

Dr hab. Tomasz Kruszewski
Instytut Badań Informacji i Komunikacji
- Katedra Kognitywistyki
Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

Toruń, 6.09.2022 r.

Uniwersytet Wrocławski Dziekanat Wydziału Filologicznego (6)		
Wpłynęło do WF	20-09-2022	Zatwierdził
Wpł. do jedn. org.	data	Symbol
Znak sprawy		

Recenzja

rozprawy doktorskiej mgra Dariusza Kardeli
pt. *Wpływ nowych technologii na komunikację z użytkownikami bibliotek uczelni publicznych (na przykładzie bibliotek Wrocławia)*,
napisanej pod opieką promotorską prof. dr hab. Bogumila Staniów,
Wrocław: Uniwersytet Wrocławski, 2022 [masz.], 417 s.

Uwagi wprowadzające

Komunikacja w relacji użytkownik/klient/beneficjent – organizacja w okresie pandemii COVID-19 przybrała formę na skalę dotąd niespotykaną, chociaż narzędzia elektroniczne dla niej zostały zaprojektowane i zbudowane wcześniej – bynajmniej, nie z myślą zastąpienia, lecz uzupełnienia tradycyjnych form komunikacyjnych. Bibliotekarze, jak przystało na to aktywne w działaniach prospołecznych środowisko, również wdrożyli szereg form komunikacji elektronicznej, która stała się z początkiem 2020 roku kluczowa. Dzięki temu, biblioteki oferujące pewne udogodnienia informacyjne w czasach przedpandemicznych, szczyt rozprzestrzeniania się koronawirusa nie tylko przetrwały, ale i utrwaliły nowoczesne formy komunikacji, bez których dzisiaj trudno sobie już wyobrazić sprawne funkcjonowanie. Jednocześnie – wynika to też z analizy magistra Dariusza Kardeli (s. 10) – zainteresowanie badaczy zjawiskiem komunikacji elektronicznej bibliotekarz – czytelnik nie jest wielkie, mimo że innymi obszarami informatyzacji bibliotek, jak digitalizacja lub dwuzerowość zajęto się w ogromnej liczbie badań i publikacji. Tym bardziej każdą próbę wejścia badawczego w te przestrzenie należy przyjmować z zadowoleniem i ciekawością poznawczą.

Charakterystyka i ocena poszczególnych części rozprawy

Praca doktorska magistra Dariusza Kardeli składa się z czterech wewnętrznie rozbudowanych rozdziałów uzupełnionych wstępem i zakończeniem, z których pierwsze dwa mają charakter sprawozdawczo-analityczny i dotyczą stanu badań oraz wybranych meandrów komunikowania społecznego, dwa kolejne – empiryczno-poznawczy i odnoszą się do metodologii badań własnych oraz relacji z nich.

W rzeczowym i poprawnie metodycznym skonstruowanym wstępie Doktorant krótko opisuje podjętą problematykę badawczą, która dotyczy komunikacji w relacji użytkownik – instytucja za pośrednictwem nowoczesnych narzędzi IT. W niej skupia się na szczególnym rodzaju organizacji, jakimi są biblioteki akademickie. Wyprowadza trójtematyczny cel główny rozprawy, którym jest „ustalenie, z jakich elektronicznych kanałów komunikacji korzystają biblioteki publicznych uczelni Wrocławia, co wybierają z bogatej oferty zagranicznej oraz – przeanalizowanie jakości stosowanych narzędzi” (s. 11-12). Biorąc pod uwagę 11 celów szczegółowych, które następnie wymienił Pan Kardela, uznaję, że cel główny pracy – a dokładnej rzecz ujmując – drugi z trzech celów głównych, które przytoczono, jest nieweryfikowalny, bowiem Doktorant nie dokonał żadnej operacjonalizacji zmiennej „bogata oferta zagraniczna”. Nie wiadomo, jaki jest punkt odniesienia, albo jakie wskaźniki tej zmiennej świadczyć by miały o jej nasileniu. W mojej ocenie niepotrzebnie, a już z pewnością nieprecyzyjnie określony został też cel trzeci z trzech głównych, tj. „przeanalizowanie jakości stosowanych narzędzi”. Wprawdzie odnosi się Autor do niego w celach szczegółowych (cel 5), a potem w pracy, to jednak *gros* analiz podjętych w dysertacji jest efektem pozyskanych danych na temat dostępnych form komunikacji elektronicznej i preferencji w ich doborze, a nie oceny jakości narzędzi komunikacyjnych, co zresztą Pan Kardela przypomina na stronie 143. Gdyby tak było, w badaniach należałoby dokonać takiej oceny również w perspektywie technologicznej. Poprawnie i wystarczająco dla tego typu prac został sformułowany cel pierwszy z trzech – Autor na kolejnych stronach, zwłaszcza w rozdziałach empirycznych szeroko go komentuje, wskazując obszary aktywności komunikacyjnej w bibliotekach akademickich.

