



Monika Colbecka

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu
Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie
e-mail: mcolb@doktorant.umk.pl

 <https://orcid.org/0000-0002-6494-2115>

Usługi informacyjne archiwów – próba definicji

Abstrakt: Usługi informacyjne archiwów to pojęcie, które dotąd w archiwistyce nie funkcjonowało. Próbę jego zdefiniowania i określenia zakresu wymuszają zachodzące zmiany społeczne. W dobie formowania się społeczeństwa informacyjnego szczególnej wagi nabiera szybki i efektywny dostęp do informacji. W tekście analizie poddane zostały wprowadzone przez informatologów definicje usług informacyjnych, akty prawne międzynarodowe i polskie, a także piśmiennictwo archiwistyczne.

Słowa kluczowe: Poszukiwania dokumentacyjne. Potrzeby informacyjne. System informacji archiwalnej. Szkolenia użytkowników. Udostępnianie. Usługi informacyjne archiwów. Usługi informacyjne bibliotek. Zachowania informacyjne użytkowników

Wstęp

Pojęcie usług informacyjnych w archiwach dotąd nie funkcjonowało lub było stosowane bardzo rzadko, w kontekście działalności informacyjnej. W dalszej części artykułu będę próbowała dokonać podziału pojęć związanych z szeroko pojętym informowaniem użytkowników (o danym archiwum, o zasobie, o usługach), dokonam także próby zdefiniowania terminu „usługi informacyjne w archiwach”. W pierwszej kolejności zasadne będzie jednak rozwianie wątpliwości (mogących pojawić się w środowisku archiwalnym) dotyczących celowości mnożenia pojęć, zapożyczania ich z innych nauk. Może to rodzić obawy o tworzenie chaosu terminologicznego w archiwistyce – nauce, która ma bardzo praktyczny wymiar.

W literaturze od wielu lat funkcjonuje termin „społeczeństwo informacyjne” – uznaje się, że po raz pierwszy użył go Tadao Umesao w roku 1963 (Golka, 2005, s. 253). Obecnie nie budzi większych wątpliwości stwierdzenie, że żyjemy w epoce społeczeństwa informacyjnego. Na poparcie tej tezy przytoczę fragmenty kilku dokumentów. Pierwszy w kolejności chronologicznej, pt. *Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce*, został sporządzony przez Komitet Badań Naukowych Ministerstwa Łączności w roku 2000, a następnie przyjęty przez Radę Ministrów:

Proces formowania się cywilizacji informacyjnej postępuje nieuchronnie w skali globalnej i niedoceniając go jest krótkowzrocznością. Aktualne tendencje światowej gospodarki wskazują, że warunkiem rozwoju gospodarczego jest powszechny dostęp do informacji. [...] Dlatego też dostęp do informacji nabiera coraz większego znaczenia w gospodarce i w życiu społecznym, a rządy wielu państw starają się wykorzystywać możliwości teleinformatyki do wspomagania gospodarki i poprawy jakości życia społeczeństwa (CKRSI, 2000).

Środek ciężkości został przeniesiony z towarów materialnych (społeczeństwo produkcyjne) na towary niematerialne – usługi (społeczeństwo informacyjne). Kolejne dwa dokumenty nie dotyczą już przyszłych procesów formowania społeczności informacyjnej, lecz opisują stan aktualny. Są to: raport *Społeczeństwo informacyjne w liczbach (Społeczeństwo, 2015)* opublikowany w roku 2015 przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji oraz coroczne opracowania GUS *Społeczeństwo informacyjne w Polsce*. Z ostatniego, przygotowanego w 2017 r. wynika, że w prawie 82% gospodarstw domowych był w tym roku przynajmniej jeden komputer, a 78% z nich posiadało dostęp do internetu szerokopasmowego (*Społeczeństwo, 2017*).

Funkcjonowanie instytucji w dobie społeczeństwa informacyjnego musi być dostosowywane do zmieniającego się otoczenia. Dotyczy to również archiwów posiadających określony zasób, który bez efektywnego informowania o nim staje się „informacją jałową”. A efektywny proces informowania powinien obecnie spełniać kilka kryteriów: musi przebiegać szybko, instytucja informacyjna powinna wychodzić naprzeciw potrzebom użytkownika, a mierzyć wspomnianą efektywność należy, uwzględniając osiągnięcia użytkowników (Chrapczyńska, 2008, s. 142).

Wpływ na funkcjonowanie archiwum ma otoczenie charakteryzujące się dynamicznie zachodzącymi zmianami (Długosz-Pysz, 2017, s. 438), takimi jak rozwój technologiczny czy zmiana zachowania osób poszukujących informacji (naturalnym i pierwszym miejscem poszukiwania informacji staje się internet). Konsekwencją tych zmian są i będą przeobrażenia organizacyjne – skierowanie uwagi na użytkownika/klienta archiwum. Pomocne w tym przypadku okazuje się czerpanie doświadczeń z dorobku innych nauk informacyjnych, z praktyki bibliologów i informatologów, którzy wcześniej od archiwistów podjęli trud przeobrażeń bibliotek zgodnie z oczekiwaniami użytkowników księgozbiorów. Choć funkcjonowania biblioteki i archiwum nie można w większości aspektów sprowadzić do wspólnego mianownika, to podstawowe funkcje tych instytucji są zbieżne, dlatego korzystanie z doświadczeń bibliotekarzy wydaje się jak najbardziej uzasadnione.

Kolejnym argumentem za wprowadzeniem pojęcia usług informacyjnych do słownika archiwistów jest pojawianie się w leksykonie informatologów nowych pojęć dotyczących realiów funkcjonowania biblioteki w dobie społeczeństwa informacyjnego. Poszerzanie wachlarza pojęć powinno następować stopniowo, przez naturalną adaptację nowych terminów w słowniku danej nauki. Słownik ten dla bibliotekarzy w aspekcie pojęć związanych z działalnością usługową bibliotek jest dużo szerszy niż dla archiwistów, dlatego warto śledzić osiągnięcia nauk pokrewnych i swego rodzaju trendy naukowe – nowe problemy i pojęcia.

W piśmiennictwie informatologicznym dominuje obecnie problematyka usług informacyjnych oraz m.in. zarządzania informacją, jakością, instytucją uczącą się czy satysfakcją użytkowników. Podałam jedynie kilka przykładów, które z perspektywy archiwistyki mogą mieć znaczenie poznawcze dla tej nauki. Potrzebę przenikania trendów informatologicznych do archiwów zauważyła Agnieszka Długosz-Pysz:

[...] punktem wyjścia do tworzenia kultury oceny w archiwach jest stawianie w centrum uwagi użytkowników, czego wyrazem jest stałe aktualizowanie wiedzy o ich bieżących oraz potencjalnych potrzebach i oczekiwaniach, a także stopniu ich zaspokojenia. Wymaga to podejmowania systematycznych badań w tym obszarze, a następnie wykorzystywania zdobytej wiedzy do poprawy jakości oferty (Długosz-Pysz, 2017, s. 439).

