li je reč o kulturnom dobru ili činu darovanja? Bez jasnog pravnog statusa, dobra volja uprave kulturnih institucija da preuzme legat, brzo se suoči sa nedostatkom odgovarajućeg prostora i novčanih sredstava da bi se legat profesionalno čuvao i predstavio javnosti.<sup>5</sup>

Iz zapisnika Bibliotečkog odbora Univerzitetške biblioteke, iz 1937. godine, proizilazi ista dilema. Biblioteka je bila prisiljena da promeni svoju dotadašnju politiku, te da ubuduće “ne prima one privatne biblioteke za koje je traženo da se čuvaju u posebnim odeljenjima i ormarićima”.<sup>6</sup> U godinama posle II svetskog rata, usled još većeg pomanjkanja prostora, a svakako i usled ideološkog sporenja oko značaja ličnosti po kojima su nazvane posebne biblioteke, veći deo njih je smešten u bibliotečke depoe.

Stručan način njihovog signiranja, posebne inventarske knjige, te praksa po kojoj su mnoge od njih i u javnom katalogu označene specijalnim oznakom, sačuvala je njihov identitet i u vremenu kada one nisu više bile javno izložene.

Od početka automatizacije Univerzitetške biblioteke postavlja se i pitanje adekvatne prezentacije posebnih biblioteka u elektronskom katalogu i na Internetu. Uprkos početnom uverenju da će automatizacija biblioteke sama po sebi poboljšati prepoznatljivost specijalnih biblioteka, praksa je bezmalo suprotna.

Prezentacija posebnih biblioteka zahteva da se istakne nekoliko njenih karakteristika, a pre svega: celovitost, međusobna povezanost različitih vrsta građe, identifikacija nacionalnih kulturnih dobara, identifikacija prvih izdanja značajnih dela, fizičkih i estetskih karakteristika dela i zbirke. Pored opisa knjiga, u prikaz specijalnih biblioteka spada i prikaz biblioteke kao celine, kao i osobe koja je zbirku posedovala odnosno osobe kojoj je zbirka bila posvećena.

Analizirajući mogućnosti COMARC/B i COMARC/H formata, te mogućnost prezentacije podataka u COBISS/OPAC, došli smo do tek delimično zadovoljavajućih rezultata. Opis pojedinačnih publikacija uračunavajući i opis antikvarne građe mogli bismo smatrati zadovoljavajućim. Ozbiljan problem nastaje sa identifikacijom posebne biblioteke kao celine. Format za podatke o stanju fonda za sada registruje samo fizičke segmente bibliotečkog fonda, logičke segmente, odnosno zbirke dokumenata, zasnovane na sadržinskim kriterijumima, nije moguće identifikovati kao celine. Uzajamni katalog ne omogućava selekciju specijalnih biblioteka, ako izuzmemo mogućnost pretraživanja bibliografskih napomena, među koje napomena o posebnoj biblioteci, teško da bi mogla da se uvrsti. Sa potpuno identičnim problemom smo se suočili u slučaju opisa onih primeraka posebnih biblioteka koje u Srbiji imaju status kulturnog dobra. Ni za ove knjige ne postoji adekvatna oznaka, a shodno tome ni adekvatna prezentacija njihovog značaja u elektronskom katalogu.

Kao što se iz prikaza samih biblioteka moglo videti, posebne biblioteke su od samog nastanka imale u Univerzitetškoj biblioteci poseban kataloški tretman. Njihove signature su tako komponovane da se mogu izdvojiti sve posebne biblioteke kao jedinstven fenomen fonda Univerzitetške biblioteke, a može se identifikovati i svaka posebna biblioteka pojedinačno. Signature posebnih biblioteka se sastoje iz zajedničke oznake ПБ, te numerus currens-a, sa kojim je svaka biblioteka bila identifikovana kao celina. Nažalost, taj jednostavan način selekcije posebnih biblioteka ne pomaže korisnicima elektronskog kataloga biblioteke, jer im nije ponuđena mogućnost pre-

traživanja po signaturama. Čak i kada bi ta mogućnost postojala, odnosno kada bi im u zgradi biblioteke pritekao u pomoć informator, korisniku je potrebno dodatno razložiti da se signature ne mogu pretraživati takve kakve jesu, već da je uz njih potrebno navoditi i oznaku elementa u kome je ta signatura upisana.

Zbog nemogućnosti da samo elektronskim katalogom adekvatno opišemo posebne biblioteke, odlučili smo se za kombinaciju kataloškog i multimedijskog prikazivanja posebnih biblioteka. Web prezentacija Biblioteke sadrži popis svih posebnih biblioteka sa kratkim opisom njihovog sadržaja i napomenama o darodavcima. U elektronski katalog su uneti podaci za oko 5.000 publikacija iz specijalnih biblioteka po kriterijumu njihove čitanosti. Izuzetak je Posebna biblioteka Isidore Sekulić koja je predstavljena, kataloški obrađena i digitalizovana u okviru posebnog projekta koji je finansiralo Ministarstvo kulture Republike Srbije. Pre pedeset godina, aprila 1958. godine, prema spisateljicičnoj ličnoj želji, njena lična biblioteka, rukopisi, umetničke knjige i nameštaj poklonjeni su Univerzitetnoj biblioteci. Veći deo ove zbirke, kao i njena celokupna biblioteka, izloženi su u spomen sobi Isidore Sekulić, u prostorijama Odeljenja retkosti. Zahvaljujući spomenutom projektu, kataloški je obrađen veći deo njene biblioteke, a oko 200 dokumenata iz njene rukopisne zbirke je digitalizovano. Digitalna zbirka je uključena u web prezentaciju biblioteke.

Ovaj projekat je tek prvi u nizu planiranih projekata prezentacije posebnih biblioteka Univerzitetske biblioteke "Svetozar Marković". U posebnim bibliotekama nalazi se najveći deo srpske knjižne kulturne baštine o kojoj brine ova Biblioteka. Pored toga što je čuvamo, želimo i da je adekvatno predstavimo. Naredni korak ići će u smeru stvaranja repozitorija digitalnih dokumenata specijalnih biblioteka, te u smeru povezivanja metapodataka digitalizovanih dokumenata sa podacima u sistemu za bibliotečko poslovanje. Namera nam je da međusobnim povezivanjem oba segmenta automatizacije svaki od njih učinimo efikasnijim. Ako je pre devedeset godina, po rečima tadašnjeg upravnika Biblioteke, otkupom biblioteke Petra Stojadinovića, dr. Dunderški sprečio "da se naše kulturne tekovine raznose po svetu"<sup>7</sup>, danas je naša obaveza da te iste kulturne tekovine prikazemo svetu.

## Opombe

- 1 Radosav Marković; *Univerzitetska biblioteka u Beogradu, 1921–1945*, Beograd, 1968, str. 47.
- 2 Isto, str. 64.
- 3 Isto, str. 50–51.
- 4 Izveštaj o stanju i radu Čelovićeve zadužbine za 1933. godinu, str. 10. (Citirano prema R. Marković: Univerzitetska biblioteka u

Beogradu, str. 57.

- 5 Više o legatima u Zoran Avramović: *Zadužbine, fondovi, fondacije i legati u kulturi Srbije*, Beograd, Zavod za proučavanje kulturnog razvitka, 1992, str. 55–59.
- 6 Zapisnik Bibliotečkog odbora 30. IX 1937. godine. (Citirano prema R. Markovića: *Univerzitetska biblioteka u Beogradu 1921–1945*, str. 57).
- 7 Arhiva: Uroš Džonić – dr. Dunderškom, 2. juna 1929 (Citirano prema R. Markovića: *Univerzitetska biblioteka u Beogradu 1921–1945*, str. 50).

## Literatura o posebnim bibliotekama u Univerzitetnoj biblioteci

- [1] Radosav Marković: *Univerzitetska biblioteka u Beogradu, 1921–1945*, Beograd, Univerzitetska biblioteka, 1968.
- [2] Aleksandra Vraneš: *Visokoškolske biblioteke*, Beograd, Konzorcijum Tempus, 2004.
- [3] Olga Popović: *Roman o Aleksandru Velikom u jednoj od posebnih biblioteka Univerzitetske biblioteke*. U: *Bibliotekar*, God. 28, br. 6 (1976), str. 811–824.
- [4] Uroš Džonić: *Joca Vujić*. U: *Glasnik istorijskog društva u Novom Sadu*, 7 (1934), str. 418–425.
- [5] Milica Prodanović: *Posebne biblioteke u Univerzitetnoj biblioteci "Svetozar Marković"* *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, God. 14, br.1–2 (1968), str. 142–149.
- [6] Nebojša Lazarević: *Joca Vujić, veliki dobrotvor Beogradskog univerziteta i Univerzitetske biblioteke*. U: *Bibliotekar*, God. 28, br. 6 (1976), str. 849–874.
- [7] Stanija Gligorijević: *Biblioteke – legati i posebne zbirke Univerzitetske biblioteke "Svetozar Marković" u Beogradu*. U: *Bibliotekar*, God. 40, br. 3–4 (1988), str. 33–41.



## Nataša Kuštrin Tušek

Voditeljica šolske knjižnice Šolskega centra in Gimnazije Nova Gorica je gonilna sila Društva bibliotekarjev Primorske. Leta 2005 je bila med dvajsetimi ustanovnimi članicami Društva šolskih knjižničarjev in je tudi prva predsednica tega društva. Pred tem je vodila Sekcijo za šolske knjižnice ZBDS. Interese šolskih knjižničarjev zastopa v različnih gremijih, je tudi članica Upravnega odbora IZUM-a in sodeluje v različnih strokovnih skupinah inštituta. Sedaj že tradicionalni kongres šolskih knjižničarjev v Radencih je pod njenim vodstvom postal eno največjih knjižničarskih srečanj v državi. Ob vsem tem se poglobljeno ukvarja z vrsto knjižničarskih tematik, še posebej se je posvetila uporabnikom šolskih knjižnic s posebnimi potrebami. Pomemben je njen prispevek h krepitvi sodelovanja s knjižničarji na drugi strani državnih meja, še posebej z zamejskimi Slovenci in s knjižničarji na Hrvaškem.

*OZ:* Za začetek bi postavil zelo splošno vprašanje, kako ocenjujete stanje in razvoj naših šolskih knjižnic?

*Kuštrin Tušek:* Slovenske šolske knjižnice imajo dolgo in bogato tradicijo. So sestavni del vzgojno-izobraževalnega dela šole, s svojimi storitvami in programi omogočajo in podpirajo učenje in poučevanje in dejavno sodelujejo pri procesu informacijskega in drugega opismenjevanja učencev in dijakov. Skozi bogato zgodovino so se razvijale skupaj z našim šolstvom, svoj razcvet pa so doživele konec osemdesetih let prejšnjega stoletja. Takrat se je začelo tudi sistematično delo na področju šolskega knjižničarstva na Zavodu za šolstvo pod vodstvom pedagoške svetovalke mag. Eme Stružnik. Šolski knjižničarji<sup>1</sup> so se sicer že prej srečevali na aktivih, ki so nastali na pobudo splošne knjižnice ali samoiniciativno in se na družbenih ukvarjali s strokovnimi vprašanji. V okviru ZBDS je delovala tudi sekcija za šolske knjižnice. V organizaciji Zavoda za šolstvo so začele delovati študijske skupine, v sekciji za šolske knjižnice pri ZBDS in s sodelovanjem Zavoda za šolstvo pa so nastali prvi veljavni Standardi in normativi za šolske knjižnice, ki jih je sprejel takratni strokovni svet za splošno izobraževanje. Mimogrede naj omenim, da so

to edini veljavni standardi za šolske knjižnice v Sloveniji, saj so standardi, ki so bili na nivoju stroke sprejeti leta 2001, še vedno v postopku potrjevanja.

V tem času sta izšla tudi priročnika *Vzgojno-izobraževalno delo v knjižnici srednje šole* in *Šolska knjižnica – medioteka*, ki sta postala nepogrešljiv pripomoček pri delu šolskega knjižničarja. Izhajati je začela strokovna revija *Šolska knjižnica*, ki nas še danes bogati tako z novimi strokovnimi spoznanji kot z izkušnjami ob prenašanju teorije v prakso. Revija izhaja štirikrat letno, ob kongresih šolskih knjižničarjev pa je izšla tudi kot zbornik kongresa šolskih knjižničarjev.

Devetdeseta leta prejšnjega stoletja je zaznamovala informatizacija šolstva in tudi šolskih knjižnic. Šolske knjižnice so bile v marsikaterem okolju pionirji uvajanja računalniškega opismenjevanja, bile so opremljene z računalniki in dostopom do svetovnega spleta in to so bila na šoli mesta, kjer so imeli učenci, dijaki in zaposleni dostop do sodobne IKT. Uvajalo se je avtomatizirano poslovanje šolskih knjižnic, večino s programskim paketom *Šolska knjižnica*, bile so pa tudi že šolske knjižnice, ki so se vključevale v sistem COBISS. Šolski



knjižničarji so sodelovali na vseh pomembnejših srečanjih, sejnih in konferencah s področja IKT in programov Računalniškega opismenjevanja (RO).

Po novi šolski zakonodaji so se v šolskih knjižnicah začeli zaposlovati univerzitetni diplomirani bibliotekarji. Veliko zaposlenih se je odločilo za izredni študij, da so pridobili zahtevano stopnjo in smer izobrazbe (z novo zakonodajo se je za šolskega knjižničarja zahtevala univerzitetna izobrazba ustrezne smeri – bibliotekarstvo, v prehodnih določbah se je za nekatere upoštevala že prej pridobljena izobrazba oz. so si morali dopolnilno znanje pridobiti v verificiranem programu na oddelku za bibliotekarstvo Filozofske fakultete v Ljubljani v enem letu po nastopu službe). Ta čas je sovpadal tudi s kurikularno prenovo slovenskega šolstva, uvajala se je devetletka in prenova srednješolskega izobraževanja. Po začetnih težavah smo šolski knjižničarji dosegli, da se v prenovi vključi tudi šolsko knjižnico in delovati je začela medpredmetna kurikularna komisija za knjižnično dejavnost, ki je pripravila cilje in vsebine *Knjižničnih informacijskih znanj za osnovno in srednjo šolo* in učni načrt za izbirni predmet *Informacijsko opismenjevanje*. V kurikularni prenovi smo preko študijskih skupin lahko sodelovali vsi šolski knjižničarji.

Konec devetdesetih let je informatizacija šolskih knjižnic zastala, Ministrstvo za šolstvo je prenehalo podpirati razvoj programskega paketa Šolska knjižnica, začele so se prve dejavnosti glede postopnega vključevanja šolskih knjižnic v sistem COBISS, v katere so bili vključeni vsi ključni dejavniki s področja knjižničarstva v Sloveniji, vendar žal neuspešno. Leta 2002 smo v razširjeni predmetni komisiji za knjižnično dejavnost, ki je delovala v okviru Zavoda za šolstvo pod vodstvom pedagoške svetovalke Majde Steinbuch, pripravili Strategijo postopnega vključevanja šolskih knjižnic v sistem COBISS v obdobju 2002–2007, ki pa je zgolj še en zapis na papirju.

Avgusta 2003 je začel veljati Zakon o dopolnitvah zakona o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja, ki v 11. členu dovoljuje strokovnim delavcem šol, ki zaradi različnih vzrokov nimajo dovolj ur za poučevanje svojega predmeta, opravljanje drugega dela, kar je v šolske knjižnice prineslo zaposlovanje po strokovnih knjižničarskih merilih neustreznega kadra. Z zmanjševanjem števila otrok in posledično oddelkov v šolah je realno pričakovati, da se bodo v šolskih knjižnicah vedno težje zaposlovali diplomanti bibliotekarske stroke.

Zadnja leta smo se šolski knjižničarji posvetili kroskurikularni prenovi slovenskega šolstva. Spremljali smo delo Predmetne komisije za spremljanje in posodabljanje učnega načrta za knjižnično dejavnost, ki je delovala pod vodstvom Majde Steinbuch, pedagoške svetovalke za knjižnično dejavnost na Zavodu za šolstvo, in leta 2008

sta bila na Strokovnem svetu za splošno izobraževanje potrjena oba dokumenta: *Posodobljen kurikulum knjižnično informacijsko znanje za osnovno šolo* in *Kurikulum knjižnično informacijsko znanje za splošne, strokovne in klasične gimnazije*. Oba dokumenta sta na novo začrtala smernice, cilje, naloge in kompetence knjižničnega informacijskega znanja v osnovni šoli in gimnaziji.

Kot sem že nekajkrat omenila, potekajo pedagoške dejavnosti slovenskih šolskih knjižnic pod okriljem Zavoda za šolstvo. Čeprav je šolskih knjižnic v Sloveniji okoli 600, se s tem področjem na zavodu ukvarja samo ena pedagoška svetovalka. Po upokojitvi prve svetovalke mag. Eme Stružnik je to nalogo prevzela Majda Steinbuch, ki je s seboj prinesla bogate izkušnje dela šolske knjižničarke na II. gimnaziji Maribor. Obe sta zaslužni, da imamo slovenski šolski knjižničarji na voljo kar nekaj priročnikov, ki so nam v veliko pomoč pri vsakdanjem delu, poleg teoretičnih spoznanj pa prinašajo tudi veliko primerov dobre prakse, ki jih lahko s pridom uporabimo. Poleg že prej omenjenega priročnika *Vzgojno-izobraževalno delo v knjižnici srednje šole* (1993, 2. popr. izd. 1995) so pri založbi Zavoda za šolstvo izšli še *Vodnik za šolskega knjižničarja v osnovni in srednji šoli ter v domovih za učence* (1999), *Učenje in poučevanje s knjižnico v osnovni šoli* (2002) in *Informacijsko opismenjevanje – priročnik za delo z informacijskimi viri* (2004).

Za razvoj slovenskih šolskih knjižnic je zelo pomembno tudi delo Sekcije za šolske knjižnice pri ZBDS in v zadnjih treh letih Društva šolskih knjižničarjev Slovenije. Oba se ukvarjata predvsem s strokovnimi vprašanji šolskega knjižničarstva, izražata stališča in pripravljata mnenja o različnih strokovnih in drugih vprašanjih s področja knjižničarstva ter organizirata različne oblike izobraževanj. Tako smo bili šolski knjižničarji med prvimi, ki smo se imeli možnost udeleževati seminarjev s področja inventure, izločanja in odpisa knjižničnega gradiva, v letih uvajanja devetletke smo se na seminarjih seznanjali s primeri dobre prakse izvajanja programa Knjižnično informacijsko znanje v različnih triletjih devetletke, uspešno smo organizirali že 3 kongrese šolskih knjižničarjev, redno se udeležujemo in aktivno sodelujemo na različnih državnih in mednarodnih konferencah knjižničarjev.

Leta 2004 sem za prvi kongres šolskih knjižničarjev Slovenije pripravila prispevek *IFLA/UNESCO-ve smernice za šolske knjižnice in njihova integriranost v sistem šolskega knjižničarstva v Sloveniji* in takrat prišla do zaključka, da slovenske šolske knjižnice na formalni ravni (zakonodaja, podzakonski predpisi) delujejo v duhu smernic, da pa so na izvedbeni ravni prevečkrat odvisne od okolja, v katerem delujejo. To bi verjetno v še večji meri veljalo danes.



Kakšno je stanje v slovenskem šolskem knjižničarstvu danes? Da bi lahko odgovorila na to vprašanje, bi morala najprej pogledati v razvid knjižnic za leto 2006, od koder bi dobili podatke o razvitosti naših šolskih knjižnic v letu 2006. Ker podatki niso javno dostopni, tega ne morem narediti.

Tako na pamet bi rekla, da se še vedno srečujemo z istimi problemi kot pred leti – z neustreznimi normativi, še vedno nimamo namenskih sredstev za nabavo knjižničnega gradiva, ne upošteva se določb *Pravilnika o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe*, neustrezno (po merilih stroke) se zaposluje, neenotno se vrednoti delo šolskega knjižničarja, mogoče se nekaj premika na področju informatizacije oz. vključevanja šolskih knjižnic v sistem COBISS. Upam pa, da nam bo kljub recesiji, v kateri smo, uspelo obdržati raven šolskega knjižničarstva vsaj na stopnji, kot je danes.

*OZ:* Po čudežu so se šolske knjižnice znašle celo v koalicijski pogodbi sedanje vlade. Si od tega obetate tudi kaj konkretnega?

*Kuštrin Tušek:* Del koalicijske pogodbe, kjer so omenjene šolske knjižnice, poznam, so se pa v času od podpisa koalicijske pogodbe začele dogajati za šolske knjižnice pomembne stvari na Nacionalnem svetu za knjižnično dejavnost (NSKD). Iz obvestila za medije in predloga zapisnika zadnje seje NSKD lahko sklepamo edino to, da se bo tudi za šolske knjižnice uvedlo knjižnično nadomestilo, kar se nam šolskim knjižničarjem ne zdi prav; konec koncev šolski knjižničarji vzgajamo bodoče bralce, ki bodo verjetno kdaj tudi kupili kakšno knjigo in se nam zdi, da bi država lahko poiskala kakšno drugo pot za izplačevanje avtorskih nadomestil. Druga stvar je vključevanje šolskih knjižnic v sistem COBISS. Šolski knjižničarji menimo, da bi moral biti proces vključevanja, če bo do njega prišlo, sistematičen, načrtovan in strokovno voden. Vsekakor pa samo knjižnično nadomestilo ne bi smel biti razlog za vključevanje šolskih knjižnic v sistem COBISS. Navsezadnje je bila v zadnjih dveh letih narejena temeljita posodobitev programskega paketa Šolska knjižnica, ki ga uporablja večina šolskih knjižnic v Sloveniji, in novi program WINKNJ omogoča tudi vodenje statistik za potrebe knjižničnega nadomestila. To ne pomeni, da smo šolski knjižničarji proti vključevanju v sistem COBISS, daleč od tega, poudarjamo pa, da morajo biti za vključitev izpolnjeni določeni pogoji, kar vključuje tudi dodatne kadre in financiranje.

*OZ:* Računalniki in internet imajo v slovenskih šolah že dolgo domovinsko pravico, vendar pa primerjalni podatki EU o informacijski pismenosti za Slovenijo niso blesteči. Šolska knjižnica je priložnost za učence, da praktično uporabijo svoje informacijsko znanje. Vprašanje je, ali naše šole to priložnost dejansko uporabljajo? So šolske knjižnice ustrezno vključene v programe informacijskega opismenjevanja?

*Kuštrin Tušek:* Eden najpomembnejših nalog šolske knjižnice na vseh nivojih izobraževanja je informacijsko opismenjevanje. V osnovnih šolah ga uresničujemo skozi posodobljen kurikulum *Knjižnično informacijsko znanje*, ki ga je Strokovni svet za splošno izobraževanje RS sprejel na svoji 114. seji 12. 6. 2008 (predhodnik le-tega so bili Cilji in vsebine knjižničnega informacijskega znanja), in pri izbirnem predmetu *Informacijsko opismenjevanje*. Knjižnično informacijsko znanje se izvaja skozi medpredmetne povezave v obsegu 4 šolskih ur v vsakem razredu devetletke. Izbirni predmet Informacijsko opismenjevanje je v naboru izbirnih predmetov, ki jih osnovna šola mora ponuditi učencem in se izvaja v osmem ali devetem razredu devetletke in traja celotno šolsko leto po 1 uro na teden.

Hkrati s kroskurikularno prenovo gimnazijskih programov (splošnih, klasičnih in strokovnih) je potekala tudi posodobitev učnega načrta Knjižnično informacijsko znanje. Pri posodabljanju kurikula Knjižnično informacijsko znanje je Predmetna komisija za posodabljanje učnega načrta izhajala iz veljavnega programa za medpredmetno področje Knjižnična informacijska znanja: cilji in vsebine za gimnazije (iz leta 2000).

V posodobljenem kurikulumu se šolska knjižnica vključuje s svojimi programi neposredno v pouk, v t. i. medpredmetnih povezavah. Izredno pomembno pa je tudi, da je šolska knjižnica in njeno vključevanje v pouk zapisano v posodobljenih učnih načrtih vseh predmetov, ki se izvajajo v gimnaziji.

V nižjem in srednjem poklicnem in tehniškem izobraževanju se informacijsko opismenjevanje izvaja v okviru interesnih dejavnosti, ki so predpisane z učnim načrtom, v okviru projektih tednov in seveda z neposrednim vključevanjem v pouk v okviru medpredmetnih povezav.

Sicer pa so bile šolske knjižnice ene prvih, ki so se načrtno in sistematično vključevale v programe RO (računalniško opismenjevanje) že v devetdesetih letih prejšnjega stoletja. To je poleg informatizacije poslovanja šolske knjižnice pomenilo tudi vključevanje v programe informacijskega opismenjevanja učencev, dijakov in delavcev šole, predvsem pa možnost uporabe informacijske tehnologije v šolskih knjižnicah, ki je bila marsikje edina dostopna na šoli. V tem obdobju so se šole opremljale tudi z multimedijскими učilnicami, ki so bile sestavni del šolske knjižnice oz. so bile v njeni neposredni bližini.

Naj na koncu omenim še t. i. bibliopedagoško dejavnost šolske knjižnice, ki je bila kot ena temeljnih dejavnosti šolske knjižnice zapisana že v *Normativih in standardih za šolske knjižnice* iz leta 1982, in skozi katero se šolska knjižnica uspešno integrira v pouk.

Menim, da so šolske knjižnice s posodobljenimi kurikuli in učnimi načrti ustrezno vključene v programe informacijskega opismenjevanja, seveda je pa ta vključenost odvisna tudi od okolja, v katerem šolska knjižnica deluje, opremljenosti z ustrežno IKT, usposobljenostjo šolskega knjižničarja in ne na koncu tudi s prostorskimi in kadrovskimi pogoji šolske knjižnice.

*OZ:* Šolske knjižnice so glede kadrovske zasedbe v precepu med šolskimi in knjižničarskimi predpisi. So zahteve po strokovnem knjižničarskem znanju v sedanjih razmerah ustrezno upoštevane?

*Kuštrin Tušek:* Šolske knjižnice sodimo v resor Ministrstva za šolstvo, zato je za nas prioriteta zakonodaja s podzakonskimi predpisi s področja šolstva. Poleg tega se v šolskih knjižnicah upošteva tudi zakonodaja s področja knjižničarstva in tisti podzakonski predpisi s tega področja, s katerimi soglaša oz. jih je podpisal tudi minister za šolstvo. Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja natančno določa, kdo je lahko zaposlen v šolski knjižnici, poleg tega pa to natančno določajo še pravilniki o stopnji in smeri izobrazbe za strokovne delavce za različne nivoje izobraževanja.

Tako mora imeti šolski knjižničar izobrazbo ustrezne smeri, pridobljeno po študijskih programih za pridobitev izobrazbe druge stopnje, oziroma raven izobrazbe, pridobljene po študijskih programih, ki v skladu z zakonom ustreza izobrazbi druge stopnje, in pedagoško izobrazbo. Če tega nima, mora opraviti dopolnilno izobraževanje, s katero si pridobi ustrezno znanje, potrebno za opravljanje dela. Do tega šolskega leta so to izobraževanje lahko opravili na Oddelku za bibliotekarstvo Filozofske fakultete v Ljubljani, z uvedbo bolonjskega študija pa tega programa izpopolnjevanja ni več. Nadomestil naj bi ga drugostopenjski študij Šolsko knjižničarstvo, ki pa še ni akreditiran. Poleg tega lahko strokovni delavci šol, ki se jim zaradi objektivnih okoliščin zmanjša učna obveznost, manjkajoče ure opravijo drugje, praksa pa je pokazala, da jih vodstva šol največkrat prerazporedijo v šolsko knjižnico.

