

UČENJE, ŠIRENJE ZNAJNA I SURADIVANJE: CHIN-OVO ISKUSTVO

PATRICIA YOUNG

**Informacijska mreža Kanadskog
naslijeđa (CHIN), Kanada**

UVOD

Virtualni muzej Kanade (VMC) (www.virtualmuseum.ca) je javni portal koji predstavlja kanadske muzeje, a sadrži 407.259 slika u likovnoj galeriji, 300 virtualnih izložbi, 160 kulturno-povijesnih izložbi (lokalne povijesne izložbe malih muzeja), 144 igre, 770 obrazovnih programa, kazalo 2.757 kanadskih muzeja i 587 muzejskih događaja. Virtualni muzej Kanade, koji je razvila Informacijska mreža kanadskog naslijeđa (CHIN), ima gotovo sedam milijuna posjetilaca godišnje. Tijekom ožujka 2005. VMC je imao 771.039 posjeta iz 193 zemlje. Učenje, širenje znanja i surađivanje ključne su riječi kojima se CHIN koristi da bi opisao ponašanje publike i interakcije s Virtualnim muzejom Kanade. S druge strane, učenje, širenje znanja i surađivanje jasno opisuje osnovni model rada CHIN-a, mreže s više od tisuću muzeja članova diljem Kanade.

INFORMACIJSKA MREŽA KANADSKOG NASLIJEĐA

Godine 1972., kada je automatizacija bila u začetku, CHIN je s kanadskim muzejima započeo stvaranje nacionalnih inventara zbirki. Proces je već od samog

početka bio proces učenja, širenja znanja i surađivanja. Radeći zajedno, muzejska je zajednica naučila mnogo o dokumentiranju zbirki, standardima podataka i automatiziranom upravljanju zbirkama. Da bi se izradili nacionalni inventari, formirane su disciplinarnе radne grupe koje su distribuirale stručna znanja o stvaranju muzejske dokumentacije. Taj program suradnje oblikovao je način rada CHIN-a i njegovih članova. Nacionalni su inventari još uvijek osnova CHIN-ovih usluga.

UČENJE

CHIN teži kontinuiranom stjecanju vještina, znanja te izgradnji profesionalnog i institucionalnog kapaciteta. Najviše pažnje je posvećeno području stvaranja i upravljanja digitalnim sadržajem, što uključuje digitalno očuvanje, intelektualno vlasništvo, standarde i upravljanje zbirkama. To se odražava na web stranici CHIN-a (www.chin.gc.ca), i u CHIN-ovim prezentacijama na konferencijama, radionicama i seminarima. Radionice i seminari se pripremaju u partnerstvu s Udrugom regionalnih muzeja, Udrugom kanadskih muzeja, Knjižnicom i arhivom Kanade i međunarodnim muzejskim konferencijama.

Kontinuirano profesionalno obrazovanje u muzejskom sektoru nije u skladu s ostalim sektorima. Muzejski profesionalci navode nedostatak vremena i sredstava kao prepreke svojem profesionalnom razvoju. Zanemareno stručno usavršavanje pojedinaca i institucija također je osnovni uzrok nedostatka vremena za učenje (Davis, 2001.). Da bi pomogao u svladavanju tog nedostatka vremena, sredstava i pristupa, CHIN je svoju

stranicu (www.chin.gc.ca) posvetio profesionalnom razvoju – smjernicama za dobru praksu, tečajevima, istraživačkim studijama, bazama podataka referenci. Jedno od najuspješnijih samoinicijativnih učenja bio je e-mail tečaj od deset tjedana o temi zaštite prava.

ŠIRENJE ZNANJA

Muzejski su profesionalci poznati po svojoj darežljivosti kada je riječ o davanju njihova znanja, i to je bilo iskustvo CHIN-a kao mreže od njegova nastanka. CHIN je omogućio radnim grupama da raspravljaju i razvijaju dokumentacijske standarde i stvorio je nacionalnu bazu podataka u kojoj članovi mogu razmjenjivati podatke o zbirkama. Ta baza podataka, s milijunima zapisa, služi kao komparativni izvor katalogiziranja, kao alat za planiranje istraživanja i izložbi.

CHIN i njegovi članovi održali su mnoge tečajeve u Kanadi i inozemstvu. Nedavno je CHIN konzultirao UNESCO za izbor softvera za upravljanje zbirkom za irački nacionalni muzej, koristeći se CHIN-ovim online sredstvima. CHIN također svake druge godine održava tečaj na međunarodnom sveučilištu frankofonije Senghor University, Egipat.

