

1.04 Strokovni članek

UDK 930.25(497.4Maribor):004.89

Prejeto: 1. 10. 2025

## **Od klasičnega vodnika do digitalnega asistenta: razvoj uporabniško usmerjenega dostopa do arhivskega gradiva**

**IGOR FILIPIČ**

prof. zgodovine in teologije, arhivski svetovalec  
Nadškofijski arhiv Maribor, Slomškov trg 20, SI-2000 Maribor  
e-pošta: igor.filipic@nadskofija-maribor.si

### **Izvleček**

V prispevku predstavljamo rezultate analize delovanja pogovornega asistenta, zasnovanega na velikem jezikovnem modelu, kot orodje za posredovanje informacij v arhivskem okolju. Posebej smo preverjali njegovo zanesljivost pri podajanju splošnih informacij, natančnost pri interpretaciji podatkov o arhivskem gradivu in sposobnost povezovanja splošnih vprašanj z vprašanji iz strukturiranih podatkovnih baz. Rezultati kažejo, da je pogovorni asistent uporabnikom lahko v pomoč pri splošnih informacijah in usmeritvah, medtem ko se je pri natančnih podatkih o arhivskem gradivu izkazal za nezanesljivega.

### **Abstract**

FROM A CLASSIC GUIDE TO A DIGITAL ASSISTANT: THE DEVELOPMENT OF USER-ORIENTED ACCESS TO ARCHIVAL MATERIALS

This paper presents the results of an analysis of the performance of a conversational assistant based on a large language model as a tool for communicating information in an archival environment. We specifically tested its reliability in providing general information, accuracy in interpreting data about archival materials, and ability to link general questions with questions from structured databases. The results show that the conversational assistant can help users with general information and directions, while it proved unreliable when it comes to precise data on archival materials.

### **Ključne besede:**

pogovorni  
asistent, veliki  
jezikovni modeli,  
matične knjige,  
uporabniška  
izkušnja

### **Keywords:**

conversational  
assistant, large  
language models,  
parish registers,  
user experience

## 1. Uvod

Sodobna informacijska družba ponuja številne možnosti za izboljšanje in racionalizacijo poslovanja arhivov. Prispevek obravnava zanesljivost delovanja specializiranih agentov umetne inteligence pri posredovanju informacij o arhivskem delu in gradivu.

Eno izmed temeljnih izhodišč pri našem delu je načelo, da morajo biti arhivska pomagala in spremljajoče informacije v prvi vrsti namenjeni uporabnikom. Pri tem je treba upoštevati, da posamezne vrste arhivskega gradiva nago-varjajo različne ciljne skupine. Zato je ključnega pomena natančna identifikacija potreb uporabnikov, kar je že v preteklosti usmerjalo razvoj klasičnih arhivskih vodnikov, denimo po matičnih knjigah.

Prispevek se osredotoča predvsem na vprašanje posredovanja informacij širšemu krogu uporabnikov ter na izzive in priložnosti, ki jih prinaša prehod od tradicionalnih pripomočkov k digitalnim asistentom.

## 2. Od klasičnega vodnika do spletnega portala

Uporabniki arhivskega gradiva so raznoliki. V Nadškofijskem arhivu Maribor so najpogostejše iskane matične knjige, zato so bile njihove značilnosti izhodišče pri oblikovanju informacijskih poti.

Prvi elektronski vodnik po matičnih knjigah mariborskega škofijskega arhiva je bil izdan leta 2002. Oblikovan je bil kot spletna stran, ki je uporabniku omogočala hiter dostop do osnovnih informacij. Že takrat smo oblikovali pet načel, ki so usmerjala razvoj komunikacijskih poti:

- uporaba obstoječe programske in strojne opreme ter znanja,
- združljivost z razširjeno opremo,
- hiter in pregleden dostop do podatkov,
- nezahtevnost uporabe in vzpostavitev,
- možnost spletnega dostopa.<sup>1</sup>

Naslednja stopnja je bila vzpostavitev spletne strani leta 2010, kjer smo poleg splošnih informacij objavljali tudi podatke o novih prevzemih in vodnik po matičnih knjigah. Pomemben mejnik je bil razvoj intranetnega portala, ki je omogočal dostop do digitaliziranih matičnih knjig. Portal je bil dostopen v prostorih Nadškofijskega arhiva v Mariboru in Škofijskega arhiva v Gradcu. Uporabnikom je omogočal vpogled v skenirane matične knjige in hkrati zagotavljal osnovne informacije o njih. S tem je bila vzpostavljena digitalna različica klasičnega vodnika.