V sedanjih razmerah, ko upada število otrok in se posledično zmanjšuje število oddelkov tako v osnovnem kot v srednjem izobraževanju, kar potegne za sabo zmanjševanje ur nekaterih predmetov in posledično zmanjšanje ur učiteljem, lahko pričakujemo, da bo predvsem v osnovnošolskih knjižnicah zaposlenih manj strokovno usposobljenih knjižničarjev.

Naj na koncu omenim še kadrovske normative. V knjižnici osnovne šole je na 20 oddelkov zaposlen en knjižničar, če je oddelkov manj, je za ustrezen procent manjša zaposlitev. Če ima osnovna šola več kot 650 učencev, se lahko

zaposli še en knjižničar za polovično delovno obvezo. V srednjih šolah je situacija precej slabša. Normativ določa, da se sistemizira 1 knjižničarja za 20 do 30 oddelkov, pri čemer se število oddelkov izračuna tako, da se skupno število dijakov deli s 30. Knjižničarja za polovični delovni čas lahko zaposli šola, ki ima 31 do 40 oddelkov, 2 knjižničarja pa šola, ki ima nad 40 oddelkov. Če ima šola manj kot 20 oddelkov, se delež knjižničarja izračuna v ustreznem razmerju.

V sekciji za šolske knjižnice pri ZBDS in v Društvu šolskih knjižničarjev se že leta trudimo, da bi obstoječe normative posodobili, kajti posodobitve in prenove šolstva v zadnjih dvajsetih letih so nas postavile pred nove naloge in kompetence, kar pa izredno težko uresničujemo brez dovolj zaposlenih. Če pogledamo samo čas, ko je šolska knjižnica odprta – po vseh strokovnih priporočilih naj bi bila šolska knjižnica odprta pred poukom, med njim in po pouku. Če vemo, da na večini šol poteka pouk in druge dejavnosti od 7. ure zjutraj pa nekje do 16. ure popoldne, vidimo, da je temu nemogoče zadostiti, če je v knjižnici zaposlen en sam človek. Tu nisem omenjala šol s podružnicami in dislociranimi enotami ter šol, kjer kot organizacijske enote delujejo tudi vrtci. Tudi otroci na podružnični šoli imajo enake pravice do obiskovanja šolske knjižnice kot na matični šoli. Potem je tu strokovno knjižničarjevo delo – od pridobivanja in obdelave gradiva do manipulativnih del in urejanja knjižnice (po domače pospravljanja gradiva). Da ne govorim o pripravljanju na bibliopedagoško delo, o zahtevnejših poizvedbah, medknjižnični izposoji, referenčnem pogovoru, odnosih z javnostmi, mentorstvom raziskovalnih nalog, šolskih glasil, interesnih dejavnosti, sodelovanju v projektih in o različnih prireditvah. V šolski knjižnici mora šolski knjižničar znati vse, natančno si mora organizirati čas in uspešno krmariti med otroki, zaposlenimi, vodstvom šole in starši. Če pa ob tem najde še čas za strokovno izpopolnjevanje in osebno rast, je vsega občudovanja vreden. Mogoče bi omenila še to, da smo šolski knjižničarji redki strokovni delavci, ki imamo izobraževanja in študijske skupine organizirane skoraj izključno v popoldanskem času in ob sobotah, saj bi se jih drugače v večini primerov ne mogli udeleževati; vodstva šol so namreč zelo nenaklonjena zaprti knjižnici.

*OZ:* Pojavljajo se predlogi, da bi v malih občinah združili funkcije šolske in splošne knjižnice. Dejansko namestavajo šolski knjižnici naložiti dodatne naloge splošne knjižnice. Ste v Društvu šolskih knjižničarjev razpravljali o tem in kakšno je vaše stališče?

*Kuštrin Tušek:* Šolski knjižničarji smo se s to dilemo ukvarjali na prvem kongresu šolskih knjižničarjev že leta 2004, kajti takrat se je po dolgem času spet pojavila ideja o združevanju šolskih in splošnih knjižnic. Takrat se je

izoblikovalo stališče, da združitev ni najboljša ideja, saj so cilji in kompetence obeh vrst knjižnic na zunaj sicer podobni, se pa v svojem bistvu zelo razlikujejo. Poleg tega mora vsaka vrsta knjižnice izpolnjevati minimalne pogoje za opravljanje dejavnosti, ki jih predpisuje Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe. Lani je bila v NUK-u opravljena študija Strokovna izhodišča za izvajanje knjižnične dejavnosti šolskih in splošnih knjižnic ob uporabi skupnih virov na območju, ki ga s knjižnično dejavnostjo pokriva splošna knjižnica Lenart, pa moram reči, da nas projekcija, ki je v raziskavi zapisana, ni najbolj navdušila. Zbodlo nas je pa tudi dejstvo, da pri pripravi analize ni sodeloval nihče s področja šolstva, kajti šolske knjižnice sodijo v resor Ministrstva za šolstvo.

*OZ:* Knjižnica je jedro šole, kjer se poleg ponudbe čtiva dogajajo še številne druge zanimive reči. Bi lahko predstavili glavne poudarke dodatnih programov v slovenskih šolskih knjižnicah?

*Kuštrin Tušek:* Šolske knjižnice so informacijsko, učno in kulturno središče šole. So prostor za druženje, izmenjavo informacij, neformalna srečanja, v njih se odvijajo različne kulturne in interesne dejavnosti. Tu ne moremo govoriti o dodatnih programih slovenskih šolskih knjižnic, saj je vse, kar se v šolski knjižnici dogaja, sestavni del vzgojno-izobraževalnega dela, ki poteka na šoli in s tem tudi sestavni del dejavnosti šolske knjižnice. V Sloveniji smo že zdavnaj presegli miselnost, da je šolska knjižnica prostor, v kateri se izposoja in vrača knjige. Naši šolski knjižničarji so mentorji različnih dejavnosti, od raziskovalnega dela, šolskega glasila, bralne značke, bralnega kluba, sodelujejo pri pripravi različnih šolskih prireditev, so koordinatorji projektov, kulturni koordinatorji, mlade uporabnike vodijo v poznavanje dela knjižnice v knjižničarskih krožkih, marsikje se ukvarjajo z bibliosvetovanjem. Z vsemi naštetimi dejavnostmi (ki seveda niso vse) se šolska knjižnica vključuje v delo šole ter tako uresničuje cilje in kompetence – od razvijanja pismenosti, timskega poučevanja, sodelovalnega učenja, medkulturnosti, upravljanja z informacijami ipd.

*OZ:* V inkluzivni šoli je treba sistematično upoštevati učence s posebnimi potrebami. Kako se v te stvari vključuje šolska knjižnica?

*Kuštrin Tušek:* V zadnjih letih se v vse nivoje izobraževanja vključuje vedno več otrok s posebnimi potrebami in temu se moramo prilagajati tudi šolske knjižnice. Idealno bi bilo, če bi imeli za ta namen dodatna sredstva, pa jih nimamo. Na kongresu v Radencih 2008 je bil del programa namenjen prav temu vprašanju in pokazalo se je, da šolski knjižničarji tem otrokom namenjajo veliko pozornosti pri vključevanju v dejavnosti šolske knjižnice. V Sloveniji je bilo zadnje leto napisanih oz. prevedenih kar nekaj priroč-

nikov na temo knjižnica in osebe s posebnimi potrebami, ki so dobrodošli pripomočki pri našem delu.

Šolska knjižnica mora najprej poskrbeti za ustrezno knjižnično gradivo tako za strokovne delavce kakor za otroke, ki jim bo gradivo namenjeno, in po potrebi zagotoviti tehnologijo, da se bo gradivo lahko uporabljalo. Pomemben je prostor, ki mora biti dostopen gibalno oviranim otrokom, kajti težko je, če se otrok ne more prosto gibati po knjižnici in uporabljati vseh njenih storitev. Zelo pomemben je osebni odnos do otroka, zato je nujno, da je šolski knjižničar seznanjen s težavo ali boleznijo, ki jo ima otrok in se za delo s takim otrokom tudi dodatno izobražuje in usposablja.

*OZ:* Kongresi šolskih knjižnic so v vaši "režiji" res impresivni dogodki, ki imajo koristno povezovalno vlogo v stroki. Se za "Radence 2010" že nakazujejo kakšni obrisi?

*Kuštrin Tušek:* V oktobru 2010 načrtujemo četrti kongres šolskih knjižničarjev. Če na kratko povzamem osrednje teme prejšnjih treh – na prvem smo se sprehodili od začetka šolskega knjižničarstva na Slovenskem do izzivov v prihodnosti, na drugem smo se ukvarjali s sodobnim poslovanjem šolskih knjižnic, na zadnjem pa s programi šolskih knjižnic in razvijanjem pismenosti. Zato smo se na koncu prejšnjega kongresa nekako odločili, da bi bil čas, da se posvetimo nam samim, se pravi šolskim knjižničarjem in temam, kot so formalno in neformalno izobraževanje, delo šolskega knjižničarja, promocije našega dela, bibliosvetovanje, različni programi osebne rasti in razvoja. Za razliko od prejšnjih kongresov načrtujemo več delavnic in okroglih miz, manj bo plenarnega dela. Upam, da nam bo (kot doslej) k pripravi kongresa uspelo privabiti čim več strokovnjakov z različnih področij, tako da bo program kongresa zanimiv in da bomo pritegnili čim več udeležencev in seveda tudi sponzorjev.

## Opombe

- 1 V nadaljevanju bom uporabljala izraz šolski knjižničarji, ker je tako bolj enostavno, mišljeno pa je za oba spola.

(Razgovor je vodil Franci Pivec.)

## KONFERENCA UKSG 2008

Od 7. do 9. aprila 2008 je v konferenčnem središču Rivera International Conference Center v Torquayju v Angliji potekala 31. letna konferenca UKSG (United Kingdom Serial Group). Večina povzetkov prispevkov je objavljena na spletnem naslovu <http://www.uksg.org/events/conference08>.

Konferenco je začel **James Gray** (Ingram Digital Group) s predavanjem o vplivih, učinkih, priložnostih in izzivih založnikov glede različnih možnosti ponujanja e-vsebin na tržišču (*The digital supply chain – impacts, effects, opportunities and challenges of the rapidly changing landscape in multi-format e-content delivery*). Izpostavil je kompleksnost distribucije elektronskih vsebin, saj uporabniki danes želijo izbirati, ali bodo določeno vsebino le gledali na ekranu ali si jo bodo prenesli na svoj računalnik, ali bodo iskali po njeni vsebini ipd.

Nadaljeval je **Muir Gray** (NHS National Knowledge Service) s predavanjem o pomanjkljivostih postopkov pri izbiri člankov za objavo (*The deficiency of peer review*). Nekatero študijo objav v revijah s področja medicine so namreč pokazale, da pomanjkljivosti lahko privedejo do pretiravanja v ocenah pozitivnih učinkov novih postopkov zdravljenja celo do 30 odstotkov. Podjetja in raziskovalci namreč neradi objavljajo negativne rezultate. Avtor vidi rešitev v dobrih sistematičnih recenzijah in izboljšanih standardih poročanja z vključitvijo svaril, ki se jih mora bralec zavedati.

**Kevin M. Guthrie** (Ithaka) je predstavil prispevek z naslovom *Is sustainability really what we're after?: balancing missions, innovation and entrepreneurship in a fast-moving world*. Poudaril je, da je v zadnjih 10 letih hitrost inovacij izjemna. Kar je danes dodana vrednost, je jutri že samoumevno. Izpostavil je vpliv globalnega trga in interneta na časopisne hiše. Tiskane izdaje časopisov so bile odvisne predvsem od naročin in oglaševanja, digitalne izdaje pa so tako postale grožnja tradicionalnim tiskanim časopisom. Mnoge časopisne hiše so bile zaradi prehoda na digitalne izdaje prisiljene zmanjševati število zaposlenih. Veliko časopisnih hiš se danes raje odloča za brezplačno spletno izdajo kot za plačljivo, dobiček pa iščejo predvsem v oglaševanju.

Sledila so izbirna predavanja (delavnice) po manjših skupinah. Udeležila sem se delavnice z naslovom *Making service mobile*, ki jo je vodil **Stuart Smith** (Mimas, The University of Manchester). Predstavil je razvoj storitev mobilnih naprav, kot so mobilni telefoni, dlančniki, prenosni računalniki ipd.

Konferenca se je nadaljevala s predavanjem z naslovom *Publishing and communication of Chinese scholarly journals: a survey of authors, readers and publishers and an OA archives initiative to facilitate access to Chinese journals* avtorice **Ruoxi Li** (Chongqing Normal University). Poudarila je, da je v zadnjih 10 letih na Kitajskem opazen velik porast znanstvenih in tehnoloških raziskav na univerzah, ki jih financirana država. To se odraža v vedno večjem številu znanstvenih člankov in posledično v porastu števila serijskih publikacij na posameznih univerzah, kar predstavlja problem predvsem zaradi tradicionalnega in zastarelega načina izdajanja serijskih publikacij. Posamezne publikacije se ne osredotočajo na posamezna področja, niso specializirane in med seboj so si precej podobne. Ker jih je veliko, imajo relativno majhne naklade in so znane le v ožjem okolju. Avtorica vidi rešitev v integraciji posameznih revij, kar bi povečalo njihovo kakovost in konkurenčnost. Uredniki revij imajo zato možnost, da začnejo delovati skupaj pod okriljem SCUJNS (The Society of China University Journals in Natural Sciences), ki se osredotoča na integracijo in digitalizacijo vsebin.

Predavanje z naslovom *Research information services in enterprises: a case study of General Electric* je odpadlo. Potem je bil na voljo čas za ogled razstave sponzorjev in drugih razstavljalcev.

Drugi dan konference se je začel s predavanjem o projektu MESUR (*The MESUR Project: in search of usage-based impact metrics*). **Herbert Van de Sompe** (Los Alamos National Laboratory, Research Library) je izpostavil pomanjkljivosti faktorja vpliva Thomson Reutersa, ki je lahko merilo le v dobi tiskanih dokumentov. Ker pa so dandanes v ospredju digitalni dokumenti, je treba vzpostaviti dodatna merila ugotavljanja pomembnosti določenih virov. Zato je mnenja, da se ne bi upoštevali le in-



deksi citiranosti virov, ampak tudi indeksi uporabe virov. Ljudje namreč berejo znanstvene revije in spletne vire z različnih področij (angl. *usage map*), medtem ko citirajo le revije svoje discipline (angl. *citation map*). Spremljanje uporabe določenih spletnih virov ima številne prednosti: lahko se preverja faktor uporabe različnih spletnih virov, kot so spletne revije, blogi, podatkovne baze ipd. Poleg tega se faktor uporabe lahko začne preverjati takoj po objavi in podatki so lahko na voljo brez zamikov.

**David Nicholas** (University College London) je predstavljal prispevek z naslovom *The information-seeking behaviour of the virtual scholar: from use to users*. Povedal je, da je pri raziskovanju profilov iskalcev informacij treba upoštevati različne dejavnike: velik delež obiskov na straneh predstavljajo roboti, uporabniki vsaj polovico časa porabijo za navigacijo po spletnih straneh, kot pa za samo branje, načini iskanja se razlikujejo glede na potrebe, starost, spol, pa tudi glede na narodnost uporabnikov.

**Ian Bannerman** (Taylor & Francis) je govoril o rabi in zlorabi meril, kot sta faktor vpliva in faktor uporabe (*The use and abuse of usage measures*). Faktor vpliva, ki ga objavlja Thomson Reuters, temelji na citatih objavljenih del, medtem ko faktor uporabe upošteva uporabo objavljenih del. Kot slabost faktorja vpliva je izpostavil dejstvo, da prihaja do velikega števila avtocitativ, do priporočil drugim avtorjem, kaj naj se citira, do namenskega citiranja pomembnih avtorjev ipd. Slabost faktorja uporabe vidi v tem, da lahko tudi tukaj avtorji sklenejo dogovor s prijatelji, da brskajo po internetu in si prenašajo določene dokumente z namenom, da bi povečali statistiko uporabe določenih spletnih virov.

Sledila so izbirna predavanja v manjših skupinah (delavnicah). Udeležila sem se delavnice z naslovom *Searching*, ki jo je vodila **Tamara Sadeh** (Ex Libris). Predstavila je glavne dejavnike, ki vplivajo na uspešnost procesa iskanja. Ti so: iskalčeva pričakovanja in njegovo strokovno znanje, kakovost in obseg podatkov, ki jih iščejo, iskalna orodja in uporabniški vmesniki. Izpostavila je prednosti in pomanjkljivosti posameznih načinov iskanja in načine sortiranja podatkov (glede na ustreznost, datum, pogostost uporabe).

Popoldanski sklop predavanj je začel **Dan Jones** (The National Archives) z referatom *Mass digitisation of historical records for access and preservation*. Navedel je razloge, zakaj je digitalizacija tako pomembna. Omogoča namreč vzpostavitev kakovostnih nadomestkov z namenom, da se ohranijo originalni dokumenti, zagotavlja dostopnost dokumentov širšemu krogu ljudi preko interneta, dokumentom daje dodano vrednost s pomočjo indeksiranja ipd. Glavno omejitev pri digitalizaciji dokumentov predstavlja velik obseg zbirk dokumentov, ki jih je potrebno digitalizirati in s tem povezane finančne omejitve.

**Jean Sykes** (London School of Economics and Political Science) je v predavanju predstavila projekt digitalizacije JISC – Joint Information Systems Committee, ki je eden največjih digitalizacijskih projektov v Evropi (*Large-scale digitisation: the £22 million JISC programme and the role of libraries*).

V zadnjem sklopu drugega dne konference sem se udeležila delavnice z naslovom *Getting (slightly) technical – an introduction to linking*, ki jo je vodil **Ross MacIntyre** (Mimas, The University of Manchester). Predstavil je osnove o tem, kako deluje internet, in ključne standarde (DOI, OpenURL).

Po predstavitvi referatov je bil ponovno na voljo ogled razstave sponzorjev in drugih razstavljalcev.

Zadnji dan konference je **Geoffrey Bilder** (CrossRef) v predavanju z naslovom *Web 3.0: how to help users stop reading the web and get on with their work* govoril o paradoksu, ki se pojavlja, ko na eni strani avtorji želijo, da je njihovo delo dostopno v čim obsežnejši obliki, medtem ko si bralci želijo čim krajših vsebin. Paradoks je v tem, da so avtorji in bralci iste osebe – raziskovalci (ki želijo raziskovati in ne samo brati). Vmes so založniki, ki se sprašujejo, kako naj pomagajo raziskovalcem ponujati čim bolj učinkovito uporabo vsebin. Avtor vidi rešitev v semantičnem spletu (Web 3.0), ki predstavlja nadgradnjo današnjega spleta 2.0 (Web 2.0), saj s pomočjo novih tehnoloških standardov omogoča računalnikom razumeti semantične dokumente, odnose med podatki, jih analizirati in ponuditi uporabnikom.

V nadaljevanju je **Peter Murray-Rust** (University of Cambridge) predstavil referat z naslovom *Semantic open data in scientific publications*. Poudaril je, da so odprti podatki (angl. *open data*) ključnega pomena v procesu definiranja dostopnosti objav in uporabe znanstvenih podatkov brez stroškov in omejitev, saj omejen dostop do podatkov (s strani založnikov, ki želijo zaščititi svoje pravice) predstavlja omejitev za znanost.

**Richard Withey** (Digital Media Consultant) z naslovom *Dealing with disruptive innovation*. Svet postaja vse bolj digitalen in pronica v vse vidike življenja, vključno z načini, kako med seboj komuniciramo. Avtor je na primeru časopisov in časopisnih hiš prikazal, kako tiskane oblike vse bolj izumirajo, nadomeščajo pa jih spletne verzije. V eni izmed raziskav je prebral, da bo zadnji članek natisnjen 11. aprila 2041, vendar se Whitey s to trditvijo ne strinja, saj je mnenja, da bodo še vedno obstajale tržne niše tiskanih izdaj časopisov, kljub velikim spremembam poslovnih modelov časopisnih hiš, s katerimi se soočajo v zadnjih letih. Če bodo časopisne hiše hotele preživeti, se bodo morale vedno bolj prilagajati novim poslovnim mo-

delom in svoje vsebine približati uporabnikom ne glede na format, zasluzke pa iskati na drugačne načine, kot so jih do sedaj.

Konferenca se je zaključila s predavanji in delom v manjših skupinah (delavnicah). **Judi Briden** (University of Rochester, River Campus Libraries) je v zanimivem predavanju predstavila projekt knjižnice (*Knowing your users: research you can do*), s katerim so poskušali čim bolj spoznati navade svojih študentov, ki živijo v kampusu: kako delajo raziskave, kaj počnejo čez dan, ali vedo, kakšno pomoč lahko pričakujejo od knjižničarjev ipd. Namen raziskave je bil, da bi knjižnice svoje storitve čim bolj približale študentom. Izvedli so anketo, v kateri so študentje lahko podali tudi svoje ideje, kakšna naj bi bila knjižnica po njihovih željah in merilih. Izmed vseh idej, ki so jih dobili, so še posebej analizirali naslednje: povečanje fleksibilnosti, udobje (družinska soba), tehnologija (računalniki, tiskalniki, skenerji ...), podpora osebja 24 ur na dan, dostopnost do virov. S pomočjo raziskave so se lažje odločili za spremembe, s katerimi so knjižnico naredili prijaznejšo in učinkovitejšo.

Apolonija Marolt Zupan

# KONFERENCA MCCSIS 2008

Pod pokroviteljstvom organizacije IADIS (*International Association for Development of the Information Society*) je bila od 22. do 27. julija 2007 v Amsterdamu organizirana konferenca MCCSIS (*Multi Conference on Computer Science and Information Systems*), v okviru katere se je zvrstilo trinajst mednarodnih konferenc s področja računalniških znanosti in informacijskih sistemov:

1. e-Learning
2. Intelligent Systems and Agents
3. Wireless Applications and Computing
4. Gaming
5. Visual Communication
6. ICT, Society, and Human Beings
7. Web Based Communities
8. Interfaces and Human Computer Interaction
9. Data Mining
10. Telecommunications, Networks and Systems
11. Informatics
12. e-Commerce
13. Computer Graphics and Visualization

Udeležba na posameznih konferencah je bila resnično mednarodna, saj so bili tako avtorji prispevkov kot udeleženci z vseh koncev sveta. Prijavljenih prispevkov je bilo 1211 in vsak prispevek je pregledalo pet recenzentov, članov programskega odbora posamezne konference. Tako so bili na konferenci izbrani najboljši prispevki.

V nadaljevanju povzemava nekatere prispevke.

## E- UČENJE (E-LEARNING)

### Tehnologija spleta 2.0 za digitalne študente

**Diana Andone** iz Romunije (Politehnica University of Timisoara) je v predavanju *Web 2.0 technologies for digital students* predstavila rezultate raziskave o tem, v kolikšni meri digitalni študenti uporabljajo nove tehnologije, predvsem splet 2.0 in programske rešitve, namenjene mrežnemu druženju. Raziskava je bila izvedena v okviru projekta za razvoj okolja za e-izobraževanje in vpliva le-tega na učne navade nove generacije študentov, ki odraža ob vsakodnevni rabi digitalnih tehnologij. Pojem digitalni študentje izhaja iz tega, da je večina današnjih

študentov rojena po letu 1980 in tvorijo digitalno oz. net generacijo. Ti študenti imajo drugačne učne navade kot študenti prejšnjih generacij. Splet 2.0 omogoča prehod iz tradicionalnih fizičnih učnih prostorov v virtualni prostor. Integracija tehnologij, kot so prenosni računalniki in mobilni telefoni, ter komunikacija (blogi, forumi, SMS-sporočila, wikiji) omogočajo prehod vedno večjega deleža študentov v virtualni učni prostor.

Digitalnim študentom je podlaga splet 2.0, ki omogoča vzajemno kreiranje vsebin, do katerih je možen interaktivni dostop. Povprečnemu študentu omogoča, da vsebine prispeva in do njih dostopa. Splet 2.0 ni tehnološka, temveč sociološka revolucija, saj uporaba tehnologij postaja enostavnejša, tako da ni potrebno tehnološko, temveč sociološko znanje.

Internet služi kot orodje za iskanje informacij, za izmenjavo informacij z drugimi študenti in predavatelji, za pridobivanje in dajanje informacij. Študenti želijo stvari preizkusiti, ne le o njih poslušati, želijo se aktivno učiti (angl. *learn by doing*). Prav tako želijo študenti imeti nadzor nad okoljem za e-izobraževanje ter možnost izbire, kaj delati in kdaj. Najpogostejši komentarji med študenti, ki so sodelovali v raziskavi, so bili:

- Želim vedeti, kdaj so drugi študenti ali predavatelji dosegljivi online, zato želim uporabljati orodja, kot sta SMS in IM (Instant Messenger).
- Želim interaktivne aktivnosti.
- Kadar najdem nekaj uporabnega, želim to deliti z drugimi.
- Bolj kot možnost menjave barv me zanima možnost menjave velikosti besedila.
- Prilagodljivo okolje za učenje je zelo zaželeno.

Rezultati raziskave so pokazali, da okolje za e-izobraževanje, podprto s spletom 2.0, vodi k večjemu angažiranju študentov za študij in večjemu zadovoljstvu. Glede na rezultate raziskave se lahko vprašamo, kakšen smisel še imajo tradicionalne metode učenja pri poučevanju uporabe storitev ali vsebin, ki temeljijo na internetu. Razmaha tovrstnega e-izobraževanja ne ovirajo tehnološke rešitve,

ki saj so le-te splet 2.0 precej poenostavile, temveč zakoreninjena miselnost glede poučevanja in učenja.

## Programiranje brez programiranja: hibridno učenje in splet 2.0 v učilnici z informacijsko tehnologijo

**Mark Frydenberg** iz ZDA (Bentley College) je v predavanju *Programming Without Programming: Learning Mashups and Web 2.0 in the Information Technology Classroom* predstavil izkušnje in rezultate poučevanja uporabnih gradnikov za izdelavo spletnih aplikacij z orodjem Microsoft Popfly. Ti gradniki združujejo podatke iz več spletnih strani v eno novo celoto. Vse več spletnih strani, aplikacij in portalov uporablja hibridne (angl. *mashup*) gradnike za prikazovanje vsebin iz zunanjih virov. Za izgradnjo teh gradnikov je potrebno programersko znanje, kar pa drži vedno manj, saj so sedaj na voljo grafična orodja, ki so izgradnjo hibridnih gradnikov precej poenostavila na nivo lego programiranja. O popularnosti hibridnih gradnikov veliko pove podatki, da so izdajatelji grafičnih orodij za izgradnjo hibridnih gradnikov velika imena, kot so Microsoft, Intel, Google in Yahoo.

Na kolidžu v Bentleyju so v uvodnih predavanjih o informacijski tehnologiji uvedli poučevanje hibridnih gradnikov z orodjem Microsoft Popfly. Orodje je grafično in omogoča izgradnjo gradnikov brez pisanja programske kode, kar jih pritegne k temu, da so bolj kreativni in iz podatkov ustvarjajo smiselne vsebine. Glede na to, da so med največjimi ustvarjalci vsebin spleta 2.0 na internetu prav študenti, lahko sklepamo, da je znanje o izgradnji hibridnih gradnikov dobrodošlo.

Namen predavanj ni, da se študenti naučijo izgradnje profesionalnih hibridnih gradnikov, temveč da dobijo občutek, kaj vse je mogoče početi z orodjem, in da usvojijo znanje za izgradnjo osnovnih gradnikov za predstavitev prototipov oz. tehničnih modelov poslovnih načrtov ali konceptov. Študenti so znanje s področja izgradnje hibridnih gradnikov morali dokazati z vsaj 8 delujočimi hibridnimi gradniki in teoretičnim izpitom. Izgradnja hibridnih gradnikov je pri študentih spodbudila kreativno in analitično razmišljanje ter predstavila osnovne principe programiranja, arhitekture in razvoja programske opreme.

