

Učinkovitost PR-komuniciranja u povezivanju arhiva i studenata: primjer Državnog arhiva u Zadru

Goran Pavelin, gpavelin@unizd.hr

Sveučilište u Zadru, Odjel za turizam i komunikacijske znanosti

Libellarium, V, 2 (2012): 197 - 216.

UDK: 659.4:930.25+378.4-057.87(497.581.1)

Izvorni znanstveni rad

Sažetak

Cilj je rada ukazati na promijenjenu ulogu arhiva i na konkretnom primjeru ukazati na nedostatnu komunikaciju sa studentima uslijed pomanjkanja oglašavanja, ali i na težu pristupačnost digitalnom arhivskom gradivu potrebnom za istraživanje i pisanje studentskih radova. PR-komuniciranjem arhivi kontinuirano razvijaju senzibilitet javnosti za gradivo putem javnih programa i izložbi te njegovanjem odnosa s medijima. Arhivi pritom ulažu napore u izgrađivanju dobrih odnosa s odabranim ciljnim skupinama, a u slučaju ovog istraživanja sa studentima kao potencijalnim korisnicima, te za polazište uzimaju njihove interese i potrebe za gradivom. Istraživačke spoznaje o studentskim potrebama za arhivskim informacijama vrlo su rijetke čak i u recentnoj američkoj praksi. Stoga je u ovom radu provedeno istraživanje putem anketnog upitnika među studentima četiriju odjela zadarskoga sveučilišta (Geografije, Povijesti, Povijesti umjetnosti te Turizma i komunikacijskih znanosti), posjetiteljima Državnog arhiva u Zadru. Provedeno je istraživanje rezultiralo spoznajama o tome koriste li se ispitanici arhivskim gradivom i, ukoliko da, s kojom namjenom, a navode se i izvori povjerenja prije posjeta arhivu. Također su dobivene spoznaje o poznavanju *online* arhivskog gradiva i uporabi mrežnih stranica na kojima se nalaze arhivski izvori. Opći je zaključak da su zadarski studenti loše upoznati s elektroničkim gradivom i da se njime rijetko koriste u sklopu svojih istraživanja. Stanje se može poboljšati tako da Državni arhiv u Zadru započne s istraživanjem identiteta i korisničkih navika studenata, sagleda njihove poteškoće u pronalaženju informacija i omogući im fleksibilniji pristup arhivskom gradivu. Pored postojećeg povezivanja sa studentima Odjela za informacijske znanosti, Arhiv treba uključivati i studente ostalih odsjeka te ih tijekom vremena nastojati uključivati pri planiranju i provedbi vlastitih programa.

KLJUČNE RIJEČI: arhivi, arhivsko gradivo, arhivistička djelatnost, Državni arhiv u Zadru, Sveučilište u Zadru, studenti, PR-komunikacija.

Uvod

Pod PR-komuniciranjem arhiva podrazumijeva se specifičan oblik strateškog komuniciranja kojim se želi graditi uzajamno koristan odnos između arhiva i njegovih aktualnih i potencijalnih korisnika. Medijima informiranja, npr. novinama, časopisima, elektroničkim medijima, ali i organiziranjem ili sudjelovanjem u posebnim događanjima poput izložbi, radionica, seminara te participacijom u *online* okruženju, naročito putem društvenih medija, arhiv stvara poziv na dijalog ukazujući na vlastitu važnost. Uspjeh komuniciranja arhiv može polučiti stvaranjem pogodne situacije u vidu olakšanog uvjeravanja javnosti da se koristi uslugama arhiva kroz stvaranje vlastitog pozitivnog dojma. Drugim riječima, arhiv nadilazi tradicionalno samopoimanje proizvođača usluga i poprima ulogu subjekta koji lobira kod korisnika te radi ono što će privući korisnike da intenziviraju suradnju s njim i pritom ih uvjerava u vlastitu relevantnost. Aktualni i potencijalni korisnici arhivskog gradiva jesu znanstvenici, odvjetnici, građani različitih struka i profesija, arhivisti, učenici, studenti i sl.

Upisujući fakultet novi se studenti susreću s izazovom pisanja radova. Jesu li im pritom predstavljene institucije u kojima mogu naći uistinu relevantne informacije za pisanje seminarskih, završnih i magistarskih radova? To je pitanje bilo jedno od polazišta ovog istraživanja, koje je u konačnici ukazalo na nedostatnu komunikaciju arhiva sa studentima uslijed pomanjkanja oglašavanja, ali i na otežanu pristupačnost digitalnom arhivskom gradivu potrebnom za istraživanje i pisanje studentskih radova.

1. Pojmovno određenje arhivskog gradiva i arhiva

Arhivsko je gradivo sav izvorni i reproducirani dokumentirani materijal koji je značajan za povijest, kulturu i druge društvene potrebe. Nastalo je radom državnih organa, ustanova, privrednih i samoupravnih društvenih organizacija, građanskopravnih osoba, obitelji i pojedinaca. Čini akumulaciju svjedočanstava koja su nastajala stoljećima te i dalje neprekidno nastaju, donoseći uvijek nove podatke o razvoju društva. Prema definiciji Zakona o arhivskom gradivu i arhivima (NN 64/00, 65/09, 105/97) Jozo Ivanović pronalazi tri uvjeta koji određuju pojam arhivskoga gradiva: zapisi ili dokumenti, njihovo nastajanje u obavljanju djelatnosti određene pravne ili fizičke osobe te njihov trajni značaj za kulturu, povijest i druge znanosti. Prema njegovu poimanju trajni značaj arhivskoga gradiva jest interes kulture i znanosti, a posebno povijesti (Ivanović 2010: 45). Arhivsko gradivo organizirano je prema fondovima i zbirkama. Fond je ukupno arhivsko gradivo nastalo radom jedne administracije, tj. zajedničko je porijeklo dokumenta, dok je zbirka skupina gradiva različitog porijekla kreirana na umjetan način od kolekcionara.

Registraturno gradivo smatra se arhivskim gradivom u nastajanju jer odabiranjem iz registraturnoga gradiva nastaje arhivsko gradivo. Prema Ivanoviću (isto: 46), registraturno gradivo podrazumijeva onaj dokumentirani materijal koji je nastao i koji je

zaprmljen u obavljanju djelatnosti javne ili privatne osobe te koji ta osoba ili njezin slijednik čuva kao trag ili svjedočanstvo o toj djelatnosti.

Prema *Vodiču za upravljanje elektroničkim gradivom s arhivskog stanovišta* (ICA 1997) elektronički je zapis definiran vlastitom pogodnošću za manipulaciju, prijenos ili obradbu potporom računala. Stvaranje i pohranjivanje elektroničkog zapisa pretpostavlja prenošenje i transformiranje iz ljudima čitljivih u strojno čitljive formate.

1.1. Arhivistička djelatnost u tradicionalnom i online okruženju

S napretkom informacijsko-komunikacijskih tehnologija globalno se mijenja i komunikacija kulturnog naslijeđa, a to je postalo bitan čimbenik utjecaja na interakciju arhiva i društva. Nove tehnologije umanjile su važnost vremena, mjesta i medija te su potaknule zahtjeve građana za slobodnijim pristupom informacijama bilo kad i bilo gdje. Pojam znanstvenika modificirao se od predodžbe nekadašnjeg strpljivog čitatelja dokumenata, koji danima, tjednima i mjesecima pažljivo i uporno traga za predmetom svojih interesa u arhivskoj čitaonici. Današnji istraživač traži od arhiva brzu, jasnu, točnu i potpunu informaciju, tj. drukčiju komunikaciju s arhivom i gradivom.

