

**Seweryn
Rudnicki**

WYSTARCZAJĄCO DOBRA WIEDZA

Badania user experience a wytwarzanie
praktycznie użytecznej wiedzy o świecie społecznym

Wydawnictwo Naukowe
SCHOLAR



**WYSTARCZAJĄCO
DOBRA WIEDZA**

**Seweryn
Rudnicki**

WYSTARCZAJĄCO DOBRA WIEDZA

Badania user experience a wytwarzanie
praktycznie użytecznej wiedzy
o świecie społecznym

Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR
Warszawa 2023



Recenzje:

dr hab. Andrzej Bukowski, prof. UJ

dr hab. Michał Wróblewski, prof. UMK

Redakcja i korekta: Zofia Wydra

Projekt okładki: Katarzyna Juras

Ilustracja na okładce: Adobe Stock, Yokli

Copyright © 2023 by Author

Copyright © 2023 by Akademia Górniczo-Hutnicza

im. Stanisława Staszica w Krakowie

Wszelkie prawa zastrzeżone. Żadna część niniejszej publikacji nie może być reprodukowana, przechowywana jako źródło danych i przekazywana w jakiegokolwiek formie zapisu bez pisemnej zgody posiadacza praw.

Badania, których efektem jest ta książka, oraz jej przygotowanie i druk zostały sfinansowane ze środków Narodowego Centrum Nauki w ramach projektu „Badania użytkownika jako praktyka społeczna. Podejście teorii praktyk społecznych do używania wiedzy socjologicznej poza nauką” (nr 2018/29/B/HS6/02145, konkurs OPUS 15).

ISBN 978-83-67450-73-7

Wersja cyfrowa: doi 10.7366/9788367450737

Wydawnictwo Naukowe Scholar Spółka z o.o.

ul. Oboźna 1, 00-340 Warszawa

tel./fax 22 692 41 18; 22 826 59 21; 22 828 93 91

dział handlowy: jak wyżej w. 108

e-mail: info@scholar.com.pl

www.scholar.com.pl

Wydanie pierwsze

Skład i łamanie: Dariusz Piskulak

Druk i oprawa: www.druk-24h.com.pl

Spis treści

Przedmowa	7
Wprowadzenie	11
 Rozdział 1. Praktycznie użyteczna wiedza o świecie	
społecznym	23
Wiedza o tym, co społeczne	24
Wiedzieć i działać	33
Kontekst instytucjonalny	42
Dlaczego teraz?	50
 Rozdział 2. Wyjaśnienia i recepty	55
Wyjaśnienia klasyczne	56
Wyjaśnienia spoza socjologii	60
Model reprezentacji i jego krytyka	64
Wyjaśnienia z kręgu STS i model translacji	68
Generatywność wiedzy o świecie społecznym	75
Czego wciąż nie wiadomo?	80
 Rozdział 3. Teorie praktyk i wiedza	86
Zwrot ku praktykom w teorii społecznej	87
Czym są i z czego składają się praktyki?	91
Dynamika praktyk	97
Wiedza i krążenie wiedzy	102
Wiedza wytwarzana w praktykach	107
Założenia badań własnych	111
 Rozdział 4. <i>User experience</i> . Obszar i metoda badań własnych	115
Powstanie <i>user experience</i>	116
Znaczenie <i>user experience</i> w branży technologicznej	121
Wiedza o użytkownikach w projektowaniu	125
Metoda	130
 Rozdział 5. Badania UX jako praktyka i obszar zastosowania	
wiedzy socjologicznej	141
Kontekst	142

Aktywności	149
Znaczenia	156
Materiały	167
Umiejętności	179
Transferowanie to komponowanie	187
 Rozdział 6. Poza zasadę reprezentacji	 202
Reprezentacje i translacje	203
Teorie	207
Techniki	211
Proces badawczy	221
Przybliżenia i zamienniki	226
Generatywność badań UX	230
Nie odzwierciedlanie, ale wytwarzanie	233
 Rozdział 7. Kiedy wiedza o świecie społecznym jest	
użyteczna?	235
Relevancja wiedzy w perspektywie teorii praktyk	236
Raporty z badań jako pakiety epistemiczne	244
Przyjmowanie wiedzy	249
Projektowanie UX	250
Zarządzanie produktem	253
Eksperymenty	259
 Zakończenie	 271
Główne wyniki i wkład do badań socjologicznych	271
Ograniczenia i niewyjaśnione kwestie	278
Co z tego wynika?	281
 Bibliografia	 289
Aneks	311
Indeks osób	315
Indeks rzeczowy	321

Przedmowa

Wiele książek, które mogły powstać, nie ujrzało światła dziennego. To, że taki los nie spotkał akurat tej, jest zasługą wielu osób.

Praktycznym zastosowaniem wiedzy z zakresu nauk społecznych interesowałem się od dawna, brakowało mi jednak spójnej, a jednocześnie inspirującej i w pełni socjologicznej ramy analitycznej. Ta sytuacja zmieniła się, gdy Andrzej Bukowski wprowadził mnie w teorie praktyk, a potem zaprosił do udziału w zainicjowanym przez siebie otwartym seminarium poświęconym temu tematowi. Seminarium odbywało się w 2018 r. w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego (gdzie kiedyś studiowałem socjologię) i dało mi okazję, by przez ponad rok czytać teksty i rozmawiać o teoriach praktyk z zainteresowanymi tym nurtem osobami. To, czego wtedy się nauczyłem, pomogło mi sformułować ramy projektu badawczego, którego efektem jest ta książka, a na której kształt Andrzej Bukowski miał wpływ, przekazując mi najbardziej szczegółową recenzję, jaką kiedykolwiek otrzymałem.

W latach 2021–2023 uczestniczyłem w comiesięcznym seminarium Practice Theory Reading Room, organizowanym przy Lancaster University. Kilkoro spośród uczestniczących w nim osób poświęciło mi znacznie więcej czasu i uwagi, niż mógłbym oczekiwać. Myślę tu w szczególności o Elizabeth Shove, która najpierw zaprosiła mnie do udziału w tym seminarium, a potem do przedstawienia własnego tekstu na jednym ze spotkań. Silvia Gherardi znalazła czas, by przeczytać wstępną wersję jednego z moich tekstów, a Ted Schatzki powierzył mi prowadzenie seminarium w ramach dwóch edycji wyjątkowej konferencji Practice Theory Gathering. Dzięki pomocy tych i innych osób oraz wymagającej, a jednocześnie otwartej atmosferze seminarium nabrałem pewności, że to, jak myślę o teoriach praktyk, może mieć sens.

Mimo wszystko ta książka mogłaby być tylko serią artykułów, a nie całościowym opracowaniem. Byłem blisko zdecydowania się na pierwszy wariant, a do zmiany zdania przekonała mnie może w największym stopniu Katarzyna Leszczyńska. Przeczytała ona również pierwszą wersję tej książki i pomogła mi spojrzeć inaczej na sposób, w jaki piszę. Kilka osób uczestniczących w seminarium Warsztat Badawczy, odbywającym się na Wydziale Humanistycznym Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie, przeczytało różne fragmenty tej książki i podzieliło się konstruktywnymi i pomocnymi uwagami. Dziękuję za nie szczególnie Łukaszowi Afeltowiczowi, Katarzynie Cieślak, Edycie Tobiasiewicz, Radosławowi Tyrle i Dariuszowi Szklarczykowi. Na etapie prac wydawniczych jednym z recenzentów książki został Michał Wróblewski, który bardzo mi pomógł, pilnując poprawności jej STS-owych elementów i wychwytyjąc to, co pomiąłem.

Badań, które stały się źródłem materiału empirycznego tej książki, nie udałooby mi się przeprowadzić bez niezwyklej gościnności i otwartości osób z branży *user experience*, w której robiłem w latach 2019–2020 badania terenowe. Bezcenna w realizacji tych badań okazała się dla mnie szczególnie pomoc Agnieszki Kowalczyk, u której zaciągnąłem niespłacony jeszcze zawodowy dług. Wielu osób, które znalazły czas, żeby ze mną porozmawiać, oraz organizacji, które odwiedziłem, nie mogę tutaj wymienić ze względów poufności. Mogę jedynie im podziękować. Branża *user experience* okazała się dla mnie bardzo przyjazna i zawsze będę o tym pamiętał.

Czas potrzebny, by napisać tę książkę, nie wziął się znikąd. Nie udałooby mi się jej skończyć – a prawdopodobnie nawet zacząć – gdyby nie pomoc mojej Żony, która wzięła na siebie dużą część obowiązków rodzinnych oraz z niesłabnącą uwagą przeczytała cały maszynopis, dzieląc się wieloma, jak zwykle wnikliwymi, uwagami. Choć może najważniejsza była jej spokojna wiara w to, że uda mi się tę książkę skończyć.

Dawno temu Mama nauczyła mnie pisać zrozumiałe zdania, w bliższych czasach Teściowie pomogli mi w opiece nad Dziećmi, a te ostatnie pogodziły się z tym, że przez jakiś czas byłem mniej obecny, i dopytywały, jak mi idzie. Pomoc tych wszystkich osób w dosłownym sensie umożliwiła zaistnienie tej książki.

Pisząc dużo o tym, jak wiedza powstaje i funkcjonuje w społeczno-materialnych kontekstach, nie mógłbym tu nie wspomnieć choćby kilku materiałów i urządzeń – muzyki, której słuchałem, pisząc tę książkę (Mogwai, Hania Rani, Soap&Skin czy Tool), komputera, różnych pokoi i biurek, tablicy, na której szkicowałem schematy rozdziałów, oraz przynajmniej kilku kilogramów kawy. Te wszystkie elementy stworzyły układ, którego efektem jest właśnie taka, a nie inna książka.

Jednak wydaje mi się – i o tym też jest ta opowieść – że kontekst odbioru wiedzy jest w zasadzie ważniejszy niż kontekst jej wytwarzania, a dla tej książki rozpoczyna się on właśnie w tym momencie.

Wprowadzenie

Chyba każda osoba zajmująca się zawodowo socjologią usłyszała kiedyś pytanie o praktyczny sens wiedzy powstającej w ramach tej dyscypliny. I chyba każda taka osoba zastanawiała się, w jaki sposób to, czym się zajmuje, może przyczyniać się do budowania „lepszego” (z całą niejednoznacznością tego słowa) świata.

Aspiracja do tego, aby tworzyć wiedzę praktycznie użyteczną – taką, która może wskazywać, ukierunkowywać lub przynajmniej inspirować działania, interwencje i polityki albo po prostu wpływać na refleksję o świecie społecznym w różnych obszarach – jest w socjologii obecna od początków jej istnienia. Od pozytywistycznych marzeń Augusta Comte’a i programów budowy lepszego społeczeństwa Henriego de Saint-Simona socjologiczne „wiedzieć” i „rozumieć” wiązało się ze „zmieniać” i „poprawiać”, a przez dekady powstało wiele podejść, które na różne sposoby ożywiały ideę socjologii zaangażowanej w sprawy praktyki. W tradycji socjologicznej obecny jest jednak także sceptycyzm w tym zakresie – pytania o to, czy socjologia powinna przyczyniać się do wywierania ukierunkowanego wpływu na świat społeczny oraz czy w ogóle jest w stanie to robić. Dziś ta dyscyplina istnieje w świecie, w którym zwiększone oczekiwania co do praktycznego zastosowania wiedzy naukowej płyną w dużej mierze ze strony jej odbiorców – rządów, opinii publicznej i świata gospodarki – ale w środowisku socjologicznym budzi to chyba więcej obaw niż nadziei.

Co więcej, socjologia jest tylko jednym z wielu obszarów, w których w regularny i zinstytucjonalizowany sposób wytwarzana jest wiedza o świecie społecznym. O rzeczywistości społecznej mówią przecież także rozmaite badania opinii publicznej, dane rządowe, badania konsumenckie, raporty eksperckie, badania trendów czy analizy zachowań użytkowników urządzeń cyfrowych i internetu.

Przedsiębiorstwa używają wiedzy o zachowaniach konsumenckich i percepcji marek, by tworzyć nowe produkty i planować kampanie reklamowe, a opracowywanie i wdrażanie polityk publicznych wiąże się z odwoływaniem się do wiedzy o potrzebach mieszkańców albo skuteczności określonych form interwencji. Jednak dość paradoksalnie wiedza o świecie społecznym, mimo obecności na wielu polach, bywa uznawana za wiedzę w jakimś sensie słabszą – nie tak pewną jak ta dostarczana przez nauki przyrodnicze czy techniczne oraz trudniejszą do przełożenia na konkretne technologie i rozwiązania. Dodatkowo nauki behawioralne, kognitywistyka, analizy sieci czy różne wcielenia fizyki społecznej dostarczają swoich narzędzi koncepcyjnych i analitycznych do tworzenia danych i modeli świata społecznego (np. opartych na *big data* i algorytmach albo proponujących sprytnie sposoby modelowania zachowań społecznych), które dość często znajdują rezonans w świecie biznesu czy w zarządzaniu publicznym. W tym kontekście pojawiają się pytania, czy socjologia może utrzymać status dyscypliny oferującej poznawczo uprzywilejowany dostęp do świata społecznego oraz w jakim sensie może być wciąż atrakcyjna dla odbiorców poza akademią.

Można chyba zatem postawić tezę, że tworzenie praktycznie użytecznej wiedzy o świecie społecznym jest wciąż obszarem w dużym stopniu problematycznym, niejasnym, a częściowo nawet spornym. Dyskusje na ten temat prowadzone są dziś często w ramach socjologicznych debat dotyczących sytuacji tej dyscypliny w świetle zmieniających się wymagań stawianych nauce i osobom, które się nią zajmują. Jednak problem ten wpisuje się także w ogólniejszą refleksję na temat wiedzy (nie tylko socjologicznej), jej wytwarzania, używania, stosowania czy krążenia między kontekstami społecznymi. Wciąż aktualne są przecież pytania o to, co sprawia, że jakiś rodzaj wiedzy staje się praktycznie użyteczny, dlaczego pewne formy wiedzy znajdują zastosowanie, a inne nie oraz w jaki sposób wiedza wytwarzana w ramach nauki może przenikać do świata praktyki. Pytania te nie tylko są zatem częścią debat na temat statusu socjologii jako dyscypliny, ale także stanowią fundamentalne zagadnienia z zakresu społecznych studiów nad wiedzą, jej wytwarzaniem i używaniem. Ta książka jest próbą zabrania głosu w tej dyskusji. Jej celem nie jest nawoływanie do większego lub mniejszego zaangażowania

socjologii w sprawy praktyczne; nie jest ona też podręcznikiem do tworzenia użytecznej wiedzy o świecie społecznym. Jest jedynie próbą zrozumienia tego, w jaki sposób powstaje praktycznie użyteczna wiedza o świecie społecznym, a także jak wiedza socjologiczna – jako szczególny przypadek wiedzy o świecie społecznym – przenika do obszarów, które sytuują się poza instytucjonalną nauką.

Oczywiście zagadnienia te podejmowano już na wiele sposobów w socjologii, a także w innych dyscyplinach (np. w zarządzaniu organizacjami, w ramach którego dużo mówi się o „zarządzaniu” wiedzą). Co jednak dość zaskakujące, to fakt, że – jak argumentuję w pierwszych dwóch rozdziałach tej książki – na kwestie te patrzy się dość często przez pryzmat utartych konceptualizacji. Przykładowo w ramach socjologii nierzadko uznaje się, że świat społeczny jest zbyt złożony, by formułować prawa czy przewidywania na jego temat, wskazuje się na refleksyjny i emergentny charakter rzeczywistości społecznej oraz wyraża obawy przed uwikłaniem w relacje władzy, do których może prowadzić praktyczne zaangażowanie. Unikając interwencjonizmu i prowadzenia badań „na zamówienie”, podkreśla się czasem, że powinnością socjologii jest raczej wspieranie społeczeństwa obywatelskiego i rozwoju sfery publicznej, uświadamianie aktorom społecznym złożonych mechanizmów władzy i wyzysku czy obrona osób dyskryminowanych. Co dość charakterystyczne, oba te stanowiska – obawa przed zaangażowaniem instrumentalnym oraz przekonanie o wartości zaangażowania krytycznego – opierają się na dobrze znanych i obecnych od dawna w socjologicznych dyskusjach argumentach. Osoby uczące się socjologii dość często zapoznają się z nimi już w pierwszych latach studiowania tej dyscypliny, kiedy dowiadują się o specyfice ontologicznej świata społecznego, o ograniczeniach epistemologicznych metod stosowanych w tej dyscyplinie, o roli tradycji krytycznej itd. W socjologicznych dyskusjach traktuje się te wyjaśnienia jako pewnego rodzaju oczywistość i jako takie chyba rzadko problematyzuje.

W tej książce próbuję rozszerzyć to rozumienie, a także zakwestionować niektóre konwencjonalne przekonania. Uważam za dość zaskakujące, że w socjologicznych debatach na temat roli wiedzy o świecie społecznym, w tym wiedzy wytwarzanej w ramach socjologii, nieraz pomija się dorobek socjologii wiedzy czy studiów nad

nauką i technologią, które w ostatnich dekadach przyniosły szereg przełomowych ustaleń na temat tego, jak powstaje i jak jest używana wiedza (w tym wiedza naukowa). Próbując wyjść poza te ograniczenia, w tej książce staram się konsekwentnie stosować narzędzia analityczne z zakresu współczesnej teorii społecznej, a także wykorzystać rozbudowany materiał empiryczny do opisanie i interpretowania tego, jak powstaje praktycznie użyteczna wiedza o świecie społecznym i jak wiedza socjologiczna może być praktycznie stosowana.

W planie teoretycznym książka ta czerpie z dwóch nurtów. Pierwszym jest dziedzina badań, najczęściej określana jako studia nad nauką i technologią (*Science and Technology Studies*, STS). Jej dorobek, powstający już od kilkudziesięciu lat, przyniósł znaczne zmiany w rozumieniu procesów wytwarzania wiedzy naukowej, w tym na różne sposoby podważył przekonanie o uprzywilejowanym poznawczo charakterze tej wiedzy. Ta książka korzysta z szeregu rozwijanych w tym nurcie pojęć i inspiracji – zarówno z klasycznych badań STS-owych, jak i z powstałych zwłaszcza w ciągu ostatnich kilkunastu lat studiów poświęconych wytwarzaniu wiedzy o świecie społecznym. Poza korzystaniem z narzędzi teoretycznych – o których obszernie piszę w kolejnych rozdziałach – z tego nurtu zapożyczam pewną charakterystyczną dla piśmiennictwa STS-owego obcesowość w traktowaniu wiedzy, którą opisuje się jako coś „wytwarzanego”, „produkowanego”, „używanego”, „robionego” – tak jakby była zwykłym, niemającym żadnego wyróżnionego statusu przedmiotem. Ponadto, również w duchu STS-owym, unikam wypowiadania się na temat epistemologicznego statusu różnych, omawianych tutaj rodzajów wiedzy – nie oceniam ich prawdziwości, poprawności metodologicznej czy obiektywności, ponieważ takie określenia traktowane są w badaniach z kręgu STS z dużym sceptycyzmem.

Drugą i jeszcze ważniejszą perspektywą teoretyczną, z której czerpie ta książka, jest współczesna generacja teorii praktyk społecznych. Perspektywa ta wywodzi się m.in. z klasycznych prac Anthony’ego Giddensa czy Pierre’a Bourdieu, a w dwóch ostatnich dekadach była rozwijana przez takich teoretyków jak Theodore Schatzki, Elizabeth Shove, Davide Nicolini, Silvia Gherardi i wiele innych osób. Dzięki ich pracy podejście teoriopraktyczne zaczęło się wyodrębniać jako osobne, interesujące i istotne zjawisko we współczesnej myśli

socjologicznej; mówi się nawet o „praktycznym zwrocie” (*practical turn*) w teorii społecznej. W niniejszej książce podejście to stanowi podstawową bazę teoretyczną, ponieważ w odróżnieniu od badań z kręgu STS, które skupiają się w dużej mierze na badaniu procesów powstawania wiedzy, teorie praktyk pozwalają pod pewnymi względami lepiej – jak argumentuję dalej w tej książce – uchwycić to, w jaki sposób wiedza krąży w świecie społecznym, jak jest używana i włączana (lub nie) do określonych kontekstów społecznych. W tym sensie teorie praktyk dostarczają interesujących możliwości koncepcyjnych udzielenia odpowiedzi na pytania badawcze postawione w tej pracy. Wybór akurat tej rodziny teorii – który szerzej uzasadniam w rozdziale trzecim – jest także podyktowany jej *stricte* socjologiczną orientacją i zakorzenieniem we współczesnej myśli społecznej, której wiele wątków znajduje w teoriach praktyk ciekawe rozwinięcie.

Na poziomie empirycznym ta książka jest studium przypadku pewnej praktycznej domeny wytwarzającej wiedzę o świecie społecznym. Są nią badania *user experience* (badania UX, *user experience research*, *UX research*, *user research*), które można ogólnie zdefiniować jako rodzaj badań społecznych prowadzonych w związku z tworzeniem produktów i usług, głównie cyfrowych, interaktywnych i mających interfejsy graficzne. Dziedzina ta jest w znacznym stopniu skomercjalizowana i stechniczowana, a jednocześnie – jak się okazuje – w szerokim zakresie wykorzystuje wiedzę i metody (głównie jakościowe) obecne w naukach społecznych do generowania pewnego rodzaju wiedzy o świecie społecznym. Z kolei ta wiedza o świecie społecznym, która powstaje w badaniach UX, krąży również wewnątrz organizacji, tzn. jest używana przez zespoły projektujące cyfrowe produkty, interfejsy i systemy. Wydaje mi się, że ta specyfika czyni domenę UX szczególnie interesującym przypadkiem do analizy procesów tworzenia praktycznie przydatnej wiedzy o świecie społecznym i używania wiedzy socjologicznej poza akademią. Dodatkowo, do tej pory istnieje zaskakująco niewiele socjologicznych ujęć tego obszaru (Woolgar 1990; Garrety, Badham 2004; Reeves 2019), co czyni go (w odróżnieniu od znacznie lepiej poznanych obszarów, takich jak badania społeczne prowadzone dla instytucji publicznych, badania opinii czy zachowań konsumenckich) jeszcze bardziej interesującym dla socjologicznej analizy.

Użyty w książce materiał empiryczny zebrałem w znakomitej większości w latach 2018–2020 w ramach realizacji grantu przyznanego przez Narodowe Centrum Nauki w ramach konkursu OPUS 15 (projekt 2018/29/B/HS6/02145). Część omawianych tu wyników była już publikowana w artykułach naukowych, które ukazały się w „Studiach Socjologicznych” (Rudnicki 2023a) i „Current Sociology” (Rudnicki 2023b); nawiązuję do nich zwłaszcza w rozdziale drugim i szóstym. Jednak znakomita większość analiz opisywanych w tej książce nie była do tej pory nigdzie publikowana, a przedstawianych tutaj problemów nigdzie nie ująłem w tak całościowy sposób.

Podsumowując: moim celem jest przyjrzenie się – przy użyciu kategorii analitycznych z zakresu teorii praktyk (i w pewnym stopniu z obszaru studiów nad nauką i technologią) oraz na podstawie materiału empirycznego zebranego w trakcie badań domeny *user experience* – temu, jak powstaje wiedza o świecie społecznym, która jest uznawana za praktyczną i użyteczną, a także temu, jak wiedza socjologiczna jest przekładana, adaptowana i w jaki sposób wchodzi do użycia poza nauką. Realizując ten cel badawczy, próbuję zabrać głos w toczących się od dawna socjologicznych dyskusjach na następujące tematy: Dlaczego pewne rodzaje wiedzy o świecie społecznym zyskują popularność i praktyczne znaczenie, a inne nie (lub z dużym trudem)? Czy specyfika ontologiczna świata społecznego (złożoność, refleksyjność, emergencja) jest barierą dla stosowalności wiedzy o nim? W jakim stopniu ograniczenia teoretyczno-metodologiczne socjologii (wielość paradygmatów, trudność w identyfikowaniu zależności przyczynowo-skutkowych) lub „słabości” technik badawczych (oparcie na danych deklaracyjnych, probabilistyczny charakter analiz) utrudniają używanie tej wiedzy w praktyce? Czy (albo w jakim sensie) wiedza socjologiczna ulega wypaczeniu, uproszczeniu i wulgaryzacji w trakcie jej stosowania?

