

Mary Jo Pugh, Providing Reference Service for Archives and Manuscripts, SAA, Chicago 1992, 123 str.

Ovo je jedna od sedam knjiga što ih je objavilo Društvo američkih arhivista u seriji pod nazivom *Archival Fundamentals Series*. Ovi priručnici su napisani s ciljem da budu temelj suvremenoj arhivističkoj teoriji i praksi te da obuhvate osnovne zadatke i poslove u današnjoj arhivskoj službi, onako, kako ih Društvo navodi u svojim *Smjernicama za diplomirane arhiviste*.

Prema riječima glavne urednice, a ujedno i autorice knjige koju prikazujemo, ova serija predstavlja srce svake arhivske knjižnice i korisna je kako za početnike, tako i za iskusne arhiviste, pogotovo pri obuci arhivskih pripravnika ili volontera.

Već samo čitanje sadržaja potvrđuje gore navedene tvrdnje. Knjiga sadrži devet poglavlja, bibliografiju, četiri priloga i predmetno kazalo. Svako je poglavlje podnaslovima razdijeljeno na manje cjeline, čiji su naslovi vrlo dobro odabrani. Time knjiga dobiva na preglednosti i pristupačnosti za korisnike, a što nije nevažno, jer je namjera autora i bila da napiše upravo koristan **priručnik**.

Uvodeći nas u prvo poglavlje pod naslovom *Referentna služba u arhivu* (str. 3–9), autorica kaže da referentna služba u arhivu pomaže korisnicima pri upotrebi arhivskog gradiva i traženju obavijesti koje su im potrebne, te da je arhivsko gradivo zapravo oruđe, koje kao i svako drugo oruđe postoji zato, da bi bilo upotrijebljeno. U nastavku teksta autorica objašnjava te uvodne rečenice. Najprije govori o porijeklu i raznolikosti pojma *archives*, koji u američkom engleskom znači spise organizacije, nastale ili primljene poslovanjem tvorca koji ih je sačuvao, jer su mu bili potrebni za daljnje poslovanje ili kasnije istraživanje. Uz *archives* postoje i *historical manuscripts* – povijesni rukopisi, tj. spisi pojedinaca. Kao i arhivsko gradivo i oni su rezultat dnevne djelatnosti, a prikupljaju ih rukopisni arhivi. Oni također skupljaju i arhivsko gradivo onih organizacija, koje nemaju vlastitog arhiva. Danas riječ *archives* obuhvaća oba pojma i u ovom priručniku se tako uglavnom i koristi. *Archives* još znači i arhiv, tj. zgradu u kojoj je pohranjeno arhivsko gradivo i ustanovu odgovornu za identifikaciju, zaštitu i korištenje arhivskog gradiva.

Uz jasnu definiciju arhivskog gradiva, za referentnu službu je važno da točno zna koje su razlike, ali i sličnosti između arhiva i knjižnice, da se prilagodi vrsti arhiva (privatni, privredni, arhivi državnih organa itd.), jer o tome dijelom zavisi i upotreba arhivskog gradiva. Zatim, da bismo što bolje razumjeli ulogu referentne službe u arhivima, kao i različite politike arhiva s obzirom na dostupnost arhivskog gradiva, autorica je priredila kratak povijesni pregled, počevši od Francuske revolucije, koja je objavila da je arhivsko gradivo vlasništvo naroda, pa sve do 60-ih godina XX. stoljeća u kojima se arhivi počinju otvarati široj javnosti, što je imalo za posljedicu da se arhivistička struka pomaknula od uloge čuvara, čija je prva obveza

da zaštiti arhivsko gradivo ograničenjem njegovog korištenja, do uloge poticatelja šire dostupnosti arhivskog gradiva. Zatim autorica navodi i opisuje tri vrste *dostupnosti*: intelektualnu, koja se ostvaruje sređivanjem i obradom arhivskog gradiva i izradom obavijesnih pomagala; pravnu, koja znači davanje odobrenja ili dozvole za korištenje, što je uvjetovano zakonskim propisima ili etičkim pitanjima kao što su npr. zaštita privatnosti, povjerljivosti podataka, zakon o slobodi informiranja i zakon o autorskom pravu; i fizičku, koja znači osiguranje prostora za korištenje, mogućnost izrade preslika te ispisivanje podataka iz dokumenata. Dostupnost arhivskog gradiva ostvaruje se preko referentne službe koja pribavlja obavijesti o arhivu, o gradivu i tvorcima gradiva, kao i obavijesti iz samog gradiva, upućuje na druge arhive i institucije, pribavlja obavijesti o zakonu o autorskom pravu, zakonu o slobodi informiranja, pravu na privatnost i povjerljivost podataka te ostalim relevantnim zakonima, daje naputke za upotrebu arhivskog gradiva i istraživački postupak, omogućuje fizički pristup gradivu, izradu preslika i posudbu gradiva.

