

Cisek, Sabina red. (2016). Inspiracje i innowacje: zarządzanie informacją w perspektywie bibliologii i informatologii. Kraków: Biblioteka Jagiellońska.

Remigiusz Sapa

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa
Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej
Uniwersytet Jagielloński

Projektowanie badań indywidualnego zarządzania informacją z zastosowaniem techniki oprowadzania (*guided tour*)

Designing research on personal information management: the "guided tour" technique

Słowa kluczowe: indywidualne zarządzanie informacją, metodologia, technika oprowadzania

Keywords: guided tour, methodology, personal information management

Abstrakt

Zasadniczym celem artykułu było sformułowanie listy dylematów, które należy rozstrzygnąć w procesie projektowania badań, aby umożliwić wykorzystanie techniki oprowadzania (ang. *guided tour*) w badaniach indywidualnego zarządzania informacją. Najpierw przedstawiono koncepcję i podstawy epistemologiczne techniki oprowadzania oraz zaproponowano jej definiowanie poprzez wskazanie koniunkcji cech konstytutywnych. Przeanalizowano dotychczasowe zastosowania tej techniki w badaniach indywidualnego zarządzania informacją oraz omówiono wybrane podobne techniki stosowane także w innych dyscyplinach i obszarach badawczych. W konsekwencji za-

proponowano wspomniane wcześniej dylematy i zasygnalizowano podstawowe możliwości ich rozwiązywania.

Abstract

The main goal of this article was to formulate a list of dilemmas that need to be addressed to enable the use of the guided tour technique in individual information management research. First, the concept and epistemological basis of this technique were introduced and the conjunction of its constitutive features was proposed. Then the applications of this technique in individual information management research were discussed and some similar techniques used in other disciplines and research areas were analysed. As the result, the list of the aforementioned dilemmas was proposed and some basic ways of solving them were suggested.

Wprowadzenie

Choć w piśmiennictwie można odnaleźć różne sposoby rozumienia indywidualnego zarządzania informacją, to jedna kwestia nie budzi wątpliwości: obiektem zainteresowania jest jednostka i jej działania w stosunku do informacji pozyskanej na własny użytek. Badania prowadzone w tym obszarze są z jednej strony głęboko osadzone w problematyce zachowań informacyjnych człowieka, a z drugiej w istotny sposób nawiązują do zagadnień technicznych, służąc diagnostyce i rozwojowi narzędzi mających wspierać działania jednostki. Nie brak też w nich odwołań do kontekstów psychologicznych, pedagogicznych, ergonomicznych czy kulturowych. Takie powiązania czynią z badań indywidualnego zarządzania informacją wręcz wzorcowy obszar zainteresowania informatologii, gdzie relacje między człowiekiem a informacją rozpatrywane są z różnych perspektyw i w powiązaniu z wieloma innymi dyscyplinami (np. Sosińska-Kalata, 2007) w celu ich dogłębnego zrozumienia i usprawnienia działań podejmowanych w praktyce.

Ten stosunkowo młody obszar zainteresowania nauki cechuje niedostatek solidnego dorobku teoretycznego i empirycznego, na którym można by oprzeć projektowanie badań, a który przejawia się między innymi w niepewności założeń, trudności formułowania hipotez czy niedoborze i ograniczoności modeli lub typologii. Badacz musi z jednej strony zmierzyć się z konsekwencjami inwazyjnego charakteru swoich dociekań sięgających często głęboko w sferę prywatną jednostek, a z drugiej wkracza na obszar mało znany, z niewielką liczbą i w dodatku niepewnych punktów odniesienia oraz ze słabo lub w ogóle niezdefiniowanymi zdarzeniami i relacjami, na które może się natknąć. Jeśli dodać do tego kwestię wieloaspektowości i wielokontekstowości tej problematyki, to wyłania się obszar wymagający szczególnej świadomości metodologicznej i umiejętności projektowania badań.

Cel i struktura artykułu

Podstawowym celem jest zaproponowanie listy dylematów, które należy rozstrzygnąć w procesie projektowania badań, aby umożliwić kontrolowane, a zatem pozwalające na rzetelną interpretację wyników, wykorzystanie techniki oprowadzania (zwiedzania z przewodnikiem, ang. *guided tour*) w badaniach indywidualnego zarządzania informacją.

Trzeba zaznaczyć, że termin „technika” jest tutaj używany świadomie w celu odróżnienia sposobu zbierania danych (także jakościowych) od szerzej rozumianej metody obejmującej oprócz technik także założenia i wybory (np. dotyczące środowiska badań, doboru respondentów), wykorzystywane narzędzia zbierania i obróbki danych oraz teorie umożliwiające ich interpretację. Za przyjęciem takiego rozróżnienia stoi przekonanie, że taka sama technika lub jej wariant może być elementem różnych metod. W niniejszych rozważaniach chodzi nie tyle o stworzenie jednego, w pełni powtarzalnego algorytmu postępowania, ale o określenie kluczowych decyzji w projektowaniu metod wykorzystujących technikę oprowadzania dla różnych badań.

Najpierw zaproponowana zostanie sama koncepcja techniki oprowadzania i przybliżone będą jej kluczowe odniesienia epistemologiczne. Następnie analizie poddane zostanie jej dotychczasowe wykorzystanie w badaniach indywidualnego zarządzania informacją oraz omówione będą podobne techniki stosowane także w innych dyscyplinach. W konsekwencji sformułowane zostaną wspomniane wcześniej dylematy i zasygnalizowane będą możliwości ich rozwiązywania.