U tim okolnostima učenja, širenja znanja i suradnje članovi CHIN-a koji iniciraju projekte gledaju što rade ostali unutar VMC-a i traže savjete od drugih članova. To pogotovo vrijedi za male muzeje koji tek počinju online projekte, što potvrđuje i ova povratna poruka jednog povijesnog društva drugome: *Pretražujemo stranice i “nabasali” smo na vašu. Impresionirani smo. Tako je informativna i zanimljiva. Čestitamo! Imate li savjete za početnike???*

SURADNJA

VMC udružuje muzejska sredstva u svrhu stvaranja nacionalnog pregleda svih muzejskih zbirki, kazala svih kanadskih muzeja, kalendara događanja i pristupa usluzi na engleskome i francuskom jeziku za članove mreže. CHIN promovira i plasira na tržište VMC u ime kolektiva. I CHIN i njegovi članovi proveli su zajednička online marketinška i javna istraživanja u korist šire zajednice. VMC i Artefacts Canada (Artefakti Kanada) nude niskorizične skupne istraživačke uvjete za testiranje novih medija, tehnoloških rješenja i razmjenu podataka, a količina podataka omogućuje muzejima da surađuju s industrijskim, sveučilišnim i kulturnim organizacijama unutar i izvan zemlje.

Suradnja se također potiče programom ulaganja za stvaranje virtualnih izložbi i izložbi lokalne povijesti muzeja članova. Unutar programa za virtualne izložbe jedan od kriterija u procesu odabira jest suradnja s drugim muzejima ili partnerima u stvaranju online proizvoda. U programu lokalne povijesti muzeji članovi moraju pokazati da surađuju sa zajednicom.

PUBLIKA

Statistike korisnika – broj posjetitelja, trajanje posjeta i IP adresa važni su pokazatelji izvedbe naših web stranica, ali oni ne pružaju dubinu i preciznost informacija koje se dobivaju ispitivanjem posjetitelja i njihovim povratnim informacijama. Povratne informacije često otkrivaju namjere posjetitelja i njihovu reakciju na resurse na stranicama. Sljedeću informaciju smatrajte tipičnom povratnom informacijom i modelom učenja, širenja znanja i surađivanja.

Obožavam ovu stranicu i galeriju slika! Dodao sam oko 13 predaka u svoj osobni muzej. Htio sam pozvati druge da ih pogledaju, no trebao bih im dati svoje korisničke podatke. Trebate način da ih pozovete u posjet? Jako sam zainteresiran za nalaženje bilo kakvih informacija o svojoj obitelji. Imate neke u Ramezay muzeju. Postoji li ikoji način da dobijem neku kopiju ili brošuru s tim portretom? Molim vas, molim vas, pomozite! Istražujem svoju genealogiju posljednjih dvadeset godina i ovo je veliko otkriće za mene!!!! Hvala vam puno! :-) (ime izbrisano radi zaštite privatnosti). Korisnica jasno naznačuje da je naučila nešto o svojoj obitelji i da radi na nekom genealoškom istraživanju. Također bi voljela podijeliti portrete koje je skupila u *My Personal Museum* (Moj osobni muzej), lozinkom zaštićenom kreativnom dijelu stranice VMC-a. Nadalje, predlaže da razvijemo način da se te fotografije mogu dijeliti s drugima – društveni prostor. Njezin interes za dobivanje kopije također može naznačiti moguće širenje usluga koje VMC nudi u budućnosti.

UČENJE

VMC nudi izvore vjerodostojnih informacija koje su stvorili muzejii. *Museum and Events* (Muzej i događanja) napravljeni su tako da budu informativni izvori brzih referenci, dok su *Virtual Exhibits and Community Memories* (Virtualne izložbe i uspomene iz zajednice) edukativne i zanimljive i predviđeno je da se na njima posjetitelji dulje zadrže koristeći se građom. *The Teachers' Centre* (Učiteljski centar) smišljen je kao mjesto gdje učitelji i studenti mogu naći online izvore katalogizirane prema rezultatima učenja.

Ovisno o namjerama korisnika pri posjetu stranica, trebamo različite pokazatelje uspjeha korisničkog doživljaja. Korisnik bi trebao moći lako naći muzej i zabilježiti adresu ili čuti o budućem događaju, pa brzi posjet može biti pokazatelj da izvor djeluje vrlo dobro za korisnika. Međutim, kratki pregled virtualne izložbe može upućivati na to da korisnik nije zadovoljan i da možda ne uči iz izvora. Korisnici *Image Gallery* (slikovne galerije) možda samo žele brze informacije – kao primjer rada umjetnika – ili možda žele proučavati i uspoređivati slike svih radova pojedinog umjetnika koji se nalaze u muzejima diljem Kanade.

