



Prof. zw. dr hab. Wiesław Babik  
Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa  
Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie  
E-mail: w.babik@uj.edu.pl

**Recenzja rozprawy doktorskiej mgr Marcina Karwowskiego  
pt. *Secret client* – nowa metoda badania jakości obsługi w bibliotekach uniwersyteckich.  
Rozprawa doktorska przygotowana pod kierunkiem dr hab. Małgorzaty Fedorowicz-  
Kruszewskiej. Toruń: Uniwersytet Mikołaja Kopernika, Wydział Nauk Historycznych  
2016, 281s., 249 poz. bibliogr., 33 wykresy, 23 rysunki**

Recenzja została wykonana na zlecenie Rady Wydziału Nauk Historycznych Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu (pismo z dnia 10 lutego 2016 r.).

W recenzowanej rozprawie podjęto problematykę metod badania usług bibliotecznych i informacyjnych. Dotyczy ona przede wszystkim sfery jakości obsługi użytkowników, ale także jakości działania bibliotek jako instytucji. Do tej pory ciągle poszukuje się efektywnych metod jej badania. Rozprawa doktorska mgr Marcina Karwowskiego wyraźnie wpisuje się w ten nurt. Obecnie najczęściej stosowanymi metodami badania jakości w bibliotekach są: sondaż diagnostyczny, Servqual, Libqual+ oraz metoda Hernona i Altman (s. 260). Próbuje się również adaptować metody z innych dziedzin. W recenzowanej rozprawie właśnie podjęto taką próbę.

Autor rozprawy trafnie zidentyfikował i zlokalizował problem badawczy, który uczynił przedmiotem rozprawy, o czym świadczy następujący fragment tekstu na s. 65: „W związku z pełnieniem nowych funkcji przez biblioteki oraz zastosowaniem koniecznych zmian w obrębie organizacji pracy tych placówek, zarządzanie przez jakość stało się odpowiedzią na wiele wyzwań, przed którymi stanęły księżnice. Nowowprowadzone społeczne funkcje bibliotek opierają się głównie na kontakcie z klientem [...]. Klienci bibliotek, coraz większą wagę zaczęli przywiązywać do jakości oferowanych usług, przyzwyczajeni do standardów obsługi w bankach, sklepach czy urzędach, także w księżnicach stali się bardziej wymagający”.

Tematyka rozprawy doktorskiej mgr. Karwowskiego dotyczy stosowanej już w naukach ekonomicznych metody *secret client* (tajemniczy klient). Badanie *secret client* to w istocie ukryta standaryzowana obserwacja uczestnicząca (s. 110), która polega na „[...] aranżowaniu sytuacji, w której badacz występuje w roli potencjalnego klienta, starającego się uzyskać



informacje bądź skorzystać z danego produktu lub usługi, a następnie ocena satysfakcji klienta, respektowania procedur i jakości usług” (s. 89). W tego rodzaju badaniach dużą wagę przywiązuje się do pozamerytorycznego komponentu obsługi, czyli kultury osobistej, nastawienia na klienta czy gotowości pomocy (s. 95). Autor dokonał bardzo starannego, wręcz skrupulatnego przeglądu literatury przedmiotu. Doszedł do wniosku, że „[...] brakuje całościowego naukowego opracowania opisującego metodologię badania, wskazującego przykłady zastosowania *secret client* w badaniu jakości i wyjaśniającego w jaki sposób praktyczny wykorzystać metodę” (s. 19), co stało się – jak pisze dalej – jednym z powodów zajęcia się tym tematem. Tajemniczym klientem na wszystkich etapach badań był Autor rozprawy, który wiedzę i umiejętności praktyczne czerpał – jak podaje na s. 135 - m.in. z kilkuset przeprowadzonych audytów dla kilku wiodących agencji badawczych wykorzystujących metodę *secret client*.

