

*Alenka ŠAUPERL**, *Polona VILAR**, *Maja ŽUMER**, *Zdenka SEMLIČ
RAJH**, *Izet ŠABOTIĆ**, *Selma ISIĆ**, *Sead SELIMOVIĆ**, *Omer ZULIĆ**

ARHIVISTI O UPORABNIKIH ARHIVA

Izvleček:

Da bi bilo digitalizirano arhivsko gradivo, na spletu čim lažje dostopno, smo želeli prispevati k poznavanju njihovih uporabnikov. Zanimalo nas je, ali smo pravilno opisali tipične uporabnike v modelih, razvitih na osnovi tuje literature. Leta 2014 smo intervjuvali arhiviste iz Slovenije in Bosne in Hercegovine. Rezultati so potrdili naša modela raziskovalca in študenta, prezrli pa smo najpogostejše uporabnike, osebe, ki arhiv potrebujejo iz pravnih ali upravnih razlogov. Toda ti niso samostojni uporabniki. Od raziskovalcev in študentov lahko pričakujemo samostojno uporabo na spletu dostopnega gradiva in informativnih pomagal. To pomeni, da se bomo pri razvoju uporabniških vmesnikov za digitalne zbirke lahko oprli na tujo literaturo in ne bo treba ponavljati napak, ki so jih drugje že opisali in odpravili.

Ključne besede:

arhivi, Slovenija, Bosna in Hercegovina, uporabniki, značilnosti

Abstract:

Archivists about Archives' Users

Digital collections of archives should be tailored by user needs. As a contribution to the knowledge about these needs, authors, basing on literature, developed three user prototypes. Prototypes were tested by interviewing archivists in Slovenia and in Bosnia and Herzegovina in 2014. Testing confirmed the prototype for the scientist and the student but omitted the most frequent user: the person who needs archives for legal or administrative purposes. However, such users always need help from an archivist. Independent use of digitalized archives on the web may only be expected from scientists and students. This means that the development of user interfaces of archives in Slovenia and Herzegovina may also take into account foreign literature. This may prevent developers from repeating errors, which have already been corrected and described.

Key words:

archives, Slovenia, Bosnia and Herzegovina, users, characteristics

* Red. prof. dr. Alenka Šauperl, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani, Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, kontakt: alenka.sauperl@ff.uni-lj.si.

* Izr. prof. dr. Polona Vilar, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani, Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, kontakt: polona.vilar@ff.uni-lj.si.

* Red. prof. dr. Maja Žumer, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani, Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, kontakt: maja.zumer@ff.uni-lj.si.

* Mag. Zdenka Semlič Rajh, arhivska svetnica, Pokrajinski arhiv Maribor, Glavni trg 7, 2000 Maribor, Slovenija, kontakt: zdenka.semljic@pokarh-mb.si.

* Izr. prof. dr. Izet Šabotić, Filozofska fakulteta Univerze v Tuzli, Muharema Fizovića Fiska 6, 75000 Tuzla, Bosna in Hercegovina, kontakt: sabota_tuzla@hotmail.com.

* Selma Isić, višja arhivistka, Arhiv Tuzlanskega kantona, Franja Ledera 1, 75000 Tuzla, Bosna in Hercegovina, kontakt: selmaistic@yahoo.com.

* Izr. prof. dr. Sead Selimović, Filozofska fakultete Univerze v Tuzli, Muharema Fizovića Fiska 6, 75000 Tuzla, Bosna in Hercegovina, kontakt: sead.selimovic@untz.ba.

* Mag. Omer Zulić, arhivski svetovalec, Arhiv Tuzlanskega kantona, Franja Ledera 1, 75000 Tuzla, Bosna in Hercegovina, kontakt: arhiv.tk@bih.net.ba.

1 UVOD

Raziskovanje potreb uporabnikov arhivov v Sloveniji in Bosni in Hercegovini še ni razširjeno. V mednarodnem prostoru pa se je pojavilo hkrati z razvojem digitalnih arhivskih podatkovnih zbirk. Prikazati želimo mnenja, ki ga o uporabnikih arhivov izražajo arhivisti iz Slovenije in Bosne in Hercegovine. To zavedanje je pomembno zato, da bi se arhivi mogli dobro pripraviti na oblikovanje digitalnih zbirk. Arhiviste v obeh deželah smo intervjuvali leta 2014 in ugotovitve primerjali z razpoložljivimi objavami iz tuje literature. Take objave o uporabnikih arhivov so pogostejše v zadnjih desetih letih, odkar so tudi arhivi s svojim gradivom vstopili v svetovni splet. V Sloveniji in zlasti v Bosni in Hercegovini arhivi še niso objavili veliko gradiva na spletu. Zato imajo dovolj časa, da se seznanijo s potrebami in navadami uporabnikov in preprečijo večje napake v načinu objav in uporabniških vmesnikov.

2 DVE IZHODIŠČI RAZISKAVE

Bilateralni projekt z naslovom „Smernice za opis vsebine gradiv arhivske vrednosti“, katerega nosilca sta profesorja Šabotić (Filozofska fakulteta v Tuzli) in Šaupperl (Filozofska fakulteta v Ljubljani), je osnovan na sodelovanju med dvema deželama. Od tu torej izhaja izbira primerjave dveh dežel.

