

Warszawa, 20 marca 2013 r.

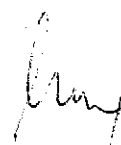
dr hab. Małgorzata Kisilowska
Instytut Informacji Naukowej
i Studiów Bibliologicznych
Uniwersytet Warszawski

Recenzja rozprawy doktorskiej mgr Magdaleny Wójcik pt. *Web 2.0 w działalności usługowej instytucji książki*, napisanej pod kierownictwem dr hab. Marii Próchnickiej

Działalność instytucji książki należy do kluczowych obszarów badawczych bibliologii – zarówno nowoczesnej, jak i historycznej. Wspomniane instytucje realizują procesy bibliologiczne związane z kolejnymi etapami życia książki – jej tworzeniem, udostępnianiem, upowszechnianiem i recepcją. Oddziaływanie nowoczesnych technologii informacyjnych na szeroko rozumianą komunikację społeczną, zwłaszcza jako narzędzi kształtujących działalność informacyjną, jest z kolei przedmiotem badań nauki o informacji. Informatologów interesują zachowania użytkowników w przestrzeni wirtualnej, w tym zarówno te związane z przekazywaniem treści, jak i ich kategoryzowaniem, etykietowaniem, wyszukiwaniem czy odbiorem. Podmiotami tych badań są osoby indywidualne i podmioty prawne, zróżnicowanie dotyczy też poruszanej problematyki, celów i funkcji działalności informacyjnej, typów i jakości informacji. Badania mgr Magdaleny Wójcik wpisują się więc doskonale w przestrzeń badawczą bibliologii i informatologii. Są przykładem wykorzystania doświadczeń naukowych obu dyscyplin i próbą interdyscyplinarnego spojrzenia na przedmiot analizy.

Rozprawa Doktorantki składa się z trzech proporcjonalnych pod względem objętości rozdziałów, obejmuje 285 stron, 358 pozycji bibliograficznych obejmujących literaturę polską i anglojęzyczną, indeks nazwisk występujących w tekście, spis rysunków, tabel i wykresów oraz wzory kwestionariuszy ankiet i wywiadu. Przejrzysty spis treści ujawnia logikę wyводу Autorki.

Mgr Magdalena Wójcik przeprowadziła samodzielne badania dotyczące aktywności polskich instytucji książki w środowisku sieciowym. Uwzględniła dla omawianego problemu szerokie tło badawcze z zakresu bibliologii (m.in. K. Głombiowski, K. Migoń, J. Kołodziejska, J.



Wojciechowski), informatologii, komunikacji społecznej, socjologii, nauk o zarządzaniu oraz badań Internetu.

Autorka wyznaczyła sobie dwa cele podstawowe: określenie zakresu i form wykorzystania tegoż środowiska, ze szczególnym uwzględnieniem mediów społecznościowych, do prowadzenia działalności usługowej, a także ustalenie różnic (i ich przyczyn) w sposobie wykorzystania mediów społecznościowych w przedmiotowej działalności. Cele szczegółowe zostały przedstawione we Wstępie (s. 6). Autorka podjęła również próbę stworzenia własnej definicji zjawiska, jakim jest Web 2.0 (s. 7), w oparciu o wyliczenie jego cech.

W rozdziale pierwszym Doktorantka przedstawiła wyczerpująco działalność usługową badanych instytucji książki, tzn. bibliotek publicznych, księgarń o profilu ogólnym lub literackim i wydawnictw (również o profilu ogólnym lub literackim). Każdy z wymienionych rodzajów podmiotów został scharakteryzowany pod kątem specyfiki (placówka publiczna lub prywatna), prowadzonej działalności usługowej, ról pełnionych w sektorze kultury oraz udziału w procesach bibliologicznych. Następnie opisano wybrane konteksty działalności usługowej każdej z tych instytucji, jej realizację w Internecie, ze szczególnym uwzględnieniem mediów społecznościowych.

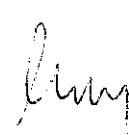
Rozdział drugi jest rozdziałem badawczym, dotyczącym wykorzystania nowych mediów w działalności usługowej instytucji książki. Pod względem konstrukcyjnym nie budzi żadnych zastrzeżeń. Doktorantka sformułowała precyzyjnie cel badań, wskazała i uzasadniła dobór metody, podała wyniki uzyskane w toku prowadzenia ankietyzacji i badania techniką wywiadu, a następnie wnioski, jakie na ich podstawie sformułowała. Autorka wybrała do przeprowadzenia badań metodę mieszaną, łącząc technikę ankiety z techniką wywiadu indywidualnego z przedstawicielami instytucji (wybranych również metodą mieszaną – dobór losowy i celowy). Decyzja ta została podjęta przez Doktorantkę świadomie – na podstawie znajomości szerszego tła metodologicznego bibliologii i informatologii oraz pogłębionej analizy zalet, wad i potencjalnego obszaru zastosowań tej metody, przeprowadzonej na podstawie literatury przedmiotu. Strona metodologiczna pracy jest jej niewątpliwą zaletą – tak ze względu na niewielką do tej pory liczbę badań z naszej dyscypliny przeprowadzonych na gruncie polskim z jej zastosowaniem, jak i na wiarygodność i dopasowanie do problemu i materiału badawczego.

