

Vzorci komunikacije med uporabniki in UI-pogovornim asistentom

Igor Filipič, arhivski svetovalec



Nadškofija Maribor
Nadškofijski arhiv Maribor



Namen pogovornega asistenta

Uporabniku posredovati kakovostno storitev v smislu posredovanja hitre, pravilne in uporabne informacije, ki posnema naravno človeško interakcijo



1. Izboljšanje uporabniške izkušnje in večja dostopnost, zlasti za mlajše uporabnike, ki dajejo prednost digitalnim oblikam komunikacije.



2. Razbremenitev arhivistov pri ponavljajočem se svetovanju, predvsem pri rodoslovnih raziskavah.



3. Komunikacija v naravni govorici.



Tipi komunikacije med uporabniki in arhivskim osebjem:

Tip A - Narativno-
neusmerjena
komunikacija

uporabnik pove dolgo zgodbo, ki vsebuje veliko med seboj prepletenih informacij iz katerih mora arhivist izluščiti bistvo uporabnikove zahteve

**Pogosto kršena maksima
količine in relevantnosti -
preveč informacij,**

Tip B -Problemsko
usmerjena a nedoločena
komunikacija

uporabnik navede vrsto težave, ki jo rešuje, nekaj dodatnih informacij, vendar ne definira, katero arhivsko storitev želi

**Pogosto kršena maksima
načina - nejasnost,
(predpostavka strokovnosti)**

Tip C - Minimalistična
oziroma poddoločena
komunikacija

uporabnik posreduje nek podatek in pričakuje, da bo arhivist »uganil« in našel kar uporabnik potrebuje

**Pogosto kršena maksima
količine – premalo
informacij**

Prenos tipov na polje komunikacije uporabnika z informacijskim sistemom

Tip A -
Narativno-
neusmerjena
komunikacija

uporabnik pove dolgo zgodbo, ki vsebuje veliko med seboj prepletenih informacij iz katerih mora arhivist izluščiti bistvo uporabnikove zahteve

Tip B -
Problemsko
usmerjena a
nedoločena
komunikacija

uporabnik navede vrsto težave, ki jo rešuje, nekaj dodatnih informacij, vendar ne definira, katero arhivsko storitev želi

Tip C -
Minimalistična
oziroma
poddoločena
komunikacija

uporabnik posreduje nek podatek in pričakuje, da bo arhivist »uganil« in našel kar uporabnik potrebuje

Tip A – Uporabnik čuti
vrzel v razumevanju

- Vrzel artikulira narativno, ne operativno (sense-making gap, articulation failure)

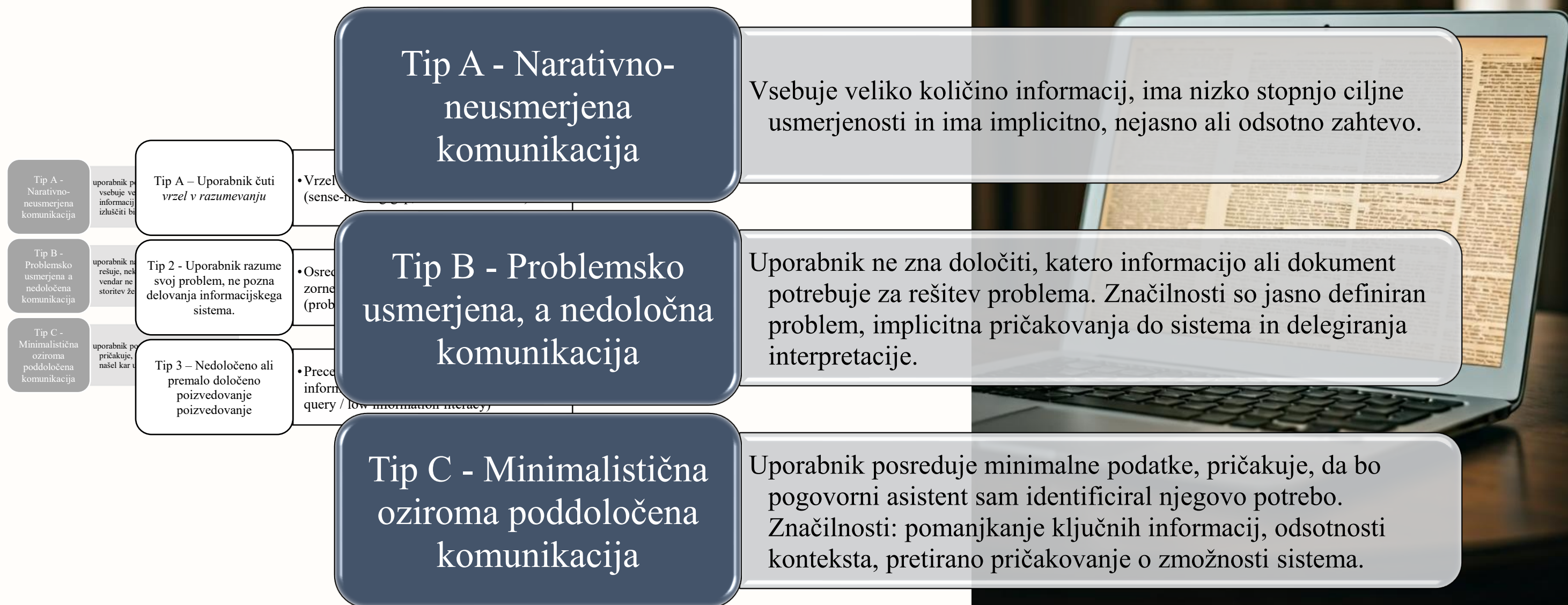
Tip 2 - Uporabnik razume
svoj problem, ne pozna
delovanja informacijskega
sistema.

