

Magdalena Wiśniewska-Drewniak

Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

Badanie zarządzania dokumentacją z użyciem metod empirycznych badań jakościowych

W przeciwieństwie do badań ilościowych, badania jakościowe nie korzystają ze wskaźników liczbowych, a podstawowym medium przykazywania informacji o świecie jest w nich narracja. Bardzo często mają charakter eksploracyjny – nie służą testowaniu postawionych wcześniej hipotez, a poznaniu i opisaniu otaczającego nas świata – różnego typu zjawisk, zachowań czy zależności.¹ W jakościowym procesie badawczym nowe pytania i procedury wyłaniają się w toku badania, a dane analizowane są w procesie indukcji, tj. przechodząc od szczegółowych danych do ogólnych twierdzeń.² Badania w typie jakościowym mogą być szczególnie przydatne w przypadku zjawisk słabo do tej pory przez naukę rozpoznanych i opisanych, a zadawane pytania badawcze, na które próbuje się dzięki nim odpowiedzieć, zaczynają się zazwyczaj od „jak?”, „w jaki sposób?” i „dlaczego?”.³ Badania jakościowe charakteryzują się również elastycznością. Pierwotny plan badań może się zmieniać w trakcie ich trwania, nie musi być od samego początku ściśle sprecyzowany i nienaruszalny.⁴ Niemniej istotne jest ujęcie holistyczne: „Autorzy badań jakościowych zmierzają do stworzenia złożonego obrazu badanego problemu lub zagadnienia. Polega to na przedstawieniu różnych perspektyw, omówieniu wielu czynników oddziałujących na sytuację i nakreśleniu wyłaniających się szerszych horyzontów.”⁵

Celem niniejszego tekstu jest przedstawienie metod empirycznych, a konkretnie – terenowych badań jakościowych oraz możliwości ich zastosowania w badaniach nad zarządzaniem dokumentacją. Przybliżona zostanie strategia badawcza studium przypadku, metoda wywiadu, metoda obserwacji oraz metoda shadowingu. Przedstawione zostaną charakterystyczne cechy tych narzędzi teoretycznych oraz możliwości ich zastosowania w

¹ S. Gudkova, *Wywiad w badaniach jakościowych*, w: *Badania jakościowe*, t.2, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012, s. 113.

² J.W. Creswell, *Projektowanie badań naukowych. Metody jakościowe, ilościowe i mieszane*, tł. J. Gilewicz, Kraków 2013, s. 30.

³ Tamże, s. 44, za: J.M. Morse, Approaches to qualitative-quantitative methodological triangulation, *Nursing Research*, 40(1), s. 120-123.

⁴ J.W. Creswell, *Projektowanie badań naukowych*, s. 191. O wprowadzaniu zmian w trakcie badania z zastosowaniem studium przypadku patrz np.: K.M. Eisenhardt, *Building Theories from Case Study Research*, *Academy of Management Review*, 1989, Vol. 14, No. 4, s. 539.

⁵ J.W. Creswell, *Projektowanie badań naukowych*, s. 192.

badaniu zarządzania dokumentacją, a także wady i zalety zastosowania tego typu podejścia badawczego.

Studium przypadku

Cytując Johna W. Creswella, studium przypadku (ang. *case study*) to

„Podejście jakościowe, w którym badacz poddaje analizie ograniczony system (przypadek) lub kilka ograniczonych systemów (przypadków) z uwzględnieniem aspektu czasowego, stosując szczegółowe i pogłębione procedury zbierania danych o różnorodnym charakterze (np. obserwacji, wywiadów, materiałów audiowizualnych, dokumentów, raportów), w wyniku czego uzyskuje opis przypadku oraz wiele wątków ogólnych wyłonionych na podstawie przypadku.”⁶

Pojedynczym przypadkiem poddawanym badaniu może być np. osoba lub grupa, organizacja, procesy, relacje⁷ czy „stosunkowo ograniczone zjawisko”,⁸ muszą one być jednak specyficznymi, organicznymi całościami.⁹ Wielokrotnie w literaturze naukowej podkreśla się, jak czyni to również cytowany powyżej J.W. Creswell, że przypadek jest systemem lub powinien być jako taki traktowany.¹⁰ W kontekście wykorzystania studium przypadku w badaniach nad zarządzaniem dokumentacją przedmiotem badania, a więc wyznaczonym do poznania przypadkiem, może być np. zarządzanie dokumentacją w danej instytucji, proces wdrażania EKD, proces cyfryzacji organizacji – a także wiele innych procesów i zjawisk, wyznaczonych do badania zależnie od istniejących potrzeb i zainteresowań badawczych.

⁶ M. Strumińska-Kutra, I. Koładkiewicz, *Studium przypadku*, w: *Badania jakościowe*, t.2, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012, s. 5, za: J.W. Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing Among Five Approaches*, Thousand Oaks 2007, s. 73.