## DRUŽBE, KI SLONIJO NA SPLETU (WEB BASED COMMUNITIES)

### Odperta raziskovalna skupnost

**Panagiotis Giannitis** iz Grčije (Technological Educational Institute of Athens) je v predavanju *An Open-Rese-*

*arch Web Based Community* predstavil zanimivo idejo o odprti raziskovalni skupnosti. Precej podatkov, informacij in rezultatov znanstvenih raziskav je brezplačno dostopnih na internetu. Podrobnosti o nedavnih znanstvenih raziskavah pa navadno niso brezplačno dostopne ali pa so na voljo le abstrakti. Za dostop do tovrstnih informacij, objavljenih v strokovnih revijah, je treba biti član znanstvene skupnosti, univerze, raziskovalne organizacije ipd. Neodvisni raziskovalci precej težje dostopajo do teh informacij, ki bi jim lahko pomagale opravičiti ali izboljšati njihove raziskave.

Neodvisni raziskovalec prav tako naleti na težavo, kadar želi svojo raziskavo objaviti. Težave lahko nastopijo zaradi pomanjkanja sredstev ali tehnične podpore ali pomanjkanja znanja, potrebnega za plasiranje in objavo raziskave. Raziskovalci na takšne težave naletijo povsod, v bolj ali manj razvitih državah, kot zaposleni ali študenti. Predlog rešitve tega problema je odprta raziskovalna skupnost, ki bi bila na voljo vsakomur, ki bi želel svoje ideje objaviti. Odprta raziskovalna skupnost bi morala imeti naslednje lastnosti:

- dostop preko interneta, tako da je na voljo po vsem svetu,
- vsakdo bi lahko objavil svojo idejo,
- prispevki bi bili objavljeni v avtorjevem maternem jeziku in v angleščini,
- prispevki bi bili recenzirani anonimno,
- skupnost bi bila neprofitna,
- vsak bi imel brezplačen dostop do objavljenih publikacij,
- vsebina prispevka bi bila do objave zaupna.

Pred objavo bi prispevek moral skozi tri stopnje pregleda: Abstrakt bi pregledalo pet neodvisnih recenzorjev, ki bi odločili, ali je prispevek primeren za objavo. Na podlagi pozitivnih recenzij bi avtor lahko zaprosil za strokovno pomoč ali smernice ter dostop do znanstvenih publikacij, ki bi mu pomagale pri raziskavi. Končano raziskavo bi avtor lahko predstavil na konferenci in objavil.

Ideja zveni optimistično, vendar njeni pobudniki upajo na pomoč sponzorjev pri ustanavljanju odprte raziskovalne skupnosti, vendar sponzorstvo pogosto privede do raziskav, ki jih nadzirajo sponzorji, čemur se pobudniki upirajo in upajo, da bi s časom odprta raziskovalna skupnost zaživela neodvisno.

Avtor je zaključil z besedami Alberta Einsteina: "Domišljija je pomembnejša od znanja."



## Kritične perspektive spleta 2.0 za družbe, ki slonijo na spletu

**Jan van Dijk** (University of Twente) iz Nizozemske je profesor komunikacijskih znanosti. V predavanju *Sounds from Utopia Critical Issues of the Web 2.0 Perspective for Web-Based Communities* je predstavil kritični pogled na internet. Ta bi moral biti bolj interaktiven, kreativen, neposreden in enakopraven z drugimi mediji. Vsebine na internetu bi morale nastajati vzajemno v skupnosti, ne pa da so glavni ustvarjalci vsebin posamezniki, podjetja in vladne organizacije. Ne nazadnje bi moral internet tudi kompenzirati izgubljeno skupnost in družabnost. Splet 2.0 naj bi v vseh omenjenih smereh prinesel spremembe:

- Internet postaja interaktivni medij, ki omogoča dvo-smerno komunikacijo, ne le enosmerne.
- Internet je aktiven in kreativen medij (uporabniki se razvijajo iz prejemnikov informacij v aktivne udeležence).
- Internet je neposredni medij, ljudje si sami ustvarijo center družbe, posredniki več niso potrebni.
- Na internetu so vsi enakopravni, domnevna strokovnost se mora dokazati.
- Vsebine na internetu nastajajo v skupnostih.
- Internet je kompenzacija za izgubljeno skupnost in družabnost (internetne skupnosti in družbeno mreženje).

### Ali splet 2.0 resnično prinaša vse te spremembe?

Internetne skupnosti niso kompenzacija za izgubljeno skupnost, prinašajo pa nove oblike družabnosti, ki temeljijo na mrežni individualnosti (angl. *network individualization*).

Internet se zagotovo spreminja; uporabniških vsebin je vedno več, prav tako je vedno več uporabnikov interneta. Kakšne pa so te vsebine in kdo so uporabniki interneta? Večino aplikacij spleta 2.0 uporablja 20 odstotkov uporabnikov interneta v bolj razvitih državah. Zraven tega gre za bolj izobražene in mlajše uporabnike interneta. Razmerje med tistimi, ki prispevajo in ustvarjajo vsebine, in med tistimi, ki te vsebine uporabljajo, je trikrat večje v korist slednjih. Velika razlika je med uporabniki interneta, ki na njem iščejo informacije za izobraževanje ali poslovne informacije, ter uporabniki, ki ga uporabljajo za zabavo, nakupe in klepet. Glede na velik porast vsebin, ki jih kreirajo posamezniki in internetne skupnosti, bi lahko pomislili, da sedaj le-ti nadzirajo internet in internetne skupnosti. V resnici pa večina investicij in aplikacij spleta 2.0 ustvarijo Google, Yahoo, Microsoft ipd.

Uporabniki interneta v virtualni svet s seboj prinašajo lastne intelektualne in sociološke sposobnosti, zato so vsebine, ki jih ustvarjajo posamezniki, temu primerne: od izrednih strokovnih in znanstvenih prispevkov do odpadkov. Raziskave kažejo, da je večina uporabnikov interneta slaba pri iskanju informacij na internetu, kakšni so šele pri ustvarjanju vsebin? Ustvarjanje kakovostnih informacij zahteva trud in urjenje, je poklic, kot knjižničar, znanstvenik, novinar, učitelj ... Povpraševanje po kakovostnih informacijah na internetu je vedno večje, jih je pa zaradi vedno več neakovostnih, nepravilnih in nerelavantih informacij vedno težje najti. Na internetu smo morebiti vsi enakopravni, kljub temu pa je treba priznavati profesionalizem in strokovnost ne le recenzentom (angl. *peer reviewed*), temveč tudi laični publiki.

## PODATKOVNO RUDARJENJE (DATA MINING)

### Pridobivanje profilov internetnih uporabnikov s podatkovnim rudarjenjem

**María J. Martín-Bautista**, **María-Amparo Vila** iz Španije (University of Granada) in **Victor H. Escobar-Jeria** iz Čila (Metropolitan Technological University) so v predavanju *Obtaining User Profiles via Web Usage Mining* predstavili model pridobivanja in analize profilov internetnih uporabnikov z rudarjenjem po zabeleženih aktivnostih v log datotekah. Spletno rudarjenje je raziskovalno področje analiziranja navad obiskovalcev internetnih strani. Spletni strežniki beležijo aktivnosti uporabnikov interneta med brskanjem po spletnih straneh. S pomočjo podatkovnega rudarjenja je možno pridobiti različne podatke o uporabnikih in uporabniških skupinah glede na njihove navigacijske značilnosti med obiskom določene spletne strani.

Metoda, ki jo spletno rudarjenje uporablja, se imenuje mehko gručenje (angl. *fuzzy clustering*) in omogoča izgradnjo demografskih profilov obiskovalcev spletne strani. Profili se gradijo na osnovi uporabnih informacij, ki so pridobljene z rudarjenjem. Tako pridobljene informacije je možno prikazati na različne načine. Tovrstna metoda rudarjenja omogoča identificiranje istega uporabnika v več različnih sejah, kar je zelo pomembno za natančnost pridobljenih rezultatov.

Preizkus so izvedli na spletnih straneh fakultete School of Engineering of Informatics and Telecommunications na Univerzi v Granadi. Vzorčne log datoteke spletnih strežnikov je bilo treba najprej očistiti odvečnih podatkov, kot so: podvojeni vnosi, slike, javascript ipd. Rezultat je bil 15.676 dogodkov v 2.780 sejah. S pomočjo metode mehkega gručenja so pridobili 12 uporabniških skupin z značilnostmi, ki najbolj odgovarjajo obiskovalcem spletne

strani. Glede na obiskane strani znotraj posamezne skupine so lahko določili profile obiskovalcev spletnih strani, ki v največji meri uporabljajo spletne strani fakultete; iz teh profilov je bilo možno razbrati, ali gre za predavatelja ali študenta.

Tovrstne informacije o vedenju in navigacijskih značilnostih obiskovalcev spletnih strani lahko uporabimo pri ugotavljanju tipa obiskovalca. Še večja uporabnost teh informacij se pokaže pri oblikovanju in prilagajanju spletnih strani ter seveda v marketingu.

## VMESNIKI IN ČLOVEKOVA INTERAKCIJA Z RAČUNALNIKOM (INTERFACES AND HUMAN COMPUTER INTERACTION)

Metodologija sklepanja na osnovi potez, ki temelji na sledenju aktivnosti miške, za evalvacijo uporabnikov

**Luis A. Leiva Torres** in **Roberto Vivo Hernando** iz Španije (Department of Information Systems and Computation, Technical University Of Valencia) sta v predavanju z naslovom *A gesture inference methodology for user evaluation based on mouse activity tracking* govorila, da spletna stran postane uspešna, če je uporabna, zato se je pojavila potreba po evalvaciji uporabniškega vmesnika. S tem se je vzbudilo zanimanje za sledenje aktivnostim uporabnika in opazovanje njegovega obnašanja.

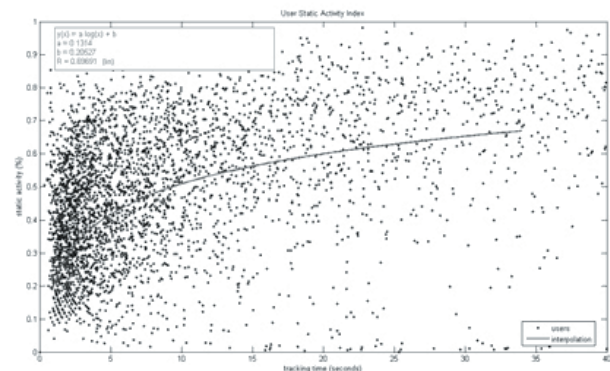
Obstaja več načinov testiranja uporabnosti, vendar so nekateri omejeni prostorsko (za sledenje očem uporabnika je potreben laboratorij), drugi pa finančno.

Večinoma se za navigacijo po spletnih straneh uporablja miška. Sledenje njej (ne samo štetje klikov) nam lahko razkrije veliko informacij o naravi obnašanja uporabnika naše spletne strani. Dosedanji "sledilniki" miški so imeli to slabost, da na koncu niso generirali uporabniškega modela niti spletnega profila uporabnikov. Tukaj so španski razvijalci naredili korak naprej.

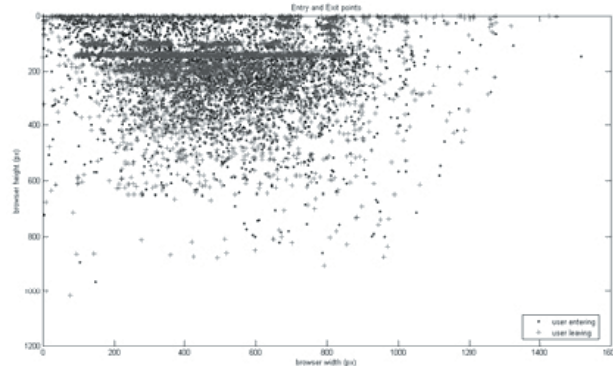
Za vzorec so vzeli 1000 naključnih uporabnikov. Rezultati so bili naslednji:

- Uporabniki so se z miško na strani večinoma gibali počasi (64 %), približno 4 px (SD = 23,83), in kliknili približno enkrat (0,88; SD = 1,14). Povprečni uporabnik je na strani ostal 7 sekund (SD = 9,4), kar si lahko razlagamo kot skeniranje strani in ne branje njene vsebine.

- Povprečni centroid je lociran na 480 px od leve (SD = 234,15) in 214 px od vrha strani (SD = 134,31). Večina uporabnikov (98 %) je imela zaslone resolucije 1024 x 768 in 1280 x 1024 px, zato so naredili popravek in stran povečali na širino 890 px (sliki 3 in 4).
- Uporabniki so se gibali po strani z uporabo menijskih gumbov (61,45 % si jih je ogledalo še druge vsebine) in 516 jih je okno zaprlo (slika 2). Menijski gumbi so očitno najmočnejša točka, zato so oblikovalcem predlagali, naj preoblikujejo in spremenijo pozicije logotipov, ki se pojavljajo na strani.



Slika 1: Indeks uporabnikovih aktivnosti  
Čas sledenja v sekundah (os x) in statična aktivnost v odstotkih (os y). Vsaka točka ponazarja uporabnika. Logaritemska interpolacija je  $y = 0,131 \cdot \log(x) + 0,205$ .



Slika 2: Vstopne in izstopne točke  
Največja širina (os x) in višina (os y) okna brskalnika v pikslih. Navigacijski meni je lahko vizualno prepoznan, kot tudi aktivnost miške v zgornjem delu brskalnika.



Slika 3: Spletna stran, kot je bila oblikovana na začetku



Slika 4: Preoblikovan izgled spletne strani

Ideja za prihodnost je, da bi gibanje in navade uporabnika analizirali online ter bi se nato spletna stran sama znala spreminjati (širina in višina posameznih delov, velikost pisave, barve ...).

## Uporabnikov impresiozem in kakovost programske opreme

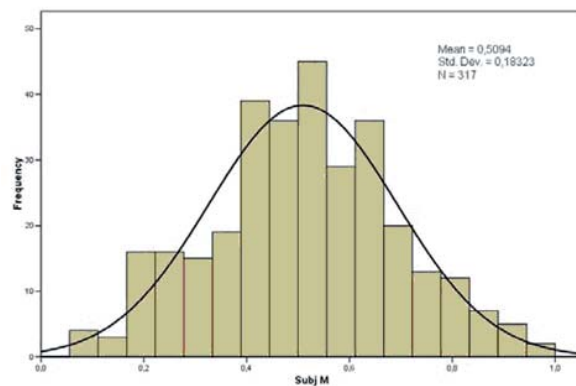
**Michalis Xenos** iz Grčije (Hellenic Open University, School of Sciences & Technology, Computer Science Dept., Patras) je v prispevku z naslovom *User's Impressionism and Software Quality* poročal, da se že vrsto let ukvarjajo z računalniškim inženiringom. Analitični način razmišljanja jim je omogočil razčleniti in analizirati tudi takšen abstraktni pojem, kot je kakovost programske opreme (angl. *software quality*), in jo narediti merljivo, statistično. Razvili so se ustrezni standardi, ki naj bi jih programska oprema okvirno zadovoljevala. Pri tem pa so se pozabili vprašati, kako je z drugače mislečimi uporabniki? S takšnimi, ki imajo drugačen – neinženirski način razmišljanja. Kako oni dojemajo kakovost programske opreme? Če jo namreč želimo izboljšati, je pomembno, da razumemo tudi njihov način razmišljanja in ga upoštevamo. Študija, ki je bila izvedena na njihovih projektih v zadnjih desetih letih, je

pokazala določeno podobnost v razumevanju kakovosti programske opreme teh uporabnikov z zaznavanjem barv in svetlobnih prehodov pri impresivistični slikarjih.

Objavljenih je bilo veliko definicij kakovosti programske opreme. Večini je skupno razumevanje, kaj pomeni kakovost; vse bi lahko strnili v frazo “satisfakcija uporabniških zahtev”. Enostavno povedano: “Program mora narediti to, kar od njega pričakuje uporabnik.”

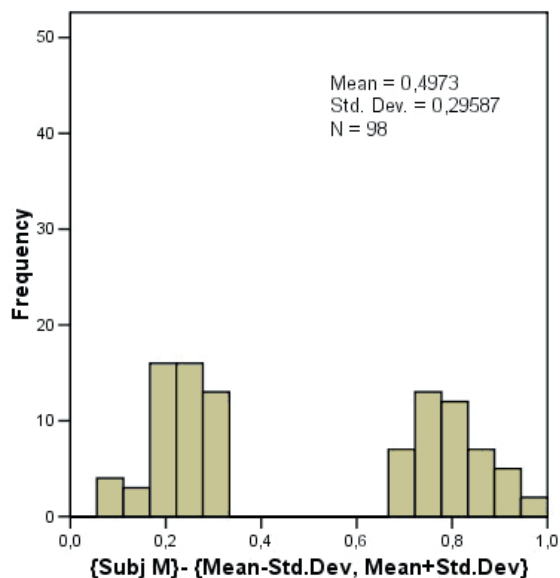
Metode, ki so bile uporabljene, so bile povpraševalne (vprašalniki, intervjuji ...) in eksperimentalne – laboratorijske (performančno merjenje, opazovanje uporabnikov, glasno razmišljanje ob izvajanju nalog, skupno odkrivanje ...). Pri tem se resda poudarijo napake v uporabnosti programa, a v ozadju lahko skupina zbira podatke o navadah in načinu razmišljanja uporabnikov.

V obdobju zadnjih desetih let so pri 26 projektih skozi vse verzije z različnimi metodami merili uporabnikovo dožemanje kakovosti programske opreme. Raziskave so omejili na projekte, ki so že nekajkrat šli skozi fazo izboljšanja. Kombinirane meritve, ki so vključevale subjektivna uporabniška mnenja glede kakovosti programov, so variirala od 0 (negativno mnenje) do 1 (pozitivno mnenje).



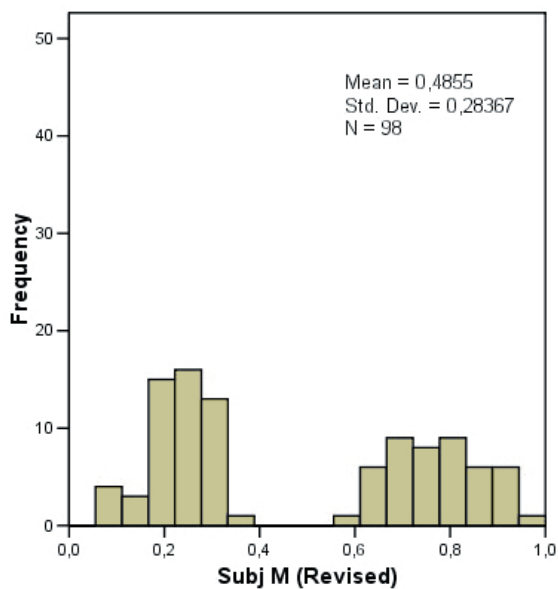
Slika 5: Meritev kakovosti programov

Da bi izolirali učinek prvega vtisa uporabnika glede dožemanja kakovosti proizvoda, so izločili tiste, ki so bili znotraj določenega intervala.



Slika 6: Meritev ob prvem stiku uporabnikov s programom

Podrobneje so analizirali samo te uporabnike in ugotovili, da jih je 20 odstotkov svoje negativno mišljenje izoblikovalo na napačni domnevi, ki so jo oblikovali ob prvem stiku. Primer: Niso našli določene funkcije, čeprav je bila ta omogočena. Uporabniki so bili o tem naknadno informirani in poučeni. Meritve so z istimi uporabniki ponovili.



Slika 7: Ponovitev meritev z isto skupino uporabnikov

Rezultati so pokazali:

- Negativna mnenja so povezana z vtisom uporabnika glede zanesljivosti in funkcionalnosti, medtem ko so

pozitivna mnenja navadno povezana z učinkovitostjo in uporabnostjo.

- Uporabnost in funkcionalnost sta dejavnika z največjim vplivom na uporabnikovo dojetje kakovosti.
- Če je neka stvar pričakovana in ni najdena, ima to izredno velik negativni učinek. In obratno, če se pojavi kot nepričakovana novost, je zelo cenjena.
- Večina uporabnikov se v končni fazi osredotoči na majhen nabor funkcij in pričakuje, da bodo te zlahka najdljive. Če jih je težko najti, hitro sklepajo, da jih ni. In če jih kasneje vseeno odkrijejo, negativni vtis ostane.

## Zaključek

- Prvi vtis je za uporabnikovo dojetje kakovosti programske opreme odločilen.
- Pozitivni vtis se s časom spreminja, vendar ne bistveno.
- Negativni vtis je izredno težko popraviti.

Davor Bračko, Andrej Senica



# KONFERENCA IFLA 2008

Konferenca IFLA 2008 z naslovom *Libraries without borders: Navigating Towards Global Understanding* (Knjižnice brez meja: Krmarjenje proti globalnemu razumevanju) je potekala v Quebecu v Kanadi od 10. do 14. avgusta 2008.

Na otvoritvi so nastopili številni govorniki: **Michaëlle Jean** (generalna guvernerka Kanade), **Claude Bonnelly** (predsednik Nacionalnega organizacijskega odbora), **Marguerite Blais** (predstavnica uprave Quebeca), **Claudia Lux** (predsednica Ifle) in **Dany Laferriere**. Prireditev je spremljal pester kulturni program, nastopil je tudi profesorski zbor Univerze Laval, ki je podelila častni doktorat **Ismaëlu Serageldinu**, direktorju Aleksandrijske knjižnice.

Sledijo kratki povzetki prispevkov, ki sem jih poslušala, ali reference nanje.

## Dobava dokumentov in souporaba virov Globalna souporaba virov preko meja: Premagovanje geografskih, jezikovnih in konceptualnih meja v medknjižnični izposoji in servisih dostave dokumentov

**Michael Ireland** (CISTI, Kanada) je predstavil dva nova spletna servisa, *Discover* in *eBook Loans*, ki namesto dosedanje dostave tiskanih dokumentov omogočata dostavo e-dokumentov (*New Directions in Digital Information Delivery in the Web Environment at the Canada Institute for Scientific and Technical Information*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/074-Ireland-en.pdf>). Reakcije knjižnic na novo ponudbo so bile različne: nekatere zelo pozitivne, nekatere nevtralne, nekaj pa je bilo tudi negativnih. **Ngian Lek Choh** (National Library of Singapur) je predstavila singapurski projekt razvoja novih načinov dostave dokumentov (*Libraries without Borders: Content Delivery, Singapore Style*, [http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/074-Wah\\_Choh-en.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/074-Wah_Choh-en.pdf)). Opisala je tri pristope oziroma modele, ki jih proučujejo in preizkušajo. Prvi model je povzet po modelu restavracije: v restavraciji dobi gost jedilni list, izbere jed in osebje jed pripravi. Skladno s tem modelom mora knjižnica poskrbeti za katalog razpoložljivih vsebin, poiskati in zapakirati vsebino, pri dostavi

paziti, da so upoštewane pravice uporabe, ter poskrbeti za plačilo. Model se obrestuje, če so zahteve po njem velike in če je tudi vrednost vsebine dovolj velika, da se naložba povrne. Drugi model je povzet po modelu ribolova: uporabnik, ki pozna ribe, se poda na odprto morje in vrže vabo. Od ulova zadrži to, kar potrebuje, drugo izpusti nazaj v morje. Po tem modelu knjižnice dostavijo vsebino na mesta, kjer so uporabniki (Google, YouTube, Flickr, Wikipedia, My-Space, Facebook itd.), in pri tem uporabijo orodja, ki jih razvijajo in vzdržujejo drugi. Pri tretjem modelu je uporabljen franšizni pristop, ki ga narekujejo zahtevnejši uporabniki predvsem z raziskovalnega področja. Knjižnica lahko ponudi uporabnikom različne API-servise, da jih vključijo v svoje portale. **Maria Musoke** (Makerere University, Uganda) je predstavila servis za dostavo dokumentov, ki izboljšuje dostop do informacijskih virov v oddaljeni Ugandi (*Document Delivery Services Enhance Access to Information Resources in Remote Uganda*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/074-Musoke-en.pdf>). **Günter Mühlberger** (University of Innsbruck) je predstavil projekt *eBooks on Demand (EOD) – a European Digitisation Service*, [http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/074-Gstrein\\_Muhlberger-trans-en.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/074-Gstrein_Muhlberger-trans-en.pdf)). V projektu sodeluje 13 knjižnic iz 8 evropskih držav – med njimi je tudi Slovenija. Na osnovi povpraševanja se knjiga (če še ni digitalizirana) digitalizira, arhivira in v nekaj dneh dostavi uporabniku. Za digitalizacijo in obdelavo naročila poskrbi vsaka posamezna knjižnica, naročanje, dostava e-knjige uporabniku in elektronsko plačilo pa se izvajajo preko osrednjega servisa. Za projekt je pomembno predvsem to, da privablja k sodelovanju še druge knjižnice.

## Ohranjanje (digitalnega) gradiva, informacijska tehnologija: Zveza IFLA-CDNL za bibliografske standarde (ICABS) in pravne knjižnice

V prvem delu predstavitev je bil poudarek na obravnavi digitalnih vsebin na fizičnih nosilcih, v drugem delu pa na infrastrukturi za ohranjanje digitalnih vsebin. **Mona Jimenez** (New York University) je predstavila težave, s katerimi se srečujejo pri dostopu do večvrstnega gradiva (multimedijev) na CD-ROM-ih (*Interactive multimedia on CD-ROM: experiments with risk assessment*, <http://>

[www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-Jimenez-en.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-Jimenez-en.pdf)).

Poudarila je predvsem zelo pomanjkljive metapodatke o strojni in programski opremi, potrebni za dostop do vsebin na CD-ROM-ih. **Rory McLeod** (The British Library) je predstavil različne fizične nosilce digitalnih vsebin in tveganja, ki so povezana z upravljanjem zbirk na teh nosilcih (*Risk Carriers – The risk faced by hand held media*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-McLeod-en.pdf>). Razpoložljivost digitalnega objekta ni dovolj, prav tako ni dovolj, da poznamo format zapisa. Treba je poznati strojno in programsko opremo, s katero je možno digitalni objekt predstaviti. Ker je poznavanje obojega omejeno, je tudi ugotavljanje tveganja omejeno. **Colin Webb** (National Library of Australia) je predstavil prispevek več avtorjev, ki si prizadevajo, da bi postopke ohranjanja digitalnega gradiva na fizičnih nosilcih integrirali v splošni postopek ohranjanja in vključevanja gradiva v skupni arhiv (*Media Matters: developing processes for preserving digital objects on physical carriers at the National Library of Australia*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74&papers&084/Webb/en.pdf>). **Seamus Ross** (University of Glasgow) je predstavil projekt Packaged Object Ingest Project – POIP, ki se izvaja v okviru projekta ERANET in ga financira EU. Cilj projekta je ugotoviti zahteve, postopke in izzive, ki so povezani s prenosom digitalnih vsebin s fizičnih nosilcev v repozitorije (*Ingest Strategies for Digital Libraries: the Challenges of Handling Portable Objects*, [http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-Rusbridge\\_Ross-en.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-Rusbridge_Ross-en.pdf)). Ročni postopki so zelo dragi, zato proučujejo možnosti avtomatskih prenosov. **Reinhard Altenhöner** (Deutsche Nationalbibliothek) je predstavil kooperativni projekt izgradnje digitalnega arhiva v Nemčiji (*Implementing a cooperative long-term preservation infrastructure solution for heterogeneous institutions – report on activities in progress in Germany*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-Altenhoener-en.pdf>). Projekt je z organizacijskega stališča zelo zahteven zaradi heterogenosti partnerjev ter njihovih zbirk in zahtev. **Margaret Low** (California Digital Library) je predstavila infrastrukturo kalifornijske digitalne knjižnice (CDL) in načrte za njeno dopolnitev z novimi modeli (*Infrastructure models used by California Digital Library' Preservation Projects*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-Low-en.pdf>). Izpostavila je izzive, s katerimi se soočajo, ko skušajo slediti najnovejšim tehnologijam, ter nevarnosti, da jih pri zagotavljanju zanesljivega in varnega repozitorija digitalnih vsebin premami večna želja po "najmodernejšem". **Andrea Japzon** (Drexel University) je poudarila potrebo po sodelovanju med knjižnicami in uporabniki z namenom ohranjaniti osebne digitalne zbirke ter predstavila model takega sodelovanja (*A Model of and Support for a Digital Preservation Infrastructure that Connects Individuals to Libraries*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-Japzon-en.pdf>). Meni, da je ohranjanje kulturnih in zgodovinskih digitalnih

vsebin stvar države, kulturnih ustanov in posameznikov.