Bitne su i modifikacije na promjenama društvenih očekivanja (Ćosić - Lemić 2006: 7 - 19). Nova se uloga arhiva ne vidi samo u promjenama korisničke klijentele koja potiskuje povjesničare već i u njegovoj novoj važnosti kad je riječ o promicanju i ostvarivanju osobnih prava, u smislu dostupnosti javnih podataka, otvorenosti rada javne uprave i zaštite građanskih prava općenito. Informacijski potencijal gradiva osim kulturne, znanstvene i administrativne funkcije poprima i onu socijalnu.

Početa komunikacija između arhiva i korisnika uspostavlja se već u pripremi gradiva za uporabu, arhivističkom sređivanju i informativnoj obradbi fondova. Važnost unaprjeđenja rada u arhivu pretpostavlja zadatke koji se u pravilu završavaju prije početka uporabe arhivskoga gradiva te neizravno utječu na način i mogućnost njegove ispravne uporabe. Arhivsko je gradivo ovisno o povijesnim prilikama u kojima je nastalo.¹ Identifikacija, zaštita i očuvanje te osiguravanje dostupnosti i razumljivosti zapisa predstavljaju ključne odrednice arhivističke djelatnosti.

Sređivanje gradiva djelatnost je kojom se njegovim sastavnim dijelovima određuje stalno mjesto u okviru cjeline i u odnosu na druge sastavne dijelove. Sređivanjem je stvorena struktura i red te je tako omogućena orijentacija u gradivu i pronalaženje akata. Sređenost gradiva preduvjet je njegova korištenja. Ako je riječ o elektroničkom gradivu, arhiv osigurava stvarateljima kreiranje i čuvanje vjerodostojnih, pouzdanih i za čuvanje prikladnih zapisa tijekom životnog ciklusa arhivskoga elektroničkoga gradiva.

1 Prema: HR DAZD 251., br. 161/84. Izlaganje s kongresa: Jarman Nada - Problem korištenja arhivske građe u kojoj je došlo do zlouporabe pri njenom nastajanju. X. Kongres arhivskih radnika Jugoslavije, Novi Sad, 17. -19. 10. 1984.

Opisivanje gradiva – opisom se gradivo identificira i pojašnjava se kontekst i sadržaj sa svrhom omogućavanja i olakšavanja dostupnosti spisa. Nastaju popisi spisa, tj. obavijesna pomagala kao sredstvo kojim arhivisti upravljaju gradivom. Izrađuju se u obliku pregleda, vodiča, sumarnih i analitičkih inventara, regista... Opća međunarodna norma za opis arhivskoga gradiva ISAD(G) sadržava dvadeset šest elemenata opisa podijeljenih u sedam područja među kojima se nalaze i uvjeti dostupnosti i korištenja. Međunarodna norma arhivističkoga normiranog zapisa za pravne i fizičke osobe te obitelji ISAAR(CPF) odnosi se na opis stvaratelja, a elementi opisa svrstani su u tri područja: normativna kontrola, obavijesti i napomena.

Vrednovanje gradiva podrazumijeva proces utvrđivanja i odabiranja onih zapisa koji imaju trajnu vrijednost, tj. zapisa koji su odraz vremena u kojem su nastali i koji o tom vremenu najbolje svjedoče. Ako je riječ o elektroničkom okruženju, onda se vrednovanjem identificiraju oni zapisi koji se nužno čuvaju pošto su zadovoljili poslovne potrebe stvaratelja. Postupkom vrednovanja, u koji su uključeni znanje i savjeti stvaratelja te viših vlasti i dugih instanci koje poznaju djelatnost stvaratelja zapisa, određuju se vrijednosti zapisa i utvrđuju rokovi čuvanja.

Kod upravljanja elektroničkim zapisima podrazumijeva se uporabljivost zapisa. Fizička cjelovitost, identificiranost i čitljivost otvara mogućnost odabira u skladu s pristupom pojedinog istraživača, prikazuje se u povijesno autentičnom obliku prema načinu na koji je stvaratelj organizirao zapise, razumljivost zapisa proizlazi iz njegove uloge povijesnog dokaza (ICA 1997).

1.2. Proširivanje arhivističke djelatnosti

Informacijske i komunikacijske tehnologije mijenjaju građu koju arhivi prikupljaju, što utječe na promijenjenu ulogu arhiva u društvu. Promjene se događaju u prirodi zapisa i u njegovom kapacitetu za spremanje i prijenos informacija te u prirodi očuvanja zapisa, koji je poduprt tehnologijom, oblikovan kulturom organiziranja i dotjeran od strane društva. S druge strane, dogodio se tijekom prošlog stoljeća zajednički preokret od pravno-administrativne opravdanosti arhiva utemeljenih u državnim okvirima do društveno-kulturološke opravdanosti arhiva utemeljenih u široj javnoj politici. Javnost i povijesna odgovornost postavljaju sve veće zahtjeve arhivima i arhivistima. Ovaj zadatak uključuje i približavanje arhiva ljudima ili poticanje na uporabu arhivskog gradiva.

Znanje o korisnicima gradiva američki arhivski sustav promatra kao dio upravljačkog sustava politike arhiva koja dovodi do dobre usluge i dobrih odnosa s javnošću (Freeman 2003: 1). Naime utemeljenjem *Society of American Archivist's Task Force on Archives and Society* (TFAS), udruženja koje predvodi David B. Gracy II te potom James E. Forgety, počinje se propitivati važnost arhiva na nacionalnoj razini. Društvo govori o ulozi arhiva po pitanju uporabe gradiva te potrebi proširenja arhivističke profesije

koja se bavi prikupljanjem, skladištenjem i održavanjem arhiva te o mogućnosti uporabe arhivskog gradiva sukladno korisničkim potrebama. Pretraživanje arhivskoga gradiva TFAS stavlja u funkciju promoviranja javnih programa, osobnim i zajedničkim razgovorima s arhivistima, a sve u smislu iznalaženja prikladnih načina kako promovirati arhiv i dati javnosti na uvid koji se materijali nalaze u arhivu te kako se njima koristiti. Javni programi arhiva integriraju se u cijeli program koji je uveo i planiranje temeljeno na percepciji javnosti, na osviještenosti o arhivima, na tome kako javnost gleda na arhiv te kako arhivi mogu biti interpretirani u javnosti, ukratko - na odnosima s javnošću.

2. PR-komuniciranje u funkciji učinkovitijeg povezivanja arhiva i javnosti

Uporaba arhivskoga gradiva nije jednostavan ni lagan zadatak za potencijalne ili aktualne korisnike. Uporaba arhivskoga gradiva zahtijeva namjerno i aktivno podržavanje. Dobri ili loši odnosi s javnošću zahtijevaju od arhivista posjedovanje javnih stajališta prema vlastitoj instituciji, iziskuju načine donošenja važnih odluka koje potom utječu na javno mišljenje, tj. na izbor prikladnih alata i kanala komuniciranja kojima će te odluke učiniti prihvatljivima javnosti.² Pritom se arhiv može koristiti javnim programima, izložbama i internetskim stranicama.

