

# Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis

Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia 16 (2018)

ISSN 2081-1861

DOI 10.24917/20811861.16.15

*Agnieszka Wolańska*

## **Metoda etnograficzna i UX usability testing w badaniach użytkowników bibliotek. Badania jakościowe kontra kult statystyki**

Libraries cannot build relationships by counting things

*Donna Lanclos*

Bibliotekarze często posługują się statystykami. Analiza danych ilościowych jako miernik oceny działalności biblioteki jest tak powszechna, że nie budzi niczyjego zdziwienia. Mierzone są wszystkie aspekty aktywności zarówno na płaszczyźnie „obiektów” materialnych (liczba użytkowników, przybytków i ubytków), jak i wirtualnej (liczba wyświetleń i pobrań dokumentów, liczba wizyt na stronie).

Wynik analiz otrzymanych danych przekłada się na sporą wiedzę o bibliotecznej rzeczywistości, a także na finansowanie działalności instytucji. Liczby to coś namacalnego, niedwuznacznego i pewnego. Nie ma tu mowy o dowolności interpretacji, jeśli na wykresie otrzymujemy rosnące słupki. Badania ilościowe są ważne i ich sensowności nie da się podważyć, szczególnie, że są niezbędne również do pomiaru wybranych wskaźników funkcjonalności i wydajności biblioteki.

Jednocześnie można zaobserwować niepokojący trend związany z przekładaniem danych ilościowych na ocenę odbioru bibliotek przez użytkowników. Może to prowadzić do uproszczeń i błędnych wniosków.

W literaturze można znaleźć następujące stwierdzenia: „Wskaźnikiem, który w większym stopniu udowadnia sukces nowej strategii budowania sieci bibliotek jest użytkowanie. Dane statystyczne pokazują bowiem wzrost nasilenia korzystania z placówek, który wynosi prawie 50%”<sup>1</sup> czy też „pracownicy w sposób profesjonalny i efektywny zaspokajają potrzeby informacyjne, edukacyjne i kulturalne użytkowników zgodnie z ich oczekiwaniami. Czy jest tak rzeczywiście? Nie tylko sama statystyka biblioteczna wskazuje, że tak”<sup>2</sup>. Zamiast podania podstawy tego

---

<sup>1</sup> M. Zając, *Filie i „superbiblioteki”. Przyczynek do dyskusji. Przypadek Wrocławia*, [w:] *Mega Biblioteki. Wybrane tendencje w bibliotekarstwie publicznym*, red. D. Pietrzekiewicz, E.B. Zybert, Warszawa 2015, s. 43.

<sup>2</sup> D. Pietrzekiewicz, *Biblioteka skrojona na miarę – Miejska Biblioteka Publiczna w Mikołowie*, [w:] *Mega Biblioteki. Wybrane tendencje...*, s. 149.

twierdzenia w tekście następuje kolejno podanie wzrastającej liczby odwiedzin oraz wymienienie szeregu usług świadczonych przez bibliotekę. Nie ma w tekście mowy o badaniach odbioru biblioteki przez użytkownika.

„Organizowane wydarzenia sprawiły, że Biblioteka stała się atrakcyjnym miejscem, a dzieci i młodzież zaczęła inaczej ją postrzegać”<sup>3</sup>. Nie podano, na czym bazuje powyższa opinia. Czy użytkownicy zostali zapytani o to, jak postrzegają bibliotekę? Niestety z tekstu ten fakt nie wynika. Miarą ich satysfakcji stała się według bibliotekarzy liczba organizowanych przez nich wydarzeń.

Podane przykłady nie są odosobnione, natomiast ich cytowanie nie ma na celu zdyskredytowania prowadzenia badań ilościowych jako takich, a jedynie podkreślenie faktu, że ani jakości usług, ani satysfakcji użytkownika nie da się zmierzyć jedynie poprzez liczenie wskaźników ilościowych. O tym za chwilę.

Obserwowana w ostatnich latach tendencja do prowadzenia przez biblioteki badań jakości przy pomocy badań ankietowych w pewnym stopniu rozwiązuje ten problem, ale również budzi wiele wątpliwości i zastrzeżeń. Powodem nie jest przygotowanie samych pytań niezgodnie z zasadami sztuki (choć zdarzają się pytania do użytkownika, o to czy korzysta z biblioteki, zadawane właśnie w bibliotece), ale w dużej mierze z powodu nie reprezentatywnej grupy respondentów. Przykład może stanowić jedna z bibliotek akademickich, która przeprowadzając badania ankietowe na grupie 611 osób (byli to studenci i pracownicy również trzech sąsiadujących uczelni o różnych profilach), nie zaznaczyła, że samych studentów na opisywanej uczelni jest... 8000.

Odpowiedzi czerpane z ankiet mogą być źródłem informacji, lecz jest ona niekompletna. W wypowiedzi może być np. wyrażone niezadowolenie z braku przestrzeni do pracy, ale będzie to informacja wymagająca uzupełnienia, ponieważ nie wiadomo, jak ta przestrzeń według badanego miałaby być zorganizowana.

Interesującym przykładem badań jakościowych jest projekt Biblioskan<sup>4</sup> zrealizowany w bibliotekach publicznych w Łodzi. Badano tam jakość obsługi za pomocą techniki „tajemniczy klient”. Obserwacja uczestnicząca ukryta używana do tej pory głównie w usługach i handlu (choć, jak podają autorki, były już podejmowane próby zastosowania jej w placówkach bibliotecznych za granicą<sup>5</sup>) sprawdziła się doskonale, dostarczając unikatowej wiedzy o usługach bibliotecznych. Biblioskan stanowi pierwszy projekt badania jakości na tak dużą skalę<sup>6</sup> w Polsce.

---

<sup>3</sup> U. Franas-Mirowska, K. Wicha, *Koncepcja „trzeciego miejsca” jako element kreowania wizerunku biblioteki akademickiej w przestrzeni społecznej*, [w:] *Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia. V Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy*, red. A. Łuszczyk, J. Leśniewski, Wrocław 2017, s. 67.

<sup>4</sup> *Biblioskan. Monitoring i ewaluacja w bibliotekach publicznych*, red. A. Marciniak, P. Milewska, I. Sójkowska, 2016, <http://dspace.uni.lodz.pl:8080/xmlui/bitstream/handle/11089/19012/Biblioskan.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [dostęp: 12.09.2017].

<sup>5</sup> Tamże, s. 195.

<sup>6</sup> Przebadano wszystkie Miejskie Biblioteki Publiczne Łodzi, analizując również modele organizacyjne bibliotek publicznych większych polskich miast.

O brak przygotowania merytorycznego do prowadzenia badań nie można mieć pretensji do samych bibliotekarzy. Nie jesteśmy badaczami, nie zajmujemy się w codziennej pracy metodologią i technikami zbierania danych. Dziwić może natomiast przekonanie, graniczące wręcz z pewnością, że usługi oferowane w bibliotekach spełniają oczekiwania użytkowników, o których naprawdę (warto się do tego przyznać) niewiele wiemy.