Teoretična izhodišča smo našli v ugotovitvah o uporabnikih informacijskih sistemov s področja informacijske znanosti (pregledi npr. v Case, 2012 in Vilar, 2005) ter spoznanj skupine raziskovalcev s področja uporabnikov arhivov iz ZDA (npr. Duff in Johnson, 2002; Yakel in Torres, 2003; Johnson, 2008; Daniels in Yakel, 2010). Na tej osnovi smo oblikovali teoretično predstavo o treh vrstah uporabnikov arhivov, to so izkušeni raziskovalci, študenti in laični raziskovalci. Te smo tudi že predstavili na strokovnih srečanjih arhivistov v Radencih in Tuzli leta 2014 (Šaupperl et al. 2014a in b). Naj jih tu na kratko ponovno predstavimo.

Bob je upokojenec, ki se je navdušil nad zgodovino zaradi priljubljene TV oddaje in bi dolgčas rad pregnal s svojo lastno raziskavo (Johnson, 2008). Kot začetnik je navdušen nad svojim novim hobijem. Ker meni, da obvlada računalnik, je prepričan, da bo tako raziskavo zlahka izvedel. Pričakuje namreč, da bo vse našel z Googlom. Ko pridobi prve zapise v odgovor na svojo poizvedbo, je presenečen in zmeden. Zapise pregleduje in si ne zna predstavljati njihovega pomena. Ker ničesar ne ve o organizaciji arhiva, ne pozna nivojev popisa in zapisov z zaslona ne zna povezati z zgodovino svoje hiše. Na prvi pogled podatki z zapisov namreč nimajo nič skupnega z njegovo hišo. Zave se, da sam ne bo ničesar opravil. Marsikateri uporabnik bi na tej točki odnehal. Ker pa je vztrajen, bo poiskal pomoč v arhivu. Tam se bo po eni strani seznanjal s svojo raziskovalno temo in po drugi spoznaval delo z arhivskim gradivom. Skozi ta dva zahtevna procesa se lahko prebijejo le ljudje, ki jim je tako zahtevno učenje v veselje ali celo užitek. Brez dvoma ga bo mnogokrat preplaval občutek neizmerne hvaležnosti, ko mu bo arhivist pomagal skozi oba procesa. Med pogovorom z arhivistom Bob spoznava arhiv in svojo začetno naivnost. Arhivista občuduje in uboga, ko mu daje navodila. Sčasoma se dovolj nauči, da prepozna prave podatke, in tudi odgovor na njegovo raziskovalno vprašanje se začne oblikovati. Tega je vesel, in četudi še vedno prihajajo neuspehi, ga to ne potre. Proti koncu se že oblikuje zgodba o njegovi hiši. Zdaj lahko išče že osredotočeno, jasno zna arhivistu povedati, kaj še potrebuje. Ko zaključi svoj projekt, je zadovoljen in ponosen. Vidi, koliko se je naučil, in ve, da bo lahko hobi nadaljeval z novim projektom, raziskavo svojega družinskega drevesa. Prepričan pa je, da pri novem projektu ne bo več popolnoma odvisen od arhivista (Šaupperl et al. 2014a).

Mici je docentka na fakulteti za zgodovino. Čeprav je izkušena raziskovalka, se v primerih, ko se loti nove tematike, počuti kot začetnica. Ne ve natančno, kako in kje bi se iskanja lotila. Zato se dela loti s preizkušenimi metodami. Pregleda objavljene vire in v njih išče navedbe primarnega gradiva ter imena oseb in ustanov. Natančno pregleda tudi informativna pomagala, da se seznanijo s strukturo in vsebino razpoložljivih fondov. Ker ve, da nimajo vsi fondi informativnih pomagal, se pogovori z arhivistom. Postopek izbora se spreminja, ko se raziskovanje večkrat zasuče v krogu petih faz: začenjanja, izbora, raziskovanja, oblikovanja in zbiranja. Izmenjuje jo prevevata optimizem, ko najde nekaj primernega, in skrb, ko tega ne najde. Pregleduje zapise in razume, katere dokumente ali skupine dokumentov predstavljajo. Ve tudi, kaj ji ti dokumenti oz. skupine dokumentov lahko povedo. Oblikovano ima pričakovanje glede dokumentov in skupin dokumentov, zato jo skrbi, ko jih ne najde. Takrat ne ve, ali jih je prezrla ali res ne obstajajo. Izkušnje *Mici* pravijo, da je raziskovanje dolgotrajen proces, za katerega človek potrebuje veliko potrpljenja in vztrajnosti. Oboje ima, zato dela z veliko mero samozaupanja. Gradivo pregleduje tudi večkrat in v daljšem časovnem obdobju. Pri ponovnih pregledih je pozorna na različne vidike, s katerimi sledi spreminjajočim in dopolnjujočim se raziskovalnim vprašanjem. Ko se ji sčasoma oblikuje celosten pregled področja njenega raziskovanja, ve, da se približuje zaključku. Zadovoljna je z najdenim, a jo skrbi, da česa pomembnega ni opazila oz. našla. Ko v svoji zgodbi opazi pomanjkljivosti, se o njih pogovarja s svojimi kolegi in arhivistom. Delo se zaključuje z objavo. Če se je za to odločila, kljub temu da so ostala nekatera področja nerazčiščena, jo skrbi, da jo bodo urednik in recenzenti opozorili na gradivo, katerega obstoja se ni niti zavedala. To seveda pomeni vrnitev v raziskovanje gradiva, a se kljub izkušnosti temu ne more izogniti (Šauperl et al. 2014a).