Technika oprowadzania

Najprościej mówiąc, technika oprowadzania zasadza się na odbyciu „wycieczki z przewodnikiem” po jakiejś przestrzeni (także wirtualnej), w której oprowadzającym jest jej właściciel (użytkownik, gospodarz), a oprowadzanym jest badacz. Przy czym, co szczególnie istotne, obserwacji („zwiedzaniu”) towarzyszy bezpośrednio z nią związany wywiad z osobą oprowadzającą. Choć, jak wspomniano wcześniej, w przekonaniu autora technikę tę można stosować w ramach różnych metod, to jednak jej wybór narzuca specyficzną perspektywę badawczą.

Oznacza przede wszystkim zgodę na poznanie z subiektywnego punktu widzenia informatora uczestniczącego w badaniach, a nie z perspektywy obiektywnego obserwatora. Zgoda na powierzenie informatorowi roli przewodnika wskazuje na chęć poznania jego świata, widzianego oczami badanej jednostki i w jakiś sposób przez nią kreowanego, a nie jakiegoś fragmentu obiektywnej rzeczywistości, jakkolwiek by jej nie definiować. Przyjęcie takiego podejścia za możliwe i wartościowe poznawczo oznacza także akceptację założenia, że zjawiska i rzeczy nie są tym samym dla każdego obserwatora, a ich sens i wartość jest nadawana przez człowieka w procesach poznania, interpretacji i wykorzystania. Warto zresztą zauważyć, że jest to perspektywa bar-

do bliska informatologicznemu podejściu do informacji w paradygmacie interpretatywnym i jako taka dobrze wpisuje się w kulturę badawczą tej dyscypliny.

Z takim podejściem bezpośrednio związane jest założenie (nawet jeśli milczące), że nie da się oderwać obserwacji od interpretacji, oraz zgoda na traktowanie zbieranych danych w kategoriach konstruktów będących efektem owego interpretowania dokonywanego najpierw przez informatora, a potem przez badacza, a nie jako obiektywnie istniejących charakterystyk obiektów i zjawisk. To z kolei w pewien sposób lokuje stosowanie tej techniki w tradycji konstruktywistycznej.

Chęć poznania, zrozumienia i opisanie świata oczami respondentów, uzyskania bogatych danych i pełniejszego opisu zjawiska, a także pogłębionego zrozumienia kontekstu badanych zjawisk (szczególnie z punktu widzenia jakościowego i fenomenologicznego) sugeruje powiązania techniki oprowadzania z podejściem etnograficznym w metodologii badań, szczególnie w jego idiograficznym i jakościowym wymiarze, aczkolwiek na jedną rzecz należy zwrócić uwagę: w technice oprowadzania badacz nie uczestniczy w życiu swojego przewodnika i do tego nie dąży, jest gościem z zewnątrz, któremu informator pokazuje i wyjaśnia swój świat (na temat badań jakościowych zob. np.: Charmaz, 2009; Czarniawska, 2013; Flick, 2012; Jemielniak, 2012; McDonald, 2005; Silverman, 2007).

Badacz stosujący technikę oprowadzania przyjmuje postawę odkrywcy, który, stając na brzegu nieznanego lądu, zdaje się na miejscowego przewodnika. Jest to zatem technika typowa dla badań eksploracyjnych, w których nie sposób z góry precyzyjnie określić ich przebiegu, skali zbieranych danych czy nawet czasu ich trwania. To z kolei zbliża technikę oprowadzania do koncepcji metodologicznych wyrosłych na gruncie tych nurtów, które stawiają na empiryzm i ograniczanie aprioryczności w badaniach, np. teoria ugruntowana czy teoria aktora-sieci. Nie przekreśla to jednak przyjmowania celów eksplanacyjnych, które mogą wyłaniać się w trakcie oprowadzania albo wynikać z wiedzy nabytej w toku wcześniejszego odkrywania innych podobnych przestrzeni. Przed przystąpieniem do analizy sposobu wykorzystania techniki oprowadzania w badaniach indywidualnego zarządzania informacją oraz podobnych technik, konieczne wydaje się wskazanie jej cech konstytutywnych. Zgodnie z koncepcją niniejszego artykułu ich przedstawiony poniżej zestaw ma charakter propozycji, a określenie jakiejś techniki mianem techniki oprowadzania wymaga jednoczesnego spełnienia wszystkich warunków:

1. Połączenie w jednym procesie zbierania danych wywiadu i obserwacji w taki sposób, że oba te działania prowadzone są jednocześnie, choć nie wyklucza się kontynuowania wywiadu także po zakończeniu oprowadzania. Nawet jeśli wywiad jest nagrywany, a obserwacja wspierana np. robieniem zdjęć lub zrzutów ekranowych, to w celu ich późniejszej analizy łączy się wyniki obserwacji z towarzyszącymi im wypowiedziami informatorów, by odtworzyć rzeczywiste sytuacje zaistniałe w procesie zbierania danych.
2. Zasadniczym czynnikiem ukierunkowującym zbieranie danych (wywiad i obserwację) jest wspólna wędrówka informatora i badacza po określonym frag-

- mencie przestrzeni (realnej, cyfrowej). Oznacza osadzenie procesu poznania w kontekście przestrzeni, a nie np. chronologii czy procesów.
3. Badania prowadzone są w środowisku naturalnym informatora i przez niego kreowanym, ale sytuacja ma charakter sztuczny i jest sprowokowana w celach badawczych. Oprowadzanie nie jest tutaj czynnością rutynową, a „zwiedzane” zasoby nie są gromadzone i organizowane w celu ich pokazywania.
 4. Inicjatywa w zakresie wyznaczania trasy wędrówki oraz wypowiedzianych komentarzy należy do informatora, choć nie wyklucza się zadawania przez badacza pytań prowadzących do pogłębienia wypowiedzi informatora oraz próśb o bliższe pokazanie konkretnych obiektów lub rozwiązań pojawiających się w trakcie wędrówki.