2.1. Javni programi

U članku *Public Programs* Kathleen D. Roe (1988: 219) piše o višestrukim razlozima za uporabu javnih programa. Oni mogu potaknuti i povećati uporabu arhivskoga gradiva te svijest o arhivima i njihovu sadržaju uz prepoznavanje uloge koju gradivo ima za društvo u cjelini. Javni programi trebaju kreativan pristup na način da arhivima pomognu ostvariti određene ciljeve. S obzirom na brojnost i heterogenost publike, potrebno je saznati koje su njihove potrebe za informacijama. Kada su ciljane publika i ciljevi programa definirani, jedino ograničenje jesu mašta onih koji ga izvode i sredstva predviđena za njegovo provođenje. Javni programi temelj su zdravog funkcioniranja arhivske djelatnosti. Arhivsko gradivo u sebi krije ogroman potencijal u informiranju i obrazovanju pučanstva. No ti potencijali prečesto ostaju neiskorišteni. Na javnim programima stoji zadaća izvođenja arhiva na put na kojem će oni moći dobiti pozornost koju zaslužuju.

2 S obzirom na resurse i maštu, postoji cijela paleta aktivnosti i projekata koji se mogu ponuditi. Neki od najpoznatijih uključuju publikacije, radionice i seminare, izložbe i posebne događaje poput otvorenih dana ili prigodnih slavlja. Kako god bilo, važno je pažljivo izabirati iz tih ponuda, birajući projekte koji nadopunjuju i jačaju cjelokupni imidž arhiva. Inače neke ponude, iako uzbudljive, mogu preusmjeravati energiju osoblja i resursa za malu trajnu dobrobit (Pederson 1987: 307).

2.2. Arhivske izložbe

Svrha je arhivskih izložbi zainteresirati, informirati, poticati, zabaviti i educirati posjetitelje. Dobrom prezentacijom kreira se važan alat za poticanje javnosti na uporabu arhiva i razumijevanje povijesnih događaja.

Izložbe, kao i svaka druga arhivska funkcija, traže prilagodbu tako da ispunjavaju neku potrebu. Sve izložbe moraju udovoljavati određenim standardima održavanja, tj. prilagođavanju resursima i stručnosti koju arhiv posjeduje. Donošenjem odluka o uvođenju arhivskog programa nužno se donosi i plan njegova razvoja, istovremenim sagledavanjem njegova uklapanja u opći plan i ciljeve arhiva (Roe 1988: 229). Ukoliko se arhiv promatra kao posebna cjelina, onda se posebna pozornost pridaje cilju izložbe, tj. tomu za koga je ona namijenjena. Postoje izložbe sa svrhom obilježavanja određenog događaja ili predstavljanja samog arhiva (odražavaju njegove funkcije i aktivnosti) te one koje postavljene tematski. Tematske izložbe najčešće iskorištavaju snagu arhiva, promovirajući njegov sadržaj i privlačeći nove korisnike.³

2.3. Internetske stranice arhiva u funkciji PR-komuniciranja

Zbog sve većeg zanimanja za arhivsko gradivo, broj korisnika raste, a teme istraživanja postaju sve raznovrsnije. Od arhiva se očekuje da omogući brži i što jednostavniji pristup informacijama te da svoje informacijske usluge prilagodi zahtjevima informacijskog društva. Stvaranje jedinstvenih informacijskih mreža srodnih ustanova omogućuje lakšu i bržu dostupnost informacija o arhivskom gradivu (Ćosić - Lemić 2006).

Prema Lavoie M. Michele (2011: 9 - 29), dobro kreirana mrežna stranica jedan je od najjačih alata kojima institucija raspolaže kako bi promovirala ono što čuva. Pri donošenju plana o kreiranju mrežne stranice slijedi okupljanje stručnjaka odgovornih za razvijanje i održavanje stranice. Tu se, primjerice, mogu naći arhivisti koji će biti odgovorni za odabir sadržaja koji će se naći na stranici, tehničari za računalstvo koji će biti odgovorni za nastanak i održavanje stranice, predstavnici same institucije koji su zaduženi za odnose s javnošću, zakonski predstavnik koji će brinuti o tome da se ne krše autorska prava ili da se ne povrijede zakoni robne razmjene, ali i svi ostali koji su na bilo koji način zainteresirani za pomaganje pri publiciranju arhiva putem mrežnih stranica.⁴

3 Teme izložbe mogu objašnjavati i interpretirati povijesne događaje, jednostavno uvesti posjetitelja u svijet izvornih povijesnih materijala. Mogu veličati ciljeve ili doprinose arhiva određene institucije, organizacije ili obitelji nekoj lokalnoj zajednici, regiji ili naciji. Isto tako, mogu obilježavati godišnjice, slaviti blagdane ili se usredotočiti na određenu godinu ili razdoblje značajno za ciljnu publiku. (Ibid. 230-231).

4 Prije nešto manje od pet godina, većina literature koja se bavi arhivima samo je u najkraćim crtama spominjala internet kao alat za odnose s javnošću. Tekstovi o mrežnim stranicama arhiva obično su bili uzgredni. Međutim danas su mrežne stranice sastavnim dijelom literature i ravnopravne su ostalim temama o arhivima (isto).

Mrežna stranica zahtijeva redovito održavanje i ažuriranje sadržaja, strukture, softvera i/ili kodiranja. Arhiv kao institucija treba na navedenom ozbiljno raditi jer ti elementi javnosti govore o njegovu imidžu. Kako bi se arhivi u punom svijetlu predstavili široj populaciji, arhivisti moraju putem medija predstaviti svoj rad.⁵ Postoji prirodna veza između arhiva i medija jer i prvi i drugi traže i šire informacije. Arhivisti mogu odrediti povijesni okvir određenih priča ili fotografija i filmova, dok je medij mehanizam za masovnu distribuciju. Zadaća je arhivista koordinirati odnose s javnošću te razviti vlastiti popis *press*-kontakata i pobrinuti se da novinari i urednici primaju redovita ažuriranja u pogledu arhivskih programa (Sniffen–Marinoff 2003: 39 – 53).

Tradicionalna pravila komuniciranja s medijima još uvijek vrijede, samo što se komunikacija sada može ostvariti mrežnom stranicom institucije. Mrežna stranica arhiva može uključiti polje pod nazivom „novosti i najave“ za širu javnost, dakako, pridržavajući se svih šest temeljnih pitanja novinarske struke: *Tko?*, *Što?*, *Kada?*, *Gdje?*, *Zašto?* i *Kako?* Web stranice arhiva postale su u većini slučajeva javno lice arhiva i zbog toga je bitno raditi na njihovom izgledu i razvoju. Ako arhiv već unaprijed raspolaže brošurama, letcima, sadržajem za tisak i podacima o svojim korisnicima, tada je napravljen velik korak u kreiranju mrežne stranice.

Nakon određenog razdoblja funkcioniranja mrežne stranice poželjno je provesti istraživanje kako bi se utvrdilo koji mrežni posjetitelji najviše posjećuju stranicu arhiva, odakle dolaze, za koje se gradivo najviše informiraju, jesu li članovi arhiva itd., što pretpostavlja ugrađivanje brojača posjetitelja i mogućnost njihove distribucije prema geografskim odrednicama. To istraživanje moglo bi uključiti još neka pitanja, kao što su lakoća navigacije, korisnost, sadržaj, dizajn izgled i dr., a s ciljem što većeg obuhvata broja korisnika.⁶

5 Ciljevi su arhivista koji profesionalno obavljaju poslove odnosa s javnošću sljedeći: „Stvoriti, održati i zaštititi reputaciju arhiva, učiniti arhive lako dostupnima, osigurati da je osoblje ljubazno, susretljivo i da poznaje arhivsko gradivo, razgovarati s različitim grupama ljudi o arhivima i pripadajućim resursima, pokazati kako arhivi doprinose zajednici; Povećati prestiž arhiva; Prezentirati arhive u pozitivnom svjetlu, pridružiti se drugim kulturnim institucijama u promicanju zajedničkih ciljeva, promoviranju arhiva u turističke svrhe. Stvoriti veći ugled arhiva ponudom tečajeva lokalnim osnovnoškolcima i srednjoškolcima te pozvati medije da to podrže i poprate.“ (James 2011: 74).