Temat archiwum jako instytucji usługowej podjęła również Marlena Jabłońska:

Archiwa i biblioteki jako niekomercyjne instytucje usługowe są nastawione na eksploatację zgromadzonych materiałów, a nie na przychody. Brak zysku nie oznacza jednak w ich przypadku braku pożytku. Pożytkiem jest bowiem zysk społeczny, w postaci m.in. lepszej wiedzy społeczeństwa, większych umiejętności, wyższej sprawności intelektualnej [...] Jest on jednak trudno mierzalny, gdyż stanowi rezultat współpracy wielu instytucji (Jabłońska, 2017, s. 73).

Usługi informacyjne bibliotek

Termin „usługi informacyjne bibliotek” istnieje i jest stosowany. Wprowadzenie definicji tego pojęcia na grunt archiwów wymaga przejrzenia literatury informatologicznej w celu ustalenia, jak się kształtowało i co oznacza obecnie. Jako archiwistka nie podejmuję się oceny podejść konkretnych badaczy do tego problemu, moim zamiarem jest natomiast przywołanie funkcjonujących w literaturze definicji, typologii oraz cech usług, co ostatecznie ma skutkować próbą adaptacji tego terminu do dziedziny archiwalnej. W przeprowadzonym badaniu wykorzystałam metodę analizy i krytyki piśmiennictwa z zakresu informatologii i bibliologii, z elementami metody porównawczej do archiwistyki, co w konsekwencji pozwoliło na wprowadzenie definicji dotyczącej dziedziny archiwalnej. Obecnie wiele tytułów tekstów informatologicznych zawiera zwrot „usługi informacyjne”, jednak wnioskuję, że termin ten stał się na tyle powszechny, iż naukowcy nie widzą już potrzeby jego tłumaczenia. Na poparcie tej tezy wymienię jedynie kilka najnowszych polskich publikacji autorstwa: Beaty Chrapczyńskiej (2008); Stanisławy Kurek-Kokocińskiej (2006); Ewy Głowackiej (2015); Magdaleny Wójcik (2015) oraz Lidii Derfert-Wolf (2006).

Analizując literaturę dotyczącą omawianego zagadnienia, można dojść do wniosku, że jednoznaczna definicja pojęcia usług informacyjnych nie istnieje. Przyczyn tego stanu jest kilka, mogą być one związane z cechami usług, zakresem, jaki obejmują, a także z bardzo szybko następującymi zmianami w efekcie rozwoju technologicznego. O samej „niestałości” usług decydować mogą właśnie ich cechy:

- niematerialne (usługi nie mają materialnego charakteru);
- heterogeniczne (usługi mają różnorodny charakter, co utrudnia m.in. ich systematyzację);
- nierozdzielne (usługa jest nierozdzielnym procesem obejmującym wytworzenie usługi, jej dystrybucję i konsumpcję);

- nietrwale (usługi mają charakter bezpośredni i nie mogą być magazynowane) (Mazurkiewicz, Giesko, Karsznia, Belina, 2011, s. 63).

Większość prób scharakteryzowania usług informacyjnych sprowadza się do wymienienia właśnie tych świadczonych przez biblioteki. B. Chrapczyńska po przeanalizowaniu oferty bibliotek naukowych dostępnej na ich stronach internetowych wymienia następujące usługi:

- działalność informacyjna (informacje dotyczące zasobów bibliotecznych, baz danych, zasad pisania prac naukowych);
- działalność dokumentacyjna (redagowanie stron internetowych bibliotek, dokumentowanie i udostępnianie online dorobku naukowego pracowników);
- działalność edukacyjna (szkolenia, organizacja zwiedzania biblioteki) (Chrapczyńska, 2008, s. 143–144).

M. Wójcik do świadczonych usług zalicza realizację kwerend, prowadzenie doradztwa informacyjnego oraz udzielanie informacji katalogowej i rzeczowej na życzenie użytkownika (Wójcik, 2015, s. 565). S. Kurek-Kokocińska przedstawia podział usług na podstawie tekstu Christine Ollendorff (Kurek-Kokocińska, 2016, s. 167, za: Ollendorff, 1999, s. 47–54), podkreślając jednak, że w praktyce podziały takie nie mają większego sensu, ponieważ często zachodzą między nimi interakcje. Autorka wymienia: poszukiwania dokumentacyjne (usługi informowania), udostępnianie (dostarczanie tekstów) oraz szkolenia użytkowników (poradnictwo i konsultacje). Z jeszcze większą szczegółowością podeszły do tematu Anna Sokołowska-Gogut i Teresa Wildhardt, dzieląc usługi świadczone przez biblioteki szkół wyższych na podstawowe i zaawansowane. Do pierwszej grupy zaliczyły: katalogi komputerowe, zamawianie, rezerwację, prolongatę, wypożyczanie międzybiblioteczne, dostarczanie dokumentów, zapytania ogólne (FAQ), usługi reprograficzne. Do grupy drugiej: stronę WWW biblioteki jako rozszerzenie oferty informacyjnej, kwerendy online, wybrane linki, SDI, dostęp do e-źródeł, usługi bibliometryczne, prowadzenie szkoleń dla grup seminaryjnych i pracowników naukowo-dydaktycznych (Sokołowska-Gogut, Wildhardt).

Na podstawie przeanalizowanej literatury pięciostopniową typologię usług informacyjnych wyprowadziła M. Wójcik. Autorka podzieliła je na informację katalogową oraz rzeczową, a w ich obrębie wyróżniła formy realizacji usług, takie jak: doradztwo, usługi typu pytanie–odpowiedź, kwerendy. Wymienione usługi mogą być świadczone zdalnie (za pomo-

cą internetu lub innych środków przekazu) lub lokalnie. Dalej następuje podział na usługi synchroniczne i asynchroniczne (ich charakterystyka znajduje się w dalszej części artykułu), a ostatni stopień podziału dotyczy wykorzystanych narzędzi (np. komunikatory internetowe, aplikacje mobilne, poczta elektroniczna) (Wójcik, 2015, s. 566–574).

Własną definicję usług informacyjnych podała S. Kurek-Kokocińska. Zdaniem badaczki jest to: „specyficzna dziedzina działalności, której przedmiotem (towarem) jest informacja: wyselekcjonowana, zebrana, opracowana i przedstawiona w określony sposób, dostarczona do użytkownika” (Kurek-Kokocińska, 2016, s. 165). Wynika stąd, że biblioteka czy archiwum, chcąc świadczyć usługi informacyjne, powinny spełnić dwa warunki. Po pierwsze, informacja musi zostać przetworzona (zgodnie z podstawowymi funkcjami tych instytucji, takimi jak gromadzenie, przechowywanie, opracowywanie i udostępnianie informacji/księgozbioru/zasobu), a po drugie, musi zostać dostarczona do użytkownika. Tak więc usługa zawsze ma swojego konkretnego odbiorcę – osobę, do której dana informacja ma być dostarczona.

