

Monika Colbecka

Instytut Historii i Archiwistyki

Wydział Nauk Historycznych UMK w Toruniu

Praca doktorska pt.

Usługi informacyjne archiwów

Promotor rozprawy: dr hab. Waldemar Chorążyczewski, prof. UMK

Promotor pomocniczy: dr Sabina Cisek

Streszczenie

Usługi informacyjne archiwów są terminem dotąd w archiwistyce polskiej nie stosowanym, dlatego nadrzędnym celem rozprawy było zdefiniowanie tego pojęcia oraz omówienie jego zakresu. Archiwa udostępniają swoje zasoby, więc w naturalny sposób prowadzą obsługę informacyjną. Zadałam pytanie: czy archiwiści kiedykolwiek rozpatrywali podejmowane przez siebie działania pod kątem świadczenia usług? Czy ktokolwiek zajmował się w nauce tą problematyką.

W toku pisania pracy ważnym było dla mnie nawiązywanie do osiągnięć bibliologii i informatologii. Kwestię większego otwierania się na użytkowników badacze tej dziedziny poruszyli dużo wcześniej niż archiwiści. Można sprawdzić jak już rozwiązywano podobne problemy. Podkreślę, że nie chodzi o kopiowanie rozwiązań, ponieważ jest to niemożliwe, a o poszerzanie dziedzinowego społgądania na problem badawczy.

Podstawową metodą opisu i stanu badań była przeprowadzona przeze mnie analiza i krytyka piśmiennictwa. W pierwszej kolejności była to podstawa źródłowa z zakresu bibliologii i informatologii, z elementami metody porównawczej do ustaleń dotyczących dziedziny archiwalnej. W dalszych badaniach poświęconych kolejnym elementom systemu podstawą również była analiza i krytyka piśmiennictwa, dodatkowo wykorzystałam takie metody jak:

- *benchmarking* w badaniu i porównywaniu informacji zawartych na stronach internetowych,
- analiza dokumentów oficjalnych,

- badanie empiryczne - przygotowany kwestionariusz ankiety został rozesłany do archiwów państwowych.

Najwłaściwszym sposobem zbadania problemu okazało się przeprowadzenie analizy systemowej poprzez zdefiniowanie nowego terminu oraz wyróżnienia elementów, które nań się składały, tj. udostępnianie, szkolenia użytkowników i system wyszukiwania informacji.

Praca została podzielona na sześć rozdziałów, co wynika głównie z przyjętej metodologii. Problem został przeze mnie potraktowany jak system, a w przeważającej części (cztery rozdziały) omawiam jego poszczególne elementy, które staram się zanalizować wraz z relacjami, które wiążą je z pozostałymi usługami.

Tematyka rozprawy pozostaje na pograniczu archiwistyki oraz bibliologii i nauk informacyjnych, stąd postanowiłam we wstępie zamieścić krótki słownik terminów, które charakteryzują się znaczną różnorodnością znaczeniową (społeczeństwo informacyjne, społeczeństwo wiedzy), wskazując na różnice w działalności bibliotek i archiwów (typy instytucji i funkcje) oraz przez te dyscypliny mogą być inaczej odczytywane (informacja).

Rozdział pierwszy ma charakter wprowadzający. Usługi informacyjne archiwów są nowym ujęciem problematyki, dlatego uznałam za niezbędne przedstawienie ustaleń z zakresu nauk informacyjnych. Dedukcyjnie przedstawiam rozumienie pojęć: „usługi”, „usługi informacyjne”, „usługi bibliotek”, „usługi informacyjne bibliotek”, a następnie wybrane typologie i podział tych ostatnich. Moją intencją jest zaprezentowanie różnorodnych stanowisk w nauce. Kryterium doboru była możliwość zaimplikowania danych ustaleń w archiwistyce. W drugiej części rozdziału przedstawiam raport z badania wybranych bibliotek uniwersyteckich, chcąc sprawdzić jak w praktyce wygląda działalność usługowa tych instytucji.