Zastosowanie techniki oprowadzania w badaniach indywidualnego zarządzania informacją

W badaniach indywidualnego zarządzania informacją wykorzystanie techniki oprowadzania oznacza przeprowadzenie wywiadu i obserwacji w trakcie „wycieczki z przewodnikiem” po jego indywidualnej przestrzeni informacyjnej lub jej części, rozumianej tutaj jako indywidualne zasoby informacji wraz z narzędziami i konstruktami wykorzystywanymi do zarządzania nimi (por. Jones, 2007, s. 462).

Jak dotąd technika oprowadzania nie doczekała się głębszych rozważań na gruncie badań indywidualnego zarządzania informacją, a jej zastosowaniom nie towarzyszyła szersza refleksja na temat jej konstrukcji czy wpływu na uzyskiwane wyniki. Pewien wyjątek stanowi opublikowany jeszcze w 1983 roku tekst Thomasa Malone’a, w którym określił całe swoje badania (w tym prowadzone techniką oprowadzania) mianem badań eksploracyjnych (ang. *exploratory study*), a za cel zastosowania techniki oprowadzania, którą zresztą alternatywnie nazywa też wywiadem, przyjął uzyskanie jakościowego wglądu, opierając się na perspektywie informatora w celu odkrywania nieprzewidywalnych zjawisk i wyjaśniania przykładów⁶ (Malone, 1983, s. 101). Do rzadkości należą nawet bardzo krótkie uwagi na temat samej techniki w publikacjach przedstawiających wyniki badań uzyskiwane przy jej pomocy, w rodzaju: „Badania mają charakter eksploracyjny, są swobodne w formie, zazwyczaj prowadzone w miejscu pracy badanej osoby i opierają się na podejściu etnograficznym” (Jones i in., 2005). Co charakterystyczne, Charles M. Naumer i Karen E. Fisher, analizując specyfikę i zasadność wykorzystania podejścia naturalistycznego (ang. *naturalistic approach*) w badaniach indywidualnego zarządzania informacją, nie wymieniają techniki oprowadzania, mimo że bywa ona stosowana w badaniach i spełnia wskazane przez autorów cechy badań naturalistycz-

⁶ W oryginalnym brzmieniu: „The goal of data gathering here is to obtain qualitative insights and compelling examples, *not* statistical proof of a priori conjectures. (...) this methodology relies more on the skill and insight of the *observer* to discover unexpected phenomena and illuminating examples in the human systems being observed”.

nych, choć zdecydowanie nie wszystkie (Naumer, Fisher, 2007). Z drugiej strony sama koncepcja dokonania oglądu własnej przestrzeni informacyjnej (realnej i cyfrowej) pojawia się jako ważne zalecenie praktyczne, mające służyć rozwijaniu refleksji nad przyjmowanymi praktycznymi rozwiązaniami w zakresie indywidualnego zarządzania informacją i ich doskonaleniu (Jones, 2008, s. 154, 171, 172).

Chociaż zazwyczaj ma służyć poznaniu, opisaniu i wyjaśnieniu różnych aspektów indywidualnego zarządzania informacją, jej stosowaniu można też przypisać praktyczne cele, nawet jeśli nie są wyraźnie artykułowane przez autorów badań. W praktyce badawczej dostrzec można różne jej warianty.

W starszych publikacjach, co wydaje się oczywiste, oprowadzanie dotyczyło przestrzeni realnej (np. biura, miejsca pracy) (np. Kwasnik, 1991; Malone, 1983), podczas gdy współcześnie autorzy skupiają się na środowisku cyfrowym i przestrzeni wirtualnej (np. Barreau, 1995; Bergman, Beyth-Marom, Nachmias, 2008; Bergman, Nachmias, Beyth-Marom, 2003; Boardman, Sasse, 2004; Jacques, Fastrez, 2014; Nardi, Anderson, Erickson, 1994), choć znaleźć można i takie badania, w których oprowadzanie odbywało się w obu tych przestrzeniach (Jones i in., 2005). Badania nie musiały też zawsze dotyczyć wszystkich zasobów i działań podejmowanych w ramach indywidualnego zarządzania informacją, ale mogły ograniczać się do części indywidualnej przestrzeni informacyjnej związanej z realizacją konkretnych zadań (Jones i in., 2005). Co warto zaznaczyć, informatorów (a zatem też przestrzenie) dobierano z reguły w sposób częściowo celowy i jednocześnie wyraźnie wygodny.