Praca ma więc charakter metodologiczny, co oznacza, że przedmiotem badania „[...] jest metoda *secret client*, jako sposób na badanie jakości poprzez mierzenie satysfakcji użytkowników w bibliotekach” (s. 19). Stąd głównym celem dysertacji stało się wykazanie, że metoda tajemniczego klienta może być z powodzeniem wykorzystana w badaniach jakościowych w bibliotekach, w szczególności w badaniu jakości usług bibliotecznych. Aby zweryfikować tak postawioną tezę mgr Karwowski poza rozważaniami teoretycznymi zaplanował i zrealizował własne badania właśnie tą metodą. Badania te miały na celu stwierdzenie, czy da się wykorzystać tę metodę w badaniach jakości usług biblioteczno-informacyjnych polskich bibliotek uniwersyteckich, czy jest ona efektywnym narzędziem w diagnozowaniu obszarów usług bibliotecznych które wymagają poprawy w tej grupie bibliotek. Autor sprawdził tę metodę w odniesieniu do badań obsługi klienta podczas procesu rejestracji, korzystania ze zbiorów w czytelni lub w wolnym dostępie, udostępnianiu publikacji z magazynu oraz kontaktu czytelnika z biblioteką na odległość (s. 258). W rozprawie założył ścisłą korelację pomiędzy jakością obsługi bibliotecznej a satysfakcją klientów-użytkowników (s. 55 i 128). Zasadność takiego założenia jest dyskusyjna, gdyż pomiędzy jakością usług a satysfakcją klientów nie zawsze występuje taka korelacja. Zauważył to m.in. S. R. Ranganathan i wyraził w swoich 5 „prawach bibliotekarskich”.

Projektowi rozprawy odpowiada konstrukcja rozprawy, która jest przemyślana i uzasadniona merytorycznie. Zasadniczy jej korpus składa się z czterech obszernych i rozbudowanych wewnętrznie rozdziałów. Dwa początkowe rozdziały mają charakter wprowadzający. Ich celem jest zarysowanie odpowiedniej perspektywy dla dalszych części rozprawy, ukierunkowanych na analizy szczegółowe. Stanowią one literaturowe syntetyczne



opracowanie o charakterze teoretycznym, tworząc odpowiedni kontekst dla pozostałych rozdziałów poświęconych metodologii badań własnych (rozdział 3) oraz prezentacji wyników przeprowadzonych badań (rozdział 4).

Rozdział pierwszy został poświęcony kwestiom jakości. Autor przedstawił różne sposoby rozumienia i definiowania jakości, w tym w praktyce bibliotekarskiej, określił funkcjonujące wskaźniki, normy, standardy oraz zalecenia a także stosowane w bibliotekach metody badania i zarządzania jakością. Odróżnił metody badania jakości od metod badania i zarządzania satysfakcją klientów.

Rozdział drugi to prezentacja metodologii badań *secret client*, będącej efektem szeroko zakrojonych studiów literaturowych. Oprócz problemów terminologicznych poruszono i usystematyzowano w tym rozdziale dotychczasową wiedzę na temat tej metody dotyczącą zakresu jej stosowania, rodzajów badań, celu badań, sposobów interpretacji wyników a także wymagań w stosunku do audytora, narzędzi badań oraz sposobów prezentacji wyników a także wymagań etyczno-prawnych. W omawianym segmencie rozprawy mgr Karwowski wykazał się doskonałą znajomością ogromnej ilości prac teoretycznych, w tym także zagranicznych opracowań poświęconych różnym aspektom badań jakościowych, co świadczy o godnej podziwu erudycji Doktoranta.

Rozdział trzeci stanowi prezentację autorskiego projektu badań jakości obsługi w bibliotekach uniwersyteckich bazującego na czterech etapach badań.

Rozdział czwarty, najwartościowszy naukowo, zawiera wyniki jakościowej i ilościowej analizy uzyskanych rezultatów badań własnych otrzymanych na każdym z etapów badania wraz z ich sumarycznym przedstawieniem.