W celu zbadania sposobu wykorzystania narzędzi internetowych w pracy instytucji książki, Doktorantka dokonała wyboru tychże i przeanalizowała zakres i sposoby wykorzystania – stron internetowych, poczty elektronicznej, komunikatorów, blogów, mikroblogów i serwisów społecznościowych. Następnie przeanalizowała wykorzystanie Internetu w działalności – informacyjnej, promocyjnej, handlowej i usługowej instytucji książki, a w kolejnym etapie – wykorzystania mediów społecznościowych w poszczególnych, wskazanych wyżej typach działalności. Na tej podstawie dokonała syntetycznego opisu roli i perspektyw zastosowania Internetu, ze szczególnym uwzględnieniem mediów społecznościowych, w działalności instytucji książki. Przeprowadzona analiza wykazała, że instytucje książki najchętniej wykorzystują Internet w działalności informacyjnej i promocyjnej, do komunikacji z różnymi grupami interesariuszy, w mniejszym stopniu w realizacji usług, głównie informacyjnych. Intensywność korzystania z narzędzi sieciowych jest najwyższa w wydawnictwach, a najniższa w księgarniach.

W rozdziale trzecim mgr Magdalena Wójcik opisała możliwe rozwiązania strategiczne wykorzystania nowych mediów w działalności instytucji książki. Wskazała zdiagnozowane na podstawie badania problemy, takie jak precyzja definiowania celu prowadzenia działań w mediach społecznościowych; dobór narzędzi umożliwiających realizację zdefiniowanych celów; określenie rodzaju przekazywanych treści oraz częstotliwości ich publikowania; wreszcie trudności z wyznaczeniem osób odpowiedzialnych za obsługę mediów społecznościowych. Wymienia elementy składowe i etapy tworzenia strategii wykorzystania nowych mediów w bibliotekach, księgarniach i wydawnictwach. Wreszcie podała przykłady dobrych praktyk w tym zakresie – po dwa na każdy z badanych typów instytucji.

Przedstawiona rozprawa napisana jest w sposób klarowny i przemyślany, z konsekwentnie przestrzeganą logiką wywodu. Jej słabszą stroną są próby definiowania stosowanych w tekście terminów, a czasami ich brak.

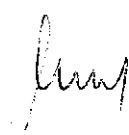
Jeszcze we wstępie Autorka zaproponowała (s. 11) definicję instytucji książki przyjętą dla potrzeb prowadzonych badań. Są to mianowicie „instytucje publiczne oraz przedsiębiorstwa, których działalność zorientowana jest na pośredniczenie – zarówno nieodpłatne, jak i komercyjne – w dostępie do zasobów nauki i kultury”. O ile procesy pośredniczenia zostały przybliżone przez odwołanie do literatury (J. Wojciechowski), o tyle definicja ta pozostawia pewien niedosyt jeśli chodzi o doprecyzowanie zakresu zasobów. Nauka i kultura to pojęcia bardzo szerokie, czytelnik z jednej strony może mieć wątpliwość,



czy teksty na przykład edukacyjne lub reprezentujące kulturę masową są tu również brane pod uwagę. Kolejna wątpliwość jej dotycząca to wskazanie formalnego zasięgu pośredniczenia. Nie podano mianowicie, czy pośredniczenie to dotyczy obiektów tekstowych, czy może nie jest ograniczone pod względem formy. Być może Doktorantka założyła, że sam termin „instytucje książki” takie ograniczenie narzuca, co jednak nie wydaje się właściwe z punktu widzenia poprawności budowy definicji.

