

Recenzja rozprawy doktorskiej P. Moniki Colbeckiej pt. *Usługi informacyjne archiwów*

Omawiana praca dotyczy tematu rzadko podejmowanego w debatach kręgu archiwistów, historyków, a kluczowego, gdy idzie o właściwe planowanie rozwoju ważnej sfery, jaką jest organizowanie usług informacyjnych.

Chodzi o precyzyjne odpowiedzenie na potrzeby użytkowników, poprzez ich identyfikację, sporządzenie dobrych narzędzi oraz właściwej strategii działania. Poza skrupulatną analizą historyczną, dotyczącą przemian rozumienia usług informacyjnych, znajdujemy w rozprawie opisy możliwości rozwoju tychże. Jak przypomina Autorka powszechny dostęp do informacji jest fundamentem prawidłowego rozwoju gospodarczego nowoczesnego państwa. W ostatnich dziesięcioleciach jesteśmy też świadkami demokratyzacji dostępu do materiałów archiwalnych. Zjawisko ocenić należy jako bardzo pozytywne, powoduje jednak zmiany w grupie użytkowników, którzy nie zawsze dysponują odpowiednim przygotowaniem.

Oceniam przedłożoną rozprawę jako bardzo dobrą. Miała będzie znaczenie tak dla badaczy problematyki usług informacyjnych jak i dla archiwistów odpowiedzialnych za te zadania.

Metodologia

Autorka przyjęła jako podstawowe twierdzenie, że usługi informacyjne archiwów traktować należy jako system. Z tego wynika kształt odpowiedniego modelu badawczego. Analizowane są nie tylko poszczególne elementy, lecz i powiązania między nimi, a także całość problematyki.

Ważnym rozwiązaniem było przyjęcie metody porównawczej. Oznaczało to dodatkową pracę, trzeba było bowiem porównać usługi informacyjne archiwów z tymi samymi usługami bibliotek. W rozdziale o metodologii Autorka przywołuje benchmarking jako metodę odrębną,

choć jest to metoda porównawcza, ale rozumiem że chodziło w tym przypadku o porównywanie i wyodrębnianie już w obrębie badanej grupy archiwów, co należało jednak wyjaśnić.

Metoda porównawcza sprawdziła się w przypadku zestawiania stron internetowych różnych archiwów, pozwoliła na uchwycenie zmian. Różne funkcje archiwum: urzędowa, naukowa, edukacyjna powodują różnorodność usług informacyjnych, coraz wyraźniej zaznacza się i funkcja popularyzatorska.

W pracy wykorzystano badania empiryczne oparte na ankietach. Dla potrzeb rozprawy sporządzono obszerną bibliografię przedmiotu. Oceniam przyjęte metody jako właściwe, potwierdzające solidny warsztat naukowy.

Uwagi

Struktura pracy jest dobrze przemyślana. Oparta została na sześciu rozdziałach i obszernym wstępie, w którym znajdujemy podstawowe informacje ogólne, określenie przedmiotu badań, a także opis podstawy źródłowej i metodologii. Rozdział pierwszy dotyczy bibliotek, co jest bardzo istotne, gdyż usługi w zakresie informacji tego sektora, bibliologii oraz informatologii, są dużo bardziej rozwinięte i dysponują one większą ilością takich analiz niż archiwa. W rozdziale drugim znajdujemy opis usług informacyjnych archiwów w aspekcie definicji, zakresu i podziału tychże. Rozdział trzeci dotyczy użytkowników archiwów, zawiera różne ich definicje i typologie. Rozdział czwarty dotyczy szkoleń użytkowników, jest to również temat rzadko podejmowany i niezwykle istotny, gdy idzie o możliwość podwyższania jakości usług archiwów. Rozdział piąty zawiera omówienie udostępniania zasobu archiwalnego, z obszernym rysem historycznym tego zjawiska i podkreśleniem znaczenia digitalizacji. W rozdziale szóstym znajdujemy opis systemu wyszukiwania informacji zarówno w sposób tradycyjny i elektroniczny. Autorka porównuje także schematy wyszukiwania strukturalnego i rzeczowego. Całość domyka zakończenie w formie podsumowania.