W pierwszym rozdziale próbuję uporządkować ten wielowątkowy obszar badawczy, precyzując to, jak rozumiem pojęcie wiedzy o świecie społecznym, oraz w dużym skrócie rekapitułując socjologiczne ambicje, tradycje i wątpliwości związane z tworzeniem wiedzy, która jest praktycznie przydatna. Odnoszę się także do zmian, które zachodzą w obecnym kontekście instytucjonalnym uprawiania

socjologii, a które wpływają na to, jakiego rodzaju wiedza jest tworzona przez tę dyscyplinę.

W drugim rozdziale analizuję udzielane do tej pory odpowiedzi na pytanie o przyczyny trudności w tworzeniu praktycznie użytecznej wiedzy o świecie społecznym (nie tylko w socjologii). Przywołuję klasyczne rozumienia, które każą upatrywać przyczyn tych problemów w specyfice świata społecznego czy trudnościach natury epistemologicznej dotyczących jego badania. Odnoszę się także do pojawiającej się nieraz w tym kontekście (choć zwykle poza socjologią) metafory transferu wiedzy. Następnie w obszerny sposób przywołuję inne wyjaśnienia, które formułowano na gruncie studiów nad społeczeństwem i technologią, a zgodnie z którymi trudności towarzyszące tworzeniu praktycznie użytecznej wiedzy o świecie społecznym wiążą się z ograniczoną zdolnością do pokazywania, modelowania, symulowania i wywoływania zjawisk społecznych. Różnice między klasycznymi a STS-owymi wyjaśnieniami mają – jak pokazuję – zakorzenienie w głęboko odmiennych wizjach relacji między wiedzą a światem, które syntetycznie opisuję jako różnice między modelami reprezentacji i translacji. Jak staram się pokazać, oba te sposoby rozumienia wciąż jednak pozostawiają wiele istotnych pytań bez odpowiedzi.

W dalszej części pracy argumentuję, że istotnym uzupełnieniem tych ujęć może być inspiracja płynąca ze współczesnych teorii praktyk. W rozdziale trzecim pokazuję, co jest specyficznego w podejściu do wiedzy w tej perspektywie teoretycznej i dlaczego może być ona tutaj przydatna. Jako że w tej pracy interesuje mnie przede wszystkim wytwarzanie wiedzy o świecie społecznym, która jest używana czy stosowana poza kontekstem swojego powstawania, to właśnie jej przemieszczanie się między kontekstami społecznymi jest szczególnie ważne do teoretycznego uchwycenia. Pokazuję, że teorie praktyk oferują tutaj interesujące możliwości koncepcyjne – tym cenniejsze, że wychodzą poza dość uproszczone ujęcia posługujące się metaforą transferu wiedzy oraz wpisują się w tradycję socjologiczną, rozwijając i integrując wiele wątków ze współczesnej teorii społecznej.

W rozdziale czwartym przedstawiam bliżej domenę *user experience*. Zakładam, że ten obszar nie jest bliżej znany dużej części osób zajmujących się socjologią, dlatego przedstawiam zarys historii

tej domeny i jej obecne usytuowanie w działalności organizacji zajmujących się tworzeniem produktów cyfrowych. Następnie przedstawiam dokładniej pytania badawcze, które stawiałem w swoich badaniach empirycznych, uzasadniam wybór dziedziny *user experience* jako przypadku do analizy, a także opisuję sposób, w jaki zbierałem dane.

Kolejny, piąty rozdział przedstawia badania *user experience* jako praktykę. Opisuję w nim czynności, które są wykonywane w trakcie prowadzenia tego rodzaju badań, i pokazuję głębszą konfigurację tej praktyki. Wykorzystując jako ramę analityczną tego rozdziału koncepcję praktyk zaproponowaną przez Elizabeth Shove i jej współpracowników (2012), pokazuję poszczególne elementy praktyki badań UX jako dynamiczną kompozycję znaczeń, materiałów oraz umiejętności. Następnie koncentruję się na pokazaniu, w jaki sposób elementy wiedzy socjologicznej (takie jak wybrane techniki zbierania danych, reguły metodologiczne czy praktyczne *know-how* związane z prowadzeniem badań) weszły w skład tego układu, ulegając po drodze rozmaitym przekształceniom i dostosowaniom. Proponowane w tym rozdziale rozumienie pojęć używania czy stosowania wiedzy socjologicznej nie operuje zatem wizją przekazywania jej jako jakiejś wyabstrahowanej, zamkniętej całości, ale ujmuje te procesy jako dynamiczne włączanie różnych elementów wiedzy do złożonej, heterogenicznej kompozycji, którą są praktyki. Takie ujęcie procesów stosowania wiedzy pokazuje z jednej strony ich praktykotwórczy charakter, a z drugiej ich zależność od tego, jak praktyki przyjmujące wiedzę są zbudowane.

W rozdziale szóstym wracam do rozróżnienia między wyjaśnieniami przyczyn trudności w tworzeniu praktycznie użytecznej wiedzy o świecie społecznym, a więc przedstawionymi wcześniej modelami reprezentacji i translacji. Pokazuję, że wiedza o świecie społecznym, która jest wytwarzana w badaniach *user experience* i jest w tej domenie uznawana za przydatną i użyteczną, osiąga ten status nie dzięki swojej ścisłości, pewności czy teoretycznemu wyrafinowaniu, ale raczej dzięki zdolności do pokazywania, a nawet wywoływania zjawisk, które z pozoru jedynie odkrywa i opisuje. W tym rozdziale – wciąż traktując badania UX jako praktykę wytwarzania wiedzy – wracam do niektórych kategorii pojęciowych z zakresu STS (takich jak teza o generatywności wiedzy i pojęcie obiektu epistemicznego).

W ostatnim, siódmym rozdziale ponownie stosuję kategorie pojęciowe z teorii praktyk, by opisać bariery, jakie wiedza wytwarzana w badaniach *user experience* napotyka w tych obszarach, do których z kolei ona trafia i gdzie jest wykorzystywana. Tym razem próbuję uchwycić przemieszczanie się wiedzy ujętej w konkretnych „pakietach epistemicznych” między takimi praktykami jak badania UX, projektowanie UX i zarządzanie produktami. Ponownie okazuje się, że o przyjęciu wiedzy lub barierach, jakie ten proces napotyka, nie decyduje jakość epistemiczna wiedzy, ale dopasowanie między tym, jak wiedza została wyartykułowana, a tym, jakie znaczenia, materiały i umiejętności tworzą praktykę przyjmującą wiedzę. Odnoszę się także do popularnego obecnie pojęcia relewancji (dopasowania) wiedzy, którym tłumaczy się praktyczną użyteczność pewnych rodzajów wiedzy, i proponuję model analityczny, pozwalający uchwycić to pojęcie w sposób pogłębiony teoretycznie i ściśle socjologiczny.

W zakończeniu książki próbuję podsumować najważniejsze wnioski, skonkludować odpowiedzi na pytania badawcze oraz pokazać, jakie znaczenie mogą mieć te ustalenia dla stanu badań w tej dziedzinie i dla socjologii jako dyscypliny.

Główny wkład tych badań do socjologii polega na tym, że – jak sądzę – w świeży, osadzony teoretycznie i poparty empirycznie sposób rozwijają obecne rozumienie procesów wytwarzania użytecznej wiedzy o świecie społecznym. Robią to w trojaki sposób. Po pierwsze, pokazują, że o przydatności, adekwatności, aplikacyjności czy praktyczności wiedzy decydują nie tyle jej walory epistemiczne, ile wielopoziomowa i dynamiczna relacja między wiedzą a praktyką, w której ta wiedza ma być używana czy stosowana. To relacyjne rozumienie procesów używania wiedzy jest osią analityczną tej książki – pojawia się zarówno w analizach wykorzystywania wiedzy socjologicznej poza akademią (rozdział piąty), jak i w wyjaśnianiu praktycznego „sukcesu” pewnych rodzajów wiedzy o świecie społecznym (rozdziały szósty i siódmy). Oparcie tych analiz na kategoriach teoretycznych wywodzących się z teorii praktyk w istotny – jak mi się wydaje – sposób wzbogaca prowadzone do tej pory w ramach studiów z kręgu STS analizy tego problemu. Formułowane tutaj wyjaśnienia w znacznej mierze wychodzą też poza spotykane często w debatach

socjologicznych interpretacje trudności w tworzeniu praktycznie użytecznej wiedzy i uzupełniają socjologiczne rozumienie tych procesów.

Po drugie, wkładem tej pracy do socjologii wydają mi się także konkretne proponowane tutaj i oparte na teorii praktyk modele koncepcyjne – opisany w rozdziale piątym model krążenia wiedzy, a także zaproponowane w rozdziale siódmym pojęcie pakietu epistemicznego i rozumienie relewancji wiedzy. Pozwalają one wyjść poza popularne conceptualizacje tych procesów (np. model transferu wiedzy), które często zakładają rozumienie wiedzy jako czegoś na podobieństwo zamkniętego, dającego się dowolnie przemieszczać obiektu. Inspiracja płynąca z teorii praktyk umożliwia inne, bardziej socjologiczne i zniuansowane uchwycenie tego, czym jest wiedza i na czym polega jej przemieszczanie się między kontekstami społecznymi. Proponowane ujęcia w istotnej mierze kwestionują też formułowane obecnie często oczekiwania względem „wytwórców” wiedzy (np. osób pracujących w nauce), ponieważ pokazują, że przyjmowanie i używanie wiedzy wynika raczej z kształtu relacji między praktykami niż z indywidualnych motywacji czy instytucjonalnych zachęt. Proponowany tutaj sposób myślenia może być zatem inspirujący dla polityk nauki oraz wszelkich działań podejmowanych na styku nauk społecznych (w tym socjologii) oraz różnych obszarów stosowania powstającej tu wiedzy.

Po trzecie, wkładem tej książki do socjologii jest także analiza obszaru *user experience*, który – jak już wspominałem – do tej pory był jedynie w bardzo niewielkim zakresie przedmiotem badawczego zainteresowania w tej dyscyplinie. Jest to dość zaskakujące, biorąc pod uwagę nie tylko obecną popularność i znaczenie tego obszaru aktywności, ale także fakt, że jest to obszar, w którym na dużą skalę wytwarzana jest wiedza o świecie społecznym. Co więcej, wiedza ta znajduje istotne przełożenie na decyzje związane z kształtem aplikacji i systemów informatycznych, które są wszechobecnym elementem życia codziennego i mają istotny wpływ na to, jak obecnie wygląda świat społeczny. Potraktowanie w tej książce obszaru *user experience* jako przypadku do analizy przynosi wgląd w te procesy i uzupełnia istotną lukę w piśmiennictwie socjologicznym.

Warto również wymienić szereg zagadnień, które nie są w tej książce bezpośrednio poruszane, mimo że są w jakiejś mierze

powiązane czy kojarzone z przedstawianą tu problematyką. Nie omawiam szerzej tradycji praktycznej i zaangażowanej socjologii (w całej jej różnorodności: od inżynierii społecznej i socjologii klinicznej przez badania partycypacyjne i metody deliberatywne do socjologii krytycznej i publicznej), a jedynie nawiązuję do nich w rozdziale pierwszym, próbując umieścić tę książkę w szerszym nurcie refleksji socjologicznej. Praca ta nie sytuuje się również bezpośrednio w nurcie badań nad społecznym odbiorem nauki (*public understanding of science*), obecnością socjologii w sferze publicznej czy rolą intelektualistów (w tym tzw. *public intellectuals*) w życiu społecznym. Nie jest to także praca poświęcona podejmowanym w wielu różnych dziedzinach wysiłkom na rzecz budowy lepszego (w ten czy inny sposób) świata społecznego i rozwiązywania problemów społecznych czy tworzenia tzw. innowacji społecznych. Książka ta nie proponuje również analizy pozycji socjologii jako dyscypliny akademickiej z perspektywy instytucjonalnej (jedynie krótko nawiązuję w rozdziale pierwszym do zmian zachodzących obecnie w środowisku instytucjonalnym socjologii). Nie jest to także praca metodologiczna, ewaluacyjna czy proponująca jakieś zalecenia. Wreszcie ta praca z pewnością nie jest też jakimś programem dla socjologii, próbą jej zmiany czy oddziaływania na nią w inny sposób niż tylko poprzez stawianie pytań, prowadzenie analiz i wyciąganie wniosków. Wszystkie te wymienione tu tematy są niewątpliwie bardzo ważne i stanowią naturalny kontekst, w którym ta książka może być rozumiana, zakładam jednak, że odwoływanie się do nich w szerokim zakresie rozmyłoby główne myśli tej pracy.

Jest przynajmniej jeden powód, który sprawia, że tematyka poruszana w tej książce jest, jak sądzę, szczególnie aktualna właśnie teraz. Dzisiejszy świat nie jest już tym, którym był w czasach klasycznych badań nad choćby transformacją systemową, globalizacją czy początkami społeczeństwa informacyjnego. Obecnie rośnie poczucie, że jako ludzkość stoimy w obliczu bezprecedensowych wyzwań o cywilizacyjnym charakterze – ich źródłem jest przede wszystkim kryzys klimatyczny, ale także niebezpieczeństwa polityczne, migracje, utrzymujące się nierówności, zagrożenia zdrowotne i humanitarne, ekstremizmy oraz złożone konsekwencje rozwoju technologii. Wydaje się, że żadne z nich nie mogą być rozumiane ani rozwiązywane

bez uwzględniania ich społecznego wymiaru. Tym samym są to obszary, w których wiedza o świecie społecznym, w tym wiedza wytwarzana w ramach socjologii i innych nauk społecznych, mogłaby czy wręcz powinna odegrać istotną rolę, być może wchodząc we współpracę z innymi dziedzinami i rodzajami wiedzy, przekładając się na praktyczne rekomendacje czy wpływając na punkty widzenia i horyzonty oczekiwań. Mimo to, jak dotąd, w toczących się debatach głos socjologii nie wydaje się szczególnie donośny. Dzieje się tak zapewne z wielu powodów, ale przynajmniej jednym z nich może być to, że w niewystarczającym stopniu rozumiemy, w jaki sposób wiedza o świecie społecznym może stawać się użyteczna, czego to wymaga i z jakimi konsekwencjami się wiąże. Ta książka ma pomagać zrozumieć właśnie te procesy.

Rozdział 1

Praktycznie użyteczna wiedza o świecie społecznym

Celem tego rozdziału jest uporządkowanie pola badawczego, po którym będę się poruszał. Tłumaczę w nim fundamentalne dla tej pracy pojęcie wiedzy o świecie społecznym, pokazuję, jak rozumiem zagadnienia użyteczności czy stosowalności tej wiedzy, a także sytuuję późniejsze analizy w mającym długą historię nurcie socjologicznej refleksji na temat praktycznej przydatności wiedzy wytwarzanej przez tę dyscyplinę. Próbuję także naszkicować zmiany w otoczeniu instytucjonalnym, w którym obecnie funkcjonuje socjologia, w tym nowe wymagania stawiane tej dyscyplinie, które są związane z jej praktycznym oddziaływaniem. Argumentuję jednocześnie, że dyskusje na temat praktycznego zastosowania wiedzy socjologicznej wydają się wciąż w istotnym stopniu zanurzone w wewnętrznych problemach tej dyscypliny, a nie osadzone w pogłębionych teoretycznie i wspartych empirycznie studiach dotyczących tego, jak faktycznie wiedza socjologiczna przenika do pozanaukowych obszarów oraz jak jest w nich używana. Dlatego uzasadnione wydaje się – co robię w dalszych rozdziałach – uzupełnienie istniejącego stanu badań przez przyjrzenie się temu, jak wiedza socjologiczna jest używana poza kontekstem naukowym, a jednocześnie wykorzystanie do tego *stricte* socjologicznych narzędzi analitycznych.

Odnosząc się do wspomnianych zagadnień, nie dokonuję tutaj ich wyczerpującej charakterystyki, a ten rozdział nie jest pełną rekonstrukcją prowadzonych debat (a tym bardziej próbą ich rozstrzygnięcia), lecz jedynie próbą nawiązania do nich. Moim celem jest bowiem naszkicowanie szerszego tła problemu, któremu

poświęcona jest ta książka, wstępne uporządkowanie poruszanych tutaj pojęć i zagadnień oraz usytuowanie tej pracy na tle toczących się debat. Przedstawione tu wątki będę rozwijał w kolejnych rozdziałach, a zaprezentowane wyjaśnienia jeszcze pogłębię – rozdział ten można zatem potraktować jako wstępną mapę, która ma ułatwić wyruszenie w podróż.

Wiedza o tym, co społeczne

W socjologii refleksja nad wiedzą ma dość szczególny, dwuwymiarowy charakter. Przede wszystkim w wielu klasycznych i współczesnych teoriach socjologicznych wiedza jest traktowana jako fundamentalny aspekt życia społecznego. To przekonanie sięga co najmniej francuskiego i szkockiego oświecenia i pojawiającej się w tym okresie refleksji, że formy świadomości społecznej są na różne sposoby zależne od czynników społecznych, ekonomicznych i politycznych (Stehr, Meja 2011: 3). W historii socjologii wiele teorii rozwijało tę myśl – przykładowo Karol Marks i Émile Durkheim próbowali na różne sposoby wyjaśnić genezę i kształt świadomości społecznej, a Max Weber czy Florian Znaniecki uczynili jednym z centralnych elementów swoich koncepcji przekonanie, że świat społeczny nie może być adekwatnie zrozumiany bez uwzględniania znaczeń i idei, na których opiera się ludzkie działanie. W wielu współczesnych teoriach społecznych wiedza, którą mają aktorzy życia społecznego – w formie różnego typu konstruktów, znaczeń, ideologii, kategorii czy schematów interpretacyjnych – stanowi punkt węzłowy proponowanych systemów teoretycznych. Chyba najbardziej jest to widoczne w różnych odmianach konstruktywizmu społecznego, np. w koncepcji Petera Bergera i Thomasa Luckmanna, w pracach Niklasa Luhmanna, a także w modelach teoretycznych zaproponowanych przez Michela Foucaulta, Anthony'ego Giddensa i Pierre'a Bourdieu. W tym sensie wiele współczesnych teorii społecznych jest w jakiejś mierze także społecznymi teoriami wiedzy. Co więcej, przekonanie, że różne formy wiedzy z jednej strony są kolektywnie tworzone i społecznie uwarunkowane, a z drugiej same współkonstrytuują świat społeczny, jego porządek i dynamikę, należy już

chyba do podstawowych idiomów socjologicznego myślenia (Jasanoff 2004).

Drugi poziom socjologicznej refleksji na temat wiedzy wiąże się z powstaniem i rozwojem subdyscypliny socjologii wiedzy zajmującej się badaniem aktywności związanych z powstawaniem idei, przekonani, pojęć, teorii, światopoglądów i ideologii oraz ich krążeniem, przyjmowaniem, używaniem, przechowywaniem czy zapomnianiem, a także wytworami powstającymi w trakcie tych procesów. Przekonanie, że aktywności te są w fundamentalnym sensie społeczne i że powinny być przedmiotem socjologicznej analizy, sięga lat dwudziestych poprzedniego wieku (Camic et al. 2011: 4), a w szczególności prac uznawanego za prekursora socjologii wiedzy Karla Mannheima. W socjologii znalazło ono wyraz m.in. w klasycznej, Mertonowskiej analizie nauki jako aktywności uregulowanej normatywnie w sposób odzwierciedlający szerszy porządek społeczny (Merton 1973). Tradycja traktowania wiedzy jako swoistej zmiennej zależnej, której treść i sposób powstawania są uwarunkowane przez stanowiące jej „podłoże” czynniki społeczno-kulturowe, jest wciąż aktualna w socjologii. Jednak przeszła ona istotną zmianę, począwszy od prac Thomasa Kuhna (1962) i wyłonienia się społecznych studiów nad nauką jako nowego, istotnego nurtu (Camic 2011: 8145–8146). Jego przedstawiciele doprowadzili do zradykalizowania tez klasycznej socjologii nauki, argumentując na podstawie empirycznych studiów procesów tworzenia wiedzy naukowej, że wszystkie rodzaje wiedzy – w tym powstająca w ramach nauk przyrodniczych i ścisłych – są na różne sposoby społecznie uwikłane (Zybertowicz 1995: 18–25). Dziś obszar badań najczęściej określany jako studia nad nauką i technologią stanowi swoistą interdyscyplinarną domenę, do której poza socjologią istotny wkład wnoszą m.in. filozofia, antropologia czy historia nauki (Sismondo 2010: vii). Co ciekawe, w jakiejś mierze studia prowadzone w tym obszarze oddziałują zwrotnie na ogólniejszą teorię społeczną, czego przykładem może być choćby pozycja teorii aktora-sieci (*actor-network theory*) w teorii socjologicznej (Lezaun 2017).

Niniejsza książka sytuuje się właśnie w tym drugim z wymienionych tu nurtów socjologicznej refleksji nad wiedzą, a – dokładniej – koncentruje się na powstawaniu i krążeniu pewnych rodzajów

wiedzy o świecie społecznym oraz na tym, jak te procesy i powstająca w ich ramach wiedza są społecznie usytuowane. Jest ona w szczególności skoncentrowana na takim wytwarzaniu i obiegu wiedzy, które mają charakter zinstytucjonalizowany, czyli odbywają się w obszarach, które są społecznie rozpoznawane jako wytwarzające i przyjmujące wiedzę. Jednym z takich obszarów jest socjologia jako dyscyplina akademicka. Zakładam, że powstająca w ramach socjologii wiedza przemieszcza się w pewien sposób do innych społecznych kontekstów, w których jest przyjmowana, adaptowana i wykorzystywana (lub odrzucana, pomijana, nieużywana). I właśnie przebieg oraz uwarunkowania tych procesów są tematem tej pracy. Innymi słowy, książka ta sytuje się w ramach społecznych studiów nad wiedzą o świecie społecznym.