⁷ M. Strumińska-Kutra, I. Koładkiewicz, dz. cyt., s. 2.

⁸ J. Gerring, *What Is a Case Study and What Is It Good for?*, *American Political Science Review*, Vol. 98, No. 2 May 2004, s. 342.

⁹ R.E. Stake, *Multiple case study analysis*, New York – London, 2006, s. 2.

¹⁰ Patrz też np.: Tenże, *Jakościowe studium przypadku*, w: *Metody badań jakościowych*, t. 1, red. Norman K. Denzin, Yvonna S. Lincoln, red. nauk. wyd. pol. Krzysztof Podemski, Warszawa 2009, s. 625. Lansowana na gruncie polskim przez Bohdana Ryszewskiego metoda analizy systemowej nie musi kłócić się ze strategią studium przypadku. Sądzę, że te podejścia mogą się wzajemnie uzupełniać, oba bowiem stawiają w centrum zainteresowania system, a studium przypadku, przy użyciu metod wywiadu, obserwacji i analizy dokumentów zastanych, może zapewnić dane empiryczne do zastosowania w analizie systemowej. Należy jednak na poziomie projektowania badania zatroszczyć się o „kompatybilne” rozumienie badanego systemu oraz wyjątkowo mocno zadbać o podbudowę metodologiczną badania; patrz też: B. Ryszewski, *Problemy i metody badawcze archiwistyki*, Toruń 1985, s. 73-82.

Należy również podkreślić, że istotną cechą studium przypadku jest analiza kontekstu funkcjonowania badanego przypadku.¹¹ Przyjmując jako przedmiot badania zarządzanie dokumentacją, kontekstem tym może być np. obowiązujące prawo (oraz jego zmiany na przestrzeni lat), dostępne technologie, tradycje i kultura dokumentacyjna, kontakty z innymi organizacjami, dostępność różnego rodzaju form kształcenia archiwistów i pracowników kancelarii w regionie. Są to te wszystkie czynniki, które oddziałują na przypadek w sposób pośredni lub bezpośredni i mają wpływ na jego kształt, choć same nie są zasadniczo częścią badanego przypadku. Ich poznanie może jednak w dużej mierze wpłynąć na zrozumienie danego przypadku, a pominięcie ich w badaniu znacznie uszczupliłoby wiedzę na temat badanego zagadnienia i jego charakteru.

Celem każdego studium przypadku jest dogłębne poznanie i zrozumienie badanego przypadku, dlatego tak ważne jest, aby poznać również jego kontekst, naturalne otoczenie. Można prowadzić równolegle więcej niż jedno tylko, pojedyncze studium, a przedmiotem zainteresowania badawczego może być zjawisko bardziej ogólne i szersze niż określony, badany przypadek. Nawet przy pojedynczym *case study* warto zdać sobie jednak sprawę z tego, że „zrozumienie jednego przypadku nie jest możliwe bez wiedzy na temat innych”,¹² ponieważ na inne przypadki również można spoglądać jak na kontekst tego konkretnego, wybranego przez nas przypadku.

Głównymi metodami zbierania danych w studium przypadku są zazwyczaj wywiad i obserwacja, opisane w dalszej części tekstu, oraz analiza dokumentów zastanych. Ta ostatnia polega na analizie danych pochodzących np. ze sprawozdań, statystyk, zestawień, materiałów demograficznych, korespondencji, dokumentacji technicznej, pamiętników i innego rodzaju źródeł historycznych oraz na zapoznaniu się ze stanem dotychczasowej wiedzy na temat badanego zjawiska.¹³

Studium przypadku to podejście występujące w wielu wariantach zależnych od przyjętych przez badacza założeń oraz przedmiotu badania i pytań badawczych. Poniżej postanowiłam zaprezentować dwie z najczęściej przytaczanych w literaturze typologii *case study*.

¹¹ M. Strumińska-Kutra, I. Koładkiewicz, dz. cyt., s. 2.

¹² R.E. Stake, *Jakościowe studium przypadku*, s. 625.

¹³ M. Makowska, R. Boguszewski, *Analiza danych zastanych. Zagadnienia wstępne*, w: *Analiza danych zastanych. Przewodnik dla studentów*, red. M. Makowska, Warszawa 2013, s. 10.