Rozdział drugi ma na celu przedstawienie modelowe usług informacyjnych świadczonych przez archiwa państwowe. Z jednej strony czerpię z ustaleń poprzedniego rozdziału, z drugiej analizuję dotychczasowe ustalenia archiwistów - w literaturze i aktach prawnych w ujęciu historycznym. Część ta przynosi definicję omawianego pojęcia wraz z proponowanym podziałem usług.

Rozdział trzeci dotyczy użytkowników archiwów. Temat traktuję szeroko, ponieważ do tej pory w nauce polskiej użytkownicy nie zajęli należytego im miejsca i stąd widoczny podział rozdziału na dwie części. Pierwsza dotyczy dotychczasowych ustaleń w archiwistyce. Kolejna część może stanowić przyczynek dla dalszych rozważań oraz wskazywać kierunki badań użytkowników. W oparciu głównie o literaturę z zakresu nauk informacyjnych przedstawiam współczesne rozważania dotyczące użytkowników informacji, ich: potrzeb,

zachowań, barier informacyjnych oraz wybranych współczesnych koncepcji i modeli. Stwierdziłam za zasadne przedstawienie przykładów badań użytkowników prowadzonych przez biblioteki i archiwa, polskie i zagraniczne.

Rozdział czwarty dotyczy szkolenia użytkowników archiwów. Zdecydowałam się na analizę literatury branżowej oraz działań praktycznych archiwów, co odbędzie się w dwójnasób. Dokonałam przeglądu stron internetowych archiwów państwowych i Naczelnej Dyrekcji Archiwów Państwowych pod kątem dostępnej oferty szkoleniowej. Zapytałam też same archiwa państwowe czy szkolą swoich użytkowników, w jaki sposób, czy posiadają materiały szkoleniowe oraz czy prowadzą badania petentów. Pozwoliło to na postawienie diagnozy oraz propozycji dotyczących zakresu kształcenia.

Rozdział piąty zawiera opis udostępniania zasobu archiwalnego użytkownikom. Podejmuję w nim wątki związane z tradycyjnymi i elektronicznymi formami świadczenia tej usług, jej przeobrażeniami związanymi ze zmianą paradygmatu archiwum i upowszechnianiem dostępu, co było odpowiedzią na demokratyzację społeczeństwa. W rozdziale tym poświęcam też uwagę pracownikom zajmującym się obsługą informacyjną, którzy są jednym z elementów omawianego systemu.

System wyszukiwania informacji jest tematem rozdziału szóstego. Opisując ostatnią usługę informacyjną skupiłam się na jej tradycyjnym i elektronicznym obliczu, uwzględniając przede wszystkim specyfikę struktury zasobu archiwalnego, odzwierciedlający go system wyszukiwawczy i to jak użytkownik może poszukiwać potrzebnej mu informacji.

Dokonana przeze mnie analiza systemowa pozwoliła na stworzenie modelu usług informacyjnych świadczonych przez archiwa państwowe w Polsce. Uważam jednak, że dla jego udoskonalenia potrzebne będą szersze badania prowadzone przynajmniej na dwóch płaszczyznach. Po pierwsze będzie to przeprowadzenie badań metodycznych, dla głębszego poznania indywidualnego podejścia do kwestii związanej z prowadzeniem działalności usługowej przez archiwa państwowe, a dla większego wzbogacenia teorii też przez archiwa spoza tej sieci. Drugą ważną kwestią będzie porównanie modelu ze wzorcami zagranicznymi, także poprzez analizę pojedynczych usług.

Monika Cichocka

Monika Colbecka
Institute of History and Archival Science
Faculty of History
The Nicolaus Copernicus University in Torun

Title of doctoral dissertation:
Information services of archives

Dissertation supervisor: dr hab. Waldemar Chorażyczewski, prof. UMK

Auxiliary supervisor: dr Sabina Cisek

Summary

The term archival information services has not been used in Polish archival science so far, therefore the overriding aim of the dissertation was to define this concept and discuss its scope. Archives enable access to their resources, so they provide information services in a natural way. My question was: have archivists ever considered their activities in terms of service delivery? Has anyone ever dealt with this issue in the science.