- Osredotočen na rešitev samo s svojega zornega kota, ne upošteva zahtev sistema (problem-focused but system-ignorant query)

Tip 3 – Nedoločeno ali
premalo določeno
poizvedovanje

- Precenjevanje zmožnosti sistema, nizka informacijska pismenost (under-specified query / low information literacy)

Tipologija komunikacijskih vzorcev pri UI-pogovornem asistentu




Tip A - Narativno-neusmerjena komunikacija

Vsebuje veliko količino informacij, ima nizko stopnjo ciljne usmerjenosti in ima implicitno, nejasno ali odsotno zahtevo.

HR - Primorje-Gorski Kotar - Rijeka -  GPT-4o


 Download  Delete Chat  Close Chat

 Bog daj! Sem novi arhivski pomočnik in vam lahko pomagam z informacijami o delu v arhivu in arhivskem gradivu. Kako vam lahko pomagam?


Sep 18, 1:00 PM

Dear Sir/Madam, I am interested in how we can obtain information about our relatives. Namely, my cousin's late father was born in Slovenia and later emigrated to Australia. My cousin would like to know if he still has living relatives in Slovenia and where his grandparents are buried. What is the procedure for obtaining this information? My name is Ivana Gobin and I live in Rijeka and if possible I would like to arrange a meeting and bring my cousin Robert Bauman who could come to Slovenia on 20-22.10.2025.

Sep 18, 1:00 PM

 Za pridobitev informacij o vaših sorodnikih v Sloveniji in o tem, kje so pokopani vaši stari starši, lahko začnete z raziskovanjem matičnih knjig in zapisnikov duš. Tukaj je nekaj korakov, ki jih lahko upoštevate:


1. **Zbiranje začetnih podatkov:** Najprej zberite čim več informacij o vašem sorodniku, kot so datum in kraj rojstva, imena staršev, in morebitne druge pomembne podatke.
2. **Obisk arhiva:** Priporočam, da obiščete Nadškofijski arhiv Maribor, kjer lahko poiščete matične knjige, ki vsebujejo podatke o rojstvih, porokah in smrti. Pomembno je, da imate natančne podatke, saj so knjige organizirane kronološko.
3. **Kontaktiranje arhiva:** Predlagam, da se obrnete na Nadškofijski arhiv Maribor preko elektronske pošte na naslov: skofijski.arhiv@nadskofija-maribor.si, da se dogovorite za obisk in preverite, ali je gradivo, ki ga iščete, dostopno.
4. **Obisk pokopališč:** Če poznate kraj, kjer so vaši stari starši pokopani, lahko obiščete lokalno pokopališče in preverite grobove.


Glede vašega obiska v Sloveniji med 20. in 22. oktobrom 2025, priporočam, da se vnaprej dogovorite za sestanek z arhivom, da zagotovite, da bo gradivo pripravljeno za vaš obisk.



Sep 18, 1:01 PM

Tip B - Problemsko usmerjena, a nedoločna komunikacija

Uporabnik ne zna določiti, katero informacijo ali dokument potrebuje za rešitev problema. Značilnosti so jasno definiran problem, implicitna pričakovanja do sistema in delegiranja interpretacije.