Pierwsza z nich jest autorstwa Roberta Yina, który dzieli studia przypadku na eksploracyjne, opisowe i eksplanacyjne, za kryterium podziału przyjmując cel badań. Eksploracyjne studium przypadku może być wstępem do badań właściwych i służyć zdefiniowaniu pytań i ewentualnych hipotez do przyszłych badań oraz oszacowaniu wykonalności procedur badawczych. Opisowe studium przypadku pozwala kompleksowo opisać badane zjawisko wraz z jego kontekstem. Eksplanacyjne studium przypadku służy zbadaniu przyczyn i skutków występujących relacji.¹⁴

Twórcą drugiej typologii jest Robert E. Stake, niekwestionowany autorytet w dziedzinie studium przypadku. Stake wyróżnia studia wewnętrzne, instrumentalne i zbiorowe. Wewnętrzne studium przypadku nie wychodzi poza pojedynczy przypadek i nie prowadzi zasadniczo do żadnych uogólnień. Studium instrumentalne polega na dogłębnym poznaniu pojedynczego przypadku, jednak ze względu na zainteresowanie badacza czymś innym, np. szerszym zjawiskiem reprezentowanym przez konkretny przypadek lub możliwością tworzenia uogólnień. Zbiorowe (wielokrotne) studia przypadków (polegające na powtórzeniu pojedynczego studium) pozwalają na poznanie ogólnego zjawiska lub stworzenie teorii.¹⁵

Studium przypadku kończy się raportem. Klasyczny raport o strukturze linearno-analitycznej składa się z przeglądu literatury i omówienia dotychczasowych badań i teorii, części metodologicznej (wskazującej na typ studium przypadku, metody doboru przypadków, zastosowane narzędzia badawcze, sposób analizy danych empirycznych), prezentacji wyników (opisu przypadku lub przypadków, jeśli wybrano wariant wielokrotny) oraz wniosków empirycznych i teoretycznych lub praktycznych¹⁶.

Studium przypadku ma wiele zalet. Motywuje powstanie nowych pytań badawczych, umożliwia głębsze zrozumienie badanego zjawiska dzięki jego bliskości i procesowi uczenia oraz otwiera perspektywę ciągłego rozwijania wiedzy na temat badanego zjawiska, zwłaszcza w przypadku studiów wielokrotnych. Nie jest rzecz jasna jednak pozbawione wad. Posiada niską zdolność do generalizowania¹⁷, wymaga bardzo dużego nakładu czasu oraz pracy i „stawia intelektowi, psychice i emocjom wyzwania znacznie większe niż jakakolwiek inna metoda badawcza”,¹⁸ ponieważ stosowane w studium przypadku procedury nie są

¹⁴ M. Strumińska-Kutra, I. Koładkiewicz, dz. cyt., Tabela 1.2, s. 14

¹⁵ Tamże, Tabela 1.4, s. 16 za: R.E. Stake, *Jakościowe studium przypadku*, s. 623-654.

¹⁶ M. Strumińska-Kutra, I. Koładkiewicz, dz. cyt., s. 31

¹⁷ Tamże, s. 31-35

¹⁸ R.K. Yin, *Studium przypadku w badaniach naukowych: Projektowanie i metody*, tłum. J. Gilewicz, wyd. UJ, Kraków 2015, s. 104.

zrutynizowane i wymagają ciągłego reinterpretowania znaczeń, poszukiwania nowych kontekstów czy dostosowywania do nich zastosowanego projektu badania.

Wywiad

Jedną z podstawowych metod stosowanych w studium przypadku (ale również możliwą do zastosowania w ramach innych podejść lub samodzielnie) jest wywiad. Zwięźle, a jednocześnie szczegółowo i prosto wywiad definiuje Steinar Kvale:

„Wywiad jest rozmową, której struktura i cel określone są przez jedną ze stron – osobę przeprowadzającą wywiad. Jest to profesjonalna interakcja, która wykracza poza spontaniczną wymianę opinii, jak to się dzieje w codziennej rozmowie, i polega na starannym zadawaniu pytań i uważnym wysłuchiowaniu odpowiedzi w celu zdobycia szczegółowo sprawdzonej wiedzy.”¹⁹

Wywiad umożliwia dotarcie do informacji niedostępnych poprzez zastosowanie innych metod czy narzędzi. Dzięki niemu można dowiedzieć się np. jak wygląda proces przygotowania materiałów do przekazania do archiwum bieżącego i ile czasu pochłania, jakie są stosunki między pracownikami merytorycznymi a archiwistami z tychże archiwów bieżących, w jakim zakresie stosuje się wykazy akt, jakie w danej organizacji stosuje się pomoce informacyjne (wraz z tymi „nieoficjalnymi” zaprojektowanymi i używanymi przez poszczególnych pracowników dla ich własnych celów), jakie są doświadczenia pracowników związane z wdrożeniem programów do obsługi kancelarii lub odmiennego niż do tej pory obiegu dokumentów, czy też jakie napotykają w codziennej pracy problemy związane z zarządzaniem dokumentacją.

Wywiad jest narzędziem teoretycznym bardzo różnorodnym; w literaturze spotkać najczęściej można kilka jego podziałów.

I tak wymienia się wywiady jawne (gdy respondent wie, że udziela informacji do badania) i ukryte (gdy nie ma tej świadomości) oraz indywidualne (gdy na pytania odpowiada jeden informator) oraz zbiorowe (gdy jest ich więcej).²⁰

Można wyróżnić również wywiady standaryzowane, w których pytania zadawane są w ściśle określonej, niezmiennej kolejności, oraz wywiady niestandaryzowane, podczas których

¹⁹ S. Kvale, *Interviews. Wprowadzenie do jakościowego wywiadu badawczego*, przekł. i red. nauk. S. Zabielski, Białystok 2004, s. 37.