W tym samym miejscu (s. 11) znajduje się kolejna definicja – działalności usługowej instytucji książki. „*Działalność usługową* instytucji książki zdefiniowano jako aktywność podejmowaną w celu zaspokajania potrzeb odbiorców, która nie wiąże się bezpośrednio z wytworzeniem konkretnego produktu. W tym rozumieniu, usługi wyróżnia zatem ich niematerialny charakter oraz użyteczność dla zaspokajania potrzeb użytkowników/klientów instytucji. Na gruncie pracy analizie poddano przede wszystkim działalność usługową instytucji książki związaną z realizacją przez nie procesów pośredniczenia (mediacji).” Dobrze ilustruje ona ogólniejsze trudności ze zdefiniowaniem tego aspektu działalności w odniesieniu do instytucji książki. Po pierwsze – działalność usługowa z zasady nie wiąże się z wytwarzaniem produktów, jako że to ostatnie jest domeną działalności produkcyjnej. Nie powinna się również wiązać z działalnością handlową, która jest jednak charakterystyczna dla 2 z 3 omawianych typów instytucji książki. W ostatnim zdaniu pokazano zasięg działalności usługowej będącej przedmiotem badania (realizacja procesów pośredniczenia), ale wciąż brakuje precyzyjnego stwierdzenia, czym (i jaka) faktycznie „działalność usługowa” jest, na czym polega. Ten brak rzutuje na rozumienie dalszej części tekstu, ponieważ znaleźć w nim można z jednej strony rozróżnienie działalności usługowej od informacyjnej, z drugiej – omawianie usług informacyjnych, co przy braku precyzyjnego wskazania zakresu obu terminów powoduje u czytelnika trudności interpretacyjne.

Widać to np. w próbie definicji biblioteki (s. 22), kiedy Doktorantka pisze: „Biblioteka – choć nie jest przedsiębiorstwem – może zatem zostać przez analogię zdefiniowana jako instytucja, której celem jest zaspokajanie potrzeb użytkowników (w tym: informacyjnych, edukacyjnych, rozrywkowych i innych) w drodze świadczenia usług.” Można by stąd wnioskować, że działalność informacyjna jest formą świadczenia usług. A jednak nawet przegląd spisu treści ujawnia (pkt. 2.3.1-2.3.5), że działalność usługowa jest przez mgr Magdalenę Wójcik traktowana odrębnie od informacyjnej, promocyjnej i handlowej.



W tym samym miejscu (s. 22) Autorka proponuje własną definicję usługi bibliotecznej. „Usługą biblioteczną będzie więc czynność, która: służy zaspokojeniu potrzeb użytkowników, nie zmierza do wytworzenia konkretnego przedmiotu, jest intencjonalnie świadczona przez bibliotekarzy w ramach ich obowiązków zawodowych.” Być może na tej podstawie mogłaby określić różnicę między np. działalnością informacyjną a działalnością usługową – o ile taka różnica istnieje?

Na stronie 23 znajdujemy kolejne próby uściślenia: „Dla potrzeb pracy [usługa biblioteczna – M.K.] zawężona do czynności „bezpośrednio zaspokajających potrzeby użytkowników – udostępnianie zbiorów i informacji”. „Istotą działalności usługowej bibliotek będzie więc pośredniczenie między zasobami wiedzy i dziedzictwa kulturowego a użytkownikami”.

Pytanie o zakres terminów czytelnik stawia sobie dość często przy lekturze rozprawy. Dlaczego działalność informacyjna bywa przez Autorkę niekiedy oddzielana od działalności usługowej, a innym razem (s. 27) stanowi jedną z form usług: „Biblioteka publiczna jako instytucja publiczna świadczy usługi kulturalne, edukacyjne, informacyjne, rozrywkowe i inne na rzecz wszystkich zainteresowanych, działając tym samym na rzecz ogółu społeczeństwa”? W tym przypadku mamy jeszcze niemal natychmiastowe – na s. 28 – zaprzeczenie temu twierdzeniu, Doktorantka pisze bowiem: „Usługi świadczone przez biblioteki publiczne stanowią – podobnie jak usługi edukacyjne czy kulturalne – specyficzny typ usług i są realizowane w określonym kontekście społecznym, różnym od kontekstu realizacji tzw. usług rynkowych”. Czy należy rozumieć, że usługi biblioteczne nie są jednak ani edukacyjne, ani kulturalne?

Usługi informacyjne pojawiają się (wśród innych) znów w tabeli na s. 68 pojawiają się – jako przykład różnych usług oferowanych przez wydawnictwa.

Kolejne miejsce budzące opisanie już wątpliwości to s. 134 i zdanie: „Instytucje książki wykorzystują serwisy społecznościowe przede wszystkim dla prowadzenia działalności informacyjnej i promocyjnej. Za pośrednictwem swoich profili przekazują użytkownikom/klientom bieżące informacje związane z działalnością instytucji, informacje o organizowanych imprezach i konkursach oraz zdjęcia i multimedia”. Czy ta działalność nie ma charakteru usługowego?