Podkreślić należy znaczenie rysu historycznego pracy. Autorka żmudnie odtwarzała kolejne etapy wykształcania się świadomości znaczenia usług informacyjnych, tak w bibliotekach, jak i w archiwach. Prześledzone zostały etapy rozwoju modelu świadczenia usług informacyjnych, przemiany wynikające z informatyzacji, oraz badanie empiryczne wynikające z relacji międzyludzkich. Znajdujemy tu różne opinie, streszczenia dyskusji, oceny tychże badań. Analiza ma dużą wartość dla przyszłych badaczy tego zagadnienia i praktyków.

Przy lekturze nasuwają się rozmaite uwagi. Choć nie wpływają one na generalnie pozytywną ocenę rozprawy, warto jednak zaznaczyć pewne wątki, jakie wymagają doprecyzowania.

Kiedy Autorka przystąpi do przygotowania rozprawy do publikacji dobrze byłoby zapoznać czytelników z ogólną sytuacją archiwów w Polsce. Chodzi mi szczególnie o jeden aspekt. 100 lat temu przyjęty został w Polsce model scentralizowany dla sieci archiwów państwowych. Jednak plan ten został w biegu lat gruntownie zmieniony. Obecnie istnieje sieć archiwów państwowych, a równolegle funkcjonują sieci archiwów wyodrębnionych. Stworzyły one także swoje filozofie i praktyki, gdy idzie właśnie o usługi informacyjne. Czasem są bardziej otwarte na klienta, a czasem mniej. Wątek ten pojawia się w pracy, lecz powinien być mocniej artykułowany. W głównych wnioskach zakończenia znajdujemy słuszny postulat jak największej centralizacji wszystkich informacji o archiwach i archiwaliach przechowywanych nie tylko w sieci archiwów państwowych. Kiedy porównujemy archiwa z bibliotekami, pamiętamy, że gdy idzie o te pierwsze sytuacja jest niejednoznaczna, trzeba doprecyzować o którą sieć chodzi. Takie same materiały archiwalne mogą być przecież udostępniane w różny sposób, w rozmaitych sieciach archiwów. Sprawa ta jest istotna, zwłaszcza dla osób nieznających specyfiki archiwów.

Autorka rozpoczyna pracę od przywołania skrótu GLAM (Galleries, Libraries, Archives, Museums, Records), wyjaśniając dlaczego instytucje tego sektora są szczególnie ważne dla niej w aspekcie udostępniania informacji. Szerokie pojmowanie zagadnienia dobrze wpłynęło na kształt pracy. Należy jednak dokonać pewnych uściśleń. Obok „GLAM” funkcjonuje też inny akronim, skrót ABM (Archiwa, Biblioteki, Muzea). Ponieważ w pracy Autorka skupiła się na bibliotekach i archiwach, sugerowałbym w dalszych studiach uzupełnienie porównań o muzea. Jest ważny powód dla takiego rozszerzenia. Mianowicie w węższym sektorze ABM spotykamy trzy wielkie zbiory takich instytucji, jakie przede wszystkim przechowują materiały archiwalne. Najwięcej jest ich rzecz jasna w archiwach, lecz sporo w bibliotekach i w muzeach.

Galerie dysponują mniejszą ilością takich materiałów. Dodatkowo biblioteki i muzea zostały ujęte w ustawie o narodowym zasobie archiwalnym, jako te mogące prowadzić działalność archiwalną, natomiast galerie już nie. Słusznie Autorka wskazuje na funkcję naukową, jako tę zbieżną między bibliotekami i archiwami.

Odnosząc się raz jeszcze do perspektywy historycznej stwierdzić należy, że Autorka dokładnie przedstawiła momenty zwrotne w postrzeganiu usług informacyjnych archiwów. Zaczęto zajmować się tymi kwestiami gruntownie w latach siedemdziesiątych, gdy archiwa

włączone zostały do ogólnokrajowego systemu informacji naukowej. Dobrze, że Autorka przypomniała te zdarzenia, gdyż czasem aspekt naukowy znika w opisie zadań archiwów, wyraźnie przynosi natomiast ważne impulsy dla całości prac instytucji. Problemem są czasy ostatnie, gdyż w okresie mniej więcej 10 lat doszło do gruntownych zmian w postrzeganiu i kształtowaniu usług informacyjnych. Ważny moment nastąpił to rok 2019 w związku z nowym definiowaniem Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych tych usług informacyjnych.