Največji preboj je sledil leta 2020, ko se je arhiv pridružil portalu Matricula Online. Ob tem se je pokazala dilema: ali ohraniti popolno identičnost z izvirnim gradivom ali zbirko prilagoditi za boljšo preglednost. Sprva smo želeli digitalno zbirko oblikovati povsem v skladu s strukturo in z organizacijo izvirnika. Tak pristop bi sicer ohranil arhivsko logiko, a bi prenašal tudi vse pomanjkljivosti gradiva in manj izkušenim uporabnikom otežil iskanje.

Da bi uporabnikom informacije posredovali preglednejše, smo se odločili za kompromis: zbirko smo prilagodili predvsem množičnim uporabnikom, ki iščejo konkretne podatke. Posledično smo gradivo delno prestrukturirali, poenostavili prikaz in omejili poimenovanja. Celovitejše informacije pa so še vedno

<sup>1</sup> Prim. Filipič: Izkušnja z digitalizacijo arhivskih pripomočkov in gradiva v malih arhivih, str. 183.

dostopne v kombinaciji klasičnega vodnika po matičnih knjigah in portala Matricula Online.<sup>2</sup>

### 3. Pogovorni asistent

Klepetalni roboti oziroma pogovorni asistenti, ki temeljijo na umetni inteligenci, odpirajo nove možnosti za dostop do informacij o arhivskem delu in gradivu. Prednost takšnih sistemov je v tem, da omogočajo komunikacijo v naravnem jeziku, kar je posebej primerno za uporabnike, ki ne poznajo arhivske terminologije.

Medtem ko so klasični uporabniški vmesniki vezani na strukturirane podatke, lahko pogovorni asistent interpretira tudi nestrukturirana vprašanja in ponudi ustrezne odgovore. Učinkovitost takšnega sistema je odvisna od zasnove in kakovosti učnega korpusa. Model je mogoče dopolniti s strokovno terminologijo, konteksti in z najpogostejšimi vprašanji, s čimer se okrepi njegova uporabnost. Namen pogovornega asistenta je, da uporabniku poda čim kakovostnejšo storitev v smislu posredovanja hitre, pravilne in uporabne informacije na način, ki posnema naravno človeško interakcijo.

Uporaba pogovornega asistenta zasleduje dva glavna smotra:

- izboljšanje uporabniške izkušnje in večja dostopnost, zlasti za mlajše uporabnike, ki dajejo prednost digitalnim oblikam komunikacije,
- razbremenitev arhivistov pri ponavljajočem se svetovanju, predvsem pri rodoslovnih raziskavah.

Pri zasnovi asistenta v Nadškofijskem arhivu Maribor smo določili tri glavne naloge:

- Odgovarjanje na splošna vprašanja o arhivu in dostopu do storitev:  
Te informacije je lahko uporabnik našel na naši spletni strani, vendar so bile nepovezane. Uporabnik, ki bi želel pridobiti izpisek iz matične knjige, mora najprej poiskati, katere listine lahko v arhivu izdamo, kdaj in kako lahko listine naroči (kontaktni podatki, delovni čas), katere podatke mora posredovati za izdajo listine, ceno storitev in možnosti plačila, način prevzema ipd. Za pridobitev teh informacij mora na spletni strani poiskati več razpršenih podatkov, razvrščenih v posamezne kategorije na spletni strani (kategorije, kot so Kažipot, podkategorija Pravne in upravne zadeve, podkategorija Cenik; kategorija Info, podkategorija Splošne informacije). Naš cilj je bil, da bi pogovorni asistent vse te informacije podal v obliki razumljivega in kar se da popolnega odgovora.
- Posredovanje informacij o arhivskem gradivu (najprej omejeno na matične knjige in zapisnike duš):  
Namen je bil, da bi uporabniku prihranili brskanje po Vodniku po matičnih knjigah in da bi lahko prejel informacije le o tistem delu gradiva, ki ga zanima. To pomeni, da bi nekdo, ki išče določeno vrsto matičnih knjig določene župnije za zamejeno časovno obdobje, prejel seznam gradiva, ki ustreza iskalnim merilom, in ne celoten seznam matičnih knjig za iskano župnijo. Pomembno je, da bi pogovorni asistent iskalna merila prepoznal iz nestrukturiranega vprašanja.
- Povezovanje splošnih informacij s podatki o posameznih enotah gradiva.