SI - Ljubljana - Ljubljana -  GPT-5.2 Download Delete Chat Close Chat


 Bog daj! Sem novi arhivski pomočnik in vam lahko pomagam z informacijami o delu v arhivu in arhivskem gradivu. Kako vam lahko pomagam?

 Apr 24, 5:20 PM

V status animarum sem prišla do prednika Johan Fais, slovenska bistrica, ki naj bi bil rojen leta 1803. Razen tega in zapisa v mrliški knjigi iz leta 1864, drugega o njem ne najdem


Apr 24, 5:22 PM

 Žal na to ne znam odgovoriti. Poskusite preoblikovati in razširiti vprašanje. Vprašanje lahko pošljete tudi na elektronski pošti na naslov: skofijski.arhiv@nadskofija-maribor.si.


 Apr 24, 5:22 PM

Tip C - Minimalistična oziroma poddoločena komunikacija

Uporabnik posreduje minimalne podatke, pričakuje, da bo pogovorni asistent sam identificiral njegovo potrebo. Značilnosti: pomanjkanje ključnih informacij, odsotnosti konteksta, pretirana pričakovanja o zmožnosti sistema.

SI - Urban Municipality of Ptuj - Ptuj -  GPT-5.2


 Download  Delete Chat  Close Chat

 Bog daj! Sem novi arhivski pomočnik in vam lahko pomagam z informacijami o delu v arhivu in arhivskem gradivu. Kako vam lahko pomagam?


Apr 23, 4:03 PM

slike spomenikov

Apr 23, 4:03 PM

 Žal ne vem, katere *spomenike* imate v mislih, zato vam ne morem pokazati "slik spomenikov" na podlagi podatkov, ki jih imam.

Prosim, dopolnite vprašanje:

- kateri **spomenik** (ime cerkve/kapelice/spomenika) ali kateri **kraj/župnija** (npr. Šentilj, Starše, ...),
- ali vas zanimajo **umetnostni spomeniki srednjega veka** (npr. Bled/Blejski kot, kot je omenjeno v gradivu) ali kaj drugega,
- in ali potrebujete **fotografije, arhivske reprodukcije** ali samo **opis in vire**.

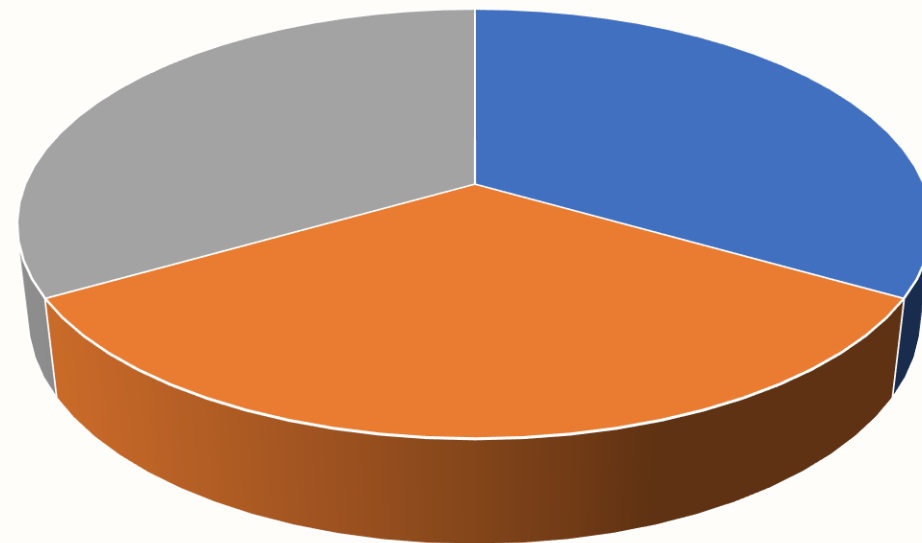
Žal na to ne znam odgovoriti. Poskusite preoblikovati in razširiti vprašanje. Vprašanje lahko pošljete tudi na elektronski pošti na naslov: skofijski.arhiv@nadskofija-maribor.si.