6 U članku „Website analysis of Croatian archives – Possibilities and limits in archive use“ analizirane su internetske stranice hrvatskih državnih arhiva kroz tri faze. U prvoj se ispituje *online* prisutnost određenog arhiva i njegova dostupnost različitim korisnicima. U drugoj fazi ispitana su osnovna obilježja (estetska, tehnička i funkcionalna) svake pojedinačne stranice. Treća faza odnosi se na detaljno ispitivanje obilježja navigacije, grafičkog oblikovanja i sadržaja informacija koje su ponuđene. Na temelju prikupljenih podataka u zadnjem je dijelu izvršena SWOT-analiza kao sažetak zajedničkih problema i prednosti internetskih stranica hrvatskih arhiva. Tako je ponuđen okvir koji može poslužiti kao okvir za daljnja detaljnija istraživanja ovog problema, ali i pomoći u poboljšanju komunikacije s korisnicima (Pavelin 2012b: 651 – 668).

Nakon kreiranja mrežne stranice slijedi njezino daljnje razvijanje i održavanje. Iako možda u početku neće biti aktivna, nužno je kontinuirano provođenje istraživanja za donošenje ključnih odluka o smjeru u kojem ju treba razvijati. Prema Hrvoju Stančiću (2009: 10 – 11) arhiv se konstantno treba prilagođavati uvjetima poslovanja i djelovanja i, shodno tomu, kao ustanova od društvenog značaja ulaziti u promjene, oblikovati dio vlastitog gradiva i usluga, primjereno globalnoj interaktivnoj komunikaciji i djelomično tržišnoj orijentaciji. Arhiv bi trebao ponuditi pristup gradivu putem interneta. Ispravno postavljen i proveden proces digitalizacije postavlja dobre temelje za kasniju nadogradnju u obliku osiguranja jedinstvene i brze dostupnosti informacija i znanja na globalnoj razini te bolje organiziranosti njihova posredovanja i upravljanja njime.⁷ Kao razloge provođenja digitalizacije arhivskoga gradiva Stančić navodi potrebu za zaštitom izvornika, povećanje dostupnosti te stvaranje nove ponude i usluga za korisnike (isto). Pokretanje projekta digitalizacije složen je postupak jer postoji više različitih vrsta gradiva (tekstualno, slikovno, zvučno, filmsko i videogradivo te trodimenzionalni objekti kulturne baštine), a nakon njega slijedi obradba, zaštita i pohrana uz poštivanje specifičnosti vezanih uz pojedinu vrstu gradiva, ali i dugoročno očuvanje. Pokretanje projekta digitalizacije traži predanost i jasnu viziju onoga što se želi postići, a odabir za digitalizaciju gradiva ovisi o vrsti ustanove, programu ustanove i ciljevima koji se žele postići digitalizacijom.

3. PR-komuniciranje u funkciji učinkovitijeg povezivanja arhiva i studenata

Uporaba arhivskih usluga ima neke posebne značajke, no dosad je na tu temu provedeno malo istraživanja, posebno na domaćim prostorima. Prema Delmasu (Savard 1988) postoje dvije vrste arhivskih korisnika, koji, ustvari, odgovaraju dvjema kategorijama arhivske službe: korisnik koji pribavlja dokumente za pravne, fiskalne i druge administrativne svrhe od tzv. administrativnih arhiva i koji nije otvoren za javnost te korisnik koji traži informacije od tzv. povijesnog arhiva. Prvu kategoriju, prema njemu, obuhvaćaju menadžeri, a drugu povjesničari i njihovi studenti.

Američki arhivisti u novije vrijeme sve više usmjeravaju pažnju prema studentima. Višestoljetna domaća arhivistička tradicija arhiva u okvirima komunalnih općina nije kronološki podudarna s onom u SAD-u, no američki su arhivi posjećeniji i cjenjeniji kao izvor podataka za pisanje istraživačkih radova namijenjenih i studentskoj populaciji. Američke institucije tiskaju posebnu literaturu vezanu uz sam pojam arhiva i arhivske

7 Detaljnije informacije o definicijama znanja, problemima upravljanja znanjem i spirali znanja dostupne su u Stančić 2003: 39 – 71.

sadržaje te na taj način potiču studente na intelektualni rad i istraživanja. Štoviše, odnedavno su započeli i s uključivanjem arhivskog gradiva u predškolsko doba te u nastavni proces osnovnih i srednjih škola uporabom multimedije i tehnologija. Tako, primjerice, američke obrazovne institucije koriste tzv. program K-12 za osnovno i srednje obrazovanje. To je primarni obrazovni program realiziran za učenike srednjih škola kojima se pruža osnovno znanje o modernoj informacijskoj tehnologiji na razini K-12. Termin „K“ označava vrtiće, a „12“ označava prvih 12 razreda. Nakon toga slijedi termin „13“, što označava program na višim razinama obrazovanja. S obzirom na brz razvoj globalne informatičke infrastrukture i multimedijских sustava, američki istraživači pitaju se je li moguće arhivsko gradivo i njihove karakteristike prikazati u virtualnom svijetu (Gilliland-Swetland 1998). Program K-12 realiziran je i za predškolsko obrazovanje, pa se postavlja pitanje je li to zaista potrebno. Dok svakodnevni dolasci studenata u arhive često predstavljaju fizičku prijetnju arhivskom gradivu, prema mišljenju Gilliland-Swetland predškolci nisu problem budući da većinom i ne znaju gdje se ustvari nalaze i jer su, prije svega, „zaigrani“.

Na temelju preliminarnih istraživanja izrađeni su programi posebnog pristupa razumijevanju arhiva. Istraživači su shvatili kako su učenici osnovnih i srednjih škola tijekom posljednjih dvadeset godina u velikoj mjeri postali potencijalni korisnici interneta. Za tu su svrhu izrađene posebno prilagođene internetske stranice koje učenicima predstavljaju i objašnjavaju učitelji i profesori (Hendry 2007). Prema provedenim istraživanjima razvidna je također nužnost literature o uporabi primarnih izvora u osnovnim školama. Godine 2009. provedeno je nekoliko studija slučajeva na temelju kojih su poslije održana predavanja i radionice arhivista namijenjene studentima preddiplomskih i diplomskih studija. Istražilo se njihovo poznavanje i način uporabe arhivskog gradiva prije održanih seminara/predavanja i sudjelovanja u radionicama i poslije njih. Usporedbom istih i dubinskim promatranjem ponašanja studenata koji tragaju za informacijama u arhivima zaključeno je kako su predavanja i aktivno sudjelovanje arhivista prijeko potrebni za samouvjerenost traženje i uporabu arhivskog gradiva (Krause 2010). Do sličnih zaključaka došlo se i s osnovnoškolskim uzrastom (isto). Opći je zaključak da bi uvođenje kolegija o arhivskom gradivu i službama na prvoj godini studija pozitivno utjecalo na učenje i samopouzdanje studenata u istraživačkim postupcima. Prilog tomu jesu i istraživanja sa studentima o izvorima povjerenja koji prethode korištenju gradiva. Naime samo 24 od ukupno 365 studenata ističu da su im „poznata“ (engl. *familiar*) arhivska gradiva. Arhivisti su zato održali set orijentacijskih seminara koji su dobili ukupnu ocjenu 7, mjerenu prema Likertovoj skali od 1 do 10, gdje je 1 označavalo vrlo slabo, a 10 vrlo visoko korištenje i samopouzdanje (Duff - Cherry 2008).