<sup>2</sup> Podrobneje glej Filipič: Prilagajanje interpretacije arhivskih virov zahtevam digitalizacije.

#### 4. Oblikovanje pogovornega asistenta

Sodobni pogovorni asistenti delujejo s pomočjo obdelave naravnega jezika (Natural Language Processing) in strojnega učenja (Machine Learning) na podlagi velike količine podatkov, vključno s preteklimi pogovori oziroma z interakcijami. Možne so različne vrste integracije v že obstoječe ali nove informacijske sisteme.<sup>3</sup> Pri zasnovi smo se odločili za trenutno najpreprostejšo in stroškovno sprejemljivo rešitev, to je integracija pogovornega asistenta v spletno stran.

Pogovorni asistent je bil zasnovan s pomočjo platforme FastBots, ki omogoča integracijo z velikimi jezikovnimi modeli (ChatGPT-4.0). Model temelji na naprednih metodah globokega učenja in je usposobljen na obsežnih zbirkah besedilnih podatkov. Zasnovan je za obdelavo naravnega jezika, kar pomeni, da lahko razume besedilne vnose v naravnem jeziku ter oblikuje smiselne, slovnično pravilne in kontekstualno ustrezne odgovore.<sup>4</sup>

V model smo naložili učni material v obliki besedil in razlag, kot so besedila spletne strani arhiva, vodnik po arhivskem gradivu, sezname gradiva, krajevne sezname ipd. Obseg naloženih besedil je zajemal 2.150.000 znakov, torej okrog 1.100–1.200 tiskanih strani podatkov. Uporabili smo obstoječa besedila in podatkovne zbirke v različnih formatih (doc., xlsx., pdf.). Modelu smo omejili ustvarjalnost, ker smo želeli, da odgovori sledijo naloženemu materialu. Ozko smo omejili tudi predmet pogovora.

Navodilo ali poziv (command prompt) je obsegalo zgolj 617 besed. Vsebuje splošni del, kjer so določeni kontekst delovanja, raven jezika, način komunikacije, slog in jezikovna pravila. V posebnem delu je določeno, kje mora iskati podatke za določeno vrsto vprašanj. Namen posebnih omejitev in pravil je, da bi zagotovili pravilnost odgovorov in se izognili zavajanju uporabnika. Kot bomo videli v analizi opravljenih pogovorov, je vsem omejitvam navkljub prišlo do napak pri podajanju informacij. Za pristnejšo uporabniško izkušnjo smo pogovornega asistenta poimenovali Hieronimus po sv. Hieronimu in mu določili osebnost, ki določa ton pogovorov.

#### 5. Analiza delovanja pogovornega asistenta

Opisani pogovorni asistent je testni projekt, zato nas je najbolj zanimalo, kako se bo asistent izkazal v praksi. Administratorski vmesnik omogoča pregled vseh opravljenih pogovorov, kar nam daje možnost, da preverimo njihovo vsebino in jih ustrezno ocenimo. Podatki o uporabnikih so anonimni; zabeležena sta le čas pogovora in kraj izvora (na podlagi IP-naslova uporabnika).

V testnem obdobju, med 7. junijem in 18. septembrom 2025, je bil pogovorni asistent udeležen v 96 različnih pogovorih in pri tem odgovoril na 208 vprašanj. V tem času nismo posegali v parametre pogovorov, niti dopolnjevali podatkovnega korpusa.