**Christian Lupovici** (Bibliothèque nationale de France) je v svojem prispevku govoril o tehničnih in organizacijskih vidikih ohranjanja digitalnih vsebin v Nacionalni knjižnici Francije (*Digital preservation at the National Library of France: a technical and organizational overview*, [http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-Bermes\\_Carbone\\_Ledoux\\_Lupovici-en.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-Bermes_Carbone_Ledoux_Lupovici-en.pdf)). Poudaril je potrebo po mednarodnem sodelovanju in potrebo po stalnem izobraževanju osebja. **Pam Armstrong** (Library and Archives Canada) je predstavila digitalni repozitorij, ki ga gradijo v sodelovanju z državno upravo Kanade, kanadskimi založniki, kanadskimi digitalnimi iniciativami in mednarodnimi organizacijami (*Library and Archives Canada: Towards a Trusted Digital Repository*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-Armstrong-en.pdf>). Največji izziv je koordinacija aktivnosti številnih ustanov. Zaradi uporabe različnih sistemov so stroški petkrat višji, zato si prizadevajo sisteme integrirati v enoten sistem. **Steve Knight** (National Library of New Zealand) je predstavil aktivnosti za ohranjanje digitalnih vsebin v nacionalni knjižnici Zelandije (*From Theory to Practice: Digital Preservation at the National Library of New Zealand*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/084-Knight-en.pdf>).

## Teorija in raziskave v knjižničarstvu: Knjižnice kot prostor in kraj – teoretični pristopi

**Andreas Vårheim** (University of Tromsø, Norveška) je predstavil teoretični vidik ustvarjanja družbenega kapitala v splošnih knjižnicah (*Theoretical approaches on public libraries as places creating social capital*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Varheim-en.pdf>). Splošne knjižnice so ustanove univerzalnega značaja in mesta, kjer se ljudje srečujejo. Večina ljudi, pa naj bodo njihovi uporabniki ali ne, jim zato izraža visoko stopnjo zaupanja in jim s tem priznava vlogo ustvarjalca družbenega kapitala. To ugodno vpliva na razvoj družbe, izobrazbene ravni, demokracijo in učinkovitost državne uprave, na gospodarski razvoj in nasploh na dobro počutje posameznikov. **Olaf Eigenbrodt** (Humboldt-Universität zu Berlin) je predstavil zamisli o tem, kako bi model javne sfere, ki ga je pred 50 leti razvila Hanne Arendt, uporabili pri knjižnicah (*Societal Places: The constitution of library space through activity*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Eigenbrodt-trans-en.pdf>). V več kot 500 letih so si knjižnice nabirale izkušnje v oblikovanju ustreznega okolja za svoje uporabnike. Današnji čas pa jim narekuje, da prostor prilagodijo aktivni vlogi uporabnikov v informacijskih procesih. **Trudi Bellardo Hahn** (University of Maryland) je predstavila rezultate raziskave, ki primerja knjižnico v vlogi stvarnega zastopnika širšega abstraktnega poslanstva in ciljev univerze kot celote s cerkvijo kot zgradbo, ki pa ima vlogo stvarnega zastop-

nika duhovnih ciljev cerkve kot organizacije (*Library as Sacred Place: Applying the Psychology of Religion to the Academic Library as Sanctified Space and Implications for Measurement and Evaluation*, [http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Hahn\\_Jackson-en.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Hahn_Jackson-en.pdf)). Rezultati raziskave kažejo, da si študente želijo novih tehnologij, glede prostora pa dajejo prednost tradicionalnemu akademskemu okolju. **Marielle de Miribel** (Université Paris X) je predstavila nekaj možnosti za boljšo izrabo prostorskih pogojev v knjižnicah (*Some reflections on space in libraries*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-deMiribel-en.pdf>). Pri tem je prenesla rezultate raziskav s področja arhitekture, sociologije, trženja in komunikologije na knjižnico in ugotovila, da knjižničarji običajno s temi raziskavami niso dobro seznanjeni. **Conghui Fang** (Nanjing University of Science and Technology) je predstavil univerzitetno knjižnico, ki vzporedno s procesi demokratizacije na Kitajskem postaja za študente vse bolj okolje za družabno življenje oziroma ob "domu" in "službi" tisto novo "tretje mesto" (*University Library: The "Third Place" for Students*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Fang-en.pdf>). **Mary Niles Maack** (University of California at Los Angeles) je v svoji predstavitvi prikazala rezultate raziskave o zgodovini pojavljanja pojma knjižnice kot prostora v angleških enciklopedijah, specializiranih za področje knjižničarstva in informacijskih znanosti (*Place and Space as Presented in English Language Library and Information Science Encyclopedias*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Maack-en.pdf>).

### Bibliografska kontrola: Novi izzivi na področju bibliografske kontrole v Severni Ameriki

**Liz McKeen** (Library and Archives Canada) je govorila o izzivih (selekcija digitalnih virov, dostopnost obstoječih metapodatkov v knjižnici, tehnologija spleta 2.0, racionalizacija, sodelovanje, personalizacija podatkov, standardi, integracija itd.), s katerimi se srečujejo v knjižnici pri zagotavljanju dostopa do elektronskih virov (*Bibliographic Access at Library and Archives Canada: the digital challenge*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/096-McKeen-en.pdf>). **Mireille Huneault** (Bibliothèque et Archives nationales du Québec Montréal) je predstavila aktivnosti knjižnice, ki že od 18. stoletja skrbi za ohranitev vsega, kar je objavljeno v Québecu (*Bibliothèque et Archives nationales du Québec: Action for Québec Documentary Heritage*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/096-Huneault-en.pdf>). Pojav elektronskih virov in s tem nove paradigme predstavlja velik izziv za nabavo, katalogizacijo in diseminacijo informacijskih virov, kar ob sodelovanju večjega števila knjižnic poskušajo reševati z vzpostavitvijo vzajemnega kataloga. **Beacher Wiggins** (Library of Congress) je predstavil aktivnosti Kongresne knjižnice pri uvajanju sprememb na področju bibliografske kontrole (*The Library of Congress takes a look at the future of*

*bibliographic control*). Omenil je ukrepe racionalizacije v zadnjih letih (ukinitvev normativne kontrole za serijske publikacije, vzpostavitev novega knjižničnega sistema), predvsem pa aktivnosti v zvezi s testiranjem RDA in FRBR. Testiranje se bo nadaljevalo še v drugih vrstah knjižnic, v OCLC-ju, ExLibrisu in VTLS-ju ter v knjižnicah zunaj ZDA. S testiranjem želijo ugotoviti uporabnost RDA v procesu katalogizacije, potrebne spremembe formata MARC 21, ceno zapisov, kreiranih na osnovi RDA, ter stroške morebitnih konverzij. Podobno kot že na konferenci ALA je poudaril, da začetka implementacije ne načrtujejo pred letom 2010. **Patrice Landry** (Swiss National Library) je predstavil aktivnosti Ifle pri uvajanju sprememb na področju bibliografske kontrole, ki jih zahtevajo nove okoliščine elektronskega objavljanja (*IFLA to the rescue: how Division IV (Bibliographic Control) is responding to new issues in Bibliographic Control*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/096-Landry-en.pdf>).

### Upravljanje in trženje, statistika in evalvacija ter teorija in raziskave v knjižničarstvu: Upravljanje knjižnic v spreminjajočem se okolju – pravni, tehnični in organizacijski vidiki

**Ricardo Gomez** (University of Washington) je predstavil raziskavo v teku, katere cilj je primerjava lokacij za javni dostop do informacij (knjižnice, kiberkavarne, informacijske točke) v 25 državah v različnih delih sveta (*Libraries, Telecentres and Cybercafés: A study of public access venues around the world*, [http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/107-Coward\\_Gomez\\_Ambikar-en.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/107-Coward_Gomez_Ambikar-en.pdf)). **Gildas Illien** (Bibliothèque nationale de France) je predstavila aktivnosti spletnega arhiviranja (*The challenge of introducing web archiving to library stakeholders and staff: playing with metrics and organization – the IIPC experience of the National Library of France*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/107-Illien>). Poudarila je potrebo po tehničnem znanju knjižničarjev ter knjižničarskem znanju inženirjev. **Tord Høivik** (Oslo University College) je predstavil poceni in enostavno metodo zbiranja podatkov o aktivnostih uporabnikov na najbolj tipičnih mestih v knjižnici, ki jo lahko izvedejo knjižničarji sami (*Count the traffic*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/107-Hoivik-en.pdf>). Metodo, ki temelji na rednih in sistematičnih opazovanjih dogajanja na javnih mestih v knjižnici (enkrat tedensko v obdobju več mesecev), so preizkusili v dveh norveških splošnih knjižnicah, in sicer v mestu s petindvajset tisoč prebivalci in v mestu s šestdeset tisoč prebivalci. **Marina Mihalić** (Nacionalna in univerzitetna knjižnica, Zagreb) je v svoji predstavitvi nacionalne knjižnice in univerzitetnih knjižnic poudarila težnje po avtomatizaciji (*Visualizing and defining effective library systems: Croatian academic libraries*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/107-Mihalic-en.pdf>). **Vesna Vuksan** (Biblioteka grada Beograd) je predstavila knjižnico, pro-



gramsko opremo BISIS in uvajanje tehnologije spleta 2.0 (*At the Crossroads: Library and Technology*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/107-Vuksan-en.pdf>). Aktivnosti Nacionalne knjižnice Beograd in povezovanja knjižnic v sistem COBISS.SR ni omenila.

## Nova debatna skupina Pozor, razlike: premostitev medgeneracijskega prepada

Nastopili so **Sue Hutley** (Australian Library and Information Association), **Barbara Schleihagen** in **Susanne Riedel** (German Library Association) ter **Keith Michael Fiels** (American Library Association). Vsak je predstavil svoje združenje in ugotovili so, da imajo podobne težave in da pri reševanju teh težav uporabljajo podobne pristope. Veliko knjižničarjev, ki so predani prostovoljnemu delu v združenjih, se bo v naslednjih letih upokojilo. Zato se vsa združenja že več let na različne načine sistematično trudijo spodbuditi k sodelovanju mlade že v času študija. Pri tem predvsem poskrbijo za njihove štipendije in vključevanje v organizacijo in aktivno nastopanje na konferencah.

## Debatna skupina za knjižnice in splet 2.0 Souporaba bibliografskih podatkov in brezplačen "proizvod" knjižnic

Fundacija za odprto znanje (*The Open Knowledge Foundation* – OKF) je pokritizirala osnutek poročila Delovne skupine za bibliografsko kontrolo pri Kongresni knjižnici, ker ne zagotavljajo neomejenega dostopa do bibliografskih podatkov, njihove ponovne uporabe in redistribucije. OKF je objavila peticijo o tem, da morajo biti vsi bibliografski podatki brezplačni, kar podpirajo uporabniki in servisa, kot sta Library Thing in Open Library Project. Debatna skupina je želela prikazati, kaj to pomeni v praksi.

Uvodoma je bil predstavljen posnetek, ki ga je pripravila **Karen Coyle** ([kcoyle.net](http://www.kcoyle.net), <http://www.kcoyle.net/>). Zavzema se za neomejen dostop do bibliografskih podatkov knjižnic. Udejstvuje se na različnih področjih in je s svojim mnenjem močno prisotna na spletu.

Sledil je nastop **Karen Calhoun** (OCLC) [1] o omejenih pravicah v okolju za souporabo podatkov (*Some Rights Reserved: The Environment for Data Sharing*). Nazorno je prikazala, kaj bi pomenila brezplačna redistribucija bibliografskih podatkov za knjižnice, ki te podatke kreirajo, in za OCLC, ki skrbi za razvojne, vzdrževalne in organizacijske vidike delovanja svetovnega kataloga WorldCat. Poslovni model OCLC-ja temelji na kreiranju in kontroli bibliografskih podatkov in je z vidika nastajajočega novega modela izmenjave in povezovanja podatkov zelo neugoden. Na tržišču nastopajo komercialni in nekomercialni

ponudniki vsebine in metapodatkov, med avtorji spletnih dnevnikov (bloggerji) prevladuje mnenje, da morajo biti podatki dostopni brez omejitev, dejansko pa vse institucije bolj ali manj omejujejo ponovno uporabo in redistribucijo podatkov. Navedla je nekaj praktičnih primerov omejitev uporabe:

- Amazon (cilj objave podatkov je povečati prodajo, vendar z obvezno povezavo uporabnika nazaj na Amazon);
- zapisi MARC – ProQuest (zapise je treba plačati, vpis v vzajemno bazo podatkov ni dovoljen);
- All Media Guide/All Music (imajo najstrožje pogoje – samo za osebno in nekomercialno uporabo);
- Twitter (njihova politika spodbuja souporabo podatkov, vendar z obvezno povezavo nazaj na Twitter);
- Wikipedia (najbolj liberalna glede uporabe podatkov; licenčna pogodba *GNU Free Documentation License* je zelo kompleksna in zahteva pripis dela izvirnega avtorja ali založnika);
- OCLC (nekomercialna uporaba za *WorldCat.org* je brezplačna; za ponovno uporabo in prenos podatkov za uporabnike, ki niso knjižnice, so potrebne pogodbe med njimi in OCLC-jem);
- Sherpa/RoMEO (brezplačno za zainteresirane stranke, vendar s pogoji za ponovno uporabo).

**Karen Calhoun** je izpostavila licenco *cc – Creative Commons*, ki sicer omejujejo nekatere pravice, imajo pa to prednost, da so enostavne za uporabnike in da njihova uporaba nenehno narašča. Dovoljujejo souporabo (kopiranje, distribucijo, izpis, izvajanje), predelavo (angl. *remix*) in izpeljavo del, vendar zahtevajo pripis avtorstva, kot ga opredeli avtor ali podeljevalec licence; uporaba v komercialne namene ni dovoljena; če se delo spremeni, nadgradi ipd., ga je možno distribuirati samo pod enakimi ali podobnimi licenčnimi pogoji.

V nadaljevanju je predstavila finančno in stroškovno ozadje produkcije metapodatkov oziroma vsebin:

- javni sektor – npr. Wikipedia (čeprav so izdelki za uporabnike brezplačni, se stroški produkcije pokrivajo iz davkoplačevalskih sredstev);
- družbeni sektor – npr. OCLC (neprofitni sektor, nevladne organizacije, izobraževalne organizacije itd., ki pokrivajo stroške z lastnimi prihodki ali donacijami);
- privatni sektor – npr. Amazon (organizacije v privatnem lastništvu, katerih cilj in prvi pogoj v tržnem gospodarstvu je dobiček).

Poslovni model kreiranja spletnih servisov je bistveno drugačen od tradicionalnega. Kot nova kategorija se pojavljajo inovatorji spletnih servisov, ki ne razmišljajo o dolgoročni usodi in preživetju servisa ter rentabilnosti



naložbe, ampak servis prodajo, če in ko se le-ta uveljavi. Kot primer je navedla Evana Williamsa, kreatorja spletne storitve Blogger, ki je to storitev prodal Googlu za 50 milijonov ameriških dolarjev.

Zahteva po brezplačnih podatkih, čeprav je njihovo kreiranje povezano s stroški, je kontradiktorna. Amazonov glavni vir dohodka je prodaja, za Google so to reklame, Wikipedia pokriva stroške z donacijami, OCLC s prodajo servisov itd. V realnem svetu ni brezplačnih vsebin, metapodatkov ali servisov, zato je za organizacije, katerih glavni proizvodi so prav vsebina, metapodatki in servisi, čas tranzicije zelo težak.

Svoja mnenja so izrazili tudi nekateri drugi poslušalci, predvsem predstavniki nacionalnih knjižnic. Po predstavitev je sledila živahna diskusija, iz katere je bilo razbrati, da je argumente predstavnice OCLC-ja dojela večina prisotnih in da bi bilo zelo nes pametno z neodgovornim eksperimentiranjem ogroziti stabilnost in varnost dobro delujočih sistemov in servisov.

### Nabava in razvoj zbirk: Vse o avtorskih pravicah – različni pogledi na digitalizacijo knjižničnih zbirk

**Jonathan Bengtson** (University of Toronto Libraries) in **Robert Miller** (Internet Archive, San Francisco) sta predstavila skupni projekt digitalizacije, ki ga njuni ustanovi izvajata od leta 2004 (*Canadian Mass Digitization: the University of Toronto Libraries partnership with the Internet Archive – historical overview, recent issues, and future implications*, [http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/139-Bengtson\\_Miller-en.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/139-Bengtson_Miller-en.pdf)). **Klaus Ceynowa** (Bavarian State Library) je predstavil projekt digitalizacije v Bavarski državni knjižnici (*Mass Digitization for Research and Study: The Digitization Strategy of the Bavarian State Library*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/139-Ceynowa-en.pdf>). Od leta 1997 deluje Münchenski center za digitalizacijo, ki ga je finančno podprla Nemška raziskovalna fundacija. V 10 letih so objavili na internetu 24.000 naslovov v obsegu 50 terabajtov. V dveh letih bodo digitalizirali nadaljnjih 38.000 nemških publikacij iz 16. stoletja. Leta 2007 so podpisali z Googlom pogodbo za digitalizacijo večmilijonske zbirke knjig in vezanih serijskih publikacij (iz obdobja od 17. do 19. stoletja), ki niso predmet avtorskih pravic. Vse stroške digitalizacije krije Google v zameno za "Google digitalno kopijo", ki bo vključena v Google Book Search in Google Web Search. Kopijo v fizični obliki dobi tudi knjižnica in jo lahko uporabi v OPAC-u, na spletu, v regionalnih ali državnih portalih. **Ed King** (The British Library) je predstavil projekte Britanske knjižnice za digitalizacijo zbirke, ki jo sestavlja 150 milijonov enot (625 km polic) in se letno poveča za tri milijone enot (12 km polic) (*British*

*Library Digitisation: access and copyright*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/139-King-en.pdf>). Poudarek je bil na predstavitvi treh projektov: glasbeni arhiv z 12.000 enotami, časniki iz 19. stoletja v obsegu 2 milijonov strani ter približno 100.000 knjig (25 milijonov strani), ki niso predmet avtorskih pravic. Prva dva projekta sta se izvajala v obdobju 2004–2007 in ju je financiral Skupni odbor informacijskih sistemov UK (UK Joint Information Systems Committee – JISC). Tretji projekt se je začel leta 2005, financirajo pa ga sami v sodelovanju s podjetjem Microsoft. Zelo veliko napora in časa je bilo vloženega v priprave, predvsem za aktivnosti v zvezi s pridobivanjem avtorskih pravic.

### UNIMARC: Razvoj bibliografskih standardov – vloga in mesto formata UNIMARC

**Alan Hopkinson** (Middlesex University, London) je predstavil tretjo izdajo publikacije UNIMARC/B in načrtovane dopolnitve v prihodnosti (*UNIMARC Bibliographic Format, the new 3rd edition and the future*). Odločili so se za izdajo v obliki vezane publikacije, ker ji dajejo uporabniki in založnik prednost. **Mirna Willer** (Univerza v Zadru) je predstavila novosti v formatu UNIMARC/A, ki so predvsem posledica nove izdaje publikacije UNIMARC/B in modela FRAD (*New developments in UNIMARC/Authorities: impacts from the 3rd edition of the Bibliographic Format and the FRAD model*). **Maria Ineez Cordeiro** (National Library of Portugal) je predstavila rezultate analize o uporabi formata UNIMARC (*The UNIMARC landscape: updated overview*), ki kažejo, da se je v primerjavi s stanjem izpred deset let uporaba UNIMARC-a zmanjšala. Na MARC 21 so prešle države, kot so Češka, Južna Afrika, Indija in Švica, prehod pa načrtujeta še Belgija in Slovaška. Jedro problema vidi v tem, da knjižnični sistemi povečini ne podpirajo formata UNIMARC.

### Posvet o stroki: Nov svet metapodatkov

Posvet je moderirala **Ellen Tise**, novoizvoljena predsednica Ifle, ki še ni prevzela dolžnosti (2007–2009), nastopila pa sta **Jay Jordan**, predsednik OCLC, in **Karen Calhoun**, podpredsednica OCLC za WorldCat in servise metapodatkov.

Jay Jordan je, kot običajno, predstavil širjenje globalne knjižnične mreže in s faktografskimi podatki po posameznih predstavništvih OCLC-ja po svetu ponazoril hitro rast. Na kratko je predstavil številne izdelke in storitve, ki jih ponujajo, zlasti tiste, ki so bili razviti v zadnjem času. Med projekti je posebej izpostavil projekte vključevanja velikih centralnih katalogov v WorldCat, tudi podpis pogodbe o vključitvi kataloga Francoske nacionalne knjižnice v WorldCat. Karen Calhoun je govorila o novostih,

izzivih in spremembah na področju katalogizacije in kreiranja metapodatkov, ki jih prinašajo nove tehnologije in potrebe uporabnikov. Kakovost ima veliko dimenzij in pomembno je predvsem to, kaj potrebujejo uporabniki. Spraševala se je, ali bo Google Books nadomestil knjižnične kataloge in kaj pomeni knjižnica kot prostor. Med vprašanji se je pojavilo tudi eno provokativno vprašanje o tem, zakaj DDC ni brezplačen. Odgovoril je predsednik OCLC-ja in povedal, da sam sicer nima nič proti brezplačnemu DDC-ju, nima pa odgovora na vprašanje, kdo naj pokrije letne stroške za njegovo vzdrževanje, ki dosegajo milijon ameriških dolarjev.

V okviru programa OCLC sem se udeležila še predstavitve globalnega virtualnega referenčnega servisa s QuestionPointom (*Global Virtual Reference Service With QuestionPoint*), ki jo je vodila **Susan McGlamery**, ter predstavitev **Joanne White** in **Janifer Gatenby** o podatkovnih virih OCLC ter o tem, kako jih knjižnični sistemi lahko uporabijo preko OCLC-jevih strojnih vmesnikov (*OCLC Data Resources and How Library Systems Can Benefit from OCLC Machine Interfaces*). Predstavili sta nove servise OCLC-ja in mrežo, namenjeno institucijam in posameznikom, ki razvijajo knjižnične aplikacije (*Developers Network*), s ponudbo številnih brezplačnih orodij in servisov, kot npr. WorldCat Grid Service.

### Katalogizacija: Izmenjava standardov – sodelovanje z drugimi akterji

**Pat Riva** (Bibliothèques et Archives nationale du Québec) je predstavila objektno zasnovane funkcionalne zahteve za bibliografske zapise, in sicer z vidika uporabe v institucijah spomina (*FRBROO: enabling a common view of information from memory institutions*, [http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/156-Riva\\_Doerr\\_Zumer-en.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/156-Riva_Doerr_Zumer-en.pdf)). FRBROO pripravlja posebna skupina v okviru Mednarodnega odbora za muzejsko dokumentacijo (*CIDOC CRM Special Interest Group*, [http://cidoc.ics.forth.gr/who\\_we\\_are.html](http://cidoc.ics.forth.gr/who_we_are.html)). Model naj bi bil kompatibilna nadgradnja konceptualnega referenčnega modela CIDOC (CRM). Tematika in način predstavitve sta bila prirejena za razvijalce programske opreme. **Françoise Leresche** (Bibliothèque nationale de France) je predstavila različne iniciative knjižnic in arhivov pri poenotenju in razvoju standardov, ki bodo omogočali povezovanje knjižničnih in arhivskih zbirk ter uporabnikom prijazen dostop (*Libraries and archives: sharing standards to facilitate access to cultural heritage*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/156-Leresche-trans-en.pdf>). **Elizabeth O'Keefe** (Morgan Library and Museum, New York) je na primeru kataloga Morgan Library & Museum prikazala, kako je možno strukturirati podatke o muzejskih zbirkah v formatu MARC 21 (*Sharing standards and expertise in the early 21st Century: moving toward a collaborative, "cross-community" mo-*

*del for metadata creation*, [http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/156-Baca\\_OKeefe-en.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/156-Baca_OKeefe-en.pdf)). Zelo nazorno je prikazala razlike v zahtevah za opis pri zbirkah v knjižnicah in zbirkah v muzejih (različen koncept avtorstva, različen pomen tipa objekta, statičnost/dinamičnost objekta itd.). **Anita Goldberga** (National Library of Latvia) je predstavila stanje v knjižnicah, arhivih in muzejih v Latviji preko skupnih projektov za razvoj standardov, souporabo podatkov in izgradnjo elektronskih zbirk (*Synergy towards shared standards for ALM: Latvian scenario*, <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/156-Goldberga-en.pdf>).

### Upravljanje znanja z informacijsko tehnologijo ter storitve knjižnic in raziskovalnih centrov za parlamente: Računalniška orodja za druženje in souporabo znanja

Uvodni nastop je imel **David Gurteen**, ki je demonstriral praktičen primer upravljanja znanja v okviru svojega svetovalnega podjetja (*Gurteen Knowledge Community* <http://www.gurteen.com>). Pri svojem delu implementira vse novosti spleta 2.0 in je uspešen, iz dneva v dan ima vse več strank in zaenkrat s svojimi aktivnostmi na spletu nima slabih izkušenj. V razpravi so sodelovali še **Mary Lee Kennedy** (Harvard Business School), **Moira Fraser** (Information and Knowledge, New Zealand Parliament) in **Patric Danowski** (Staatsbibliothek zu Berlin).

### Seja Sveta in zaključna slovesnost

Med zaključno slovesnostjo smo po uvodnih formalnostih poslušali predstavitev letnega poročila, letnega finančnega poročila ter govor predsednice Claudie Lux.

Po zaključku konference sva s sodelavcem Matjažem Zalokarjem obiskala Knjižnico Univerze Laval ter Nacionalno knjižnico z arhivom Quebeca, ki je našla svoj prostor v nekdanji cerkvi.

### Reference

- [1] Calhoun, K. (2008). Some Rights Reserved: The Environment for Data Sharing. Predstavitveno gradivo s konference IFLA v Quebecu (10.–14. 8. 2008).

Marta Seljak

# UA CONFERENCE EUROPE 2008

Od 18. do 19. septembra 2008 je v konferenčnih prostorih hotela Macdonald Roxburghe, ki velja za enega lepših hotelov v Edinburghu na Škotskem, potekala konferenca *UA Conference Europe 2008* [1]. V prejšnjih letih so jo organizirali pod imenom Online Help Conference – Europe, toda z razvojem novih trendov (*single sourcing, collaborative authoring, and embedded user assistance*) se je pojem online pomoči precej razširil in zato se je konferenca preimenovala. Novo ime *UA Conference* tako bolje simbolizira najnoveše trende, zasnove in tehnologije na področju programske podpore za zagotavljanje pomoči uporabnikom, konferenca pa še vedno ohranja svoj edinstveni položaj kot edina evropska konferenca, ki se osredotoča na programsko pomoč uporabnikom (angl. *Software User Assistance*). Konference se je letos udeležilo približno 100 predavateljev, slušateljev in razstavljalcev iz 21 držav.