Pojęciem wiedzy o świecie społecznym (inaczej: wiedzy o tym, co społeczne¹) posługuję się w tej pracy w ślad za niektórymi innymi studiami, w których podjęto tę tematykę (Camic et al. 2011; zob. także Burrows, Savage 2007) w szerokim znaczeniu. Zdefiniuję je teraz w sposób projektujący – tak, by w możliwie precyzyjny sposób określić je na początku prowadzonych tu analiz; zaznaczam jednak, że pełniejsze umocowanie teoretyczne tego pojęcia przedstawię wraz z główną ramą analityczną tej książki w rozdziale trzecim. Po pierwsze, zakładam, że w skład wiedzy o świecie społecznym wchodzi opisowe i analityczne sądy na temat działań, zachowań i stanów jednostek i zbiorowości (w tym grup, sieci, organizacji i wielu innych). Po drugie, zaliczam do niej również sądy normatywne, tj. mówiące o tym, jak powinno lub nie powinno być, w tym rekomendujące lub krytykujące określone stany rzeczy lub pewne kierunki działania w świecie społecznym. Po trzecie, zakładam, że w skład wiedzy o świecie społecznym wchodzi również narzędzia i techniki tworzenia takich sądów, w tym pojęcia epistemologiczne, reguły wnioskowania, metody i techniki badań oraz narzędzia i materiały, które służą do wytwarzania, oceniania, gromadzenia, reprezentowania

¹ Nie brakuje prac (np. Burrows, Savage 2007; Turner 2018; Entwistle, Slater 2019), w których słowo „społeczne” ujmuje się w cudzysłów (*knowledge on „the social”*), co jak sądzę ma akcentować fakt, że zwłaszcza w badaniach inspirowanych teorią aktora-sieci czy, ogólniej, w postkonstrukttywistycznej teorii społecznej sam podział na elementy „społeczne” i „niespołeczne” jest kwestionowany.

czy komunikowania wiedzy (Camic et al. 2011: 3). Tak rozumiana wiedza zawiera zatem elementy propozycjonalne (sądy o zjawiskach społecznych), epistemiczne (jak wytwarzać wiedzę o świecie społecznym) oraz normatywne (jakie działania należy podjąć, by osiągnąć zamierzone efekty). W proponowanym tu ujęciu wiedza o świecie społecznym obejmuje zatem m.in.: teorię strukturacji Giddensa, dane na temat liczby rozwodów w danej populacji, sondaż wyborczy jako technikę badawczą, aktualną wartość współczynnika Giniego w Meksyku, wyniki badania fokusowego dotyczącego percepcji marki proszku do prania czy rekomendacje na temat zwiększenia równości traktowania osób pracujących w firmie X.

W niektórych popularnych ujęciach (np. Bell 1973) traktuje się wiedzę jako coś w swojej istocie eksplicytnego – abstrahowalnego, wyodrębnialnego z kontekstu i ujmowalnego w formie symbolicznej. W takim ujęciu wiedza jest rozumiana np. jako „zorganizowany zespół informacji wraz z regułami ich interpretowania” (Jemielniak, Koźmiński 2021: 24). Jednak w ramach społecznych studiów nad wiedzą te sposoby rozumienia były wielokrotnie krytykowane. Od czasu klasycznych rozróżnień wprowadzonych przez Michaela Polanyiego (1966) i Gilberta Ryle’a (1949) między, odpowiednio, wiedzą jawną (*explicit*) a ukrytą (*tacit*) oraz między wiedzą „co” (*know-what*) a wiedzą „jak” (*know-how*) zauważa się, że wiedza obejmuje znacznie szerszy obszar niż to, co da się artykułować w języku czy innych systemach symbolicznych. Ostatnie dekady badań prowadzonych w różnych nurtach (tj. nie tylko w socjologii, ale także np. w studiach nad organizacjami) pogłębiły te wyjściowe rozróżnienia, pokazując, w jak istotny sposób wiedza ma charakter ukryty i niewyartykułowany oraz że ukryte i eksplicytne aspekty wiedzy są powiązane (Nonaka 1994; Lam 1997, 2000; Adolf, Stehr 2014). W niektórych współczesnych ujęciach mówi się już nie tyle o wiedzy (*knowledge*), ile o „wiedzeniu” (*knowing*), podkreślając jego procesualny i dynamiczny charakter (Orlikowski 2002). Wiedzę uważa się również za tak ściśle związaną z praktykami społecznymi i w nich osadzoną, że właściwie niemożliwe jest jej wyodrębnienie bez utraty jej konstytutywnych części (Gherardi, Nicolini 2000; Nicolini et al. 2003; Gherardi, Miele 2018). Przykładowo umiejętność jazdy na rowerze wydaje się niewyodrębnialna z samej praktyki jeżdżenia, ponieważ jest

trudna do wyartykułowania, łączy się z umiejętnością posługiwania się szeregiem przedmiotów, a także nierozzerwalnie wiąże się z całą siecią znaczeń towarzyszących tej praktyce. Wielokrotnie podkreślano, że wiedza ukryta nie tylko jest ważna dla czynności nawykowych czy przebiegu codziennych interakcji, ale także ma fundamentalne znaczenie dla praktyk wysoce eksperckich i pozornie opartych na wiedzy skodyfikowanej, jak badania laboratoryjne w fizyce kwantowej (Collins 2001).

W ślad za tymi współczesnymi społecznymi koncepcjami do wiedzy o świecie społecznym zaliczam tutaj nie tylko wiedzę wyrażaną w języku, symbolach czy innych reprezentacjach, ale także jej ucieleśnione, performatywne, ukryte, praktyczne, materialne i trudne do wyartykułowania aspekty. Przyjmuję zatem, że wiedza o świecie społecznym nie stanowi jedynie pewnej czysto informacyjnej treści, ale jest głęboko zakorzeniona w praktykach, w których powstaje i w których jest używana, a jej społeczny sens nie może być w pełni zrozumiany bez uwzględnienia tych właśnie powiązań. W odniesieniu do wiedzy o świecie społecznym te jej praktyczne, ukryte czy ucieleśnione aspekty mogą obejmować np. umiejętność szybkiego znalezienia wartościowych materiałów przy użyciu internetowych baz artykułów naukowych, zdolność prowadzenia wywiadu pogłębianego w taki sposób, który budzi zaufanie u rozmówcy², albo takie posługiwanie się głosem, mimiką i postawą ciała przy prezentacji raportu z badań, które wywoła u odbiorców wrażenie bezstronności i wiarygodności. W tym sensie aspekty ukryte, performatywne czy ucieleśnione wiedzy mogą być związane zarówno z tworzeniem wiedzy, jak i z jej uzasadnieniem czy przekazywaniem (zob. Geiger

² Stosowanie feminatywów w tej książce to kwestia, dla której nie znalazłem satysfakcjonującego mnie rozwiązania. Z jednej strony używanie wyłącznie męskich końcówek jest – zarówno politycznie, jak i logicznie – niepoprawne. Z kolei unikanie dychotomii płciowej i pisanie za każdym razem o „osobach” – choć zdecydowanie zasadne – jest przynajmniej na tym etapie ewolucji języka polskiego jeszcze trudniejsze. W wypowiedziach pisemnych podlegających dość konserwatywnym regułom odbioru jest to dodatkowo problematyczne, ponieważ wiąże się z istotnym zwiększeniem objętości książki. Dlatego po konsultacjach z osobami bardziej biegłymi ode mnie w tej kwestii zdecydowałem się na stosowanie w tej książce jako głównej formy męskiej, a dodawanie końcówek żeńskich wówczas, gdy odwołuję się do wypowiedzi konkretnych osób identyfikujących się jako kobiety.

2021). Zakładam jednak także, że te implicytne aspekty wiedzy nie unieważniają tego, że wiedza ma różne eksplicytne, artykułowane i kodyfikowane formy. Idąc śladem wielu studiów w tym zakresie (np. Gherardi, Nicolini 2000; Lam 2000; Nicolini 2012), przyjmuję, że wszystkie te rodzaje wiedzy są powiązane i współzależne – przykładowo wspomniana umiejętność prowadzenia wywiadu pogłębionego obejmuje nie tylko pewną znajomość metodologicznych reguł bezstronności czy zasad logicznego wnioskowania, ale także umiejętność budowania kontaktu z rozmówcą, odpowiedniego posługiwania się scenariuszem czy dokonywania na bieżąco interpretacji wypowiedzi w kontekście określonej ramy teoretycznej. Precyzyjne oddzielenie wiedzy artykułowanej (eksplicytnej) od nieartykułowanej (implicytnej) byłoby tutaj zapewne niemożliwe bez wypaczenia obrazu tego, w jaki sposób wiedza istnieje w społecznym świecie, a być może także niepotrzebne. A zatem w przyjmowanym tutaj rozumieniu wiedzę traktuję jako fenomen, który jest zarówno skontekstualizowany, procesualny i ucieleśniony, jak i obiektywizowany, abstrahowany i na różne sposoby odrywany od kontekstu; przyjmuję także, że zarówno ukryte, jak i eksplicytne aspekty wiedzy są sposobami jej społecznego istnienia.

Sytuując prowadzone w tej książce rozważania w ramach socjologii wiedzy, w naturalny sposób koncentruję się na wiedzy, która jest wytwarzana i używana społecznie. Zakładam tym samym, że wiedza nie jest produktem, zasobem czy własnością jednostek, ale efektem kolektywnych form istnienia i współzależności. W tej pracy interesują mnie głównie obszary i konteksty społeczne, w których powstawanie wiedzy o świecie społecznym ma charakter zinstytucjonalizowany, a więc jej wytwarzanie jest oficjalnym celem odbywających się w tych kontekstach praktyk i aktywności, z reguły są w nie zaangażowane osoby mające uznawane społecznie kompetencje w tym obszarze, praktyki wytwarzania wiedzy są zaś regulowane przez szereg oczekiwań społecznych, w tym przez pewne formalne i nieformalne standardy. Tak rozumiana wiedza o świecie społecznym powstaje w ramach i przy udziale m.in. instytucji naukowych i badawczych, organizacji i ich działów zajmujących się badaniami rynku i wiedzą o konsumentach, w administracji publicznej i szeroko rozumianym *policy-making*, w think-tankach oraz w wielu rozmaitych projektach

o charakterze eksperckim. Jednym z obszarów wytwarzania tego rodzaju wiedzy jest akademicka socjologia, która interesuje mnie w tej książce głównie jako strefa, z której wiedza przemieszcza się do innych kontekstów czy domen społecznych. Nie traktuję tutaj jednak socjologii jako dyscypliny z założenia uprzywilejowanej epistemicznie, bardziej wiarygodnej niż inne dziedziny wiedzy i praktyki czy w jakiś sposób wyjątkowo predestynowanej do zabierania głosu w kwestiach społecznych. Ten rodzaj powściągliwości jest, jak mi się wydaje, spójny z popularnym w społecznych studiach nad wiedzą (czy może nawet w socjologii w ogóle) sceptycznym traktowaniem przekonań o poznawczej przewadze jakichkolwiek sądów, idei czy przekonań.

Koncentrując się na wiedzy o świecie społecznym powstającej w sposób zinstytucjonalizowany, pomijam w prowadzonych tu analizach wiedzę potoczną czy codzienną na temat świata społecznego oraz różne rodzaje świadomości praktycznej, a więc wiedzę, której używają w toku codziennych interakcji ich kompetentni uczestnicy, a która w wielu socjologicznych tradycjach (np. socjologii fenomenologicznej, interakcjonizmie czy etnometodologii) ma fundamentalne znaczenie jako konstytuująca porządek społeczny (zob. także Giddens 2001: 51–60, 2003: 81–153). Pomijam także wiedzę o świecie społecznym ucieleśnioną w habitusach, obecną w formie tzw. *practical understandings* (Schatzki 2002), oraz różne rodzaje „zdrowego rozsądku” (Hołówka 1986) czy wiedzę prywatną uzyskaną na drodze własnej refleksji.

Podtytuł tej książki odwołuje się do wiedzy praktycznie użytecznej i sformułowanie to wymaga kilku wyjaśnień. Można mieć wrażenie, że w ostatnich dekadach w socjologii pojęcia stosowalności, praktyczności, aplikacyjności czy użyteczności wiedzy naukowej były i są używane właściwie wymiennie. Sięgano po nie w okresie II wojny światowej – co widać choćby w nazwie kierowanej przez Paula Lazarsfelda słynnej jednostki prowadzącej badania stosowane, czyli Biura Stosowanych Badań Społecznych (Bureau of Applied Social Research). Używa jej również współcześnie sytuujący się w zupełnie innym klimacie intelektualnym brytyjski socjolog zaangażowany w promowanie praktycznej roli socjologii, gdy pisze o „socjologii praktycznej” (*practical sociology*; Fox 2016) i „socjologicznych badaniach stosowanych” (*applied sociological research*; Fox, Allred 2021).

Mimo to używanie terminów wiedza „stosowana”, „praktyczna” czy „użyteczna” (*useful*) bywa w socjologii traktowane z pewnym dystansem, co ma chyba dwie główne przyczyny. Przede wszystkim pojęcie wiedzy stosowanej wywołuje skojarzenia z wiedzą instrumentalną, czyli używaną w celu osiągnięcia pewnych efektów w rzeczywistości. Takie rozumienie jest obciążone powiązaniami z określoną wizją relacji między nauką a światem społecznym – przykładowo obecnie dominujące polityki nauki promują tworzenie wiedzy, która przynosi pozytywny (jakkolwiek to rozumieć) wpływ społeczny (*social impact*) i jest praktycznie adekwatna (*relevant*). Jednak z socjologicznej perspektywy takie sformułowania mogą budzić obawy, jako przejawiające niewystarczającą wrażliwość na to, kto używa wiedzy, w jakim celu to robi i jak oceniane są tego skutki. Co więcej, takie rozumowanie wydaje się umniejszać rolę tradycji krytycznej i zaangażowanej w socjologii (które tworzą wiedzę raczej refleksyjną) w stosunku do tych sposobów uprawiania socjologii, których owocem jest wiedza instrumentalna³. Drugą przyczyną dystansu wobec tych pojęć wiąże się, jak sądzę, z rozpoznaniem problematyczności obecnego tutaj założenia, zgodnie z którym wiedza to coś w rodzaju narzędzia, zasobu czy produktu, który jest zasadniczo zewnętrzny względem działania, a jego „wytworzenie” poprzedza „użycie”. Z punktu widzenia współczesnych społecznych studiów nad wiedzą takie założenie jest wysoce problematyczne (Gherardi, Nicolini 2000; Nicolini 2012), ponieważ w tych ujęciach wiedza jest rozumiana jako powstająca w praktykach społecznych (a więc w kontekście i w toku działania) i w pewnym sensie od nich nieseparowalna (zob. dyskusja w rozdziale trzecim). Warto także zaznaczyć, że pojęcia aplikacyjności, stosowalności czy użyteczności wiedzy mają długą intelektualną historię, sięgającą Arystotelejskiego rozróżnienia na *epistémé* i *techné* (Fuller 2015). W tym sensie są one w znacznej mierze powiązane z filozoficznymi debatami na temat natury wiedzy⁴, a połączenie

³ W swoim tekście programowym poświęconym socjologii publicznej Michael Burawoy używa zresztą określeń wiedza „praktyczna” i „użyteczna” w cudzysłowie (Burawoy 2005).

⁴ Jak twierdzi Steve Fuller (2015), *epistémé* była wiedzą o uniwersalnym charakterze związaną z aktywnością kontemplacyjną podejmowaną w czasie wolnym przez obywateli polis utrzymujących się z odziedziczonych majątku. Z kolei *techné*

tych różnych aspektów w dzisiejszym pojęciu wiedzy (w każdym razie w takim sensie, w jakim jest ono używane w tradycji zachodnio-europejskiej) było już samo w sobie tematem obszernych rozpraw (zob. Stehr 1992; Stokes 1997).

W tej książce, pisząc o używaniu wiedzy (inaczej: jej stosowaniu czy aplikowaniu), mam na myśli sytuacje, w których jakiś rodzaj wiedzy jest włączany do pewnego społecznego kontekstu czy obszaru, przez co staje się, na trwałe lub incydentalnie, jego częścią. W proponowanym tutaj rozumieniu „używanie” wiedzy nie dotyczy jedynie wiedzy instrumentalnej (która jest środkiem do osiągnięcia celu, a więc może ułatwiać, ukierunkowywać czy inspirować działania), ale obejmuje również wiedzę refleksyjną, która może stawać się częścią pewnego społecznego kontekstu, niekoniecznie czy niebezpośrednio przekładając się na działania. Zakładam także, że nie zawsze wiedza „stosowana” czy „używana” ma pełny, gotowy kształt poprzedzający jej „zastosowanie”, ale może też być tworzona, adaptowana, dostosowywana i przekształcana w toku tych procesów.

Podsumowując: w przyjętym w tej pracy rozumieniu wiedza o świecie społecznym to wiedza zarówno opisowa, jak i normatywna czy epistemiczna; w jakimś stopniu artykułowana, kodyfikowana i wyrażana w języku, ale też mająca formę praktycznego *know-how*, kontekstowa i zakorzeniona w praktykach. Powstawanie takiej wiedzy jest zinstytucjonalizowane w pewnych społecznych obszarach, a jednym z nich jest akademicka socjologia. Pojęcia takie jak używanie czy stosowanie wiedzy odnoszą się natomiast do sytuacji, w których wiedza staje się częścią pewnego układu czy kontekstu społecznego.

była wiedzą „ekspercką”, ograniczoną do konkretnego kontekstu, związaną z aktywnością nieobywateli, którzy musieli uzasadniać swoją przydatność dla społeczności. A zatem, według Fullera, „nauka i ekspertyza to historycznie przeciwstawne idee” (2015: 191), a za rozróżnieniem wiedzy „czystej” (uniwersalnej i motywowanej wyłącznie poznawczo) oraz „praktycznej” (eksperckiej, lokalnej) kryją się nie tylko różne pojęciowe, ale także społeczne, które – jak się wydaje – odbijają się echem też w dzisiejszych dyskusjach, w których wiedza „czysta” wydaje się bardziej elitarna.

Wiedzieć i działać

Wiedzy o świecie społecznym – zdefiniowanej tak jak powyżej – wydaje się dotyczyć szczególnie paradoks. Z jednej strony, we współczesnym świecie jest ona w swoich różnych formach i przejawach powszechnie obecna. Dane demograficzne na temat sytuacji gospodarstw domowych, zatrudnienia, migracji czy religijności, wyniki sondaży, badań opinii i nastrojów społecznych, analizy zmian obyczajowych i światopoglądowych są powszechnie dostępne, omawiane i komentowane. Pojęcia takie jak „gender”, „kapitał społeczny”, „prekariat”, „panika moralna”, „Panopticon” czy „bańka internetowa” pojawiają się w publicznych debatach i prywatnych dyskusjach. Książki takich socjologów jak Erving Goffman, Michel Foucault, Zygmunt Bauman czy Ulrich Beck zyskały szeroki rezonans, a nawet znalazły się na listach bestsellerów. Ruchy społeczne upowszechniły wiele postulatów, zwłaszcza krytycznych i antydyskryminacyjnych, zakorzenionych w socjologicznej refleksji. Trudno dziś sobie wyobrazić prowadzenie odpowiedzialnej polityki społecznej bez wiedzy socjologicznej i aktualnych badań. Również przedsiębiorstwa masowo korzystają z wiedzy na temat zachowań konsumenckich, percepcji produktów i marek czy analiz trendów kulturowych; prowadzą także na szeroką skalę badania zadowolenia pracowników i doświadczeń związanych z miejscem pracy. Słowem, wiedza o świecie społecznym (w tym wiedza wywodząca się z socjologii) przenika wiele obszarów i kontekstów, publicznych i prywatnych, makro- i mikrosocjalnych – od polityki i gospodarki po tożsamość i intymność. Jak pisał Anthony Giddens, teorie społeczne „przyczyniły się do ukształtowania świata społecznego, w którym żyjemy” (2003: 34).

Z drugiej strony, wiedza ta wciąż bywa traktowana jako w jakimś sensie „gorsza” niż wiedza dotycząca przyrody czy techniki – nie tak rygorystyczna czy „ściśła”, niewystarczająco konkluzyjna, spójna, kompletna, pewna i „oparta na dowodach”. Co ważne, jednym z obszarów „słabości” tej wiedzy jest także, jak się często uważa, jej ograniczona praktyczna użyteczność i stosowalność. O ile w powszechnym odczuciu nauki przyrodnicze przekładają się na konkretne wynalazki, technologie i rozwiązania – w ramach STS mówi się w tym kontekście o tzw. technonaukach (Bińczyk 2012; Nowak

et al. 2016), sygnalizując ściśle połączenie tak rozumianej nauki z technologią – o tyle nauki społeczne uważa się nieraz za czystą refleksję, rodzaj komentarza do rzeczywistości, coś bliskiego filozofii czy wręcz sztuce, a w każdym razie nieprzekładalnego wprost na praktyczne wnioski i rekomendacje, nie mówiąc już o technologiach do wywierania wpływu na rzeczywistość czy konkretnych „rozwiązaniach” problemów społecznych. Nawet w socjologicznych dyskusjach padają czasem stwierdzenia, że najlepsze, co socjologia może zrobić, to „nazwać coś” (Meghji 2023).

Z perspektywy przyjętej w tej książce szczególnie istotny jest jednak fakt, że kwestia praktycznej użyteczności wiedzy jest obecna także w socjologii i to od początku jej istnienia jako dyscypliny naukowej. Warto przypomnieć, że socjologia powstała w klimacie intelektualnym, w którym poszukiwano możliwości budowania nowego ładu społecznego w rzeczywistości po Rewolucji Francuskiej i wojnach napoleońskich (Bauman 1998; Latour 2000). Nowy porządek próbowano oprzeć na zasadach nierewolucyjnych i niereakcyjnych jednocześnie, a zgodnie z oświeceniowymi ideałami podstawy do tego miała dostarczyć naukowa, „wolna od przesądów” oraz „pozytywna” i praktyczna wiedza o świecie społecznym. W tej atmosferze, „to, co »pozytywne«, zostało przeciwstawione temu, co negatywne, urojone, jałowe, chwiejne, mgliste i destrukcyjne, jako to, co realne, pozytywne, ściśle, pewne i konstruktywne” (Szacki 2004: 246). A zatem praktyczna użyteczność była jednym z fundamentów pozytywistycznie zorientowanej myśli społecznej. Wprawdzie w wydaniu Comte’a i Saint-Simona oznaczało to użycie wiedzy do przewidywania i aktywnego wpływania na świat społeczny, podczas gdy Spencer czy Mills starali się ograniczyć kontrolę państwa nad społeczeństwem – we wszystkich tych podejściach chodziło jednak o to, by dzięki uzyskaniu wiedzy pewnej zbudować lepsze społeczeństwo.

Ta pozytywistyczna tradycja miała wiele przejawów i form kontynuacji w dwudziestowiecznej socjologii. Najbardziej powszechnie kojarzona jest chyba inżynieria społeczna, którą na poziomie pojęciowym wprowadził Karl Popper, a w praktyce działania bliskie temu mianu realizowano m.in. w latach okółowojennych w studium *American Soldier* czy we wspomnianym już tutaj *Biurze Stosowanych Badań Społecznych*, kierowanym przez Paula Lazarsfelda

(Bryant 1995). Model inżynierii społecznej pojawiał się także w szeregu autorskich koncepcji – jak choćby w ujęciach Adama Podgóreckiego (1968, 1972) czy Gunnara Myrdala (Dziedziczak-Foltyn, Musiał 2022) – w których dążono do złagodzenia problemów społecznych dzięki wiedzy czy, ogólniej, do „racjonalnego usprawnienia społecznego rozwoju” (Podgórecki 1972: 3). Do tradycji inżynieryjnej nawiązuje też socjologia kliniczna, która wyodrębniła się na gruncie socjologii amerykańskiej w pierwszych dekadach XX w. i jest aktywna do dzisiaj (Bruhn, Rebach 2012). Zakłada ona stosowanie wiedzy socjologicznej do rozwiązywania problemów społecznych, planowania, inicjowania i facylitowania pożądanych zmian i – ogólnie rzecz biorąc – poprawę jakości życia w takich obszarach, jak stosunki etniczne, relacje w miejscu pracy, konflikty społeczne, funkcjonowanie wspólnot lokalnych czy wsparcie osób uzależnionych. Warto przy tym zaznaczyć, że w Stanach Zjednoczonych funkcjonuje Association for Clinical and Applied Sociology, istnieje system akredytacji socjologów klinicznych, tamtejsze uczelnie oferują szereg kursów wprowadzających do tego podejścia (Afeltowicz, Pietrowicz 2013), w ramach International Sociological Association zaś od 1992 r. funkcjonuje Research Committee „Clinical Sociology”.