Za potrebe analize smo zastavljena vprašanja razvrstili v sedem kategorij:

- **Splošna vprašanja o arhivu (Info arhiv):** vprašanja o nalogah arhiva, dostopu do gradiva, storitvah ipd.
- **Splošna vprašanja o arhivskem gradivu (Info gradivo):** vprašanja o tem, kaj so matične knjige, katere podatke vsebujejo ipd.
- **Vprašanja o arhivskih fondih (Info fondi):** konkretna vprašanja o tem, katere matične knjige so v določenem župnijskem fondu oziroma, kateri kraji spadajo v posamezno župnijo.

<sup>3</sup> Swetha et al.: Chatbots in libraries, str. 104.

<sup>4</sup> Prim. Naveed et al.: A comprehensive overview of large language models, str. 2.

- **Vprašanja o posameznem podatku (Info podatki):** zahteve po posredovanju podatkov za določeno osebo ipd.
- **Druga vprašanja, povezana z zgodovino ali rodoslovjem (Info drugo):** najpogostejše vprašanja o metodah in načinih raziskovanja.
- **Nepovezana vprašanja (Info nepovezano):** neresna vprašanja ali vprašanja brez povezave z dejavnostjo arhiva.
- **Vprašanja o samem pogovornem asistentu (Info UI):** vprašanja o tem, kakšno pomoč lahko ponudi oziroma kaj zna.

Z analizo pogovorov smo želeli ugotoviti, ali so bili odgovori pravilni in koristni, ter pridobiti vpogled v to, kaj uporabniki sploh pričakujejo od pogovornega asistenta. Rezultati so pokazali, da je bilo največ vprašanj povezanih z vsebino arhivskih fondov, predvsem z matičnimi knjigami in zapisniki duš za posamezne župnije (28,71 %). Presenetljivo so sledila vprašanja o posameznih podatkih (28,23 %), čeprav pogovorni asistent za takšne odgovore ni bil usposobljen.

Za nas je bilo najpomembnejše, da so bili odgovori dejstveno pravilni, smiselni in koristni. Posamezne odgovore smo zato ocenjevali na podlagi treh meril: pravilnosti, smiselnosti in koristnosti. Pri ocenjevanju smo upoštevali tudi usposobljenost pogovornega asistenta. To pomeni, da smo v določenih primerih kot pravilen, smiseln in koristen šteli tudi odgovor, v katerem je asistent uporabniku sporočil, da na vprašanje ne zna odgovoriti, in ga napotil na naš kontaktni e-naslov.

V nadaljevanju predstavljamo, kako se je pogovorni asistent izkazal pri posameznih kategorijah vprašanj.

### 5.1 Splošna vprašanja o arhivu (Info arhiv)

V skladu s pričakovanji se je pri splošnih vprašanjih o arhivu izkazal zelo dobro. Na 23 zastavljenih vprašanj je odgovoril odlično, le enkrat je zgrešil bistvo vprašanja. Skupna ocena v tej kategoriji je znašala 4,8.

### 5.2 Splošna vprašanja o arhivskem gradivu (Info gradivo)

Pri splošnih vprašanjih, povezanih z arhivskim gradivom, se je pogovorni asistent odrezal nekoliko slabše kot pri vprašanjih o arhivu kot ustanovi. Povprečna ocena odgovorov je znašala



Graf 1: Zastavljena vprašanja po kategorijah

4,4. K znižanju ocene je prispevalo dejstvo, da je asistent večkrat zgrešil bistvo vprašanja oziroma ni podal dovolj natančnega odgovora. Težave so bile pri razumevanju konteksta in prilagajanju odgovora potrebam uporabnika.

Kljub temu je treba poudariti, da so bili odgovori v večini primerov še vedno uporabni in da je asistent znal ponuditi osnovne informacije ali uporabnika usmeriti na dodatne vire. To pomeni, da lahko že v tej fazi služi kot koristno orodje za prvo orientacijo uporabnikov pri iskanju informacij o arhivskem gradivu.