While writing the thesis, it was important for me to refer to the achievements of bibliology and information studies. The issue of wider openness to users was raised by researchers in this field much earlier than by archivists. It is possible to check how similar problems have already been solved. I would like to emphasize that it is not about copying solutions, what is impossible, but about broadening research horizons.

The basic method of description and the state of research was the analysis and critique of the literature. First of all, it was a source basis in the bibliology and information studies, with elements of a comparative method to the findings of the archival science. In further research on subsequent elements of the system, the basis was also the analysis and criticism of the literature, and additionally, I used such methods as:

- benchmarking in research and comparison of information contained on websites,
- analysis of official documents,
- empirical study - the prepared questionnaire was sent to state archives.

It turned out that a system analysis was the most appropriate way to investigate the problem by defining a new term and highlighting its components: enabling access, users' training courses and information retrieval system.

The dissertation has been divided into six chapters, which mainly results from adopted methodology. I treated the problem as a system and for the most part (four chapters) I discuss its individual elements, which are being tried to analyze together with the relationships that connect them with other services.

The subject of the dissertation remains on the border of archival science, bibliology and information studies, so I decided to include a short glossary of terms in the introduction which are characterized by a significant diversity of meanings (information society, knowledge society), indicate differences in the activities of libraries and archives (types of institutions and functions) and these disciplines can be interpreted differently (information).

The first chapter is an introduction. Information services of archives are a new approach to the problem, therefore I found it necessary to present findings in the field of information studies. I offer a deductive understanding of the terms: "services", "information services", "library services", "library information services", and then selected typologies and the division of "library information services".

My intention is to present various standpoints in science. A selection criterion was the possibility of implying the findings in the archival science. In the second part, I report on the research report of selected university libraries to verify how the service activities of these institutions look like in practice.

The second chapter aims to present the model information services provided by state archives. On the one hand, I draw on the findings of the previous chapter, on the other hand, I analyze the findings of archivists - in literature and legal acts from a historical perspective. This part provides a definition of the concept and the proposed division of services.

The third chapter is about archival users. I treat the subject broadly, because users have not taken their proper place in Polish science, therefore the division of the chapter into two parts is visible.

The first part concerns findings in archival science. The next part may be a contribution to further considerations and indicates the directions of user research. Based mainly on the literature in the field of information studies, I present current reflections on information users: their needs, behaviors, information barriers and selected modern concepts

and models. I found it appropriate to present examples of user research conducted by libraries and archives, both Polish and foreign.

Chapter four deals with the training courses of archives' users. I decided to analyze the scientific literature and the practical activities of the archives, in two ways. I reviewed the websites of state archives and the General Office of State Archives in terms of available training offer. I also asked the state archives themselves whether they train their users, how they do this, if do they have training materials and whether they do user research. This allowed me to make a diagnosis and proposals regarding the scope of education.

The fifth chapter describes making the archival resources available to users. There, I take up topics related to the traditional and electronic forms of providing this service, its transformations related to the change of the archive paradigm and the dissemination of access, which was a response to the democratization of society. In this chapter, I also pay attention to the information service employees who are one of the elements of the system.

The information retrieval system is the subject of chapter six. When describing the last information service, I focused on its traditional and electronic face. First of all, I took into account the specificity of the structure of holdings, the searching system reflecting it and how the user can search for the information he needs.

The system analysis allowed me to create a model of information services provided by state archives in Poland. However, I believe that there is a need of extensive research on two levels at least to improve this model. Firstly, there should be conducted methodological research for a deeper understanding of the individual approach to the issue related to archival service activities, and also by archives from outside this network for the greater enrichment of the theory. The second important issue would be comparison of Polish model and foreign patterns, also through the analysis of individual services.

Monika Ciołkiewicz