Warto zatrzymać się na chwilę, analizując dane liczbowe, i zastanowić się co się za nimi kryje oraz zadać sobie następujące pytania:

- Co mówi nam wzrost/spadek w jakimkolwiek danym obszarze?
- Czy rzeczywiście można utożsamiać wzrost/spadek z sukcesem/porażką?
- Czy odwiedziny w bibliotece i wypożyczenie książki są równoznaczne z satysfakcjonującym doświadczeniem użytkownika?
- Czy otwarcie pliku PDF w czasopiśmie elektronicznym automatycznie oznacza dla użytkownika otrzymanie relewantnej informacji?
- Co wzrost/spadek liczby usług mówi nam o ich jakości?

Dynamicznie postępujący w ostatnich latach rozwój technologii we wszystkich sferach bibliotecznych sprawił, że bibliotekarze w obliczu nowego cyfrowego świata, starając się nadążyć za tempem zmian, skupili się na udowadnianiu potrzeby istnienia swojego i bibliotek. Temat „przetrwania” bibliotek w ostatnich latach był po wielokroć rozpatrywany i rozkładany na czynniki pierwsze w różnorodnych kontekstach<sup>7</sup> przy jednoczesnym niewielkim zainteresowaniu „ostatnim ogniwem biblioteki” – użytkownikiem. Tymczasem użytkownik i jego potrzeby zmieniały się (i zmieniają nadal) równoległe do ewolucji udostępnianych w bibliotece mediów i rozwoju technologicznego. Te zmiany są bardzo poważne. Media społeczne, handel internetowy i usługi świadczone wirtualnie sprawiły, że zmieniła się samoświadomość korzystających z sieci. Możliwość zabrania głosu i siła jego oddziaływania wpłynęły również znacząco na wymagania jakie są stawiane przez użytkowników sieci nie tylko w odniesieniu do poziomu jakości usług, ale również do adaptacji nowości technologicznych instytucji, uzależniając od tego swoje pozytywne lub negatywne nastawienie.

Zastosowanie badań jakościowych rozszerza tę perspektywę i otwiera zupełnie nowe drzwi w badaniach użytkowników biblioteki i ich satysfakcji. A zatem przyjrzyjmy się, oferowanym możliwościom.

Badania jakościowe „mają na celu bliższe przyjrzenie się «światu zewnętrznemu» (nie zaś sztucznym sytuacjom wytworzonym np. w laboratoriach) oraz opis, interpretację, a niekiedy wyjaśnienie zjawisk społecznych z perspektywy «wewnętrznej» na wiele rozmaitych sposobów”<sup>8</sup>. Te sposoby to przede wszystkim

---

<sup>7</sup> Np. *Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy? II Konferencja Biblioteki Łódzkiej*, [w:] *Ebib Materiały Konferencyjne*, 2016, <http://www.ebib.pl/publikacje/matkonf/biblio21/> [dostęp: 12.09.2017]; *Projekt SCOUNL Libraries of the Future*, <https://www.sconul.ac.uk/page/libraries-of-the-future> [dostęp: 12.09.2017].

<sup>8</sup> M. Angrosino, *Badania etnograficzne i obserwacyjne*, Warszawa 2010, s. 10.

analizowanie doświadczeń jednostek i grup i wytworów powstałych w ich trakcie (dokumentów piśmienniczych, graficznych, nagrań filmów itd.). W naukach ścisłych proces badawczy rozpoczyna się od stworzenia hipotezy i wymaga testowania jej prawdziwości. Taki sposób jest również stosowany w naukach społecznych przy badaniach ilościowych. Badania jakościowe mają charakter eksploracyjny. Oznacza to, że wyniki badań opisują postrzeganie, opinie, punkt widzenia jednostek i grup. Nie jest to możliwe do określenia jakąkolwiek hipotezą na początku procesu badawczego. Ważnym punktem badań jakościowych jest sformułowanie pytań. Oto przykład ilustrujący powyższą różnicę. W badaniu jakościowym można zapytać: „Dlaczego ludzie przychodzą do biblioteki?”, ale nie stawiać hipotezy „Ludzie przychodzą do biblioteki, aby wypożyczać książki”.

Oprócz tego konieczne jest spojrzenie na inne ważne cechy badań jakościowych. Sami badacze stanowią w nich element procesu badawczego poprzez współuczestniczenie, a metody i techniki mogą być modyfikowane, a wręcz tworzone od nowa w zależności od sytuacji (przykładem może być technika *photo diaries*<sup>9</sup>, która obecnie nie byłaby możliwa do zrealizowania, gdyby nie powszechne posiadanie telefonów komórkowych). Niezwykle ważny jest także kontekst, który w badaniach jakościowych odgrywa dużą rolę – stąd częste stosowanie studiów przypadku dla wyjaśnienia konkretnych zjawisk<sup>10</sup>.

Etnografia jest dyscypliną, jej zadaniem jest „zrozumienie kultury terenu, rozumianej w sposób dynamiczny, a więc jako zestaw wzorców i procesów wyznaczających styl życia ludzi i zasady działań przez nich podejmowanych”<sup>11</sup>. Zadania jakie realizuje to opis i analiza kultur, społeczności, grup. W dzisiejszych czasach jest stosowana również w edukacji, biznesie czy marketingu<sup>12</sup>. Uprawianie etnografii wiąże się ze spełnieniem kilku warunków związanych ze sposobem podejścia do badanych. Pierwszy z nich to *ujmowanie w nawias*, czyli uwolnienie się badacza od stosowania paralelizmu własnych przeżyć (często nieświadomego) i oderwania się od interpretacji związanych z jego własnym doświadczeniem<sup>13</sup>. Kolejny to *gesty opis*. Pojęcie stworzone przez amerykańskiego antropologa Clifforda Geertza<sup>14</sup> dotyczy poszukiwania znaczeń, motywacji i kontekstów obserwowanych działań. Jest związane z faktem, że – jak twierdzi Geertz – za każdym gestem i zachowaniem kryje się znaczenie, które podlega interpretacji.

---

<sup>9</sup> Technika *photo diaries* polega na fotografowaniu codziennych czynności, miejsc i sytuacji i jest podstawą do późniejszej analizy badawczej.

<sup>10</sup> M. Angrosino *Badania etnograficzne...*, s. 11.

<sup>11</sup> M. Kostera, P. Krzywokrzeka, *Etnografia*, [w:] *Badania jakościowe. Podejścia i teorie*, t. 1, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012, s. 169.

<sup>12</sup> M. Kostera, *Antropologia organizacji. Metodologia badań terenowych*, Warszawa 2003.

<sup>13</sup> M. Kostera, P. Krzywokrzeka, *Etnografia...*, s. 171.

<sup>14</sup> C. Geertz, *Interpretacja kultur. Wybrane eseje*, Kraków 2005.

„Etnografia nie jest subiektywna, ani obiektywna. Dokonuje interpretacji poprzez pośredniczenie między dwoma światami poprzez świat trzeci”<sup>15</sup>. Jest to jej siła, a zarazem słabość. Siła, ponieważ pozwala dostosować metody i techniki (oraz sposób realizacji) do problemu badawczego i specyfiki badanej grupy<sup>16</sup>, ale słabość, ponieważ zebrany materiał przez swój indywidualny charakter i warunki w jakich został zebrany nie może być porównany z jakimkolwiek innym.