Amar je povprečen študent zgodovine. Dobil je temo za svojo seminarsko nalogo in je odločen, da jo bo izpeljal v najkrajšem času. Na fakulteti je sicer dobil osnovno teoretično znanje o arhivih, a bo v arhivu raziskoval prvič. Vznemirjen je, celo malo prestrašen, saj ne ve točno, kako in kje bi začel. Ve pa, da se lahko obrne na arhivista, in je prepričan, da ne bo težav. Začne z objavljenimi raziskavami in informativnimi pomagali. Zbira in hitro pregleduje velike količine arhivskega gradiva. Optimizem se izmenjuje z zmedo in zaskrbljenostjo, ko ne razume, kaj mu to gradivo prikazuje. Gradivo pregleduje in izdeluje beležke. Pogosto si premisli, tava med fondi in dokumenti ter išče arhivistovo pomoč. Zaveda se, da je raziskovanje dolgotrajen proces, a je prepričan, da mu naloga ne bi smela vzeti veliko časa. Skrbi ga. Napreduje prepočasi, saj ne najde konkretnih dokumentov, ki bi odgovorili na njegovo raziskovalno vprašanje. Pogovarja se s kolegi, profesorjem in arhivistom. Končno zbere toliko podatkov, da lahko začne pisati. Metoda znanstvenega pisanja mu je nekoliko jasnejša. Sledi profesorjevim in fakultetnim navodilom. Kljub opravljenemu delu nameni več pozornosti objavljenim virom kot najdenemu arhivskemu gradivu. Seminarsko nalogo zaključuje in se pripravi na zagovor. Skrbi pa ga, kako bo njegovo delo ocenil profesor (Šauperl et al. 2014b).

3 RAZISKOVALNO VPRAŠANJE IN METODE

Zanima nas, kako si arhivisti v arhivih obeh dežel predstavljajo tipične uporabnike. Ali se slika, ki smo jo oblikovali na podlagi teorije in objavljenih raziskav iz anglo-ameriškega področja, ujema s predstavo domačih arhivistov? Odgovor na to vprašanje smo najprej iskali z anketo. Ker je bil odziv premajhen, smo nadaljevali z intervjujem.

Vprašanja so bila oblikovana na osnovi zgoraj navedenih teoretičnih izhodišč in so obsegala širšo tematiko o uporabnikih arhivov. Razlogi in postopek oblikovanja sta podrobneje razložili Vilar in Šauperl (2014). Na kratko pa bodo predstavljena tudi v okviru rezultatov.

Značilnost ankete je, da anketiranec odgovarja na vprašanja sam. Raziskovalčeva prisotnost in pogovor na odgovore ne moreta vplivati. Pri intervjuju pa je ta vpliv zelo težko preprečiti (Powell in Silipigni Connaway, 2004, str. 149 in 193). Zato smo se odločili za kvalitativni pristop (Mesec, 1998). Zanj je po eni strani značilno to, da „osnovno izkustveno gradivo, zbrano v raziskovalnem procesu, [sestavljajo] besedilni opisi ali pripovedi“ ter da je v njem "to gradivo tudi obdelano in analizirano na beseden način, brez uporabe merskih postopkov, ki dajejo števila, in brez operacij nad števili" (Mesec, 1998, str. 26). Namesto statističnih testov pa verodostojnost zagotavlja način izvedbe in predstavitev raziskave, ki vključuje naslednje faze: 1) formuliranje problema, 2) pojasnitev teoretičnega okvira, 3) izbor enot raziskovanja, 4) zbiranje empiričnega gradiva, 5) urejanje gradiva, 6) kvalitativna analiza in interpretacija, 7) poročanje ter 8) povratno sporočilo in konsenzualna validacija.

Prvi točki smo pojasnili že zgoraj. Pojasnili smo tudi, zakaj smo vključili arhiviste iz obeh dežel. Natančneje pa moramo pojasniti še izbor posameznih intervjuvancev. Imamo predstavnike iz državnih in regionalnih arhivov. Nismo se omejili le na arhiviste, ki delajo z uporabniki. Med intervjuvanci so tudi tisti, ki se ukvarjajo z drugimi nalogami arhivov (zunanja služba, vodenje arhiva, računalniški sistemi).

Skupaj smo zbrali osem intervjujev (po štiri v vsaki deželi) in pet anket (eno v BH in štiri v SI)¹. Vsi intervjuji in ankete so bili opravljeni od aprila do septembra 2014. Anketo smo osebam, ki so privolile v sodelovanje, poslali po elektronski pošti. Enako so bili vrnjeni odgovori. Intervjuji so bili sicer izvedeni na javnem mestu, a diskretno. Ker ni namen naše raziskave ugotavljati način dela v posameznem arhivu, je bila udeležencem v raziskavi zagotovljena anonimnost. To bomo upoštevali tudi v pričujočem poročilu.

Intervjuji so bili posneti in nato prepisani. Zapisano besedilo intervjujev in odgovori anketirancev so bili osnova za analizo vsebine besedila. Analiza vsebine (*content analysis*) je raziskovalna metoda, s katero iščemo in ugotavljamo vzorce vedenja ali dogodkov v zbranih podatkih (Šauperl, 2005 in Semlič Rajh in Šauperl, 2013).