Mało miejsca w pracy poświęcone zostało systemowi ZoSIA, czyli Zintegrowanemu Systemowi Informacji Archiwalnej. Dzieje powstania i przekształceń systemu, w mojej opinii nadają się na odrębny temat badań naukowych. Łączą się tam bowiem kwestie planowania usług, wybierania metod, poprawiania rezultatów. Obecnie jest to system fundamentalny dla ewidencjonowania a zarazem służący jako podstawa głównego portalu informacyjnego, czyli szukajwarchiwach.gov.pl. Również i ten portal, jego zmiany i przekształcenia zasługują na szerokie opracowanie naukowe. Wiem, że oznacza to konieczność oceny dyskusji, często bardzo ostrych. Autorka mogła jednak wykorzystać debaty prowadzone na Internetowym Forum Archiwalnym jako dobrą metodę zbierania takich danych i następnie poddać je ocenie. Natomiast zgodzić się należy z opinią Autorki, że wspomniany portal nie powinien być utożsamiany z całym systemem wyszukiwania informacji o materiałach archiwalnych.

Także proces digitalizacji oraz udostępniania skanów w sieci musi być postrzegany jako uzupełnienie oferty archiwów. Z drugiej strony nie jest rozwiązaniem wszystkich problemów, gdyż jak zauważa w pracy Autorka nie należy się spodziewać umieszczenia większego zasobu materiałów w sieci niż co najwyżej kilka procent.

Autorka trafnie zidentyfikowała największy projekt ostatnich lat dotyczący właśnie usług informacyjnych. Była to „retrokonwersja”, czyli wprowadzanie do ZoSIA wszystkich pomocy archiwalnych sporządzonych w formie tradycyjnej. Działania te były priorytetowe i angażowały wszystkich pracowników archiwów. Rzecz jasna tak duży projekt, wymagający ogromnego wysiłku pociągał za sobą poważne zmiany w organizacji pracy. Pokazywały się także i konsekwencje nie zawsze pozytywne. Szczególnie uwzględnić pośród nich trzeba zatrzymanie opracowywania zespołów i zbiorów. Powstała też dyskusja, ważna gdy idzie o tę rozprawę, mianowicie na ile dostępność pomocy archiwalnych w sieci zwalnia pracowników archiwów z obowiązku wspierania korzystających, gdy idzie o kierowanie ich poszukiwaniami. W żywej dyskusji kwestionowano nawet prawo archiwów do inicjatywy w obszarze takich działań. Dodajmy, że w podsumowaniu rozprawy Autorka wskazuje pośród głównych wniosków na przemianę ostatnich lat, gdy archiwista przestaje być kontrolerem a staje się przewodnikiem i doradcą. Ewaluacja projektu retrokonwersji trwa i z pewnością nie zakończy



się szybko. Przygotowując tekst rozprawy do publikacji dobrze byłoby przypomnieć te wszystkie dyskusje. Jest to tym ważniejsze, że od roku 2017 podstawą ewidencyjno-informacyjną jest właśnie ZoSIA, tradycyjne systemy wyszukiwania informacji traktowane są jako pomocnicze i to tylko w przypadkach, gdy z jakichś względów technicznych nie można ich było wprowadzić do systemu elektronicznego. Postulat zawarty w posumowaniu rozdziału, by przede wszystkim informować o lukach w systemie elektronicznym i kierować do systemów tradycyjnych, jeszcze nie został spełniony.

Kwestie usług informacyjnych coraz częściej stają się przedmiotem ustaw. Przykładem jest *Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*. Wprowadziła ona w roku 2020 konieczność ustanowienia w archiwach koordynatorów dostępności. Mają oni dbać o równy dostęp wszystkich obywateli do instytucji, do zasobów cyfrowych, procedur i form komunikacji. W praktyce oznacza to przebudowę stron internetowych, zadbanie o użycie właściwej czcionki bezszeryfowej, o niestosowanie wyrównań tekstu z lewej strony, a wreszcie o zamieszczanie raportów o dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Takie wyzwania są codziennie obecne w pracy archiwistów współtworzących społeczeństwo wiedzy (s. 25). Omówienie skutków tej ustawy dla archiwów może być wzięte pod uwagę przez Autorkę przy uzupełnianiu rozdziału drugiego.