## DVE DELAVNICI

Dan pred konferenco sta bili organizirani dve poldnevni delavnici.

### Adobe Captivate

Prvo delavnico *Adobe Captivate – Advanced Tips and Techniques* je z uvodnim pozdravom odprl in vodil **Matthew Ellison**, direktor podjetja *Matthew Ellison Consulting* [2]. Podjetje je specializirano za svetovanje na področju izobraževanja in za pomoč uporabnikom. V sodelovanju z *WritersUA* organizira vsako leto konferenco *UA Conference – Europe*. Matthew Ellison je inštruktor s certifikatom za Adobe, MadCap Flare in WebWorks ePublisher Pro. Je tudi dobitnik prestižne nagrade Horace Hockley award, ki jo letno podeljuje Institute of Scientific and Technical Communicators (ISTC). Na poldnevni delavnici nam je predstavil napredne tehnike in nasvete za delo s programsko opremo Adobe Captivate. Ta omogoča enostavno, hitro in učinkovito pripravo najrazličnejših predstavitev programske opreme, pri katerih uporabnik opazuje izvajanje postopkov, nadalje simulacij, pri katerih uporabnik aktivno sodeluje pri izvajanju postopkov, pripravo e-izobraževanj, ki potekajo po vnaprej pripravljenih scenarijih, ter ne nazadnje pripravo kvizov, kjer uporabnik odgovarja na zastavljena vprašanja. Namenjena je strokovnjakom za

izobraževanje, delavcem v izobraževanju, poslovnim uporabnikom in uporabnikom v podjetjih. Delo z Adobe Captivate ne zahteva znanja programiranja ali predhodnih izkušenj z večpredstavnostjo. Uporabniški vmesnik je preprost. Avtomatizirane funkcije programske opreme omogočajo preprosto snemanje dogajanja na zaslonu, dodajanje interakcije za e-izobraževanje, ustvarjanje zapletenih primerov razvejanja z možnostmi povratnih informacij in vključevanje zmogljive predstavnosti. Sama delavnica je bila sicer zelo praktično naravnana. Nekaj udeležencev je že imelo izkušnje z orodjem Adobe Captivate, drugi še ne. Obravnavali smo strukturo samega diapozitiva, elemente, ki jih lahko diapozitiv vključuje, različne možnosti pri pripravi in snemanju projektov, nasvete pri pripravi interaktivnih simulacij, priporočila za gumbe in polja za vnos besedila, na katerih mestih in na kakšen način vključevati napotke za uporabnike, načrtovanje poteka in razvejitev interakcij, ki zahtevajo vključitev uporabnika, navodila za vključitev zvoka in priporočila za zmanjšanje velikosti datotek. Na koncu delavnice smo pridobljeno znanje utrdili še s praktičnim delom v skupinah.

### Introduction to DITA

Delavnico *Introduction to DITA (Darwin Information Typing Architecture)* je z uvodnim pozdravom odprl in vodil **Tony Self**, ki velja za enega od pionirjev na področju ustvarjanja nadbesedil (angl. *hypertext*) in *online* dokumentov. Pred časom se je ponovno vrnil v avstralsko podjetje *HyperWrite* [3], ki ga je leta 1993 ustanovil skupaj s kolegom Alexom Millarjem. Ob ustanovitvi se je podjetje ukvarjalo s svetovalno in izobraževalno dejavnostjo na področju nadbesedil, z leti pa se je prilagodilo novim trendom. Tako je danes podjetje osredotočeno na izobraževanje in strateško svetovanje na področju ustvarjanja online dokumentacije in internetnih strategij. Na delavnici s 13 slušatelji je predavatelj na praktičnih primerih, ob živahni razpravi in skupinskem delu razložil koncepte arhitekture DITA, ki je odprtokodna in predstavlja standard in metodologijo za kreiranje, definiranje, izdelavo in shranjevanje tehničnih informacij, priročnikov, sistemov pomoči in drugih oblik dokumentacije ter materialov za izobraževanje. DITA je metodologija, ki temelji na XML, ni pa informacijska tehnologija. Razvili so jo tehnični komunikatorji in njim je tudi namenjena. Tipične informacije, ki temeljijo na arhitekturi DITA, so lahko tehnične ali znanstvene, objavlj-

jene kot online pomoč na portalih ali v obliki datotek PDF, pripravljenih za tiskanje. Besedila so pisana v obliki majhnih enot (angl. *topics*), ki se zbirajo v kolekcijo. Bistvo je, da so deli besedila strukturirani, shranjeni na enem mestu in da jih je možno uporabiti večkrat in za različne vrste dokumentacije ali pomoči. Vedno več velikih organizacij uporablja za shranjevanje dokumentov namesto lastniških pomnilniških oblik zapisa tehnologijo DITA, saj ta ponuja pomembne prednosti, od katerih sta glavni: učinkovitost (ukvarjamo se predvsem z vsebino in semantiko, ne pa tudi z obliko in urejanjem (angl. *lyoutom*)) in uporabnost (ob spreminjanju ali dopolnjevanju vsebine le-ta ohranja enak izgled (angl. *look-and-feel*)), prav tako je spreminjanje enostavno). Predavatelj je tudi opozoril, da vpeljava arhitekture DITA ni omejena samo na velike organizacije, temveč je smiselna pri razvoju različno velikih projektov.

Po zaključku delavnic je sledilo še vabljen predavanje, v katerem je **Joe Welinske**, predsednik *WritersUA* (prej *WinWriters*) [4], predstavil prispevek z naslovom *Overview of Trends, Tools and Technologies in Software User Assistance*, ki je bil nekakšen uvod v ključne teme konference, dobrodošel predvsem za začetnike na področju programske pomoči uporabnikom. Predstavil je orodja, tehnologije, najnovejše trende in ključno znanje, potrebno za uspešno in profesionalno pomoč uporabnikom (angl. *user assistance*), ki vključuje pisanje, urejanje, analizo nalog, razgovore o MSP, indeksiranje, iskanje, dizajn navodil, e-učenje, lokalizacijo, prevod, grafični razvoj, oblikovanje informacij, testiranje uporabnosti, zagotavljanje kakovosti, testiranje, kodiranje online pomoči, kodiranje spletne vsebine, programiranje. Pomembno vlogo imajo orodja, ki definirajo, kaj naj delamo in kako. Od 10 najpogosteje uporabljanih orodij jih Adobe obvladuje 6 (Acrobat, RoboHelp, Framemaker, Dreamweaver, Photoshop, Captivate). Osnovno potrebno znanje za programsko pomoč uporabnikom so HTML (*HyperText Markup Language*), CSS (*Cascading Style Sheets*), dodatno potrebno znanje pa javascript, programiranje, IT, W3C (*World Wide Web Consortium*), standardi OASIS, XML (*Extensible Markup Language*), XSL (*Extensible Stylesheet Language*), XHTML (*eXtensible Hypertext Markup Language*), DITA (*Darwin Information Typing Architecture*), baze podatkov. Windows je še vedno prevladujoče programsko okolje, zato je trend na področju kreiranja pomoči Windows Help.

## KONFERENCA

Tudi konferenco je odprl **Matthew Ellison**. V uvodnem govoru nam je postregel z nekaj statističnimi podatki, ki so rezultat opravljene ankete med udeleženci konference. 28 odstotkov udeležencev konference je v anketi označilo, da pri svojem delu od avtorskih orodij za pripravo pomoči (*Help Authoring Tool – HAT*) najpogosteje uporablja RoboHelp, 18 odstotkov udeležencev uporablja Flare (leto prej so ga uporabljali le 4 odstotki udeležencev), 15 odstotkov udele-

žencev uporablja XML Editor, 13 odstotkov udeležencev *Author-it* itd. Udeleženci so letos pokazali največ zanimanja in željo spoznati Flare (kar 35 odstotkov udeležencev), 30 odstotkov udeležencev bi želelo bolje spoznati *XML Publishing Tools*, 17 odstotkov udeležencev pa *Author-it*. Zanimanje za učenje in uporabo RoboHelpa je letos upadlo (lani se je zanj zanimalo 23 odstotkov udeležencev, letos pa le še 8 odstotkov). Na vprašanje, katera tehnologija za pomoč udeležence najbolj zanima, jih je več kot 35 odstotkov odgovorilo, da jih zanima DITA, malo manj kot 20 odstotkov udeležencev pa je izrazilo interes za XML. Slabih 45 odstotkov udeležencev je izrazilo interes za preostale tehnologije (za *Server-based Help* 12 % in za *Wiki* 11 %, za *Microsoft HTML Help* pribl. 8 %, za *CSS* pribl. 7 %, za *Windows Vista Help*, *javascript*, *Eclipse Help* pribl. po 2 %). Za *Java-based Help* udeleženci konference niso izrazili interesa.

Po uvodnem nagovoru so sledila predavanja. Konferenca je bila namenjena tehničnim piscem, načrtovalcem informacij, razvijalcem online pomoči in oblikovalcem uporabniških vmesnikov in je ponudila zanimiva predavanja priznanih strokovnjakov iz Evrope, Avstralije in Amerike. Predavatelji so predstavili različne tehnike, tehnologije in orodja, ki so v zadnjem času najbolj popularna in uporabna na področju zagotavljanja pomoči uporabnikom. Vsi so si bili edini, da je trend razvoja na področju priprave in upravljanja dokumentacije ta, da se ponovljive vsebine napišejo samo enkrat, da se nato shranijo v bazo ali repozitorij (angl. *single sourcing*), da jih je možno ponovno uporabiti (angl. *reusing*), da jih je moč enostavno objaviti na spletnih straneh in portalih. Prav tako mora biti vzdrževanje dokumentacije (dopolnjevanje, spreminjanje) hitro in enostavno. Najbolj popularna metodologija je trenutno DITA. Večjo preglednost in predvsem lažje vzdrževanje strani, ki sestavljajo online sisteme pomoči, je moč doseči, če je koda strani ločena na štiri komponente: vsebina, struktura, format in delovanje.

Sistemi pomoči v večji meri kot kdaj koli prej vključujejo sodelovanje uporabnikov (model wiki) in spodbujajo uporabnike k posredovanju povratnih informacij in komentarjev. Vedno več je vključevanja video predstavitev, 3D-objektov itd. Spreminjajo se tudi pričakovanja uporabnikov glede sistemov pomoči. Uporabniki računajo na izpopolnjeno iskanje po vsebini, ki je podobno iskanju v Googlu, namesto iskanja po kazalnih vsebini in indeksih pričakujejo možnost brskanja po več zavihkih hkrati, možnost upravljanja s priljubljenimi vsebinami, personalizacijo sistema pomoči pa tudi podporo obveščanja o novostih preko novic RSS.

Učinkovitost razvoja in uporabe sistemov pomoči je v veliki meri odvisna od poznavanja uporabnikov. Zakaj je to tako pomembno? Najlažje je spremembe v programih in sistemih pomoči upoštevati v fazi načrtovanja in fazi razvoja, po izvedeni namestitvi pa je to zelo kompleksen proces. Obstaja vrsta različnih tehnik in orodij za raziskovanje, razumevanje



in načrtovanje zahtev uporabnikov. Uporabniki uporabljajo online pomoč samo takrat, ko pri svojem delu s programom naletijo na problem. Takoj ko najdejo informacijo, ki jo iščejo, zapustijo sistem pomoči. Ne berejo celotnega besedila od začetka do konca. Predvsem online sistem pomoči ni namenjen dokumentiranju vseh značilnosti in podrobnosti programa, ampak samo opisu odgovorov na morebitna vprašanja uporabnikov. Pomoč uporabniku naj bo “*inline*”, torej kot dodatek glavnemu uporabniškemu vmesniku, in naj ponuja uporabniku odgovor, ne da bi le-ta moral zapustiti program. Če uporabnik ne najde odgovora na svoje vprašanje, pa lahko izbira med možnimi povezavami, ki ponujajo dostop do bolj podrobnega opisa informacije, do opisa ključnih konceptov ali pa do opisa samega postopka po korakih.

Na izbiro ustreznega orodja za izgradnjo sistema pomoči vpliva več dejavnikov: na kateri platformi teče aplikacija, ali gre za aplikacijo, ki sloni na spletu (angl. *Web-based*) ali ne, bo sistem pomoči vgrajen v aplikacijo ali ne, bo sistem pomoči vključeval dodatne funkcije, kot npr. povratne informacije s strani uporabnika in vedno pogostejše (angl. *incremental*) posodabljanje, ali ne.

Eno zanimivejših predstavitev na konferenci je imela **Sonia Fuga** (*Northgate*) [5]. V predavanju z naslovom *DITA & WordPress solution for Flexible User Assistance* je predavateljica, ki ima več kot 10 let delovnih izkušenj na področju tehničnih komunikacij, opisala proces uvajanja tehnologije DITA in WordPress v njihovem podjetju. Najprej je navedla razloge, zaradi katerih so se odločili, da dosedanja orodja in metodologije, ki so jih uporabljali za razvoj in vzdrževanje njihovega sistema pomoči (RoboHelp, JavaHelp, Text Editor, Content Management System, Wiki), zamenjajo z novimi (DITA, WordPress). DITA je bila izbrana predvsem zaradi strukturnega modela (*topics, concept, task, reference*), fleksibilnosti in skalabilnosti. Prav tako je njena velika prednost tudi enotni vir (angl. *single sourcing*). WordPress pa jim je omogočil ločeno upravljanje internih vsebin in vsebin za uporabnike. Takšna izbira prinaša prednosti tako razvijalcem kot uporabnikom. Potrebne vsebine (*Help topics*) so tako ustvarili na lahek način in v realnem času, tudi vzdrževanje vsebin je sedaj enostavno, dokumentacija za končne uporabnike pa se lahko ustvari iz enega vira. Pomoč je uporabnikom spletnih strani dosegljiva samo s klikom na gumb, avtorizirani uporabniki pa lahko v zvezi z objavljenimi vsebinami pošiljajo tudi komentarje.

Prav tako velja izpostaviti predavanje, ki ga je imela **Juliette Fleming** (*Oracle*) [6] z naslovom *XML Tagging and Search Facets for Flexible Help Navigation*. Predavateljica ima 17 let izkušenj pri kreiranju sistemov pomoči in izobraževanja uporabnikov. Predstavila je razvoj novega sistema pomoči za naslednjo generacijo aplikacij Oracle, ki jo ravnokar razvijajo. Pri tem želijo uporabniku ponuditi: potrebno pomoč, ko jo potrebuje, možnost, da sam razširi ali zoži iskanje z vnosom

dodatnih iskalnih kriterijev, podporo obveščanja preko novic RSS, možnost, da uporabnik označi določeno vsebino s svojo ključno besedo, po kateri lahko kasneje išče, in ne nazadnje možnost, da uporabnik dodaja svoje vsebine v sistem pomoči (omejena uporaba). Omogočajo prikaz različnih verzij sistema pomoči za različne verzije programa in za različne jezike. Pomoč uporabnikom je zasnovana v štirih nivojih. Najprej so ponujene vgrajene vsebine (nasvet, navodilo za izvedbo postopka ...). Glede na kontekst so lahko na voljo še dodatne vsebine pomoči. Uporabnikom je omogočeno tudi iskanje po ključnih besedah v okviru vsebin pomoči določenega konteksta. Za dodatno filtriranje so uporabnikom na voljo kategorije, ki izolirajo en vidik pomoči (angl. *facets*). Pogosto jih uporabljajo v online trgovinah (npr. trgovina igrača lahko uporablja kategorije: starost, vrsta, cena ipd.) Prednosti so naslednje: uporabnik izbere, po kateri kategoriji želi filtrirati iskanje, išče lahko po več kot eni dimenziji, uporabnik vidi rezultate izbrane kategorije, preden izbere drugo kategorijo, rezultat iskanja ni nikoli prazen, uporabnik lahko preprosto razširi rezultate iskanja, če umakne filter.

V sklopu predavanj so bile organizirane tudi predstavitve sponzorjev:

- Cherryleaf [7] – User Assistance for the Future,
- Adobe [8] – Creating User Assistance in a Web 2.0 world with Adobe AIR,
- Mekon [9] – Dynamic Publishing Using DITA,
- MadCap Software [10] – MadCap Products Demonstrations,
- 3di [11] – Technical Communication Services.

## Reference

- [1] Spletni naslov: <http://www.uaconference.eu/>.
- [2] Spletni naslov: <http://www.ellisonconsulting.com/index.html>.
- [3] spletni naslov: <http://www.hyperwrite.com/>.
- [4] Spletni naslov: <http://www.writersua.com/>.
- [5] Spletni naslov: <http://www.northgate-is.com/>.
- [6] Spletni naslov: <http://www.oracle.com/>.
- [7] Cherryleaf House, 31 Arlington Road, Ashford, Middlesex. TW15 2LS. Spletni naslov: <http://www.cherryleaf.com/index.htm>.
- [8] Adobe Systems Incorporated, 345 Park Avenue, San Jose, CA 95110-2704, USA. Spletni naslov: <http://www.adobe.com/>.
- [9] Mekon House, 31-35 St. Nicholas Way, Sutton, Surrey, SM1 1JN. Spletni naslov: <http://www.mekon.com/>.
- [10] MadCap Software Inc., 7777 Fay Avenue, La Jolla, California 2037. Spletni naslov: <http://www.madcapsoftware.com/>.
- [11] 3di Information Solutions Ltd., High Street, Ripley, Working, Surrey. GU23 6AF. Spletni naslov: <http://www.3di-info.com/>.

Bojana Lešnik in Tanja Turšek

## SREČANJE SIOUG 2008

**SIOUG (Slovenian Oracle User Group)** je prostovoljno, samostojno in nepridobitno združenje posameznikov in pravnih oseb, ki uporabljajo programsko opremo Oracle ali so kako drugače pri svojem delu povezani s tem področjem. Namen društva (uradna spletna stran <http://www.sioug.si>) je spodbujati, vzpostaviti in vzdrževati sodelovanje med slovenskimi uporabniki programske opreme Oracle in zagotavljati kakovosten dialog med uporabniki in družbo Oracle.

Generalna pokroviteljica letošnjega 13. srečanja SIOUG, ki je bilo od 21. do 24. septembra 2008, sta bili podjetji EMC<sup>2</sup> (<http://www.emc.com>) in ORACLE (<http://www.oracle.com>). Srečanja se je udeležilo 473 slušateljev, ki so imeli na izbiro nekaj več kot 100 predavanj in predstavitev z različnih področij informacijske tehnologije in uporabe programske opreme Oracle.

### Nekaj o podjetju ORACLE in njegovih programskih rešitvah

**ORACLE** sodi med vodilne svetovne proizvajalce programske opreme za upravljanje informacij, vendar pa je najbolj znan po sofisticiranih sistemih za upravljanje relacijskih podatkovnih baz, ki jih uporabljajo podjetja najrazličnejših velikosti in obsega. Oracle je bil prvi, ki je s svojimi rešitvami RDBMS podprl strukturni jezik poizvedb v podatkovnih zbirkah (SQL – Structured Query Language). SQL je danes potrjen industrijski standard. Podjetje ORACLE je leta 1977 ustanovil Lawrence J. Ellison. S sodelavci je hotel dokazati, da je takrat prevladujoče prepričanje o tem, da relacijske podatkovne zbirke nimajo prihodnosti in proizvajalci na njihovi osnovi ne morejo biti komercialno uspešni, zmotno. Svoje vizionarstvo je Ellison potrdil z razvojem podjetja ORACLE v globalno korporacijo s 43.000 zaposlenimi in z letnim prihodkom, ki je v zadnjem letu presegal 10 milijard USD (Oracle – poslovni rezultati).

Čeprav je paradni konj med proizvajalci relacijske baze, pa Oracle danes ponuja široko paleto proizvodov in rešitev, ki so rezultat lastnega razvoja ali pa so bili dodani ponudbi na osnovi nakupov IT podjetij, za kar so v zadnjih letih pri Oraclu namenili približno 20 milijard USD.

Oracle danes ni le sinonim za baze podatkov, temveč pomeni tudi upravljanje odnosov s strankami (CRM), upravljanje s človeškim kapitalom (HCM), poslovno obveščanje (BI) in neprekinjeno proizvodnjo (angl. *lean manufacturing*).

Prihodnost Oraclovih aplikacij sloni na odprti in standardni storitveno usmerjeni arhitekturi (SOA), ki omogoča povezovanje najboljših rešitev v prilagodljiv in integriran poslovno-informacijski sistem.

V 2008 je Oracle napovedal izid zbirke rešitev Oracle Data Integration Suite, platformo za integracijo podatkov, ki povezuje heterogene vire podatkov in prenaša jasne, natančne in pravočasne podatke celotnemu podjetju. Oracle Data Integration Suite je komponenta vmesne programske opreme Oracle Fusion Middleware. Zbirka je zgrajena na odprtih standardih, njene komponente predstavljajo odprto ogrodje za integracijo podatkov iz heterogenih podatkovnih virov in aplikacij, ki vključujejo IBM DB2, MySQL, Microsoft SQL Server, Teradata, Oracle Database ter Oracle in druge aplikacije ERP.

Več o pestri ponudbi Oraclovih programskih rešitev in servisov je mogoče izvedeti na <http://www.oracle.com/global/si/index.html>.

### PROGRAM IN VSEBINE SREČANJA SIOUG 2008

Kot že rečeno, je srečanje SIOUG namenjeno razvijalcem, upravljavcem podatkovnih baz in drugim uporabnikom, ki se na kakršen koli način srečujejo s programsko opremo Oracle. Srečanje je izvedeno v obliki predavanj in predstavitev, ki so glede na različna področja, ki jih Oracle pokriva, razdeljena v naslednje sklope:

- administracija baze podatkov,
- arhitekture informacijskih sistemov,
- razvoj in uvajanje aplikacij,
- poslovna inteligenca in podatkovna skladišča,
- aplikacije Oracle.

Uvodno predavanje sta izvedla predstavnika generalnih pokroviteljev:

**Aleš Gros** iz podjetja EMC<sup>2</sup> je na kratko predstavil podjetje in področja poslovanja. EMC<sup>2</sup> je podjetje, ki je v svetu poznano predvsem po diskovnih sistemih, čeprav danes igra zelo pomembno vlogo na različnih področjih informacijske tehnologije. Podjetje se še vedno ukvarja predvsem s sistemi za shranjevanje in varovanje podatkov, so pa učinkovit in eden najpomembnejših igralcev na področju zagotavljanja neprekinjenega delovanja in visoke razpoložljivosti IT sistemov, njihovega učinkovitega upravljanja, optimizacije ter njihove energetske učinkovitosti. S tega vidika velja omeniti tudi pred leti izveden nakup podjetja VMWare. V svoji predstavitvi je Gros izpostavil trende, ki kažejo na vse hitrejšo rast količine podatkov, kar otežuje obvladovanje in upravljanje le-teh. Posledično se povečujejo pritiski v zvezi s stroški in odzivnostjo IT infrastrukture ter pritiski na podjetja sama. Učinkovito obvladovanje rasti podatkov in s tem povezani prihajajoči izzivi zahtevajo nove pristope, ki jih EMC<sup>2</sup> in Oracle v strateškem partnerstvu uspešno razvijata že vrsto let.

**Frank Zevros** (Oracle Corporation) je predstavil vlogo t. i. Oracle Fusion Middleware v Oracleovi razvojni strategiji. To je nova veja Oracleove družine obstoječih izdelkov, ki vsebuje vse, kar je potrebno za integracijo številnih različnih poslovnih programov in aplikacij. V Oraclu si že nekaj časa prizadevajo za poenostavljeno integracijo programov, zato je tudi Oracle Fusion Middleware razumljiv in odprt pristop za razvijanje po standardu SOA (Service Oriented Architectures). Vključuje družino izdelkov v Oracle aplikacijskem strežniku (Oracle AS) – aplikacijska razvojna orodja v aplikacijskem strežniku J2EE, spletno infrastrukturo in integracijske usluge podjetij (BUS), procesni menedžment podjetij in aktivni nadzor, orodja za poslovanje, vodenje varnosti in identitete, razvoj portalov in mobilne rešitve in Oracle Collaboration Suite. Enterprise Service Bus in Oracle BPEL Process Manager ponujata uporabnikom enostavno integracijo različnih poslovnih programov in avtomatiziranih poslovnih procesov. Oracle Middleware se uporablja kot podpora Oracle E-Business Suite in tudi preostalih programov za podjetja. Številni neodvisni razvijalci ga uporabljajo kot osnovo pri svojih lastnih programskih rešitvah. Izdelke uporabljajo številni uporabniki in partnerji po vsem svetu.

Sam sem se udeležil predvsem predavanj o administraciji baze podatkov (DBA) in o arhitekturi informacijskih sistemov. Izbral sem predvsem predavanja o novostih nove različice Oracle baze 11g, predvsem pa me je zanimala problematika prehoda na 11g in rešitve visoke razpoložljivosti v aktualnih različicah 10g in 11g.

## ORACLE DATABASE 11g

Oracleova relacijska podatkovna baza temelji na 30-letnem razvoju. Z novo različico Database 11g, ki je uradno izšla poleti 2007, ponuja Oracle svojim uporabnikom najnovejšo različico na svetu najbolj priljubljene baze podatkov. V verzijo 11g je glede na predhodne različice vgrajenih več kot 400 novosti (v kar so pri Oraclu vložili 15 milijonov preizkusnih ur in 36.000 človek/mesec razvoja). Oracle dosega 44-odstotni tržni delež na področju podatkovnih baz.

**Robert Korošec** iz Oracle Slovenija, d. o. o., je predstavil nekaj ključnih novosti, ki jih prinaša različica 11g:

- Oracle 11g RAT – Real Application Testing**  
 RAT je vključen le v različico Enterprise, gre pa za orodje, ki s funkcijami, kot sta "Workload capture" in "Database Replay" omogoča zajemanje produkcijskih obremenitev obstoječih produkcijskih sistemov in prenos le-teh v razvojna in testna okolja. Na ta način je mogoče zagotoviti avtomatizirano testiranje na osnovi realnih uporabniških zahtev, še preden nove aplikacije in popravke namestimo v živo okolje. Oracle želi na osnovi avtomatizacije testiranja z RAT pomagati svojim uporabnikom, ki se soočajo s pogostimi spremembami v svojih IT okoljih, da znižajo stroške in učinkovito izvajajo testiranja.
- Oracle Data Guard**  
 Data Guard je ena od rešitev za zagotavljanje visoke razpoložljivosti Oracleove podatkovne baze. Kot orodje za nadzor in upravljanje ene ali več rezervnih (angl. *standby*) podatkovnih baz se pojavlja že v prejšnji različici. Primarna funkcionalnost je v zagotavljanju sinhronih kopij podatkov med rezervno kopijo in produkcijsko bazo podatkov. Nova različica ob že znanih povezavah z obstoječimi rešitvami, kot so Oracle RAC (Real Application Cluster), Oracle Flashback in Oracle Recovery Manager prinaša še novosti, kot sta Active Data Guard in Oracle Advanced Compression. Z navedenimi novostmi Oracle Data Guard omogoča varovanje podatkov na eni bazi ali več rezervnih bazah, hkrati pa omogoča širšo dostopnost, saj je sekundarna baza ves čas berljiva in kot taka uporabna za izdelavo poročil, varnostnih kopij, testiranje ali vmesno nadgradnjo produkcijske baze podatkov.
- Oracle Total Recall**  
 Total Recall omogoča administratorjem podatkovnih baz, da poizvedujejo po podatkih v bazah podatkov glede na njihovo stanje v preteklosti. Ta možnost omogoča preprost in praktičen način dodajanja časovne dimenzije pri dostopu do podatkov in tako zagotavlja sledenje spremembam in revizijo.
- Oracle Fast Files**  
 Rešitev omogoča shranjevanje velikih objektov (LOB-ov), kot so slike, obsežna besedila ali napredne

vrste podatkov, vključno z zapisi XML, zdravstvenimi slikami ter 3D-objekti. Oracle Fast Files ponuja zbirko podatkov v vlogi, ki je v celoti primerljiva z datotečnim sistemom. Dodana je podpora za binarni XML, ki strankam ponuja različne možnosti shranjevanja XML, XML DB pa omogoča tudi delo s podatki ob uporabi standardnih vmesnikov in s podporo za standarde XQuery, Java Specification Requests (JSR)-170 in SQL/XML (<http://www.oracle.com/technology/deploy/availability/index.html>).