Obok tradycji pozytywistyczno-inżynieryjnej praktyczna rola socjologii była także postulowana i realizowana, choć w odmienny sposób, w tradycji socjologii krytycznej i zaangażowanej. Zgodnie z myślą Karola Marksa zmiana społeczna powinna przebiegać w kierunku postępującej emancypacji i uzyskania większej zgodności porządku społecznego z głębokimi ludzkimi potrzebami. Pomagać temu miała krytyka istniejących warunków społecznych, rozpraszanie iluzji i ideologii, które je podtrzymują, oraz formułowanie wizji nowego porządku. Z tradycji marksowskiej wyrosły dwa nurty socjologii zaangażowanej społecznie – socjologia krytyczna i socjologia radykalna. O ile pierwsza była przede wszystkim wpływową siłą intelektualną, o tyle druga miała także charakter empiryczny, interwencyjny i polityczny. Za jej patrona uznaje się często Charlesa Wrighta Millsa (1959), a w jej założeniach była zarówno krytyka naturalistycznego sposobu myślenia, jak i analiza makrostrukturalna, zmierzająca do pogłębienia upodmiotowienia i samoświadomości, a w konsekwencji do postępu emancypacji. Wpływy tej perspektywy

widać choćby w nurtach aktywistycznych, związanych np. z socjologią feministyczną, socjologią *queer* czy ruchami ekologicznymi. W tym nurcie umieścić także można socjologię akcjonalistyczną Alaina Touraine'a (1984) i jego model zaangażowania w ruchy społeczne, który swego czasu spotkał się także z dużym zainteresowaniem, m.in. we Francji i w Polsce. W początkach XXI w. ożywioną debatę wywołała z kolei idea socjologii publicznej (*public sociology*), zaproponowana przez Michaela Burawoya (2005), a potem wielokrotnie komentowana, chwalona i krytykowana (zob. Beck 2005; Calhoun 2005; Holmwood 2007; a w polskim piśmiennictwie m.in.: Warczok, Zarycki 2014; Pawlak 2015; Gdula 2022). Zakładała ona, że obok już zinstytucjonalizowanych sposobów uprawiania socjologii – socjologii profesjonalnej, praktycznej i krytycznej – powinna zostać wyraźnie ukonstytuowana socjologia publiczna, której celem będzie zaangażowanie na rzecz wzmocnienia sfery publicznej i społeczeństwa obywatelskiego. Warto podkreślić, że w Stanach Zjednoczonych socjologia publiczna jest aktualnym i budzącym duże zainteresowanie oraz praktycznie realizowanym projektem⁵.

W XX w. pojawiło się też szereg inicjatyw w zakresie praktycznej socjologii, które nie wpisywały się do końca ani w nurt pozytywistyczno-inżynierski, ani krytyczno-zaangażowany, ale w oryginalny sposób łączyły wybrane elementy obu. Szczególne miejsce ma tutaj tradycja tzw. partycypacyjnych badań w działaniu (*participatory action research*, PAR). Jej początki kojarzone są z działalnością kręgu skupionego wokół Kurta Lewina w Stanach Zjednoczonych oraz brytyjskiego Tavistock Institute, przy czym nurt ten był intensywnie rozwijany w kolejnych dekadach, szczególnie w krajach skandynawskich i w Ameryce Łacińskiej (Afeltowicz et al. 2021). W amerykańskiej socjologii jego orędownikiem był także William F. Whyte, pełniący zresztą przez jakiś czas funkcję prezesa Amerykańskiego Towarzystwa Socjologicznego (Whyte 1982). Oryginalnie podejście PAR zakładało połączenie następujących elementów: partycypacji, czyli tworzenia wiedzy i rozwiązań

⁵ Na zjeździe American Sociological Association w 2023 r. poświęcono mu kilkanaście wystąpień i paneli oraz jedną sesję plenarną (118th ASA Annual Meeting *The Educative Power of Sociology*).

praktycznych problemów przez zaangażowanie w ten proces odbiorców i beneficjentów; działania, czyli badania prowadzone poprzez projektowanie i dokonywanie interwencji w świecie; wiedzy, ponieważ partycypacja i działanie miały być prowadzone nie tylko w celach praktycznych, ale także prowadzić do rozwoju wiedzy naukowej (Afeltowicz, Pietrowicz 2013). Z biegiem czasu podejście PAR uległo tak znacznemu zróżnicowaniu, że dziś można o nim mówić raczej jako o rodzinie podejść niż o spójnej szkole; w praktyce bywa ono dziś zresztą stosowane głównie jako zestaw narzędzi (Afeltowicz et al. 2021). W mniej bezpośredni sposób do tej tradycji nawiązują także różne metody prowadzenia konsultacji społecznych i deliberacji (w tym rozwijające się głównie na gruncie zarządzania publicznego i w naukach politycznych, np. sondaż deliberatywny; Fishkin, Luskin 2005), które służą wzmacnianiu partycypacji obywatelskiej i przeciwdziałaniu niedostatkom demokracji przedstawicielskiej (Przybylska 2016).

Warto zaznaczyć, że poza wymienionymi tutaj tradycjami w ramach socjologii praktycznej wciąż pojawiają się nowe podejścia. W ostatnich dekadach wyłoniły się choćby: wyrastający z tradycji krytycznej projekt socjologii pragmatycznej Luca Boltanskiego i Laurenta Thévenota (Blokker 2011; Atkinson 2019), inicjatywy wykorzystujące inspiracje płynące z kręgu studiów nad społeczeństwem i technologią (Afeltowicz, Pietrowicz 2013; Marres et al. 2018) czy pomysł interaktywnych nauk społecznych (Caswill, Shove 2000). Można zakładać, że ogromna część przypadków praktycznego zaangażowania socjologii odbywała się i odbywa bez etykiet określających to czy inne podejście oraz poza socjologią uprawianą w „centrum” (np. Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii czy Francji). Przykładowo socjologowie byli zaangażowani w budowę fińskiej wersji *welfare state* w latach sześćdziesiątych i siedemdziesiątych, zaś w trakcie wizyty Michaela Burawoya w Kolumbii tamtejsi badacze twierdzili, że uprawiają socjologię publiczną od dawna (Baiocchi et al. 2023). Istnieje też cała, chyba wciąż nie do końca opowiedziana historia praktycznego zaangażowania pojedynczych osób lub zespołów zajmujących się socjologią – od dobrze znanych przykładów, jak rola Roberta K. Mertona w badaniach nad propagandą w czasie wojny i jego udziału w powstaniu metody zogniskowanych

wywiadów grupowych (Merton, Kendall 1946)⁶, przez znacznie mniej znany fakt, że badania terenowe Pierre’a Bourdieu nad społecznością Kabyle były zamówione przez armię francuską (która zresztą nie chciała się potem zgodzić na ich publikację; Pérez 2022, za: Eekelen 2022: 257), po niezliczone rodzaje praktycznego zaangażowania wielu osób zajmujących się naukowo socjologią w różne formy doradztwa, ekspertyz, aktywizmu, deliberacji czy wspierania społeczeństwa obywatelskiego⁷. Nie chodzi tutaj jedynie o to, że socjologowie mają prywatne polityczne poglądy czy udzielają się w ruchach społecznych, ale o to, że wiedza, którą tworzą w ramach nauki, powstaje w kontakcie, a czasem także na zamówienie albo dzięki kontaktom z praktyką (Afeltowicz, Rudnicki 2023).

Zaznaczmy wreszcie, że idea praktycznego zastosowania wiedzy wytwarzanej w ramach socjologii bynajmniej nie była i wciąż nie jest przyjmowana bez wątpliwości. Chyba najmocniej taka reakcja zaznaczyła się w szeroko pojętej tradycji socjologii humanistycznej, która krytykowała myślenie o rzeczywistości społecznej w sposób naśladujący przyrodoznawstwo i nieuwzględnianie podmiotowości i refleksyjności aktorów społecznych. Jak zauważa Jerzy Szacki, socjologia uprawiana zgodnie z postulatem rozumienia i interpretacji „nie może, rzecz jasna, prowadzić do rezultatów, które stanowiłyby podstawę inżynierii społecznej, o jakiej marzyli pozytywiści” (2004: 437), ponieważ jej celem jest raczej samowiedza niż techniczna sprawność. Wśród głosów niechętnych praktycznemu zaangażowaniu socjologii najbardziej słyszalne są chyba dwa argumenty. Zgodnie z pierwszym, osadzonym właśnie w tradycji socjologii rozumiejącej, dyscyplina ta ani nie jest w stanie stworzyć wiedzy na podobieństwo wiedzy dostarczanej przez nauki przyrodnicze i pozwalającej na osiągnięcie celów instrumentalnych, ani nie aspiruje do tego. W tym ujęciu jest przede wszystkim „rozbudowanym

⁶ Udział naukowców z zakresu socjologii, antropologii, psychologii czy politologii w okresie II wojny światowej i dekadach po niej był zresztą znacznie szerszy, niż to chyba zazwyczaj zauważa się w socjologicznych debatach (Rohde 2009).

⁷ Można także wspomnieć, że do grona absolwentów socjologii należał choćby Martin Luther King (<https://sociologyatwork.org/2013/01/16/dr-martin-luther-king/>); absolwentką tego kierunku jest też Michelle Obama (<https://www.whitehousehistory.org/bios/michelle-obama>).

komentarzem do [ludzkich] doświadczeń, którego źródłem są relacje społeczne”, i pozwala nam „zrozumieć siebie lepiej” w relacji z innymi (Bauman, May 2001: 180). Drugi kierunek argumentacji przeciwnej praktycznemu zaangażowaniu jest w duchu konstruktywistyczny i pokazuje nieuchronne uwikłanie w relacje wiedzy i władzy wszelkich prób diagnozy i interwencji na zamówienie. Zawsze bowiem, gdy mowa o problemach czy celach istotnych społecznie, powstaje pytanie, kto je definiuje, w czym imieniu działa, od kogo zależy, kto decyduje o tym, czy cele zostały osiągnięte itd. Z tej perspektywy nie ma zatem rodzajów zaangażowania, które byłyby neutralne i nieusytuowane. Do tych argumentów można jeszcze dołączyć przekonanie (które omawiam szerzej w kolejnym rozdziale), że świat społeczny jest szczególnie złożony i wieloczynnikowo uwarunkowany, a zatem jakiegokolwiek, nawet najlepiej motywowane, interwencje mogą prowadzić do trudnych do przewidzenia, niezamierzonych, a czasami szkodliwych konsekwencji (zob. Watts 2017).

We współczesnej socjologii wyraźne są też głosy wskazujące, że poprzez praktyczne zaangażowanie socjologia może rozmyć swoją dyscyplinarną (w dużej mierze krytyczną) tożsamość. Zagrożenie to jest tym większe, że obecnie nawoływanie do upraktycznienia nauki płynie często z pozycji usytuowanych w obszarze „nowego zarządzania publicznego”, bliskiego nurtom neoliberalnym (Holmwood 2010; Brewer 2013). Jak zauważano, „pojęcia impaktu, zaangażowania i wymiany wiedzy są zazwyczaj oparte na uproszczonych, linearnych modelach procesów tworzenia polityk, zgodnie z którymi *policy-makers* są chętni do «używania» ekspertyzy, by proponować bardziej «efektywne» polityki” (Boswell, Smith 2017: 1), a założenia te są w sprzeczności z ustaleniami płynącymi z bardziej zniuansowanych i pogłębionych studiów nad wiedzą. Co więcej, użyteczność, dostępność, przejrzystość czy zrozumiałość wiedzy, do których obecnie często się nawołuje, można uznać nie tylko za wyraz inkluzji i demokratyzacji dostępu do wiedzy, ale też w pewnym sensie za realizację populistycznych i antyintelektualnych postulatów, zaś uleganie im może być dla socjologii pułapką (Villa 2021). Wydaje się, że cechą tradycji socjologicznej jest raczej pluralizm, wielogłosowość i refleksyjność niż generowanie opartych na danych rozwiązań (choć oczywiście można znaleźć różne stanowiska na ten temat).

Naszkiecowany powyżej pejzaż prezentujący klasyczne i nowsze orientacje i stanowiska względem uprawiania praktycznej socjologii nie jest chyba niczym nowym. Warto jednak podkreślić, że większość z wymienionych tutaj podejść jest zakorzeniona w jakiejś szerszej perspektywie teoretycznej (pozytywizm, teoria krytyczna, socjologia humanistyczna) i w pewnej wizji uprawiania socjologii jako takiej (np. naśladowaniu przyrodoznawstwa lub uprawianiu socjologii rozumiejącej) oraz w pewnych założeniach na temat faktycznych możliwości socjologii (np. zdolności do tworzenia wiedzy instrumentalnej czy emancypacyjnej). Różnorodność stanowisk i podejść wewnątrz socjologii może być czymś pozytywnym, dającym szeroką i zróżnicowaną bazę wiedzy (Nowotny 2010) oraz wspierającym teoretyczny, metodologiczny, empiryczny i normatywny pluralizm (Villa 2021). Może jednak także stanowić przeszkodę w budowaniu wizerunku dyscypliny, dokumentowaniu osiągnięć, komunikowaniu własnej agendy czy rywalizacji o zasoby z innymi obszarami wytwarzającymi wiedzę o świecie społecznym (Siza 2019). Tak czy inaczej jedną z najbardziej charakterystycznych cech socjologicznej refleksji na temat stosowalności wiedzy o świecie społecznym wydaje się właśnie to zakorzenienie w wewnętrznych debatach teoretycznych – skupienie na własnych tradycjach, dylematach i podejściach, nawet jeśli podejmuje ona wysiłek zwiększenia swojego praktycznego oddziaływania (zob. Boundon 2002; Burawoy 2005). Trudno się przy tym oprzeć wrażeniu, że są to dyskusje, które prowadzimy we własnym gronie – zazwyczaj bowiem na sali wśród dyskutujących osób próżno szukać nie tylko decydentów, *policy-makers* czy przedstawicieli biznesu, ale nawet organizacji pozarządowych, nie mówiąc już o grupach tzw. beneficjentów oddziaływań. Jak pisały Elizabeth Shove i Arie Rip, wspominając sesję panelową poświęconą zebraniu opinii użytkowników badań społecznych o tych badaniach: „Mimo poszukiwań nie udało się znaleźć na sali żadnego użytkownika” (2000: 175). W takim układzie prowadzone dyskusje można uznać za formę autorefleksji odbywającej się raczej we względnej izolacji niż w interakcji ze światem, w którym wiedza wytwarzana przez socjologię miałaby funkcjonować. Jak skonstatował Mike Savage, socjologia „obdarza hojną introspekcyjną uwagą własne [postrzegane] niedostatki” (2010: 659).

Poza orientacją „do wewnątrz” drugą charakterystyczną cechą tej debaty wydaje się jej rozproszenie. Wprawdzie w tradycji socjologicznej istnieje kilka dość łatwo wyodrębnialnych, wspomnianych już tutaj orientacji dotyczących praktycznego zaangażowania tej dyscypliny, jednak znakomita część bieżących dyskusji na ten temat jest prowadzona jakby w oderwaniu od nich. Choć temat praktycznego zaangażowania i społecznej roli socjologii powraca – czy w książkach i artykułach, czy na konferencjach towarzystw socjologicznych⁸, czy w rozmaitych apelach i raportach – to stosunkowo niewiele jest wypowiedzi mających teoretyczne zakorzenienie lub opartych na szerszym materiale empirycznym. Dominują podejmowane mniej czy bardziej *ad hoc* próby diagnozy, refleksji czy apelu, często artykułowane z pozycji obrony dyscypliny przed nieuzasadnionymi czy niesprawiedliwymi oczekiwaniami zewnętrznymi albo przeciwnie – motywujące do praktycznego zaangażowania i realizowania „trzeciej misji” nauki (np. Holmwood 2010; Savage 2010; Inglis 2014; Campaign for Social Science 2015; Flecha et al. 2015; Fox 2016; Komp 2017; Mucha 2017; Watts 2017; Hokka 2019; Siza 2019; Fox, Alldred 2021; Meghji 2023). Być może trafnie wspólny, ale ogólnikowy mianownik tych wysiłków zawiera się w zdaniu z *call for papers* zjazdu Europejskiego Towarzystwa Socjologicznego w 2021 r. (który zresztą odbywał się pod zamiennym hasłem *Sociological knowledges for alternative futures*): „Wierzimy, że wyobraźnia socjologiczna może odegrać wielką rolę w myśleniu o alternatywach dla przyszłości, zaczynając od solidnej naukowej wiedzy i idąc dalej” (European Sociological Association 2021: 9).

Powyższe uwagi o wewnętrznej orientacji i rozproszeniu socjologicznej „reakcji” nie mają na celu sugerowania, że zorientowana na zewnątrz czy ujednolicona odpowiedź byłaby w jakimś generalnym

⁸ Sesje specjalne np. na konferencjach ESA w 2017 r. w Atenach (*Assessment of sociology*) oraz w 2019 r. w Barcelonie (online) (*Why researchers from all sciences look for sociologists?* oraz *The public role of national sociological associations towards alternative futures*), a także sesje Polskiego Towarzystwa Socjologicznego w 2019 r. we Wrocławiu (*Rola socjologii w zmieniającym się świecie – sesja plenarna z udziałem prezydentów towarzystw socjologicznych z różnych części świata; sympozjum Komentatorzy czy współkreatorzy życia społecznego?*) oraz w 2022 r. w Warszawie (sympozjum *Nauki społeczne wobec zmiany*).

sensie „lepszą” – są jedynie próbą opisu stanu rzeczy oraz punktem wyjścia do prowadzenia rozważań ujętych w tej książce, w której zaproponowano w dużej mierze strategię odwrotną. Po pierwsze, próbuję popatrzeć na wiedzę socjologiczną niejako od zewnątrz i przyjrzeć się nie temu, jak ona powstaje, na jakich tradycjach intelektualnych się opiera oraz jak jest instytucjonalnie uwarunkowana, ale temu, w jaki sposób przenika do innych społecznych obszarów i co się z nią w tych obszarach dzieje. W tym sensie jest to w znacznej mierze książka o losach wiedzy socjologicznej poza socjologią. Po drugie, książka ta wyrasta na w miarę spójnym gruncie teoretycznym, który przedstawiam w dalszych rozdziałach, a który stanowią teorie praktyk oraz wybrane wątki z obszaru społecznych studiów nad technologią. W pewnym sensie jest ona zatem przykładem zastosowania socjologicznych narzędzi analitycznych do badania samej wiedzy socjologicznej. Zabieg ten daje możliwości, które moim zdaniem wciąż są zbyt rzadko wykorzystywane przez socjologię, a które mogłyby pomóc tej dyscyplinie odpowiedzieć w jej własnym języku na pojawiające się wyzwania.

Kontekst instytucjonalny

Uzupełniając przedstawioną wcześniej wewnętrzną perspektywę na praktyczną użyteczność wiedzy powstającej w ramach socjologii, przyjrzyjmy się teraz jeszcze zmianom zachodzącym na zewnątrz tej dyscypliny. Chodzi mi tutaj w szczególności o transformacje w szerszym otoczeniu instytucjonalnym, w którym socjologia jest uprawiana i w którym wiedza powstająca w ramach tej dyscypliny jest (lub mogłaby być) odbierana i używana.

Pierwszym, szerokim nurtem tych transformacji są zmiany w całościowych sposobach wytwarzania wiedzy, tradycyjnie opisywane jako przejście między trybem 1 (*Mode 1*) a trybem 2 (*Mode 2*) wytwarzania wiedzy. Jak twierdzą twórcy tego rozróżnienia (Gibbons et al. 1994; Nowotny et al. 2003), w XIX i XX w. wiedza naukowa wytwarzana była głównie w trybie 1, co oznaczało produkowanie wiedzy w podziale na specjalistyczne dyscypliny, relatywnie autonomiczne względem społecznych odbiorców tej wiedzy (np. względnie

odizolowane od nich w murach uniwersytetów), dysponujące własnymi kryteriami oceny jakości wiedzy – głównie epistemicznymi (np. prawdziwością, niesprzecznością), ale też konsensusem wewnątrz dyscypliny, w którym fundamentalną rolę odgrywała ocena koleżeńska (*peer review*). Przeniesienie tak wytworzonej wiedzy do praktyki odbywało się w zasadniczo linearnym procesie jej zastosowania, w którym dysponujący wiarygodnością w danej dziedzinie eksperci (wytwórcy lub dysponenci wiedzy) proponowali sprawdzone empirycznie sposoby postępowania tym, którzy ich potrzebowali (odbiorcom, klientom, zamawiającym itp.). Zdaniem Michaela Gibbonsa, Helgi Nowotny i ich współpracowników ten sposób wytwarzania wiedzy jest obecnie uzupełniany (a zdaniem niektórych komentatorów – zastępowany) trybem 2. W nim wiedza jest wytwarzana przede wszystkim w konkretnych kontekstach jej zastosowania, które są z natury rzeczy dynamiczne i w których od samego początku procesu wytwarzania wiedzy zderzają się potrzeby, interesy, doświadczenia oraz kryteria zarówno producentów, jak i odbiorców wiedzy. Ostateczny kształt wiedzy, która się wyłania, jest wynikiem negocjacji oraz wkładu różnych dyscyplin praktycznych i naukowych oraz umiejętności i kompetencji ich przedstawicieli. Wytwarzanie wiedzy w trybie 2 odbywa się w znacznej mierze poza tradycyjnymi instytucjonalnymi kanałami, dzięki pracy sieciowo i tymczasowo zorganizowanych zespołów. W takich układach odpowiedzialność społeczna przenika cały proces wytwarzania wiedzy i nie ogranicza się do dyfuzji jego rezultatów, ale wpływa również na definicję problemów, które „nie mogą być rozwiązywane jedynie według naukowych czy technicznych kryteriów” (Gibbons et al. 1994: 7). Sprawia to, że proces tworzenia wiedzy jest z natury rzeczy refleksyjny, przy czym refleksyjność dotyczy nie tylko twórców wiedzy, ale także jej odbiorców, jak choćby ludzi biznesu, medycyny, inżynierów, instytucji regulujących czy szerszej opinii publicznej. To wszystko sprawia, że do tradycyjnych kryteriów epistemicznych dochodzą takie wymiary jak efektywność kosztowa rozwiązań czy ich społeczna akceptowalność.

Twórcy koncepcji trybu 2 zaproponowali go jako typ idealny, a więc niekoniecznie występujący w pełnym kształcie. Można zakładać, że ta koncepcja raczej wskazywała kierunek przekształceń, niż

istniała w pełnej skali w momencie, gdy ją opisywano. Z pewnością oddawała jednak ducha zachodzących zmian w sposobach wytwarzania i używania wiedzy oraz zmieniający się kontekst instytucjonalny, w którym funkcjonowała nauka (inną popularną koncepcją była tzw. potrójna helisa, opisująca relacje między nauką, przemysłem i państwem; Etzkowitz, Leydesdorff 2000). Ten klimat intelektualny zwiastował wyczerpywanie się wizji humboldtowskiego modelu uczelni, opierającego się na dwóch filarach – badaniach i kształceniu – oraz promował rosnącą rolę tzw. trzeciej misji uniwersytetu. Co ciekawe, autorzy koncepcji trybu 2 od początku traktowali ten sposób wytwarzania wiedzy jako odnoszący się zarówno do prac prowadzonych w naukach przyrodniczych, jak i społecznych czy humanistycznych. Wskazywali, że wartości, w których humanistyka jest zakorzeniona, odzwierciedlają społeczny kontekst jej powstania i rozwoju, a także twierdzili, że konstrukcja znaczeń, do której dochodzi się w jej ramach, ma istotny wpływ na całą sferę kultury (Gibbons et al. 1994: 92). W humanistyce również – jak twierdzili – mamy do czynienia z rosnącą transdyscyplinarnością, zmieniającą się definicją tego, co uznaje się za wartościową wiedzę, przenikalnością granicy między nauką a jej zastosowaniami oraz – jeśli nie z komercjalizacją – to przynajmniej ze „społeczną kontekstualizacją” (Gibbons et al. 1994: 93) lub „zaangażowaniem” (Nowotny et al. 2003) wiedzy.