Choć z reguły technika oprowadzania była wykorzystywana do badania problematyki organizacji indywidualnych zbiorów informacji, to nie służyła tylko stwierdzeniu i opisaniu pewnego stanu rzeczy, ale przede wszystkim wyjaśnieniu w trakcie wywiadu stosowanych zasad organizacji czy ujawnieniu czynników wpływających na określone wybory i decyzje w procesie organizowania zasobów (np. Barreau, 1995; Jones i in., 2005; Kwasnik, 1991) czy kompetencji w tym zakresie (Jacques, Fastrez, 2014). Badacze byli zainteresowani zarówno stanem zbiorów, sposobami ich uporządkowania i przyczynami wyborów dokonywanych w tym względzie („Respondentów poproszono o oprowadzenie badacza po ich biurze i jednocześnie wyjaśnienie, jakie informacje są przechowywane w różnych miejscach i dlaczego właśnie w nich” – Malone, 1983, s. 100), ale także zachowaniami jednostek („Proszę pokazać, w jaki sposób zarządzasz swoimi informacjami. To znaczy, jak zorganizowałeś swoje pliki, maile, ulubione strony WWW i w jaki sposób odzyskujesz z tych zbiorów informację, kiedy jej potrzebujesz” – Bergman, Beyth-Marom, Nachmias, 2008, s. 238).

W badaniach indywidualnego zarządzania informacją za pomocą tej techniki zbierano dane jakościowe, natomiast ich opracowanie przyjmowało już różny charakter, a czasem było w dużym stopniu podporządkowane dążeniu do wyciągania wniosków ilościowych (np. Bergman, Beyth-Marom, Nachmias, 2008). W efekcie prowadzone analizy i uzyskiwane wnioski miały często charakter mieszany i zawierały zarówno pierwiastki jakościowe (np. typologie, przyczyny, składniki), jak i ilościowe (częstotliwość stosowania określonych rozwiązań, liczba folderów itp.).

Zaobserwować można też różne podejście do sposobu prowadzenia samego wywiadu w trakcie „zwiedzania”. W niektórych przypadkach wywiad określony został przez samych autorów badań jako częściowo ustrukturyzowany (ang. *semi-structured*) (Bergman, Beyth-Marom, Nachmias, 2008, s. 238; Boardman, Sasse, 2004, s. 584), w innych nie użyto wprawdzie tej nazwy, ale wywiad zawierał kilka standardowych pytań zadawanych każdemu informatorowi (np. Barreau, 1995; Jones i in., 2005). Jeszcze w innych, jak np. w przypadku badań Malone’a, miał zdecydowanie otwarty i nieustrukturyzowany charakter, a respondent bywał tylko czasami zachęcany do kontynuowania wypowiedzi i trzymania się zagadnień interesujących dla badacza (Malone, 1983, s. 100). Warto też zauważyć, że pytania kierowane do informatora w trakcie oprowadzania mogły wykraczać poza bezpośrednio obserwowane obiekty i dotyczyć np. stosunku do alternatywnych rozwiązań w zakresie organizacji informacji prezentowanych przez badacza, do których informator ustosunkowywał się, mając przed oczami (lub świeżo w pamięci) własne rozwiązania w tym względzie (Bergman, Nachmias, Beyth-Marom, 2003, s. 510). Generalnie można stwierdzić, że dla badaczy indywidualnego zarządzania informacją kluczowym elementem techniki oprowadzania jest wywiad, a nawet, że jest ona specyficzną formą wywiadu (Bergman, 2013, s. 466), a wędrownka po zasobach informacyjnych ma przede wszystkim nakierowywać rozmowę na pożądane tory i umożliwić poznanie indywidualnej przestrzeni informacyjnej z perspektywy informatora. Wprawdzie niektórzy badacze dokonują także obserwacji zastosowanych rozwiązań, to jednak ma ona wyraźnie charakter drugoplanowy.

Interesującym rozwiązaniem było połączenie w jednym badaniu techniki oprowadzania ze wzbogaconą wywiadem obserwacją działań podejmowanych przez jednostkę w trakcie wykonywanego zadanego scenariusza (Nardi, Anderson, Erickson, 1994) lub jeszcze z techniką głośnego myślenia (Kwasnik, 1991) oraz poprzedzanie jej zastosowania ankietą mającą za zadanie ustalić różne aspekty badań (cechy informatorów, wykonywane zadania, sposoby postępowania itp. – np. Bergman, Beyth-Marom, Nachmias, 2008; Jones i in., 2005).

Badacze wykorzystywali różne narzędzia i rozwiązania umożliwiające utrwalenie zbieranych danych i ich późniejszą analizę. Niektórzy nagrywali wypowiedź informatora, nie utrwalając jednak obserwacji (np. Kwasnik, 1991), inni nagrywali wywiad i jednocześnie pobierali zrzuty ekranowe ze „zwiedzanej” przestrzeni cyfrowej (np. Bergman, Beyth-Marom, Nachmias, 2008, s. 238; Bergman, Nachmias, Beyth-Marom, 2003, s. 510; Boardman, Sasse, 2004, s. 584), a jeszcze inni, oprócz nagrywania, robili zdjęcia istniejących w rzeczywistości realnej środowisk indywidualnego zarządzania informacją badanych jednostek, by następnie móc sporządzać ich mapy (Malone, 1983).