Fazo kvalitativne analize in interpretacije bomo predstavili z našimi rezultati in diskusijo. Fazo poročanja predstavlja pričujoči prispevek. Pri povratnem sporočilu in konsenzualni validaciji pa gre za dve možnosti, ki sta odvisni od narave raziskave. Če gre za sodelovalno raziskavo, raziskovalec v tej fazi da intervjuvancu možnost, da preveri, ali je raziskovalec pravilno razumel in predstavil njegove besede (Mesec, 1998, str. 56). Naša raziskava ni te narave, zato je bilo intervjuvancem zagotovljeno, da bodo seznanjeni z rezultati raziskave. S pričujočo objavo izpolnjujemo tudi to obljubo. Podrobneje pa bomo o validaciji pisali tudi med predstavitvijo rezultatov in razpravo o njih.

4 ARHIVISTI O UPORABNIKI

Skupine uporabnikov, ki po mnenju intervjuvancev najpogosteje prihajajo v arhiv so: ljudje, ki potrebujejo potrdila oz. prepise za pravne ali upravne postopke,

¹ BH = Bosna in Hercegovina, SI = Slovenija.

raziskovalci in študenti. To pomeni, da smo v teoretičnem izhodišču prezrli najpogostejši tip uporabnika. Po drugi strani je tipologija uporabnikov zelo odvisna od vrste gradiva v posameznem arhivu in od dogodkov v družbi. Arhivi prevzemajo gradivo različnih ustvarjalcev, to pa ima različen potencial za pravne in upravne postopke fizičnih oseb v družbi. Naravna nesreča ali vojna npr. pomenita, da veliko ljudi ostane brez pomembnih dokumentov, kar je mogoče najti le v točno določenem arhivu. Nekateri intervjuvanci so opozorili, da v tem smislu arhivi med seboj niso primerljivi.

Arhivisti **iščejo gradivo** le za uporabnike, ki potrebujejo kopije dokumentov za pravne ali upravne postopke. Raziskovalci, po besedah vseh intervjuvancev, praviloma delajo sami. Koliko so pri tem samostojni, je odvisno tudi od tega, kako je gradivo že obdelano. Tu so intervjuvanci tudi enotno opisovali značilnosti izkušenih raziskovalcev in novincev - študentov. Izkušeni raziskovalci poznajo svojo raziskovalno tematiko, znajo vprašati arhivista za informacijo ali gradivo, znajo uporabiti informativna pomagala, znajo gradivo oceniti in pregledovati. Študenti so večinoma neizkušeni in neučakani. Ne poznajo dovolj svoje raziskovalne tematike. Ne znajo uporabljati informativnih pomagal, ne znajo vprašati arhivista za informacije ali gradivo. Pregledujejo preveliko količino gradiva, neselektivno ga fotokopirajo in po nepotrebnem kopičijo. Arhivisti v takih primerih praviloma izvajajo neformalno individualno izobraževanje, kar praviloma tudi privede do tega, da študent ob zaključku svoje raziskave obvlada tudi raziskovanje v arhivu in delo z arhivskim gradivom. Ker so različni arhivisti zelo enotno opisovali značilnosti izkušenih uporabnikov in študentov, in to ne glede na deželo, ima naša ugotovitev visoko stopnjo veljavnosti. To dejstvo nadomešča različne statistične teste, ki s statistično značilnostjo pri različni stopnji verjetnosti zagotavljajo veljavnost ugotovitev v kvantitativnih raziskavah. Opis teh dveh tipov uporabnikov, ki izhaja iz izjav intervjuvancev, pa se tudi odlično ujema z našimi teoretičnimi opisi. To pomeni, da je bilo naše teoretično izhodišče pravilno in da se domači študenti in izkušeni raziskovalci ne razlikujejo od tujih.

Vprašanje o razliki med **arhivistovim znanjem in znanjem uporabnika** je bilo netaktno in je nekatere intervjuvance prizadelo, češ „zakaj smo profesionalci, če ni razlike.“ Morda pa jih je prav to spodbudilo k temu, da so našli svoje specifične veščine in znanja. Najbolj je bilo med intervjuvanci poudarjeno poznavanje fondov, poznavanje ustvarjalcev in institucij oz. upravnih struktur v različnih zgodovinskih obdobjih. Pomembno je tudi poznavanje jezikov in pisav, v katerih je zapisano arhivsko gradivo. Nekdo od sogovornikov je tako prikazal vprašanje laičnega uporabnika: „Rojen sem v tej vasi. Imaš kaj o mojem dedu?“ Nekdo drug je komentiral razliko med arhivistom in uporabnikom glede poznavanja ustvarjalcev tako: „Živimo v enem svetu, a imamo vsak drugo predstavo o tem, kako kaj deluje in kje je. Ta naša predstava nima nobene zveze z realnostjo.“ Tretji se je čudil posebni skupini uporabnikov, ki v podrobnemu poznavanju določenih fondov prekaša celo skrbnike teh fondov. S tem vprašanjem smo skušali priti do informacije o tem, katero znanje bi moral imeti uporabnik, da bi lahko gradivo iskal tudi sam.