W związku ze zmianami związanymi z rozwojem internetu badacze zauważyli, że grupy i społeczności tworzą się również w wirtualnym świecie i że wymaga to stworzenia innych metod badawczych. Na potrzebę tych badań powstał termin netnografia<sup>17</sup>. Trzeba jednak podkreślić, że nie znaczy to, że etnografia została przeniesiona do internetu w skali 1:1. Pojęcie terenu w tym przypadku podlega radykalnej zmianie, a uczestnictwo i obserwacja nabiera zupełnie innego sensu. Również zbieranie danych, same dane oraz ich analiza znacząco różni się od tradycyjnie rozumianej etnografii, nie wspominając o rozterkach etycznych dotyczących szczególnie obserwacji uczestniczącej ukrytej.

Termin metoda etnograficzna w niniejszym artykule będzie odnosić się do specyficznych metod i technik<sup>18</sup> pozwalających na gromadzenie informacji o grupie użytkowników biblioteki. Termin „metoda etnograficzna” stosowany jest przede wszystkim w literaturze anglosaskiej, w polskiej raczej stosuje się termin etnograficzne badania terenowe.

Konieczne jest przybliżenie podstawowych metod badawczych etnografii. Są to obserwacja, wywiad i analiza tekstu. Obserwacja wymaga przede wszystkim obiektywizmu i odrzucenia własnych przekonań i opinii, co oczywiście jest trudne, lecz jest ważnym warunkiem. Badacz jest porównywany do dziecka, dla którego wszystko co poznaje jest nowe i nieznanne. Może być uczestnicząca (kiedy badacz jest uczestnikiem i z tej perspektywy prowadzi badania) i nieuczestnicząca (kiedy badacz stoi z boku). W przypadku obserwacji uczestniczącej można wyodrębnić dwie jej odmiany: ukrytą i jawną. Obserwacja uczestnicząca daje możliwość uzyskania dostępu do wiedzy niedostępnej dla obserwatora zewnętrznego oraz zanużenie się w kontekście funkcjonowania badanych. Wadę stanowi jednak problem z opisanym powyżej *ujmowaniem w nawias* i utratą dystansu badacza.

Wywiad to zaangażowanie i interakcja z badanymi. Stosując metodę etnograficzną, można pozyskiwać dane technikami wywiadu niestandardyzowanego i niestrukturalizowanego<sup>19</sup>. Oznacza to formę otwartą, podążającą za tokiem opo-

---

<sup>15</sup> M. Agar, *The Professional stranger. An Informal Introduction to Ethnography*, New York 1986, s. 19.

<sup>16</sup> M. Kostera, P. Krzywokrzeka, *Etnografia...*, s. 167.

<sup>17</sup> R.V. Kozinets, *Netnografia. Badania etnograficzne online*, Warszawa 2012, s. 19.

<sup>18</sup> Podobnie interpretują etnografię Martyn Hamemersley i Paul Atkinson w swojej książce *Metody badań terenowych*, Poznań 1995.

<sup>19</sup> Tu można zaobserwować różnicę w podejściu do badań ankietowych prowadzonych w polskich bibliotekach, gdzie w kwestionariuszach stosuje się przede wszystkim wywiady standaryzowane czyli ten sam zestaw pytań jest prezentowany wszystkim badanym.

wieści rozmówcy, przy jednoczesnym ukierunkowaniu go na narrację, a nie własne osądy czy opinie. Prowadzenie wywiadów wiąże się z bardzo przemyślanym konstruowaniem pytań (unikanie sugerowania odpowiedzi czy stosowania pytań zamkniętych), brakiem osobistego zaangażowania w temat, a nawet unikaniem odpowiedzi niewerbalnych (mowa ciała) ze strony badacza.

Analiza tekstu jest metodą mającą zastosowanie na terenie badawczym, w którym w dużej ilości występują źródła pisane. Polega na analizowaniu dokumentów pisanych. W przypadku użytkowników biblioteki przedmiotem takiej analizy byłaby np. korespondencja z instytucją czy też inne formy wypowiedzi pisemnej.

Założenia tych metod to przede wszystkim praca w terenie<sup>20</sup> (choć nie zawsze – np. w przypadku analizy tekstu nie jest to konieczne), spersonalizowany charakter (badacz jest jednocześnie uczestnikiem), triangulacja (łączenie wyników badań ilościowych z jakościowymi), bazowanie na dialogu i – *last but not least* – długotrwałe zaangażowanie badacza<sup>21</sup>. Zamęt terminologiczny odnoszący się do metody etnograficznej w bibliotece przysparza sporo problemów nawet badaczom ją stosującym. Andy Priestner, jeden z twórców projektu UXLib zajmującego się badaniami doświadczeń użytkowników bibliotek<sup>22</sup>, trener i konsultant prowadzący warsztaty dla bibliotekarzy, sam przyznaje, że naprawdę nie chodzi o „czystość nazewnictwa” samej metody, ale raczej o takie wyważenie stosowanych metod razem, aby dały praktyczną efektywność wyników<sup>23</sup>. Sami antropolodzy wskazują, że badania etnograficzne prowadzone w bibliotekach nie są prawdziwą etnografią (określają je mianem „ethnographish”<sup>24</sup> w kontrze do „ethnographic”)<sup>25</sup> i wymieniają ich słabe punkty: krótki czas trwania, wąski kontekst oraz fakt, że nie da się uprawiać prawdziwej etnografii przez kogoś „zanurzonego” w badanym środowisku<sup>26</sup>. Jednocześnie jednak sami przyznają, że trudno jest zatrudnić w bibliotece etnografa, który pracując na pełny etat, mógłby spełnić te warunki. Nie oceniają jednak jednoznacznie negatywnie działań podejmowanych w bibliotekach, a wręcz wskazują na pozytywne ich rezultaty (np. przeorganizowanie przestrzeni bibliotecznej).

---

<sup>20</sup> W przypadku bibliotek jest to również wyjście poza instytucję i badania użytkowników w ich „środowisku naturalnym”

<sup>21</sup> M. Angrosino, *Badania etnograficzne i obserwacyjne*, Warszawa 2010, s. 45.

<sup>22</sup> UXLib, <http://uxlib.org/> [dostęp: 12.09.2017].

<sup>23</sup> A. Priestner, *What's in a name? Does it really matter whether we call it UX, ethnography, or service design?* „Journal of Library User Experience” 2017, vol. 1, nr 6.

<sup>24</sup> Sufiks „-ish” dodany do przymiotnika w jęz. angielskim oznacza -quazi, -jakby, -niby. Najlepszym tłumaczeniem słowa byłoby „nibyetnograficzny” lub „etnografiopodobny”

<sup>25</sup> D. Lanclos, A. Asher, *„Ethnographish”: The State of Ethnography in Libraries*, „Journal of Library User Experience” 2016, vol. 1, nr 5, <https://quod.lib.umich.edu/w/weave/12535642.0001.503/--ethnographish-the-state-of-the-ethnography-in-libraries?rgn=main;-view=fulltext> [dostęp: 12.09.2017].