## KOMPRESIJA PODATKOV

Učinkovito in zanesljivo upravljanje velikih količin podatkov je ena od osnovnih lastnosti relacijskih baz. Danes govorimo o ogromnih količinah podatkov, ki jih je potrebno hraniti, in njihovi eksponentni rasti. V datotečnih sistemih so že dolgo uveljavljeni algoritmi in orodja za stiskanje (kompresijo) podatkov. Zaradi učinkovitejše izrabe diskovnega prostora in razpoložljivega pomnilnika ter zaradi hitrejšje obdelave teh podatkov so arhitekti sodobnih relacijskih baz začeli kompresijske algoritme vgrajevati tudi v sisteme za upravljanje relacijskih podatkov.

Z nadgrajevanjem dolgoletnih zmogljivosti stiskanja podatkov Oracle Database 11g omogoča napredno stiskanje podatkov tako za strukturirane kot tudi za nestrukturirane (LOB) podatke v okoljih obdelave transakcij, podatkovnega skladiščenja in upravljanja vsebin. Z novimi naprednimi možnostmi stiskanja podatkov v Oracle Database 11g je mogoče doseči od 2- do 3-krat višjo stopnjo stiskanja vseh podatkov (ali celo več).

- Zagotavljanje visoke razpoložljivosti

Nabor Oracle HA je razširjen s funkcijami, kot so:

- **Oracle Flashback Transaction** omogoča rekonstrukcijo transakcij, med katerimi je prišlo do okvare podatkov.
- **Parallel Backup& Restore** zagotavlja učinkovitejše izvajanje varovanja in restavriranja velikih baz podatkov.
- **Hot Patching** omogoča nameščanje popravkov in posodobitev pri odprtih baznih instancah.
- **Data Recovery Advisor** je v pomoč DBA pri izdelavi in realizaciji načrtov za okrevanje in restavriranje podatkov. Administratorjem omogoča zmanjševanje časa nedelovanja med povrnitvijo podatkovne zbirke, na osnovi avtomatizirane raziskave problema, in inteligentno določi načrt povrnitve.

- Vključene kocke OLAP

Oracle Database 11g prinaša tudi inovacije na področju

podatkovnega skladiščenja. Kocke OLAP se obnašajo kot materializirani pogledi (angl. *materialized views*). To razvijalcem omogoča uporabo standardne podatkovne poizvedbe SQL ob visokih zmogljivostih, ki jih prinašajo kocke OLAP. Nova nepretrgana obvestila o poizvedbah omogočajo v aplikacijah takojšnje obvestilo o pomembnih spremembah podatkov v tabelah, brez dodatnega obremenjevanja podatkovne zbirke z nenehnimi poizvedbami.

## DRUGE NOVOSTI

Med novostmi velja omeniti še izboljšave pri šifriranju podatkov. Oracle Transparent Data Encryption vključuje izboljšave, ki segajo do šifriranja na nivoju posameznega stolpca, možno pa je tudi uporabiti šifriranje celotnih tabel, indeksov in drugih shranjenih podatkov. Oracle Database 11g ponuja razvijalcem razširjen nabor razvojnih orodij, kot so Client Side Caching in Binary XML za večjo zmogljivost aplikacij, obdelavo XML ter shranjevanje in iskanje datotek. Poleg tega Oracle Database 11g vključuje tudi nov javanski prevajalnik, ki izvaja javanske postopke podatkovnih zbirk hitreje in brez potrebe po prevajalniku tretjega proizvajalca. Omogoča tudi povezanost z razvojnim okoljem Microsoft Visual Studio 2005 za razvoj aplikacij .NET v Oraclu in druge novosti.

Pomembni novosti v novi različici podatkovne baze sta vsekakor rešitvi Oracle Spatial in Oracle Locator, ki zagotavljata ustrezno osnovo za sodobne GIS-aplikacije.

Več informacij o Oracle 11g RDBMS je dosegljivih na spletnih naslovih:

- <http://www.oracle-base.com/articles/11g/Articles11g.php>,
- <http://www.oracle.com/technology/pub/articles/oracle-database-11g-top-features/index.html>,
- <http://www.informationweek.com/news/software/showArticle.jhtml?articleID=201000788>,
- [http://download.oracle.com/docs/cd/B28359\\_01/server.111/b28279/chapter1.htm#NEWFTCH](http://download.oracle.com/docs/cd/B28359_01/server.111/b28279/chapter1.htm#NEWFTCH).

## ORODJA IN MEHANIZMI VISOKE RAZPOLOŽLJIVOSTI V RAZLIČICAH ORACLOVIH BAZ PODATKOV

Več predavanj različnih predavateljev se je nanašalo na tematiko visoke razpoložljivosti Oracleove baze, kar kaže na pomembnost in širino področja.

Oracle ponuja svojo relacijsko bazo v štirih različicah:

- Express Edition (XE),
- Standard Edition One (SE1),



- Standard Edition (SE),
- Enterprise Edition (EE).

Vse različice so v svoji osnovi enake, razlikujejo pa se po dodatkih, ki so v posameznih različicah na voljo, v drugih pa ne, in v sposobnosti izkoriščanja razpoložljive strojne opreme. Različne verzije z različnim naborom dodatnih orodij in zmogljivosti predstavljajo Oraclovo strategijo pridobivanja in širjenja kroga uporabnikov od individualnih uporabnikov (ki testirajo in razvijajo) do malih in srednjih podjetij in korporacij največjega obsega.

Področje zagotavljanja visoke razpoložljivosti je tisto, pri čemer se navedene različice še najbolj razlikujejo med seboj oz. je pogosto razlog, da se uporabniki odločajo za nakup licenc različice EE.

Oracle Enterprise Edition je "najprestižnejša" in najdražja licenčna oblika Oraclove baze podatkov in vključuje ob RDMS še širok nabor dodatnih orodij in funkcij, ki jih različice XE, SE in SE1 ne vključujejo, so pa namenjene najzahtevnejšim uporabnikom, običajno na nivoju velikih podjetij.

Nekaj funkcij iz različice EE, ki zagotavljajo visoko razpoložljivost:

- **Advanced Replication** omogoča enosmerno replikacijo baz distribuiranih sistemov.
- **Transparent Application Failover (TAF)** zagotavlja avtomatizirano ponovno vzpostavitev in nadaljevanje uporabniške seje, ki je bila prekinjena zaradi izpada bazne instance (v failover RAC postavitvi).
- **Fast-start fault recovery** zagotavlja hitro obnovitev in restart bazne instance v primeru izpadov zaradi težav na strojni opremi.
- **DataGuard** omogoča avtomatiziran prenos podatkov na eno ali več oddaljenih lokacij in skrbi za sinhronizacijo podatkov iz celotne Oraclove baze podatkov ali samo iz posamičnih delov. Poleg tega DataGuard poskrbi še za preverjanje baznih blokov podatkov pri prenosu in tako še dodatno varuje skladnost baze podatkov.
- **Flashback** omogoča dostop do že spremenjenih in tudi potrjenih (komitiranih) zapisov. Poleg zapisov je od verzije 10g dalje v različici EE možno za nazaj dostopati do posameznih tabel in celo do celotne baze. Če zaradi človeške napake izgubimo podatke, bazo "prevrtimo" nazaj, skopiramo pravilne podatke, bazo "prevrtimo" naprej in ponovno vnesemo podatke, ki so bili pomotoma prepisani.

Natančnejša primerjava med posameznimi različicami EE, SE in SE1 je v tabelarični obliki objavljena na spletnem naslovu [http://www.oracle.com/database/product\\_editions.html](http://www.oracle.com/database/product_editions.html). Iz tabele je jasno razvidno, da je po-

drožje funkcionalnosti in rešitev zagotavljanja visoke razpoložljivosti tisto področje, na katerem obstajajo največje razlike med posameznimi različicami. Vrsta podatkov, njihov pomen in način uporabe bodo v posameznih primerih narekovali izbiro posamezne različice zaradi neke napredne funkcije. Pri tem je pomembno opozoriti na dejstvo (v praksi ga uporabniki pogosto prezrejo in se v želji vzpostavljanja sistemov visoke razpoložljivosti neupravičeno odločajo za nakup različice EE), da obe različici – tako EE kot SE – vsebujeta podporo Clusterware in samo različica SE vsebuje operativno licenco za Real Application Cluster (RAC), medtem ko je treba v primeru EE to funkcijo dodatno licencirati.

**Standard Edition (SE)** je primerna programska različica za okolja do 1000 uporabnikov in baze v obsegu 500 GB, deluje na štirih procesorskih računalnikih, podpira ASM, vključuje podporo Clusterware in licenco RAC.

**Standard Edition One (SE1)** je primerna programska različica za okolja do 400 uporabnikov in baze v obsegu 500 GB, deluje na dvoprocorskih računalnikih, podpira ASM in ne vključuje podpore za Clusterware in RAC.

**Expres Edition (XE)** je brezplačna različica, ki jo je Oracle omejil na tak način, da lahko uporabniki v bazi podatkov hranijo največ 4 GB podatkov, deluje le na enem procesorju in podpira največ 1 GB pomnilnika na strežniku, sicer pa vsebuje vse druge lastnosti večjih izdelkov. Oracle XE ne vključuje podpore za RAC (gl. [Oracle Database XE named "Best Database Solution" by LinuxWorld Magazine](#)).

## Oracle RAC

**Oracle Real Application Cluster** je funkcija, ki je v Oraclove baze podatkov vključena od verzije 9i dalje in zagotavlja visoko razpoložljivost Oraclovih baz podatkov in tudi nekaterih drugih programskih rešitev. RAC omogoča sočasno izvajanje RDBMS na več računalnikih, ki se kot gruča navzven predstavljajo kot en sistem. Na vsakem strežniku v gruči teče samostojna bazna instanca, podatkovna baza v ozadju pa je ista.

Prednosti, ki jih prinese postavitve strežnikov baz podatkov v gručo, so:

- varovanje pred izpadi posameznih podsistemov (diskovje, strežnik z bazno instanco ...),
- porazdelitev obremenitev med več fizičnih strežnikov,
- razširljivost.

Postavitve Oraclove podatkovne zbirke precej poveča kompleksnost postavitve in zahtevnost upravljanja baznih instanc. Različica podatkovne zbirke 11g ravno v tem po-

gledu prinaša precej novosti:

- **RAC Parallel upgrades** (paralelizem nadgradenj) omogoča posodobitve strežnikov v gruči v online načinu.
- **RAC load balancing advisor**.
- **ADDM for RAC** je orodje za avtomatiziran nadzor in diagnostiko podatkovne zbirke.
- **Hot patching** omogoča nameščanja popravkov brez prekinitve delovanja (angl. *zero downtime*).
- **Data Guard – Standby snapshot** je funkcija, ki omogoča izvajanje regresijskih testiranj na rezervni bazi, pripravljene na osnovi produkcijskih podatkov.
- **Quick Fault Resolution** avtomatsko zajema napake in diagnosticira.

## Oracle ASM

Običajno se v večini sistemov podatkovnih zbirk uporablja za postavitve zbirke kar datotečni sistem, kar je najbolj udobno, saj smo datotek najbolj vajeni in so navadno prva stvar, ki jo spoznamo pri uporabi računalnikov.

Oracle ASM pa je nov način zapisovanja podatkov, ki so ga pri Oraclu uvedli že z različico 10g, v različici 11g pa še izpopolnili. Oracle ASM skrbi za zaščito podatkov na nivoju fizičnih blokov podobno kot diskovno polje RAID, vendar ima višjo stopnjo varovanja in še dosti drugega. ASM poenostavlja administracijo podatkovne zbirke s tem, ko omogoča, da DBA uporablja programsko ustvarjene diskovne skupine namesto posameznih fizičnih diskov in datotek. ASM je upravljan s posebno dodatno ASM-instanco ob obstoječih baznih instancah, njene glavne komponente so ASM diskovne skupine, od katerih vsaka predstavlja več fizičnih diskov, ki so upravljani in kontrolirani kot celota.

ASM zagotavlja:

- upravljanje diskovnih polj, ki so sestavljena iz fizičnih diskov,
- upravljanje diskovne redundance znotraj diskovne skupne,
- zagotavljanje optimalnega I/O brez dodatnega uglaševanja s strani DBA,
- upravljanje objektov podatkovne zbirke brez neposrednega naslavljanja fizičnih diskov in datotek,
- podporo večjim datotekam,
- enostavno dodajanje podatkovnih prostorskih kapacitet z online dodajanjem diskovja v obstoječe diskovne grupe.

## OPTIMALNA INFRASTRUKTURA ZA DELOVANJE ORACLOVE BAZE PODATKOV

Optimalno delovanje Oracleve baze podatkov je seveda odvisno od več dejavnikov, osnovo pa predstavlja pravilna izbira in konfiguracija podsistemov strojne opreme, kot so:

- sistemi V/I (krmilniki in diskovje),
- pomnilnik,
- procesorska platforma,
- operacijski sistem.

### Sistemi V/I

Podatkovne baze so intenzivne aplikacije V/I, čim boljše zmogljivost sistemov pa zagotovimo z izbiro ustreznih diskov in diskovnih krmilnikov. Pri zagotavljanju diskovnih kapacitet za Oraclevo bazo so priporočila omejena na diskovje SAS, SCSI in FC, v pravilni konfiguraciji RAID. Glede na naravo delovanja Oracleve podatkovne zbirke in podpornih servisov sugerira Oracle uporabo diskovja v konfiguraciji RAID 10 in pri tem opozarja, da je uporaba RAID 5 pri bazah z intenzivnim vpisovanjem podatkov neprimerna. Z različico 10g je Oracle vpeljal ASM (Automatic Storage Management), ki predstavlja nov način zapisovanja podatkov. Tradicionalno se za postavitve podatkovne zbirke uporablja kar datotečni sistem, kar je najbolj udobno, saj so datoteke prva stvar, ki jo pri uporabi računalnikov spoznamo in smo je najbolj vajeni. Oracle ASM pa skrbi za podatke na nivoju fizičnih blokov podobno kot diskovno polje RAID, zagotavlja pa višjo stopnjo varovanja. ASM ponuja preprosto upravljanje z diskovnim sistemom baze in to na enoten način, ne glede na platformo strežnika, operacijski sistem in organizacijo diskovja. Z ASM se DBA ne ukvarja več z množico baznih datotek, temveč diskovnimi skupinami, v katere ASM virtualizira fizično shranjevanje baznih struktur. Če poenostavimo, lahko gledamo na ASM kot na kombinacijo datotečnega sistema in logičnega upravljavca vsebin (LVM – *logic volume manager*). Z uporabo ASM vso kompleksnost upravljanja z baznim diskovjem prevzame sama baza. Namesto skrbi za desetine ali stotine baznih datotek moramo z uporabo ASM upravljati le še z nekaj diskovnimi skupinami, ki so skupek fizičnih neformalnih diskov ali particij, ki jih ASM upravlja kot eno logično celoto. ASM z diskovnimi skupinami zagotavlja optimalno razpršitev podatkov po vsem razpoložljivem diskovnem prostoru, hkrati pa zagotavlja poljubno visoko zaščito redundantnih podatkov. Z uporabo ASM postane dilema, v kakšen RAID bomo postavili diskovje, odveč!

Kar se tiče diskovnega podsistema, je pomembna pravilna uporaba diskovnega predpomnilnika s sprotnim zapiso-

vanjem (angl. *write through*), še posebej pri pričakovanih velikih obremenitvah.

## Izbira procesorske platforme

**Sergej Rožman** iz podjetja Abakus, d. o. o, se je v enem svojih predavanj lotil primerjave med procesorskimi platformami, ki jih danes najpogosteje srečamo. Iz palete danes dostopnih procesorskih platform je izpostavil 64-bitni platformi podjetij Intel in AMD. Podjetje AMD v logični zasnovi svojih procesorjev družine Opteron uporablja NUMA (angl. *non-uniform memory acces*) način dostopa do pomnilnika. Sistemi zasnovani na tehnologiji NUMA omogočajo hitrejšo komunikacijo večprocesorskih sistemov oz. sistemov z večjedrnimi procesorji s pomnilnikom; to je zelo dobro podprto in izkoriščano na nivoju Oracleove baze podatkov od različice 10g dalje. V tem pogledu je AMD-jeva družina procesorjev Opteron boljše izbira za visokozmogljive strežnike, o čemer priča tudi izbira štirih jedrnih procesorjev Opteron v izgradnji super računalnika Cray XT5.

## Operacijski sistemi

Na osnovi statističnih podatkov (gl. <http://www.top500.org>) je mogoče sklepati, da je Linux absolutni zmagovalec med operacijskimi strežniki za operacijske sisteme. Linux s svojimi različnimi distribucijami vztrajno pridobiva delež svoje nameščene baze na področju zmogljivih strežniških sistemov. Linux pridobiva predvsem na račun različnih Unixov in tako v letu 2008 dosega 85-odstotni delež na področju visokozmogljivih strežniških sistemov.

Da tudi Oracle stavi na Linux, priča strategija, ki so jo pri Oraclu poimenovali Unbreakable Linux. Oracle se ni odločil za novo distribucijo Linuxa, temveč bo njegov tim strokovnjakov odpravljal napake in nadgrajeval že uradne različice RHEL-a (Red Hat Enterprise Linux). Tako predelan RHEL ponuja Oracle danes pod imenom Oracle Unbreakable Linux in je na voljo brezplačno tudi tistim, ki se ne odločijo za Oracleovo podporo. Oracle je ob objavi obljubil za več kot polovico nižje cene podpore, poleg tega pa hitrejšo izdajo popravkov ter boljše legalno zaščito svojim strankam. Oracle ni prvi, ki ponuja minimalno predelan RHEL brez logotipov Red Hat. Najbolj znan klon RHEL-a je CentOS, ki zastonj ponuja skoraj identično distribucijo.

## ORACLE APEX – APPLICATION EXPRESS

V seriji predavanj namenjenih razvojnikom so bila precejšnje pozornosti deležna nova spletna razvojna orodja za podatkovne baze, ki je naslednik t. i. orodja HTML DB in ga danes Oracle ponuja v prenovljeni podobi, z

novimi funkcijami in novim imenom Oracle APEX. Gre za produktivno orodje za izgradnjo aplikacij, ki poročajo na podlagi podatkovne baze Oracle. Oracle promovira APEX kot orodje, ki omogoča razvoj hitrih, varnih profesionalnih poslovnih rešitev že z uporabo spletnega brskalnika in omejenih programerskih izkušenj. APEX naj bi združeval uporabniško prijaznost, produktivnost in fleksibilnost s kakovostjo, kot je varnost, celovitost, skalabilnost, razpoložljivost in spletna uporaba. Uporabniku je omogočen vpogled v podatkovno bazo preko sodobnih spletnih tehnologij. Apex je v osnovi namenjen hitri izgradnji aplikacij namenjeni skupinski rabi in kot tak predstavlja idealno zamenjavo za razpršene podatke v različnih datotekah elektronskih preglednic ali osebnih podatkovnih zbirk, kot je npr. MS Access.

## Spletne povezave

- <http://www.oracle.com/corporate/analyst/reports/infrastructure/dbms/oracle-application-express.pdf>
- [http://www.oracle.com/technology/products/database/application\\_express/index.html](http://www.oracle.com/technology/products/database/application_express/index.html)

Sergej Lah

## KONFERENCA DC 2008

Od 22. do 26. septembra 2008 je v Berlinu potekala mednarodna konferenca *Dublin Core 2008* (<http://dc2008.de/>), ki so jo organizirali Competence Centre for Interoperable Metadata (KIM – <http://www.kim-forum.org/>), Max Planck Digital Library (MPDL – <http://www.mpdl.mpg.de/>), Göttingen State and University Library (SUB – <http://www.sub.uni-goettingen.de/index-e.html>), German National Library (DNB – <http://www.d-nb.de/>) in Humboldt-Universität zu Berlin (HU Berlin – <http://www.hu-berlin.de/>). Tema letošnje konference je bila *Metadata for Semantic and Social Applications*, udeležilo pa se je 312 udeležencev iz 39 držav, največ predstavnikov muzejev, arhivov in knjižnic ter javnega sektorja in vladnih organizacij.

Tema predavanj prvega dne je bil Dublin Core:

- *Dublin Core History and Basic* (Jane Greenberg, University of North Carolina at Chapel Hill),
- *Dublin Core Key Concepts* (Pete Johnston, Eduserv Foundation),
- *Dublin Core and other Metadata Schemas* (Mikael Nilsson, Royal Institute of Technology),
- *Dublin Core in Practice* (Marcia Zeng, Kent State University).

Predstavljena je bila kratka zgodovina nastanka Dublin Core (v nadaljevanju DC) in skupine DCMI (*Dublin Core Metadata Initiative*) od njenega prvega sestanka leta 1995 v Dublinu, Ohio, do mednarodnih konferenc, ki se od leta 2001 redno odvijajo enkrat letno. Razen osnovnih principov DC, kot so enostavnost, semantična interoperabilnost, mednarodna soglasnost, interdisciplinarnost, razširljivost, modularnost, *dumb-down* preslikave *Qualified DC* v *Simple DC* (npr. pri OAI) in principa ena-na-ena (angl. *one-to-one*, samo en metapodatkovni opis za en vir), so bili predstavljeni veljavni standardi DC za DCMES (*Dublin Core Metadata Element Set*) in priporočila, ki so objavljena na uradni spletni strani DCMI (<http://dublincore.org/>). Standardi in priporočila so zahtevni in bolj tehnične narave, ker je tudi sam DC namenjen strojnemu prepoznavanju semantičnih podatkov in tehnologijam semantičnega spleta in ne uporabnikom (npr. knjižničarjem).

Podrobneje je bil razložen konceptualni model DC-metapodatkov DCAM (*DCMI Abstract Model*), relacija tega modela z drugimi konceptualnimi modeli, kot je npr. RDF-model, ter kako predstaviti DCAM v konkretni sintaksi (*Encoding Guidelines*), kot je npr. DC-RDF, DC-HTML in DC-DS-XML. Preko DCAM, specifikacije *DCMI Metadata Terms*, RDF, RDF-sheme za DCMI-termine, izbranega podatkovnega formata (XML, X(HTML) itd.) in ogrodja *Singapore Framework* za definiranje aplikacijskega profila (*DC Application Profil*) za posamezno področje ali aplikacijo, zagotavlja DCMI enega od ključnih konceptov DC – interoperabilnost s specifikacijami metapodatkov zunaj DCMI. Interoperabilnost je možna na različnih poslovnih področjih (e-vlada, izobraževanje, knjižnice, multimedia itn.), z različnimi tipi specifikacij, kot so npr. različne tehnične specifikacije (datotečni sistemi, protokoli, datotečni formati, ontologije itn.), izrazne specifikacije (XML, RDF, SQL, HTML, ID3, EXIF itn.) in sheme (MARC, METS, MODS, IEEE LOM, MPEG-7, CSDGM, Atom itn.) za različne namene: iskanje, opisovanje, administriranje, strukturiranje podatkov itn. Ker pa je na ta način omogočeno tudi mešanje, kombiniranje in rafiniranje metapodatkov iz različnih virov, z različnih domen in iz različnih tehničnih okolij (npr. v Adobe XMP, ODF 1.2), enotna identifikacija virov preko URI-jev in povezovanje odprtih podatkov (FOAF Profiles, DBpedia, W3C WordNet, RDF Book Mashup, Flickr, Wiki itn.), imajo DC-metapodatki vse večjo vlogo pri ustvarjanju semantičnega spleta.

Pri modeliranju metapodatkov za posamezno področje ali aplikacijo je zato zelo pomembno, kako bo definiran aplikacijski profil: katere specifikacije metapodatkov bodo uporabljene, kaj so njihove omejitve in kakšna je njihova interpretacija v lokalnem kontekstu. *Singapore Framework* za definicijo aplikacijskega profila predpisuje:

- funkcionalne zahteve – katere funkcije bodo podprte, katere ne in pod katerimi pogoji,
- domenski model – opisuje osnovne entitete in njihove relacije v izbrani domeni (tekstovni opis ali UML),
- DSP (*Description Set Profile*) – XML-shema za opis virov, njihovih lastnosti in vrednosti, če uporabljamo XML-notacijo, ali ustrezna ontologija,



- priporočila za uporabo in kodiranje v določeni sintaksi (opcijsko).

Pri oblikovanju konkretnega aplikacijskega profila je treba uporabiti koncept "najboljše prakse" za izbrano domeno (npr. uporaba XML-sheme ali ontologije), da bi se zagotovila konsistentnost. Treba je definirati:

- kateri standardi za strukturo, semantiko, vsebino in vrednosti podatkov bodo uporabljeni,
- kateri tipi in elementi metapodatkovne sheme bodo uporabljeni za katere funkcije,
- kako bo potekal prehod (*angl. crosswalk*) oz. mapiranje uporabljenih metapodatkov, specifičnih zunaj DCMI, in določanje obveznosti, ponovljivosti, lokalizacije in drugih omejitev posameznih elementov metapodatkovne sheme,
- kako se bo merila in ocenjevala kakovost metapodatkov (kompletnost, korektnost, konsistenca in duplikacija),
- kakšni bodo postopki uporabe metapodatkov (*angl. workflows*),
- kateri referenčni viri bodo uporabljeni.

Če je lanska konferenca DC 2007 imela predvsem tehnični značaj, so se prispevki letošnje konference nanašali predvsem na funkcionalnost ter na zahteve semantičnih in socialnih aplikacij, ki so jih v poročilih posameznih raziskovalnih projektov tudi predstavili.

Konferenco sta odprla **Christoph Markschie**, **Michael Seadle** (HU Berlin) s pozdravi v imenu organizatorjev, nato pa je sledilo vabljen predavanje **Kurta Mehlhorna** (Max Planck Society). Predstavil je njihovo združenje 78 raziskovalnih organizacij, ki so v zadnjih 50 letih dale 18 Nobelovih nagradencev, ter 3-letni projekt *eResearch*, v okviru katerega so razvili digitalno knjižnico (MPDL) ter orodja in servise za podporo raziskovalcem. Rešitev so ponudili tudi kot odprtokodni model *eSciDoc* na osnovi repozitorija Fedora.

Direktor DCMI **Makx Dekkers** je na kratko predstavil zgodovino, organizacijo, poslanstvo in cilje skupine DCMI ter vsebino, organizacijo in sekcije konference DC 2008:

- *Dublin Core: Innovation and Moving Forward*,
- *Semantic Integration, Linking, and KOS Methods*,
- *Toward the Semantic Web*,
- *Metadata Generation: Methods, Profiles, and Models*,
- *Metadata Scheme Design, Application, and Use*,
- *Metadata Quality, Tagging and Metadata for Social Networking*,
- *Wikis and Metadata, Vocabulary Integration and Interoperability*.