Katkada će vam korisnici točno reći što su naučili:

Mislim da je ova stranica vrlo koristan obrazovni alat... Nikad nisam znao da su u Novoj Škotskoj zaista postojali fosili. Uvijek sam mislio da su postojali u SAD-u.

Drugi put korisnik će vam jasno reći što od vas želi da bi se poboljšalo njegovo učenje.

...umjetnička djela koja predstavljate spektakularna su. Ono što mi nedostaje jesu opisi umjetničkih djela i njihovih autora, pogotovo s povijesnoga i teoretskog gledišta. Vrlo malo znam o kanadskoj umjetnosti, i to bi mi bilo iznimno korisno – ono što sad pružate nije mi dovoljno.

Taj se komentar odnosi na slikovnu galeriju u kojoj se nalaze slike i kataloške informacije iz nacionalne baze podataka društvenih znanosti. Većina kataloških zapisa, stvorenih da služe unutarnjem upravljanju zbirkama, nemaju dodani kontekst koji se može naći u muzejskim publikacijama, izložbama ili obrazovnim programima.

Ključni nalazi ispitivanja posjetitelja iz 2004., online i uživo, pružili su mnogo dokaza o tome kakve informacije korisnici traže online. Osamdeset i dva posto posjetitelja koji su se koristili Internetom za planiranje posjeta muzeju odgovorili su da su tražili općenite informacije (vrijeme rada, lokaciju, cijenu karte). Ljudi koji su posjetili web stranicu nakon posjeta muzeju tražili su bogatiji sadržaj: informacije o zbirkama (50%), raspored događanja (39%), slike predmeta iz zbirki (32%) i virtualne izložbe (26%) (Thomas&Carey, 2005.).

ŠIRENJE ZNANJA

Povratne informacije pokazatelji su prirodene potrebe za društvenom interakcijom – korisnici žele podijeliti svoje ideje i informacije s muzejima i s CHIN-om, kao i sa svojim prijateljima i obitelji. CHIN će morati razviti sredstva za VMC da bi udovoljio potrebi za društvenom interakcijom jačom od povratnih poruka. Godine 2001., kada je VMC počeo raditi, imali smo značajnu marketinšku kampanju da promoviramo novu stranicu. Da bi procijenio informiranost javnosti o postojanju VMC-a, CHIN provodi godišnja istraživanja. Ove se godine prvi put dogodilo da je Internet premašio usmenu predaju kao izvor informiranosti (Decima Research, 2005.). To je pokazatelj važnosti optimizacije tražilice za vaše web izvore. Ali ljudi će i dalje nastaviti međusobno dijeliti informacije kada otkriju nešto zanimljivo na Internetu. Nešto što se ne može dobiti iz evidencija o webu i iz statistika korisnika jesu iskrene poruke zahvale javnosti. Te poruke potiču i nagrađuju velike i male muzeje. Javnost cijeni vjerodostojne informacije

koje stvaraju muzeji i e-mailovi posjetitelja VMC-u izražavaju njihov iskreni interes za naslijeđe i njihovo poštovanje rada muzeja.

SURADNJA

Navodimo zanimljivu povratnu informaciju od posjetitelja virtualne izložbe *Drawing with Light*, koju je postavila Nacionalna galerija Kanade.

Vizualno zapanjujuća stranica. Htio bih upitati dvije stvari. Prvo, ja izrađujem razne kamere bez leće i imam par zanimljivih koje bi bile prikladne za vašu galeriju kamera. Jedna se kamera rotira i snima svih 360 stupnjeva, a druga je napravljena od morskog ježa. Ako ste u stanju i zainteresirani, voljan sam vam ih ustupiti na korištenje u vašoj galeriji. Drugo, ja održavam radionice za kamere bez leće na području Ottawe i održat ću izložbu fotografija 25. travnja, na Svjetski dan fotografija kamera bez leće (ne, nisam to izmislio), naglašavajući svoje radove i radove sudionika mojih radionica. Bilo bi predivno da izložba bude dostupna široj publici te da bude stvorena web galerija i stavljena na vašu stranicu. Molim vas, javite mi što mislite o tome.

Posjetitelj želi podijeliti svoje znanje i iskustvo i surađivati s muzejom na virtualnoj izložbi.