### 5.3 Vprašanja o arhivskih fondih (*Info fondi*)

Naša največja želja je bila, da bi pogovorni asistent znal pravilno odgovarjati na vprašanja o vsebini arhivskih fondov. Od njega smo pričakovali, da bo znal poiskati podatke v podatkovni zbirki *Vodnik po matičnih knjigah in zapisnikih duš* ter uporabniku natančno navesti, katere matične knjige in zapisnike duš za določeno župnijo (fond) hranimo. Moral bi biti sposoben navesti celoten seznam knjig ali zgolj tisti del, ki je bil relevanten za uporabnikovo vprašanje. Za odgovarjanje na tovrstna vprašanja je imel na voljo jasno strukturirano podatkovno zbirko in podrobna navodila (prompt), zato smo pričakovali, da se bo na tem področju posebej dobro izkazal. To se je odražalo tudi v sami rabi – največ vprašanj je bilo zastavljenih prav iz tega sklopa. Žal se je pogovorni asistent izkazal kot precej nezanesljiv. Čeprav je bila povprečna ocena odgovorov še vedno solidna (3,3), je kar v 27 % primerov podal popolnoma napačne informacije. Takšna stopnja nezanesljivosti je problematična, saj gre za vprašanja, pri katerih uporabniki pričakujejo nedvoumne in natančne podatke.

Podobne ugotovitve navajajo tudi drugi raziskovalci, ki so pri svoji raziskavi zaznali primerljivo stopnjo nezanesljivosti pri posredovanju informacij iz strukturiranih podatkovnih baz.<sup>5</sup>

### 5.4 Vprašanja o konkretnem podatku (*Info podatki*)

Največje presenečenje pri analizi pogovorov je bilo spoznanje, da so uporabniki v kar 28 % primerov pričakovali, da jim bo pogovorni asistent poiskal točno določen podatek iz matične knjige. Vprašanja so bila pogosto zelo konkretna – včasih je uporabnik navedel le ime in priimek osebe, drugič pa še dodatna navodila, denimo, da naj asistent poišče zapis o poroki ali drug specifičen dogodek.

Na takšna vprašanja pogovorni asistent seveda ni mogel vsebinsko odgovoriti, saj neposredno iskanje po posameznih matičnih zapisih presega njegove zmogljivosti. Zato smo kot pravilen, smiseln in koristen odgovor šteli tiste primere, ko je uporabniku jasno pojasnil, kje bi se iskani podatek lahko nahajal, oziroma ga napotil na naš uradni kontaktni naslov za nadaljnjo pomoč.

Raven zanesljivosti pri tem tipu vprašanj je bila razmeroma visoka. Povprečna ocena odgovorov je znašala 4,7, kar kaže, da je asistent kljub omejitvam uspešno izpolnil osnovni cilj – uporabniku je zagotovil usmeritev in mu omogočil nadaljnji dostop do ustreznih informacij.

Edina težava, ki se je občasno pojavljala, je bila zmeda pri prepoznavanju iskanih pojmov: pogovorni asistent je v posameznih primerih osebno ime (ime ali priimek) napačno interpretiral kot krajevno ime.

<sup>5</sup> Bang et al.: A multitask, multilingual, multimodal evaluation of ChatGPT on reasoning, hallucination, and interactivity, str. 4.

### 5.5 Druga vprašanja, povezana z zgodovino ali rodoslovjem (Info drugo)

Po naši oceni se je pogovorni asistent odlično obnesel pri splošnih vprašanjih, povezanih z zgodovino in rodoslovjem. Povprečna ocena odgovorov v tej kategoriji je znašala 4,8, najnižja ocena pa je bila 4, kar kaže, da napak praktično ni bilo.

Za pripravo odgovorov je imel asistent na voljo obsežne besedilne vire, med drugim tudi korpus najpogostejših vprašanj in odgovorov s področja zgodovine in rodoslovja. To mu je omogočalo, da je natančno interpretiral vprašanja, prepoznal kontekst ter podajal relevantne in smiselne informacije.

Uspešnost asistenta v tej kategoriji kaže na to, da je pri področjih, kjer so informacije širše dostopnejše in splošno razširjene, umetna inteligenca sposobna zagotavljati visoko kakovost odgovorov. Hkrati izpostavlja tudi pomen priprave kakovostnega korpusa virov, ki zagotavlja dovolj konteksta in podrobnosti, da lahko model pravilno razume vprašanja in poda ustrezen odgovor.

V praksi to pomeni, da lahko pogovorni asistent uporabnikom učinkovito pomaga pri splošni orientaciji v zgodovinskih in rodoslovnih temah, pojasni osnovne metode raziskovanja, svetuje pri uporabi virov ter jih usmeri na ustrezne arhivske dokumente, ne da bi bilo potrebno neposredno posredovanje arhivista.