<sup>26</sup> L. Emary, *The why, what and how of using ethnography for designing user experience in libraries (and a few pitfalls to avoid)*, [w:] *User experience in Libraries. Applying ethnography and human-centered design*, red. A. Priestner, M. Borg, New York, London 2016, s. 71.

W polskiej literaturze z zakresu bibliologii metoda etnograficzna nie pojawia się zbyt często. Jej założenia zostały dość dobrze opisane w publikacji Tomasza Kruszewskiego<sup>27</sup> wraz z propozycjami jej przykładowych zastosowań w praktyce bibliotecznej, takich jak badania czytelnictwa czy zarządzanie biblioteką<sup>28</sup>. Sabina Cisek w artykule „Metodologia badań użytkowników informacji w XXI wieku w świetle anglojęzycznej literatury przedmiotu” pokazuje z kolei wielowymiarowość badań nad użytkownikami i różnorodność metodologii, a także problem z określeniem ram metodologicznych<sup>29</sup>.

Stosowanie metody etnograficznej ma w przypadku bibliotek stosunkowo krótką historię. Po raz pierwszy na szerszą skalę została zastosowana w latach 2004–2006 na Uniwersytecie w Rochester<sup>30</sup>. Celem badania było dowiedzenie się, w jaki sposób studenci przygotowują swoje prace pisemne i jakie są w tym zakresie ich potrzeby z związane z biblioteką. Pytanie zadane w trakcie badań brzmiało: Co studenci *naprawdę* robią, pisząc swoje prace? Jedną z metod zastosowanych w tym projekcie był retrospektywny wywiad, w ramach którego studentów proszono o rozrysowanie wraz z opisem na dużej kartce papieru ich działań krok po kroku od rozpoczęcia zbierania materiałów do skończenia pracy. Opisane działanie było jedynie małym wycinkiem całego projektu, który miał na celu zbadanie jacy są studenci i jakie są ich oczekiwania wobec biblioteki.

Odpowiedzi wypracowane w ramach projektu były zaskakujące. Etapy pracy okazały się podobne (sposoby zbierania materiałów, konsultacja z wykładowcą), jednak na poziomie wiedzy szczegółowej okazało się, że te etapy przebiegają bardzo różnie. Co więcej, wyniki dostarczyły wiedzy dotyczącej postrzegania bibliotekarzy przez studentów. Nie był to pozytywny obraz – w oczach studentów jedynie wykładowcy mieli odpowiednią biegłość w wyszukiwaniu zasobów naukowych, a bibliotekarze potrafili jedynie znaleźć książkę na półce bądź zaoferować źródła, które już były wcześniej znane.

Jak podkreślają autorzy projektu, był on rodzajem „przebudzenia” i uświadomienia sobie, jak bardzo błędne przekonania kierowały decyzjami w bibliotece przez ostatnie lata jej działalności i jak mało bibliotekarze wiedzą o swoich użytkownikach. Dotykamy tu bardzo ważnego problemu. Wyniki badań uświadamiają

---

<sup>27</sup> T. Kruszewski, *Etnografia i jej wybrane zastosowania w badaniach bibliologicznych*, „Przegląd Biblioteczny” 2008, z. 3, s. 405–417.

<sup>28</sup> Czerpiąc w tym przypadku z etnografii organizacji, upowszechnionych przez M. Kosterę w publikacji *Antropologia organizacji. Metodologia badań terenowych*, Warszawa 2003.

<sup>29</sup> S. Cisek, *Metodologia badań użytkowników informacji w XXI wieku w świetle anglojęzycznej literatury przedmiotu*, „Praktyka i teoria informacji naukowej i technicznej” 2009, t. 15, nr 4(68), s. 3–11.

<sup>30</sup> N.F. Foster, S.L. Gibbons (red.), *Introduction to the Undergraduate Research Project*. Studying students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester. Association of College and Research Libraries, [http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons\\_cmpd.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons_cmpd.pdf) [dostęp: 10.09.2017].

bibliotekarzom istotny fakt: Nie jesteśmy naszymi użytkownikami. Nasze wyobrażenia dotyczące funkcjonowania biblioteki mogą być błędne, ponieważ są subiektywne. Dlatego trzeba mieć dużo odwagi najpierw, aby podjąć się badań nad użytkownikami, a następnie, aby być gotowym na wyniki, które niekoniecznie będą zgodne z naszą oceną sytuacji.

Badania etnograficzne łączą się w obecnych technologicznych czasach z innym terminem, a mianowicie user experience (UX). „UX obejmuje wszystkie aspekty interakcji użytkownika z firmą, jej usługami i produktami. Pierwszym z wymogów doskonałego UX jest spełnienie potrzeb konsumenta [...]”<sup>31</sup>. Metoda etnograficzna jest jednym z elementów UX – służy do poznawania użytkownika, dostarcza mu usługę skrojoną na miarę. Interesującą definicję podaje Magdalena Zych<sup>32</sup> w odniesieniu do oceny serwisów www określając UX jako „system obejmujący wartości pragmatyczne i hedonistyczne”.

Jedną z podstaw UX jest funkcjonalność (z ang. *usability*). Warto wspomnieć o innych jej filarach: znajdawalności, wiarygodności, dostępności i użyteczności<sup>33</sup>. Idealna funkcjonalność stron internetowych (*web usability*) może być określona tytułem książki Steve Kruga „Nie każ mi myśleć!”<sup>34</sup>. Oznacza to w praktyce, że każdy, kto na taką stronę wchodzi, bez względu na swoje umiejętności potrafi się po niej poruszać i otrzymać informacje, jakich szuka, bez zbędnego zastanawiania się, w którym miejscu ma kliknąć. Testy funkcjonalności to codzienność w przypadku podmiotów komercyjnych. Od tego, jak sprawnie porusza się konsument po stronie, zależy zysk firmy. W ostatnich latach zauważa się również wzrost zainteresowania takimi testami w przypadku bibliotek i to nie tylko w odniesieniu do przestrzeni wirtualnej. „Funkcjonalność” (czy może w tym przypadku raczej ergonomia?) to termin stosowany również do codziennych przedmiotów w otaczającym nas środowisku oraz do samego środowiska. Nawigacja po stronie www i bibliotece jest w pewien sposób podobna. Złe oznakowanie przestrzeni nie zaprowadzi nas do celu, podobnie jak źle zaprojektowana strona. Przykładem efektywnej funkcjonalności w przestrzeni jest sklep IKEA<sup>35</sup>, w której klient jest „prowadzony za rękę”, nawet o tym nie wiedząc.

Temat badania funkcjonalności budzi dyskusje, ponieważ jest związany z kwestiami, takimi jak konieczność zapewnienia odpowiednio przygotowanej kadry.

---

<sup>31</sup> D. Norman, J. Nielsen, *The Definition of User Experience (UX)*, [www.nngroup.com/about/userexperience.html](http://www.nngroup.com/about/userexperience.html) [dostęp: 12.09.2017].