Sądzę – biorąc pod uwagę lekturę rozprawy – sformułowania przytoczonych celów były niefortunne językowo, czego musiał nie dostrzec Doktorant i stąd pewne nieprawidłowości metodologiczne, o których wspominałem. Warto zatem dbać o precyzję wypowiedzi, by unikać podobnych krytycznych opinii.

Przyjęte w rozprawie 3 hipotezy badawcze są skonstruowane dobrze, przez co weryfikowalne. Pierwsza z nich zakłada, że biblioteki akademickie we Wrocławiu nie wykorzystują potencjału komunikacyjnego oferowanego dzięki narzędziom IT. Mgr Kardela ograniczył zainteresowania badawcze do 9 bibliotek uczelnianych stolicy Dolnego Śląska, dzięki czemu czytelnik może poznać prawdopodobną specyfikę form komunikacji w polskich bibliotekach. Jednak to przyczynkowe ujęcie ograniczone terytorialnie do jednego ośrodka nie gwarantuje wnikliwej syntezy zjawiska w naszym kraju, co jest pewnym mankamentem pracy. Autor poczynił takie założenie, uznając, że Wrocław jest przeciętnym polskim miastem akademickim (s. 11), ale z tą tezą można polemizować. Mgr Kardela nie przedstawił wskaźników, ani innych

przesłanek wspomnianej przeciętności. Nie wiadomo, co wziął pod uwagę: liczebność mieszkańców, a może studentów we Wrocławiu? Jeśli tak, to jakie inne ośrodki w Polsce są porównywalne do Wrocławia? Również trudno o uznanie parametrów Wrocławia z liczbą uczelni wyższych czy ich strukturą jako uśrednionych w skali kraju. Istnieje wreszcie czynnik kulturowy – pamiętając o licznych badaniach z zakresu psychologii miasta, zaznaczyć należy, że młodzież studiująca w różnych ośrodkach akademickich, np. wielkomijskich niekoniecznie musi przejawiać tożsame postawy. W konsekwencji weryfikacja hipotezy pierwszej, że biblioteki wrocławskie nie wykorzystują pełnego potencjału nie może być rozszerzona na całe środowisko bibliotek akademickich w Polsce, a wnioski z badań są jedynie częściowymi danymi nt. przestrzeni komunikacyjnych bibliotek. Porównanie ich do wyników podobnych badań przeprowadzonych w innych ośrodkach krajowych (np. niepublikowane prace mgr na UMK w Toruniu i prawdopodobnie także w innych uczelniach) dodałoby pracy Pana Kardeli wiele – właśnie w zakresie ogólniejszej refleksji nad formami komunikacji między bibliotekarzami a czytelnikami.

Pozostałą część Wstępu Autor wypełnił opisem procedury badawczej, w zwięzły sposób wyjaśniając strategię badawczą obraną w doktoracie.