### 5.6 Druga nepovezana vprašanja (Info nepovezano)

Pogovorni asistent ni bil pooblaščen odgovarjati na vprašanja, ki niso bila povezana z delovanjem arhiva ali z arhivskim gradivom. Zaradi tega teh vprašanj nismo vključili v analizo.

### 5.7 Vprašanja, povezana s pogovornim asistentom (Info UI)

Nekateri uporabniki so zastavljali vprašanja, ki so se nanašala na zmogljivosti in možnosti pogovornega asistenta. V večini primerov jih je zanimalo, ali jim asistent lahko pomaga pri branju vpisov v matične knjige in pri interpretaciji zapisov.

Na splošno se je asistent odrezal dobro, kar potrjuje povprečna ocena 4,4. Vendar je pri posameznih vprašanjih prišlo do napačne interpretacije zmogljivosti asistenta – v nekaterih primerih je namreč dal vtis, da lahko neposredno prebere in interpretira posamezne zapise v digitalnih matičnih knjigah, objavljenih na portalu MatriculaOnline, kar (za enkrat) ni mogoče.

Tabela 1: Rezultati kakovosti odgovorov na posamezne skupine vprašanj

| VRSTA VPRAŠANJA | OCENA |     |      |      |      | POVPREČJE |
|-----------------|-------|-----|------|------|------|-----------|
|                 | 1     | 2   | 3    | 4    | 5    |           |
| Info arhiv      | 4 %   | 0 % | 0 %  | 0 %  | 96 % | 4,8       |
| Info gradivo    | 4 %   | 4 % | 11 % | 15 % | 66 % | 4,4       |
| Info fondi      | 27 %  | 8 % | 15 % | 8 %  | 42 % | 3,3       |
| Info podatki    | 0 %   | 2 % | 10 % | 3 %  | 85 % | 4,7       |
| Info drugo      | 0 %   | 0 % | 0 %  | 21 % | 79 % | 4,8       |
| Info UI         | 5 %   | 0 % | 11 % | 16 % | 68 % | 4,4       |

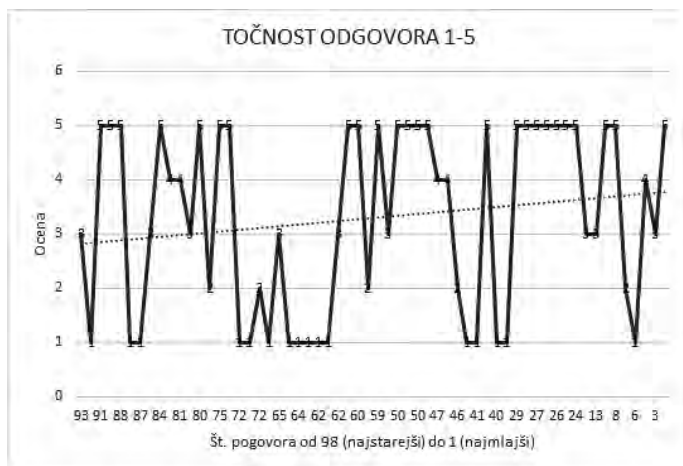
### 5.8 Sklep analize

Analiza delovanja pogovornega asistenta je pokazala, da je sistem kompetenten pri odgovarjanju na splošna vprašanja, saj uporabniku nudi osnovne informacije, ki so pravilne, smiselne in koristne. Učinkovitost odgovora je v veliki meri odvisna od konteksta postavljenega vprašanja. Uporabniki, ki so vnesli kratke, nepopolne poizvedbe brez dodatnega konteksta, so občasno prejeli manj ustrezne ali celo nesmiselne odgovore.

Pri konkretnjših vprašanjih, ki so zahtevala specifične podatke o arhivskem gradivu, se je izkazalo, da je asistent še vedno preveč nezanesljiv, da bi lahko služil kot samostojno orodje za raziskovanje. Posebej problematično je bilo iskanje podatkov v strogo strukturirani bazi, kjer je asistent pogosto podajal napačne informacije. Prav tako se je slabo obnesel pri povezovanju splošnih vprašanj z relevantnimi podatki iz baze.