Sličnih studija u Hrvatskoj nema. Usto nastavne sadržaje o arhivskom gradivu mogu sukladno ishodima učenja integrirati samo neki studijski programi, npr. povijest, povijest umjetnosti, informacijske znanosti, geografija, kultura i turizam, iako su mogućnosti korištenja arhivskog gradiva obilne.⁸

3.1. Iskustva američkih arhiva u suradnji sa studentima

Prema istraživanjima Gregoryja Jacksona (2011: 231), trideset sedam posto korisnika arhiva u Sjedinjenim Američkim Državama čine studenti preddiplomskih studija. Ukoliko se uzme u obzir ukupan broj studenata, uključujući i one s diplomskog studija, postotak je mnogo veći. Većina studenata preddiplomskog studija koristi se knjigama iz knjižnica ili najdostupnijim inačicama elektronskih portala/časopisa koji se navode kao izvori pri pisanju istraživačkih ili seminarskih radova. Razvoj i unaprjeđivanje istraživačkih strategija preddiplomskih i diplomskih studenata, posebno povijesti ili knjižničarstva, prema njemu, proizlaze iz ležernijeg odnosa prema arhivima. Američke obrazovne institucije imaju posebnu literaturu o pojmovima arhiv i arhivsko gradivo te o načinu korištenja istima. Literaturu o interakciji arhiva i studenata teško je naći (isto), iako postoje kraći osvrti i na tu temu, npr. „Managing Archives and Archival Institutions” (1989), gdje je riječ o javnim programima i arhivskim izložbama.

Razvijanje načina kojima arhiv može dosegnuti studentsku populaciju i imati korist od vlastitog postojanja jest pitanje odnosa s javnošću. Strategije približavanja studentima nadilaze uobičajene arhivističke funkcije. Jackson (isto) preporučuje arhivistima izlazak izvan zatvorenih bedema i ukazuje na potrebu za akcijom, što zahtijeva pomno planiranje komunikacije sa studentima. Nužno je studentima istaknuti da će korištenjem arhiva uspjeti u pronalaženju relevantnih informacija za istraživanje i time uvećati produktivnost vlastitih radova.

Uspješnost planiranja komunikacije sa studentima pretpostavlja povezivanje studenata i arhiva, podizanje odnosa na višu razinu i razmatranje broja zaposlenika potrebnih za ostvarivanje prikladnih programa na radnom mjestu i izvan njega. Prvi

8 Freeman (2003: 17 - 18) navodi glavne koristi od arhiva i arhivskog gradiva prema publikaciji *Toward a Usable Past* iz 1984. Grupirane su u nekoliko skupina prema kriteriju vrednovanja informacijskih resursa i komuniciranja arhiva s javnošću. To su građani, organizacije i institucije (esencijalna vitalnost gradiva u uspostavi legalnih prava), institucije i organizacije te vlada i njezini poslovi (gradivom se određuje porijeklo i smjer kreiranja politike, uvidom u prošlost organizacije sagledavaju trenutačno stanje, smjer kretanja i intenzitet napredovanja), škole i fakulteti (razumijevanje povijesti i njezina prenošenja u današnjicu, potiče se kritičko istraživanje), prirodni problemi (ekološka istraživanja), popravljane i održavanje fizičke infrastrukture (pouzdana određivanje prijašnjeg stanja starih građevina), ilustracija i zabava (uporaba za reklamne kampanje), dokazi o posjedovanju zemlje (određivanje granica zemljišta i njihovo vlasništvo), unaprjeđenje zdravstva (određivanje genetskih uzročnika bolesti i obiteljske bolesti te pojave i širenja određenih bolesti na pojedinim geografskim područjima).

je korak za ostvarivanje takvih projekata postavljanje pitanja, npr. gdje se studenti druže, koje kolegije polažu, koji profesori moraju uzeti u obzir arhivsko gradivo kao dio vlastitog nastavnog plana i programa, koje je gradivo u arhivu prikladno za nastavne planove i programe pojedinih studenata. Učinkovita realizacija takvog planiranja zahtijeva integriranje dodatnih istraživanja komunikacijskih stručnjaka. Nužno je iskoristiti sposobnosti javnog govorenja i prijateljskog komuniciranja kroz izložbe i javne programe te održavati edukacijske radionice kako bi se doprlo do ciljne publike.

Iako nema posebnih uputa, Jackson konstatira kako je nužno približiti arhiv studentima povezivanjem putem institucionalnih resursa. Pod tim podrazumijeva dodatnu ulogu sveučilišnog osoblja, katalogizaciju posebnih zbirki, ostvarivanje izravne veze, promoviranje arhiva te savjetodavno vijeće studenata za arhive. Dakle najočiti način približavanja proizlazi iz uloge sveučilišnih profesora i njihovih predavanja te u ostvarivanju dobrih odnosa sa sveučilišnim knjižničarima. Ukoliko se traži posebna zbirka, pomaže *online* katalog kojim će se studenti svakako koristiti prije odlaska u arhiv. Jackson predviđa mogućnosti predstavljanja arhiva i kroz dan karijera, što vodi do povezivanja arhiva sa studentima kroz mogućnost izvođenja praktične nastave i vježbi, gdje studenti mogu steći iskustvo u obradi arhivskog gradiva, digitalnim službama, komunikaciji i grafičkom dizajnu – čime im se daje realan dojam o načinima rada u arhivima. U razvijanju suradnje s javnošću arhiv mora uzeti u obzir i govornu poruku, osnovni princip dobivanja informacija što doseže do javnosti (Freeman 2003: 5 – 6). Istraživači arhivskog gradiva imaju visoka očekivanja s obzirom za poštenje arhivista, njegovu edukaciju i profesionalni status te kvalitetu pružene usluge. Od navedenih kvaliteta usluga je najvidljivija i nju javnost percipira kao dobru ili lošu, a u tom je smislu razumijevanje javnosti ključ pri planiranju arhivskih politika i procedura.

3.2. Interakcija arhiva i studenata putem PR-komunikacije na primjeru Državnog arhiva u Zadru (DAZD)

Mnogi potencijalni korisnici tijekom obrazovanja nisu imali prilike saznati što arhivi čuvaju. Skupine učenika osnovnih i srednjih škola sve rjeđe posjećuju arhive, ovisne su o želji i volji nastavnika da ih ondje vode i da ih upute u povezivanje arhivskih izvora s udžbeničkim gradivom, poglavito onim iz zavičajne povijesti. Na Sveučilištu u Zadru samo studenti Odjela za informacijske znanosti obavljaju praksu u arhivu i arhivskoj knjižnici. S obzirom na to da arhiv čuva gradivo od interesa za studentsku populaciju, nužno je osigurati materijale i literaturu ili organizirati predavanja na kojima bi se zainteresiranim studentima ili učenicima moglo objasniti što se sve u arhivu nalazi i kako se time služiti, a da gradivo pritom ne bude u opasnosti od oštećivanja. Samim time demistificirao bi se arhiv kao ustanova, a zanimljivim predavanjima organiziranim za učenike stvorio bi se svojevrsni poligon za mlade znanstvenike ili buduće arhiviste.