Rozdział pierwszy rozprawy zatytułowany *Komunikacja jako proces*, liczący zaledwie 14 stron budzi moje wątpliwości. Mgr Dariusz Kardela rozbudował go wewnętrznie do 5 podrozdziałów być może po to, żeby wywołać sugestię, że ten rozdział jest jakoś porównywalny (ze względów formalnych?) do kolejnych. Nie jest. Zdaję sobie sprawę z intencji Autora, by nie przeciążać obszernego tekstu nadmiarem teorii, która jest dostępna w licznych źródłach, jednak wydaje mi się ona niezbędna w pracach doktorskich, gdyż ukazuje biegłość autora w zakresie doboru i selekcji literatury, kompilacji tła badawczego i ogólnej erudycji. Rozdział pierwszy to w istocie wtórnie przetworzone treści pochodzące głównie z trzech opracowań, Dobek-Ostrowskiej, Gobana-Klasa i Pisarka – wprawdzie ważnych, ale jednak podręczników, w dodatku nienowych. Zdecydowanie Rozdział pierwszy rozczarowuje. Zabrakło w nim poglądów takich badaczy jak McLuhan, Castells, Urry, Virilio, Deleuze czy Guattari, zabrakło choćby jednego modelu komunikacji w Internecie, nie przedstawiono typologii organizacji, by następnie wyprowadzić z niej instytucje kultury i biblioteki. Pan Kardela podaje również tezy niepotwierdzone, by nie rzecz fałszywe, jak ta, jakoby instytucje kultury w Polsce funkcjonowały w warunkach rynkowych. Recenzowany rozdział nie jest ani solidnym wprowadzeniem do zagadnienia podjętego w pracy, ani potrzebnym w takiej formie.

Ta tym tle Rozdział drugi prezentuje się wyśmienicie. W interesująco zapowiadającym się, 117-stronicowym tekście zatytułowanym *Współczesna komunikacja w bibliotekach*

uczelnianych Autor zauważa, że „komunikacja na linii pracownik [bibliotekarz - przyp. TK]-klient jest wyjątkowa (s. 31), a dalej przedstawia tego wskaźniki i przesłanki. W dwóch wewnętrznie rozbudowanych podrozdziałach opisuje wykorzystanie mediów społecznościowych w Polsce oraz dokonuje rzeczowego przeglądu kanałów komunikacyjnych dostępnych w bibliotekach zagranicznych oraz krajowych. Czytamy zatem o formularzach e-mailowych, newsletterach, blogach, komunikatorach internetowych, repozytoriach multimedialnych, platformach społecznościowych, ale też Rozszerzonej Rzeczywistości i Internecie Rzeczy.

Moje uwagi są drobne i niepodważające wysokiego poziomu tej części recenzowanej pracy. Otóż, Mgr Kardela informuje, że z „mediów społecznościowych korzysta 25,9 mln Polaków, co stanowi wzrost względem [innych – przyp. TK] danych”. Zabrakło tutaj odnośnika do źródła oraz nie podano okresu, w którym dane pozyskano (s. 37). Druga uwaga dotyczy pominięcia przez Autora kwestii Internetu 3.0, który już nie tylko w formie testów pojawia się zarządzaniu procesami komunikacyjnymi organizacji. W Rozdziale 2.2.5.1. przedstawiono zastosowania w bibliotekach chatbotów – naturalną konsekwencją powinno być zarysowanie innych wątków dotyczących sztucznej inteligencji w bibliotekach, która przecież coraz szerzej staje się obecna w tym środowisku. Rozdział 2.2.5.4. dotyczy lokalnego komunikatora Gadu-Gadu. Skoro Doktorant podjął się poszukiwań egzemplifikacji różnych narzędzi komunikacyjnych, wielce korzystne byłoby w tym fragmencie tekstu ukazać inne regionalne komunikatory. Nie byłoby to zadanie szczególnie trudne, tym bardziej, że Pan Kardela sam zauważył, że Gadu-Gadu było kopią izraelskiego komunikatora (s. 79). Na stronie 90 pojawia się tabela z bardzo interesującym zestawieniem aktywności różnych bibliotek. Szkoda, że Autor nie podjął się trudu odnalezienia podobnych zestawień dotyczących innych platform i repozytoriów. Wreszcie ostatnia uwaga, bardziej postulat do kolejnych badań niż zarzut. Mianowicie Autor jako egzemplifikacje poszczególnych rozwiązań komunikacyjnych wskazuje biblioteki krajowe oraz zagraniczne, ale na ogół z obszaru anglojęzycznego. Czy biblioteki, których użytkownicy posługują się na co dzień językami chińskim, hiszpańskim lub francuskim mają inne preferencje w komunikacji internetowej? Jaką ofertę kierują do nich biblioteki?