²⁰ S. Juszczak, *Badania jakościowe w naukach społecznych. Szkice metodologiczne*, Katowice 2013, s. 145.

to badacz decyduje o kolejności pytań, która wynika z kontekstu rozmowy. Kolejny podział wymienia wywiady ustrukturyzowane (czyli inaczej kwestionariuszowe), korzystające z pytań zamkniętych, oraz nieustrukturyzowane (swobodne), zawierające pytania otwarte²¹. Warto w tym miejscu krótko wspomnieć, że o ile wywiady zamknięte umożliwią łatwiejsze porównywanie uzyskanych danych w przypadku wielokrotnego ich zastosowania, o tyle te drugie dostarczają większej ilości informacji uzupełnionej o opinie i konteksty i łatwiej mogą wnieść do badania coś, czego badający się nie spodziewał.

Wywiady są zazwyczaj jednorazowe, ale ze względu na przedmiot badania mogą się powtarzać (np. gdy chcemy zapoznać się ze zmianami, jakie zaszły w obiegu dokumentacji po wprowadzeniu programu do obsługi kancelarii; wtedy zasadnym wydaje się przeprowadzenie wywiadu przed wdrożeniem programu i po, lub nawet: przed wdrożeniem, tuż po nim oraz po dłuższym czasie).

Bardzo istotną kwestią jest zapis danych uzyskanych w trakcie wywiadu. Tradycyjnie stosowano tzw. notatki terenowe, jednak ich użycie jako jedyne zapisu rozmowy jest dość ryzykowne, bo można przypadkiem pominąć wiele istotnych kwestii, ponadto wymaga dużych umiejętności i może zaburzać interakcję z informatorem. Inną opcją jest nagranie rozmowy w formacie audio, przy czym zaleca się, aby jednocześnie spisywać choć ogólne notatki, jako zabezpieczenie na wypadek „wpadki” związanej z nienagranieniem się wywiadu lub uszkodzeniem czy zaginięciem zapisu. Należy wziąć również pod uwagę nagranie video, które może posłużyć jednocześnie do zarejestrowania wywiadu jak i obserwacji.²² w przypadku wywiadu przeprowadzanego w organizacji czy nawet jej komórce, której dotyczy badanie (a taki w przypadku badań nad zarządzaniem dokumentacją będzie miał zdecydowanie największą wartość), często rozmowa będzie przeplatana pokazaniem przykładów tego, o czym się mówi.

Co ważne, jakkolwiek forma dokumentowania wywiadu musi zostać zaakceptowana przez informatora (lub organizację, która jest przedmiotem badania), łącznie z przejawianymi przez badacza zamierzeniami co do ich publikacji.

Wywiad musi być poprzedzony przygotowaniem do niego. Z jednej strony chodzi o scenariusz wywiadu, który porządkuje jego przebieg, zawiera listę tematów lub zestaw pytań

²¹ S. Gudkova, *Wywiad w badaniach jakościowych*, w: *Badania jakościowe*, t.2, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012, s. 113.

²² Por. S. Kvale, dz. cyt., s. 164-166.

(zależnie od przyjętej formuły wywiadu). Z drugiej strony wspomnieć należy o studiach wstępnych, uzależnionych z jednej strony od wyboru tematu badawczego, z drugiej, od dostępności źródeł informacji. W kontekście badania zarządzania dokumentacją źródłami, z którymi należy się zapoznać przed wywiadem (ale i przed obserwacją) mogą być instrukcja kancelaryjna, wykaz akt, tzw. instrukcja archiwalna, struktura organizacyjna instytucji, jej zadania, personel etc.

Należy pamiętać, że wywiad jest metodą „konfrontacyjną”, tzn. badacz staje ze swoim informatorem twarzą w twarz; ważne więc będą w tej metodzie umiejętności interpersonalne badającego. Należy strzec się przed niewłaściwym sposobem prezentacji celu badań i późniejszego wykorzystania ich wyników. W literaturze wskazuje się nawet na unikanie słowa „wywiad”, które w język polskim jest wieloznaczne i budzi mniejsze zaufanie niż „rozmowa”.²³

Pytania muszą być formułowane zrozumiale i z pominięciem takich terminów, które mogą występować w świecie nauki, ale dla praktyka są nieznane lub rozumiane inaczej. Ponadto warto zadbać o atmosferę wywiadu. Powinien on odbywać się w atmosferze nieformalnej i w żadnym wypadku nie powinien na respondencie sprawiać wrażenia egzaminu – a takie postrzeżenie może się pojawić, jeśli informator poczuje, że uważamy się za wszechwiedzącego eksperta, który przyszedł przeprowadzić kontrolę odpowiedniego zarządzania dokumentacją w organizacji. Zaleca się nawet zastosowanie tzw. postawy naiwnego badacza, choć trzeba tu wyraźnie podkreślić, że nie można robić wrażenia osoby niedouczzonej, z łapanki, która tylko traci czas informatora, bo ten musi go wszystkiego uczyć i wszystko mu tłumaczyć.²⁴