Zadarski arhiv poznat je po identifikaciji i čuvanju svog gradiva, no ostaje pitanje koliko je olakšana njegova uporaba, tj. kako je organizirana njegova edukativna i kul-

turna uloga. Nekada su studenti i učenici u svojim kurikulumima imali obvezu posjetiti arhive, a danas je to, pogotovo u osnovnim i srednjim školama, postalo rijetkost.⁹

S ciljem promocije zadarskog arhiva objavljene su i određene publikacije, no one nisu dovoljno predstavljene široj javnosti, nego tek uobičajenim posjetiteljima i arhivističkoj zajednici. Još se uvijek ne poduzimaju veći naponi po pitanju organizirane planske suradnje sa školama ili odjelima Sveučilišta u Zadru, u kojima se putem predavanja mogu istaknuti vrijedna znanstvena otkrića u kojima nerijetko sudjeluju i sami arhivisti.

4. Interakcija studenata s Državnim arhivom u Zadru – istraživanje o poznavanju arhivskog gradiva i načinima njegova korištenja

S ciljem istraživanja komunikacije Državnog arhiva u Zadru sa studentima, na Sveučilištu u Zadru provedeno je anketiranje među studentima diplomskog studija. Anketirano je 78 studenata s odjelâ za turizam i komunikacijske znanosti, geografiju, povijest i povijest umjetnosti.

Od ukupno 78 ispitanika, 71 student odnosno 91% ispitanih posjetilo je Državni arhiv u Zadru, dok njih 7 odnosno 9% nije (v. tablicu 1). Može se stoga zaključiti da studenti Sveučilišta u Zadru posjećuju Arhiv radi istraživanja i pisanja seminara, završnog ili diplomskog rada.

⁹ Prema Izvještaju o radu društva arhivskih radnika Zadar za razdoblje 1983. – 1985., koji potpisuje onodobni predsjednik DARZ-a Frane Ivković, nailazimo na podatak da je arhiv održao nekoliko predavanja studentima povijesti na Filozofskom fakultetu u Zadru i pritom ih upoznao s fondovima i zbirkama pohranjenim u arhivu. Razvijao je i suradnju s profesorima na Katedri za povijest i s poslijediplomskim studijem iz pomoćnih povijesnih znanosti. Arhiv je pružao pomoć studentima pri izradbi referata, seminarskih radova i uporabi arhivskoga gradiva. Jedan je arhivist tada predavao arhivistiku u srednjoškolskom centru Juraj Baraković i oko 60 učenika te škole imalo je običaj provoditi praksu u arhivu. Održano je i nekoliko predavanja učenicima zadarskih srednjih i osnovnih škola. Arhiv su posjećivali nastavnici povijesti sa skupinama učenika koji su tako stjecali znanja o arhivskim fondovima i zbirkama. Arhiv je tada upućivao dopise i OUR-ima te upravnim i sudskim organima da pošalju popis radnika zaduženih za svoje arhive kako bi se mogli organizirati seminari. Međutim projekcijom na 1959. dade se uočiti da suradnja sa srednjim školama u Zadru nije bila plodna budući da se *srednjoškolski profesori ne interesiraju dovoljno za arhiv i njegovu pomoć, a zbog toga što mi nismo pokazali dovoljno inicijative. U ovoj godini nastojat ćemo učiniti sve potrebno da se ta suradnja unaprijedi, pa ćemo i za ovaj zadatak zadužiti posebnu osobu u arhivu.* (HR DAZD 251, Izvještaj o radu Državnog arhiva u Zadru u toku 1959., br.43/1-1960.)

Tablica 1. Broj studenata koji su posjetili Državni arhiv u Zadru¹⁰

Posjet DAZD-u			
DA		NE	
Broj	Postotak	Broj	Postotak
71	91 %	7	9 %

Podaci u tablici 2 pokazuju koliko se studenata za potrebe svog istraživanja koristilo arhivskim, registraturnim ili elektroničkim gradivom. Može se vidjeti da se 67% studenata koristi arhivskim gradivom (zapisi, dokumenti) u svrhu istraživanja, njih 17% koristi se registraturnim, a 50% elektroničkim gradivom.

Tablica 2. Korištenje arhivskog i/ili registraturnog gradiva i/ili elektroničkog gradiva

Arhivsko gradivo				Registraturno gradivo				Elektroničko gradivo			
DA		NE		DA		NE		DA		NE	
Broj	Postotak	Broj	Postotak	Broj	Postotak	Broj	Postotak	Broj	Postotak	Broj	Postotak
67	86 %	11	14 %	13	83 %	65	17 %	39	50 %	39	50 %

Istraženo je i koja je bila namjena istraživanja u Državnom arhivu u Zadru prilikom korištenja gradiva. Iz dobivenih podataka uočava se da je najviše studenata zaokupljeno genealogijom, potom istraživanjima za operativne poslove, zatim izradom seminarskih radova, potom završnih radova, u manjoj mjeri magisterija, a u najmanjoj mjeri disertacija ili objave članaka u znanstvenim ili stručnim časopisima odnosno iz osobnog interesa ili hobija.

Sljedećim se pitanjem (tablica 3) željelo saznati koji su ključni izvori u koje se studenti mogu pouzdati prije posjeta arhivu. Studenti kao najpouzdanije izvore za svoja istraživanja navode profesore (32,05%), arhiviste/knjižničare arhiva (16,67%), reference, citate izdanih radova (10,26%), a potom izložbe zajedno s vodičima, inventarima fondova, registrama i popisima (6,41%). Slijede kolege, publikacije arhiva i opća znanja (3,85%), a najmanje su zastupljene (1,28%) bibliografije te informacije iz neke profesionalne organizacije.

¹⁰ U doktorskoj disertaciji autora (Pavelin 2012a) prikazani su skupno svi dobiveni rezultati iz četiriju upitnika namijenjenih korisnicima zadarskog arhiva (studenti, profesori, korisnici u čitaonici arhiva i korisnici Prijamnog odjela). Ovdje se svi rezultati koji se odnose na studente iznose odvojeno od ostalih podskupina populacije. Prema rezultatima istraživanja provedenog na Sveučilištu u Zadru došlo se do zaključka da su profesori i arhivisti otvoreni za prijenos informacija i znanja kad je riječ o poznavanju arhiva, njegova gradiva i sl.

Tablica 3. Namjena istraživanja

Koja je bila namjena Vašeg istraživanja provedenog pri korištenju gradiva? (Zaokružite jedan ili više odgovora.)	
seminar	9
završni rad	5
magisterij	2
disertacija	1
objava članka za znanstveni ili stručni časopis	1
knjiga	0
genealogija ili rodoslovlje	15
film, radio, televizijski program	0
istraživanje za operativne poslove	6
osobni interesi, hobi (navedite područje interesa)	1

Tablica 4. Izvori povjerenja

Navedite u koje ste se od sljedećih izvora najviše pouzdavali pri identificiranju fonda/zbirke u svom istraživanju (zaokružite odgovor).		
reference, citati izdanih radova	8	10,26%
vodiči, inventari fondova, regeste i popisi	5	6,41%
bibliografije	1	1,28%
profesori	25	32,05%
kolege	3	3,85%
arhivist, knjižničar arhiva	13	16,67%
knjižničar ostalih institucija	0	0,00%
informacije iz neke profesionalne organizacije (primjerice genealozi, Hrvatski plemićki zbor, Hrvatsko grboslovno i zastavoslovno društvo...)	1	1,28%
televizija, radio, novine	0	0,00%
publikacije arhiva	3	3,85%
izložbe arhiva	5	6,41%
opće znanje, pretpostavka	3	3,85%

Velik dio studentske populacije (njih 83,33%) nije upoznat s informacijama o arhivskom gradivu i drugim izvorima za pretraživanje u javnom dijelu sustava ARHiNET (tablica 5).