Seveda je popolnoma samostojno delo z gradivom mogoče le v **digitalnem okolju**, v digitalnih zbirkah. Tega se zavedajo tudi intervjuvanci. So pa na vprašanja o vplivu na spletu dostopnega gradiva na uporabo, uporabnike in arhiviste odgovarjali različno. Njihovi odgovori si sicer v ničemer niso nasprotovali (npr. tako, da bi nekdo rekel da so digitalne zbirke pomembne, drugi pa nepomembne). Tako nasprotovanje bi namreč izničilo veljavnost naših ugotovitev. Intervjuvanci so omenjali različne vidike tega vpliva. Vsi omenjeni vidiki so smiselni in se pojavljajo v različnih razpravah o digitalnih zbirkah arhivskega in knjižničnega gradiva ter o delovanju arhivov nasploh. Zato lahko

te odgovore sprejememo na znanje, ne moremo pa jim pripisati večje teže, saj ne oblikujejo utemeljene teorije². Razlike v odgovorih in pozornosti, ki jo intervjuvanci namenijo digitalnim zbirkam arhivskega gradiva, izhajajo tudi iz velikih razlik med arhivi glede te storitve. Nekateri arhivi imajo na spletu več, drugi manj in tretji prav nič gradiva. Nekateri imajo na spletu gradivo, drugi informativna pomagala.

Nekateri menijo, da bo dostopnost gradiva na spletu mnogo večja, zato bo število uporabnikov večje. Nihče pa ni omenil, da bi se število uporabnikov v fizičnem arhivu zmanjšalo zaradi dostopnosti gradiva na spletu. Celo nasprotno. Nekaj jih je menilo, da bodo uporabniki kljub spletni dostopnosti prišli v arhiv. Nek intervjuvanec je menil, da se bodo uporabniki lahko pred prihodom v arhiv dobro pripravili in v arhivu opravili le najnujnejše, in to hitro in učinkovito. Nekdo drug je menil, da bo delo lažje, ker ne bo treba v skladišče, med police, ne bo treba delati s starim, prašnim papirjem. Pojavilo se je tudi mnenje, da bodo razlike v tehničnem pristopu, medtem ko vsebinskih razlik ne bo. Nekdo je menil, da digitalizat ni isto kot izvirnik in ponudil primer: „na originalni razglednici lahko s povečevalom pogledam podrobnost, ki je na digitalizatu ni videti.“ Tretji je povedal, da pri digitalnih zbirkah ni dovolj digitalizat, temveč so nujni metapodatki. To dobro ilustrira podatek četrte osebe, ki je povedala, da imajo gradivo v štirih jezikih in treh pisavah. Nekdo je opozoril, da imajo težave z iskanjem v trenutno na spletu dostopnem informativnem pomagalu že arhivisti sami in si zato predstavlja, da imajo uporabniki še večje težave. Ta oseba je menila, da bo morda treba premisliti o arhivistični terminologiji v spletnih informativnih pomagalih in zbirkah. Peta oseba je opozorila na to, da je pred objavo gradiva na spletu treba rešiti več resnih težav v nedosledni in nedorečeni zakonodaji in predpisih (npr. varovanje osebnih podatkov in avtorskih pravic ter pravica do informiranosti).

Presenetljivo enotni pa so bili intervjuvanci pri odgovoru na vprašanje, ali bo spletna dostopnost gradiva spremenila delo arhivista. Menili so, da ne oz. ne bistveno. Ujemali so se v mnenju, da bodo še vedno morali poznati gradivo, ga urejati in pripravljati za uporabnike. Tudi tu je nekdo poudaril pomen opremljanja digitalizатов s kakovostnimi metapodatki, česar ne more narediti nihče drug kot arhivist.

V odgovorih pa lahko opazujemo tudi to, česar intervjuvanci niso omenjali. Niso govorili o tem, kako se uporabniki poslužujejo, kako obvladajo oz. kako se vedejo v spletnih zbirkah arhivskega gradiva in spletno dostopnih informativnih pomagalih. Nedvomno je to tudi zato, ker je spletno dostopnih virov še razmeroma malo. Morda je pa to tudi odraz tega, da se arhivska teorija še ni sistematično posvečala temu vprašanju. Vsi intervjuvanci so namreč povedali, da se pri pripravi na strokovni izpit niso seznanjali s teorijo o uporabnikih, da so na take razprave naleteli le tu in tam na strokovnih posvetovanjih. Tisti, ki delajo z uporabniki, so menili, da imajo dovolj znanja o uporabnikih. Nekdo pa je priznal, da bi bilo dobrodošlo več znanja o tem, kako ravnati s težavnimi strankami. Tisti, ki ne delajo s strankami, poglobljenega znanja o uporabnikih ne pogrešajo. Le ena oseba je izjavila, da bi morala bolje poznati fonde njihovega arhiva. Tu imamo torej paradoks: arhivisti se z uporabniki teoretično ne ukvarjajo, a jih vseeno dobro poznajo. Naša ugotovitev, da se značilnosti uporabnikov, ki so jih ponudili intervjuvanci, zelo dobro ujemajo s teoretično zgrajenimi modeli tipičnih uporabnikov, namreč kaže na to, da je zavest o uporabnikih med arhivisti kljub pomanjkanju teoretičnih razprav na tem področju na visoki ravni. Porajajo se vprašanja za novo raziskavo: ali so arhivisti to znanje vgradili tudi v

² Utemeljena teorija je slovenski (Mesec, 1998, str. 52) prevod za angleški izraz *grounded theory* Glaserja in Straussa (1967). Gre za eno od značilnosti kvalitativnega raziskovanja. Utemeljena teorija pomeni teorijo, ki je lahko omejena le na vzorce, ugotovljene v posamezni raziskavi.

vmesnike spletnih zbirk arhivskega gradiva in spletno dostopnih informativnih pomagal? So ti spletni viri enako uporabniško prijazni kot arhivisti v čitalnicah arhivov?