Informacijska služba se može obavljati u čitaonici, zatim putem pošte, telefona, telefaksa, elektronske pošte itd., može je obavljati jedna osoba ili više njih, profesionalac ili neprofesionalac. Za obavljanje službe potrebne su intelektualne, administrativne i komunikacijske sposobnosti te etičnost. Etički kodeks američki su arhivisti objavili u svom stručnom glasilu 1991. godine. U nastavku, autorica opisuje općeprihvaćene profesionalne standarde, koji se primjenjuju kako bi se osigurala intelektualna, zakonska te fizička dostupnost arhivskom gradivu i to u prvom redu tekstualnim zapisima, s tek malim osvrtom na ostale vrste zapisa.

Drugo poglavlje nosi naslov *Utvrdjivanje korisnika arhivskog gradiva*. U njemu autorica najprije odgovara na pitanje zašto i kako se arhivsko gradivo koristi, tj. govori o primarnoj i sekundarnoj vrijednosti arhivskog gradiva, kao i o njegovoj dokaznoj, obavijesnoj i apsolutnoj vrijednosti te o direktnoj i indirektnoj vrijednosti arhivskog gradiva. Posao dežurnog arhivista je da utvrdi tko istražuje, kakvu vrstu obavijesti želi i u koju svrhu. Na temelju vlastitog iskustva, kao i prema iskazanoj svrsi istraživanja, autorica dijeli korisnike na istraživače po vokaciji: osoblje ustanove koja čuva spise; profesionalni korisnici (naziv upotrijebljen zbog nedostatka boljeg, prema riječima same autorice, a odnosi se na advokate, zakonodavce, inženjere, arhitekte itd., tj. sve one koji koriste izvore u svom poslu); znanstvenici (povjesničari i ostali); studenti i nastavnici, a zatim na istraživače koji to nisu po zanimanju: genealozi i povjesničari amateri te hobisti.

Služba za informacije izlazi u susret svim navedenim grupama korisnika tako da im omogući intelektualni pristup do gradiva, što je i tema cijelog sljedećeg, trećeg poglavlja. Intelektualni pristup gradivu osigurava se na pet načina:

– **obavijesti o ustanovi koja čuva gradivo.** U SAD su to nacionalni i regionalni direktoriji, od kojih je najpoznatiji NH PRC Directory (*National Historical Publications and Records Commission*), u kojem se nalaze podaci za 4 225 arhiva. Informiranje o arhivima ostvaruje se i objavljivanjem brošura, letaka i drugog tiskanog materijala, što ih arhivi sami objavljuju te organiziranjem raznih programa namijenjenih javnosti.

– **obavijesti o arhivskom gradivu,** dobivaju se preko obavijesnih pomagala u arhivu, a to su objavljeni ili neobjavljeni inventari raznih vrsta, te diseminacijom obavijesti izvan same ustanove. Tu se misli na vodiče kroz arhiv, npr. zajednički Nacionalni katalog rukopisnih zbirki (*National Union Catalogue of Manuscript Collections*), preglede arhivskog gradiva po određenim temama (*Women's History Sources*, u. Andrea Hinding), zatim on-line sustavi (za američke arhiviste najznačajniji su *Online Computer Library Center* i *Research Libraries Information Network*) i sl. U prvoj skupini razlikuju se pak dvije osnovne vrste ili dva sustava arhivističkog opisa: sustav opisivanja temeljen na provenijenciji i sustav opisivanja temeljen na indeksiranju sadržaja. U opisnom sustavu koji se temelji na provenijenciji, opisivana obavijest proizlazi samo iz onoga što se zna o spisima, zapravo o djelatnosti tvorca i strukturi te načelima sređivanja samih spisa. Takav se sustav u prvom redu razvio u javnim arhivima. U sustavima koji se temelje na indeksiranju sadržaja, što je preuzeto iz bibliotekarstva, do informacije se dolazi preko priređivača kazala koji ispituju spise. Ovaj sustav više je korišten u rukopisnim arhivima. Danas se pak traže načini da se korisnicima osiguraju dostupnost i po sadržaju i po provenijenciji, što moderna informacijska tehnologija i MARC AMC format (*Machine Readable Cataloguing Archives and Manuscripts Control*) omogućuju.