Metoda wywiadu jest czasochłonna i droga, zwłaszcza biorąc pod uwagę to, ile czasu wymaga transkrybowanie wywiadów, tj. przeniesienie ich treści z formy ustnej, zapisanej w nagraniu audio lub wideo, do formy tekstowej (co nie jest absolutnie konieczne, ale bardzo często wybierane przez badaczy ze względu na wygodę późniejszej analizy). Jednocześnie wywiad daje pełniejsze informacje niż np. ankieta, daje możliwość „dopytania się” o coś, czego badacz nie zrozumiał lub co szczególnie go zainteresowało. Ponadto wywiad jest metodą bardzo dobrze współgrającą z obserwacją.

²³ J. Sztumski, Wstęp do metod i technik badań społecznych, wyd. 6 (zm. i uzup.), Katowice 2005, s. 163.

²⁴ S. Juszczak, dz. cyt., s. 146.

Obserwacja

Obserwacja to „celowe, tzn. ukierunkowane i zamierzone oraz systematyczne postrzeganie badanego przedmiotu, procesu lub zjawiska”.²⁵

Najbardziej charakterystyczna dla badań empirycznych jest obserwacja bezpośrednia, która, w przeciwieństwie do obserwacji pośredniej²⁶, polega na niezapośredniczonym kontakcie z rzeczywistością, dzięki czemu badacz może na bieżąco weryfikować uzyskane poprzez obserwację dane za pomocą innych metod badawczych, np. wywiadu czy eksperymentu.²⁷

Warto w tym miejscu podkreślić bardzo płodne poznawczo, a jednocześnie niewymuszone współdziałanie metody obserwacji z wywiadem. Sądzę, że to połączenie z sukcesami można stosować również w badaniu zarządzania dokumentacją, jest bowiem rzeczą bardzo naturalną, że w przypadku przeprowadzenia wywiadu dotyczącego dokumentacji w siedzibie organizacji, za słowami informatora bardzo szybko pójdzie pokaz. Dużo łatwiej jest w takim tandemie prezentować informacje dotyczące np. opisu jednostek kancelaryjnych, używanego systemu do zarządzania obiegiem dokumentacji, stosowanych przez pracowników merytorycznych pomocy informacyjnych. Takie współwystępowanie tych dwóch metod działa jednak również w drugą stronę; nie tylko informator po pewnym czasie pokazuje to, o czym mówi, ale również pokazując nam coś, co w danym momencie nas interesuje, ustnie uzupełnia o tej rzeczy informacje – czasem w odpowiedzi na pytania o przedmiot obserwacji, czasem samoistnie, bez impulsu ze strony badacza. W przypadku jednoczesnego użycia metody obserwacji i metody wywiadu należy jednak zwrócić uwagę na odpowiednie udokumentowanie zebranych danych, co może przysporzyć większych trudności niż w wypadku stosowania tylko jednej metody badań terenowych.

Ze względu na zaangażowanie badacza w badany świat można wyróżnić obserwację uczestniczącą i nieuczestniczącą. Ta pierwsza polega na obserwowaniu połączonym z jednoczesnym „życiem” w badanym środowisku i zazwyczaj kojarzona jest z metodami naukowymi stosowanymi przez etnologów, choć w ten sposób można badać zarówno ludy niepiśmienne, jak i międzynarodowe korporacje.²⁸ Drugi typ, obserwacja nieuczestnicząca,

²⁵ J. Sztumski, dz. cyt., s. 149.

²⁶ Więcej o obserwacji pośredniej: patrz: M. Ciesielska, K. Wolanik Boström, M. Öhlander, *Obserwacja*, w: *Badania jakościowe*, t. 2, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012, s. 55-60.

²⁷ J. Sztumski, dz. cyt., s. 153.

²⁸ Patrz: M. Ciesielska, K. Wolanik Boström, M. Öhlander, dz. cyt., s. 50-53.

polega na zdystansowaniu się od badanego środowiska i niewdawaniu się w interakcje w terenie, badacz postrzega dzięki temu świat z pozycji outsidera.

Należy podkreślić, że wspomniane zaangażowanie w obserwowany świat lub brak owego zaangażowania może przyjmować różne formy i zmienne nasycenie; obserwacja może być skrajnie uczestnicząca lub uczestnicząca tylko do pewnego stopnia, podobnie jest z dystansowaniem się i wpływaniem na badane środowisko w przypadku obserwacji nieuczestniczącej – interakcja może nie występować właściwie wcale lub w jakimś stopniu się pojawić. Wybór typu obserwacji zależy przede wszystkim od postawionego problemu badawczego, ale również od przebiegu samego badania, czego do końca nie da się przewidzieć z odpowiednim wyprzedzeniem.