<sup>32</sup> M. Zych, *Przekaz symboliczny i podejście User Experience na przykładzie serwisów internetowych teatrów krakowskich*, „Zagadnienia Informatyki i Nauki o Informatyce. Studia Informacyjne” 2017, vol. 55, nr 1(109), s. 147.

<sup>33</sup> P. Morville, L. Rosenfeld, *Architektura informacji serwisach internetowych*, Gliwice 2003, s. 28.

<sup>34</sup> S. Krug, *Nie każ mi myśleć! O życiowym podejściu do funkcjonalności stron internetowych*, Gliwice 2005.

<sup>35</sup> D. Lanclus, *Embracing an ethnographic agenda: context, collaboration, and complexity*, [w:] *User experience in Libraries...*, s. 27.



W 2008 roku w 300 bibliotekach uczelni amerykańskich przeprowadzono badania dotyczące odpowiedzialności za testy funkcjonalności<sup>36</sup>. Ponad połowa badanych instytucji potwierdziła, że w ich bibliotekach są specjalne grupy odpowiedzialne za stronę www. Posiadanie takiego zespołu nie oznacza automatycznie odpowiednich kwalifikacji. To samo badanie wykazało, że członkowie grup nie byli do nich przydzielani według kwalifikacji, a raczej według zainteresowań.

Wzorcowym pod wieloma względami przykładem wydaje się grupa stworzona w Bibliotece Uniwersytetu Linköping w Szwecji, w której przeprowadzono dwuletnie testy funkcjonalności z użyciem śledzenia aktywności na stronie, połączono to z metodą etnograficzną<sup>37</sup>. Zespół składał się z pięciu osób, z których każda miała określone umiejętności: byli między nimi programista, webmaster, specjalista UX. Grupa spotykała się raz w miesiącu. W dniu testów grupa dzieliła się na dwie podgrupy – pierwsza znajdowała się w pokoju do testów (2 osoby + badany), a druga w pokoju obserwacji. W tym ostatnim mogli znajdować się również inni pracownicy w zależności od badanej treści. Badany otrzymywał zadanie do wypełnienia bazujące na wcześniej opracowanym scenariuszu i miał podjąć próbę jego wykonania, jednocześnie „myśląc na głos”. Członek zespołu mógł również zapytać o to, co w danym momencie badany stara się zrobić. Druga część grupy w tym czasie nagrywała zarówno kroki użytkownika, jak i to, co mówił w trakcie wykonywania zadania. Po każdej sesji obie podgrupy spotykały się i wspólnie oglądały nagrania, później dyskutowały na temat ujawnionych problemów i wprowadzenia udogodnień. Wnioski, jakie powstawały w trakcie rozmów, były bardzo szybko wdrażane. Aby zachować zasadę triangulacji, oprócz przedstawionych badań, stosowano także „guerilla testing”<sup>38</sup>, czyli „testy partyzanckie” z wybranymi użytkownikami w trakcie trwania roku akademickiego. Polegały one na zadawaniu kilku krótkich pytań z prośbą o szybką odpowiedź.

Trzeba podkreślić, że opisane badania nie były jednorazowe. Są one prowadzone w bibliotece nadal, na bieżąco.

Ilustracją stosowania metody etnograficznej łączącą dwa pola usług bibliotecznych (fizyczną i wirtualną) jest projekt Biblioteki J. Murray Atkins Uniwersytetu Północnej Karoliny<sup>39</sup> (Atkins Library Ethnography Project – ALEP), w którym zatrudniono antropologa do prowadzenia badań dotyczących zaprojektowania nowej strony www biblioteki oraz reorganizacji jednego z pięter budynku bibliotecznego. Oprócz antropologa do badania włączeni zostali również bibliotekarze.

---

<sup>36</sup> R. Connell, *Survey of web developers in academic libraries*, „Journal of Academic Librarianship” 2008, vol. 34, nr 2, s. 121–129.

<sup>37</sup> A. Friberg, *Why continuous usability testing can and should be part of regular library activity – from UX librarian point of view*, „Revy” 2017, nr 1, s. 9–11.

<sup>38</sup> Guerilla Testing to rodzaj nieformalnych testów z użytkownikiem, przeprowadzanych w naturalnych warunkach i przeważnie polegają na odpowiedziach na kilka krótkich pytań.

<sup>39</sup> S. Kim Wu, D. Lanclos, *Re-imagining the users' experience: An ethnographic approach to web usability and space design*, „Reference Services Review” 2011, vol. 39, nr 3, s. 369.

Przeprowadzono wywiady z pracownikami uczelni oraz studentami. Były one realizowane nie tylko w bibliotece, ale w miejscach, gdzie respondenci przebywają najczęściej (np. w biurach, salach wykładowych czy siedzibie związku studentów). Zorganizowano szereg spotkań, w czasie których proszono respondentów o zaprojektowanie lub opis idealnej strony www oraz idealnego piętra biblioteki<sup>40</sup>. Uczestnicy rysowali swoje pomysły bądź tworzyli listy. W przypadku rysunków, antropolog przeprowadzał dodatkowe wywiady na ich temat, nagrywając wypowiedzi do późniejszej analizy. W bibliotece postawiono sztalugi i zachęcano przebywających tam użytkowników do opisanie swoich potrzeb dotyczących przestrzeni i usług lub do narysowania, jak wyobrażają sobie idealną przestrzeń. „Sztaluga” była udostępniona również w formie wirtualnej – na stronie biblioteki zamieszczono specjalne formularz „Redesign your library”, gdzie regularnie zbierano opinie.

Oprócz tego osobno przeprowadzono testy funkcjonalności obecnej strony biblioteki, przygotowując listę zadań do wykonania dla respondentów (przykładowe pytania: „Musisz przeczytać książkę”, „Zlokalizuj ją”, „Zarezerwuj pokój do pracy grupowej”). Każda sesja trwała 1,5 godziny i była rejestrowana przez specjalne oprogramowanie. Ponadto w innym pokoju „na żywo” działania osoby testowanej mogły być obserwowane przez bibliotekarzy, którzy robili notatki i mogli również zadać pytanie respondentowi.

Następnym etapem w przypadku strony www były „testy papierowe”. Stworzono makietę nowej witryny, wydrukowano widżety i proszono respondentów o ułożenie ich zgodnie ze swoją koncepcją „idealnej strony www”. Po uwzględnieniu uwag i preferencji nowa strona została przedstawiona w wersji beta. Na tym etapie również brano pod uwagę wnioski i komentarze użytkowników otrzymane drogą elektroniczną, aby ostatecznie przedstawić finalny produkt.

Druga część projektu dotycząca przestrzeni biblioteki zaowocowała dużymi zmianami, nie tylko w kwestii umeblowania i aranżacji wnętrza. W wyniku otrzymanego feedbacku zmieniono m.in. godziny otwarcia (studenci chcieli, aby biblioteka była otwarta w systemie 24/7, ostatecznie przyjęto schemat 24/5 a 24/7 w trakcie sesji), zainstalowano automaty z przekąskami i napojami oraz radykalnie zmniejszono liczbę półek z książkami, które na tym piętrze zasłaniały okna, a także zróżnicowano przestrzeń do pracy.