Znanje se čuva u baštinskim institucijama (muzejima, knjižnicama i arhivima), ali holistička prezentacija znanja dobiva se samo kombiniranjem znanja pojedinca i zajednice s onim znanjem koje čuva baštinska institucija. Program ulaganja *Community Memories* pruža malim muzejima priliku da s ljudima u svojoj zajednici rade na stvaranju izložba lokalne povijesti. Online izložbe prilika su da

korisnici upotpune informacije koje više nisu lokalno dostupne, kao što pokazuje sljedeći kraći dio poruke lokalnoj izložbi *Alice Egan Hagen 1872-1972 Nova Scotia Woman Ceramicist* koju je poslao rođak umjetnice:

...možda me, ako postoje informacije ili pitanja na koja trebate odgovor, možete kontaktirati na moj e-mail... Imamo nešto njezinih radova i imam Alice na vrpci kako govori o povijesti svoje obitelji i svojem životu kao umjetnice. Možda ste već čuli za nešto takvo jer je to snimio moj ujak (ime izbrisano radi zaštite privatnosti) oko 1965. ili 1966. Ponovno, unaprijed vam hvala...

Poruke koje dobiva *Community Memories* uvijek su vrlo zanimljive i pokazuju iskrenu želju za učenjem, dijeljenjem i suradnjom. Te online izložbe proširuju doseg muzeja i javnu informiranost o njihovim sredstvima. Često u svojim porukama ljudi pokazuju nakanu da posjete muzej, doniraju materijale, ali i da dodaju znanje. Katkad se dogodi da novinari nacionalnih vijesti kontaktiraju muzej radi priče ili da muzej dobije zahtjev za prospektima obližnjeg kampa koje će proslijediti svojim klijentima. Jednom je muzej dobio e-mail s obavijesti da su odabrani za novi program očuvanja naslijeđa i sponzorstvo koje ide uz to – to su bile zaista dobre vijesti!

KRETANJE NAPRIJED

Zasnovano na tome modelu učenja, širenja znanja i surađivanja, CHIN ima novi poslovni model i strateške prioritete za sljedeće tri godine i fokusira se na usluge, a ne samo na prezentacije. Usluge, koje se koriste muzejskim informacijama i novom informacijskom arhitekturom,

i dalje će napredovati da bi zadovoljili potrebe publike za učenjem, širenjem znanja i suradnjom. Temeljeći svoje djelovanje na istraživanjima mišljenja i primjenjujući načela dizajna usmjerenog prema korisnicima, CHIN će bolje služiti svojim trima glavnim publikama: djelatnicima baštinskih institucija, učiteljima i učenicima te općoj javnosti.

CHIN-ovi strateški ciljevi za sljedeće tri godine jesu:

- razvoj vještina djelatnika baštinskih institucija korištenjem novih tehnologija
- veće korištenje kulturne baštine u obrazovanju
- veći javni angažman i sudjelovanja
- međunarodne veze.

CHIN želi pojačati upotrebu tehnologije u strategiji poboljšanja kvalitete usluge za svoje članove. U planu je ugradnja interaktivnijih, prikladnijih materijala za online učenje (engl. *e-learning*) i događaja na CHIN-ovu web stranicu i stvaranje aktivne virtualne zajednice u svrhu razmjene znanja i zajedničkih istraživanja. CHIN se vraća svojim radnim grupama koje se bave standardima dokumentacije i primjerima dobrih iskustava, ali s članstvom brojnijim od 1.000 institucija, jedini način da se tako nešto napravi jest elektronički. Praksa CHIN-a je pokazala da će učenje, širenje znanja i surađivanja za radne grupe biti uspješno, ali i da će one i njihovi članovi morati prihvatiti nova znanja i naučiti se koristiti softverskim alatima za suradnju.

Koristeći se iskustvom *The Teacher's Centre*, istraživanjima tržišta obrazovnih portala i savjetodavnih tijela, CHIN se priprema stvoriti novi e-prostor za učitelje i učenike. Taj će okoliš biti prostor za zajednicu/suradnju s privatnim

i osobnim radnim prostorom, ali i s javnim prostorom. Umjesto pristupa po planu nastave, što bi bilo teško u zemlji koja nema nacionalni program nastave, odlučeno je da se stvori prostor za korištenje predmeta i alata, čime se stvaraju nastavnička pomagala. Muzeji će stvoriti predmete ili "predmete učenja", a CHIN će definirati strukturu informacija tako da dopusti korištenje predmeta na modularan način da bi učenici, učitelji i muzejski predavači mogli raditi s izvorima neovisno jedan o drugome ili u suradnji. Trenutačni resursi unutar VMC-a će, zajedno s novim predmetima učenja koji će biti stvoreni za taj projekt, biti dostupni u tom okolišu zajedno s alatima za uvećavanje, prikupljanje i prezentiranje materijala da bi se omogućilo učenje, širenje znanja i surađivanje.