Wspomniany wcześniej brak szerszej refleksji (a w każdym razie jej nieujawnianie w publikacjach) nad zastosowaniem techniki oprowadzania w badaniach indywidualnego zarządzania informacją może prowadzić do niedostrzeżenia jej szerszych możliwości lub nawet do problemów z interpretacją uzyskiwanych za jej pomocą danych. Warto zatem poświęcić nieco uwagi podobnym technikom badawczym, by szerzej

spojrzeć na jej potencjał i wypracować usystematyzowane podejście do projektowania badań z jej wykorzystaniem.

Konteksty metodologiczne: podobne techniki

Można wskazać przynajmniej kilka mniej lub bardziej podobnych technik łączących wywiad z obserwacją, których krótki przegląd powinien posłużyć poszerzeniu refleksji na temat możliwości wykorzystania i operacjonalizacji samej techniki oprowadzania w różnych sytuacjach badawczych.

Interesującym przykładem jest technika wywiadu w sytuacji „spaceru” (ang. *go-along*, *walk-along*, a nawet *ride-along*, w przypadku dokonywania wspólnego „objazdu”), polegająca w skrócie na rozmowie z informatorem, któremu badacz towarzyszy w jego rutynowych wędrownkach (ang. *‘natural’ outings*) w obrębie jego własnego środowiska (fizycznego i społecznego). Jej zastosowanie ma pozwolić na redukcję wad zarówno wywiadu, jak i obserwacji wykorzystywanych w badaniach etnograficznych (Carpiano, 2009; Kusenbach, 2003) i ma na celu aktywną eksplorację doświadczeń i zachowań informatora, tak jak one się rzeczywiście dzieją. Trzeba jednak zaznaczyć, że technika *go-along*, choć koncepcyjnie wyraźnie zbliżona do techniki oprowadzania, nie jest z nią tożsama. Jest jednym ze sposobów charakterystycznego dla badań etnograficznych spędzania czasu (ang. *hanging out*) z informatorem i koncentruje się na rutynowych, typowych trasach (Kusenbach, 2003, s. 463), a technika oprowadzania wymaga od respondenta działania nietypowego – nie co dzień oprowadza się kogoś po własnej przestrzeni informacyjnej.

Koncepcja łączenia wywiadu z obserwacją w trakcie wędrownki badacza z informatorem może też prowadzić do projektowania badań o charakterze przynajmniej częściowo ilościowym. Tak jest w przypadku techniki *walking interview* zastosowanej przez Jamesa Evansa i Phila Jonesa, którzy również założyli, że informatorom będzie łatwiej werbalizować swoje nastawienia i odczucia (i dostarczać bogatszych danych) w bezpośrednim kontakcie i w interakcji z otoczeniem, ale wykorzystali tę technikę także do pozyskania danych ilościowych na temat wybieranych tras wędrowek przez mieszkańców badanej społeczności (Evans, Jones, 2011, s. 850-851).

W obu przypadkach (*go-along* i *walking interview*) należy odróżnić podejścia zbieżne z koncepcją techniki oprowadzania, oddające prawo wyboru drogi w ręce informatora, od realizowanych także pod tymi szyldami badań polegających na prowadzeniu wywiadu w trakcie wędrowania trasami wyznaczonymi w całości przez badacza lub celowo w środowisku całkowicie obcym osobie badanej (typologia wariantów *walking interview*: Evans, Jones, 2011, s. 850; Kusenbach, 2003, s. 463-464).

Podobne rozwiązania proponują też naukowcy wychodzący od jakościowej koncepcji technik narracyjnych (ang. *narrative inquiry*) powszechnych w naukach humanistycznych (np. historia, antropologia) i społecznych (np. psychologia, nauki o zarządzaniu), traktując relacje z uczestnikiem badań pełniącym rolę przewodnika jako

konwersację, a jego wypowiedzi jako teksty będące przedmiotem analiz (np. Everett, Barrett, 2012 – w tym przypadku chodzi o zwiedzanie muzeum, ale przewodnikiem jest zwiedzający). Interesujące są szczególnie te koncepcje badań narracyjnych, które prezentują sygnalizowane wcześniej dążenie do odkrywania subiektywnego świata osoby badanej i z perspektywy hermeneutycznej traktują teksty pozyskiwane w toku zbierania materiału badawczego jako wyraz tego świata, a ich analizę jako próbę jego rekonstrukcji (Bartosz, Żurko, 2014, s. 20-24). Co ważne z punktu widzenia badań indywidualnego zarządzania informacją, w badaniach narracyjnych pojęcie tekstu (ang. *field texts*) jest często traktowane szeroko i odnosi się do wszelkich symbolicznych przedstawień różnych aspektów subiektywnych znaczeń nadawanych zjawiskom i rzeczom przez badaną osobę, w tym rzeczywistym tekstem, obrazom, artefaktom itp. (Trahar, 2009). Warto zauważyć, że takie podejście otwiera możliwości potraktowania różnych zasobów napotkanych w trakcie oprowadzania i wykonanych przez oprowadzającego (notatki, nazwy folderów, nazwy plików, instrukcje, ale też pewien porządek, układ, oznaczenia graficzne itp.) jako materiału badawczego.