Tego rodzaju diagnozy wywoływały i chyba nadal wywołują różnorodne reakcje, m.in. obawy o jakość produkowanej w ten sposób wiedzy czy o autonomię nauki. Jednak trudno nie zgodzić się z obecną w świecie społecznym i zauważaną w tym modelu wielowymiarową odpowiedzialnością (*multiple accountability*) procesów wytwarzania wiedzy – choćby przed opinią publiczną i różnymi aktorami społecznymi (np. ruchami społecznymi), sferą polityki i rynku, a wreszcie względem nauki jako całości oraz własnej dyscypliny. Wiedza w istotnym stopniu przestała być produkowana dla niej samej, a stała się postrzegana jako zasób o fundamentalnym znaczeniu w tzw. gospodarce opartej na wiedzy, czemu towarzyszyło pojawienie się takich terminów jak „własność intelektualna”, „transfer wiedzy” czy „zarządzanie wiedzą” (Drucker 1993; Nonaka 1994; Adolf, Stehr 2014). W ślad za tym rozwinęły się formy

zarządzania nauką oraz kontroli jakości wiedzy oparte już nie na kryteriach epistemicznych, ale na przydatności i odpowiedniości wiedzy do oczekiwań jej odbiorców. Bodaj najszerzej dyskutowanym w wielu dyscyplinach rozwiązaniem administracyjnym było wprowadzenie w Wielkiej Brytanii w 2014 r. Research Excellence Framework, czyli systemu ewaluacji jednostek naukowych, którego jednym z głównych wymiarów była ocena „społecznego oddziaływania” (*social impact*) nauki (Parker, Teijlingen 2012; Boswell, Smith 2017). Analogiczne kryteria oceny były dyskutowane i wprowadzane także w innych krajach, m.in. w Australii, Kanadzie, Holandii, Stanach Zjednoczonych (Smith, Stewart 2017), a także w Polsce w kontekście tzw. ustawy 2.0 i trzeciego kryterium ewaluacji, czyli oceny wpływu działalności naukowej na funkcjonowanie społeczeństwa i gospodarki.

Zdaniem wielu osób zajmujących się nauką te transformacje są przejawem ekspansji współczesnych form biurokratycznej racjonalności, przyczyniają się do erozji publicznej misji uniwersytetu i wzmocnienia akademickiego (neo)kapitalizmu (Jessop 2018). Co więcej, zmiany te były i są dla socjologii oraz innych dyscyplin nauk społecznych i szeroko pojętej humanistyki sporym wyzwaniem. Można powiedzieć, że w jakimś istotnym zakresie zewnętrzna wartość wiedzy socjologicznej jest coraz bardziej zależna od zdolności do pokazywania jej oddziaływania (*impact*) i wykazania adekwatności (*relevance*) do rozwiązywania praktycznych problemów. Istnieją wprawdzie analizy, które pokazują np., że społeczne oddziaływanie nauk społecznych nie jest wcale mniejsze, ale po prostu inne niż w przypadku dyscyplin STEM (*Science, Technology, Engineering, Medicine*), a wyraża się bardziej we wpływie na sektor usług, media, dziedziny kreatywne oraz w oddziaływaniu na władze publiczne, agencje konsultingowe czy organizacje międzynarodowe (Bastow et al. 2014; Campaign for Social Science 2015). Sporym problemem jest jednak natura tego wpływu. Jak podkreślają niektórzy, tzw. kultura audytu jest w istocie projektem ideologicznym, który jest przedstawiany jako obiektywny i przejrzysty, lecz w istocie maskuje swoje zakorzenienie w myśleniu neoliberalnym, traktującym wiedzę jak produkt i promującym pewne jej rodzaje i sposoby wytwarzania kosztem innych (Holmwood 2010). Tym samym uprzywilejowuje

ona te formy oddziaływania, które są łatwe do pokazania i „udowodnienia”, ma zaś tendencję do pomijania tych rodzajów wpływu, które są nieliniowe, nieoczekiwane, warunkowe, złożone, zależne od okoliczności; nie mówiąc już o tym, że ma też tendencję do ignorowania tych rodzajów wpływu nauki, które są negatywne lub ukryte (Brewer 2013).

Wymierną konsekwencją tego projektu jest jednak zmiana dystrybucji środków na naukę. W krajach, gdzie nauka i szkolnictwo wyższe są w dominującym stopniu finansowane ze środków publicznych, pojawia się tendencja, by dywersyfikować źródła dochodu, w tym w większym stopniu pozyskiwać środki z agencji rządowych lub z rynku. Wskazywano, że socjologia może być szczególnie poszkodowana w tym kontekście, ponieważ ze swej istoty nie jest nastawiona na odkrywanie uniwersalnych, nadających się do bezpośredniego wykorzystania prawidłowości, a więc trudno jej udokumentować swój „wpływ” czy komercjalizować wytwarzaną wiedzę. Jak to dobitnie ujął jeden z socjologów przepytanych przez Kathrin Komp (2017: 12): „Co mam sprzedawać? Nierówności społeczne?”. Wymiernym przejawem słabnącej w tym zmieniającym się krajobrazie naukowym pozycji nauk społecznych może być fakt, że program Horizon 2020 przeznaczył jedynie 0,002 proc. środków na te dyscypliny na lata 2014–2020, podczas gdy programy ramowe na lata 2007–2013 alokowały na ten sam cel 1 proc. budżetu (Komp 2017: 2). Mimo że zmiana ta była oficjalnie motywowana bardziej horyzontalną rolą tych dyscyplin w późniejszym okresie programowania, wywołało to duże obawy, wyrażone m.in. w petycji do Komisji Europejskiej zainicjowanej w 2015 r. przez Europejskie Towarzystwo Socjologiczne⁹. W odniesieniu do programu Horizon Europe alarmowano z kolei, że „uwzględnienie nauk społecznych i humanistycznych jest słabe, zarówno w misji programu, jak i w poszczególnych wyzwaniach” (European Alliance for Social Sciences and Humanities 2023: 3). Odnosząc się do krajowego kontekstu, można zauważyć, że Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, które z uwagi na swoją aplikacyjną specyfikę jest trudniej dostępne dla

⁹ https://secure.avaaz.org/community_petitions/en/SSH_community_members_Call_to_Action/?n (dostęp: 10.06.2023).

nauk społecznych, miało mieć w założeniach przewagę finansowania w proporcji 3 : 1 nad otwartym dla wszystkich nauk podstawowych Narodowym Centrum Nauki, tymczasem w 2023 r. finansowanie wynosiło – odpowiednio – 8,5 mld zł i niecałe 1,4 mld zł (Karpiński 2023).

Innym zjawiskiem wpływającym na pozycję socjologii – zarówno akademicką, jak i związaną z zastosowaniami wiedzy – jest rozwój dyscyplin i obszarów badań, które mają zbliżony do socjologii przedmiot badań, a w konsekwencji stają się dla tej dyscypliny bezpośrednią lub pośrednią konkurencją. Już dekady temu zauważono konsekwencje, jakie dla socjologii ma tzw. zwrot kulturowy (*cultural turn*) i wpływ paradygmatów i pojęć z dyscyplin takich jak antropologia czy studia kulturowe na sposób, w jaki uprawiana jest socjologia (Scott 2005). Dziedziną, która objęła już wiele obszarów, jakie z powodzeniem mogłyby być eksplorowane przez socjologię, jest szeroko pojęte zarządzanie (*management studies*) i badania nad organizacjami (*organization studies*). Wśród dziedzin, które zyskały znaczący status i szeroką rozpoznawalność (także w świecie pozanaukowym), można wymienić także nauki kognitywne (w tym uprawianą w poznawczym paradygmacie psychologię społeczną), analizę sieci społecznych, nauki o złożoności czy ekonomię behawioralną (Afeltowicz, Pietrowicz 2013; Drozdowski, Szlendak 2013; Turner 2018). Do względnie nowych obszarów badań, w których socjologia jest już tylko źródłem inspiracji, a nie hegemonem, można zaliczyć politykę społeczną, zarządzanie publiczne, badania nad środowiskiem (*environmental studies*), kryminologię, badania nad zdrowiem publicznym, edukacją czy mediami. Sporo wskazuje zatem, że mamy do czynienia z zajmowaniem przez inne dyscypliny obszaru badawczego, który kiedyś był zdominowany przez socjologię, co naturalnie wiąże się m.in. z utratą dostępu do środków finansowych i innych zasobów, w tym kadr. Pojawiają się też głosy, że socjologia jest na szczególnie wrażliwej pozycji w obecnym pejzażu naukowym, ponieważ można ją zaliczyć do dziedzin raczej eksportujących tematy, podejścia, pojęcia i wyniki badań do innych dziedzin, co czyni ją szczególnie podatną na pewien rodzaj eksploatacji, w efekcie którego przyczynia się do rozwoju innych nauk społecznych (w szczególności stosowanych), sama na tym tracąc (Holmwood 2010).

Z punktu widzenia popytu na wiedzę jedną z konsekwencji tej sytuacji jest utrata przez socjologię uprzywilejowanej pozycji jako autorytetu i dysponenta wiedzy o świecie społecznym, czyli – mówiąc językiem Brunona Latoura – „obowiązkowego punktu przejścia” (*obligatory passage point*), poprzez który uzyskuje się dostęp do wiedzy o świecie społecznym i możliwości działania w nim (Savage, Burrows 2007). Poza rozwojem nowych dziedzin naukowych duże znaczenie ma tutaj także powstanie wielu obszarów praktycznych, w których wiedza o świecie społecznym jest wytwarzana rutynowo i na masową skalę. Od dawna takim obszarem były badania rynku i opinii, które rozwinęły się, wykorzystując niektóre elementy wiedzy socjologicznej (Osborne, Rose 1999), a jednocześnie same rozwinęły instrumentarium badawcze, z którego socjologia akademicka chętnie korzysta. Jednak w ostatnich dwóch dekadach szczególne znaczenie miało powstanie i rozwój obszaru *big data*, czyli systematycznych metod i praktyk zbierania, przechowywania i analizy danych o zachowaniach ludzi z niespotykaną do tej pory prędkością, zakresem i możliwościami przetwarzania. Niektórzy wpływowi badacze zwiastowali w tym kontekście nadchodzący kryzys socjologii empirycznej i zmierzch znaczenia tradycyjnych metod badań społecznych zarówno ilościowych, jak i jakościowych (Savage, Burrows 2007; Burrows, Savage 2009). Rozwój *big data* jest powiązany z silniej obecnymi dyscyplinami naukowymi, które go wspierają – szerokim obszarem *data science*, nauką o sieciach czy fizyką społeczną (Pietrowicz 2020) – bardziej istotne jednak może być to, że w świadomości społecznej te dyscypliny i praktyki stają się popularnym, legitymizowanym, a w wielu obszarach wręcz niezbywalnym źródłem wiedzy o świecie społecznym, zachowaniach zbiorowych czy preferencjach konsumenckich. Co ważne, szybkość analizy *big data* i sposób, w jaki wyniki są raportowane, sprawia, że można je włączać niemal od razu w decyzje i działania podejmowane choćby przez przedsiębiorstwa. Z kolei w dziedzinie *policy making* dużą popularność zdobyło podejście polegające na „oparciu na dowodach” (*evidence-based*) przyjmowanych kierunków regulacji i wybieranych rozwiązań, które wprawdzie było początkowo stosowane na polu medycyny, jednak obecnie jest szeroko używane w odniesieniu do polityk publicznych (Cartwright, Hardie 2012). Mimo że otwiera to możliwość

administracyjnego zbierania danych, z których mogłaby skorzystać również socjologia¹⁰, podejście to preferuje jednak ilościowe modele wyjaśniające i stawia w gorszym świetle te rodzaje wiedzy, które nie wpisują się w takie rozumienie „dowodu” (zob. Knaapen 2013). Innym podejściem, które zyskało duże uznanie i popularność w obszarze, w którym tradycyjnie rola ekspercka socjologii była znacząca, czyli w projektowaniu polityk publicznych, jest tzw. *nudging*, czyli czerpiące z nauk behawioralnych podejście polegające na modelowaniu zachowania ludzi poprzez dokonywanie stosunkowo drobnych zmian w otoczeniu (np. podawanie opcji domyślnych czy stosowanie rozmaitych uproszczeń), które mają wpływ na procesy podejmowania decyzji. Mimo że tego rodzaju wpływ często nie jest uświadamiany przez poddawane mu osoby i można go uznać za miękką formę paternalizmu (Sunstein 2014), podejście to bywa uznawane za interesującą alternatywę dla tradycyjnego zarządzania poprzez regulacje prawne, dostarczanie informacji czy zachęty ekonomiczne (Sucha, Sienkiewicz 2020: 201–202).

Istnieje wreszcie cały obszar publicznego odbioru nauk społecznych (*public understanding of science*). O ile nauki przyrodnicze dysponują wieloma demonstracjami efektami, rozbudowanym zapleczem popularyzacji nauki i angażującymi ideami (takimi jak kolonizacja Marsa czy rozwój sztucznej inteligencji), o tyle nie można tego samego powiedzieć o naukach społecznych czy socjologii. Ponieważ społeczne wyobrażenia na temat nauki są w znacznej mierze kształtowane w odniesieniu do nauk przyrodniczych, to nauki społeczne są zmuszone, by „mówić do swoich odbiorców, używając paradygmatów rozwiniętych przez fundamentalnie odmienne od nich dyscypliny” (Lewis et al. 2023). Co więcej, naukom społecznym trudniej osiągnąć epistemiczną przewagę: „Inaczej niż w większości nauk przyrodniczych, gdzie specjalistyczne przygotowanie, wiedza i urzędnictwo, którymi dysponują naukowcy, pozwalają im osiągnąć w dużej mierze niekwestionowany autorytet, ekspertryza naukowców

¹⁰ Przykładem takiego działania w dużej skali jest choćby przyjęcie w 2019 r. w Stanach Zjednoczonych „Foundations for Evidence Based Policymaking Act”, który zakłada dążenie do zbierania i stosowania danych nie tylko w ewaluacji, ale też w tworzeniu polityk publicznych (<https://www.epa.gov/evaluate/evidence-act>).

z dziedzin społecznych dotyczy często spraw życia codziennego i wiedzy zdroworozsądkowej” (Cassidy 2021: 204).

Mamy wreszcie do czynienia z nasileniem różnego typu populizmów i radykalizmów. Wiedza naukowa jest często podważana w różnych dyskursach postprawdy (Geiger 2021) i wydaje się, że socjologia może być szczególnie dotknięta przez „odbicie kulturowe” (*cultural backlash*), będące konserwatywną reakcją na progresywne zmiany w kulturze (Inglehart, Norris 2016). W tym sensie wiedza socjologiczna może stawać się szczególnie „niewygodną wiedzą” (zob. Rayner 2014), jako dziedzina niechętna populizmowi i proponująca często treści o orientacji krytycznej i emancypacyjnej.

W czasie, w którym piszę tę pracę, stosunkowo nieodległym, a jednocześnie znaczącym symbolem osłabienia statusu socjologii jako dziedziny zapewniającej wartościową, wiarygodną i użyteczną wiedzę o świecie społecznym jest jej raczej marginalna obecność w dyskursie i politykach związanych z pandemią COVID-19. Jak się wydaje, zarówno opinia publiczna, jak i rządzący w wielu krajach szukali odpowiedzi na pytania o przebieg epidemii, środki ograniczające jej trwanie i minimalizujące negatywne efekty nie w socjologii czy innych naukach społecznych, ale w epidemiologii, wakcynologii i technologiach medycznych oraz w środkach administracyjnych. Jak to ujął jeden z badaczy: „Pomimo wysiłków niektórych naukowców z dziedzin społecznych, by analizować pandemię jako »zjawisko społeczne« oraz podjąć wysiłek zajęcia się szeregiem problemów w postpandemicznym świecie, były to próby niemal automatycznie uznawane za mające drugorzędne znaczenie” (Sinha 2020: viii).

Dlaczego teraz?

Naszkiecowany w poprzednich dwóch podrozdziałach obraz wskazywał głównie na wyzwania, jakie stoją przed socjologią w obliczu nowych sposobów wytwarzania wiedzy o świecie społecznym czy polityk zarządzania nauką oraz trwających od dawna sporów na temat etosu socjologii jako dyscypliny. Być może jednak najważniejszym argumentem za ważnością pytania o to, jak wiedza o świecie społecznym będzie wytwarzana i wykorzystywana do inspirowania

czy prowadzenia interwencji, jest charakter wyzwań, przed którymi stoją współczesne społeczeństwa.

Kryzysy ekonomiczne i zdrowotne, uporczywe i wielowymiarowe nierówności, migracje i zmiany demograficzne, zagrożenie bezpieczeństwa, siła populizmów i ekstremizmów, nieoczywiste konsekwencje rozwoju technologii, blaski i cienie globalizacji, a wreszcie chyba największe długoterminowe wyzwanie, czyli kryzys klimatyczny – we wszystkich tych wyzwaniach wymiar społeczny ma fundamentalne znaczenie jako jeden z kluczowych elementów wpływających nie tylko na powstanie tych zjawisk, lecz także na ich dynamikę czy sposoby radzenia sobie z nimi. W konsekwencji tymi problemami nie można, jak się wydaje, sensownie zajmować się bez odpowiedniej wiedzy o świecie społecznym. Argument ten jest podnoszony zarówno przez obrońców statusu i przydatności nauk społecznych (Flecha et al. 2015; Hess 2015; Spencer 2021), jak i przez ekspertów z innych dyscyplin (Van Langenhove 2012); padają nawet głosy, że nauki społeczne mogą wchodzić w nową złotą erę (Buyalskaya et al. 2021). W tych głosach wyraża się przekonanie, że „świat będzie gorszym miejscem do życia, jeśli nie będziemy dysponowali silnymi naukami społecznymi” (Sinha, 2020: viii). Helga Nowotny ujęła to następująco:

Teraz nadrzędną kwestią jest to, jak ten współtworzony świat, w którym czynniki naturalne i będące efektem działań człowieka są głęboko połączone, może być kształtowany w warunkach globalizacji [...]. Trzecia forma zaangażowania może dotyczyć projektowania nowych instytucji [...], które będą nadążały za różnorodnymi doświadczeniami ludzi i nadawanymi im znaczeniami. Te instytucje muszą zbalansować zapewnienie przestrzeni dla indywidualnych doświadczeń z jednoczesną propozycją nowych form zbiorowej solidarności (Nowotny 2010: 321–322).

Konkretnymi celami, do których osiągnięcia wiedza o świecie społecznym może być używana, mogą być także: odpowiadanie na potrzeby społeczne polityki publicznej, więcej wolności i bezpieczeństwa, sprawne społeczeństwo obywatelskie, bardziej sprawiedliwe prawo i sądownictwo, lepsza jakość życia i możliwość wyrażania tożsamości, łatwiejsza komunikacja między rządzonymi a rządzącymi, ograniczanie przemocowego ekstremizmu i zachowań

antyspołecznych oraz wiele innych celów, co do których istnieje szeroki konsensus społeczny (British Academy 2008; Campaign for Social Science 2015; Fox 2016; Fox, Alldred 2021). Zatem w pewnym sensie odpowiednia wiedza o świecie społecznym być może nigdy nie była równie przydatna jak teraz. Nie chodzi tutaj wyłącznie o wiedzę mającą potencjał refleksyjny czy krytyczny albo o wiedzę, którą Rosi Braidotti (2019) za Gilles'em Deleuze'em i Felixem Guattarim nazywa „wiedzą mniejszą” (*minor science*), czyli taką, która jest niedofinansowana i marginalizowana, ale ma potencjał wspierania etycznych transformacji i dawania wzmocnienia (*empowerment*) politycznego. Mimo zakorzenienia i pożytków płynących z tych tradycji obecne jest także w środowisku socjologicznym przekonanie, że socjologia może angażować się również w inne sposoby – unikając naiwnego interwencjonizmu, ale też nie poprzestając na krytyce społecznej. Nick J. Fox i Pam Alldred (2021: 2) pisali: „[...] jesteśmy przekonani, że socjologia powinna też posiadać zdolność (*capacity*) do dostarczania wiedzy (*evidence*), która będzie w stanie efektywnie wносить wkład do praktyk, polityk i aktywizmu”. W jakiejś mierze chodzi tu o możliwe przyczynianie się socjologii do budowania lepszego świata, przy pełnej świadomości problematyczności i usytuowania tego określenia. Jednocześnie samomarginalizowanie się i oddawanie innym dyscyplinom „przyczółków” (Afeltowicz, Piotrowicz 2013) wydaje się szkodą nie tylko dla socjologii, ale także – jakkolwiek szumnie by to zabrzmiało – świata. W tej optyce praktyczne zaangażowanie socjologii i użyteczność powstającej w jej ramach wiedzy stanowią nie tylko reakcję na zwiększającą się w otoczeniu instytucjonalnym presję, ale także w jakiejś mierze realizację głęboko obecnego w socjologii etosu.

Co więcej, wydaje się, że socjologia dysponuje tutaj sporym potencjałem. Istnieje przecież ogromny rezerwuuar teorii, pojęć, koncepcji, metod oraz wyników badań, które są rozproszone na wiele obszarów badań, a mogą być przydatne w radzeniu sobie z tymi wyzwaniem – od *gender studies* przez badania nad używaniem energii i zrównoważonym rozwojem, zdrowiem publicznym, niepełnosprawnością, pracą, migracjami, demokracją, rozwojem regionalnym i lokalnym po edukację, konsumpcję mediów czy uczestnictwo w kulturze – żeby wymienić tylko kilka najbardziej oczywistych

przykładów (Shove 2010; Konopásek et al. 2018; Stevens 2021; Blue et al. 2021; Fox, Alldred 2021). Problemem może być więc nie tyle brak, ile niepełne wykorzystanie tych zasobów.

* * *

Celem tego rozdziału było naszkicowanie pola badawczego, w którym umieszczone są rozważania zawarte w niniejszej książce. Zaproponowałem stosunkowo szerokie rozumienie wiedzy o świecie społecznym, tak aby obejmowało ono jej różne formy i przejawy oraz uwzględniało także te jej rodzaje, które są tworzone poza akademicką socjologią czy nauką w ogóle, ale było jednak zawężone do zinstytucjonalizowanych sposobów wytwarzania wiedzy. Zarysowałem też główne tradycje, które porządkowały myślenie socjologiczne o zastosowaniu wiedzy wytwarzanej w tej dyscyplinie, nie tylko zwracając uwagę na rozbieżności między tradycjami i stanowiskami, ale przede wszystkim argumentując, że są one osadzone raczej w wewnętrznych, często teoretycznych debatach naszej dyscypliny niż w rozpoznaniu tego, jak wiedza o świecie społecznym jest faktycznie używana i adaptowana w domenach pozanaukowych. Pokazałem wreszcie, jak obecnie zmienia się kontekst i warunki wytwarzania wiedzy, w tym wiedzy o świecie społecznym – jak pojawiają się nowe formy wiedzy, jak zmieniają się polityki i kryteria oceny wiedzy, wyzwania przed nią stawiane oraz jak na tym tle sytuuje się socjologia.