Druga vabljen predavateljica je bila **Jennifer Trant** (Archives & Museum Informatics). V predavanju z naslovom *Access to art museums on-line: a role for social tagging and folksonomy?* je predstavila rezultate poskusne uvedbe uporabniških oznak in folksonomije pri iskanju slik v njihovi digitalni kolekciji. Eksperiment je pokazal, da samo 14 odstotkov uporabniških oznak še ni bilo v muzejskem geslovníku. Te uporabniške oznake dajo samo 51 odstotkov relevantnih zadetkov in so bolj primerne za opisovanje tehnik in stilov slik, muzejska gesla pa za vsebino.

**Carol Jean Godby**, **Devon Smith** in **Eric Childress** (OCLC) so v prispevku *Encoding Application Profiles in a Computational Model of the Crosswalk* opisali aplikacijski profil DC in prehod med formatom MARC in DC, ki jim kot spletni servis omogoča lažjo transformacijo njihovih zapisov med različnimi metapodatkovnimi formati.

**Maria Elisabete Catarino** in **Ana Alice** (University of Minho) sta v prispevku *Baptista Relating Folksonomies with Dublin Core* predstavili pilotski projekt definiranja lastnosti za uporabniške oznake, ki bi lahko pokrile področje socialnih aplikacij. Mapiranja njihovih 5098 uporabniških oznak v lastnosti DC je pokazal, da je uspešnost 75-odstotna, da je za 19 odstotkov oznak treba uvesti nove lastnosti (Action, Category, Depth, Notes, Date, Username, Utility) in da za 6 odstotkov oznak sploh ni možno najti lastnosti.

V prispevku *LCSH, SKOS and Linked Data* so avtorji **Ed Summers**, **Antoine Isaac**, **Clay Redding** in **Dan Krech** (LOC) opisali način konvertiranja njihovih podatkov MARC v SKOS (*Simple Knowledge Organization System* – <http://www.w3.org/2004/02/skos/>) in sistem URI-jev v LCSH, ki jim omogoča povezovanje njihovega geslovníka z odprtimi podatki v semantičnem spletu.

**Xia Lin**, **Jiexun Li** in **Xiaohua Zhou** (Drexell University Philadelphia) so v prispevku *Theme Creation for Digital Collections* predstavili delo na projektu definiranja tém za njihovo digitalno kolekcijo. Vprašanja, ki jih poskušajo rešiti, so: kako predstaviti povezovalna razmerja, kaj je širši in kaj ožji pojem in kako slediti spremembam teh razmerij. Obstajata dva pristopa: vizualizacija (npr. grafi) in grozdi uporabniško definiranih tém. Niso se še odločili za ustrezno shemo (SKOS ali Topic maps) in način vrednotenja posameznega pristopa.

Skupni projekt institucij FAO, TNO Science & Industry, Vrije Universiteit Amsterdam in GESIS Social Science Information Centre so v prispevku *Comparing human and automatic thesaurus mapping approaches in the agricultural domain* predstavili **Boris Lauser**, **Gudrun Johannsen**, **Caterina Caracciolo**, **Johannes Keizer**,

**Willem Robert van Hage** in **Philipp Mayr**. Cilj projekta je bil avtomatizirati iskanje po heterogenih kolekcijah na primeru treh tezavrov: AGROVOC (FAO), NALT (National Agricultural Library) in SWD (DNB). Rešitev s prevajanjem, prehodi (angl. *crosswalk*) in terminološkim mapiranjem je pokazala, da je avtomatsko mapiranje uspešnejše pri enostavnejših terminih in na področjih, ki imajo definirane natančne sheme poimenovanja (npr. biologija ima 60-odstotni uspeh), vseeno pa takšna avtomatizacija lahko zelo zmanjša stroške ročnega mapiranja tudi na drugih področjih.

V prispevku *DCMF: Dublin Core and Microformats, a good marriage* so avtorji **Eva Méndez**, **Leandro M. López**, **Arnau Siches** in **A. G. Bravo** (WebPosible) predstavili idejo o uporabi DC v mikroformatih, ki se uporabljajo v [X]HTML, javascriptu in PHP. Treba je še pripraviti dokumentacijo za DCMF in razviti orodja, npr. za avtomatsko generiranje RDF-jev iz spletnih strani.

**Martin Malmsten** (LIBRIS) je na primeru Švedskega vzajemnega kataloga v prispevku *Making a Library Catalogue Part of the Semantic Web* predstavil sistem URI-jev v njihovem novem OPAC-u, ki so ga v dveh letih zgradili s tehnologijamo semantičnega spleta, FRBR-a in na principih uporabniško orientiranih aplikacij. Na ta način so dosegli sematično povezljivost njihovega kataloga z drugimi odprtimi podatki ter omogočili uporabnikom dostop do semantično povezanih informacij znotraj kataloga, kar niso mogli doseči preko SRU/Z39.50/.

Tretje vabljen predavanje je imela **Ute Schwens** (German National Library) z naslovom *The Ultimate Question*. Na kratko je predstavila razvoj knjižničnih standardov in postavila vprašanje, ali ti standardi danes še lahko delujejo skupaj z vse večjim številom novih informacijskih standardov. Izpostavila je potrebo internacionalizacije standardov na vseh nivojih in njihovo povezovanje, ker samo tako knjižnice lahko še naprej zagotovijo svojo funkcijo zanesljivega vira informacij. V tem smislu se največ pričakuje od standarda RDA in njegove interoperabilnosti s FRBR, ISBD, formati MARC itn. Intenzivno se razvija tudi aplikacijski profil DC-RDA, v sklopu projekta KIM pa se trudijo prilagoditi standard RDA standardom semantičnega spleta, kar bo omogočilo tudi razvoj različnih orodij, npr. za izločanje metapodatkov direktno iz samih virov.

V prispevku *Automatic Metadata Extraction from Museum Specimen Labels* sta **P. Bryan Heidorn** in **Qin Wei** (University of Illinois at Urbana, Champaign) opisala način avtomatskega izločanja metapodatkov iz več kot milijarde etiket za muzejske vzorce, zbrane v zadnjih 250 letih v več različnih jezikih. Osnovni problem pri obdelavi teh etiket je, da na tem področju ni nobenega stan-

darda, tako da so elementi na etiketah težko avtomatsko razpoznavni. OCR-je izbranega nabora etiket so prenesli v XML-DC in jih z avtomatskim postopkom klasificirali, nato pa še vsako etiketo ročno preverili. V prihodnje mislijo pripraviti skupno bazo preverjenih etiket, ki bi se pripravljale z njihovim programom v različnih muzejih.

Problem vse večjega števila izobraževalnih virov po različnih ameriških univerzitetnih repozitorijih sta predstavila **Stuart A. Sutton** (University of Washington) in **Diny Golder** (JES & Co.) v prispevku *Achievement Standards Network (ASN): An Application Profile for Mapping K-12 Educational Resources to Achievement Standards*. Da bi izločili izobraževalne vire, ki so potrebni za doseganje določenih izobraževalnih standardov (npr. nacionalnega kurikulumu), so v sklopu projekta NSF (*National Science Foundation*) razvili repozitorij teh standardov ASN (trenutno jih je 761) z ustreznim aplikacijskim profilom za mapiranje izobraževalnih virov določenim standardom ter spletne servise za dostop, iskanje in prevzemanje teh standardov.

V prispevku *Collection/Item Metadata Relationships* so avtorji **Allen H. Renear**, **Richard J. Urban**, **Karen M. Wickett**, **David Dubin** in **Sarah L. Shreeves** (Center for Research in Information and Scholarship, Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign) predstavili pomen metapodatkov o kolekcijah, ki so ravno tako pomembni kot metapodatki posameznih postavk v kolekcijah, a jih večina sistemov pri iskanju ignorira. S tem se izgubljajo pomembne informacije, kot je npr. o lastništvu postavk (tipični primer je Google). Ker so kolekcije kot celota tudi predmet raziskovanja različnih raziskovalnih projektov, je eden od glavnih ciljev njihovega projekta *IMLS Digital Collections and Content* (DCC) definirati aplikacijski profil metapodatkov kolekcij DCCAP (*Dublin Core Collections Application Profile*) z ustrežno standardno metapodatkovno shemo in repozitorij metapodatkov o kolekcijah.

Skupina avtorjev **Hollie C. White**, **Sarah Carrier**, **Abbey Thompson**, **Jane Greenberg** in **Ryan Scherle** iz različnih organizacij (UNC, DRYAD, National Evolutionary Synthesis Center – NesCent, NSF) je v prispevku *The Dryad Data Repository: A Singapore Framework Metadata Architecture in a DSpace Environment* predstavila aplikacijski profil za repozitorij Dryad, ki je implementiran v okolju DSpace s specifikacijami DC, Darwin Core, PREMIS, DDI in EML, in je usklajen s *Singapore Framework*. Pri definiranju profila so uporabili SWAP (*Scholarly Works Application Profile*) kot primer dobre prakse.

**Michael B. Toth** (R. B. Toth Associates) in **Doug Emery** (Emery IT) sta v prispevku *Applying DCMI Elements*

to *Digital Images and Text in the Archimedes Palimpsest Program* predstavila projekt, ki se je začel že leta 1998, katerega cilj je predstavitev vseh Arhimedovih del na spletu. V okviru projekta so razvili sofisticirana orodja za digitalizacijo del in njihovo shranjevanje in prikazovanje na spletu, kot tudi metapodatkovne sheme za slike in transkripcije del, ki vsebujejo okrog 160 elementov za identifikacijo, prostorske informacije, podatke o spektralni analizi slik, podatkovne tipe in vsebino podatkov (DC, TEI, Adobe, FGDC, XMP, MD5 ...).

V prispevku *Assessing Descriptive Substance in Free-Text Collection-Level Metadata* so **Oksana Zavalina, Carole Palmer, Amy S. Jackson** in **Myung-Ja Han** (Center for Informatics Research in Science and Scholarship – CIRSS, Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign) predstavili podrobnosti projekta DCC in agregacije digitalnih vsebin iz več kot 200 kolekcij kulturne dediščine in iz 140 kolekcij ASHO preko metapodatkovne sheme, ki izhaja iz shem DC CDAP in RSLP (*Research Support Libraries Programme*, UK) iz leta 2003.

Problem merjenja kakovosti metapodatkov so na primeru muzejskih katalogov na Nizozemskem predstavili **Seth van Hooland, Yves Bontemps** in **Seth Kaufman** (ULB) v prispevku *Answering the call for more accountability: Applying data profiling to museum metadata*. Spreminjanje metapodatkov, kot tudi njihovih standardov, je osnovni motiv za merjenje njihove kakovosti glede njihove natančnosti in ustreznosti. Natančnost je možno meriti s primerjanjem metapodatkov z ustreznim podatkovnim profilom, ustreznost pa na osnovi uporabnikove interakcije z metapodatki. Za slednje so razvili odprtokodno spletno aplikacijo OpenCollection z dinamičnim vmesnikom za iskanje, ki si ga lahko uporabnik sam prilagodi, to pa omogoča merjenje metapodatkov, po katerih uporabniki dejansko iščejo. Log-datoteke obstoječih iskalnikov niso primerne, ker je potreben objektivni pristop pri merjenju, ki uporabnikov ne omejujejo pri iskanju samo na določen, vnaprej definiran nabor metapodatkov.

Metode za ocenjevanje kakovosti metapodatkov so v prispevku *A Conceptual Framework for Metadata Quality Assessment* predstavili **Margaritopoulos Thomas, Margaritopoulos Merkourios, Mavridis Ioannis** in **Manitsaris Athanasios** (University of Macedonia, Greece). Pri ocenjevanju je treba upoštevati korektnost (ustreznost po gramatiki in sintaksi), kompletnost (popolnost opisa vira glede na aplikacijski profil) in relevantnost (kompatibilnost s kontekstom) metapodatkov. Metode za ugotavljanje teh lastnosti metapodatkov so iskanje kontradikcij in odvisnosti med metapodatki s pomočjo modela matematične logike za DC in DC-terme iz aplikacijskega profi-

la, na osnovi katerega je nato mogoče izdelati metrike za ocenjevanje kakovosti metapodatkov.

Četrto vabljen predavanje je imel **Paul Miller** (Talis) na temo *Why the Semantic Web matters*. Predstavil je ključne točke v razvoju spleta od leta 1995. Decembra 2005 je bil predstavljen splet 2.0, ki daje možnost vsem uporabnikom, da sodelujejo pri nastanku spletnih vsebin, vseeno pa dobavitelji podatkov in informacij ostajajo tisti, ki določajo kontekst portalov in spletnih aplikacij. Po drugi strani oblikovanje podatkov semantičnega spleta omogoča njihovo strojno berljivost, uporabnikom pa omogoča semantično povezovanje informacij. Princip povezovanja podatkov semantičnega spleta temelji na uporabi URI-jev kot "imen" za "stvari", ki jih uporabniki lahko vidijo; prisrbijo jim uporabne informacije in povezave do drugih uporabnih informacij. **Tim Berners-Lee** je na konferenci WWW 2008 v Pekingu izjavil, da je *Linked Open Data* splet, kot bi moral dejansko biti.

V prispevku *Semantic Relation Extraction from Socially-Generated Tags: A Methodological Exploration* so avtorji **Miao Chen, Xiaozhong Liu** in **Jian Qin** (Syracuse University) predstavili metodologijo povezovanja oznak v socialnih aplikacijah: približno 290.000 oznak za opis okrog 29.000 slik pokrajini iz Flickrja so povezali preko Googla, tako da v rezultatih iskanja poiščejo skupne besede za določen par oznak. Ustrezne pare oznak nato shranijo v bazo povezav, ki jo uporabljajo pri iskanju novih parov oznak. Na ta način so uspeli povezati 84 odstotkov oznak.

**Hak Lae Kim, Simon Scerri, John G. Breslin, Stefan Decker** in **Hong Gee Kim** (DERI, NUI Galway) so v prispevku *The State of the Art in Tag Ontologies: A Semantic Model for Tagging and Folksonomies* primerjali različne ontologije za oznake (Gruber, Newman, Knerr, Echarte, SCOT, MOAT, NAO) in predstavili njihov model za označevanje ter folksonomijo oz. kolaborativno označevanje. Uporabniki označujejo vire s pomočjo oznak v določenem sistemu, niso pa ustvarjene povezave med oznakami v različnih sistemih, ker obstoječe ontologije tega dobro ne podpirajo. Po njihovem mnenju bi bila rešitev kombinacija ontologij SCOT, MOAT in dodatnih geslovnikov, kot so npr. SIOC, FOAF, DC itn.

V prispevku *Facilitating Wiki/Repository Communication with Metadata* so avtorji **Laura M. Bartolo, Cathy S. Lowe** in **Robert J. Tandy** (Kent State University) predstavili integracijo Soft Matter Wiki in repozitorija Fedora MatDL (*NSDL Materials Digital Library*) preko njihovega odprtokodnega servisa Wiki2Fedora, ki omogoča časovno naravnano izločevanje metapodatkov iz wikija, njihovo konverzijo v DC in shranjevanje v repozitorij s



pomočjo spletne aplikacije Fedora/Fez. Takšna integracija omogoča prikaz digitalnih objektov iz repozitorja pri rezultatih iskanja v Wikiju.

**Emad Khazraee, Hamed Malek in Omid Shams** (Shahid Beheshti University, Iran) so v prispevku *Aratta: A Web-based Research Tool for Collaborative Research on Iranian Architectural History* predstavili projekt Aratta (izgubljena civilizacija v Mezopotamiji, verjetno 2.500 pr. n. š.) za razvoj kolaborativnega orodja v tehnologiji semantičnega spleta, preko katerega bi zgodovinski arhitekti lahko prišli do relevantnih informacij o zgodovinskih spomenikih. Implementirali so ga s priredbo Media Wikija tako, da so bibliografskim opisom virov dodali semantični nivo (oznake, ključne besede, deskriptorje, interpretacije) s pomočjo metapodatkovnega modela DC.

V prispevku *Wikipedia as Controlled Vocabulary* sta **Silver Oliver in Chris Sizemore** (BBC) predstavila uporabo geslovnikov pri skeranju spletnih vsebin BBC-ja. Vsi geslovniki so med seboj povezani preko mapiranja v DBpediji, do te pa je dostop preko SPARQL.

Projekt KoMoHe (*Competence Center Modeling and Treatment of Semantic Heterogeneity*) sta v prispevku *Building a terminology network for search: the KoMoHe project* predstavila **Philipp Mayr in Vivien Petras** (GESIS Social Science Information Centre). Cilj projekta je modeliranje iskanja po heterogenih kolekcijah ali repozitorijih in definiranje, organiziranje in upravljanje s prehodi (angl. *crosswalks*) teh kolekcij. Kolekcije so z različnih področij (sociologije, izobraževanja, psihologije, ekonomije) in uporabljajo 25 različnih geslovnikov (tezavrov, deskriptorjev, raznih klasifikacij, predmetnih oznak) v različnih jezikih (angleški, nemški, ruski), med katerimi so vzpostavili mapiranje preko sistemov KOS-ov (*Knowledge Organization System*). Rezultati testiranja iskanja so pokazali, da se uporablja samo 24 odstotkov vzpostavljenih relacij, je pa to osnova za kombiniranje z drugimi servisi, kot npr. s servisom za predlaganje terminov pri iskanju.

**Michael Panzer** (OCLC) je v predavanju *Cool URIs for the DDC: Towards Web-scale accessibility of a large classification system* predstavil njihov sistem URI-jev za DDC. Glavna vodila pri ustvarjanju URI-jev so: dizajn URI-jev, kakšne prezentacije virov bodo za njimi, v katerih servisi se bodo uporabljali, povezanost z geslovniki, sodelovanje uporabnikov in verzioniranje.

Projekt CACAO so v prispevku *The Specification of the Language of the Field and Interoperability: Cross-language Access to Catalogues and Online Libraries (CACAO)* predstavili **Barbara Levergood, Stefan Farrenkopf** (Goettingen State and University Library)

in **Elisabeth Frasnelli** (Library of the Free University of Bozen-Bolzano). V projektu za zdaj sodelujejo Goettingen State and University Library (Nemčija), Free University of Bozen-Bolzano (Italija), Bibliothèque Cité des Sciences (Francija), Kórník Library (Poljska), National Széchényi Library (Madžarska), to pomeni 6 jezikov, čeprav jim je cilj, da v bodoče pokrijejo vseh 23 uradnih jezikov v EU. V teh knjižnicah se uporablja 6 kontroliranih geslovnikov, 3 normativne datoteke avtorjev, 5 klasifikacijskih sistemov in 5 bibliografskih formatov, ki naj bi bili povezani v arhitekturo CACAO; ta omogoča uporabnikom izpis smiselnih zadetkov iskanja v različnih jezikih. Npr. beseda "gift" pomeni v angleškem jeziku darilo in nemškem jeziku strup, rezultati našega iskanja pa bi se morali nanašati samo na darilo. Rešitev je narejena po vzoru WordNeta in EuroWordNeta preko definiranja jezika v metapodatkovnih elementih in z omejevanjem po enakosti oznak DDC, kar zahteva enotne klasifikacijske sheme katalogov oz. njihovo interoperabilnost.

Vzporedno s predstavitvijo prispevkov so potekale seje različnih delovnih skupin:

- DCMI Education Application Profile Task Group,
- DCMI Government Application Profile Task Group,
- DCMI Government Community,
- DCMI Libraries Application profile Task Group,
- DCMI Libraries Community,
- DCMI Identifiers Community,
- DCMI Tools Community,
- DCMI Scholarly Communications Community,
- DCMI/IEEE LTSC Taskforce,
- DCMI Knowledge Management Community,
- DCMI Registry Community,
- DCMI Architecture Forum,
- DCMI Accessibility Community,
- DCMI Localization and Internationalization Community,
- DCMI/RDA Task Group.

Zadnji dan je potekal seminar *PREMIS Metadata*. Vodila sta ga **Markus Enders** (British Library) in **Olaf Brandt** (The Office of the Federal Commissioner for the Records of the Ministry for State Security of the former GDR). Na seminarju je bilo predstavljena delovna skupina PREMIS (*Preservation Metadata Implementation Strategies*) in specifikacija *PREMIS Data Dictionary for Preservation Metadata, V 2.0*. Gre za besednjak za opis metapodatkov za podporo digitalni zaščiti, ki omogoča učinkovitejšo upravljanje, najdbo in ponovno uporabo digitalnih informacij. Razen podatkovnega modela, identifikatorjev in relacij PREMIS, semantičnih enot besednjaka, XML-representacije PREMIS-a in njene uporabe v formatu METS je **Karin Bredenberg** predstavila konkretno rabo PREMIS-a v švedskem nacionalnem arhivu, **Karsten**



**Huth** v nemškem državnem arhivu in **Markus Enders** v britanski knjižnici. Paralelno so potekali še seminarji: *User Generated Metadata: Connecting the Communities*, *Using the TEI for Documenting Describing Documents in Ontology Design and Interoperability*.

Konferenco so zaključili Bernhard Haslhofer (University of Vienna), Makx Dekkers in Laurent Romary (MPDL) z razglasitvijo najboljšega plakata konference – *SKOS for an Integrated Vocabulary Structure*, Marcie Zeng. Predstavniki Nacionalne digitalne knjižnice iz Seula pa nas je s predstavitvijo njihove knjižnice povabil na naslednjo konferenco DC 2009.

Gordana Budimir

# MULTIKONFERENCA IS 2008

V Ljubljani je na Institutu “Jožef Stefan” od 13. do 17. oktobra 2008 potekala 11. mednarodna multikonferenca Informacijska družba – IS 2008.

Multikonferenca *Informacijska družba* je še zmeraj ena vodilnih srednjeevropskih konferenc, ki združuje znanstvenike z različnih raziskovalnih področij, povezanih z informacijsko družbo. Letos je bilo v konferenco povezanih osem neodvisnih konferenc, predstavljenih 300 referatov in vključenih še veliko okroglih miz in razprav.

Multikonferenco IS 2008 so sestavljale naslednje samostojne konference:

- BIOMA 2008 – Optimizacijske metode po vzorih iz narave in njihova uporaba
- Inteligentni sistemi
- Jezikovne tehnologije
- Kognitivne znanosti
- Rudarjenje podatkov in podatkovna skladišča
- Slovenija pred demografskimi izzivi 21. stoletja
- Sodelovanje, programska oprema in storitve v informacijski družbi
- Vzgoja in izobraževanje v informacijski družbi

Slavnostni govornik na konferenci je bil predsednik države dr. Danilo Türk. Priznanje za izjemen prispevek k razvoju in promociji informacijske družbe v našem okolju pa je prejel dr. Ivan Rozman.

Obiskal sem tri konference (o kognitivnih znanostih, inteligentnih sistemih ter vzgoji in izobraževanju v informacijski družbi). V nadaljevanju povzemam zanimivejše referate.

## KONFERENCA KOGNITIVNE ZNANOSTI

**Urban Kordeš** iz Instituta “Jožef Stefan” je v uvodu poudaril, da je problem razumevanja in raziskovanja človeških miselnih procesov tako zapleten, da je kakovostne rezultate moč pričakovati le v usklajenem interdisciplinarnem povezovanju različnih področij, kot so psihologija, fizika, filozofija, nevroznanost, informacijska

in računalniška znanost, antropologija, filozofija, sociologija, biologija in lingvistika. Temeljno vprašanje kognitivnih znanosti je še vedno enako: Kako integrirati te raznolike pristope, ko si vsaka od disciplin raziskovanje kognitivnih znanosti predstavlja drugače, se problemov loteva s svojega zornega kota ter pri tem uporablja svoj strokovni jezik in metode?

Osrednja tema konference je bila empatija.

### Sekcija Učenje in odločanje: Analiza definicij osnovnih konceptov v Wikipedii z metodami analize besedil in omrežij

**Marko Bohanec** iz Instituta “Jožef Stefan” je predstavil projekt *Metodološki vidiki raziskovanja kognitivnih procesov: učenje in odločanje*. Projekt proučuje dva povezana kognitivna procesa, učenje in odločanje, ki ju poskuša bolje razumeti skozi integracijo različnih vrst interdisciplinarnega znanja. V ta namen projekt združuje raziskovalce s področja filozofije, psihologije, nevroznanosti in umetne inteligence.

V raziskavi so določili naslednje ključne pojme: učenje, odločanje, misel, čustvo, dejanje, okolje, odgovornost, racionalnost, avtorstvo, znanje in cilj. Sprva so imeli namen slovar oblikovati sami, potem pa so ugotovili, da so na spletni strani Wikipedia opisi teh pojmov zelo dobri.

Zastavili so si cilj ugotoviti:

- Kateri ključni pojmi, pomembni za projekt, so opisani v Wikipedii in kako?
- Kako so ti pojmi med seboj vsebinsko povezani?
- Kakšen je odnos med ključnima konceptoma “učenje” in “odločanje” ter katere so skupne točke med njima?

Na spletni strani Wikipedia so izbrali 19 strani (t. i. gesel oziroma člankov), ki so po njihovem mnenju najbolj ustrezale izbranim ključnim besedam. Besedila so analizirali z dvema računalniškima programoma: *Document Atlas* in *Pajek*, ki sta oba plod domačega znanja in brezplačna.

Pri delu s programom *Document Atlas* so spoznali vpliv "prečiščenosti" besedil na rezultate analiz. Pred vsebinsko analizo je treba iz dokumentov izločiti označevalne in oblikovne elemente, sicer le-ti preveč vplivajo na rezultate. Pri rezultatih programa *Pajek* jih je presenetilo veliko število obstoječih povezav med stranmi Wikipedie. Izbranih 19 strani je neposredno povezanih s kar 1758 drugimi stranmi.

**Matjaž Gams** iz Instituta "Jožef Stefan" je na začetku predavanja z naslovom *Ali smo stroji z empatijo?* predstavil pogled Roodneyja Brooksa na razvoj umetne inteligence. Čeprav gre za verzijo trde umetne inteligence, ki je znana že desetletja in je zadnje čase v nemilosti, je zanimivo pogledati novejšo in bolj podprto argumentacijo. Ni namreč nobene zapreke za čustva ali empatijo tudi pri strojih, čim dosežejo neko inteligenco. Ljudje pa se že sedaj empatično navezujemo na programe, računalnike, robote in stroje.

Brooksovi argumenti so naslednji: Vsi ljudje in sploh vsa živa bitja smo roboti. Sestavlja nas na milijarde biomolekul, ki delujejo po naravnih zakonih in sestavljajo kompleksna bitja. Te molekule so med seboj v interakciji po zakonih narave, čeprav nam ne v celoti znanih, in njihovo skupno delovanje opazimo kot zavest, inteligenco ali čustva. Ne vidi razloga, zakaj ne bi delovanja živih bitij ponovili na takem ali drugačnem stroju.

Predstavil je primer prvega širšega prodora fizičnih strojev – robotov, hišnega robota Roomba, ki so ga prodali že v milijonih izvodov. S stališča znanosti so pomembni novi algoritmi umetne inteligence, ki so razviti na MIT-ju v okviru raziskav robotskih žuželk. Pred desetletji so se robotski sesalniki pomikali bolj ali manj naključno ali pa so si sobo zapomnili in jo posesali črto za črto. Robot Roomb se na prvi pogled obnaša bolj kot slepa žuželka.

V drugem in zadnjem delu je predstavil empatijo in stroje. Po njegovem mnenju se bo empatičnost povečala, ko bodo računalniki in roboti postajali bolj in bolj inteligentni. Roboti so se sposobni premikati, učiti in prilagajati vsakemu uporabniku posebej, do pravih čustvenih odnosov pa verjetno manjkajo še desetletja.

## Sekcija Empatija v spletnem učnem okolju

**Vanda Rebolj** je predstavila referat *Empatija v spletnem učnem okolju*, v katerem je predstavila nekatere praktične izkušnje pri uvajanju empatije v spletnem učnem okolju.