Jeśli w tradycji badań narracyjnych kładzie się nacisk na „tekstowy” komponent, a zatem na wywiad i inne zbierane w trakcie oprowadzania utwory osoby badanej, to np. rozwijana szczególnie w naukach o zarządzaniu technika obserwacji określana anglojęzycznym mianem *shadowing*, choć pozwala także na zbieranie i analizowanie wypowiedzi informatora, przykłada szczególną wagę do znaczenia obserwacji. Sama technika polega na stałym towarzyszeniu obserwowanemu (najczęściej członkowi jakiejś organizacji) we wszelkich jego działaniach. Badacz staje się jego „cieniem”, co także oznacza, że podąża za badanym, a nie odwrotnie, a zbierane dane służą przede wszystkim jakościowemu wyjaśnianiu zjawisk czy zachowań (szerzej zob. McDonald, 2005). Przy czym badacz nastawiony jest na uczestniczenie w naturalnych działaniach informatora, a nie jest przez niego tylko oprowadzony po swoim świecie.

Pomysł na łączenie wywiadu z obserwacją pojawia się nie tylko w przypadku badań podstawowych zmierzających do odkrywania, wyjaśniania i opisywania zjawisk, zachowań czy obiektów, ale stanowi też podstawę niektórych technik wykorzystywanych w działalności praktycznej, w tym do projektowania i oceny narzędzi softwarowych, co w kontekście badań indywidualnego zarządzania informacją, które często mają właśnie takie „inżynierskie” cele i charakter (Jacques, Fastrez, 2014, s. 321), jest szczególnie interesujące. Koncepcja rozmowy z informatorem w trakcie obserwacji jego działań jest np. charakterystyczna dla metodyki projektowania kontekstowego (ang. *contextual design methodology*), a szczególnie dla techniki wywiadu kontekstowego (ang. *contextual inquiry*), w której badacz obserwuje działania informatora w jego naturalnym otoczeniu (najczęściej w miejscu pracy) i prowadzi z nim rozmowę (często wyraźnie ustrukturyzowaną ze względu na założony przedmiot dociekań, mającą wyjaśnić różne aspekty tych działań – Beyer, Holtzblatt, 1998, s. 37-38, 46 i inne). Inną techniką łączącą wywiad z obserwacją, stosowaną np. w testach użyteczności interfejsów graficznych (ale także np. w psychologii) i wykorzystywaną również przez badaczy indywidualnego zarządzania informacją (Kwasnik, 1991), jest technika głośnego

myślenia (protokół głośnego myślenia – ang. *think-aloud protocol*, *talk-aloud protocol*, *thinking-out-loud protocol*) (np. Boren, Ramey, 2000).

Wymienione techniki z pewnością nie wyczerpują katalogu rozwiązań metodologicznych pozwalających na łączenie wywiadu z obserwacją w jednym procesie zbierania danych, a nawet sama technika oprowadzania może też pojawiać się pod innymi nazwami (np. *interview plus*, choć z wyraźnym naciskiem na rolę wywiadu i ograniczeniem wyłącznie do cyfrowego środowiska człowieka – Sharpe, Benfield, 2012, s. 196-197). Pozwalają jednak zorientować się w różnych dylematach i możliwościach, przed którymi stoją osoby projektujące badania przy użyciu techniki oprowadzania.

Projektowanie badań indywidualnego zarządzania informacją z wykorzystaniem techniki oprowadzania

Analiza sposobu wykorzystania techniki oprowadzania w badaniach indywidualnego zarządzania informacją oraz jej kontekstów metodologicznych pokazuje, że może ona przybierać różne formy. Każdorazowo konieczne jest podjęcie szczegółowych decyzji, by zaprojektować metodę wykorzystującą tę technikę pod kątem specyfiki planowanych badań. Co więcej, proces ten powinien być realizowany w sposób świadomy i usystematyzowany, by umożliwić intersubiektywną sprawdzalność uzyskiwanych wyników. Zaproponowana tutaj lista dylematów, zdaniem autora, może służyć jako użyteczne narzędzie w tym względzie. Poszczególne decyzje powinny być ze sobą powiązane i wzajemnie się warunkować.

1. Przyjęcie zasadniczego celu badania. Poznać, wyjaśniać, opisać i ewentualnie tworzyć teorię czy raczej zdiagnozować i wskazać sposoby zmiany w pożądanym kierunku (usprawnienia).
2. Ogólne określenie przedmiotu zainteresowania, sprowadzające się do rozstrzygnięcia kwestii, czy badane będą rzeczy (np. kolekcje informacji, rozwiązania z zakresu jej organizacji, narzędzia), czy ludzie jako ich posiadacze. Innymi słowy, czy badacz będzie zainteresowany odkrywaniem zasobów i analizą rozwiązań, czy odpowiedzią na pytanie, jakie zasoby i rozwiązania wykorzystuje konkretna grupa osób.
3. Osadzenie badań w czasie. Zbierane dane mogą dotyczyć stanu indywidualnej przestrzeni informacyjnej w przypadku jednokrotnej sesji oprowadzania bądź kilkukrotnych, ale dotyczących różnych jej fragmentów w tym samym okresie, albo zmiany tej przestrzeni, gdy badacz prosi o ponowne oprowadzenie po upływie pewnego czasu.
4. Określenie indywidualnej przestrzeni informacyjnej lub wskazanie jej części, po której badacz ma zostać oprowadzany. Jednostka może realizować działania związane z indywidualnym zarządzaniem informacją w różnych przestrzeniach (wyodrębnionych obszarach swojej przestrzeni indywidualnej). Jeśli celem nie będzie objęcie badaniami wszystkich przestrzeni, to konieczne jest dokonanie