Tablica 5. Poznavanje sustava ARHiNET

Jeste li upoznati s informacijama o arhivskom gradivu i drugim izvorima za pretraživanje na javnom dijelu sustava ARHiNET?			
DA		NE	
Broj	Postotak	Broj	Postotak
13	16,67	65	83,33

Studentima koji su se afirmativno izjasnili o uporabi ARHiNET-a postavljeno je pitanje o korištenju određenih mrežnih stranica za pristupanje arhivskim izvorima. Prema dobivenim odgovorima slijedi da se najviše studenata, tj. njih 46,15%, koristi mrežnim stranicama Hrvatske kulturne baštine, potom 23,1% studenata koristi Archival Portal Europe, Europeaneu 15,38%, a po 7,69% mrežne stranice Monasteriuma i genealoške izvore.

Tablica 6. Pristupanje arhivskim izvorima putem mrežnih stranica

Kojim se mrežnim stranicama koristite pristupajući arhivskim izvorima? (Zaokružite najbolji izbor.)		
a) Hrvatska kulturna baština	6	46,15%
b) Monasterium	1	7,69%
c) Archives Portal Europe	3	23,10%
d) Europeanea	2	15,38%
e) Newspaper Archives	0	0,00%
f) genealoški internetski izvori	1	7,69%

Najveći broj studenata slaže s tvrdnjom da bi zadarski arhiv trebao uvesti mrežnu stranicu i elektronski zahvatiti gradivo (53,85%), a iznimno se s time slaže 37,2%. Tek 7,7% studenata niti se slaže niti ne slaže s navedenom tvrdnjom, a još ih manje, tj. 1,28%, odgovara da se ne slaže s tom tvrdnjom. Nitko od studenata nije odgovorio da se uopće ne slaže s navedenom tvrdnjom.

Tablica 7. Slaganje s tvrdnjom o elektroničkom zahvatu arhivskog gradiva

Procijenite svoje slaganje s tvrdnjom: DAZD bi trebao elektronski zahvatiti gradivo.		
uopće se ne slažem	0	0,00%
ne slažem se	1	1,28%
niti se slažem niti se ne slažem	6	7,70%
slažem se	42	53,85%
iznimno se slažem	29	37,2%

Studentima je ponuđeno i otvoreno pitanje u kojem su se mogli izjasniti o vlastitim poteškoćama pri traženju relevantnih informacija. Na to su pitanje dobiveni sljedeći odgovori.

Studenti geografije:

Nemogućnost iščitavanja informacija zbog činjenice da je velik broj knjiga pisan na talijanskom jeziku.

Studenti Odjela za turizam i komunikacijske znanosti (svi diplomski studij):

- 1. godina diplomskog studija (smjerovi: Ekologija u kulturi i turizmu, Kulturna baština i turizam, Poduzetništvo u kulturi i turizmu, Novinarstvo i odnosi s javnostima):

Nedovoljno poznavanje publikacija o korisničkim istraživanjima, na web stranici nema nikakvih informacija da se u prvu ruku susretamo s tim.

Nedovoljno znanja za jezik starijeg gradiva, trebali bi u tu svrhu izdati upute o istraživanju i to postaviti na web.

Nedostatak adekvatnih lokalnih istraživanja koja bi potkrijepila uporabu gradiva i k tome publiciranja svega što se tiče arhiva, njegovog gradiva. Mnogo je informacija, općenito, i ne znam odakle bih započela.

U velikoj količini gradiva teško je samostalno se snalaziti, pa treba pisati više o korištenju gradiva koje arhiv čuva negdje po svojim podrumima.

Nedovoljna dostupnost potrebnih informacija kod drugih kulturnih institucija.

Osjećaj nelagode zbog ponašanja zaposlenika arhiva, nedostatak informacija ukoliko arhivist nije raspoložen za komunikaciju.

- 2. godina diplomskog studija (smjer Kulturne baština i turizma, koji je imao predmet Arhivistika):

Iako ima web stranicu, gradivo nije prikladno razvrstano za naše potrebe, arhiv je općenito nepristupačan.

Teško je na prvi mah naći odgovarajuće gradivo pri pisanju rada, pa je dobro da arhiv objavi teme svih radova koji su nastali korištenjem gradiva i da se to stavi na internetsku stranicu i poveže sa Sveučilištem kako bi studenti imali više saznanja i motivacije za istraživanje.

Trebalo bi intenzivirati seminare i predavanja u vezi s arhivom, posebno u području baštine, i to već na prvoj godini preddiplomskog studija.

Obavijesna pomagala ne olakšavaju puno u traženju informacija.

Ne postoji fleksibilno radno vrijeme za prilagođavanje istraživanja u arhivu s obzirom na naše obveze predavanja tijekom studija. Za pronalaženje prave informacije treba puno napora i vremena i zato je na arhivu da objavi na internetu značajno gradivo na zanimljiv način.

Imam poteškoća u nalaženju informacija budući da o arhivu tek ponešto od ove godine učim na studiju. O muzeju i knjižnicama se više zna i čuje. Što radi arhiv po pitanju oglašavanja? Mislim da su građani slabo informirani o arhivskom gradivu.

Preko foruma na internetu može se ostvariti učinkovita razmjena znanja.

Studenti povijesti:

Povremena nedostupnost određenih sadržaja, pogrešno uvedeni predmeti, manjak osoblja.

Nedostatak osobne prakse.

Dug je i naporan put pri pronalaženju materijala skrivenog među ogromnom količinom gradiva. Razočaravajuće je utvrditi da nakon svega ne pronađeš ono što trebaš.

Nedostupnost pojedinih dokumenata, manja organiziranost oko pojedinih rijetkih spisa.

Voljela bih da arhiv radi duže, tj. do navečer kao i knjižnica, da se mogu bolje organizirati.

Potražiti kataloški broj, potražiti informaciju.

Informacije nisu sasvim dobro objašnjene, ne postoji adekvatna baza podataka i dosta je nedosljednosti.

Studenti povijesti umjetnosti:

Nepovezanost traženih informacija s izvorima.

Nedovoljna informiranost o arhivu.

Nedostatak literature o obimnijim sadržajima arhivskih fondova.

Navedeni se odgovori mogu generalizirati kroz sljedeće zaključke: studenti se često ne snalaze sami te im je potrebna pomoć i savjet stručnjaka. Ističu kako je potrebno više literature vezane uz arhiv, arhivsko gradivo te njegovo korištenje. Također, dostupne informacije nisu im uvijek i razumljive; smatraju da nema adekvatne baze podataka i stječu dojam o dosta nedosljednosti. Neki od studenata ne posjećuju Arhiv i ne poznaju njegov rad i mogućnost korištenja arhivskim gradivom zbog nedostatka osobne prakse. Studenti ističu kako je prijeko potrebno predstavljanje arhivskog gradiva na pred-diplomskim studijima.

Nadalje, studenti važnim smatraju objavljivanje gradiva na internetskim stranicama i njihovo ažuriranje. Putem internetskih foruma može se ostvariti učinkovita razmjena znanja, što je prema mišljenjima studenata najbolji vid komunikacije između studenata i arhivista, koji bi izravnim pitanjima i odgovorima savjetovali i olakšali istraživanje.