Z całkowitych drobiazgów odnotowuję jedynie, że Autor niekonsekwentnie informuje o twórcach kolejnych aplikacji internetowych. Brak takiej informacji w podrozdziale dotyczącym Instagrama.

Rozdział trzeci *Badania własne – metodologia badań* o objętości 20 stron jest bezpośrednim wprowadzeniem do badań zaprezentowanych w kolejnym. Autor obszernie wyklada przyjętą (dodam wzorcowo) metodologię procesu badawczego (z pominięciem uwag krytycznych dotyczących treści we Wstępie). Kolejne etapy procesu badawczego pozwalają albo

głębiej albo z innej perspektywy postrzec problem podjęty w recenzowanej pracy. Częściowo też odrębne etapy badania wzajemnie weryfikowały wyprowadzone z niego dane. Zwłaszcza widoczne to jest w badaniach jakościowych polegających na przeprowadzeniu wywiadów ukierunkowanych z przedstawicielami (zwykle dyrektorami) bibliotek.

Wątpliwości dotyczące założeń badawczych, tudzież sposobu ich ujęcia zarysowałem wcześniej, toteż tutaj odniosę się jedynie do jednej kwestii metodycznej. Oczekiwanie na odpowiedź w procedurze określanej jako *Mystery calling* Autor zaprojektował na 30 dni (s. 162). Czy przemawiały za tym rozwiązaniem jakieś względy merytoryczne, czy jedynie czas ten określono za luźnym pomysłem Karwowskiego?

Lektura rozdziału metodologicznego nasuwa mi refleksję odnośnie dużej objętości pracy, a jednocześnie pewnych powtórzeń w opisie metodologii badań, czasami też niekonsekwencji, jeśli przyjrzymy się sformułowanym celom we Wstępie i w Rozdziale trzecim. Być może warto byłoby zastanowić się, czy nie lepiej rozwinąć wprowadzenie teoretyczne (Wstęp lub Rozdział pierwszy), o ile czynnikiem wpływającym na jego szczupłość była obszerność pozostałych części pracy.

Zwykle jest tak, że prace monograficzne są nierówne – mają lepsze i słabsze fragmenty, szczególnie gdy mamy do czynienia z niedoświadczeniem autora. Tym też tłumaczę i po części usprawiedliwiam niedociągnięcia i błędy scharakteryzowane przeze mnie dotychczas, a odnoszące się do Rozdziału pierwszego i trzeciego. Natomiast dwa rozdziały, tj. charakteryzowany już drugi i czwarty są dobrze napisane – zgodnie z założeniami pisarstwa naukowego. Widać, że po zagadnieniach w nich przedstawionych Doktorant porusza się pewnie. Dotyczy to też strony formalnej pracy, bowiem i aparat naukowy jest poprawnie sporządzony, Rozdziały dwa i cztery to rzeczowy, dobrze napisany tekst. Nie mam wątpliwości, że powinny ukazać się one w formie książkowej i jeśli Doktorant zdecyduje się na nią, zachęcam go do poważnego zastanowienia się, co począć z Rozdziałem pierwszym.

Tak więc z dużym zainteresowaniem zapoznałem się z kluczowym Rozdziałem czwartym liczącym aż 293 strony, w którym Mgr Kardela referuje przebieg i wyniki badań własnych. W tym celu rozdział rozbudował do 4 niezależnych podrozdziałów, bo odnoszących się do kolejnych etapów badania, i wielu podrozdziałów niższego szczebla. Ich ogólny odbiór jest bardzo pozytywny i świadczy o sporych umiejętnościach badawczych Pana Kardeli. Dość powiedzieć, że empiria opisana w recenzowanej rozprawie zajmuje ponad dwukrotnie więcej stron. Tak znacząca objętość ukazuje jednocześnie jak ambitne było zamierzenie badawcze Doktoranta, z którego wyszedł „z tarczą”.