- wyboru kryterium wydzielenia przestrzeni objętej badaniami, np. według formy (cyfrowa, realna), według lokalizacji (dom, biuro, samochód itp.), według zadania (zasoby informacji potrzebne do jego realizacji).
5. Przyjęcie stopnia ustrukturyzowania. Choć, jak stwierdzono wcześniej, inicjatywa należy do informatora (on oprowadza i prowadzi rozmowę), badacz może dążyć do pogłębiania wypowiedzi i domagać się dokładniejszego zaprezentowania obiektów i rozwiązań napotykanych w trakcie oprowadzania lub ich odniesienia do rozwiązań alternatywnych. Tym samym ma możliwość zadania standardowych pytań (także bezpośrednio po zakończeniu „wycieczki”) lub notowania tylko treści z góry przewidzianych w planie badań i ignorowanie pozostałych, a także obserwowania i dokumentowania wyłącznie wcześniej założonych obiektów i rozwiązań.
 6. Wskazanie charakteru zbieranych danych: ilościowe, jakościowe lub jedne i drugie. Choć technika oprowadzania jest szczególnie mocno osadzona w badaniach jakościowych, można przy jej pomocy zbierać też dane ilościowe, jak to się dzieje np. w przypadku niektórych technik pokrewnych. Liczone mogą być choćby fakty wystąpienia konkretnych rozwiązań (a także ich brak w oprowadzaniu), pozytywne lub negatywne opinie na określone tematy czy liczby folderów i obiektów na różnych poziomach organizacji zbiorów.
 7. Określenie relacji między wywiadem i obserwacją. Można sobie wyobrazić sytuację, w której wywiad zdominuje krótką wędrowkę będącą tylko stymulatorem i narzędziem ukierunkowywania rozmowy, ale też i sytuację przeciwną, w której to dłuższa wędrowka i bezpośredni ogląd obiektów i rozwiązań uzyska zdecydowaną przewagę nad wywiadem, sprowadzonym do roli dodatkowego narzędzia wyjaśniania i uzupełniania obserwacji. W zależności od innych decyzji (przede wszystkim dotyczących stopnia ustrukturyzowania) dylemat ten może być rozstrzygany z góry przez badacza lub nie.
 8. Dobranie uczestników badań. Technika oprowadzania z natury rzeczy skłania do projektowania badań wykorzystujących niewielkie grupy informatorów. Ich dobór jest w pierwszej kolejności uzależniony od przyjętego przedmiotu badań (czy badamy jakąś grupę osób, czy raczej zasoby i rozwiązania) i choć można sobie wyobrazić w zasadzie każdy znany w nauce sposób doboru informatorów, to jakościowe korzenie techniki oprowadzania, praktyka jej wykorzystania w badaniach indywidualnego zarządzania informacją i zakładany idiograficzny charakter materii, raczej nie skłaniają do bazowania na dużych grupach reprezentatywnych wybieranych metodami losowymi.
 9. Przyjęcie sposobu dokumentowania przebiegu badań. Choć badacz może na bieżąco (w trakcie oprowadzania) dokonywać spostrzeżeń, rozwijać refleksję i robić notatki, to może okazać się konieczne utrwalanie i dokumentowanie wywiadu i obserwacji, by zebrane dane można było później poddać szczegółowej analizie. Użyteczne może okazać się filmowanie, które łączy nagrywanie wypowiedzi wraz z ich kontekstem przestrzennym (widać, w jakich miejscach i w odnie-

sieniu do czego padały konkretne słowa), samo nagrywanie wypowiedzi, fotografowanie, wykonywanie zrzutów ekranowych czy wykorzystanie programów rejestrujących działania użytkownika w systemie komputerowym (w przypadku wędrowni po przestrzeni cyfrowej).

10. Wybranie sposobu opracowania (przetwarzania) danych. Zarówno dane jakościowe mogą podlegać interpretacji ilościowej (np. po ich odpowiednim zakodowaniu), jak i dane ilościowe mogą prowadzić do wniosków jakościowych. Niemniej zaplanowanie sposobu interpretacji zebranych danych może mieć istotny wpływ na sposób ich zbierania i dokumentowania, a zatem na postać samej techniki oprowadzania.

Zakończenie

Przedstawiony w artykule sposób definiowania techniki oprowadzania oraz zestaw dyematów, które należy każdorazowo rozstrzygnąć, projektując badania indywidualnego zarządzania informacją wykorzystujące tę technikę, mają charakter postulatywny. Z jednej strony chodziło o osadzenie tej techniki w kontekście metodologicznym i jej odróżnienie od innych technik, a z drugiej o stworzenie narzędzia wspomagającego systematyczne projektowanie badań z wykorzystaniem techniki oprowadzania. Przedstawiona propozycja może też, zdaniem autora, przyczynić się do rozwoju refleksji metodologicznej, której niedostatek utrudnia projektowanie badań różnych aspektów indywidualnego zarządzania informacją.