Podkreślono, że stosowanie metody etnograficznej w tym projekcie pozwoliło spojrzeć na bibliotekę jak na przestrzeń eksperymentalną, w której zastosowane rozwiązania mogą podlegać stałemu testowaniu i być zmieniane w zależności od tego, jak zmieniają się potrzeby użytkowników. Warunek powodzenia: badania muszą być wpisane w działalność biblioteki i prowadzone regularnie.

---

<sup>40</sup> Trzeba dodać, że spotkania odbywały się w dużym gronie, rolę wabika przyciągającego respondentów pełniła kawa i lunch serwowany podczas spotkania. Również na kolejnym etapie badane osoby za udział otrzymywały vouchery do wykorzystania.

Kolejnym projektem jest ERIAL (Ethnographic Research in Illinois Academic Libraries), który objął pięć uniwersytetów i był realizowany w latach 2008–2010<sup>41</sup>. Był to projekt kompleksowy, obejmujący 650 badanych, w ramach dziewięciu rodzajów aktywności (m.in. badanie zachowań związanych z poszukiwaniem pomocy bibliotekarza, organizacją przestrzeni bibliotecznej). Ten przykład jest wart przybliżenia ze względu na poszerzenie spojrzenia na użytkowników biblioteki o kontekst społeczny. Zbadano, dlaczego studenci jednej z uczelni, mimo że biblioteka jest dogodnie usytuowana w kampusie, nie korzystają z niej, a druga porównywana biblioteka cieszy się dużą frekwencją. Użyto techniki mapowania kognitywnego (prawdopodobnie pierwszy raz w badaniach bibliotecznych). Studenci byli proszeni o narysowanie z pamięci mapy biblioteki. Czas rysunku wynosił sześć minut, co dwie minuty konieczna była zmiana koloru flamastra na niebieski, zielony i czerwony. Kolor niebieski oznaczał najważniejszy w ich opinii element, bądź coś im bliskiego. Badanie było wykonywane w miejscu odległym od biblioteki. Oczywiście słowo „mapa” ma w tym miejscu znaczenie metaforyczne, ponieważ tak naprawdę w tym badaniu chodzi o zrozumienie miejsca biblioteki w świadomości użytkownika.

Z kolei przy pomocy techniki *mapping diaries*, polegającej na towarzyszeniu studentom w ich codziennym przemieszczaniu się, dyskusowaniu i wywiadach dotyczących odwiedzanych miejsc, odkryto przyczynę takiego stanu rzeczy. Organizacja dnia pierwszej z badanej grupy była zdeterminowana dojazdami na zajęcia i uzależniona od rozkładu jazdy komunikacji miejskiej. Kampus i dom były dla tej grupy nie łączącymi się ze sobą miejscami, a sami badani przyznali, że wolą korzystać z bibliotek publicznych, bliższych ich miejscu zamieszkania. Drugą grupę stanowili studenci mieszkający na terenie kampusu w akademikach, traktujący cały kampus jako swoje „naturalne środowisko”, a korzystanie z biblioteki nie było podyktowane jedynie bliską odległością od miejsca zamieszkania, ale również faktem, że w akademiku trudno było o warunki do nauki.

Powyższy przykład pokazuje, że można budować usługi biblioteczne na fałszywych założeniach. Pierwsza z bibliotek z pewnością dysponowała odpowiednią infrastrukturą i przeszkolonym personelem. Z pewnością były tam dobre miejsca do nauki. Czy jednak bibliotekarze poszukiwaliby przyczyny niskiej frekwencji w powodach, które pojawiły się w wynikach?

Nie da się pominąć aspektu etyki w etnografii. „Kiedy twierdzimy, że celem badań jest wytwarzanie wiedzy, nie oznacza to, że cel powinien być osiągnięty bez względu na koszty”<sup>42</sup>. Ukryta obserwacja uczestnicząca (kiedy prowadzi się badania bez wiedzy i zgody badanych) budzi duży sprzeciw wśród badaczy i jest uważana za pogwałcenie prawa do prywatności oraz stanowi nadużycie zaufania

---

<sup>41</sup> A. Asher, S. Miller, D. Green, *Ethnographic Research in Illinois Academic Libraries: the ERIAL project*. College Libraries and Student Culture: what we now know, ALA, Chicago 2012, s. 1–14, <http://www.erialproject.org/publications/ala-project/> [dostęp: 12.09.2017].

<sup>42</sup> M. Hammersley, P. Atkinson, *Metodologia badań terenowych*, Poznań 2000.

społecznego. Z tego powodu podważa się wartość badań prowadzonych w internecie, gdzie badacz może zachować pełną anonimowość. Z drugiej jednak strony istnieją opinie, że „cel uświęca środki”, a badany nigdy nie ujawni całej prawdy wiedząc, że jest poddawany badaniu.

Problem etyki w etnografii to problem bardziej złożony. Istnieje wiele kodeksów etycznych<sup>43</sup> regulujących m.in. kwestie związane z zaleceniami dotyczącymi warunków uzyskania zgody na badanie, ale wiele rozterek etycznych, jakie napotykają badacze w trakcie swojej praktyki, nie jest łatwo uregulować odpowiednimi paragrafami.

Etyka badań to nie tylko „świadoma zgoda”, ale również jakość projektu. „Niedopracowane projekty badawcze są same w sobie nieetyczne, ponieważ marnują czas i energię osoby badającej oraz uczestników, a ich wyniki są zwykle bezużyteczne”<sup>44</sup>.

Należy podkreślić, że w opisanych w niniejszym tekście projektach badawczych uczestnicy wyrażali zgodę na udział w badaniach.

W ostatnich latach nastąpił wzrost zainteresowania metodą etnograficzną w badaniach nad bibliotekami. Jest to widoczne nie tylko w literaturze, ale również w projektach i dyskusjach na bibliotecznych forach społecznościowych. Wiele bibliotek europejskich albo już rozpoczęło, albo jest w przededniu takich badań<sup>45</sup>.

UXLib, projekt stworzony przez Andy’ego Priestnera<sup>46</sup>, od 2015 roku upowszechnia i poszerza wiedzę bibliotekarzy z całego świata, organizując rokrocznie międzynarodową konferencję (ostatnia odbyła się w czerwcu 2017 roku i zgromadziła 180 delegatów z 19 krajów) oraz warsztaty objazdowe. W 2016 roku owocem wymiany doświadczeń bibliotekarzy biorących udział w UXLib stała się książka *User Experience in Libraries*<sup>47</sup>. Ruch UXLib rozwija się intensywnie i przygotowuje nowe projekty badań.

Badania jakości działalności bibliotek bazujące na doświadczeniu użytkownika nie są łatwe dla bibliotekarzy. Nie tylko z powodu braku przygotowania merytorycznego (zresztą z tym bardzo łatwo sobie poradzić), ale z trudnością uzyskania obiektywizmu i faktem, że wyniki badań mogą nie potwierdzić dotychczasowej oceny sytuacji, a raczej odślonić fakt, że użytkownicy robią coś w sposób, jakiego nie rozumiemy. Mogą także ujawnić negatywne oceny dotyczące wybranych obszarów działalności biblioteki.