Od strony formalno-językowej praca przygotowana została bardzo starannie. Najłabszą jej stroną jest interpunkcja, znaleziono też kilka błędów stylistycznych i



ortograficznych. Dostrzeżone błędy interpunkcyjne (w większości nadmiar przecinków): s. 10, 15, 29, 30, 33, 34, 37, 43, 44, 49, 50, 52, 53, 56, 59, 60, 67, 70, 81, 87, 95, 126, 127, 153, 159, 160, 171, 178, 179, 180, 188, 189; literówki: s. 9, 21, 59, 60, 62, 63, 67, 73, 78, 80, 94, 124, 133, 177, 182, 193, 216; błędy ortograficzne: s. 83 (Internauci), 100 (nie branie), 122 (nie korzystanie).

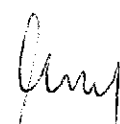
Błędy stylistyczne i składniowe: s. 133 (Przeprowadzona analiza pokazała popularność tego rodzaju serwisów – szczególnie wśród wydawców - pokazując, że instytucje książki dbają o różnorodność zasobów udostępnianych swoim użytkownikom/klientom), 178 (Badane instytucje w większości porozumiewają się ze swoimi użytkownikami/klientami często i w sposób dobrany do kanału komunikacji, jednak i w tym obszarze dały się zauważyć pewne problemy), 182 (Omówiono czynniki wpływające na sposób prowadzenia działań w mediach społecznościowych, zwrócono uwagę na zagrożenia związane z prowadzeniem kampanii za pośrednictwem oraz podkreślono konieczność opracowania przez instytucje planów zarządzania sytuacją kryzysową), 187 (Prowadzenie doboru narzędzi Web 2.0 z uwzględnieniem informacji o strukturze ich użytkowników pozwala spojrzeć na problem w nowy, niestandardowy sposób; Wyniki badań własnych przeprowadzonych w 2010 roku na grupie ponad 300 użytkowników trzech popularnych literackich serwisów społecznościowych pokazało, że...), 189 (Pewną pomocą mogą w takich przypadkach okazać narzędzia służące integrowaniu komunikacji za pośrednictwem różnych kanałów...), 191 (...ale powinno znajdować się w gestii osób pełniących funkcje kierownicze, w tym dyrektorom instytucji...), 196 (.....spójności prezentowanych treści sugerując posiadanie przemyślanej strategii publikacyjnej...), 203 (Publikowane wiadomości oparte są etykietami opisującymi ich treść...), 213 (...konieczność precyzowanego określenia profilu...).

Na s. 43 i 63 zamiast przypisu (nazwiska lub tytułu) Autorka umieściła w nawiasie sam adres internetowy źródła.

Pewien dostrzegalny dyskomfort czytelnika wiąże się z graficznym rozplanowaniem tekstu – brakiem światła (interlinii) między tekstem zwartym a tytułami kolejnych rozdziałów i podrozdziałów.

Podsumowanie

Rozprawa doktorska mgr Magdaleny Wójcik jest efektem samodzielnych badań przeprowadzonych metodą mieszaną, z naciskiem na uzyskanie wyników jakościowych dotyczących przedmiotowego problemu. Projekt badań, ich realizacja, jak również



wyciągnięte wnioski – wszystkie etapy pracy empirycznej znajdują szerokie odzwierciedlenie (uzasadnienie celów, hipotez, porównanie wyników) w cytowanej przez Autorkę literaturze z zakresu bibliologii i informatologii, ale także innych dyscyplin. Podjęty problem jest oryginalny i ważny z jednej strony ze względu na udokumentowanie zmian w funkcjonowaniu wybranych instytucji książki (kontekst bibliologiczny), z drugiej – na monitorowanie trendów zmian w instytucjonalnych zachowaniach informacyjnych (kontekst informatologiczny). Wnioski zostały sformułowane poprawnie i mogą stanowić nie tylko udokumentowanie obserwowanych tendencji, ale przyczynek do zmian w zarządzaniu instytucjami książki.

Tytuł rozprawy jest adekwatny do jego treści. Autorka wykazała się znajomością niezbędnej wiedzy przedmiotowej oraz umiejętnością przeprowadzenia badania lokującego się w obszarze bibliologii i informatologii. Rozważania zawarte w rozprawie są wkładem do dorobku poznawczo-koncepcyjnego bibliologii i informatologii.

Biorąc pod uwagę wartość merytoryczną rozprawy, wysiłek badawczy Doktorantki, mimo pewnych niedostatków i potknięć stwierdzam, iż **przedłożona do recenzji rozprawa w pełni odpowiada wymaganiom stawianym rozprawom doktorskim. Wnoszę o dopuszczenie mgr Magdaleny Wójcik do dalszych etapów przewodu doktorskiego.**

Magdalena Kubińska