Poszczególne rozdziały dysertacji dają wielostronny wgląd w problematykę badań jakościowych, poszerzając w znaczący sposób współczesną wiedzę w tym zakresie. Głównemu tekstowi, poza Wstępem (s.10-23) i Zakończeniem (s. 256-261) towarzyszy bardzo przydatny wykaz skrótów (s. 8-9), bibliografia podzielona na źródła i opracowania (s. 262-274), spis wykresów (s. 275-276), spis rysunków (s. 277), streszczenia w języku polskim (s. 278-279) i w języku angielskim (s. 280-281). Bibliografia zawiera opisy bibliograficzne 32 źródeł i 217 opracowań. Tekst pracy został zaopatrzony łącznie aż w 722 przypisy dolne.

Niekwestionowanym osiągnięciem badawczym Autora rozprawy jest „empiryczne” stwierdzenie, że metoda *secret client* pozwala i w rzeczywistości umożliwia „odkrycie” nagiej prawdy o jakości obsługi bibliotecznej badanej grupy bibliotek. Pozwala też dokładniej i głębiej wniknąć w różne determinanty jakości takiej obsługi a także pomaga uniknąć powierzchowności w badaniach. Dzięki temu wzbogaca wielorakość spojrzenia na badane



zjawiska. Zdaniem Autora, inne metody, dążące za wszelką cenę do obiektywizmu w ocenie, za mało uwagi zwracają na wieloaspektowość tego problemu. Trzeba też z przykrością przyznać, że badania przeprowadzone na potrzeby tej pracy, ujawniły niską jakość obsługi informacyjnej w grupie badanych bibliotek uniwersyteckich. Z uzyskanych wyników badań można również wyciągnąć odpowiednie wnioski dla procesu kształcenia bibliotekarzy i pracowników informacji dotyczące uzyskiwanych przez nich kompetencji w zakresie obsługi użytkowników tych instytucji, gdyż wiele badanych bibliotek w większym lub mniejszym stopniu rekrutuje swoje kadry z obecnie funkcjonujących ośrodków kształcenia bibliotekarzy i pracowników informacji. Inną ważną rzeczą, którą zauważył Autor – chociaż jej dostatecznie nie zdefiniował - jest związek jakości obsługi bibliotecznej z zarządzaniem biblioteką, co z całą ostrością ujawniło się w Polsce po uwolnieniu zawodu bibliotekarza.

Problematyka metodologiczna *secret client* została umiejętnie przetransformowana do sfery bibliotekoznawczej i informatologicznej z nauk ekonomicznych, gdzie łączona jest przede wszystkim z audytem, i gdzie w sensie samej metodologii skupia się głównie na ocenie potencjału tej metody w kontekście szerokiego zastosowania jej w bardzo wielu branżach. Takich metod użytecznych w badaniach bibliotekoznawczych i informatologicznych istnieje więcej i można ubolewać, że do tej pory w żadnym z ośrodków badawczych nie zajęto się tym szerzej i na poważnie, zwłaszcza na potrzeby obecnie modnego zarządzania informacją.

Z uzyskanych wyników badań własnych wyraźnie widać, że metoda *secret client* pozwala na trafne (lepsze niż za pomocą innych metod) diagnozowanie tych obszarów jakości w usługach bibliotecznych, które wymagają poprawy. Metoda ta nie może jednak zastąpić innych stosowanych metod, a jedynie może stanowić metodę komplementarną wobec innych sposobów badania jakości (s. 261). Autor pokazuje też perspektywy dalszych badań w tym zakresie i zwraca uwagę na to, że metodologia *secret client* stale ewoluuje poszerzając zakres swoich badań i obejmując nowe obszary zastosowań (s. 111).