– **obavijesti iz arhivskog gradiva.** Ovdje se susrećemo s delikatnim i nama bliskim pitanjem razlikovanja informacijske službe od istraživanja, mnogo jednostavnijim u teoriji negoli u praksi, ali prema C. Dollaru, u doba prijelaza s tiskanog na elektronički materijal, dolazi vrijeme kad će korisnici od referentne službe očekivati informacije, dok ih dokumenti *per se* neće zanimati. Ovog problema se autorica samo dotakla.

- **obavijesti o tvorcu arhivskog gradiva;**
- **upućivanje na druge izvore izvan arhiva.**

Nakon osiguranja intelektualne dostupnosti gradivu, sljedeći korak je sama predaja obavijesti korisnicima ili rad referentne službe, koji nam je dosta opširno autorica prikazala u sljedećem, četvrtom poglavlju. Izložila nam je rad s istraživačima u čitaonici, rješavanjem pismenih i telefonskih zahtjeva, te raznim programima za javnost. Da bi se zadovoljile sve gore navedene grupe korisnika, a imajući u vidu da su arhivima sredstva ograničena, arhivi moraju utvrditi politiku korištenja gradiva kojom će referentna služba biti vođena.

Utvrđivanju te politike ili bolje rečeno dostupnosti arhivskog gradiva, posvećeno je cijelo peto poglavlje knjige. Autorica kaže da dostupnost u današnjem smislu u najkraćem znači "*Tko će, kada i što vidjeti.*" U užem smislu dostupnost znači samo davanje zakonske dozvole za korištenje arhivskog gradiva. Taj pravni aspekt dostupnosti nije u nadležnosti referentne službe, ali je s njom usko povezan, jer je ona ta koja odluku o dostupnosti priopćuje korisnicima. Zbog toga arhivisti moraju, kaže se u ovom priručniku, razumjeti zakone i zakonske propise koji se odnose na obavijesti što se nalaze u arhivskom gradivu arhiva, a osobito zakone kojima se utvrđuje pravo na privatnost, povjerljivost podataka u dokumentu, one što se odnose na slobodu informiranja, zatim savjetovati darovatelje i tvorce gradiva u pitanjima dostupnosti, sklapati precizne ugovore s njima, znati gdje bi se mogle nalaziti osjetljive informacije u preuzetom gradivu te ih utvrditi i zabraniti ili ograničiti njihovo korištenje, a s ograničenjima postupati pošteno i o njima obavijestiti korisnike, težiti što većem otvaranju gradiva, definirati politiku izradom propisa u svezi s dostupnošću gradiva, te promovirati pravo jednakosti s obzirom na dostupnost.

U šestom poglavlju autorica opisuje preduvjete fizičke dostupnosti arhivskog gradiva, sigurnost i zaštitu arhivskog materijala te primjerene radne uvjete za osoblje i za istraživače. U ovom poglavlju govori se još o radnom vremenu u čitaonici, evidencijama o korisnicima te o općim pravilima kojih se istraživači trebaju pridržavati, kao i o mogućnostima automatizacije upisa korisnika i naručivanja materijala iz spremišta.

Važan dio fizičke dostupnosti su izrada preslika gradiva te posudba gradiva, čemu je posvećeno cijelo sedmo poglavlje pod naslovom *Kopije i posudbe*. Dio koji se odnosi na kopiranje bavi se pitanjima kopiranja u znanstvene, publicističke, izložbene, upravne i zaštitne svrhe te vrstama kopija. Zatim su obrazloženi neki dijelovi saveznog zakona SAD o autorskom pravu, naime vlasništvo i ograničenja autorskog prava u slučajevima "fair use-a" (u svrhu učenja, obučavanja i sl.) te ograničenja koja postavljaju arhivi (radi zaštite dokumenata od uništenja i sl.). Preporučuje se izrada takvih zahtjevnica za kopiranje na kojima će biti objašnjeni svi uvjeti izrade preslika, kako bi se s jedne strane pomoglo korisnicima, a s druge uštedilo vrijeme arhivskim djelatnicima. Također su objašnjeni uvjeti pod kojima se može posuđivati izvorno arhivsko gradivo.