Badania obnażyły wiele niedociągnięć organizatorów badanych bibliotek, by wspomnieć choćby o zauważonych błędnych ścieżkach dojścia w obrębie stron WWW (s. 174), braku spójnego systemu identyfikacji wizualnej bibliotek (s. 174), braku map stron (175). Badania potwierdzają też potoczne przypuszczenia obserwatorów bibliotek, jak to, że Facebook stał się najpopularniejszym medium społecznościowym (s. 178-179). Autor o tym nie wspomina, ale mnie zastanawia, dlaczego bibliotekarze nie wyłaniają słów kluczowych z publikowanych postów. Tagowanie pozwoliłoby na bardziej efektywną i transnarzędziową komunikację z użytkownikami. O tej procedurze dopiero czytamy przy okazji analizy Twittera (s. 212-213). Przy ogólnie wysokim poziomie analiz podjętych w tym rozdziale, niekiedy Autorowi brakowało pewnej przenikliwości badawczej. Na przykład na stronie 197 dokonał zestawienia postów z Instagrama. Czy była zauważalna korelacja z postami z Facebooka? Na stronie 335 przytaczając wypowiedź jednego z dyrektorów, nie odnotował jego krótkowzroczności odnoszącej się do przyszłości Rzeczywistości Rozszerzonej. Są to jednak drobiazgi.

Po Rozdziale czwartym nadchodzi krótkie *Zakończenie* o charakterze podsumowania i weryfikacji postawionych celów i tez. Autor przywołuje wyniki badań dotyczące popularności określonych narzędzi – jednak nie posuwa się dalej i nie próbuje odpowiedzieć skąd popularność tych, a nie innych platform komunikacji (s. 337). Syntez brakuje także w odpowiedziach pozostałych. Przykładowo, pojawia się uwaga, że niska aktywność bibliotekarzy na portalach społecznościowych jest efektem braków kadrowych lub innych obowiązków (s. 338). Tymczasem nie dostrzega nieuchronności zmian kulturowych i sekunduje opiniom dyrektorów bibliotek, którzy wciąż często myślą (wynika to z badań Pana Kardeli) o bibliotekach w archaiczny sposób. Zatem Autor sprawnie komentuje określone dane szczegółowe pochodzące z pojedynczych narzędzi badawczych, lecz nie wyprowadza z nich ogólniejszych spostrzeżeń i syntez. Nawet jeśli je rozpoczyna – nie kończy. Dla przykładu: pisze (s. 340), że można zrobić próbę „przełożenia wyników pochodzących z badań lokalnych (Wrocław) na sytuację pozostałych państwowych bibliotek szkół wyższych w Polsce”. Jednak tej próby nie podejmuje. Temu właśnie powinno służyć zakończenie.

Przedstawioną do recenzji pracę kończy aparat naukowy, na który składają się, po pierwsze: obfita bibliografia załącznikowa licząca 503 pozycje i zawierająca liczne i nowe opracowania z zakresu bibliologii i informatologii oraz skromny zbiór źródeł odnoszących się do teorii komunikacji. Bibliografia została podzielona na dwie części: materiały własne charakteryzowanych bibliotek i opracowania. Po drugie, Doktorant zamieścił wzory kwestionariuszy badań ze wszystkich 15 etapów z wdrożonego modelu *secret client*, kwestionariusze ankiet dla użytkowników bibliotek oraz kwestionariusze wywiadów z dyrektorami tychże. Po trzecie,

aparatu uzupełniły spisy kilkudziesięciu ilustracji, tabel i wykresów. W recenzowanej pracy pojawił się też indeks nazwisk – niepotrzebny w takiej formie, ponieważ część teoretyczna jest uboga w relacje ze spostrzeżeń uczonych i praktyków, przez co, jednostronicowy indeks z kilkudziesięcioma nazwiskami wygląda nieco groteskowo przy tak obszernej pracy doktorskiej. W mojej ocenie, kompozycyjnie rzecz ujmując, błędnie umieszczono również wykaz skrótów i skrótowców na początku pracy, co sprawiło, że zasadnicza część pracy została obudowana i schowana za wykazami aparatu badawczego. W wersji drukowanej proponuję, wykaz skrótów przenieść na koniec pracy do pozostałych załączników, natomiast w zrzębie głównym tekstu za pierwszym razem podawać pełną nazwę organizacji czy narzędzia z dopisanym w nawiasie skrótem, którym Autor będzie się posługiwał w dalszej jej części. Należy ponadto odnotować, że załączniki zawierają dwa streszczenia w językach polskim i angielskim.