Również w przypadku badania zarządzania dokumentacją stosowanie metody obserwacji może przyjąć różnorodne formy. Obserwacji mogą być poddawane np. sposoby rejestrowania pism, przepływ informacji i dokumentacji między stanowiskami pracy, stosowane pomoce informacyjne, sposoby dekretacji, używane przez kancelarię środki techniczne etc., a sam proces planowego postrzegania może odbywać się pod okiem informatora, który został poproszony o udostępnienie przedmiotów do obserwacji i jednocześnie uzupełnia obserwację komentarzem. Z drugiej strony badacz chcąc dogłębnie poznać sposoby zarządzania dokumentacją w jakiejś organizacji może się w niej zatrudnić (lub pracować w roli wolontariusza bądź wykorzystać do tego praktyki studenckie czy staż) i obserwować te procesy „od wewnątrz” – osobiście borykając się z problemami napotykanymi przez osoby pracujące w danej organizacji. Tego typu podejście wymaga jednak dużo więcej czasu oraz zaangażowania emocjonalnego, a ponadto może występować w przynajmniej trzech wersjach, jeśli chodzi o jego jawność. Badanie może być całkowicie tajne, tj. nikt nie wie o intencjach badacza (co może nieść ze sobą pytania natury etycznej), lub częściowo tajne, tj. intencje te znane są kierownictwu, które wyraża zgodę na przeprowadzenia badania; w trzecim wariantcie badanie jest całkowicie jawne – wszyscy zdają sobie sprawę z roli badacza oraz problematyki jego badań. W tym ostatnim przypadku nie musi on koniecznie być zatrudnionym pracownikiem organizacji, a może po prostu uczestniczyć w jej codziennym życiu. To, jaki wariant wybierze badacz zależy powinno od przyjętego problemu badawczego, stosunku badacza do kwestii etycznych oraz wybranej organizacji.

W przedstawianej przeze mnie perspektywie takie badanie musiałoby być przeprowadzone po zatrudnieniu się (lub np. zdecydowaniu na wolontariat) badacza w jakiejś

organizacji. Obserwacja uczestnicząca charakteryzuje się długim okresem zbierania danych, nawet kilkumiesięcznym.

Warto również podkreślić, że jeśli badacz decyduje się na przeprowadzenie wywiadu dotyczącego zarządzania dokumentacją w miejscu, gdzie się ono dokonuje, czyli w siedzibie organizacji²⁹, do pewnego stopnia „powierzchnowa” obserwacja następuje bez angażowania informatora i bez jego szczegółowego pozwolenia. Będąc w pomieszczeniach organizacji można w takim wypadku zauważyć np. regały czy szafy na akta, posiadany sprzęt biurowy i komputery, powierzchownie można nawet spróbować ocenić w jaki sposób przechowywane są dokumenty (czy ułożone w podpisanych teczkach, stojących na regale, czy składowane w stertach na podłodze?). To od informatora zależy jednak kształt obserwacji bardziej szczegółowej: czy pokaże nam spisy spraw w teczkach, pozwoli przyjrzeć się opisom jednostek kancelaryjnych, przejrzeć pliki na dysku komputera, obejrzeć jego biurko czy zapoznać się z programem do obsługi kancelarii, a także czy pozwoli nam zaobserwować jak wyglądają niektóre czynności kancelaryjne, np. jak dekretuje się pisma, jak rozdziela wpływy etc.

Przeszkodą w prowadzeniu szczegółowych obserwacji może być niechęć informatora. Zazwyczaj powodowana może być troską o ochronę informacji zawartej w dokumentacji lub pomocach informacyjnych, zwłaszcza, jeśli chodzi o przedsiębiorstwa, broniące swoich „tajemnic”, dzięki którym generują zyski, np. sieci kontrahentów. Dlatego tak istotne jest wyartykułowanie, że nie chodzi nam o dane osobowe czy poznanie bilansu finansowego firmy, a nawet jeśli uda nam się przypadkiem takie informacje osiąść, to nie zostaną one zapisane, a już tym bardziej przekazane osobom trzecim czy opublikowane.

Konieczne należy podkreślić, że obserwacje terenowe muszą zostać dobrze udokumentowane, najlepiej poprzez notatki na bieżąco oraz, o ile to możliwe i uzyskano zgodę od informatora, poprzez fotografie lub nagrania video. Te dwie ostatnie formy zapisu powinny być tuż po zakończeniu obserwacji szczegółowo opisane, a całość, wraz z notatkami – jak najszybciej przejrzana i uzupełniona.

²⁹ Chodzi tu jednak o miejsca, w których wykonuje się czynności aktotwórcze, a nie np. o reprezentacyjne pomieszczenie konferencyjne czy korytarz.