Ten „konkretny odbiorca” informacji może jednak wzbudzać wątpliwości, ponieważ jego istnienie w przypadku fizycznej wizyty w danej jednostce informacyjnej jest oczywiste, natomiast w przypadku korzystania z zasobu online czy raczej usług oferowanych online już tak nie jest. Usługi świadczone przez internet stanowią dużą część tego typu działalności bibliotek/archiwów, czego dowodem są wymienione wcześniej rodzaje usług opisane przez informatologów w literaturze. W dobie społeczeństwa informacyjnego coraz więcej działań instytucji informacyjnych (i nie tylko) przenosi się do środowiska wirtualnego, zaś nastawienie na zadowolenie użytkowników sprawia, że muszą one wychodzić naprzeciw ich wymaganiom i potrzebom, czyli działać z wyprzedzeniem.

W odpowiedzi na tę przemianę w literaturze coraz częściej spotykamy się z określeniami: „elektroniczne usługi informacyjne”, a także „usługi wirtualne”, „usługi online” i „e-usługi”. W kontekście bibliotek mogą to być usługi świadczone przez personel wykorzystujący do tego celu pocztę elektroniczną, strony WWW, czat, wideo, telefonię komórkową i inne narzędzia sieciowe; zmienną jest tu też czas, w jakim działania te powinny być wykonywane – o każdej porze oraz z każdego miejsca (Derfert-Wolf, 2006). W przypadku usług elektronicznych istnieje uwzględniający te warunki podział na usługi:

- synchroniczne, inaczej interaktywne, czyli realizowane w czasie rzeczywistym – mamy tu do czynienia z bezpośrednią interakcją między obsługą biblioteki a użytkownikiem (np. chat). Możemy je tłumaczyć

jako przeniesienie usługi tradycyjnej, wiążącej się z wizytą użytkownika w gmachu biblioteki czy archiwum, do środowiska wirtualnego; – asynchroniczne, czyli usługi, które ze względu na brak bezpośredniej komunikacji z bibliotekarzem i wydłużony czas odpowiedzi mogą odbiegać od tradycyjnych „usług informacyjnych”; do tej grupy możemy zaliczyć pocztę elektroniczną czy stronę internetową danej jednostki (Materska); w tym przypadku mamy do czynienia z użytkownikiem wirtualnym, czasem potencjalnym.

Podział usług informacyjnych, który może stanowić podstawę do wprowadzenia definicji w archiwistyce, został przeprowadzony przez Ch. Ollendorff i przywołany przez S. Kurek-Kokocińską (Kurek-Kokocińska, 2016, s. 167–184). W jego ramach wyróżnione zostały: udostępnianie, poszukiwania dokumentacyjne i szkolenie użytkowników.

Udostępnianie jest to usługa realizowana drogą tradycyjną i elektroniczną. Przed erą komputeryzacji i cyfryzacji instytucji informacyjnych odbywało się jedynie w budynku biblioteki czy archiwum. Polegało na wypożyczaniu (o ile taka możliwość była dopuszczalna) oraz udostępnianiu zasobu na miejscu, a także kopiowaniu w ramach zamówień czy samoobsługi. Obecnie zakres udostępniania uległ znacznemu poszerzeniu za sprawą dostępnych narzędzi technologicznych oraz internetu. Użytkownicy mogą korzystać z zasobu (książki, dokumentu), nie wychodząc z domu, o ile oczywiście istnieje wersja cyfrowa danej pozycji oraz opis umożliwiający dotarcie do niej poprzez określony system wyszukiwawczy. Dlatego też, żeby mówić o udostępnianiu zasobu bibliotecznego czy archiwalnego w środowisku wirtualnym, trzeba rozpatrywać tę usługę w kontekście cyfryzacji tego zasobu (możliwość odnalezienia dokumentu w internecie) oraz digitalizacji (istnienie kopii cyfrowej dokumentu w internecie). Pojęcia te, chociaż często traktowane jako synonimy, według mnie mają odrębne znaczenie. Czymś innym jest zdigitalizowana kopia danego dokumentu w internecie, a czymś innym powstała w wyniku retrokonwersji baza danych odzwierciedlająca istniejącą tradycyjną pomoc wyszukiwawczą biblioteczną czy archiwalną.

Poszukiwania dokumentacyjne to wszelkiego rodzaju systemy informacyjno-wyszukiwawcze, czyli narzędzia, za pomocą których użytkownicy mogą odnaleźć poszukiwaną informację (książkę czy dokument). W przypadku bibliotek można mówić np. o katalogach bibliotecznych, bazach danych, bibliografiach, wyszukiwarkach zasobów cyfrowych, a w przypadku archiwów – o tradycyjnym i elektronicznym systemie pomocy archiwalnych (o tym szerzej w dalszej części artykułu). Jak pisze S. Kurek-Kokocińska, do tej grupy zaliczają się również wszelkie funkcje w ramach wymienionych narzędzi elektronicznych. Analizując

systemy informacyjno-wyszukiwawcze, trzeba brać pod uwagę takie aspekty, jak: język informacyjno-wyszukiwawczy, sposób doboru haseł rzeczowych oraz przedmiotowych i ich formułowania (o ile w danym systemie są używane), dostępność, a także to, jakie formularze wyszukiwawcze są stosowane (systemy elektroniczne). Funkcje obecnie oferowane przez biblioteki to np.: możliwość sprawdzenia dostępności dokumentu, dostęp do konta, zamówienia, rezerwacje, wypożyczenia, możliwość ich przedłużeń, umieszczanie tagów i komentarzy.

Szkolenie użytkowników (poradnictwo i konsultacje) tak jak poprzednie usługi może odbywać się na miejscu lub za pośrednictwem środków komunikacji (telefon, internet). Usługa ta obejmuje: przygotowanie użytkownika do samodzielnych poszukiwań informacji, zaznajomienie z samą instytucją, pomoc techniczną w korzystaniu z różnego rodzaju narzędzi informacyjnych, pomoc w odnalezieniu informacji (publikacji, dokumentu) odpowiadającej potrzebie lub zapytaniu. Szkolenia mogą odbywać się bezpośrednio z użytkownikiem indywidualnym lub grupowym (spotkania, wycieczki, kursy) bądź z wykorzystaniem przygotowanych przez personel poradników. Ważnym aspektem szkolenia użytkowników jest ich poznanie, by wyjść naprzeciw ich potrzebom i wymaganiom. Łączy się to z badaniem takich aspektów, jak: modele i strategie poszukiwania informacji przez użytkowników, potrzeby informacyjne, bariery informacyjne, zachowania informacyjne.