Jeśli chodzi o warsztat naukowy, jakim posługuje się Mgr Dariusz Kardela, należy docenić trud badawczy w postaci doboru wzajemnie uzupełniających się, prawidłowo skonstruowanych metod i technik badawczych oraz samego przeprowadzenia badań w dobie pandemii i oczywistych utrudnień społecznych, co znalazło się w Rozdziałach 3 i 4 (z zastrzeżeniem niedostatków w tym zakresie przy Rozdziałach 1-2). Warto także podkreślić poprawny i przejrzysty język rozprawy, który sprawia, że jej lektura sprawia satysfakcję. Odsyłacze oraz opisy bibliograficzne zostały sporządzone poprawnie, co również należy docenić. Wszak praca liczy ponad 400 stron. Drobne nieprawidłowości w strukturze opisów (np. przyp. 43, 71-73) pojawiały się marginalnie. W dobrze przygotowanej pracy pod względem edytorskim pojawiły się drobne usterki natury formalnej, które wprawdzie nie mają wpływu na merytoryczną wartość tekstu, niemniej wymagają korekt przed ewentualną publikacją, do której zachęcam. Wybrane wskazuję w postaci uwag szczegółowych.

Uwagi szczegółowe

- s. 10 i dalsze: zwroty potoczne i nieprecyzyjne („bardzo”, „jeszcze mocniej”, „nigdy”, „niezwykle”, itp.), które ograniczają rzeczowy styl pisarstwa naukowego,
- s. 12, 2 linia od góry: sfor. gram. „odnośnie do...”,
- s. 12, 6 linia od góry: gram. zamiast „Scharakteryzowanie” lepiej „Charakterystyka”,
- s. 23, 30 i inne: wybiórczo i niekonsekwentnie podawane notki biograficzne nt. badaczy,
- s. 26, 3 linia od dołu: zamiast „tekstową, graficzną”, „tekstową i graficzną”,
- s. 37: styl. „co stanowi nadwyżkę o ponad 1/3 ludności”,
- s. 37: styl. „a w samych mediach [...] niecałe 2 godz.”,
- s. 93, 4 linia od góry: styl. potoczny „filmiki”,

- s. 122, 8 linia od dołu: styl. „w obsłudze swoich użytkowników”,
- s. 288, 1 linia od dołu: błąd interpunkcyjny,
- s. 327, 4 linia od góry: styl potoczny „specjalnego uruchamiania”,
- s. 327, 2 linia od dołu: styl.: „zasłaniaли się w wyjaśnianiu”,
- s. 330, 12 linia od dołu: literówka „motywacja”,
- s. 331, 7 linia od dołu: szyk zdania,
- s. 331, 2 linia od dołu: literówka „kobiety”,
- s. 332, 6 linia pod góry: równoważnik zdania,
- s. 332, 5 linia od dołu: gram.: „dostępы zbiorcze”,
- s. 337, 3 linia od dołu: tautologia: „wygasła całkowicie”,
- s. 339, 15 linia od góry: styl.
- s. 339, 17 linia od góry: tautologia: „całkowitą odmową”.

Konkluzje

Magister Dariusz Kardela podjął ważną dla nauk o komunikacji społecznej i mediach, w tym jej subdyscypliny bibliologii i informatologii, ale też socjologii i psychologii Internetu kwestię dotyczącą obiektów komunikacji elektronicznej w relacji bibliotekarz – czytelnik. Zaprezentował stan badań, dokonał przeglądu potencjalnych narzędzi komunikacyjnych oraz weryfikacji ich aplikowalności w wybranych bibliotekach akademickich. Przedstawił przy tym interpretacje i oceny aktualnej przestrzeni komunikacyjnej oraz krótką syntezę badań. Wszystko to stało się logicznym dopełnieniem postulatów badawczych sformułowanych na początku przedłożonej do recenzji pracy.

Po zapoznaniu się z całością rozprawy doktorskiej magistra Dariusza Kardeli stwierdzam, że spełnia ona wymogi stawiane tego typu pracom i może być przedmiotem publicznej obrony zgodnie z Ustawą z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki.

Tomáš Klusek