Shadowing

Shadowing to stosunkowo nowa metoda, polegająca, jak wskazuje na to zaczerpnięta z języka angielskie nazwa, na chodzeniu za kimś jak cień. Stosowana bywa w badaniach organizacji i zarządzania oraz konsumpcji, ale także jako metoda nauczania np. w pielęgniarstwie³⁰. Shadowing w idealnej wersji zakłada, że „pierwowzór cienia” pozwala mu na wszystko: na obserwowanie wszystkiego, zadawanie pytań, notowanie wszystkiego, słuchanie rozmów, uczestniczenie w spotkaniach, czytanie korespondencji etc. Oczywiście tego typu badanie musi wymagać całkowitej zgody obserwowanego i to on dyktuje w tym miejscu warunki.³¹ Warto zwrócić też uwagę, że shadowing łączy się zarówno z wywiadem, jak i z obserwacją, są one jednak stosowane w specyficznych, dyktowanych założeniami metody, warunkach. Shadowing jest metodą wyczerpującą i wymagającą wiele odwagi, polega bowiem na stawianiu twarzą w twarz z drugim człowiekiem, jednak nie przez krótki czas, ale przez całe dni i tygodnie.³²

Jaki może być potencjał tego typu podejścia dla badania zarządzania dokumentacją? Wyobrażam sobie, że można np. przeprowadzić shadowing osoby zatrudnionej w kancelarii ogólnej (aby dowiedzieć się, jak wygląda praca kancelarii) czy pracownika merytorycznego instytucji (aby zdiagnozować, ile czasu zajmują mu czynności kancelaryjne) lub kilku pracowników na różnych stanowiskach, aby rozpoznać ich obciążenie czynnościami kancelaryjnymi. Tak zgromadzone dane mogą posłużyć do kompleksowej analizy czynności kancelaryjnych (również mikroczynności) w danej organizacji, a w konsekwencji usprawnienia przepływu dokumentacji, ale również np. stworzenia czy modyfikacji wykazu akt lub instrukcji kancelaryjnej.

Podsumowanie

Jakościowe badania terenowe są wymagające, nie tylko ze względu na nakład czasu i pracy, ale również dlatego, że badacz zależny jest od chęci lub niechęci współpracy osób udzielających mu informacji. Szczególne istotne może się to okazać w przypadku badania zarządzania dokumentacją w prywatnych przedsiębiorstwach, których istnienie nastawione

³⁰ S. McDonald, *Studying Actions in Context: A Qualitative Shadowing Method for Organisational Research*, <https://core.ac.uk/download/files/84/1575856.pdf>, s. 3-4.

³¹ B. Czarniawska, *Nowe techniki badań terenowych: shadowing*, w: *Badania jakościowe*, t. 2, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012, s. 69-72.

³² O problemach związanych z relacjami z osobą obserwowaną pisze obrazowo Barbara Czarniawska, patrz: B. Czarniawska, *Nowe techniki badań terenowych*, s. 80-86; B. Czarniawska-Joerges, *Shadowing: And Other Techniques for Doing Fieldwork in Modern Societies*, Malmö 2007.

jest na zysk, w przeciwieństwie do instytucji państwowych i samorządowych czy organizacji pozarządowych. Można się spodziewać obaw tego typu organizacji związanych np. z ryzykiem kradzieży danych kontrahentów lub rozwiązań technologicznych. Ponadto w wypadku zastosowania tego typu metod trzeba zwracać baczną uwagę na kwestie etyczne. Trzeba jasno ustalić zasady publikacji uzyskanego materiału. Po badaniu warto zadbać o kontakt z osobami, które udzielały informacji i bezwzględnie wysłać im (oraz badanej organizacji) kopię publikacji napisanej na podstawie takiego badania. Warto zadbać też o pewną wzajemność i, jeśli to możliwe, w jakiś sposób wynagrodzić informatorom ich cenny czas, np. poprzez ofiarowanie przydatnej książki (o ile badacz uzna to za stosowne).

Metody jakościowych stosowane w badaniach terenowych, kojarzone z takimi dyscyplinami wiedzy jak socjologia, pedagogika czy etnologia i antropologia kulturowa, mogą z powodzeniem służyć również do badań z zakresu archiwistyki i zarządzania dokumentacją, o czym wspominał już kilkadziesiąt lat temu Bohdan Ryszewski³³. W kwestii zarządzania dokumentacją w urzędach, organizacjach trzeciego sektora, prywatnych przedsiębiorstwach czy nawet przez osoby prywatne, przedstawione powyżej metody mogą dostarczyć informacji np. o mikroczynnościach kancelaryjnych wykonywanych przez pracownika biura podawczego urzędu państwowego, o prowadzeniu teczek w małych fundacjach i stowarzyszeniach nieposiadających instrukcji kancelaryjnych i wykazów akt, o tym, ile czasu pracownicy merytoryczni urzędu poświęcają na czynności kancelaryjne, jak przebiega w firmie wdrożenie programu komputerowego do obsługi zarządzania dokumentacją lub jak wygląda rzeczywisty obieg pism w instytucji w porównaniu z tym opisanym w instrukcji kancelaryjnej. Wiele tego problemów badawczych można badać stosując metody specyficzne dla badań społecznych, co więcej metody te mogą być głównymi metodami służącymi poznaniu, lub tylko uzupełniać inne zastosowane narzędzia teoretyczne. Wybór metody i jej zastosowanie powinno być uzależnione od postawionego problemu badawczego, posiadanych zasobów (zarówno tych finansowych, jak i czasu), oczekiwanych rezultatów, ale również od osobowości i umiejętności badacza.