Usługi informacyjne archiwów w świetle aktów prawnych

Termin „usługi informacyjne” w odniesieniu do usług świadczonych przez archiwa nie funkcjonuje w literaturze branżowej ani w aktach prawnych polskich i międzynarodowych. Jednak ich analiza może dostarczyć informacji o funkcjach i działalności archiwów pod kątem informacyjnym, a także o znaczeniu dostępu do informacji.

Unia Europejska w dyrektywach i dokumentach, a także UNESCO w przywołanym w dalszej części artykułu zaleceniu kładą nacisk na powszechny i nieograniczony dostęp do informacji. Kwestia powinności świadczenia usług informacyjnych przez biblioteki czy archiwa nie została w tych aktach wyrażona wprost, promowany jest jednak dostęp do danych w przestrzeni zarówno regionalnej, jak i globalnej. Akcentuje się możliwości, jakie niesie ze sobą rozwój technologii informacyjnej i komunikacyjnej.

We wstępie *Zalecenia UNESCO w sprawie zachowania i dostępu do dziedzictwa dokumentacyjnego, w tym dziedzictwa cyfrowego*

(UNESCO, 2015) napisano, że jest to pierwszy instrument prawny o charakterze globalnym poświęcony problematyce dziedzictwa dokumentacyjnego cyfrowego i analogowego. Z treści dokumentu wynika, iż dziedzictwo dokumentacyjne

powinno być w pełni zachowane i chronione z pożytkiem dla wszystkich, przy należyтым poszanowaniu i uznaniu obyczajów i praktyk kulturowych. Powinno być bez przeszkód trwale dostępne i możliwe do ponownego wykorzystania przez wszystkich.

Państwa członkowskie powinny wspierać instytucje pamięci poprzez ich wzmocnienie w

promowaniu i ułatwianiu jak najszerszego dostępu do dziedzictwa dokumentacyjnego i jego wykorzystywaniu [...] aby zapewniały one [instytucje pamięci – M.C.] – stosując międzynarodowe standardy dobrych praktyk – rzetelne i aktualne katalogi i pomoce wyszukiwacze, bezpośredni dostęp do oryginałów dokumentów na sprawiedliwych zasadach, o ile jest on niezbędny na potrzeby badań, publikacji sieciowych i portali internetowych oraz treści elektronicznych i zdigitalizowanych [...] W miarę możliwości treści powinny być ustrukturyzowane, a także możliwe do odczytania za pomocą urządzeń oraz do połączenia za pomocą linków (UNESCO, 2015).

W podobnym tonie wypowiadają się władze Unii Europejskiej. W roku 2005 wydana została *Decyzja nr 456/2005/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 9 marca 2005 r. ustanawiająca wieloletni program wspólnotowy mający na celu zwiększenie dostępności, użyteczności i wykorzystania zasobów cyfrowych w Europie*, dotycząca programu dostępności zasobów cyfrowych na lata 2005–2008 (*Decyzja*, 2005). W dokumencie pisano o nieuniknioności zmian w dostępie do wiedzy w efekcie zmian technologicznych, o „zrównoważonym dostępie oraz prawach użytkownika”, gdzie „rozwój technologiczny stwarza potencjał dla zwiększenia wartości zasobów w formie utrwalonej wiedzy oraz dla poprawienia interoperatywności na poziomie usług, co stanowi podstawę dla dostępu, ich użytkowania i rozpowszechniania”.

W roku 2007 wydany został *Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady i Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie informacji naukowej w epoce cyfrowej: dostęp, rozpowszechnianie i konserwacja*. Dokument ten również dotyczy zasobów

cyfrowych, ale w kontekście informacji naukowej (INEC, 2007). Zaakcentowano w nim coraz większe wykorzystanie zasobów sieciowych na potrzeby nauki oraz możliwości natychmiastowego rozpowszechniania wiedzy w ten sposób. Nowe technologie

otwierają nowe możliwości wykorzystania ogromnych ilości danych uzyskiwanych dzięki eksperymentom i obserwacjom w procesie naukowym oraz wydobywania znaczenia z takich danych zmagazynowanych w repozytoriach w połączeniu z innymi źródłami informacji naukowej. Prowadzi to do stworzenia jednolitego obszaru informacji naukowej, obejmującego szereg społeczności naukowych i krajów oraz sięgającego od danych pierwotnych po gotowe publikacje.

W związku z tym, że w komunikacie mówi się o źródłach informacji naukowej oraz danych pierwotnych, dotyczy on także archiwów, które dzięki postępowi cyfryzacji i digitalizacji należą do instytucji oferujących informację w środowisku wirtualnym, czyli globalnym. Zagadnieniom informacji naukowej poświęcone jest również zalecenie Komisji Europejskiej z roku 2012 (DINO, 2012) – zwraca się w nim uwagę, że otwarty dostęp powinien być przedsięwzięciem ogólnoswiatowym.

Kolejnym ważnym dokumentem jest *Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 z dnia 26 października 2016 r. w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego* (DSIMA, 2016). Pojawia się w niej pojęcie usług świadczonych przez instytucje:

Podmioty udostępniające informacje i świadczące usługi, takie jak organy sektora publicznego, w coraz większym stopniu posługują się Internetem w celu tworzenia, gromadzenia i udostępniania szerokiego zakresu informacji i świadczenia w trybie online usług o podstawowym znaczeniu dla społeczeństwa. [...] W ramach niniejszej dyrektywy dostępność należy rozumieć jako zasady i techniki, jakie powinno się stosować przy projektowaniu, tworzeniu, utrzymywaniu i aktualizowaniu stron internetowych oraz aplikacji mobilnych, tak by były bardziej dostępne dla użytkowników [...].

O usługach przeczytać możemy również w *Komunikacie Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów. Komunikat „W kierunku wspólnej*

europiejskiej przestrzeni danych” (WEPD, 2018). Komisja proponuje pakiet środków w celu stworzenia wspólnej przestrzeni danych w Unii Europejskiej, co umożliwi „rozwój nowych produktów i usług w oparciu o dane”.

Przytoczone fragmenty aktów prawnych Unii Europejskiej i UNESCO stanowią potwierdzenie tego, że obecnie funkcjonujemy w dobie społeczeństwa informacyjnego, w którym bezpośredni i powszechny dostęp do informacji stał się podstawową wartością. Zwraca się uwagę na rozwój sieci globalnej, gdzie dostęp do informacji może mieć każdy. Ważne jest przy tym, żeby udostępniana była informacja pełna (wspólna przestrzeń danych). Jednak dotarcie do niej musi najpierw być umożliwione, zatem punkt ciężkości przechodzi na instytucje, które mogą zaofiarować informację i wachlarz usług obejmujących pośredniczenie w jej przekazywaniu.