Bibliografia

1. Barreau, Deborah K. (1995). Context as a factor in personal information management systems. *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 46 (5), pp. 327-339.
2. Bartosz, Bogna; Żurko, Magdalena (2014). Badanie narracyjne w podejściu interpretatywnym – wskazówka metodologiczna. *Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja*, nr 68 (4), s. 19-38.
3. Bergman, Ofer (2013). Variables for personal information management research. *ASLIB Proceedings: New Information Perspectives*, vol. 65, no. 5, pp. 464-483.
4. Bergman, Ofer; Beyth-Marom, Ruth; Nachmias, Rafi (2008). The user-subjective approach to personal information management systems design: evidence and implementations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 59 (2), pp. 235-246.
5. Bergman, Ofer; Nachmias, Rafi; Beyth-Marom, Ruth (2003). The use of subjective attributes in personal information management systems – Initial results. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 40 (1), pp. 509-510.
6. Beyer, Hugh; Holtzblatt, Karen (1998). *Contextual design: defining customer-centered systems*. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers Inc.

7. Boardman, Richard; Sasse, M. Angela (2004). "Stuff goes into the computer and doesn't come out": a cross-tool study of personal information management. *CHI Letters*, vol. 6 (1), pp. 583-590. <http://discovery.ucl.ac.uk/13438/1/chi2004.pdf> (odczyt 31.01.2016).
8. Boren, Ted; Ramey, Judith (2000). Thinking aloud: reconciling theory and practice. *IEEE Transactions on Professional Communication*, vol. 43 (3), pp. 261-278.
9. Carpiano, Richard M. (2009). Come take a walk with me: the "go-along" interview as a novel method for studying the implications of place for health and well-being. *Health & Place*, vol. 15 (1), pp. 263-272.
10. Charmaz, Kathy (2009). *Teoria ugruntowana. Praktyczny przewodnik po analizie jakościowej*. Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN.
11. Czarniawska, Barbara (2013). *Narratives in social science research*. Los Angeles: SAGE Publications.
12. Evans, James; Jones, Phil (2011). The walking interview: methodology, mobility and place. *Applied Geography*, vol. 31 (2), pp. 849-858.
13. Everett, Michele C.; Barrett, Margaret S. (2012). "Guided tour": a method for deepening the relational quality in narrative research. *Qualitative Research Journal*, vol. 12 (1), pp. 32-46.
14. Flick, Uwe (2012). *Projektowanie badania jakościowego*. Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN.
15. Jacques, Jerry; Fastrez, Pierre (2014). Personal information management competences: a case study of future college students. In: Sakae Yamamoto ed. *Human interface and the management of information: information and knowledge design and evaluation: 16th International Conference, HCI International 2014, Heraklion, Crete, Greece, June 22-27, 2014. Proceedings*, part I. Cham: Springer International Publishing, pp. 320-331.
16. Jemielniak, Dariusz red. (2012). *Badania jakościowe. T.1. Podejścia i teorie*. Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN.
17. Jones, William (2007). Personal information management. *Annual Review of Information Science and Technology*, vol. 41 (1), pp. 453-504.
18. Jones, William (2008). *Keeping found things found: the study and practice of personal information management*. Amsterdam, Boston: Morgan Kaufmann Publishers.
19. Jones, William; Phuwantnarak, Ammy J.; Gill, Rajdeep; Bruce, Harry (2005). Don't take my folders away! Organizing personal information to get things done. In: *CHI, 05 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*. New York: ACM, pp. 1505-1508.
20. Kusenbach, Margarethe (2003). Street phenomenology: the go-along as ethnographic research tool. *Ethnography*, vol. 4 (3), pp. 455-485.
21. Kwasnik, Barbara H. (1991). The importance of factors that are not document attributes in the organization of personal documents. *Journal of Documentation*, vol. 47 (4), pp. 389-398.
22. Malone, Thomas W. (1983). How do people organize their desks? Implications for the design of office information systems. *ACM Transactions on Information Systems*, vol. 1 (1), pp. 99-112.
23. McDonald, Seonaidh (2005). Studying actions in context: a qualitative shadowing method for organisational research. *Qualitative Research*, vol. 5 (4), pp. 455-473.
24. Nardi, Bonnie; Anderson, Ken; Erickson, Thomas (1994). Filing and finding computer files. In: *Proceedings of the East-West Conference on Human Computer Interaction, Moscow, Russia*. <http://www.artifex.org/~bonnie/Finding%26FilingComputerFiles.pdf> (odczyt 30.01.2016).

25. Naumer, Charles M.; Fisher, Karen E. (2007). Naturalistic approaches for understanding PIM. In: William Jones; Jaime Teevan eds. *Personal information management*. Seattle: University of Washington Press, pp. 76-88.
26. Sharpe, Rhona; Benfield, Greg (2012). Internet-based methods. In: James Arthur; Michael Waring; Robert Coe; Larry V. Hedges eds. *Research methods and methodologies in education*. London: SAGE, pp. 193-201.
27. Silverman, David (2007). *Interpretacja danych jakościowych: metody analizy rozmowy, tekstu i interakcji*. Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN.
28. Sosińska-Kalata, Barbara (2007). Współczesne oblicze nauki o informacji w Polsce i za granicą. W: Elżbieta Gondek; Diana Pietruch-Reizes red. *Studia z informacji naukowej i dyscyplin pokrewnych: prace dedykowane profesor Barbarze Stefaniak*. Katowice: Wydaw. Uniwersytetu Śląskiego, s. 93-119.
29. Trahar, Sheila (2009). Beyond the story itself: narrative inquiry and autoethnography in intercultural research in higher education. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, vol. 10 (1), art. 30. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0901308> (odczyt 31.01.2016).