Całość rozprawy uważam za bardzo udaną próbę adaptacji metody *secret client* do badań jakości usług w bibliotekach oraz jako cenny przyczynek do badań nad metodologią badań bibliologii i informatologii, zarysowujący przy tym istotną dla bibliologii i informatologii perspektywę dalszych studiów w tym zakresie.

Doktorant kompetentnie, swobodnie i sprawnie posługuje się terminami i pojęciami użytymi w rozprawie kierując się z jednej strony dążeniem do maksymalnej precyzji dyskursu, z drugiej zaś strony determinacją, aby istniejącą metodologię zastosować we własnych badaniach w sposób możliwie całościowy i konsekwentny. Autor dostrzega też ograniczoną korzyść z tej metody w bibliotekarstwie. Wydaje się, że okolicznością ograniczającą



zasadność stosowania w tej dziedzinie może być masowość korzystania z bibliotek. Warto podkreślić, że nowoczesności gmachów wielu współczesnych bibliotek (element techniczny) nie zawsze towarzyszy kompetentna obsługa ich użytkowników (element ludzki), co wyraźnie ujawniły badania przeprowadzone przez mgr. Karwowskiego.

Badania metodą *secret client* „[...] dostarczają wielu informacji o zastosowaniu praktycznym, służących poprawie jakości, dostosowaniu standardów, nagradzaniu pracowników” (s. 125). Jednak – jak trafnie zauważa za K. Miłotą Autor rozprawy na s. 257 – pozorna prostota badań może doprowadzić do wypaczenia tej metody, więc trzeba być ostrożnym w jej stosowaniu.

W ewentualnym przygotowywaniu rozprawy do opublikowania w postaci książki należałoby w trakcie opracowania redakcyjnego uwzględnić poniższe drobne uwagi formalne ułatwiające potencjalnemu czytelnikowi odbiór tekstu, nie wpływające w istotnym stopniu negatywnie na całościową ocenę przedłożonej mi do oceny dysertacji. Są to na przykład niepotrzebne powtórzenia tytułów rozdziałów; może dziwić, zwłaszcza czytelników nie znających języka łacińskiego, używanie w przypisach dolnych (do s. 73!) takich łacińskich określeń, jak: *eadem*, *confer*, *vide*, zamiast polskich: tamże, por. zob., co jest praktykowane zwłaszcza w naukach historycznych a czego raczej nie stosuje się w informatologii; niedostatki przeprowadzonej korekty tekstu (m.in. liczne tzw. literówki): s. 26, w. 11; s. 57, w. 18; s. 132 w. 15 (powinno być informacji); s. 156, w. 2; s. 162, w. 8, w. 12; s. 166, w. 19; s. 167, w. 13; s. 186, w. 2; s. 194, w. 6; s. 200, w. 31; s. 218, w. 19; s. 249, w., nieliczne błędy stylistyczne: np. nowowprowadzane (s. 65, w. 11), audit (s. 67, w. 28), s. 95, w. 18-19; postulaty nie wysuwają się, lecz wynikają, stawia się je (s. 125, w. 12); brak „w” na s. 126, w. 24; książek się nie „odszukuje”, lecz wyszukuje się je (s. 132); na s. 135, w. 16 znajduje się błędna informacja „w grudniu 2016”; s. 136, w. 33 „odnalezienia”, s. 166, w. 20 (chodzi o półpiętro); braki w bibliografii niektórych opracowań cytowanych w przypisach dolnych, np. opracowania W. Jachym (s. 79), K. Trzaski (s. 81), czy niekonsekwencje w cytowaniu w przypisach dolnych, np. s. 139 oraz powtórzenia w bibliografii (poz. 23 i 25). Przydałyby się także podsumowania poszczególnych rozdziałów. Opracowanie redakcyjne tekstu rozprawy z pewnością pozwoli wyeliminować zasygnalizowane usterki, także usterki interpunkcyjne oraz te fragmenty tekstu, które ze względów pozamerytorycznych nie powinny zostać opublikowane.