Spraševali smo tudi, ali intervjuvanci poznajo pojem „arhivska pismenost” in kaj to je. Arhivisti iz SI pojma niso poznali in so ponudili različne odgovore, npr.: da znaš poiskati pravi dokument, ga pravilno prebrati in uporabiti, da znaš ravnati z dokumenti ali da poznaš arhivsko mrežo, fonde in ustvarjalce. Intervjuvanci iz BH so na to vprašanje odgovarjali precej drugače. Večina je povedala, da so za pojem arhivska pismenost že slišali. Nekateri niso točno vedeli, kje, drugi so rekli, da so ga srečali v literaturi. Nekateri so menili, da gre za znanje uporabnika o tem, kako raziskovati v arhivu, drugi so menili, da gre za arhivistovo profesionalno znanje.

Na te odgovore je zelo verjetno vplivalo predhodno vprašanje, v katerem so komentirali ustreznost definicije informacijske pismenosti za področje arhivov, saj se v definiciji pojavljajo točno taki izrazi. Lahko bi rekli, da smo z vprašanjem intervjuvancu odgovor položili na jezik. Zato naše ugotovitve ne morejo biti veljavne, čeprav se ujemajo z definicijo tega pojma. Definicija arhivske pismenosti je dejansko izpeljana iz definicije informacijske pismenosti in jo je Blundell (2013) opredelila kot kombinacijo osnovnih postopkov v okviru informacijske pismenosti „poišči, uporabi, vključi” s specifičnimi značilnostmi teh postopkov v arhivih. Definicija informacijske pismenosti se glasi: “Informacijska pismenost ... obsega obvladovanje iskanja/najdenja, uporabe in analize informacij, znanja in podatkov, da bi lahko odgovorili na vprašanja, oblikovali nova vprašanja in ustvarjali novo znanje; in vse to na etičen način” (Draft, 2014). Hkrati pa se tudi potrjuje izhodiščna domneva, da pravzaprav izraz arhivska pismenost ni ustrezen, temveč gre za informacijsko pismenost v arhivskem kontekstu. To pa zopet dokazuje, da gre za generične, prenosljive veščine, katerih dejansko uporabo narekuje kontekst³, v katerem iščemo informacije.

Ustvarjalcev nihče od intervjuvancev ne vidi kot uporabnike. Intervjuvanci iz SI so predlog, da bi ustvarjalci bili še ena skupina uporabnikov, gladko zavrnil. Konsistentnost tega odgovora daje ugotovitvi veliko veljavnost. Intervjuvanci iz BH pa so bili pripravljeni ta predlog sprejeti. Morda iz vljudnosti do raziskovalcev. To bi bilo vsekakor treba še preveriti. Zanimiv pa je predlog ene osebe, in sicer, da bi bila arhivska pismenost lahko sposobnost odgovornega osebja pri ustvarjalcu za pravilno urejanje dokumentarnega in arhivskega gradiva. Šlo naj bi torej za sposobnost vodenja arhiva pri ustvarjalcu.

5 ZAKLJUČEK

V pričujoči raziskavi nas je zanimalo, ali smo pravilno opisali tipične uporabnike v modelih, razvitih na osnovi literature iz anglo-ameriškega področja. Ugotovili smo, da sta modela za raziskovalca in študenta pravilna. Predvsem od teh dveh skupin lahko pričakujemo, da bosta samostojno uporabljali na spletu dostopne arhivske zbirke in informativna pomagala. Ta ugotovitev je razveseljiva, saj pomeni, da bomo pri razvoju uporabniških vmesnikov za take spletne vire lahko uporabili tuje zgledje. Tujo literaturo bomo lahko uporabili tudi tako, da ne bi bilo treba ponavljati napak, ki so jih drugje že opisali in odpravili.

V predhodnih študijah, kjer smo te modele tipičnih uporabnikov razvijali, smo prezrli najpogostejšega uporabnika, to je osebo, ki potrebuje kopije dokumentov iz

³ Pojem ni uporabljen v arhivističnem, temveč v splošnem smislu.

arhiva za različne pravne ali upravne postopke, s katerimi se ukvarja. Vsi intervjuvanci so povedali, da ti uporabniki gradiva ne iščejo sami. Zanje ustrezní dokument poišče in pripravi arhivist. Vprašanje za katero od naslednjih raziskav je, ali in v katerih primerih bi lahko te postopke izvajali uporabniki sami, seveda le v digitalnem okolju.

Čeprav so intervjuvanci arhivisti menili, da bodo spletno dostopne zbirke in informativna pomagala olajšala delo z gradivom, menijo, da bodo ljudje vseeno še prihajali v arhiv. Utemeljitev za to lahko najdemo v njihovih odgovorih na različna druga vprašanja. Po eni strani gre za to, da je za raziskovanje v arhivu potrebnega veliko specifičnega znanja. Med drugim so intervjuvanci našeli poznavanje administrativnih in upravnih struktur v posameznih obdobjih, poznavanje ustvarjalcev, njihovih fondov in razumevanje vsebin oz. vrst gradiva, ki se v arhive sploh shranjujejo. Potem je treba znati uporabljati informativna pomagala, saj se mora uporabnik sicer spopasti s preveliko količino gradiva. Sledi poznavanje jezikov in pisav, v katerih je arhivsko gradivo napisano. Ker se arhivisti zavedajo te specifik, zelo veliko truda vložijo v individualno usposabljanje raziskovalcev in študentov za raziskovanje arhivskega gradiva. Ponekod izvajajo tudi predavanja oz. predstavitve za skupine dijakov, študentov, upokojencev ipd. skupin. Drugod, kjer so možnosti za obiske omejeni, pripravljajo televizijske oddaje za promocijo svoje dejavnosti in storitev. Nekateri so aktivni tudi na družabnih omrežjih, kakršno je Facebook.