Osmo poglavlje raspravlja o organizaciji referentne službe, o upravljanju istom, te mjerenju i vrednovanju korištenja arhivskog gradiva. U prvom dijelu opisuje sve prednosti i nedostatke tri tipična modela organizacije, a to su: 1. informacijsku službu obavlja ista osoba koja i sređuje, obrađuje i popisuje gradivo; 2. arhivisti naizmjenično "dežuraju" u čitaonici i 3. informacijska je služba ustrojena kao zaseban odjel. No, bez obzira na odabrani model, arhivist-informator mora dobro poznavati obavi-

jesna pomagala, kao i arhivsko gradivo, razumjeti povijest, vrste spisa i organizaciju svakog tvorca fonda te poznavati ostalu djelatnost arhiva. Također je važno poznavanje rada s *on-line* bibliografskim bazama podataka, kao i poznavanje zakona i etičkih normi koje se odnose na dostupnost arhivskog gradiva i autorska prava. Stalan rad na vlastitoj izobrazbi potreban je svim stručnjacima, pa tako i arhivistima koji obavljaju referentnu službu. Uz već navedene kvalitete oni moraju imati volje i želje za rad s ljudima. Da bi rad službe bio uspješan, potrebno ga je planirati te utvrditi politiku referentne službe. Ona počiva na pravilima o korištenju i dostupnosti arhivskog gradiva, koja su utvrđena na razini arhiva. Uz to, vrlo je korisno izraditi detaljan operativni plan rada, po mogućnosti u elektroničkom obliku, kako bi se mogao lakše ažurirati. Jedna od zadaća ove službe jest izrada liste s rokovima čuvanja spisa nastalih u referentnoj službi (npr. u Nacionalnom arhivu u Washingtonu prijavnice korisnika čuvaju se 25 godina). Pored toga, u poslove ove službe autorica svrstava i mjerenje te vrednovanje korištenja arhivskog gradiva, navodeći pritom Paula Conwaya, koji predlaže arhivistima da mjere i ocjenjuju tri aspekta: 1. kvalitetu, 2. vrijednost i 3. cjelovitost. Izmjeriti i vrednovati kvalitetu znači po ovom autoru odgovoriti na pitanje koliko arhivisti razumiju potrebe korisnika i koliko su u mogućnosti udovoljiti njihovim zahtjevima, dok određivanje vrijednosti korištenja daje odgovor na pitanje što time dobivaju pojedinci, grupe te društvo u cjelini. Treći aspekt ispitivanja je cjelovitost korištenja, tj. na koji način arhivisti uspijevaju zaštititi gradivo i istodobno ga učiniti što dostupnijim za korištenje. Kako su sigurnost i zaštita već opisani u prijašnjim poglavljima, u nastavku se raspravlja o prva dva aspekta.

Deveto, posljednje i najkraće poglavlje nosi naziv *Budućnost referentne službe u arhivima*. U toj budućnosti autorica predviđa velike promjene glede intelektualne, pravne i fizičke dostupnosti obavijesti, a sve to u svezi s automatizacijom, procesom koji je već u tijeku.

Iza devetog poglavlja slijedi *Bibliografski esej* što ga je autorica podijelila na sljedeće naslove: Opća djela, Korisnici arhivskog gradiva, Intelektualni aspekti referentne službe, Komunikacija s korisnicima, Dostupnost, Etika, Upravljanje referentnom službom i Promoviranje korištenja arhivskog gradiva. Iza bibliografije slijedi pet dodataka. Radi se o dijelovima pravilnika o korištenju izvornih dokumenata, o umnožavanju dokumenata, zatim dijelovi zakona o autorskom pravu važećem u SAD te opći upitnik namijenjen referentnim službama. Kao što je na početku rečeno, knjiga je obogaćena i predmetnim kazalom.

Kako se radi o odličnoj knjizi, a do sada je relativno malo napisano o ovom dijelu arhivskog posla, knjigu preporučujem svakom arhivistu, a naročito će biti korisna onima koji rade kao informatori u čitaonici.

Mirjana Peremin