Apr 23, 4:03 PM

Ugotovitve:

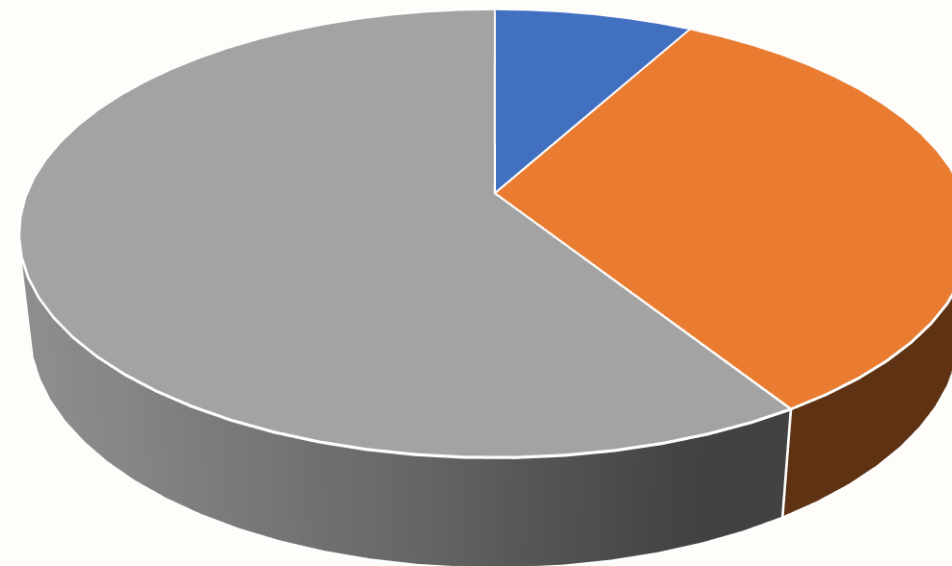
Vsi trije tipi komunikacije, ki so prisotni v med-osebnih pogovorih se pojavljajo tudi v komunikacije z UI-asistentom. Vendar je razporeditev drugačna.

Delež po tipih komunikacije – arhivsko osebje



■ Tip A ■ Tip B ■ Tip C

Delež po tipih komunikacije - UI pogovorni asistent



■ Tip A ■ Tip B ■ Tip C

Tip A -
Narativno-
neusmerjena
komunikacija

Tip B -
Problemsko
usmerjena, a
nedoločna
komunikacija

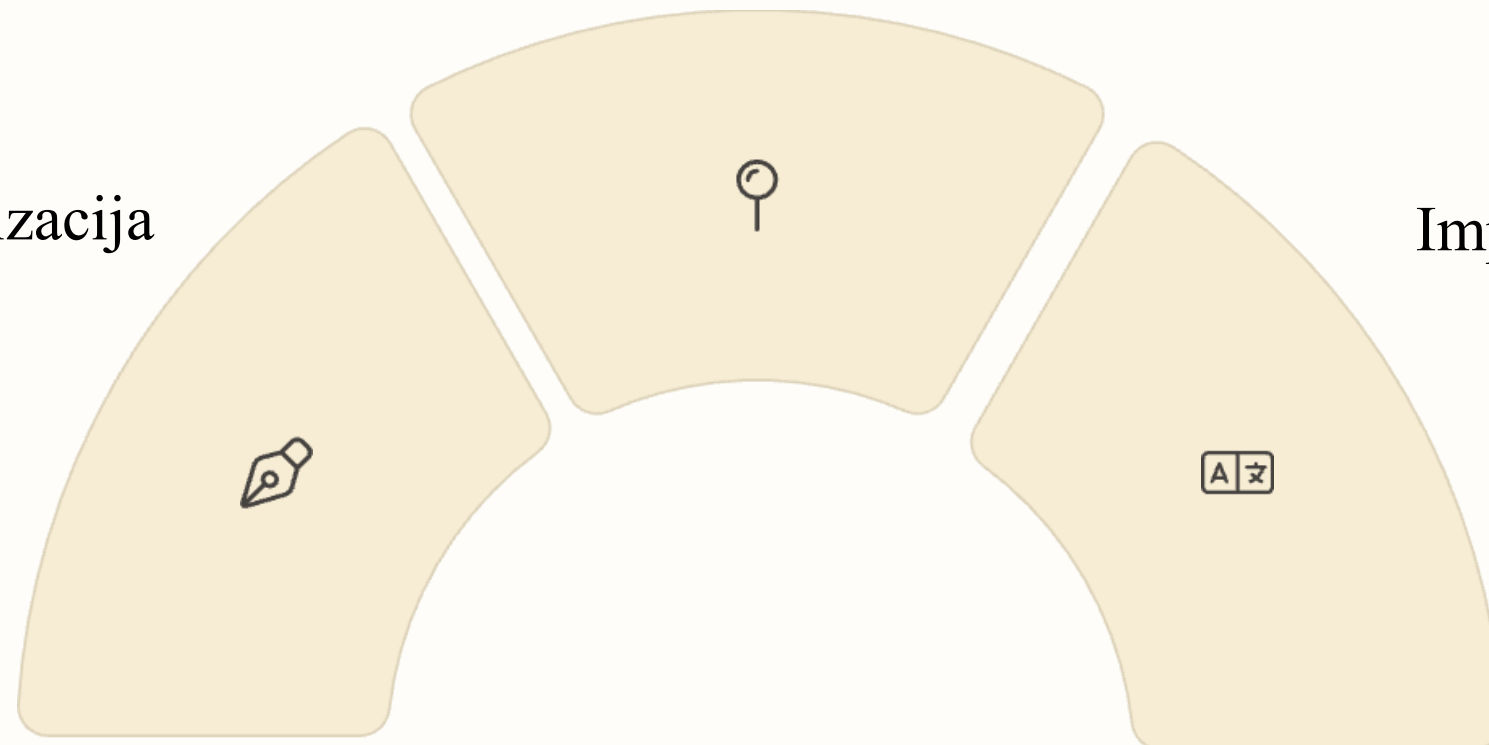
Tip C -
Minimalistična
oziroma
poddoločna
komunikacija