---

<sup>43</sup> Np. Kodeks etyczny PAN, [http://www.paleo.pan.pl/documents/Kodeks\\_Etyczny\\_PAN.pdf](http://www.paleo.pan.pl/documents/Kodeks_Etyczny_PAN.pdf) czy Kodeks Etyki Socjologa, <http://pts.org.pl/wp-content/uploads/2016/04/kodeks.pdf>

<sup>44</sup> R. Iphofen, *Ethical Decision-Making Asocial Research. A Practical Guide*, New York 2009, cyt. za S. Ciuk, D. Latusek-Jurczak, *Etyka w badaniach jakościowych*, [w:] *Badania jakościowe...*, s. 23–40.

<sup>45</sup> Obecnie najwięcej bibliotek ze Skandynawii i Wielkiej Brytanii.

<sup>46</sup> UXLib, <http://uxlib.org/> [dostęp: 12.09.2017].

<sup>47</sup> *User experience in Libraries; Applying Ethnography and Human-Centred Design*, red. A. Priestner, M. Borg, Routledge 2016.

Jaka stąd płynie nauka?

Na jednej ze stron biblioteki akademickiej w multiwyszukiwarce studenci często wpisywali tekst „Jak połączyć się z WIFI”<sup>48</sup>. Odpowiedzią biblioteki było umieszczenie u góry listy wyników instrukcji jak to zrobić. W innej bibliotece studenci zostali poproszeni o znalezienie wideo z igrzysk olimpijskich<sup>49</sup>. Bibliotekarze spodziewali się, że fraza zostanie przez nich wpisana do multiwyszukiwarki. Okazało się, że żaden (!) z nich nie skorzystał z tej opcji, zamiast tego szukali w innych miejscach na stronie. Przyczyna tkwiła w jednym słowie. Obok okienka wyszukiwawczego widniał napis: „Find books, articles and more...”. Wystarczyło zmienić treść na „Find books, articles, video and more...”. W powtórzonym badaniu wszyscy użyli multiwyszukiwarki.

Opisane przykłady to drobne zmiany, które zrobiły wielką różnicę. Warto podjąć wysiłek, aby dowiedzieć się, gdzie znajdują się słabe punkty i jak je naprawić.

Kluczem jest zrozumienie, że nie jesteśmy naszymi użytkownikami i nie możemy wartościować ich wyborów, jeśli chodzi o usługi biblioteczne<sup>50</sup>. Musimy być także gotowi na przełknięcie gorzkiej pigułki negatywnych ocen naszej pracy (badania etnograficzne mają odpowiedzieć jak „wygląda stan rzeczy naprawdę”, a nie „jak powinien wyglądać” według naszych wyobrażeń).

Jeśli dane pokazują coś, czego w mniemaniu bibliotekarza nie da się zaakceptować (klasyczny przykład: jedzenie i picie w bibliotece), to może warto zmienić myślenie o korzystaniu z biblioteki? Studenci są w bibliotece gośćmi, którzy muszą przestrzegać reguł, których nie są autorami. A może odwrócić sytuację i pozwolić im ustalić reguły (oczywiście w granicach rozsądku)? Wiele przykładów dowiodło, że udział użytkowników na etapie projektowania usługi czy wnętrza przekładał się na ich zaangażowanie w życie biblioteki i poczucie, że ich głos jest ważny.

Trzeba również przemyśleć zmiany, jakie się chce wprowadzać w wyniku otrzymanych danych i nie robić tego bez zastanowienia. Konieczne jest wprowadzanie zmian po konsultacji z użytkownikami i dokonywanie korekt na bieżąco. To podejście do użytkownika jak do partnera, który ma realny wpływ na otoczenie, w którym przebywa, niezależnie czy chodzi o liczbę kliknięć doprowadzających go do poszukiwanego tekstu, czy wygodę fotela, na jakim usiądzie w bibliotece. Badania terenowe są ważne także z tego powodu, że mogą pokazać jakie miejsce w życiu użytkownika zajmuje biblioteka i uświadomić bibliotekarzom, że stanowi ona dla użytkownika tylko fragment większej całości. Warto ustalić, gdzie leży na jego mapie, po to, aby przetrzeć mu do niej szlak i sprawić, że będzie mu do niej po drodze.

---

<sup>48</sup> M. Borg, M. Reidsma, *Holistic UX: harness your library's data fetish to solve the right problems*, [w:] *User experience in Libraries...*, s. 43.

<sup>49</sup> Tamże, s. 45.

<sup>50</sup> Często spotykanym przykładem jest wyrażanie przez bibliotekarzy niezadowolenia z powodu niechęci użytkowników do korzystania z udostępnianych źródeł elektronicznych, wybierając wersje drukowane. Nikt jednak nie zadaje pytania: Dlaczego tak się dzieje? Czy decyduje jedynie kwestia nośnika czy też są jakieś inne powody lub ograniczenia dostępu?

Czy metoda etnograficzna może sprawdzić się w polskich bibliotekach? Odpowiedź na to pytanie nie jest jednoznaczna. Potencjalnych problemów w implementacji takich metod i technik w praktyce bibliotecznej jest wiele. Główną przeszkodą jest brak podstaw i założeń badawczych, które wymagają wiedzy etnograficznej. Oczywiście idealną sytuacją jest zatrudnienie antropologa lub włączenie go do zespołu badawczego. Trudność może stanowić fakt, badania powinny być prowadzone w sposób ciągły i długotrwały. Może być to problem jeśli w grę wchodzi finansowanie ich z budżetu biblioteki, który nie jest planowany w skali wieloletniej. Szansą w tym zakresie jest skorzystanie z funduszy unijnych bądź grantów badawczych (patrz: Biblioskan).

Antropolodzy zajmujący się tym tematem wskazują, że obecnie prowadzone badania wymagają większej koordynacji i kolektywnego działania w ramach wielu bibliotek po to, aby przejść od badań, których celem jest rozwiązanie pojedynczych problemów, do takich, które prowadzą do ustalenia dobrych praktyk w tym zakresie, unikając duplikowania tej samej pracy. Współpraca między bibliotekami to również dzielenie się doświadczeniem. Projekt UXLib jest pod tym względem dobrym wzorem do naśladowania.

Polskie biblioteki, szczególnie akademickie, mają duży potencjał do prowadzenia takich badań, ze względu na kadre i infrastrukturę badawczą. Z kolei biblioteki publiczne z racji bycia w sieci mogą prowadzić badania w sposób bardziej skoordynowany, ale przeszkodą może być brak kadry i bariery mentalne. Problemem może stać się również pozyskanie chętnych do badania. Aby zadziałała zasada wzajemności, konieczne byłoby zaferowanie użytkownikom czegoś w zamian.

Metoda etnograficzna to szansa nie tylko na poszerzenie wiedzy dotyczącej doświadczeń użytkownika z biblioteką. Jest to wyjątkowa możliwość spojrzenia na swoją instytucję szerzej, w sensie społecznym, sprawdzenie jaką rolę pełni biblioteka w życiu użytkownika i jakie są jego prawdziwe motywacje dotyczące jej odwiedzania (bądź nie).