Z pewnością każdemu ze wspomnianych zagadnień można byłoby poświęcić całą książkę. Zakładałem jednak, że nawet takie dość szkicowe ujęcie pozwala mimo wszystko uporządkować obszar badawczy i wskazać pewne luki istniejące w socjologicznym obrazie omawianych zagadnień. Po pierwsze, są to rozbieżności w stanowiskach istniejących w socjologii względem postulatu praktycznej przydatności wytwarzanej w tej dyscyplinie wiedzy. Po drugie, utrzymujący się rozdzźwięk między dyskusjami prowadzonymi wewnątrz tej dyscypliny a zmieniającym się otoczeniem – wydaje się, że w socjologii istnieje świadomość zmieniającego się kontekstu, pytanie jednak, w jakim stopniu wpływa on na etos i sposób uprawiania tej dyscypliny. Po trzecie, jak się wydaje, istnieje przepaść między

ogromnymi zasobami wiedzy wytworzonej w ramach socjologii a ich stosunkowo skromnym wykorzystaniem w świecie pozanaukowym. Nietrudno chyba znaleźć cały szereg możliwych wyjaśnień stanu rzeczy zarysowanego wyżej – od skomplikowanej wewnętrznej tożsamości socjologii jako dyscypliny po jej wizerunek na zewnątrz i warunki instytucjonalne, w których jest uprawiana; wiele zresztą takich diagnoz było już formułowanych i nawiązuje do nich szerzej w kolejnym rozdziale.

Celem niniejszej książki jest uzupełnienie toczącej się debaty o perspektywę opartą w większym stopniu na zasobach analitycznych, które socjologia rozwinęła w ramach społecznych studiów nad wiedzą. Mam tutaj na myśli obszar najczęściej określany jako studia nad nauką i technologią (STS), które wprawdzie są polem interdyscyplinarnym (Sismondo 2010), ale takim, w którym myślenie socjologiczne jest silnie obecne. Warto także zauważyć, że współczesna socjologia dysponuje modelami teoretycznymi, które są zakorzenione w ściśle socjologicznej tradycji, ale nawiązując do niej, jednocześnie przeformułują ją i wzbogacają. Mam tutaj na myśli w szczególności szerszy nurt teoretyczny, czyli tzw. teorie praktyk (*practice theories*), które – jak będę jeszcze pokazywał – mają potencjał, by w ciekawy sposób ująć zagadnienia powstawania i krążenia wiedzy o świecie społecznym. Wreszcie wydaje się, że odnawiająca się debata o praktycznym zastosowaniu wiedzy socjologicznej czy wiedzy o świecie społecznym w ogóle może skorzystać na studiach, które będą wychodzić poza wewnątrzdiscyplinarne debaty i inicjatywy programowe i w większym stopniu operować materiałem empirycznym na temat procesów zastosowania, adaptowania i wykorzystania wiedzy socjologicznej poza nauką. Próba takiego studium jest ta książka.

Rozdział 2

Wyjaśnienia i recepty

Mając już świadomość niejednoznacznego nastawienia socjologii względem praktycznego wykorzystania wiedzy wytwarzanej w ramach tej dyscypliny, a także zmieniającego się kontekstu instytucjonalnego, w którym socjologia jest uprawiana, warto teraz zastanowić się, skąd właściwie biorą się trudności w tworzeniu praktycznie przydatnej wiedzy o świecie społecznym. W historii socjologii odpowiedzi na to pytanie udzielano wiele razy i najbardziej popularne wyjaśnienia są przekazywane adeptom tej dyscypliny już w pierwszych latach studiów. Chyba często traktowane są one jako oczywistość, jednak ten nieproblematyczny status staram się w tym rozdziale zakwestionować. Zdecydowanie mniej popularne i zinternalizowane wewnątrz socjologii wydają się natomiast interpretacje sformułowane w ramach bardziej współczesnych badań, w szczególności w obszarze społecznych studiów nad nauką, wiedzą i technologią. Ponadto, na pytanie o możliwość używania wiedzy z nauk społecznych w praktyce odpowiadano też poza socjologią, m.in. w badaniach z zakresu zarządzania wiedzą, a odpowiedzi tam udzielane okazały się silnie oddziaływać na opinię publiczną i decydentów, co sprawia, że również im warto się tutaj przyjrzeć.

Ten rozdział nie będzie jednak tylko próbą przytoczenia tych wyjaśnień i formułowanych na ich podstawie recept dotyczących tego, w jaki sposób „należy” wytwarzać wiedzę o świecie społecznym, by była bardziej użyteczna, ale będzie także wskazywał na ich ograniczenia. Jak postaram się pokazać, zarówno klasyczne socjologiczne interpretacje, jak i wyjaśnienia pojawiające się w obszarze zarządzania wiedzą opierają się na zestawie założeń, który nazywam tutaj

modelem reprezentacji, a który mimo pozornej oczywistości jest pod wieloma względami problematyczny. Z kolei odpowiedzi formułowane w ramach społecznych studiów nad wiedzą, choć omijają pułapki modelu reprezentacji, są obciążone innymi słabościami, które ograniczają ich moc eksplanacyjną. Prowadzi to do sformułowanej na końcu tego rozdziału konkluzji, że wymienione konceptualizacje – mimo swojej popularności – pomijają przynajmniej część istotnych uwarunkowań sukcesów i porażek tych procesów, a jako takie zasługują na uzupełnienie nowymi modelami.

Wyjaśnienia klasyczne

Może najbardziej fundamentalną, bo odwołującą się do podstaw teorii społecznej, odpowiedzią na pytanie o źródła trudności w wytwarzaniu praktycznie użytecznej wiedzy o świecie społecznym jest argument o ontologicznej specyfice rzeczywistości społecznej. Jak pisał Nico Stehr i Reiner Grundman:

Przekonanie o wyjątkowej „złożoności” albo szczególnie zawiłym czy nieuporządkowanym charakterze zjawisk społecznych ma, przynajmniej w socjologii, długą, czcigodną i niemal niepodważalną tradycję [...]. Od przeszło stu lat teoretycy społeczni, niemal jednomyślnie, wyrażali silne przekonanie, że wyjątkowa złożoność zjawisk społecznych komplikuje rozwój teorii socjologicznej i jest przeszkodą w stworzeniu praktycznej wiedzy w ramach nauk społecznych (2001: 314).

Uzasadnienia owej „złożoności” były w myśli socjologicznej różnorodne (Stehr 1992). Uważano m.in., że ta cecha wynika z emergencji zjawisk społecznych i ich nieredukowalności do zjawisk bardziej elementarnych. Inną wersją tego argumentu jest przekonanie o wyjątkowości i swoistości świata społecznego jako ludzkiego, do którego dostęp jest warunkowany przez rozumienie (*Verstehen*) czy uwzględnienie współczynnika humanistycznego. Za jedną ze szczególnych cech świadczących o specyfice świata społecznego uznawana była często refleksyjność tworzących go aktorów, ich zdolność do świadomego odniesienia się do własnych działań, wytworów i procesów, w których są zanurzeni (np. Merton 1982: 462–476; Ossowski

1983), co od nauk społecznych wymaga stosowania „podwójnej hermeneutyki” (Giddens 2003). Co istotne, argument o swoistości świata społecznego wiąże się z przekonaniem o niemożliwości adekwatnego poznania go metodami właściwymi przyrodoznawstwu, które okazują się bezradne wobec sfery rzeczywistości nieredukowalnej do swoich elementów składowych i aktywnie zmieniającej swój kształt w trakcie obserwacji (Cole 1994). Nawet podchodząc naturalistycznie do rzeczywistości społecznej, wciąż – jak pisze Duncan Watts – trzeba się skonfrontować z faktem, że „zjawiska społeczne [...] są nieuchronnie emergentnymi właściwościami złożonych, wieloskalowych, sieciowych systemów” (2017: 2; zob. także Drozdowski, Szlendak 2013). A zatem nawet w bardzo złożonych modelach statystycznych potrzebne jest wzięcie pod uwagę wielopoziomowych i dynamicznych zależności. Z kolei operowanie terminami typu „emergencja” czy „zależności ścieżkowe” (*path dependance*) wychodzi poza proste rozumienie przyczynowości i nie jest łatwe do empirycznej weryfikacji. W efekcie co najmniej trudne staje się sformułowanie praw regulujących przebieg zjawisk społecznych czy zbudowanie sformalizowanych modeli redukujących ich złożoność i emergencję, a jednocześnie wystarczająco trafnych, rzetelnych i dysponujących dużą mocą eksplanacyjną. Trudno zatem o solidne podstawy do opartych na takiej wiedzy interwencji w świecie społecznym. Mówiąc metaforycznie: skoro nie mamy odpowiedników teorii grawitacji czy modelu DNA, to nie możemy tworzyć skutecznych i bezpiecznych odpowiedników rakiet kosmicznych czy terapii genowej.

Nieco inną argumentacją, choć z podobnymi konkluzjami, posługiwano się, upatrując umiarkowanego sukcesu praktycznego socjologii nie tyle w specyfice ontologicznej świata społecznego, ile w niedostatkach epistemologicznych tej dyscypliny, a więc w sposobie generowania wiedzy, prowadzenia badań i budowania teorii. Wskazywano na wielość i niespójność paradygmatów lub wręcz przedparadygmatyczny charakter socjologii, powtarzające się kryzysy teoretyczne, niepowodzenia w tworzeniu *grand theories*, niedostatek twierdzeń czy modeli dedukcyjnych, niewystarczająco kumulatywny proces budowy wiedzy, trudności w testowaniu koncepcji prowadzącym do jednoznacznych wyników; zauważano też słabości wynikające z oparcia się na danych deklaracyjnych, ograniczony poziom

kwantyfikacji oraz indukcyjny lub probabilistyczny charakter analizy (np. Merton 1982; Collins 1994; Davis 1994; Bruhn 2001; Watts 2017). Te cechy diagnozowano jako niepowodzenia w wytwarzaniu wiedzy, która miałaby podobną „ściśłość” jak ta produkowana w naukach przyrodniczych, i stosownie do tego postulowano zmiany w socjologicznej epistemologii i metodologii. W tym kontekście domniemany sukces praktyczny psychologii (uprawianej w podejściu poznawczym jako nauki w dużej mierze laboratoryjnej i eksperymentalnej) lub ekonomii (również będącej nauką społeczną, ale wykorzystującej na szeroką skalę modelowanie i inne techniki analizy ilościowej) był traktowany jak argument, że socjologia również mogłaby stać się bardziej „ściśłą” dyscypliną, kierującą się surowszym rygorem badawczym. Próby przewyciężenia tego stanu rzeczy, do których można zaliczyć choćby niektóre warianty teorii wymiany (np. teorię elementarną Davida Willera), różne wersje fizyki społecznej (teorie złożoności, metody symulacyjne) czy analizy sieci społecznych (zob. Afeltowicz, Pietrowicz 2013), były często w duchu nominalistyczne i oparte na jakiejś wersji indywidualizmu metodologicznego oraz inspirujące się pozytywizmem, naturalizmem i uniwersalizmem (Law 2009).

Nietrudno zauważyć, że zarówno wspomniane argumenty ontologiczne, jak i epistemologiczne można wywieść z klasycznego sporu o naturę świata społecznego oraz o wizję socjologii jako dyscypliny. W szczególności wyraźnie zarysowuje się tutaj debata naturalizm–antynaturalizm i pytanie o to, na ile świat społeczny przypomina świat przyrodniczy i powinien lub może być badany w podobny sposób. Problemem wydaje się jednak nie tylko już nieco przebrzmiały charakter tego sporu, ale także to, że oba rodzaje argumentów są trudne do udowodnienia (Stehr 1992). Nie da się w sposób bezsporny wykazać, że świat społeczny jest bardziej złożony niż przyroda, choćby dlatego, że nie dysponujemy jednolitą miarą złożoności (Afeltowicz, Pietrowicz 2013: 159). Można mieć także spore wątpliwości na temat tego, czy stawianie za wzór nauk przyrodniczych (zwłaszcza fizyki teoretycznej) nie jest bardziej pozostałością po pismach filozofów z Koła Wiedeńskiego, niż opiera się na rozpoznaniu tego, jak dyscypliny przyrodnicze (w szczególności takie jak biologia czy chemia) są faktycznie uprawiane, co – jak pokazały

dekady badań w ramach społecznych studiów nad nauką – może znacznie różnić się od potocznego na ten temat wyobrażenia. Nie jest też wcale jasne, czy zastosowanie większego rygoru badawczego przyniosłoby efekt w postaci większej aplikacyjności wiedzy socjologicznej. Z jednej strony, bycie „opartym na empirycznych dowodach” (*evidence-based*) jest często wskazywane jako warunek praktycznej przydatności wiedzy (Likens 2010), z drugiej strony, może również prowadzić do takiego sposobu uprawiania nauki, w którym celem jest uzyskanie powtarzalności wyników w ściśle kontrolowanym środowisku laboratoryjnym, co skutkuje wysoce specjalistyczną wiedzą o wąskim zakresie i stosunkowo niskiej trafności zewnętrznej (Cartwright, Hardie 2012). Jak już dawno zauważył Randall Collins (1994), ani sięgający pierwszej połowy XIX w. rozwój badań empirycznych, ani kwantyfikacja i matematyzacja, ani badania prowadzone w paradygmacie eksperymentalnym nie osiągnęły w socjologii statusu dominującej orientacji.

Trzecia grupa klasycznych argumentów używanych do wyjaśnienia ograniczonego sukcesu praktycznego socjologii koncentruje się na tym, jak socjologia jest zorientowana i zorganizowana jako dyscyplina naukowa. Chodzi tutaj o rodzaj podejmowanych zagadnień, sposób, w jaki cele tej dyscypliny są definiowane, i to, jakie metody badawcze, teorie i sposoby tworzenia wiedzy cieszą się uznaniem. Ten rodzaj argumentów widać zwłaszcza w propozycjach programowych formułowanych przez tych badaczy, którzy proponowali jej przeorientowanie tak, by w większym stopniu interesowała się problemami społecznymi, pomagała opracowywać interwencje mające na celu większe „dobro społeczne” i ogólnie była bardziej zaangażowana w kwestie pozanaukowe (np. Mills 1959; Whyte 1982; Burawoy 2005). W tym ujęciu socjologia mogłaby być bardziej praktycznie relewantna, gdyby zwróciła więcej uwagi na zagadnienia praktyczne, zamiast skupiać się na wewnętrznych, często teoretycznych dylematach. Można domniemywać, że ten praktyczny zwrot mógłby się również wiązać z adekwatnymi zmianami tożsamości zawodowej osób uprawiających tę dyscyplinę, wzorami karier zawodowych, sposobami dystrybucji prestiżu i innych społecznych nagród czy reformą programów kształcenia na studiach wyższych. Powstaje naturalnie pytanie, czy taki ruch

jest wykonalny, tj. czy socjologia jako dyscyplina akademicka byłaby gotowa na taką instytucjonalną transformację, w tym na zamianę tradycyjnych kryteriów akademickiego prestiżu na większą użyteczność i relewancję wytwarzanej wiedzy. Sądząc po mieszanych reakcjach – choćby na program socjologii publicznej Michaela Burawoya (Beck 2005; Calhoun 2005; Holmwood 2007; Goldberg, Berg 2009), nie mówiąc już o postulatach „upraktycznienia” inspirowanych przez nowe polityki zarządzania nauką – wydaje się to wątpliwe. Nie jest także pewne, czy taka reorientacja dyscypliny byłaby faktycznie krokiem wystarczającym do osiągnięcia przez nią większego wpływu. Ostatecznie powstało już wiele programów i szkół praktycznego zaangażowania socjologii (zob. poprzedni rozdział), niektóre są silne w pewnych regionach świata (np. socjologia publiczna w Stanach Zjednoczonych czy nurt partycypacyjny w Ameryce Łacińskiej), co jednak nie spowodowało wyraźnego przeorientowania całej dyscypliny. Podważa to zatem moc argumentu wyjaśniającego ograniczoną praktyczną skuteczność wiedzy wytwarzanej w ramach tej dyscypliny wyłącznie jej zbyt mało zaangażowaną orientacją.

Co dość charakterystyczne, wszystkie wymienione w tym podrozdziale argumenty są powtarzane od dekad – może nie tyle dominują w publikacjach naukowych, ile istnieją jakby podskórnie jako zrozumiały sam przez się zestaw wyjaśnień, stanowiący wręcz element tożsamościowy, który nie jest poddawany jakiegś szczególnie rozbudowanej refleksji czy problematyzowaniu. Jednocześnie nie trudno dostrzec, że – ponownie – wszystkie te argumenty są skierowane niejako do wewnątrz, tj. koncentrują się na wiedzy socjologicznej, na jej epistemicznych właściwościach i na tym, jak jest wytwarzana.

Wyjaśnienia spoza socjologii

Zastosowania wiedzy naukowej były i są przedmiotem zainteresowania także w obszarach leżących daleko od socjologii, a tworzone tam konceptualizacje mogą być bardziej wpływowe niż te powstające w ramach naszej dyscypliny. W tym podrozdziale skupię się

na tych z nich, które wywodzą się z obszaru tzw. zarządzania wiedzą. Zagadnienie to stało się popularne głównie w ramach studiów nad organizacjami i badań nad politykami publicznymi, w ślad za popularnym przekonaniem, że żyjemy obecnie w społeczeństwach i gospodarkach opartych na wiedzy, czyli takich, w których wiedza jest traktowana jako zasób o fundamentalnym znaczeniu, wpływający na stan gospodarek, kondycję przedsiębiorstw, jakość życia, zmiany w kulturze itd. (Drucker 1993; Nonaka 1994; Adolf, Stehr 2014). Wybieram ten obszar, ponieważ wydaje mi się, że stworzone w nim konceptualizacje przeniknęły daleko poza te dziedziny, wchodząc do powszechnego obiegu i wpływając na to, jaki kształt przybierają polityki publiczne związane z zarządzaniem nauką, a więc także na to, w jakich instytucjonalnych warunkach jest uprawiana socjologia.

Skupię się tutaj na najbardziej chyba popularnym modelu tzw. transferu wiedzy, który ma za zadanie opisywać przepływ wiedzy między różnymi środowiskami czy kontekstami społecznymi (np. między działem badań i rozwoju w przedsiębiorstwie a innymi działami, między dwiema organizacjami albo między nauką a biznesem). W popularnych wersjach modelu transferu wiedzy (Szulanski 1996; Gupta, Govindarajan 2000; Cummings, Teng 2003; Minbaeva 2007) wyróżnia się: 1) nadawców wiedzy, czyli aktorów tworzących wiedzę lub będących jej źródłem; 2) odbiorców wiedzy, do których wiedza trafia; 3) wiedzę, która jest przekazywana między nimi; 4) relację między nadawcami i odbiorcami. Model transferu wiedzy używany jest do wyjaśniania przyczyn, które hamują lub utrudniają przekazanie i przyjęcie wiedzy, a także do projektowania polityk i oddziaływań, które mają pomagać w osiągnięciu pożądanego przebiegu tych procesów (np. poprzez stworzenie różnego rodzaju zachęt instytucjonalnych, organizacyjnych czy finansowych pomagających przezwyciężyć wymienione bariery, pokazywanie przykładów sukcesu itd.). W tym kontekście jako znaczące czynniki wpływające na procesy transferu wymieniam się m.in.: te związane z samą wiedzą, np. jej niejednoznaczność (*ambiguity*) czy trudność jej artykulacji i skodyfikowania (*tacitness*); cechy źródła wiedzy, takie jak motywacje do wytwarzania wiedzy do użycia w innych obszarach albo postrzegana rzetelność danego źródła jako dostawcy wiedzy; cechy

odbiorców wiedzy, m.in. ich motywację do przyjęcia nowej wiedzy lub posiadaną uprzednią wiedzę, która może ułatwiać lub utrudniać zdobycie nowej; i wreszcie relację między źródłem a odbiorcami, np. zaufanie czy wcześniejsze doświadczenia współpracy (Szulanski 1996; Gupta, Govindarajan 2000; Minbaeva 2007).

Metaforyka transferu jest też szeroko wykorzystywana w odniesieniu do technologii – w tym kontekście mówi się o transferze technologii (Bozeman 2000), a pojęcie to służy jako określenie całego obszaru studiów (jest nawet zawarte w tytule prestiżowego czasopisma naukowego *Journal of Technology Transfer*). Co ważne, autorzy wielu rekomendacji czy wskazówek w rozmaitych opracowaniach instruktażowych poświęconych tworzeniu wiedzy bardziej przydatnej w praktyce (np. użytecznej dla *policy-makers*) mniej czy bardziej świadomie odwołują się w nich do tego modelu barier i ułatwień w transferze wiedzy. Przykładowo często spotykaną rekomendacją jest zalecenie, by oferować wiedzę, która jest solidna (*robust*) i opracowana zgodnie z naukowym rygorem (*rigorous*), a jednocześnie dopasowana do kontekstu zastosowania (*relevant*), wyrażona prostym językiem, pokazująca konkretne związki przyczynowo-skutkowe czy proponująca kierunki działania (Likens 2010; Topp et al. 2018; Oliver, Cairney 2019; Šucha, Sienkiewicz 2020). Ideałem poznawczym jest w tym ujęciu wiedza mało ambiwalentna, prosta w odbiorze i dopasowana do możliwości i potrzeb odbiorców, a jednocześnie naukowo uzasadniona. W kontekście praktycznego wykorzystania wiedzy z zakresu nauk społecznych pojawia się naturalnie pytanie, w jakim zakresie ta wiedza oraz jej wytwórcy i odbiorcy spełniają warunki pozwalające na jej łatwy transfer (Davies et al. 2008). Jak się wydaje, szczególnie dużym problemem może być tutaj zwłaszcza zaoferowanie wiedzy jednoznacznej (mało ambiwalentnej), instrumentalnej (tj. proponującej konkretne kierunki i sposoby działania) i posiadającej udokumentowaną historię skutecznego zastosowania. Do tego dochodzą motywacje wytwórców wiedzy (które w przypadku socjologii są, jak pokazywałem w poprzednim rozdziale, mocno zróżnicowane) oraz zaufanie między twórcami a odbiorcami (które jest problematyczne w kontekście ewentualnego wybiórczego lub wprost manipulacyjnego wykorzystania wiedzy przez decydentów).

Jednocześnie model transferu wiedzy był wielokrotnie krytykowany z perspektywy społecznych studiów nad wiedzą. Po pierwsze, zwracano uwagę na fakt, że opiera się on uproszczonemu, a nawet – z perspektywy tego obszaru badań – nieadekwatnemu rozumieniu tego, czym jest wiedza. Zakłada on bowiem (jednocześnie nie problematyzując tego założenia), że wiedza jest czymś na podobieństwo przedmiotu, który może być „transferowany”, „nabywany”, „przekazywany” czy „akumulowany” (Gherardi, Nicolini 2000), i w znacznej mierze ignoruje to, że „wyniki badań i inne formy wiedzy są często używane w bardziej subtelny, pośredni i konceptualny sposób” (Davies et al. 2008: 189). Po drugie, mimo że w literaturze dotyczącej transferu wiedzy zwraca się uwagę na szereg czynników kontekstowych wpływających na efektywność przekazywania wiedzy, takich jak stopień osadzenia wiedzy w kontekście (*embeddedness*) czy wartości i normy regulujące funkcjonowanie „źródła” i „odbiorców” wiedzy (Cummings, Teng 2003), to jednak ma on tendencję do ujmowania obiegu wiedzy w kategoriach zracjonalizowanych i linearnych, nieraz skupiając się na uchwyceniu wyodrębnialnych „transakcji”, do jakich dochodzi między producentami i użytkownikami (Nicolini et al. 2008), i ocenie ich efektywności według zewnętrznych kryteriów. Po trzecie, istnieje cały nurt badań, które posługują się pojęciem translacji wiedzy (Czarniawska, Joerges 2011; Røvik 2016) i pokazują, że wiedza nie rozchodzi się społecznie jako niektnięta całość, ale raczej ulega wielu złożonym przekształceniom i adaptacji do warunków, w których jest przyjmowana. Wykorzystanie w tym kontekście pojęcia translacji w rozumieniu zaczerpniętym z teorii aktora-sieci ma akcentować zmiany i przesunięcia między obiektami, które pozornie są tożsame. W tym ujęciu wiedza, krążąc między kontekstami społecznymi, ulega różnym transformacjom – mowa tu jednak nie tyle o zniekształcaniu wiedzy czy idei, ile o dostosowaniu ich do kontekstu i lokalnych warunków (Røvik 2016; Rudnicki 2017).