Sądzę ponadto, że warto przemyśleć możliwość zapoznania studentów archiwistyki i zarządzania dokumentacją z metodologią nauk społecznych w trakcie zajęć wprowadzających do metodologii, odbywanych na początku studiów licencjackich.³⁴ Dzięki zaznajomieniu

³³ B. Ryszewski, dz. cyt., s. 49, 90-91, 166-167.

³⁴ W przypadku studiów na kierunku archiwistyka i zarządzanie dokumentacją na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu tym przedmiotem mogłoby być np. *Vademecum* badań naukowych; patrz sylabus

studentów z takimi metodami jak wywiad, obserwacja, shadowing czy studium przypadku znacznemu poszerzeniu może ulec wachlarz podejmowanych przez nich tematów w ramach pisanych na kierunku prac dyplomowych, dzięki wyjściu poza ograniczenia wynikające z istniejących do tematu źródeł informacji (artykułów i książek naukowych, stron internetowych, aktów prawnych i wewnętrznych regulacji, źródeł archiwalnych etc.) i przejściu do samodzielnego wywoływania źródeł mogących służyć potem do pracy naukowej również innym osobom.

przedmiotu:

https://usosweb.umk.pl/kontroler.php?_action=katalog2/przedmioty/pokazPrzedmiot&prz_kod=1202-A-VBN-S1, dostęp: 29.06.2016.

Bibliografia:

- Ciesielska M., Wolanik Boström K., Öhlander M., *Obserwacja*, w: *Badania jakościowe*, t. 2, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012, s. 41-67.
- Creswell J.W., *Projektowanie badań naukowych. Metody jakościowe, ilościowe i mieszane*, tł. J. Gilewicz, Kraków 2013.
- Czarniawska B., *Nowe techniki badań terenowych: shadowing*, w: *Badania jakościowe*, t. 2, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012, s. 69-90.
- Czarniawska-Joerges B., *Shadowing: And Other Techniques for Doing Fieldwork in Modern Societies*, Malmö 2007.
- Eisenhardt K.M., *Building Theories from Case Study Research*, *Academy of Management Review*, 1989, Vol. 14, No. 4, p. 532-550.
- Gerring J., *What Is a Case Study and What Is It Good for?*, *American Political Science Review*, Vol. 98, No. 2 May 2004, s. 341-354.
- Gudkova S., *Wywiad w badaniach jakościowych*, w: *Badania jakościowe*, t.2, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012, s. 111- 129.
- Juszczak S., *Badania jakościowe w naukach społecznych. Szkice metodologiczne*, Katowice 2013.
- Kvale S., *Interviews. Wprowadzenie do jakościowego wywiadu badawczego*, przekł. i red. nauk. S. Zabielski, Białystok 2004.
- Makowska M., Boguszewski R., *Analiza danych zastanych. Zagadnienia wstępne*, w: *Analiza danych zastanych. Przewodnik dla studentów*, red. M. Makowska, Warszawa 2013, s. 9-31.
- McDonald S., *Studying Actions in Context: A Qualitative Shadowing Method for Organisational Research*, <https://core.ac.uk/download/files/84/1575856.pdf>.
- Ryszewski B., *Problemy i metody badawcze archiwistyki*, Toruń 1985.
- Stake R.E., *Jakościowe studium przypadku*, w: *Metody badań jakościowych*, t. 1, red. Norman K. Denzin, Yvonna S. Lincoln, red. nauk. wyd. pol. Krzysztof Podemski, Warszawa 2009, s. 623-654.
- Stake R.E., *Multiple case study analysis*, New York – London, 2006.
- Strumińska-Kutra M., Koładkiewicz I., *Studium przypadku*, w: *Badania jakościowe*, t.2, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012, s. 1-40.
- Sztumski J., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, wyd. 6 (zm. i uzup.), Katowice 2005.

Vademecum badań naukowych [sylabus przedmiotu],
https://usosweb.umk.pl/kontroler.php?_action=katalog2/przedmioty/pokazPrzedmiot&prz_kod=1202-A-VBN-S1, dostęp: 29.06.2016.

Yin R.K., *Studium przypadku w badaniach naukowych: Projektowanie i metody*, tłum. J. Gilewicz, wyd. UJ, Kraków 2015.