Wśród materiałów dotyczących archiwistów i archiwów wymienić należy dokument o znaczeniu międzynarodowym – *Kodeks Etyczny Archiwisty uchwalony na XIII Międzynarodowym Kongresie Archiwów w Pekinie* (Kodeks, 1996). W punkcie szóstym mówi się o roli archiwistów w umożliwianiu jak najszerszego dostępu do materiałów archiwalnych oraz o bezstronnym obsłudze wszystkich użytkowników: „Archiwiści powinni odpowiednio zapewnić zarówno ogólne, jak i specjalne środki, pomocne w znajdowaniu wszystkich dokumentów pod ich opieką. Powinni też służyć bezstronną radą dla wszystkich oraz wykorzystywać dostępne środki dla zapewnienia jednakowego zakresu obsługi”. Idea ta pokrywa się z ideą społeczeństwa informacyjnego, demokratycznego, postulowanego w aktach prawnych wydawanych przez władze Unii Europejskiej.

O powinnościach archiwistów w stosunku do użytkowników mówią też polskie akty prawne wydawane przez władze archiwalne. W *Ustawie z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach* (1983), w art. 16 pojawia się termin „usługa archiwalna” w kontekście działalności archiwów w zakresie wyszukiwania informacji i danych zawartych w materiałach archiwalnych, przetwarzania tych informacji i danych, a także sporządzania wyciągów, wypisów, odpisów albo odwzorowań wizualnych bądź dźwiękowych tych materiałów, włącznie z metadanymi odwzorowań cyfrowych. Podkreślono również powszechność dostępu i zobligowano archiwa państwowe do udostępniania materiałów archiwalnych. Kolejnym aktem powszechnym odnoszącym się do omawianej problematyki jest *Ustawa z dnia 25 lutego 2016 r. o ponownym wykorzystywaniu informacji sektora publicznego* (2016). Mówi ona o równym i bezwarunkowym dostępie do informacji

dla użytkowników (chyba że inne regulacje nakładają ograniczenia w pewnych przypadkach) oraz o trybie jej udostępniania.

Rozwinięcie założeń *Ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach*, związanych z udostępnianiem i powszechnością odnajdziemy w *Zarządzeniu nr 24 Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych z dnia 18 maja 2017 r. w sprawie organizacji udostępniania materiałów archiwalnych w archiwach państwowych*. (OUMA, 2017). W dokumencie wymieniono działania archiwistów, które powinny się mieścić w ramach udostępniania. Są to m.in.:

sukcesywne zamieszczanie cyfrowych kopii materiałów archiwalnych z zasobu archiwów, które nie zawierają treści chronionych przed powszechnym dostępem, w otwartych portalach internetowych, z zapewnieniem możliwości korzystania z mechanizmów wyszukiwawczych; przekazywanie osobom zainteresowanym, w odpowiedzi na ich zapytania, przetworzonej informacji o treści materiałów archiwalnych z zasobu archiwów albo zamówionych przez te osoby reprodukcji tych materiałów; dostęp do środków ewidencyjnych oraz pomocy archiwalnych, zarówno w pomieszczeniach archiwum, jak i przez Internet; udzielanie użytkownikom wyjaśnień dotyczących zasad udostępniania zasobu archiwalnego, a także informacji o środkach ewidencji oraz archiwalnych pomocach informacyjnych.

Założenia wymienionych polskich aktów prawnych zajmują priorytetowe miejsce w *Strategii Archiwów Państwowych na lata 2010–2020* (*Strategia*), ogłoszonej przez Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych. Już we wstępie napisano, że działania w niej przedstawione mają służyć zaspokojeniu potrzeb informacyjnych państwa i społeczeństwa oraz zwiększeniu dostępności zasobu archiwalnego online. Strategia ta nakłada na archiwa obowiązek zapewnienia powszechnego dostępu do materiałów archiwalnych poprzez zapewnienie każdemu obywatelowi „przyjaznego, ciągłego i bezpiecznego dostępu, w dowolnym miejscu i czasie, do zgromadzonych w archiwach zasobów informacji”. Dokument ten wymienia główne cele strategiczne w określonym przedziale czasowym i właśnie zaspokojenie informacyjne jest tutaj wymienione jako pierwsze, a w nim zawiera się ciągle doskonalenie jakości usług świadczonych przez archiwa. Autorzy *Strategii Archiwów Państwowych* uzasadniają to wciąż zmieniającym się otoczeniem archiwów, pojawia się tu również termin „społeczństwo informacyjne”.

Warto jeszcze wspomnieć, że o powinnościach archiwów względem użytkowników możemy dowiedzieć się z dostępnych online sprawozdań rocznych archiwów państwowych. W *Sprawozdaniu z działalności Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych oraz archiwów państwowych w 2017 r. (Naczelna)* czytamy:

Archiwa państwowe udostępniają zasób archiwalny wszystkim zainteresowanym. Pełnią przy tym także funkcję urzędów wiary publicznej. Z tego tytułu są uprawnione do wydawania zaświadczeń, uwierzytelnionych kopii i odpisów z przechowywanych materiałów archiwalnych. Z dokumentów można korzystać samodzielnie w czytelnich oraz za pośrednictwem serwisów internetowych, m.in. szukajwarchiwach.pl, genealogiawarchiwach.pl, zawierających zdigitalizowaną część zasobu. Poszukiwania dokumentów lub informacji można również zlecić archiwum.

Ponadto:

Archiwa państwowe na zlecenie użytkowników prowadziły we własnym zakresie poszukiwania informacji dotyczących określonego zagadnienia lub konkretnych osób.

W przytoczonych fragmentach dokumentu decydujące znaczenie w podejmowanych przez archiwa działaniach ma inicjowanie ich przez użytkownika – zlecenie wykonania usługi.

Z przeanalizowanych aktów prawnych międzynarodowych i polskich wyłania się wizja archiwum jako instytucji nowoczesnej, dostosowującej swoją ofertę do wciąż zmieniającego się otoczenia, w którym informacja stała się towarem szczególnej wagi. Nakładany na archiwistów, często podkreślany obowiązek umożliwienia każdemu użytkownikowi równego dostępu do materiałów archiwalnych musi być realizowany za pomocą określonych środków. Środki te to nic innego, jak właśnie usługi informacyjne, ponieważ poprzez procedury udostępniania i szkolenia, a także poszukiwania dokumentacyjne (czyli system informacji archiwalnej), mogą zapewnić demokratyczny dostęp do informacji.