Niezależnie od tej krytyki model transferu wydaje się mocno zakorzeniony w myśleniu o praktycznej stosowalności wiedzy. Co więcej, ma duże znaczenie praktyczne, ponieważ kształtuje myślenie i działanie w obszarze często nazywanym „zarządzaniem wiedzą” (Jemielniak, Koźmiński 2021). W mniej czy bardziej refleksyjny

sposób myślenie w tych kategoriach jest stosowane do wielu rodzajów wiedzy (w tym dziedzin naukowych), jednak z punktu widzenia tej pracy szczególnie istotne jest to, że oddziałuje on na instytucje, oczekiwania i systemy motywacyjne stosowane w odniesieniu do nauk społecznych. Kariera metaforyki transferu wydaje się zresztą sama w sobie ciekawym przypadkiem do analizy – być może koncepcyjna prostota i perswazyjność metafory transferu jest tutaj nie bez znaczenia. Warto jednak zwrócić uwagę także na fakt, że mimo uproszczeń koncepcyjnych w modelu tym przyjmuje się, że nie tylko cechy samej wiedzy czy jej epistemiczna „jakość” determinują przebieg i efekty transferu, ale wpływają na niego także cechy aktorów, którzy są w ten proces zaangażowani, oraz relacje między nimi – uwzględniając te kontekstowe i relacyjne elementy, należy stwierdzić, że model ten różni się od przedstawionych wcześniej wyjaśnień formułowanych wewnątrz socjologii, skupiających się na specyfice tej dyscypliny.

Model reprezentacji i jego krytyka

Wychodząc poza dotychczas tu naszkicowaną rekonstrukcję i częściową krytykę zarówno klasycznych, formułowanych w ramach socjologii wyjaśnień, jak i odpowiedzi dostarczanych w piśmiennictwie na temat zarządzania wiedzą, można zauważyć, że mimo niewątpliwych różnic opierają się one na wspólnym fundamencie filozoficznym czy teoriopoznawczym. Tworzy go zestaw przekonań na temat relacji między wiedzą a światem, określany tutaj jako model reprezentacji, który można sprowadzić do trzech założeń¹¹:

¹¹ Stanowisko nazywane reprezentacjonizmem obecne jest w filozoficznych teoriach umysłu i świadomości (Lycan 2019). Tutaj jednak odwołuję się bardziej do rozumień występujących w filozoficznych ujęciach języka, rozważań nad problemem referencji i korespondencyjną teorią prawdy. Wymieniając elementy modelu reprezentacji (i przedstawionego niżej modelu translacji), inspirowałem się w szczególności rozważaniami Ewy Bińczyk (2007) i w mniejszym stopniu niektórymi uwagami Andrzeja Zybertowicza (1995). Podobnym rozróżnieniem posługiwał się też np. Richard Rorty (1988). Rozróżnienie tych dwóch modeli, które proponuję tutaj i które opisywałem też w innych tekstach (np. Rudnicki 2018, 2021, 2023a),

- 1) Wiedza i świat społeczny, do którego ta wiedza się odnosi, to dwa odrębne obszary połączone relacją reprezentacji, tj. wiedza jest jakimś rodzajem odzwierciedlenia świata.
- 2) Wiedza jest zasadniczo biernym elementem w tym sensie, że może jedynie opisywać, wyjaśniać lub przewidywać, ale nie może sama w sobie aktywnie oddziaływać na świat, lecz może jedynie być użytecznym narzędziem, które ułatwia osiąganie celów lub ukierunkowuje działania.
- 3) Warunkiem skutecznego i odpowiedzialnego działania w świecie jest posiadanie wiedzy, która jest możliwie wiernym odzwierciedleniem istotnych w danym kontekście elementów i aspektów świata, a więc jest jego możliwie wierną, dokładną, kompletną, stabilną i rzetelną reprezentacją. Dysponowanie taką wiedzą powinno zatem poprzedzać podjęcie interwencji w świecie.

Ten sposób rozumienia relacji między wiedzą a światem, mimo problematycznego statusu w filozofii języka (krytykowali go m.in. Ludwig Wittgenstein, Richard Rorty czy Josef Mitterer; zob. Bińczyk 2007), wciąż jest dość powszechnie stosowany i traktowany jako niemal oczywisty nie tylko w myśleniu potocznym, ale także w eksperckich wyjaśnieniach czy politykach związanych z nauką. Przywołane powyżej klasyczne wyjaśnienia trudności socjologii w osiągnięciu wpływu na praktykę zakładają przecież, że źródłem tych problemów jest złożoność świata społecznego lub niedoskonałość epistemiczna wiedzy socjologicznej – innymi słowy: niemożność osiągnięcia wystarczająco trafnej, dokładnej i pewnej reprezentacji świata społecznego. Na dążeniu do osiągnięcia takiego obrazu świata opiera się też postulat obiektywności badawczej, oddzielania wiedzy opisowej od normatywnej czy przekonanie, że interakcja między badaczami a badanymi może prowadzić do utraty bezstronności i wypaczenia wyników (Lindblom, Cohen 1979). Podobne podłoże mają obawy, że socjologia może zostać zmarginalizowana przez dyscypliny dysponujące dostępem do lepszych danych, które

jest próbą zwięzłego przedstawienia stanowisk, które – choć mają w dużej mierze charakter filozoficzny – przynajmniej podskórnie występują też w różnych socjologicznych ujęciach wiedzy.

pozwolą na wytwarzanie dokładniejszych, bardziej aktualnych i wiarygodnych obrazów świata (Savage, Burrows 2007). Konkurencyjne do socjologicznych wyjaśnień interpretacje bywają krytykowane jako posługujące się „zaskakująco ograniczonym rozumieniem świata społecznego” (Shove 2010: 1273) – tak jakby zniuansowany obraz automatycznie zwiększał możliwość sensownego, odpowiedzialnego działania. Dążąc do wiedzy praktycznie użytecznej, proponuje się oparcie jej na takich ideałach jak rzetelność, solidność, bezstronność, otwartość na krytycyzm, ostrożne traktowanie źródeł oraz ujawnianie ukrytych założeń (Nightingale, Scott 2007), a odwoływanie się do nich bywa ważnym elementem uzyskiwania eksperckiej wiarygodności (tzw. *credibility work*; Geiger 2021). Również w tych obszarach, gdzie popularne jest myślenie w kategoriach zarządzania wiedzą i transferu wiedzy, często zakłada się, że jej rygor czy „oparcie na dowodach” są niezbędnym warunkiem, a cechy te powinny być dodatkowo poparte dopasowaniem wiedzy do kontekstu czy prostotą sposobu, w jakim zostaje ona wyrażona (Topp et al. 2018; Oliver, Cairney 2019; Šucha, Sienkiewicz 2020).

Co ciekawe, ten reprezentacjonistyczny sposób myślenia był już podważany nie tylko z perspektywy filozoficznej, ale także w ramach myśli socjologicznej¹². Najsilniejszym głosem był tutaj chyba konstruktywizm społeczny, który w swoich różnych wariantach pokazywał, że nasze reprezentacje świata są nieuchronnie efektem oddziaływania wielorakich sił społecznych, których wpływ wykracza poza konwencjonalne problemy z zapewnieniem obiektywności, ponieważ sięga do używanych kategorii pojęciowych, stawianych pytań badawczych i usytuowania osób zajmujących się wytwarzaniem wiedzy, nie mówiąc już o wykorzystaniu społecznym wyników badań. W swoich bardziej umiarkowanych wariantach (np. Berger, Luckmann 1983) konstruktywizm wskazywał na społeczne ukształtowanie reprezentacji świata społecznego, utrzymywał jednak analityczną separację wiedzy i świata. Silniejsze wersje konstruktywizmu (np. Butler 1990; Barad 2003) wskazywały, że wiedza może mieć formujący wpływ na

¹² Warto też przynajmniej wspomnieć wkład antropologii społecznej do rozumienia kultur przedreferencyjnych, w których język i świat nie są od siebie oddzielone (Zybertowicz 1995; Bińczyk 2007).

świat (nie tylko na świat społeczny, ale także na to, co określa się jako naturalne czy materialne elementy rzeczywistości), proponując rozumienie wiedzy nie jako instancji reprezentującej świat, ale wywołującej efekty performatywne. W obu wypadkach możliwość czystej, niezapośredniczonej reprezentacji świata w jakimkolwiek systemie wiedzy była podważana, a ideał epistemiczny, na którym jest oparty model reprezentacji, uznawany był za – po pierwsze – nieosiągalny, a po drugie, zawsze usytuowany lub stronniczy. W konsekwencji zakwestionowania modelu reprezentacji pojawiała się zatem wątpliwość, na jakiej podstawie mogą być oparte interwencje w rzeczywistości społecznej.

Na współczesną socjologię nauki konstruktywizm społeczny wywiera istotny wpływ od czasów Thomasa Kuhna (1962), przyjmując wiele różnych ujęć, które generalnie łączyło przekonanie, że „to, co uznajemy za fakty, jest społecznie wytwarzane, a nie odkrywane” oraz że „presja” samej rzeczywistości nie jest wystarczająco silna, by wymusić uznanie czegoś za fakt, ponieważ „zawsze w grę wchodzi różne okoliczności społeczne; i to wcale nie w roli czynnika ubocznego, lecz istotnie (współ)tworzącego” (Zybertowicz 1995: 59–60). Myśl ta – wyrażona na wiele różnych sposobów – leży u podstaw współczesnych społecznych studiów nad nauką, wiedzą i technologią. Warto jednak zauważyć, że znaczenie konstruktywizmu we współczesnej teorii społecznej czy socjologii w ogóle było i chyba wciąż jest na tyle duże, że nurt ten wywiera silny wpływ na klimat intelektualny całej dyscypliny, w tym na poglądy na temat jej praktycznego zaangażowania. Konstruktywizm społeczny podważa bowiem nie tylko możliwość obiektywnego, czystego, nieusytuowanego obrazu rzeczywistości, ale także wprowadza wątpliwość wobec tych elementów czy rodzajów wiedzy, który mają charakter instrumentalny, tj. mają pomóc w osiągnięciu zakładanych efektów w rzeczywistości społecznej. Próby te są bowiem – z perspektywy konstruktywistycznej – nieuchronnie wpisane w relacje wiedzy i władzy, które głęboko zapośredniczają nasze myślenie i wpływają zarówno na stosowane definicje problemów społecznych, jak i na kryteria, według których oceniane są ich rozwiązania. Jednocześnie konstruktywizm, traktując konstrukty społeczne jako głębokie aspekty rzeczywistości społecznej, wydaje się przejawiać predylekcję w kierunku

interwencji zmierzających do zmiany dyskursów, sfery symbolicznej i świadomości społecznej. Jako że z perspektywy konstruktywistycznej właśnie te sfery mają podstawowe znaczenie jako budulec świata społecznego, to na nie właśnie powinno być ukierunkowane oddziaływanie zmierzające do zmiany świata społecznego na lepszy.

Jak twierdzi Bruno Latour (2000), taka orientacja opiera się na pewnym szczególnym mechanizmie, w którym obiekt socjologicznej interpretacji jest dekonstruowany, a wierzenia i ideologie, które go podtrzymują, są identyfikowane i rozbijane, jednak nie są zastępowane innymi przekonaniami. Jako że pewien poziom iluzji i fałszywej świadomości jest potrzebny, by świat społeczny istniał, to analiza konstruktywistyczna „niszcząca swój obiekt” (Latour 2000: 110) jest w pewnym sensie dość destrukcyjna. Można oczywiście argumentować, że takie dekonstruowanie sprzyja różnym formom emancypacji i że samo w sobie może uruchamiać zmianę społeczną, prowadząc do wyłonienia się nowych form porządku społecznego. Jednak argument Latoura wydaje się wskazywać na to, że interpretowanie konstruktów społecznych jako rezultatu działania sił i mechanizmów społecznych sprzyja bardziej ich podważaniu i erozji niż zastępowaniu nowymi obiektami. A ponieważ w konstruktywistycznym odczytaniu każda wiedza jest społecznie zapośredniczona i „nie możemy odzyskać faktów” (Marres 2018), może to również sprzyjać podejrzliwości wobec różnych propozycji działania i jakiejś formie imposybilizmu.

Wyjaśnienia z kręgu STS i model translacji

Wyraźnie odmienna interpretacja przyczyn trudności w tworzeniu praktycznie użytecznej wiedzy o świecie społecznym została zaproponowana w badaniach w obszarze STS oraz w tzw. teorii aktora-sieci (*actor-network theory*), które dystansują się zarówno od modelu reprezentacjonistycznego, jak i od jego konstruktywistycznej krytyki¹³. Dominujący (jak sądzę) w STS model teoriopoznawczy nazwę

¹³ Inaczej niż w ważnej dla polskojęzycznej socjologii wiedzy książce Andrzej Zybortowicza (1995), poświęconej współczesnym studiom nad nauką, wiedzą

tutaj modelem translacyjnym i zacząć od wskazania jego podstawowych założeń, a potem przejdę do bardziej szczegółowych wyjaśnień. Zgodnie z modelem translacyjnym:

- 1) Relacja między światem społecznym a wiedzą jest relacją nie odzwierciedlenia, ale translacji, co oznacza, że między światem a wiedzą istnieje zarówno pewne podobieństwo oraz ciągłość, jak i przesunięcie, nieciągłość i zniekształcenie¹⁴.
- 2) Świat i wiedza nie są niezależne, ale głęboko powiązane i wzajemnie konstytutywne. Narzędzia, technologie i materiały używane w procesie wytwarzania wiedzy wywierają istotny wpływ na treść powstającej wiedzy. Jednocześnie wiedza jest generatywna i performatywna – wywołuje pewne zjawiska i stany rzeczywistości, a przynajmniej przyczynia się do ich istnienia.
- 3) Praktyczna użyteczność wiedzy opiera się nie na jej wierności względem świata, ale na jej generatywnym potencjale – po pierwsze, na zdolności do pokazywania, modelowania

i technologią, traktuję badania prowadzone w tym nurcie w dużej mierze – przynajmniej od czasów głośnych studiów z zakresu etnografii laboratorium (Latour, Woolgar 2013; Knorr-Cetina 1981; Collins 1985; Lynch 1985), a potem wyłonienia się teorii aktora-sieci – jako wpisujące się w orientację postkonstruktivistyczną lub późnokonstruktivistyczną, która różni się od społecznego konstrukttywizmu. Główna różnica polega na tym, że w konstrukttywizmie porządek natury i porządek kultury (lub społeczeństwa) są uznawane za wyraźnie odrębne, a w postkonstrukttywizmie ta dychotomia jest zakwestionowana. W tym drugim ujęciu mamy raczej do czynienia z pewnym rodzajem monizmu, w którym obiekty i zjawiska są z reguły złożone, hybrydyczne, heterogeniczne, rozproszone, wielowymiarowe, relacyjne, ale nie dualistyczne (Law, Mol 1995; Mol 2002). Można też powiedzieć, że w tej postkonstruktivistycznej interpretacji świat społeczny i materialny jednocześnie się kształtują i dopasowują do siebie (Sismondo 2010: 65). Więcej o tym rozróżnieniu można dowiedzieć się m.in. z omówień Abriszewskiego (2008: 205–212), Sismondo (2010: 57–71) i Bińczyk (2012: 51–112). Jest to o tyle ważne, że pojęcia konstrukttywizmu czy reprezentacji pojawiają się też w klasycznych pracach z kręgu STS – np. książka *Laboratory Life* miała pierwotnie podtytuł *Social Construction of Scientific Facts*, który w drugim wydaniu zmieniono na *Construction of Scientific Facts* (Latour, Woolgar 2013: 281), a w innej klasycznej pracy *Representation in Scientific Practice*, wydanej po latach w zupełnie nowej wersji (Coopmans et al. 2014), pojęcie reprezentacji zostawiono, ale opatrzone stosownym komentarzem (Lynch, Woolgar 2014).

¹⁴ Znacznie więcej o samym pojęciu translacji i jego teoretycznym umocowaniu piszę w rozdziale szóstym.

i symulowania zjawisk w sposób, który staje się źródłem nowych możliwości działania, a po drugie, przez wywoływanie i podtrzymywanie istnienia obiektów i zjawisk, które bez wiedzy nie zaistniałyby.

Te założenia są w nurcie STS wsparte przez empiryczne badania procesów wytwarzania wiedzy naukowej (m.in. w ramach tzw. etnografii laboratorium), uzyskiwania społecznego konsensusu wobec wyników badań czy genealogię metod i technologii badawczych. W głównej mierze badania te dotyczyły procesów wytwarzania wiedzy w ramach nauk przyrodniczych, medycznych i technicznych (technonauk). Zasadniczo kwestionują one przekonanie, że technonauki osiągnęły swoją praktyczną użyteczność dzięki przewadze epistemologicznej, wyrażającej się w większej obiektywności czy uprzywilejowaniu w dostępie do prawdy. Z perspektywy STS sukces praktyczny tych dziedzin nie opiera się na wierniejszej, dokładniejszej czy pełniejszej reprezentacji badanego świata – istotny jest natomiast szereg innych właściwości:

1. Osiąganie konsensusu poznawczego i domykanie kontrowersji, które sprawiają, że dyscypliny te rozwijają się w trybie *high consensus rapid discovery science* (Collins 1994). Oznacza to, że istnieje generalna zgoda społeczności naukowej dotycząca znacznej części wytworzonej wiedzy, którą za Latourem (1987) często określa się mianem „nauki gotowej” (*science-already-made*), a jedynie część badań prowadzona jest na szybko przesuwających się „frontach badawczych” (*fast moving research fronts*), a więc w obszarach, wokół których istnieją znaczne kontrowersje i konsensus dopiero jest wypracowywany (*science-in-the-making*). Domykanie kontrowersji pozwala na kumulatywny postęp w budowie wiedzy (zob. Afeltowicz 2012).
2. W procesach naukowego tworzenia wiedzy szczególne znaczenie mają różnego rodzaju technologie badawcze. Są one nie tyle odzwierciedleniem pewnych idei naukowych czy świadectwem intelektualnego progresu, ile pozwalają w sposób powtarzalny generować zjawiska, przekształcać je i stabilizować uzyskiwaną wiedzę (*tinkerable research technologies*; Collins 1994: 171). Przykładami takich technologii mogą być teleskop Galileusza, barometr, baterie elektryczne czy akceleratory cząstek

elementarnych – ich zbudowanie pozwoliło stworzyć układy eksperymentalne generujące nowe fakty naukowe i wyniki (Rheinberger 1997; Carlile 2004). Dzięki technologiom badawczym obiekty epistemiczne (*epistemic objects*), mające początkowo rozlaną formę i będące abstrakcyjne, nieo określone, złożone i poznawczo „niedomknięte”, są uznawane za realnie istniejące i mogące stać się przedmiotem wysiłków poznawczych i praktycznych (Rheinberger 1997; Knorr-Cetina 2001).

3. Poza technologiami badawczymi, które mają swoje genealogie i tworzą całe układy, duże znaczenie w procesach wytwarzania wiedzy naukowej mają artefakty, urządzenia i materiały. Wśród nich szczególne znaczenie mają urządzenia inskrypcyjne (*inscription devices*), które dają różne możliwości zapisu, rejestrowania i wizualizacji (Latour, Woolgar 2013; Coopmans et al. 2014). Istnieją różne inne rodzaje instrumentów konstytuujących wiedzę, w tym takie, które dostarczają reprezentacji zjawisk (np. model podwójnej helisy DNA), pozwalają na ich faktyczne wytwarzanie w laboratoriach (np. zderzacze cząstek elementarnych), oraz urządzenia pomiarowe, będące hybrydami powyższych (Baird 2004). Niebagatelną rolę w przekonywaniu odbiorców do prawdziwości odkryć naukowych odgrywają techniki wizualizacji i obrazowania, dzięki którym odkrycia naukowe stają się demonstrowalne, co wywołuje silne wrażenie obiektywności (Shapin, Schaffer 1985). Istotne jest w szczególności systematyczne powtarzanie eksperymentów, pomiarów i pokazów, które nie tylko unaoczniają odkrycia naukowe, lecz także sprawiają, że zyskują one walor intersubiektywności i uwiarygodnienia.
4. Dokonywanie pomysłowych translacji świata zewnętrznego do wewnątrz laboratorium, które pozwalają następnie wykonywać szereg operacji w warunkach laboratoryjnych (Knorr-Cetina 1995; Latour 1987; Afeltowicz 2011; Bińczyk 2012). Istotne jest tu nie tyle stworzenie „czystego”, pozwalającego na obserwację bez zakłóceń środowiska, ile uzyskanie możliwości eksperymentowania i „majsterkowania” (*tinkering*) z przeskalowanymi i przeniesionymi do laboratorium elementami świata. Prowadzi to do osiągnięcia nieprzewidzianych wcześniej

efektów, które można multiplikować i stabilizować, a przez to uzyskiwać znaczny poziom kontroli nad nimi.

5. Technonauki osiągają swoją praktyczną skuteczność także dzięki zdolności do „ekspansji” laboratorium, rozumianego nie tylko jako zestaw technologii obrazowania i eksperymentowania, ale także jako pewne zasady organizujące aktywność oraz określone reguły myślenia. Jak argumentują badacze z kręgu STS, efekty uzyskiwane w laboratoriach mogą być uzyskiwane również w świecie zewnętrznym, o ile uda się odtworzyć tam w istotnym zakresie warunki obowiązujące w laboratorium (np. stosować analogiczne metody pomiaru albo zasady higieny). Przykładowo pasteryzacja mleka, uzyskana najpierw w laboratorium, wymagała przeniesienia pewnych laboratoryjnych reguł do świata zewnętrznego (Latour 1988), a skuteczność szczepionki na wąglika zależała także od zastosowania reguł dezynfekcji, czystości, mierzenia czasu, liczenia zachorowań oraz oddzielania zdrowych od chorych zwierząt (Latour 2009). Zgodnie ze stwierdzeniem Latoura „fakty naukowe są jak pociągi – nie działają bez torów” (tamże: 28), co oznacza, że nauka może być skuteczna o tyle, o ile właściwe jej instrumentarium i procedury zostaną rozciągnięte na rzeczywistość pozalaboratoryjną.
6. To, co uznaje się za fakty naukowe, ma często charakter „czarnych skrzynek”, a więc obiektów, które są traktowane jako stabilne, a proces ich konstrukcji i rozwiązywanych po drodze kontrowersji jest zamazywany (Latour 1987: 2–3). Jednocześnie „czarne skrzynki” są tym stabilniejsze, im wyższe są koszty ich demontażu – chodzi tutaj nie tylko o ewentualne zakwestionowanie wyników prac naukowych, ale także podważenie albo zakłócenie działania instytucji i praktyk, które są powiązane z istnieniem skrzynek (Afeltowicz 2012: 70–71). To, co potocznie nazywamy praktycznym sukcesem nauki, jest zatem w tym ujęciu w istotnym stopniu wynikiem skutecznej budowy „czarnych skrzynek” i nadbudowania wokół nich praktyk i instytucji – tak że tworzą one wzajemnie wspierający się układ.