Neizbežno pa se bomo morali arhivisti ukvarjati tudi s tem, kako gradivo na spletu predstaviti tako, da ga bodo uporabniki lahko uporabljali samostojno, brez naše pomoči. Računalniki so tu tudi za to, da olajšajo nekaj dela tudi nam samim. Vsaj za izbrane vrste gradiva bomo lahko izdelali taka informativna pomagala, ki jih bodo nekateri uporabniki lahko uporabljali popolnoma samostojno. Uporabljali v smislu, da bodo potem, po besedah enega od intervjuvancev, prišli v arhiv dobro pripravljeni in sposobni zahtevati točno določeno tehnično enoto ter bodo gradivo, po besedah drugega intervjuvanca, znali učinkovito uporabiti za kakovostno raziskovanje.

6 ZAHVALA

Zahvaljujemo se vladama Slovenije in Bosne in Hercegovine za finančno podporo bilateralnemu projektu „Smernice za opis vsebine gradiv arhivske vrednosti” (šifra projekta: BI-BA/14-15-031). Zahvaljujemo se tudi vsem arhivistom, ki so sodelovali v raziskavi.

VIRI IN LITERATURA

- Blundell, S. (2013). Archival literacy in action. Dublin, OH: Society of Ohio Archivists Annual Meeting. Pridobljeno 1. 1. 2015 s spletne strani http://www.ohioarchivists.org/annual_conference/annual-conference-2013/.
- Case, D. O. (2012). Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 3rd ed. Bingley : Emerald.
- Daniels, M. G. in Yakel, E. (2010). Seek and you may find: successful search in online finding aid systems. The American Archivist, Letn. 73, št. 2, str. 535-568. Pridobljeno 1. 1. 2015 s spletne strani <http://archivists.metapress.com/content/p578900680650357/?p=c5e57e617ce348818b5717d3f74f8251&pi=5>.
- Draft framework for Information Literacy for Higher Education (2014). Chicago : ACRL. Pridobljeno 1. 1. 2015 s spletne strani <http://acrl.ala.org/ilstandards/wp-content/uploads/2014/02/Framework-for-IL-for-HE-Draft-1-Part-1.pdf>.

- Duff, W. M. in Johnson, C. A. (2002). Accidentally found on purpose: information seeking behavior of historians in archives. *Library Quarterly*, Letn. 72, št. 4, str. 472-496. Pridobljeno 1. 1. 2015 s spletne strani <http://www.jstor.org/stable/40039793>.
- Johnson, A. (2008). Users, use and context: supporting interaction between users and digital archives. V: L. Craven (ur.), *What are archives? Cultural and theoretical perspectives: a reader* (str. 145-166). Aldershot: Ashgate.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana : Visoka šola za socialno delo.
- Powell, R. R. in Silipigni Connaway L. (2004). *Basic research methods for librarians*. 4th ed. Westport, Conn. : Libraries Unlimited.
- Semlič Rajh, Z. in Šauperl, A. (2013). Analiza oblikovanja vsebine zajetih podatkov v podatkovni bazi SIRAnet. V: N. Gostenčnik ... [et al.] (ur.), *Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja: Arhivi v globalni informacijski družbi* (str. 145-157). Maribor: Pokrajinski arhiv. Pridobljeno 1. 1. 2015 s spletne strani http://www.pokarh-mb.si/uploaded/datoteke/Radenci/Radenci2013/12_Semlic_Sauperl_2013.pdf.
- Šauperl, A. (2005). Kvalitativne raziskovalne metode. V: Šauperl, A. (ur.), *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (str. 149-162). Ljubljana : Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani.
- Šauperl, A., Vilar, P., Šabotič, I. in Semlič Rajh, Z. (2014a). Uporabnikov pogled na arhiv in popise arhivskega gradiva v arhivskih informacijskih sistemih. V: I. Fras ... [et al.] (ur.), *Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja: Arhivi v globalni informacijski družbi* (str. 171-200). Maribor: Pokrajinski arhiv. Pridobljeno 1. 1. 2015 s spletne strani http://www.pokarh-mb.si/uploaded/datoteke/radenci2014/17_sauperl_2014.pdf.
- Šauperl, A., Vilar, P., Žumer, M., Semlič Rajh, Z., Šabotič, I., Isič, S. in Selimović, S. (2014b). Teoretski pogled na korisnike arhiva. *Arhivska praksa*, letn. 17, str. 263-280.
- Vilar, P. (2005). Informacijsko vedenje: modeli in koncepti. *Knjižnica*, letn. 52, št. 1, Str. 41-61. Pridobljeno 1. 1. 2015 s spletne strani <http://revija-knjiznica.zbds-zveza.si/Izvodi/K0512/Vilar.pdf>.
- Vilar, P. in Šauperl, A. (2014). Archival literacy: different users, different information needs, behaviour and skills .V: Kurbanoglu, S. ... [et al.] (ur.). *Information Literacy: Lifelong Learning and Digital Citizenship in the 21st Century*. Str. 149-159. Berlin : Springer.
- Yakel, E. in Torres, D. A. (2003). AI: Archival intelligence and user expertise. *The American Archivist*, Letn. 66, št. 1, str. 51-78. Pridobljeno 1. 1. 2015 s spletne strani <http://www.jstor.org/stable/40294217>.