Usługi informacyjne a działalność i funkcja informacyjna archiwów

Analiza literatury archiwistycznej nie pozwala na wprowadzenie definicji usług informacyjnych archiwów. Dotychczas naukowcy skupiali się na problematyce działalności informacyjnej, ewentualnie na funkcji informacyjnej archiwów. W celu zbudowania teoretycznej podstawy usługi informacyjnej niezbędne jest zdefiniowanie tych terminów wraz z przeprowadzeniem podziału między nimi. Nieobecność zagadnień dotyczących usług informacyjnych archiwów w literaturze sprawiła, że temat ten został w niniejszym artykule pominięty.

Działania informacyjne archiwów są podporządkowane jednej z czterech głównych funkcji archiwum, wynikającej z podstawowej definicji tej instytucji, mianowicie funkcji udostępniania. Trzeba jednak podkreślić, że udostępnianie zaczęto postrzegać również jako system obsługi informacyjnej, system informacyjno-wyszukiawczy i ten, którego zadaniem jest rozpowszechnianie informacji (Robótka, Ryszewski, Tomczak, 1989, s. 10). Za to funkcja informacyjna archiwów jest realizowana nie tylko w ramach funkcji udostępniania, ale obejmuje też działania w ramach wszystkich czterech podstawowych funkcji archiwów: gromadzenia, przechowywania, opracowywania i udostępniania, czasem bez świadomości wykonywania tego rodzaju działań. Dwie typologie funkcji archiwów krzyżują się – jedna dotyczy zakresu prac, druga różnorodności celów. Dopiero kiedy dostrzeżono powiązania archiwistyki z informatologią, zaczęto czerpać z dorobku informacji naukowej. Jeszcze w *Polskim słowniku archiwalnym* z 1974 r. nie uwzględniono takich terminów, jak „działalność informacyjna” czy „funkcja informacyjna” archiwum, a „udostępnianie” zostało zdefiniowane nie jako jedna z zasadniczych funkcji archiwów, ale jako czynność *sensu stricto*, „udostępnianie materiałów archiwalnych”, czyli organizowanie przez archiwum form korzystania z materiałów archiwalnych na podstawie obowiązujących przepisów (*Polski słownik archiwalny*, 1974, s. 84). Można owym formom przypisywać tu rozbudowane cechy (związane właśnie z formami obsługi informacyjnej), jednak w moim odczuciu z tej definicji, która, doprecyzowana, odnosi się jedynie do materiałów archiwalnych, wynikają „działania mechaniczne” w pracowni naukowej, a owymi przepisami są głównie jej regulaminy, stworzone na podstawie obowiązujących aktów prawnych odnoszących się do udostępniania.

Problematyka działalności informacyjnej archiwów została dostrzeżona w latach osiemdziesiątych XX w. W książce Bohdana Ryszewskiego *Problemy i metody badawcze archiwistyki* (Ryszewski, 1985,

s. 104–158) znajduje się rozdział traktujący o związku tej nauki z informacją naukową. W 1985 r. Maciej Gołombiowski stworzył podstawę teoretyczną łączącą informację naukową z archiwistyką, szczegółowo omawiając funkcjonowanie systemu informacji archiwalnej. Archiwum (tu rozumiane poprzez pryzmat czterech głównych funkcji jego działalności) scharakteryzował następująco: „Celem organizacji zbiorów jest ich przystosowanie do użytkowania, tj. udostępniania. Zachodzi więc bardzo ścisły związek między organizacją zbiorów a ich użytkownikami i informacją, gdyż tylko zbiory odpowiednio zorganizowane mogą być wykorzystywane” (Gołombiowski, 1985, s. 31).

Temat usług świadczonych pojawił się w monografii M. Jabłońskiej z roku 2016 (2016, s. 87). W rozdziale dotyczącym marketingu w archiwach autorka wymieniła usługi obecnie świadczone przez archiwa. Zaliczyła do nich: działalność przechowalniczą (świadczoną przede wszystkim przez podmioty komercyjne), porządkowanie, opracowywanie, przeprowadzanie kwerend archiwalnych, ekspertyzy, szkolenia, wydawanie zaświadczeń, merytoryczne wsparcie podmiotów zewnętrznych, prace konserwatorskie, działania edukacyjno-popularyzatorskie i działalność infobrokerską. M. Jabłońska nie wprowadziła żadnego rozgraniczenia na usługi wynikające z potrzeb użytkowników, podstawowej działalności statutowej, a także działalności komercyjnej na rzecz podmiotów prywatnych. Jest to jednak pierwsza wzmianka na temat nie tylko informacyjnych usług archiwów.

W celu rozgraniczenia zakresu działalności i usługi posłużę się słowami M. Wójcik (2015, s. 565). Autorka zdefiniowała usługę jako wszystkie czynności realizowane przez bibliotekarzy w ramach ich obowiązków zawodowych, zmierzające do zaspokojenia potrzeb użytkowników, które nie muszą przybierać postaci materialnych produktów (Wójcik, 2013, s. 28). Jest to zatem pośredniczenie między użytkownikiem a dobrem kultury i nauki. Zakres działalności informacyjnej jest szerszy, w jej ramach mieszczą się czynności niezwiązane bezpośrednio z użytkownikiem, takie jak opracowywanie źródeł prowadzone z inicjatywy danej instytucji (biblioteki lub archiwum). Oznacza to, że prace w ramach działalności informacyjnej nie są wykonywane jako odpowiedź na konkretną potrzebę/zapytanie użytkownika. M. Wójcik podkreśliła jednak, że w literaturze pojęcia te używane są w różnych kontekstach.

Podobnego zdania jest Agnieszka Rosa, która omówiła znaczenie pojęcia działalności informacyjnej w kontekście archiwów (Rosa, 2012, s. 39). Zdefiniowała jej szerszy i węższy zakres, z którym możemy się zetknąć w literaturze przedmiotu. I tak w znaczeniu szerszym działal-

ność taka obejmuje wszystkie funkcje archiwów, ponieważ jako instytucje informacyjne gromadzą, przechowują, opracowują i udostępniają zasób w celu rozpowszechniania informacji. Działalność informacyjna archiwów w tym ujęciu to wszelkie działania przez nie podejmowane, dlatego termin ten jest bardzo szeroki i nieprecyzyjny. Działalność informacyjna w węższym zakresie to działalność, której celem jest rozpowszechnianie informacji o archiwum i jego zasobie. Autorka podała przykłady takiej działalności: pomoce archiwalne, publikacje popularne, naukowe, konferencje, informacje zamieszczone w internecie.

Na podstawie dokonanego przeglądu piśmiennictwa archiwistycznego i informatologicznego można dokonać rozgraniczenia między funkcją, działalnością a usługami informacyjnymi w archiwum. Funkcja informacyjna archiwów jest pojęciem najszerszym – realizuje się w ramach wszystkich statutowych funkcji archiwów: gromadzenia, przechowywania, opracowywania i udostępniania zasobu. Możemy ją rozpatrywać na płaszczyźnie zakresu prac archiwów i różnorodności celów. Działalność informacyjna to wszelkie prowadzone przez archiwa działania, podejmowane z inicjatywy samych archiwów, określone w ich statucie, takie, które mogą, ale nie muszą wynikać z konkretnych potrzeb użytkowników. Usługi wykonywane są również w ramach działań statutowych, jednak w odpowiedzi na zapytanie/potrzebę użytkownika.