Bardzo ważne było zwrócenie szczególnej uwagi w rozprawie na użytkownika. Rozpoznanie jego potrzeb, kategoryzacja, sprawdzenie umiejętności może przyczynić się do lepszej pracy archiwum. Podzielam opinię Autorki, że głosy wątpiące w badanie użytkowników kwestionują w rzeczywistości i odrzucają drogę poprawy jakości pracy archiwów. Stwierdzić też należy, że właśnie ostatnie lata są czasem zmiany i to gruntownej. Udostępnienie zasobów w sieci powoduje z jednej strony poszerzenie kręgu korzystających, z drugiej strony wprowadza do archiwów bardzo wielu ludzi nieprzygotowanych do badań. Autorka dokonuje dokładnego przeglądu użytkowników archiwów w ujęciu historycznym. Wskazuje na model partnerski usług, jako ten, który nie jest obciążony wadą zdominowania użytkownika przez archiwistę. Autorka zwraca też uwagę na potrzebę ustawicznego kształcenia klientów archiwów. Chodzi tak o zawodowych historyków i ich źródłowstręt, ale i o tych stykających się z instytucją rzadziej.

W rozprawie Autorka korzystała także z instrumentów takich jak wniosek o udostępnienie informacji publicznej, sprawdzając funkcjonowanie instytucji w tym aspekcie. Większość archiwów szkoli i bada użytkowników, co jest dobrym prognostykiem.

Przeprowadzona została dla potrzeb rozprawy odrębna praca, związana z przeprowadzeniem badań empirycznych barier informacyjnych. Autorka słusznie podkreśla

wyjatkowość takiej ankiety. Pokazała ona występowanie silnych środowiskowych lub sytuacyjnych, ale także braku odpowiedniej pomocy i właściwego przeszkolenia do samodzielnego korzystania z zasobu. Dużym problemem są także nieprzyjazne regulaminy, kłopoty z językami oraz bariery geograficzne. Wniosek ogólny jest i taki, że w archiwach prowadzi się bardzo rzadko badania nad usługami informacyjnymi, byłyby one wskazane dla polepszenia jakości tychże.

W rozprawie zwrócono także uwagę na stosunkowo niską efektywność wyszukiwawczą i nieprzejrzystą strukturę pomocy archiwalnych, i ukazano różne możliwości zaradzenia temu.

Uważam, że w pracy powinien znaleźć się rozdział poświęcony nadzorowi archiwalnemu. Kontrole i ekspertyzy są także usługami informacyjnymi. Przynoszą wskazówki skierowane do specyficznej grupy odbiorców. Kontrole prowadzone są bardzo często i mają pozytywny efekt dotyczący wykształcenia w urzędach świadomości archiwalnej.

Zapewnienie dostępu do informacji, spełnienie potrzeb użytkowników, oznacza przede wszystkim dbałość o rzetelność informacji, przejrzystość gdy idzie o zasady udostępniania, wykorzystywanie informacji od klientów dla poprawiania standardu usług. W tym kontekście ważne jest identyfikowanie barier informacyjnych, czasem ukrytych i nieoczywistych. Znajdujemy w pracy rozważania o typologii barier i przydatne raporty z analiz. Zaproponowany przez Autorkę model usług informacyjnych stanowić może podstawę wdrożenia nowoczesnych rozwiązań.

Konkluzja

Przedstawiona rozprawa doktorska spełnia według mojej oceny wymagania określone w art. 13 ustawy z dnia 14 marca 2003 o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki. Wnosi nowe ustalenia do wiedzy o usługach informacyjnych archiwów. Stawiam wniosek o dopuszczenie Pani Moniki Cołbeckiej do dalszych etapów przewodu doktorskiego i publicznej obrony pracy.