Dveh od treh glavnih ciljev projekta, ki sta vključevala natančno posredovanje informacij o vsebini fondov in povezovanje splošnih vprašanj s specifičnimi podatki, obstoječi model ni dosegel. Pogosto je prihajalo do napak pri navajanju seznamov matičnih knjig za določeno župnijo ali kraj; gradivo je bilo izpuščeno ali napačno navedeno. Prav tako asistent ni zanesljivo povezoval splošnih informacij z odgovori, ki bi uporabniku omogočili dostop do konkretnih podatkov o razpoložljivem gradivu. Delno je to pomanjkljivost rešil s podvprašanji uporabniku, kar je nakazovalo možnost natančnejšega usmerjanja iskanja informacij.

Omenjene težave smo pri iskanju podatkov v strukturirani bazi pričakovali, vendar nam jih kljub strogo določenim navodilom (promptu) ni uspelo v celoti odpraviti. Kljub temu je opazna rahla izboljšava pravilnosti odgovorov, kar nakazuje, da model v določenem obsegu pridobiva koristi iz učenja na podlagi preteklih interakcij. Trendna črta ocen odgovorov kaže, da se učinkovitost asistenta postopoma izboljšuje, čeprav še vedno ostajajo omejitve pri natančnem posredovanju specifičnih informacij iz arhivskih fondov.



Graf 2: Pregled odgovorov na vprašanja o vsebini arhivskih fondov – trend

## 6. Zaključek

Zaključimo lahko, da je pogovorni asistent lahko preprosta in sorazmerno zanesljiva rešitev za interakcijo z uporabniki arhiva. Implementacija in zagon umetne inteligence sta izjemno preprosta, saj lahko asistent črpa podatke iz obstoječih virov brez potrebe po prilagoditvi

informacijskih datotek ali ustvarjanju posebnih podatkovnih baz. Prav tako se je izkazala za učinkovito izdelavo pravil in navodil za delovanje, saj poteka v naravnem jeziku, kar omogoča preprosto prilagoditev asistenta glede na specifične potrebe arhiva.

Omejitve, ki smo jih zaznali pri delovanju asistenta, so skladne z ugotovitvami iz kompleksnejših raziskav o delovanju velikih jezikovnih modelov, kot so jih predstavili Bang in sodelavci. Naša analiza ni omogočila zanesljivega zaključka glede dolgoročne zmožnosti modela za učenje iz preteklih interakcij, saj je bil model v času testiranja dejaven le omejeno število dni in je izvedel premalo interakcij, čeprav je prišlo do merljivega izboljšanja zmogljivosti. Med testnim obdobjem administrator ni posegal v delovanje asistenta, da ne bi vplival na objektivnost analize. V praksi bi administratorji lahko sproti učili asistenta, popravljali njegove odgovore ali mu dodajali nove informacije, vendar bi tak poseg spremenil neodvisne rezultate testiranja.

Rezultati so pokazali, da je pogovorni asistent posebej učinkovit pri posredovanju splošnejših informacij. Uporabnikom omogoča hiter dostop do podatkov o delovanju arhiva, splošnih značilnostih arhivskega gradiva, raziskovalnih navodilih in drugih osnovnih informacijah, ki ne zahtevajo neposrednega vpogleda v strukturirane podatkovne zbirke. Pri posredovanju natančnih informacij o vsebini arhivskih fondov se je izkazal za preveč nezanesljivega, zato uporabniki za te namene še vedno potrebujejo dostop do tradicionalnih metod, kot so spletni vodnik ali portal MatriculaOnline.

Sklepno lahko ugotovimo, da pogovorni asistent predstavlja uporabno dopolnilo obstoječim arhivskim informacijskim sistemom, predvsem kot orodje za podporo uporabnikom pri hitrem iskanju osnovnih informacij. Vendar je za zanesljivo posredovanje specifičnih podatkov o vsebini fondov še vedno nezadosten, kar poudarja potrebo po kombinaciji klasičnih arhivskih pomagal in digitalnih orodij za zagotavljanje celovite informacijske podpore.