Usługi informacyjne archiwów – definicja i zakres

Definicja usług informacyjnych świadczonych przez biblioteki i archiwa nie może się różnić, ponieważ w jednym i drugim przypadku „towarem” jest informacja, musi także istnieć odbiorca tej informacji (potrzebujący jej) – użytkownik danej instytucji. Zakres świadczonych usług również jest zbieżny, co wynika z podstawowych funkcji działalności archiwów i bibliotek. Inny jest natomiast charakter świadczonych usług w efekcie różnic w przedmiocie badań archiwistyki i informacji naukowej. I właśnie omówienie zakresu usług informacyjnych archiwów jest istotą problemu i podstawą zrozumienia owego pojęcia odnoszącego się do dziedziny archiwalnej.

Usługa informacyjna w odniesieniu do archiwum to dziedzina działalności, której przedmiot stanowi informacja przetworzona – wyselekcjonowana, zgromadzona, opracowana i przedstawiona w określony sposób oraz dostarczona do użytkownika. Podkreślenia wymaga fakt, że usługa informacyjna świadczona jest w odpowiedzi na potrzebę użytkownika (Wójcik, 2015, s. 565). I tak jak w przypadku bibliotek

zakres świadczonych przez archiwa usług obejmuje udostępnianie, poszukiwania dokumentacyjne oraz szkolenia użytkowników dostosowane do działalności archiwalnej.

Funkcja udostępniania w archiwach jest realizowana w dwojaki sposób – użytkownik może wybrać tradycyjną lub elektroniczną ścieżkę poszukiwania informacji. Usługi udostępniania materiałów archiwalnych w archiwum wiążą się z wizytą w danej instytucji, w pracowni naukowej/czytelni. Elektroniczne udostępnianie z kolei polega na wizycie na stronie internetowej danego archiwum i skorzystaniu z dostępnych baz danych i systemów wyszukiwawczych. Na obecny kształt funkcji udostępniania wpływ miały przemiany w otoczeniu archiwów – stopniowa ich demokratyzacja – zgodnie z zasadą upubliczniania archiwów dążenie do zapewnienia dostępu do informacji każdemu w równym stopniu. Badaniom powinno być tu poddane funkcjonowanie pracowni naukowej, zaś przy wyborze drogi elektronicznej – cyfryzacja i digitalizacja zasobu.

Poszukiwanie dokumentacyjne w kontekście archiwów to system informacji archiwalnej – tradycyjny i elektroniczny. Ścieżka tradycyjna została już niejednokrotnie opisana w literaturze archiwistycznej (np. Robótka, 2011; Robótka, Ryszewski, Tomczak, 1989), opis funkcjonowania elektronicznych systemów wyszukiwawczych nie ma jeszcze tak bogatej literatury ze względu na krótki czas dzielący nas od ich powstania, a także częste zmiany. System pomocy ewidencyjno-informacyjnych oraz wyszukiwarki wirtualne mogą być badane pod kątem ich efektywności wyszukiwawczej: na ile informacja wyszukana przez użytkownika odpowiada jego potrzebie czy też zapytaniu (tutaj badacz musi odpowiedzieć na pytanie, jakie kryteria są brane pod uwagę), w jakim stopniu informacja ta jest trafna i kompletna.

Szkolenie użytkowników ma wpływ na późniejszą ocenę dwóch omówionych usług świadczonych przez archiwa. Może odbywać się w kontakcie bezpośrednim lub wirtualnym, przybierać postać kursów indywidualnych lub grupowych. Może polegać na zaznajomieniu z samymi archiwami, ale też z zasobem, i przede wszystkim dotyczyć poszukiwania materiałów w zasobie archiwalnym. Przygotowanie programów szkoleniowych powinno być poprzedzone poznaniem potrzeb i zachowań użytkowników, barier, na jakie natrafiają oni, poszukując informacji.

Podsumowanie

Zdefiniowanie pojęcia usług informacyjnych oraz scharakteryzowanie ich zakresu pozwala spojrzeć na działania archiwów z perspektywy użytkownika i osiąganego przez niego zadowolenia, czyli tego, czy odszukał interesującą go informację. Dzięki temu, że problematyka ta znalazła się już wcześniej w kręgu zainteresowań informatologów, archiwiści mogą korzystać z ich badań dotyczących udostępniania, poszukiwań dokumentacyjnych oraz szkolenia użytkowników. Innowacją jest tu stawianie użytkownika na pierwszym miejscu, a więc osiągnięcie przez niego satysfakcji decydować będzie, czy wykonanie danej usługi zostanie ocenione pozytywnie czy negatywnie.

Literatura

- Chrapczyńska, B. (2008). Nowoczesne usługi informacyjne kluczem do sukcesu użytkowników, stan obecny i perspektywy. *Biblioteka – klucz do sukcesu użytkowników. ePublikacje Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa*, 5, 142–149.
- CKRSI (2000). Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce, Warszawa, 28 listopada 2000 r. Pobrane z: <http://kbn.icm.edu.pl/cele/index1.html> (18.08.2018).
- Decyzja (2005). Decyzja nr 456/2005/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 9 marca 2005 r. ustanawiająca wieloletni program wspólnotowy mający na celu zwiększenie dostępności, użyteczności i wykorzystania zasobów cyfrowych w Europie. Pobrane z: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:079:0001:0008:PL:PDF> (19.08.2018).
- Derfert-Wolf, L. (2006). Elektroniczne usługi informacyjne typu pytanie-odpowiedź – światowe trendy i doświadczenia bibliotek. *Biuletyn EBIB*, (1). Pobrane z: http://eprints.rclis.org/7134/1/derfert_uslugi.pdf (20.08.2018).
- DINO (2012). Zalecenie Komisji Europejskiej z dnia 17 lipca 2012 r. w sprawie dostępu do informacji naukowej oraz jej ochrony. Pobrane z: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:194:0039:0043:PL:PDF> (19.08.2018).
- Długosz-Pysz, A. (2017). *Badania satysfakcji użytkowników archiwów w świetle projektu ArchivalMetrics*. W: R. Sapa (red.), *Diagnostyka w zarządzaniu informacją, perspektywa informatologiczna* (s. 437–447). Kraków: Biblioteka Jagiellońska.
- DSIMA (2016). Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 z dnia 26 października 2016 r. w sprawie dostępności stron internetowych