Povećani javni angažman i sudjelovanje postići će se analizama publike i uporabom komunikacijskih strategija.

Redovni godišnji uvid omogućava shvaćanje trenutačnog stanja informacijskog okruženja, tehnologija koje se koriste i očekivanja publike, što će CHIN-u pružiti prijeko potrebnu podlogu za utvrđivanje tehnoloških rješenja, planiranje korisničkih usluga i analizu potencijalnih poslovnih prilika. Analiza web statistika sa sofisticiranijim alatima pridonijet će boljem razumijevanju ponašanja korisnika VMC-a. Povratne informacije bit će klasificirane i stavljene u bazu podataka tako da se mogu lakše analizirati i povezati sa statistikom muzejskih posjetilaca. Nastaviti će se online ispitivanja i usluge VMC-a mijenjati će se ovisno o rezultatima tih ispitivanja.

Da bi se poduprlo korištenje kulturne baštine u obrazovanju, nova elektronička

(engl. *e-newsletter*) brošura za učitelje bit će implementirana tijekom 2004. da bi se povećala informiranost o VMC-u. CHIN također aktivno reklamira VMC na učiteljskim konferencijama održavajući prezentacije i postavljajući štandove. Angažiranost muzejskih predavača profesionalaca koji nisu prije surađivali s CHIN-om bit će ključ uspjeha u novom okolišu obrazovanja što ga CHIN stvara. Dakle, komunikacija između CHIN-a i njegovih članova jednako je važna kao i između CHIN-a i njegove publike.

CHIN će nastaviti surađivati sa svojim međunarodnim partnerima da bi podijelio bogato kanadsko naslijeđe s međunarodnom publikom te da bi prezentirao kanadsku stručnost na inozemnim forumima kao što je ova CIDOC-ova konferencija.

Ciljevi učenja, širenja znanja i suradnje primjereni su muzejskim profesionalcima jer oni razvijaju programe i usluge za svoju publiku i za javnost koju zanima kulturno naslijeđe. Organizacije za očuvanje kulturnog naslijeđa, vladine i nevladine, prikladne su za promociju, podupiranje i omogućivanje dosezanja tih ciljeva.

Kao predsjedavajući prethodnog CIDOC-a veliko nam je zadovoljstvo sudjelovati na ovoj konferenciji s temom *Dokumentacija i korisnici*. Potičem vas da učite, širite znanje i surađujete s kolegama iz cijelog svijeta, ne samo u sljedećih nekoliko dana dok budete slušali prezentacije i raspravljali o zajedničkim izazovima, već i dalje, putem CIDOC-ovih radnih grupa i razmjenom elektroničke pošte. Moje iskustvo kao 15-godišnjeg člana CIDOC-a je da jest ovo društvo jedan od najboljih modela učenja, širenja znanja i suradnje.

LITERATURA

Davis, J., March 2001. *Good Intentions/Complex Realities: Perspectives on Continuing Professional Education in Canada's Museum Sector*. University of Victoria.

Decima Research Inc.m March 2005. "Awareness of the Virtual Museum of Canada Draft Report – March 2005".

McLaughlin, S. (2005), "Virtual Museum of Canada Online Visitor Survey". Conducted November 15-29, 2004. January.

<http://www.chin.gc.ca/English/Members/Reports/VMC_Visitor_Survey_2004.pdf>

Thomas, W. & Carey S., (2005), "Actual/Virtual Visits: what are the links? Study undertaken in 2004 by the Canadian Heritage Information Network (CHIN) in collaboration with the Canadian museum community". Museums and the Web Conference, Vancouver, B.C.

<<http://www.archimuse.com/mw2005/papers/thomas/thomas.html>>

LEARNING, SHARING, AND COLLABORATING: CHIN'S EXPERIENCE

Learning, sharing, and collaborating are terms that the Canadian Heritage Information Network (CHIN) uses to describe audience behaviour and interaction with the Virtual Museum of Canada (www.virtualmuseum.ca). In turn, learning, sharing, and collaborating aptly describes the fundamental working model for CHIN, a network of over 1,000 member museums from across Canada.

This presentation will provide an overview of CHIN's business model, built around the concept of use and reuse of information through Web services that incorporate the principles of user-centred design. Defining our audiences and understanding their needs and their behaviors in a digital environment has resulted in studies and research that will be briefly discussed. Examples of how CHIN delivers "learning, sharing, and collaborating" with its public audiences and its network of heritage professionals will be provided in this presentation. Conclusions will summarize some keys to success based on CHIN's experience.