Tri identificirane oblike komunikacije –
tri različne kognitivne strategije uporabnikov:

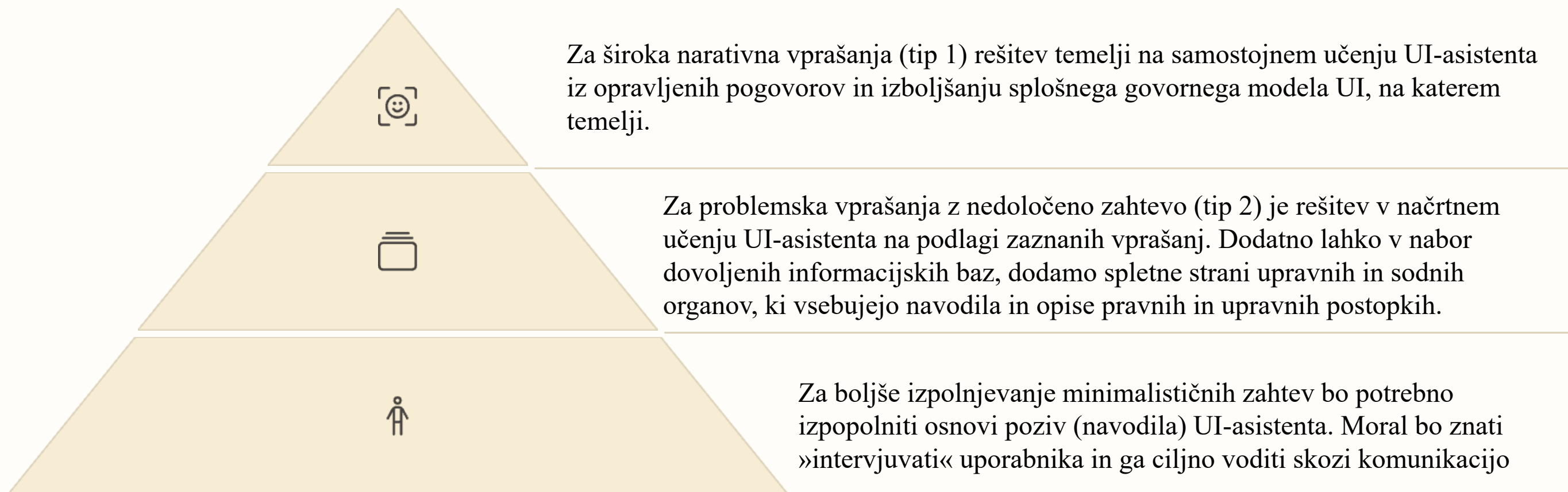
Delegiranje ekspertnega
znanja
(tip 2)

Narativna eksternalizacija
problema
(tip 1)

Implicitno zaupanje
v sistem
(tip 3)



Sklep in praktične implikacije:



Izobraževanju in informiranju uporabnikov



Primer – informacijski film pripravljen s pomočjo UI

Scenarij in filmska predloga: Hieronimus
Maiborski (Fastbot + ChatGPT 5.0)

Govor: IIElevenLabs
Montaža: CapCut



Igor Filipič



Nadškofija Maribor

Nadškofijski arhiv Maribor

Hvala za pozornost!