Raziskave kažejo, da k učinkovitosti učenja veliko pripomore informacijska tehnologija. Pogoj za ustrezne rezultate pa je usmerjenost k učencu in upoštevanje njegovih značilnosti ter predvidevanje njegovih reakcij. Empatija

je povezana s čustvi, ki jih različno opredeljujemo in na katere lahko vplivamo na različne načine. Pozitivne emocije podpirajo kognitivne procese. Udeležba čustev in empatije je pri učenju na spletu nuja.

Pot do empatičnega okolja predvideva naslednje faze:

1. zbiranje informacij o uporabnikih,
2. izdelava podobe,
3. iskanje rešitev,
4. razvoj prototipa,
5. uporaba in evalvacija.

## KONFERENCA INTELIGENTNI SISTEMI

Inteligentni sistemi postajajo del naše vsakdanjosti in imajo pomembne prednosti pri reševanju zahtevnih praktičnih problemov. Na konferenci so posebej izstopali pristopi, ki temeljijo na izdelavi različnih modelov, analov podatkov in uporabi različnih algoritmov preiskovanja. Predstavljene so bile konkretne aplikacije na področjih, kot so elektronsko komuniciranje, vodenje projektov, izobraževanje, medicina in računalniške igre.

**Robert Blatnik** iz Instituta "Jožef Stefan" je predstavil *Inteligentni vodnik po TV programih*. V predstavitvi je podal pregled stanja na področju razvoja inteligentnih vodnikov po TV vsebinah s predstavljenimi metodami za zajem, opis in filtriranje podatkov, profiliranje gledalcev in poosebljanje priporočil za ogled televizijskih oddaj.

**Jana Krivec** iz Instituta "Jožef Stefan" je predstavila *Računalniški sistem za avtomatski dialog*. V prispevku je predstavila obstoječe sisteme za avtomatsko odgovarjanje – AVO, virtualnega informatorja, ki so ga razvili, mehanizme delovanja, ki so v ozadju in ideje za razvoj sistemov v prihodnosti.

Predavatelji, večinoma iz Instituta "Jožef Stefan", so predstavili še nekaj zanimivih referatov o varnosti in medicini (npr. *Prepoznavanje nenavadnih vstopov v objekt*, *Falls detection and activity recognition*, *Prepoznavanje položaja telesa s strojnimi učenjem* in *Strojno učenje pri načrtovanju algoritmov za razpoznavanje tipov gibanja*).

## KONFERENCA VZGOJA IN IZOBRAŽEVANJE V INFORMACIJSKI DRUŽBI

**Darko Korošec** iz srednje šole v Slovenski Bistrici je v svojem referatu *Do dodatnih znanj z izobraževalnimi portali* poudaril pomen spletnih izobraževalnih portalov za sodoben način izobraževanja na daljavo. Zelo primerni so za izobraževanje mladih, ki odraščajo ob računalniku in svetovnem spletu. S pomočjo portalov lahko mladi

na zanimiv način pridobijo dodatno znanje na določenih področjih. V prispevku ugotavlja, da dijaki na njihovi šoli malo uporabljajo izobraževalne portale iz dveh razlogov: ker jih je malo in ker ni vsebin, ki si jih želijo.

**Apolonija Kovač** iz OŠ Ivana Skvarče se je v referatu *Varovanje osebnih podatkov v vzgojno-izobraževalnih ustanovah* osredotočila na tematiko varovanja osebnih podatkov, saj se v različnih vzgojno-izobraževalnih ustanovah (vrtci, šole, dijaški domovi ...) vsakodnevno srečujejo s to tematiko. Ocene in bolezni učencev, podatki o starših, videonazor itd. je le nekaj konkretnih primerov, pri katerih je treba spoštovati Zakon o varstvu osebnih podatkov.

**Julija Bele** iz B2, d. o. o., je v referatu *Uspešna vpeljava e-izobraževanja v poslovno okolje* predstavila model vpeljave e-izobraževanja v organizacijo ter njegovo implementacijo v Carinski upravi RS. V tej organizaciji zaposleni in vodstvo niso imeli veliko znanja in izkušenj z e-izobraževanjem, zato je bil takšen projekt zanje velik izziv, ki so ga spremljali dvomi in strah. Treba je bilo pazljivo načrtovati in izvajati projekt, da so dosegli zastavljene cilje in vzpostavili naklonjenost vseh zaposlenih do te vrste izobraževanja. Ker predstavljajo osnovni cilj e-izobraževanja na delovnem mestu dobro usposobljeni zaposleni, se je smiselno osredotočiti na zadovoljstvo udeležencev in učne rezultate, to pa se lahko doseže z uporabo tehnologije spleta 2.0, sodobno učno platformo in sodobnimi didaktičnimi pristopi v e-izobraževanju, ki postavljajo udeleženca v središče učnega procesa.

Boštjan Krajnc



# PREDSTAVITVI SISTEMOV ZA UPRAVLJANJE Z DOKUMENTI

## PRVA PREDSTAVITEV: CELOVITA REŠITEV ELEKTRONSKE HRAMBE Z AKREDITIRANO PROGRAMSKO IN STROJNO OPREMO

Dne 15. oktobra 2008 sem se udeležila predstavitve *Celovita rešitev elektronske hrambe z akreditirano programsko in strojno opremo*, ki jo je pripravilo podjetje Mikrografija [1] in je potekala v hotelu MONS [2] v Ljubljani.

V uvodu smo si ogledali kratek reklamni film o projektu *Red Trade Media servis* o arhiviranju dokumentov podjetij Siemens in Pošta v Nemčiji, v katerem sodeluje tudi podjetje Mikrografija od začetka leta 2007 (so krovni partner projekta). V Siemensu obdelajo na 80 lokacijah po Nemčiji 500.000 dokumentov na dan, za kar je nujno potrebna ustrezna strojna in programska oprema ter organizacija za uspešno elektronsko obdelavo in hrambo dokumentov.

Nato je **Damjana Pirnat** predstavila, kakšen bo potek enodnevnih predstavitve ter napovedala pozdravni govor Boštjana Gaberca, direktorja Mikrografije.

**Boštjan Gaberc** je povedal, da je glavna dejavnost podjetja Mikrografija zajem in hramba gradiva ter prodaja in implementacija programske in strojne opreme za upravljanje z dokumentacijo. Njihovo podjetje je pridobilo certifikat ISO 9001, ravnokar pa so v postopku pridobivanja certifikata ISO 27000. Decembra leta 2007 so, kot prvo podjetje v Sloveniji, pridobili akreditacijo programske opreme pri Arhivu RS [3]. Bistvena prednost njihove programske opreme je ta, da z enim programom *Easy* rešujejo vsa področja. Možna je integracija v SAP, Windows in praktično ni omejitve pri povezovanju.

Elektronski sistemi dokumentiranja in arhiviranja morajo danes izpolnjevati naslednje zahteve:

- neodvisnost od programskega okolja (platforme),
- integrirano gručasto (angl. *cluster*) tehnologijo,
- visoko stopnjo dostopnosti,
- neomejeno prilagodljivost,
- večjezično prilagodljivost,
- standarden proizvod in strežniško rešitev,

- standarde XML,
- odprto kodo za osnovne tehnologije,
- relacijske baze podatkov in baze s polnimi besedili,
- integracijo v obstoječe okolje,
- nično administracijo mrežnih odjemalcev,
- oddaljenost in distribuirano administracijo,
- pravila za revizijo,
- podporo elektronskemu podpisu in časovnemu žigu.

Prednosti sistema *Easy* so naslednje:

- centralni nadzor (od lokacije neodvisna dostopnost),
- večja učinkovitost,
- optimizacija stroškov (povrne se v 2 ali 3 letih),
- revizijska varnost z dvema praviloma – kaj lahko kdo vidi in kaj lahko kdo dela.

Sistem *Easy* je namenjen procesom sledljivosti, za izdelavo procesov pa se uporablja program *MS Visio*, kar pomeni, da ni potrebno lastno programiranje. Pri tem podjetje Mikrografija zagotavlja akreditirano strojno in programsko opremo ter sodeluje pri vpeljavi.

Nato nas je pozdravil vodja programa za standardne rešitve **Niko Vlastelica** iz podjetja HP Slovenija [4]. Povedal je, da so v sodelovanju s podjetjem Mikrografija pripravili paket s tremi različnimi strukturami in rešitvami glede postavitve informacijske tehnologije.

Akreditiran sistem za elektronsko hrambo dokumentacije *Easy* sta predstavila **Sandi Rožman** in **Marko Zupančič**. Ogledali smo si praktičen prikaz rešitev ERP in DMS<sup>1</sup>:

1. Vnos kontakta preko portala, ki ga ponujajo.
2. Primer naročilnice, ki jo zajamemo v sistem, ki se sam zažene, potrebna je le elektronska shramba.
3. Tok prejetih računov in možnost potrjevanja računa preko arhiva ali portala (iz oddaljenih lokacij).
4. Iskanje po e-arhivu: možno iskanje preko portala ali arhiva (s funkcijo FulltextSearch po metapodatkih ali vsebini dokumenta).
5. Dodatni primeri delovnih tokov (vodenje prisotnosti in odsotnosti).
6. Dodatne možne rešitve, kot so objavlanje novic, in-

tegracija s spletno stranjo, urejanje nalog v primeru nadomeščanja sodelavcev.

Povedali so, da so za Kranjsko knjižnico digitalizirali vse Prešernove poezije v različnih jezikih in da je možno iskanje po celotnem besedilu.

Trenutno obdelujejo 1.200.000 strani. Uporabljajo format *pdfa*, ki je arhivski format (uporablja ga tudi *NUK*) in je standard Ameriškega združenja arhivarjev, ki se tudi vedno bolj uveljavlja v Evropi, saj je enostavno pregledovanje s programom *Adobe Reader* in iskanje s pregledovalniki.

Pri iskanju uporabljajo Googlov sistem iskanja. V ozadju so baze SQL in Oracle, po katerih lahko vse podatke iščemo.

**Niko Vlastelica** je povedal, da je vmesnik HP standarden, enostaven in hiter ter omogoča hitro iskanje in skalabilnost (rešitev je primerna za mala in velika podjetja). Podal je 10 dobrih razlogov, zakaj izbrati HP:

1. podpira vse vrste virtualizacije, s čimer se zmanjšujejo stroški,
2. ima prilagodljivo infrastrukturo, zato lahko hitro in enostavno ugotovimo napake,
3. ponuja različne strežnike za arhiviranje, nadgrajene z enostavno infrastrukturo,
4. podpira paleto operacijskih sistemov: Windows, Linux, OS itd.,
5. v največji meri uporablja komponente skozi vse proizvodne linije in procese,
6. ima zmogljivo strojno opremo s procesorji, ki jih uporablja že 75 odstotkov bank,
7. ima ustrezne rešitve za upravljanje te tehnologije,
8. privarčuje 30 odstotkov električne energije z novo generacijo strežnikov G4,
9. v vmesnik vgrajuje opozorila za okvare in vzpostavlja povezavo s centrom HP za pomoč,
10. nenehno razvija nove rešitve v skladu z zahtevami trga.

**Denis Bolanča**, vodja komerciale v Mikrografiji, je predstavil zakonodajni vidik uporabe akreditirane strojne in programske opreme za elektronsko hrambo. Izhodišča pravne veljavnosti:

- dostopnost,
- uporabnost,
- avtentičnost,
- celovitost,
- varovanje kulturnega spomenika.

Pravne podlage so:

- Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP), ki je veljal pred Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (ZVDAGA), ki ureja konkretno področje,
- področni standardi in priporočila (MOREQ2<sup>2</sup>), področna zakonodaja.

ZVDAGA predpisuje:

- zajem, pretvorbo in uničenje dokumentov,
- usposabljanje oseb za postopke elektronske hrambe,
- izvajanje hrambe v vseh oblikah,
- pogoje za zagotovitev veljavnosti in dokazne vrednosti,
- arhivsko gradivo,
- organizacijo in delovanje javne arhivske službe.

Za hrambo dokumentarnega gradiva v e-obliki ter kasnejše uničenje so nujno potrebna notranja pravila. Predpisuje jih ZVDAGA in so obvezna za pravne osebe. Notranja pravila obsegajo več med seboj povezanih dokumentov, ki:

- opisujejo dele posameznega procesa,
- določajo odgovorne osebe,
- opredeljujejo dokumente, ki pri tem nastajajo,
- omogočajo učinkovit nadzor nad pravilnim izvajanjem postopkov.

Glede pravne veljavnosti gradiva v povezavi z notranjimi pravili velja, da ni potrebno dokazovanje (velja ZVDAGA), je pa potrebno presojanje enakosti z izvirnim gradivom glede na notranja pravila in v konkretnem primeru.

Pri sprejemu notranjih pravil gre za:

- pripravo pravil,
- odpravo pomanjkljivosti,
- interno potrditev s strani vodstva (interni pravni akt),
- pošiljanje notranjih pravil v potrditev Arhivu RS.

Dokumentacija za preverjanje notranjih pravil je naslednja:

- krovni dokument notranjih pravil,
- priloga k notranjim pravilom,
- certifikati (ISO9001, ISO27001), revizijska poročila.

Pred vpeljavo dokumentnega sistema je potrebno notranje in zunanje preverjanje notranjih pravil. Zunanje preverjanje opravi preizkušeni revizor informacijskega sistema in je potrebno le za ponudnike dokumentnih sistemov.

Kontrolni mehanizem zagotavljanja pravne veljavnosti in dokazne vrednosti je strojna in programska oprema, po-

trditev notranjih pravil s strani Arhiva RS ter akreditacija storitev (revizija storitev).

Ob koncu se je Damjana Pirnat v imenu podjetja Mikrografija zahvalila vsem predavateljem ter udeležencem predstavitve ter nas povabila k ogledu njihove spletne strani in odločitvi za uporabo dokumentnega sistema *Easy*.

## DRUGA PREDSTAVITEV: OBVLADOVANJE IN VARNA HRAMBA DIGITALNIH DOKUMENTOV

Dne 20. novembra 2008 sem se udeležila predstavitve *Obvladovanje in varna hramba digitalnih dokumentov* podjetja Gama System, d. o. o. [5], ki je potekala v predavalnici podjetja Microsoft, d. o. o. [6] v Ljubljani.

Pozdravil nas je direktor podjetja **Marko Šobota** in povedal, da je njihov program *Gama System* celovit sistem za upravljanje z dokumenti (*Enterprise Content Management*), medtem kot sta npr. *Meridio* in *Subversion* le elektronska dokumentna sistema. Njihov sistem *Gama System e-Docs* je že akreditiran pri Arhivu RS [3], medtem ko je *Gama System eArchive* v postopku akreditacije. Konkurenčne prednosti njihovega sistema so:

- celovita zasnova,
- lasten proizvod,
- inovativna rešitev,
- univerzalnost uporabe,
- prijaznost uporabniku,
- možne rešitve na ključ, kot so programska oprema, strojna oprema (IBM), skenerji, integracija s ponudnikom *E-Arhiv Pošte Slovenije*.

Podjetje Gama System posluje že od leta 1992, v obdobju 2002–2005 pa je potekal intenzivni razvoj programa. Direktor je navedel tudi referenčna podjetja in dosežke podjetja, kar je objavljeno tudi na spletni strani: <http://www.gama-system.si/References.aspx>.

**Branko Godec** je vodja službe za informacijske storitve pri Pošti Slovenije [7]. V prispevku *Pravna ureditev varne hrambe dokumentarnega in arhivskega gradiva* je predstavil pravno podlago arhiviranja:

- Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP),
- Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (ZVDAGA), uredba Varstvo dokumentarnega in arhivskega gradiva (VDAGA) in Enotne tehnološke zahteve (ETZ),
- področni predpisi Zakon o DDV, Zakon o davčnem postopku, Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP),

Zakon o tajnih podatkih (ZTP) in računovodski standardi.

Dokumentarno gradivo je vse gradivo, arhivsko gradivo je le del dokumentarnega gradiva in digitalni dokumenti so skupek dokumentarnega in arhivskega gradiva. Varna hramba pomeni sistem, ki gradivu zagotavlja trajnost, uporabnost vsebine, nespremenljivost, avtentičnost (enaka pravna veljava, kot jo ima izvirnik), urejenost, dostopnost, varovanje pred izgubo. Zajem in hramba potekata v štirih korakih:

- priprava in zajem,
- priprava in sprejetje notranjih pravil,
- izvajanje zajema in hrambe v skladu s sprejetimi notranjimi pravili,
- spreminjanje in dopolnjevanje notranjih pravil.

Vsebina notranjih pravil je:

- notranja organiziranost – priprava in sprejem pri Arhivu RS (obvezno za javni sektor),
- upravljanje digitalnega gradiva,
- infrastruktura informacijskega sistema za hrambo.

**Damir Arh** je vodja razvoja programske opreme v Gama System. V prispevku *Gama System eDocs: napredni DMS – osnovne lastnosti rešitve* je opisal glavne funkcije dokumentnega sistema.

1. Celoten življenjski cikel dokumenta:

- nastanek dokumenta (zajem in obdelava),
- obvladovanje dokumenta (urejanje dokumenta in metapodatkov, nadzor dostopa do dokumenta in pravno veljavno arhiviranje),
- uporaba dokumenta (pregledovanje, izvoz, tiskanje).

2. Vsebinska celovitost:

- vsi dokumenti shranjeni na enem mestu in dostopni z enega mesta,
- upravljanje z vsemi vrstami dokumentov,
- prilagajanje posebnostim s konfiguriranjem sistema.

3. Tehnična neodvisnost:

- osnovna podpora vsem datotečnim formatom,
- napredna podpora za posamezne datotečne formate.

## 4. Obvladovanje izdaj:

- sledenje veljavni izdaji dokumenta (verzioniranje),
- podpora sledenju,
- ločevanje med odobrenimi izdajami in delovnimi verzijami (neposredni dostop zadnje verzije in dosegljivost do vseh predhodnih verzij),
- obveščanje prejemnikov.

- izbiranje vrednosti iz nabora zunanjih šifrantov,
- vpisane vrednosti postanejo lastnosti dokumenta (možnost prikaza v seznamih dokumentov in možnost iskanja po njih).

## 5. Klasifikacijski načrt:

- hierarhična ureditev dokumentov,
- enolična identifikacija s kodo,
- hierarhično sestavljen zapis kode,
- podpora spreminjanju strukture z ohranitvijo zgodovine,
- dedovanje lastnosti dokumentov pri prehodu z višjih nivojev na nižje.

Sledil je demo prikaz postopka klasifikacije skeniranega prospekta ter dveh računov. Klasifikacija je lahko programska ali interaktivna. Po določenih metapodatkih se dokument ustrezno razpozna in klasificira, določi pa se mu tudi koda ter vrsta.

**Damir Arh** in **Matevž Gačnik** (vodja področja razvoja aplikacij v Gama System) sta v prispevku *Gama System eDocs: Napredni DMS – tipični uporabniški scenarij* demonstrirala:

## 6. Razdelitev dokumentov:

- določanje prejemnikov,
- delovne verzije,
- odobreni dokumenti,
- razdelilni seznam lahko spreminjamo ne glede na dokument,
- javni dokumenti so na voljo vsem uporabnikom.

- vhod dokumenta v dokumentni sistem (s skeniranjem, po e-pošti in s kreiranjem novega dokumenta),
- upravljanje z dokumentom,
- pravna veljavnost (digitalni podpis in časovni žig),
- arhiviranje.

Poudarila sta, da je dokument vedno le na enem mestu in da se dela vedno le z enim seznamom! Problem je lahko, da vsega ni v elektronski obliki, saj so dokumenti materializirani (npr. veliki plakati, ki jih zelo redko potrebujemo in se jih zaradi stroškov ne splača skenirati, se arhivirajo le v tiskani obliki).

## 7. Matrika pravic dokumentov:

- lasten varnostni model,
- podroben model pravic – ločene pravice, globalne pravice (vstop, urejanje), in dokumentne pravice (vpogled v druge oblike dokumenta),
- uporaba domenske varnosti.

Prednosti ponudnika so:

- da je avtor, lastnik programa,
- hitra odzivnost (osnovne prilagoditve in nadgradnja ter časovna prilagodljivost),
- namestitve in uvajanje (ponudnik pozna trg, lokalne potrebe in zakonodajo).

8. Proces izdelave dokumenta (angl. *workflow*):

- v celoti uporabniško nastavljen,
- postopek od izdelave do objave dokumenta,
- poljubno število korakov v štirih logičnih stopnjah,
- vsak korak vključuje eno ali več oseb,
- programsko kreirana opravila vodijo delo uporabnika,
- podpora analizam in poročanju (OLAP<sup>3</sup>).

Sledila je demo predstavitev uporabniških vmesnikov:

- Namizni odjemalec je klasičen način dela, pregledovanja in iskanja; zanj zadostuje poznavanje osnov operacijskega sistema *Windows*.
- Spletni odjemalec omogoča pregledovanje in iskanje ter sodelovanje v delovnem toku dokumenta (odgovorna oseba ga lahko odobri), vendar je nabor storitev omejen, ni popolne administracije.
- Vmesnik *Share Point* vsebuje seznam opravil za izvajanje ter seznam dokumentov, možne so vse akcije, kot pri spletnem odjemalcu.

## 9. Metapodatkovni model – enotno označevanje in indeksiranje:

- uporabniško nastavljivi metapodatki,
- obvezni in neobvezni metapodatki,
- nastavljivi podatkovni tip,

Dokumentni sistem popolnoma podpira zajem, saj so vsi dokumenti v enem sistemu in je le en seznam, en sistem pravic, en način označevanja, en način dostopa ...



Sledila je demo predstavitev prenosa materialnega dokumenta v dokumentni sistem v treh fazah:

- pošiljanje s skenerja v pravo skenirno enoto, kjer se določijo pogoji za indeksiranje,
- indeksacija (dokument opremlja več ljudi),
- razvrstitev na pravo mesto (samodejno ali s pošiljanjem na različna mesta).

Na demo prikazu sistema obrazcev z možnostjo vnaprej pripravljene predloge (npr. z vpisanim besedilom glave in noge ipd.) sta izpostavila pomen veljavne predloge (če na primer v verziji 1 pride do spremembe v verzijo 2, jo avtomatsko prevzame vsak novi dokument in vsi metapodatki se programsko spremenijo).

Bistvo uporabe *eDocs* je popoln nadzor nad nastajanjem in verzioniranjem dokumenta (v ozadju je *Workflow*) in ko je dokument enkrat v sistemu, ga lahko z določenimi privilegiji v celoti obdelujemo.

Podjetja, ki se odločijo za vpeljavo nekega sistema za obvladovanje dokumentov, navadno obvladujejo nastanek, klasifikacijo, izdelavo, usklajevanje, pregled in odobritev dokumenta, medtem ko arhiviranje (če tega ni veliko) zaradi stroškov prepustijo zunanjemu izvajalcu.

Nato smo si ogledali primer obvladovanja dokumenta, ko uporabnik pošlje dokument (ponudbo) v pregled odgovorni osebi, le-ta dokument pregleda in doda opombo o ceni (ceno spremeni) in vrne dokument pošiljatelju. Pošiljatelj dokument s spremenjeno ceno in dodanim skeniranim prospektom pošlje ponovno odgovorni osebi, ki ponudbo odobri in pošlje naprej v oddelek administracije (kopijo prejme pošiljatelj), ki ponudbo pošlje iz podjetja. Viden je celoten tok dokumenta, koraki gibanja in spremembe v njem (sledljivost).

Prav tako sistem podpira upravljanje s človeškimi viri, kar smo videli iz demo prikaza, kako se spremeni funkcija ali priimek zaposlenega. Sistem spremembe sam zazna in spremembe upošteva (če na primer odgovorni med pregledom in odobritvijo spremeni priimek, se to v dokumentu vidi – pri “pregledal” dokument je še stari priimek, pri “odobil” pa že novi).

Sistem podpira tudi pravno veljavni časovni žig in elektronski podpis v poljubni točki, tako da je mogoče časovno žigosanje revizijske sledi ter da izguba avtentičnosti in varnosti praktično ni mogoča.

**Matevž Gačnik** je v prispevku *Gama System eArchive: Tehnologija rešitve* govoril o tehničnih zahtevah za vpeljavo sistema. V ozadju je baza *SecretServer*, rešitev

temelji na *MS Office* in *Share Point*, tako da je za vpeljavo sistema dovolj obstoječe znanje uporabnikov, ki se ob vpeljavi sistema še nadgrajuje s sprotnim uvajanjem in pomočjo ponudnika.

**Branko Godec** je v prispevku *E-Arhiv Pošte Slovenije: Infrastruktura in organizacija storitve varne hrambe* povedal, da arhiviranje poteka na dveh lokacijah v Mariboru in eni v Ljubljani ter predstavil varnostne mehanizme in potek sistema arhiviranja v primeru, da se stranka odloči za zunanje arhiviranje. Pokazal nam je demo predstavitev arhiviranja s programom *eArchive*, kar se lahko opravi programsko, brez dodatnega potrjevanja (če je tako določeno), integracija je možna na poljubni točki in omogočeno je transparentno arhiviranje.

Za konec je **Silvester Kmetič**, ki je direktor podjetja *Eko-Monitor*, d. o. o. [8], predstavil optični bralnik *Microform MF S 455* in demonstriral delovanje skenerja. Povedal je, da se lahko v dogovoru s podjetjem *Gama System* skener posodi na nekajdnevni preizkus v podjetje, ki se odloči za nakup dokumentnega sistema.

Na koncu smo se strinjali, da je za lažje obvladovanje dokumentacije nujno treba vpeljati dokumentni sistem v vsako podjetje, ki ima opravka z veliko dokumenti.

## Opombe

- 1 ERP – Enterprise resource planning, DMS – Document management system.
- 2 Model Requirements Specification for the Management of Electronic Records.
- 3 Kratica za OnLine Analytical processing (sprotna analitična obdelava).

## Reference

- [1] Spletna stran: <http://www.mikrografija.si/>.
- [2] Spletna stran: <http://www.hotel.mons.si/>.
- [3] Spletna stran: <http://www.arhiv.gov.si/>.
- [4] Spletna stran: <http://welcome.hp.com/country/si/sl/welcome.html>.
- [5] Spletna stran: <http://www.gama-system.com/>.
- [6] Spletna stran: <http://www.microsoft.com/Slovenija/>.
- [7] Spletna stran: <http://www.posta.si/index.aspx>.
- [8] Spletna stran: <http://www.eko-monitor.hr/>.

Breda Emeršič





ORGANIZACIJA ZNANJA  
letnik 13, zvezek 4, 2008



## UVODNIK

## ČLANKI

*Saša Madacki, Dženana Kalaš, Dženana Alađuz*  
Let iznad bibliotekarovog gnijezda .....156

*Davor Bračko*  
Etični vidiki nadležnih elektronskih sporočil (spama) .....162

*Bogoljub Mazić*  
Biblioteka Mirosława Premrua među posebnim bibliotekama u Univerzitetškoj  
biblioteci "Svetozar Marković" u Beogradu .....184

## RAZGOVOR

*Nataša Kuštrin Tušek* .....190

## POROČILA

*Apolonija Marolt Zupan*  
Konferenca UKSG 2008 .....195

*Davor Bračko, Andrej Senica*  
Konferenca MCCSIS 2008 .....198

*Marta Seljak*  
Konferenca IFLA 2008 .....204

*Bojana Lešnik, Tanja Turšek*  
UA Conference Europe 2008 .....210

*Sergej Lah*  
Srečanje SIOUG 2008 .....213

*Gordana Budimir*  
Konferenca DC 2008 .....219

*Boštjan Krajnc*  
Multikonferenca IS 2008 .....225

*Breda Emeršič*  
Predstavitvi sistemov za upravljanje z dokumenti .....228