### Konkluzja

W Polsce metodę tę w dziedzinie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej do badań naukowych Pan Karwowski wykorzystał po raz pierwszy w tak szerokim zakresie. Jest to więc



nowa metoda wzbogacająca warsztat badawczy bibliologii i informatologii a także bibliotekoznawstwa. Szczególnie ważne jest to, że jest ona przydatna w ocenie jakości obsługi w bibliotekach, która ma decydujący wpływ na ich postrzeganie, przydatność społeczną i dalsze funkcjonowanie w społeczeństwie, zwłaszcza w społeczeństwie informacji i wiedzy.

Mając na względzie zamieszczone powyżej uwagi, z pełnym przekonaniem stwierdzam, że przedłożona mi do recenzji praca w pełni zasługuje na wysoką ocenę zarówno pod względem merytorycznym, jak i formalnym. Autor dokonał wyczerpującej analizy i krytyki piśmiennictwa, w oparciu o którą dokonał syntetycznego opracowania metodologii badania *secret client*. Scharakteryzował rodzaje badania oraz określił w jakim celu są wykonywane a także jakie istnieją sposoby praktycznego wykorzystania wyników. Opisał obszary wykorzystania tej metody oraz zakres stosowania takich badań w bibliotekach akademickich a także omówił kwestie etyczno-prawne prowadzenia badań za pomocą tej metody. Autor stworzył też własne scenariusze i kwestionariusze audytów dla 4 etapów badania jakości usług w bibliotekach uniwersyteckich w Polsce (przyjął tu klarowne kryterium wyboru badanej grupy bibliotek). Wykonał 72 audyty w 18 placówkach i dokonał analizy porównawczej otrzymanych wyników. Zweryfikował postawioną w rozprawie tezę osiągając tym samym postawiony cel. Wykazał się umiejętnością dobrego zaplanowania i przeprowadzenia postępowania badawczego oraz dużymi kompetencjami i odwagą w prezentacji i interpretacji wyników badań, a także syntezy rozważań. Uważam, że dużym sukcesem Autora rozprawy jest to, że udało mu się dla wszystkich najważniejszych metod badania jakości znaleźć odpowiednie uplasowanie, jak też trafnie ocenić ich ograniczoną funkcjonalność. Należy mu się szczególne uznanie za wzbogacenie repertuaru metodologicznego nauki o informacji i bibliotece o metodę, która pozwala jeszcze bardziej zgłębiać tajniki jakości obsługi informacyjnej w bibliotekach.

Recenzowana rozprawa doktorska jest dziełem dojrzałym, wartościowym poznawczo, niezwykle starannie opracowanym, imponującym ze względu na niezwykle pracochłonne procedury badawcze. Autor podjął ważny z punktu widzenia bibliologii i informatologii problem poszerzenia obecnego repertuaru metod badawczych o metodę *secret client*, która do tej pory nie doczekała się w zagranicznym i polskojęzycznym piśmiennictwie naukowym z zakresu bibliologii i informatologii tak szerokiego opracowania. Autor sprawnie porusza się w obszarze bibliologii i informatologii, dowodząc tym samym dojrzałości badawczej. Oryginalnym indywidualnym wkładem mgr Marcina Karwowskiego do bibliologii i informatologii jest właśnie cenna propozycja włączenia tej metody do repertuaru narzędzi badawczych przydatnych w badaniach jakości usług biblioteczno-informacyjnych. Dlatego też



gorąco popieram jej opublikowanie w celu jak najszybszego włączenia tej metody do repertuaru metod badawczych bibliologii i informatologii.

W związku z powyższym uważam, że rozprawa doktorska mgr Marcina Karwowskiego spełnia wymagania określone w art. 13. *Ustawy z 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki* i dlatego wnoszę o dopuszczenie mgr. Karwowskiego do dalszych etapów przewodu doktorskiego.

Kraków, 30 marca 2016 r.

Mieczysław Jabił