## VIRI IN LITERATURA

### SPLETNI VIRI

Bang, Yejin, Cahyawijaya, Samuel, Lee, Nayeon, Dai, Wenliang, Su, Dan, Wilie, Bryan, Lovenia, Holy, Ji, Ziwei, Yu, Tiezheng, Chung, Willy, Do, Quyet V., Xu, Yan, Fung, Pascale: A multitask, multilingual, multimodal evaluation of ChatGPT on reasoning, hallucination, and interactivity. <https://arxiv.org/abs/2302.04023> (dostop: 30. 9. 2025).

Naveed, Humza, Khan, Asad Ullah, Qiu, Shi, Saqib, Muhammad, Anwar, Saeed, Usman, Muhammad, Akhtar, Naveed, Barnes, Nick, Mian, Ajmal: A comprehensive overview of large language models. <https://arxiv.org/abs/2307.06435> (dostop: 30. 9. 2025).

Swetha, R.: Chatbots in libraries: Transforming user experience and information access. V: *Emerging Technologies in Libraries: Trends and Developments (Essays in Honour of Dr. K. Veeranjanyulu)* (ur. B. Ramesh Babu, Sonal Singh, K. N. Kandpal, Iranna M. Shettar, Nitumika Gogoi), str. 103-110. [https://www.researchgate.net/profile/Mamidi-Koteswara-Rao/publication/388942082\\_Use\\_and\\_Misuse\\_of\\_Citation\\_metrics/links/67ada7cb207c0c20fa85cc2a/Use-and-Misuse-of-Citation-metrics.pdf#page=117](https://www.researchgate.net/profile/Mamidi-Koteswara-Rao/publication/388942082_Use_and_Misuse_of_Citation_metrics/links/67ada7cb207c0c20fa85cc2a/Use-and-Misuse-of-Citation-metrics.pdf#page=117) (dostop: 30. 9. 2025).

### LITERATURA

Filipič, Igor: Izkušnja z digitalizacijo arhivskih pripomočkov in gradiva v malih arhivih. V: *Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja: 2. zbor-*

*nik referatov dopolnilnega izobraževanja s področij arhivistike, dokumentalistike in informatike v Radencih od 2. do 4. aprila 2003. Maribor: Pokrajinski arhiv, 2003, str. 182–187.*

Filipič, Igor: Prilaganje interpretacije arhivskih virov zahtevam digitalizacije. V: *Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja. Digitalno in digitalizirano. Arhivsko gradivo včeraj, danes in jutri [Elektronski vir]: zbornik mednarodne konference, Radenci, 5.–7. april 2017. Maribor: Pokrajinski arhiv, 2017, str. 53–62.*

## SUMMARY

### FROM A CLASSIC GUIDE TO A DIGITAL ASSISTANT: THE DEVELOPMENT OF USER-ORIENTED ACCESS TO ARCHIVAL MATERIALS

The paper discusses the performance of a conversational assistant based on a large language model and its use in an archival environment. The analysis of performance was focused on three main goals: checking the reliability of providing general information, the accuracy of interpreting data on archival materials, and the ability to link general questions with answers from structured databases. The findings demonstrated that the conversational assistant achieved a satisfactory level of performance in general information, where the answers were mostly pertinent, accurate, and helpful. The average score of the answers ranged between 4.4 and 4.8, with almost no errors in questions related to history and genealogy.

The model achieved worse results in more demanding tasks, where it had to accurately capture data from a structured database (e.g., a list of parish register books for an individual parish). In these cases, it often omitted archival material or provided incorrect information, which confirms the unreliability of the existing model for professional work with archival materials. It partially addressed the shortcomings by asking sub-questions to users, suggesting the possibility of improving the user experience, but this did not eliminate the underlying problems.

The limitations we identified are consistent with the findings of other studies on large language models, where the greatest difficulties are in interpreting structured data and maintaining accuracy in complex contexts. Our analysis detected minimal progress in providing accurate answers, but the monitoring time was too short and the number of interactions was limited to confirm the reliability of learning from past interactions.

Despite the aforementioned limitations, we can conclude that the conversational assistant is useful as a support for users with more general questions about the archive, research instructions, and understanding the basic characteristics of the archival material. For accurate and professional information on the availability of archival material, it will be necessary to continue to use other verified information sources, such as online guides and specialized web portals.