SUMMARY

*Alenka ŠAUPERL**, *Polona VILAR**, *Maja ŽUMER**, *Zdenka SEMLIČ RAJH**, *Izet ŠABOTIĆ**, *Selma ISIĆ**, *Sead SELIMOVIĆ**, *Omer ZULIĆ**

ARCHIVISTS ABOUT ARCHIVES' USERS

Our previous research involved developing models of typical archives' users. These prototypes were developed through literature review and presented typical amateur researchers: a scientist and a student. Literature, which was reviewed, mostly came from the Anglo-American world where most of archives' user research was done. The intention of the current study was to verify these models through surveys and interviews of archivists from Slovenia (SI) and Bosnia and Herzegovina (BH). We started with surveys but obtained very few responses. We therefore continued with interviews. From April to September 2014 we gathered eight interviews (four in each country) and five surveys (four from SI and one from BH).

Our results confirm two of the three user prototypes: the scientist and the student. These are the two groups, which would most likely use digital collections of archives available online. This finding means that archivists in SI and BH could rely on foreign literature for developing user interfaces of their digital collections. This may also be a good way of avoiding mistakes, which were reported (and often corrected) in published research.

The current results also show that, from literature, we missed to develop the prototype for the most frequent user: a person, who needs copies of archival documents for legal or administrative purposes, with which they are involved in their every-day life. All participants in the study said that these users never search for information independently. An archivist searches, finds and prepares a copy of the needed document for the user. Whether these users would be able to search for certain documents in digital collections on their own and in which cases this would be possible, are two research questions for the future research projects.

Participants believe that work would be easier in digital collections and finding aids. However, they are certain this will not stop users from coming to the archives. Proof for such opinion is found in their responses to different questions. From one viewpoint, research in archives requires a lot of specific knowledge. Participants

* *Alenka Šauperl, Ph. D., Professor, Department of Library and Information Science and Book Studies, Faculty of Arts, University in Ljubljana, Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana, Slovenia, contact: alenka.sauperl@ff.uni-lj.si.*

* *Polona Vilar, Ph. D., Assoc. Professor, Department of Library and Information Science and Book Studies, Faculty of Arts, University in Ljubljana, Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana, Slovenia, contact: polona.vilar@ff.uni-lj.si.*

* *Maja Žumer, Ph. D., Assoc. Professor, Department of Library and Information Science and Book Studies, Faculty of Arts, University in Ljubljana, Aškerčeva 2, 1000 Ljubljana, Slovenia, contact: maja.zumer@ff.uni-lj.si.*

* *Zdenka Semlič Rajh, M. Phil., Archival Councillor, Regional Archives Maribor, Glavni trg 7, 2000 Maribor, Slovenia, contact: zdenka.semlic@pokarh-mb.si.*

* *Izet Šabotić, Ph. D., Assoc. Prof., Faculty of Arts, University in Tuzla, Muharema Fizovića Fiska 6, 75000 Tuzla, Bosnia and Herzegovina, contact: sabota_tuzla@hotmail.com.*

* *Selma Isić, senior archivist, Archives of the Tuzla Canton, Franja Ledera 1, 75000 Tuzla, Bosnia and Herzegovina, contact: selmaistic@yahoo.com.*

* *Sead Selimović, Ph. D., Assoc. Prof., Faculty of Arts, University in Tuzla, Muharema Fizovića Fiska 6, 75000 Tuzla, Bosnia and Herzegovina, contact: sead.selimovic@untz.ba.*

* *Omer Zulić, archival councillor, Archives of the Tuzla Canton, Franja Ledera 1, 75000 Tuzla, Bosnia and Herzegovina, contact: arhiv.tk@bih.net.ba.*

mentioned knowledge of administrative and legislative structures in different historical periods, knowledge about creators of archives, their fonds and understanding of the content and types of documents, which are kept by the archives. Next is the specific knowledge of using finding aids. If one is not able to use finding aids efficiently, they have to sift through overwhelmingly large quantities of documents. In addition, knowledge of different languages and scripts used in different historic periods and geographic regions cannot be overlooked. The other viewpoint is user education. Because archivists are aware of this specific knowledge, they invest much effort into individual education of scientists and students. They teach them how to conduct research in their fonds. Some archives also offer lectures and presentations for groups of students, retired amateurs and similar user groups. Other archives prepare TV shows for promotion of their services and fonds. Some archives are also active in social networks such as Facebook. It is, however, interesting to note that all archivists emphasized that they have not received any training on user education and literature, which would cover user-related issues from theoretical viewpoint, is not available.

Archivists will have to develop methods and interfaces, which will enable users to conduct research of archives independently. Computers are supposed to make our work easier and this should be true for archivists too. At least for certain kinds of archives we should be able to develop finding aids, which will enable at least some users to work entirely on their own. Such digital collections should, as one of the interviewees said, enable users to prepare for efficient work in the reading room of the archives at home and enable them to conduct research of excellent quality.