- i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego (Tekst mający znaczenie dla EOG). Pobrane z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&from=PL>. (19.08.2018).
- Golka, M. (2005). Czym jest społeczeństwo informacyjne? *Ruch, prawniczy, ekonomiczny i socjologiczny*, (4), 253–265.
- Głowacka, E. (2015). *Kultura oceny w bibliotekach: obszary, modele i metody badań jakości zasobów oraz usług biblioteczno-informacyjnych*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe UMK.
- Gołombowski, M. (1985). *System informacji archiwalnej*. Warszawa; Łódź: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Grot, D. (2015). *Ku przeszłości otwartej, dostępność archiwów państwowych w Polsce w latach 1918–2014*. Warszawa: Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych. Departament Organizacji i Udostępniania. Wydział Popularyzacji i Wydawnictw.
- INEC (2007). Komunikat Komisji dla Parlamentu Europejskiego, Rady i Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie informacji naukowej w epoce cyfrowej, dostęp, rozpowszechnianie i konserwacja, Bruksela, dnia 14.2.2007. Pobrane z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52007DC0056&from=PL> (19.08.2018).
- Jabłońska, M. (2016). *Nowe wyzwania archiwów, komunikacja społeczna i public relations*. Toruń: Wydawnictwo UMK.
- KBNŁ (2000). Komitet Badań Naukowych, Ministerstwo Łączności – Raport – Cele i kierunki rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce, Warszawa 2000. Pobrane z: <http://workspace.unpan.org/sites/internet/Documents/Poland%20eGov7.pdf>. (21.08.2018).
- Kodeks Etyczny Archiwisty uchwalony na XIII Międzynarodowym Kongresie Archiwów w Pekinie (1996). Pobrane z: <http://sap.waw.pl/wp-content/uploads/ul/kodeks.pdf>. (25.08.2018).
- Kurek-Kokocińska, S. (2016). Usługi informacyjne. W: W. Babik (red.), *Nauka o informacji*, (s. 157–188). Warszawa: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich.
- Maciejewska, W. (red.). (1974). *Polski słownik archiwalny*. Warszawa; Łódź: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Materska, K., Nowoczesne usługi informacyjne w bibliotekach. Pobrane z: https://bg.uwb.edu.pl/?pid=PFB_Nowoczesne_uslugi_informacyjne_w_bibliotekach. (20.08.2018).
- Mazurkiewicz, A., Giesko, T., Karsznia, W., Belina, B. (2011). System operacyjny oceny stopnia dojrzałości wdrożeniowej innowacyjnych rozwiązań w zakresie usług. *Problemy eksploatacji*, 3, 61–73.

- Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych (2017) Sprawozdanie z działalności Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych oraz archiwów państwowych w 2017 r. Pobrane z: https://www.archiwa.gov.pl/files/SPRAWOZDANIE_2017.PDF (18.02.2019).
- Ollendorff, Ch. (1999). L'offre de service en bibliothèque académique: un essai de modélisation. *Bulletin des bibliothèques de France*, 4, 47–54.
- OUMA (2017). Zarządzenie nr 24 Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych z dnia 18 maja 2017 r. w sprawie organizacji udostępniania materiałów archiwalnych w archiwach państwowych. Pobrane z: https://www.archiwa.gov.pl/files/Zarzdzenie_NDAP_18_5_2017_2.pdf (19.08.2018).
- Robótka, H. (2011). *Opracowanie i opis archiwaliów*. Toruń: Wydawnictwo UMK.
- Robótka, H., Ryszewski, B., Tomczak, A. (1989). *Archiwistyka*. Warszawa: PWN.
- Rosa, A. (2012). *Funkcja edukacyjna archiwów*. Warszawa: Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych.
- Ryszewski, B. (1985). *Problemy i metody badawcze archiwistyki*. Toruń: Wydawnictwo UMK.
- Spółeczeństwo (2015). Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2015. Pobrane z: https://www.gov.pl/documents/31305/0/spoleczenstwo_informacyjne_w_liczbach_2015+%281%29+%281%29.pdf/bf8ad0ef-7c12-c60a-6bcl-f679a-612ba74 (18.02.2019).
- Spółeczeństwo (2017). Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2017 r. Pobrane z: https://stat.gov.pl/files/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5497/2/7/1/spoleczenstwo_informacyjne_w_polsce_w_2017.pdf.
- Sokołowska-Gogut, A., Wildhardt, T. Usługi informacyjne w polskich bibliotekach szkół wyższych na tle usług bibliotek zachodnioeuropejskich, studium porównawcze. Pobrane z: <http://bg.p.lodz.pl/images/PDF/sokolowska.pdf> (22.08.2018).
- Stępnia W. (2016). Pierwszy akt normatywny UNESCO w sprawie ochrony dziedzictwa dokumentacyjnego. *Archeion*, 117, 55–71.
- Strategia Archiwów Państwowych na lata 2010–2020. Pobrane z: https://www.archiwa.gov.pl/images/docs/Strategia_archiw_w_pastwowych_na_lata_2010_2020.pdf (22.08.2018).
- UNESCO (2015). Zalecenie UNESCO w sprawie zachowania i dostępu do dziedzictwa dokumentacyjnego, w tym dziedzictwa cyfrowego. Pobrane z: https://www.archiwa.gov.pl/files/broszura_ZALECENIA_UNESCO.pdf (19.08.2018).
- Ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (1983). (Dz.U. 2018 r., poz. 217, 357, 398, 650, z 2019 r. poz. 55).

- Ustawa z dnia 25 lutego 2016 r. o ponownym wykorzystywaniu informacji sektora publicznego (2016). (Dz.U. 2018 r., poz. 1243, 1669).
- WEPD (2018). Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów. Komunikat „W kierunku wspólnej europejskiej przestrzeni danych”, Bruksela, dnia 25.4.2018 r. Pobrane z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018DC0232&from=PL> (19.08.2018).
- Wójcik, M. (2015). Typologia współczesnych usług informacyjnych. *Przegląd Biblioteczny*, 83(4), 563–578.


Tekst w wersji poprawionej wpłynął do redakcji 20 lutego 2019 r.

Monika Colbecka

Nicolaus Copernicus University in Toruń

Pedagogical University of Cracow

e-mail: mcolb@doktorant.umk.pl

 <https://orcid.org/0000-0002-6494-2115>

Archival information services – an attempt at definition

Abstract: Archival information services is a concept that has not yet been operationalized in archive studies. An attempt to define it and delineate its scope results from the requirements imposed on archives by the social changes which are currently taking place. In the era of the formation of information society, fast and effective access to information becomes particularly important. The text analyses the definitions of information services, which were introduced by information scientists, international and Polish legal acts, as well as archival literature.

Keywords: Archival information services. Archival information system. Documentary searches. Information needs. Informational behaviour of users. Library information services. Sharing. User trainings