## Bibliografia

- Agar M., *The Professional stranger. An Informal Introduction to Ethnography*, New York 1986.
- Angrosino M., *Badania etnograficzne i obserwacyjne*, Warszawa 2010.
- Asher A., Miller S., Green D., *Ethnographic Research in Illinois Academic Libraries: the ERIAL project*. College Libraries and Student Culture: what we now know, Chicago 2012, s. 1–14, <http://www.erialproject.org/publications/ala-project/> [dostęp: 12.09.2017].
- Biblioskan. Monitoring i ewaluacja w bibliotekach publicznych*, red. A. Marciniak, P. Milewska, I. Sójkowska, 2016, <http://dspace.uni.lodz.pl:8080/xmlui/bitstream/handle/11089/19012/Biblioskan.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [dostęp: 12.09.2017].
- Borg M., Reidsma M., *Holistic UX: harness your library's data fetish to solve the right problems*, [w:] *User experience in Libraries. Applying ethnography and human-centered design*, red. A. Priestner, M. Borg, New York, London 2016, s. 38–48.

- Cisek S., *Metodologia badań użytkowników informacji w XXI wieku w świetle anglojęzycznej literatury przedmiotu*, „Praktyka i teoria informacji naukowej i technicznej” 2009, nr 4(68), s. 3–11.
- Ciuk S., Latusek-Jurczak D., *Etyka w badaniach jakościowych*, [w:] *Badania jakościowe. Podejścia i teorie*, t. 1, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012, s. 23–40.
- Connell R., *Survey of web developers in academic libraries*, „Journal of Academic Librarianship” 2008, vol. 34, nr 2, s. 121–129.
- Emary L., *The why, what and how of using ethnography for designing user experience in libraries (and a few pitfalls to avoid)*, [w:] *User experience in Libraries. Applying ethnography and human-centered design*, red. A. Priestner, M. Borg, Routledge, New York, London 2016, s. 68–83.
- Franas-Mirowska D., Wicha K., *Koncepcja „trzeciego miejsca” jako element kreowania wizerunku biblioteki akademickiej w przestrzeni społecznej*, [w:] *Z problemów bibliotek naukowych Wrocławia. V Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy*, red. A. Łuszpak, J. Leśniewski, Wrocław 2017, s. 55–74.
- Foster N.F., Gibbons S.L. (red.), *Introduction to the Undergraduate Research Project*, [w:] *Studying students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester. Association of College and Research Libraries*, [http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons\\_cmpd.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons_cmpd.pdf) [dostęp: 10.09.2017].
- Friberg A., *Why continuous usability testing can and should be part of regular library activity – from UX librarian point of view*, „Revy” 2017, nr 1, s. 9–11.
- Geertz G., *Interpretacja kultur. Wybrane eseje*, Kraków 2005.
- Godfrey Ch., *Creating a Culture of Usability*, „Journal of Library User Experience” 2015, vol. 1, nr 3, <https://quod.lib.umich.edu/w/weave/12535642.0001.301?view=text;rgn=main> [dostęp: 12.09.2017].
- Hamemrsley M., Atkinson P., *Metody badań terenowych*, Poznań 1995.
- Kostera M., *Antropologia organizacji. Metodologia badań terenowych*, Warszawa 2003.
- Kostera M., Krzywokręka P., *Etnografia*, [w:] *Badania jakościowe. Podejścia i teorie*, t. 1, red. D. Jemielniak, Warszawa 2012, s. 167–185.
- Kozinets R.V., *Netnografia: Badania etnograficzne online*, Warszawa 2012.
- Krug S., *Nie każ mi myśleć! O życiowym podejściu do funkcjonalności stron internetowych*. Gliwice 2005.
- Kruszewski T., *Etnografia i jej wybrane zastosowania w badaniach bibliologicznych*, „Przegląd Biblioteczny” 2008, z. 3, s. 405–417.
- Lanclos D., Asher A., *Ethnographish: The State of Ethnography in Libraries*, „Journal of Library User Experience” 2016, vol. 1, nr 5, <https://quod.lib.umich.edu/w/weave/12535642.0001.503/--ethnographish-the-state-of-the-ethnography-in-libraries?rgn=main;view=fulltext> [dostęp: 12.09.2017].
- Lanclos D., *Embracing an ethnographic agenda: context, collaboration, and complexity*, [w:] *User experience in Libraries. Applying ethnography and human-centered design*, red. A. Priestner, M. Borg, New York, London 2016, s. 21–37.
- Malinowski B., *Argonauci zachodniego Pacyfiku: relacje o poczynaniach i przygodach krajowców z Nowej Gwinei*, Warszawa 1981.
- Norman D., Nielsen J., *The Definition of User Experience (UX)*, [www.nngroup.com/about/user-experience.html](http://www.nngroup.com/about/user-experience.html) [dostęp: 12.09.2017].

- Pietrzekiewicz D., *Biblioteka skrojona na miarę – Miejska Biblioteka Publiczna w Mikołowie*, [w:] *Mega Biblioteki. Wybrane tendencje w bibliotekarstwie publicznym*, red. D. Pietrzekiewicz, E.B. Zybert, Warszawa 2015, s. 139–157.
- Priestner A., *What's in a name? Does it really matter whether we call it UX, ethnography, or service design?*, „Journal of Library User Experience” 2017, vol. 1, nr 6, <https://quod.lib.umich.edu/w/weave/12535642.0001.603?view=text;rgn=main> [dostęp: 12.09.2017].
- User experience in Libraries. Applying ethnography and human-centered design*, red. A. Priestner, M. Borg, New York, London 2016.
- Wu S. Kim, Lanclous D., *Re-imagining the users' experience: An ethnographic approach to web usability and space design*, „Reference Services Review” 2011, vol. 39, nr 3, s. 369–388.
- Zajac M., *Filie i „superbiblioteki”. Przyczynek do dyskusji. Przypadek Wrocławia*, [w:] *Mega Biblioteki. Wybrane tendencje w bibliotekarstwie publicznym*, red. D. Pietrzekiewicz, E.B. Zybert, Warszawa 2015, s. 35–47.
- Zych M., *Przekaz symboliczny i podejście User Experience na przykładzie serwisów internetowych teatrów krakowskich*, „Zagadnienia Informatyki i Naukowej. Studia Informacyjne” 2017, vol. 55, nr 1(109), s. 147.

## Ethnographic Method and UX Usability Testing in User Research of Libraries. Qualitative Research Versus Cult of Statistics

### Abstract

The article presents the ethnographic method (field research) and bases of UX (user experience design) in the research on the experience of library users in their physical and virtual spaces. The assumptions of the methods and its techniques together with the case studies in foreign libraries, as well as the results of such research and the consequences resulting from them have all been presented in the article. The importance of the qualitative research in a modern library, which possessing the technology and tools for quantitative research, can through triangulation access valuable and unique data about its user, has been underlined. The author also raises the question about the possibility of using field research in Polish conditions, as well as points out the potential limitations in its use.

**Keywords:** qualitative research, quantitative research, field research, ethnographic method, user experience, user information behaviour, academic library, case study

Agnieszka Wolańska  
University of Wrocław