Zaključak

Uporaba arhivskoga gradiva za potencijalne ili aktualne korisnike nije jednostavan ni lagan zadatak. Ona zahtijeva namjerno i aktivno podržavanje. Odnosi s javnošću pak zahtijevaju od arhivista posjedovanje javnih stajališta prema vlastitoj instituciji, iziskuju načine donošenja važnih odluka koje potom utječu na javno mišljenje i izbor kanala komuniciranja kojima će te odluke postati prihvatljive za javnost. Suvremene informacijske tehnologije nužne su za rad i povezivanje arhiva s javnošću. Prema rezultatima provedenog istraživanja, bolje je upoznavanje studenata s funkcioniranjem arhivskih institucija i korištenjem arhivskog gradiva više nego potrebno. Rezultati pokazuju da su profesori i arhivisti otvoreni za prijenos informacija i znanja kad je riječ o poznavanju arhiva, njegova gradiva i sl. Međutim problem trajne pohrane elektroničkog arhivskog gradiva nije riješen. Kompatibilnost između informatike i arhivistike suvremeni je problem koji zahtijeva daljnje istraživanje i rješavanje problema.

Studenti se u današnje vrijeme koriste internetom kao primarnim izvorom informacija u svojim istraživanjima, što upućuje i na optimalnu komunikaciju arhiva s njima. Stvaranje različitih vrsta *online* foruma, mrežnih stranica, *online* upitnika ili društvenih stranica samo su neki od potencijalnih načina učinkovitije komunikacije. Suradnja arhiva s javnošću treba se ostvariti korištenjem mogućnosti koje pruža današnja tehnologija, što može rezultirati i unaprjeđenjem suradnje s različitim stručnjacima iz cijeloga svijeta. Umrežavanje arhivista i stručnjaka pomoglo bi razmjenjivanju iskustava i znanja ne samo za njih već i za studente, što bi rezultiralo obostranim koristima.

Izvori

HR DAZD 251, br. 161/84, Izlaganje sa kongresa: Jarman Nada – Problem korištenja arhivske građe u kojoj je došlo do zlouporabe pri njenom nastajanju – X. Kongres arhivskih radnika Jugoslavije, Novi Sad, 17. – 19. 10. 1984. g.

HR DAZD 251, Izvještaj o radu Državnog arhiva u Zadru u toku 1959., br.43/1-1960.

Literatura

Cherry, J. M. – Duff, W. M. 2008. „Archival Orientation for Undergraduate Students: An Exploratory Study of Impact“, *The American Archivist* 71(2): 499 – 529. URL: <http://www.metapress.com/content/p6lt385r7556743h/> (22. 11. 2012.)

Conway, P. – Freeman, F. E. 2003. „Talking to the Angel: Beginning Your Public relations Program“. U *Advocating Archives: an introduction to Public Relations for Archivists*, ur. E. F. Freeman, 5 – 21. Lanham, Maryland, Oxford: The Society of American Archivist – Scarecrow Press.

- Ćosić, S. – Lemić, V. 2006. „Rad arhiva u uvjetima suprotstavljenih utjecaja: država-društvo–korisnici“, *Arhivski vjesnik* 49: 7 – 19. URL: <http://hrcak.srce.hr/6095> (15. 05. 2011.)
- Freeman, F. E. 2003. „Introduction“. U *Advocating Archives: An introduction to Public Relations for Archivists*, ur. E. F. Freeman, 1 – 3. Lanham, Maryland, Oxford: The Society of American Archivist – Scarecrow Press.
- Gaub S. 2011. „Media Outlets“. U *Public relations and marketing for archives (and how to do it manual)*, ur. J. D. Russell i P. J. Wash, 9 – 29. Chicago –New York – London: Society of American Archives – Neal Schuman Publishers.
- Gilliland–Swetland, A. J. 1998. „An Exploration of K–12 User Needs for Digital Primary Source Materials“, *The American Archivist* 61(1): 136 – 157. URL: <http://www.metapress.com/content/w851770151576103/> (22. 11. 2012.)
- Hendry, J. 2007. „Primary Sources in K–12 Education: Opportunities for Archives“, *The American Archivist* 70(1): 114 – 129. URL: <http://www.metapress.com/content/v674024627315777/> (22. 11. 2012.)
- ICA. 1997. *The Guide For Managing Electronic Records From an Archival Perspective*. International Council on Archives Paris. URL: www.ica.org/download.php?id=1631 (10. 01. 2012.)
- Jackson G. A. 2011 „College Students“. U *Public relations and marketing for archives (and how to do it manual)*, ur. J. D. Russel i P. J. Wash, 231 – 246. Chicago – New York – London: Society of American Archives – Neal Schuman Publishers.
- Krause, M. G. 2010. „Undergraduates in the Archives: Using an Assessment Rubric to Measure Learning“, *The American Archivist* 73(2): 507 – 534. URL: <http://www.metapress.com/content/72176h742v201115/> (22. 11. 2012.)
- Ivanović, J. 2010. *Priručnik iz arhivistike I dio*. Hrvatski državni arhiv: Zagreb.
- Lavoie, M. M. 2011. „Websites“. U *Public Relations and Marketing for Archives (and how to do it manual)*, ur. J. D. Russell i P. J. Wash, 9 – 29. Chicago – New York – London: Society of American Archives – Neal Schuman Publishers.
- Pavelin G. 2012a. *Promjena uloge arhiva u komunikaciji s korisnicima na primjeru Državnog arhiva Zadar*. Doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet.
- Pavelin G. 2012b. „Website analysis of Croatian archives – Possibilities and limits in archive use“. U *DAAAM International Scientific Book 2012*, ur. B. Katalinić, 651 – 668. Vienna: DAAAM International.
- Pederson, A. 1993. „User Education and Public Relations“. U *Keeping Archives*, ur. J. Ellis, 306 – 349. Brunswick: THORPE in association with Australian Society of Archivists.
- Roe, D. K. 1988. „Public Programs“. U *Managing archives and Archival Institutions*, ur. J. G. Bradsher, 218 – 229. Chicago: Mansell Publishing Limited – The University of Chicago Press.

- Savard, R. 1988. „Guidelines for the teaching of marketing in the training of librarians, documentalists and archivists“, Pariz: UNESCO. URL: <http://unesdoc.unesco.org/images/0007/000798/079824.eo.pdf> (12. 03. 2012.)
- Sniffen-Marinoff, M. 2003. „In Print, On Air“. U *Advocating Archives; An Introduction to Public Relations for Archivists*, ur. E. F. Freeman, 39 – 53. Lanham, Maryland, Oxford: The Society of American Archivist – Scarecrow Press.
- Stančić H. 2009. *Digitalizacija*, Zagreb: Zavod za informacijske studije.

Summary

Efficiency of PR communication in establishing links between archives and students: case study of the State Archives in Zadar

The aim of the paper is to highlight the changing role of archives and to use the case study to indicate the lacking communication with students due to the absence of PR activities, as well as to point to the difficulties of access to digital archival materials needed for student research. Using PR strategies the archives can sensitise the public for its material through different public programmes, exhibitions and fostering good-media relations. The archives try to develop good relations with target groups, in this case with students as potential users, taking into consideration their research needs and materials they are interested in. Research findings on student needs for archival data are extremely rare, even in recent American research. Therefore, we conducted this research using a questionnaire for students of four departments of the University of Zadar (geography, history, art history, tourism and communication), who were users of the State Archives in Zadar. The research results show whether the subjects use archival material, for what purposes, and what other resources they used prior to archival material. It also provides information on the level of familiarity with online archival material and use of web pages with archival resources. We can conclude that the students in Zadar are not well acquainted with the digital resources and use them rarely for their research purposes. The situation can be improved by having the State Archives in Zadar take a more proactive role in identifying target groups of students, their user profiles, difficulties they face, and by allowing a more flexible access to archival material. In addition to good relations with the Department of Information Sciences, the Archives should foster links with other departments and include them in planning and implementation of their programmes.

KEY-WORDS: archives, archival material, State Archives in Zadar, University of Zadar, students, PR communication