Skoro zatem nauki przyrodnicze i techniczne nie osiągają swoich efektów dzięki doskonałości epistemicznej, większemu rygorowi czy obiektywności, ale dzięki szczególnym, historycznie rozwiniętym

i kolektywnie zaakceptowanym sposobom wytwarzania i stabilizowania wiedzy, to spostrzeżenia te prowadzą do odmiennego niż przedstawiane wcześniej spojrzenia na trudności dyscyplin wytwarzających wiedzę o świecie społecznym. Wprawdzie STS miał i w dużej mierze chyba dalej przejawia większą skłonność do badania procesów wytwarzania wiedzy w naukach przyrodniczych czy technonaukach, to jednak pojawiło się już niemało prac poświęconych produkcji wiedzy w naukach społecznych, w tym w socjologii (np. Collins 1994; Osborne, Rose 1999; Latour 2000; Law 2004; Lezaun 2007; Law 2009; Camic et al. 2011; Lury, Wakeford 2012; Afeltowicz, Pietrowicz 2013; Ruppert et al. 2013; Marres et al. 2018; Entwistle, Slater 2019; Ruppert 2019; Rudnicki 2023b). Duża ich część opiera się na przekonaniu, że by osiągnąć większą praktyczną skuteczność, nauki społeczne powinny naśladować technonauki, ale „w zupełnie inny sposób” (Latour 2000: 107). Chodzi mianowicie nie o wyrównywanie tradycyjnie rozumianego poziomu obiektywności, ścisłości czy rygoru poznawczego, które to przewagi epistemiczne są przecież przez STS podważane, ale o budowanie laboratoriów i rozwój technologii badawczych, które pozwalałyby na podobne „majsterkowanie”, stabilizację wyników, budowanie „czarnych skrzynek”, domykanie kontrowersji, tworzenie i przesuwanie frontów badawczych itd. Jak pisze Collins (1994), empiryzm, matematyzacja czy metoda eksperymentalna – choć zdomowały się w niektórych obszarach socjologii – nie przyniosły transformacji tej dyscypliny w kierunku *high consensus rapid discovery science*. Potrzebny jest zatem raczej rozwój instrumentów i technologii badawczych, które pozwalałyby wytwarzać zjawiska społeczne w warunkach laboratoryjnych, a następnie eksperymentować z nimi, co będzie prowadziło do produkcji odkryć naukowych:

Fundamentalną słabością [nauk społecznych] jest nie brak badań empirycznych ani niepowodzenie w naśladowaniu naukowej epistemologii, ani też większe ideologiczne kontrowersje, z którymi związane są zagadnienia społeczne. To, czego fundamentalnie brakuje w naukach społecznych, to rozwój [*genealogy*] technologii badawczych, które pozwalałyby w powtarzalny sposób wytwarzać nowe zjawiska i szybko poruszające się fronty badawcze. Jeśli nauki społeczne nie znajdą nowego oprządkowania badawczego [*research hardware*], to prawdopodobnie nigdy nie osiągną konsensusu ani szybkich odkryć (Collins 1994: 155).

Mimo że badania z kręgu STS są często traktowane jako odbrązawiające, sceptyczne względem heroizmu odkryć naukowych, ujawniające pozanaukowe kryteria stosowane na drodze do „prawdy” i w ogólności podważające uprzywilejowany status technonauk, to formułowane w nich argumenty można też odczytywać jako akcentujące w istocie twórczy i konstruktywny charakter procesów tworzenia wiedzy. Badania nie są w tym ujęciu mimetyczne względem rzeczywistości, a kolejne translacje nie są jedynie lustrzanym odbiciem poprzednich, bo „gdyby były, nie byłoby zysku informacyjnego między jednym krokiem a drugim” (Latour 2014: 348). Przeciwnie, istotą translacji jest to, że dzięki nim dochodzi do wyłonienia się nowych możliwości działania (*action possibilities*) – przykładowo mapy, będące efektem translacji terytoriów, pozwoliły kolonizatorom na wizualizację zajmowanych obszarów, a przez to na efektywniejsze sprawowanie nad nimi kontroli (Law 1984; Latour 1987). Analogicznie translacja elementów zewnętrznego świata do wewnątrz laboratorium – np. poprzez pobranie próbek i poddanie ich obróbce – prowadzi do powstania niedostępnych wcześniej możliwości działania. Możliwe staje się choćby wykonanie szeregu operacji, przeprowadzenie pomiarów, zrobienie zapisów za pomocą aparatury, które byłyby trudne lub niemożliwe do wykonania w zewnętrznym świecie itd. Translacja jest w tym ujęciu twórczym, konstruktywnym procesem, w który zaangażowane są technologie, narzędzia, pojęcia, czynności, a w toku złożonych relacji między heterogenicznymi obiektami wyłaniają się nowe zjawiska, obiekty i praktyki (Mol 2002).

Jedną z propozycji przedstawiających w sposób kompleksowy implikacje wynikające z badań prowadzonych w nurcie STS (w szczególności z wywodzącej się z tego kręgu teorii aktora-sieci) dla socjologii, która dąży do wytwarzania wiedzy o większej praktycznej użyteczności, jest książka Łukasza Afeltowicza i Krzysztofa Pietrowicza *Maszyny społeczne* (2013). W tej pracy sformułowano program nowego rodzaju „socjo-techniki”, która zamiast inspiracji pozytywistycznych wykorzystywałaby idee ze społecznych badań nad nauką. Główną ideą tej pracy jest postulat tworzenia przez socjologię „maszyn społecznych”, czyli „sztucznych (świadomie zaprojektowanych i skonstruowanych, niebędących wynikiem spontanicznych procesów i nieposiadających odpowiedników w rzeczywistości

społecznej), zamkniętych układów ról i relacji, które – o ile zostaną zachowane pewne warunki brzegowe – działają w przewidywalny i regularny sposób” (Afeltowicz, Pietrowicz 2013: 174). Przykładem takich maszyn społecznych mogą być grupy spotkaniowe (*t-groups* wywodzące się z prac Kurta Lewina), różne techniki stosowane w ramach *participatory action research* czy systemy mikro-pożyczek. Jedną z głównych zalet takich układów jest to, że nie starają się odzwierciedlać rzeczywistości społecznej, ale są izolowane i sztuczne, a dzięki temu funkcjonują podobnie jak laboratoria w technonaukach, tj. pozwalają na manipulowanie, eksperymentowanie i „majsterkowanie”. W tym celu mają wykorzystywać w świadomy sposób elementy infrastruktury, artefakty, materiały, technologie, proksemikę itd. Dzięki temu możliwe staje się powstanie nowej wiedzy o świecie społecznym – w duchu metodologii syntetycznej i przypisywanego Lewinowi powiedzenia: „Jeśli naprawdę chcesz zrozumieć rzeczywistość, spróbuj ją zmienić” – a wiedza ta może być następnie eksportowana do świata zewnętrznego. Jak pokazują Afeltowicz i Pietrowicz, tego rodzaju maszyny społeczne już powstają i są stosowane do innowacyjnego rozwiązywania problemów społecznych czy budowania technologii – niestety często dzieje się to poza instytucjonalnym polem nauk społecznych, przez co socjologia traci swój status i zasoby.

Generatywność wiedzy o świecie społecznym

Ważnym składnikiem modelu translacyjnego, wybrzmiewającym też w wielu koncepcjach z kręgu STS, jest przekonanie o generatywności (wytwórczym charakterze) wiedzy. Zwolennicy tezy o generatywności wiedzy odrzucają reprezentacjonistyczne przekonanie, że świat i wiedza to dwie odrębne sfery, a wiedza sama w sobie nie może aktywnie oddziaływać na rzeczywistość. Ten sposób myślenia jest zastępowany poglądem, że świat i wiedza są głęboko powiązane oraz wzajemnie konstytutywne, a w szczególności, że formy wiedzy i praktyki jej wytwarzania w większym lub mniejszym stopniu przyczyniają się do powstawania oraz trwania pewnych stanów rzeczy i zjawisk.

W świetle tego argumentu badania naukowe nie są procesem odkrywania czy rejestrowania rzeczywistości, który miałby jakąś gotową, zamkniętą, zewnętrzną i niezależną od samego badania formę. Przeciwnie, badania są konstruktywne, generatywne i performatywne (Law, Urry 2004) i mają swój udział w wywoływaniu pewnych zjawisk – czy to poprzez systematyczne wywoływanie ich w laboratoriach (np. w akceleratorach cząstek elementarnych), czy to poprzez wprowadzanie pewnych kategorii pojęciowych, które każą postrzegać rzeczywistość w określony sposób (np. Hacking 1998), czy to poprzez tworzenie i eksport technologii, które pomagają wywoływać określone efekty w rzeczywistości poza instytucjonalną nauką (np. domowy test na gripę oddziela w społecznie realny sposób osoby „chore” od „zdrowych”). Na wielu poziomach badania mogą zatem „aktywnie konstituować dokładnie to zjawisko, które pozornie jedynie reprezentują” (Marres et al. 2018: 21), a proces badania jest „wytwórczy i ontologiczny, a nie opisowy i epistemologiczny” (Knorr-Cetina 2014: 207).

Warto również podkreślić, że studia nad nauką i technologią zazwyczaj mówią o innym rodzaju wytwórczego wpływu niż ten tradycyjnie zauważany w perspektywie konstruktywizmu społecznego. Jest bowiem czym innym przyjęcie, że choroby (np. autyzm czy arterioskleroza) są pewnymi społecznymi konstruktami, którym przypisuje się określone znaczenia, a czym innym pokazanie, jak w rzeczywistości szpitalnej te choroby są – dosłownie, przy zaangażowaniu ludzi, narzędzi, materiałów, inskrypcji i pojęć – na różne sposoby wytwarzane, czyli stają się realnością (czy, ściślej, różnymi i nie zawsze kompatybilnymi realnościami; Mol 2002). Mówimy tutaj nie o chorobie jako społecznie tworzonej konstrukcie (czyli pewnej formie wiedzy), który jest „narzucany” na realność pewnej cielesno-materiałnej kondycji. Tak rozumiane konstrukty z pewnością wywierają wpływ choćby na to, jak traktowane są osoby z określoną diagnozą albo jak zorganizowane są instytucje zajmujące się nimi. Jednak w kręgu STS mówi się raczej o chorobie jako realności, do której powołania i odegrania (*enact*) potrzebne jest zaangażowanie wielu aktorów tworzących złożone układy, w których elementy materialne i symboliczne nawzajem się konstituują (Law 2004). W tym ujęciu choroba nie jest pojęciem „nałożonym” na materialną rzeczywistość

z różnymi tego skutkami, ale czymś, co się „robi” i „wytwarza” (*do, enact*) w praktykach. Nie jest też czymś, co da się osiągnąć wyłącznie za pomocą języka, dyskursu czy operacji symbolicznych, ale czymś, co wymaga materiałów, technik i narzędzi – nie jako biernej substancji czy posłusznym instrumentów, ale jako aktywnych, konstytutywnych elementów.

Zgodnie z tą perspektywą generatywne właściwości wiedzy miałyby dotyczyć też wiedzy o świecie społecznym. W tym duchu napisano choćby wiele prac pokazujących performatywność ekonomii (Callon 1998; Callon et al. 2007; MacKenzie 2008; Afeltowicz 2016) – według tych interpretacji miałyby ona wytwarzać zjawiska ekonomiczne, którym powszechnie przypisujemy obiektywne istnienie (np. rynek). Wytwórcze zdolności socjologii początkowo kwestionowano (Collins 1994), z czasem jednak pojawiły się prace pokazujące, że wiedza wytwarzana w ramach tej dyscypliny również może mieć potencjał generatywny. Modelowym przykładem takiej analizy może być klasyczne studium powstania i rozwoju badań opinii publicznej (Osborne, Rose 1999). Jak pokazują jego autorzy, w latach dwudziestych, trzydziestych i czterdziestych XX w. doszło w Stanach Zjednoczonych do wyłonienia się tego rodzaju badań jako szeroko akceptowanego sposobu wytwarzania pewnego rodzaju wiedzy o świecie społecznym uznawanej za rzetelną i wiarygodną. Zdaniem Thomasa Osborne’a i Nicolasa Rose’a wiązało się to z powstaniem opinii publicznej jako pewnej rzeczywistości społecznej. Stało się tak pomimo wątpliwego teoretycznie charakteru tego pojęcia, np. założenia, że opinia publiczna obejmuje tylko dorosłych mieszkańców danego kraju lub że można ją poznać, zbierając odpowiedzi od wybranej grupy osób (a przynajmniej tych spośród nich, którzy zgodzili się na badanie), albo przekonania, że ludzie mają wyrobione opinie na określone tematy, a opinie te można zebrać, pytając o nie wprost. Co ważne, konstytutywną rolę dla rzeczywistości opinii publicznej odegrały powstające wtedy techniki i narzędzia zbierania danych, a przede wszystkim pojęcie próby reprezentatywnej, której „wyższość” nad dotychczasowymi technikami została zaprezentowana m.in. w słynnym badaniu Gallupa, w którym trafnie przewidziano wyniki wyborów prezydenckich w Stanach Zjednoczonych w 1936 r. Jak argumentują Osborne i Rose: „[...] istnienie

kwestionariuszy i badań opinii samo przez się wspierało ideę, że istnieje jakaś »zewnętrzna« opinia publiczna, którą można zmierzyć. [...] opinia publiczna [zaś] istnieje w takim stopniu, w jakim istnieją technologie, które podtrzymują jej istnienie, i respondenci, którzy potrafią się do nich dostosować» (1999: 387). Zgodnie z tą interpretacją praktyczna użyteczność badań opinii publicznej jest pochodną ukonstytuowania obiektu, czyli opinii publicznej jako czegoś, co istnieje realnie i obiektywnie, a efekt ten w istotnej mierze zrealizował się poprzez stworzenie technologii badania i pomiaru tego obiektu oraz obrazowe zaprezentowanie ich trafności.

Potencjał generatywny zauważano też, pisząc o innych technikach badań społecznych, np. o sondażach (Law 2009), wywiadach fokusowych (Lezaun 2007) czy konsultacjach społecznych (Lezaun, Soneryd 2007). Ten nurt badań akcentował przede wszystkim samą możliwość tworzenia przez socjologię wiedzy o właściwościach generatywnych – to, że taka wiedza może powstawać nie tylko w ramach technonauk czy »twardszych« nauk społecznych, ale również w »miękkich« obszarach socjologii. Dużą wagę przykładano do techniczno-narzędziowych aspektów wytwarzania wiedzy, które mają mieć fundamentalne znaczenie w wywoływaniu (*enactment*) pewnych zjawisk społecznych. Istotne jest zwłaszcza to, że wytwarzanie rzeczywistości społecznej nie jest jedynie językowym czy dyskursywnym zabiegiem, ale odbywa się dzięki rozmaitym technologiom badania, pomiaru, rejestracji czy wizualizacji, które wywołują wrażenie naoczności, ewidentności, realności i obiektywnego istnienia badanych obiektów. Zauważano też, że nauki społeczne może mimo wszystko cechować »wolniejsze tempo kreatywności«, niż dzieje się to w przypadku technonauk, ponieważ powstanie społecznych realności wymaga wyłonienia się pewnych form jaźni i porządku społecznego (Osborne, Rose 1999).

W jakiejś mierze prace te miały rys krytyczny, dekonstruując pozytywistyczne, realistyczne i uniwersalistyczne ideały oraz zastępując je poglądem, że to, co rzeczywiste, »istnieje i »realizuje się« w swoich określonych formach jedynie wewnątrz sieci praktyk, które je odgrywiają [*enact*] lub performują» (Law 2009: 240). W ostatnich latach jednak pewną popularność zdobyły też ujęcia świadomie eksplorujące możliwości, jakie otwiera przed socjologią argument

o generatywności wiedzy. Stwierdzano, że socjologia powinna nie tyle unikać swojego generatywnego potencjału, ile raczej myśleć o tym, „jak się zaangażować” (Law 2004: 7). Odrzucano reprezentacjonizm i interwencjonizm w duchu inżynierii społecznej, ale jednocześnie proponowano, aby metody badań społecznych odgrywały aktywną rolę w „opiekowaniu się, prowokowaniu, a nawet wytwarzaniu pewnych formacji społecznych” (Marres et al. 2018). W tym kontekście mówiono o „pomysłowych metodach” (*inventive methods*), które pozwalałyby nie tylko badać świat społeczny, ale też angażować się w niego w sposób przemyślany, celowy i metodyczny (Lury, Wakeford 2012). Zauważono, jakie możliwości daje włączenie obywateli w proces tworzenia, analizy i interpretacji *big data*, a nie traktowanie ich jako biernych obiektów dostarczających danych (Ruppert 2019), i pokazano performatywny potencjał metod badań wykorzystujących dane cyfrowe (Ruppert et al. 2013). Podstawą tego nurtu badań jest potraktowanie procesów badania świata społecznego (*doing researching*) jako nieodłącznie związanych z jego wytwarzaniem (*making of social life*) i uznanie generatywnego potencjału nauk społecznych nie za epistemologiczną słabość, ale za możliwość, którą warto eksplorować i wykorzystywać.

Jednak argument o wytwórczym charakterze wiedzy o świecie społecznym jako fundamencie jej praktycznej użyteczności ma daleko idące konsekwencje, ponieważ wywoływanie jakichkolwiek efektów generatywnych w świecie oznacza także współodpowiedzialność wiedzy za formy rzeczywistości, do których istnienia ta wiedza się przyczynia (Law, Urry 2004). Jak zauważa John Law (2009: 240):

[...] praktyki wytwarzania wiedzy [*knowledge practices*] oraz formy wiedzy, które się w nich pojawiają, utrzymują się jedynie wtedy, gdy są w stanie spełnić dwa warunki. Po pierwsze, muszą być w stanie stworzyć wiedzę – teorię, dane, cokolwiek, które działają, w jakiś sposób trzymają się razem, są przekonujące i (co kluczowe) wykonują pracę, która jest dla nich przeznaczona. Ale po drugie, co jest nieintuicyjne, muszą również być w stanie wytwarzać rzeczywistości, które pasują do wytwarzanej wiedzy.

Przykładowo, jak pisze dalej Law, sondaże Eurobarometru nie tylko dostarczają wyników dotyczących opinii mieszkańców krajów Unii Europejskiej, ale także pomagają konstituować pewien model

europejskiego obywatela konsumenta (np. podejmującego decyzję indywidualnie, na podstawie zasadniczo racjonalnych przesłanek, ale nie zawsze dysponującego pełną wiedzą i nie zawsze mającego spójne poglądy i zachowania), pewien model prowadzenia polityki europejskiej i instytucje Unii Europejskiej jako jej aktora, a także wizję Europy jako kolektywu – pozornie spójnego agregatu jednostek mającego jakąś wspólną opinię. A zatem wiedza powstająca w sondażach Eurobarometru pomaga wytwarzać pewne obiekty i zjawiska, a jednocześnie ta wiedza jest podtrzymywana i usensawniana przez społeczną realność tych właśnie obiektów.

Podkreślmy jeszcze, że zauważenie generatywnego charakteru wiedzy pomaga dostrzec związane z nią polityczne możliwości – jako że wiedza współwytwarza pewne elementy świata, to nieuchronnie też wzmacnia pewne realności kosztem innych, co ma polityczne znaczenie (Mol 1999). Jeśli jednak badania są nieuchronnie zaangażowane w powoływanie, odgrywanie (*enactment*) i podtrzymywanie pewnych form rzeczywistości, to oznacza rozstanie z wizją nauki niezaangażowanej, co może być powodem osłabienia wiarygodności dostarczanej wiedzy i ekspertyzy (Geiger 2021). Dla socjologii wiązałoby się to także z koniecznością odpowiedzi na niełatwe pytanie o to, jakiego rodzaju realności społeczne ta dyscyplina chce i może współtworzyć (szerzej do tych problemów odnoszę się w rozdziale szóstym i w zakończeniu).

Czego wciąż nie wiadomo?

O wszystkich przedstawionych w tym rozdziale ujęciach i interpretacjach można powiedzieć, że są częściowo trafne, a jednocześnie pozostawiają wiele kwestii niewyjaśnionych. Wydaje się, że wskazywana w klasycznych ujęciach refleksyjność i złożoność ontologiczna świata społecznego w jakimś sensie może stanowić trudność w projektowaniu klasycznie rozumianych interwencji, które zakładałyby operowanie na dynamicznie zmieniającej się pod wpływem oddziaływania materii. Brak spójnego gmachu teoretycznego czy narzędzi predykcyjnych albo opieranie się na danych, których trafność i rzetelność są z natury ograniczone, może utrudniać odpowiedzialne

myślenie o zmianie i skłaniać raczej do skromności poznawczej i powściągliwości niż do szeroko zakrojonych interwencji. Jednak – jak już wskazywałem w poprzednim rozdziale – praktyczny „sukces” wielu rodzajów wiedzy o świecie społecznym, które stały się popularne i są wykorzystywane na szeroką skalę (wspomnijmy tutaj tylko o *big data* czy różnych rodzajach wiedzy o świecie społecznym znajdujących zastosowanie w biznesie, zarządzaniu organizacjami czy projektowaniu polityk publicznych), nie polega wcale na ich epistemologicznej doskonałości. Jak zauważył Nico Stehr, dokonując analizy teorii makroekonomicznej Johna M. Keynesa, która stała się fundamentem powojennego interwencjonizmu państwowego, teoria ta okazała się użyteczna mimo swego uproszczonego charakteru (Stehr 1992; Stehr, Grundman 2001). Jednocześnie możemy też obserwować odwrotne zjawisko – czyli to, że dostępność wiedzy, która ma wysoką epistemiczną jakość, nie gwarantuje bynajmniej, że będzie ona uważana za użyteczną, nie mówiąc już o tym, czy faktycznie będzie używana. Jak się obecnie zauważa, rygor i relewancja wiedzy to dwa ideały epistemiczne, między którymi może istnieć luka (Nicolai, Seidl 2010; Bartunek, Rynes 2014; Kieser et al. 2015; Paine, Delmhorst 2020). Zatem nawet jeśli możliwe byłoby stworzenie wiedzy o świecie społecznym tak kompletnej, pewnej, solidnej i niesprzecznej, że pozwalałaby na planowanie i prowadzenie interwencji zgodnych z tradycyjnym, reprezentacjonalistycznym modelem, to rzeczywiste wykorzystanie takiej wiedzy wcale nie jest przesądzone.

Jednak również wyjście poza tradycyjne sposoby rozumienia tego, czym jest wiedza i jak powstaje, oraz skorzystanie z propozycji inspirowanych przez STS nie pozwala w pełni wyjaśnić użyteczności i popularności różnych rodzajów wiedzy o świecie społecznym. Przede wszystkim studia nad nauką i technologią są zazwyczaj poznawczo skromne, nie proponują uniwersalnych praw czy „wyjaśnień”, dlatego jedne sieci powiązań przeważają i mogą okazywać się trwalsze niż inne, czy też dlatego pewne innowacje okazują się udane, a pewne fakty zostają uznane za obiektywne” (Bińczyk 2012: 178–179). Ważniejsze wydaje się jednak to, że badania prowadzone w kręgu STS są w istotnym stopniu skupione na tym, jak wiedza jest wytwarzana (np. w laboratoriach), jak dochodzi do uznania faktów

naukowych za rzeczywiste i jak wiedza uzyskuje status prawdziwości czy inne pożądane cechy epistemiczne, aniżeli to, w jaki sposób wiedza jest używana w praktykach pozanaukowych.

Powyższe stwierdzenie wymaga nieco obszerniejszego wyjaśnienia. Z pewnością badania prowadzone w obszarze społecznych studiów dotyczą nie tylko tego, co dzieje się wewnątrz laboratoriów, ale także relacji między nauką a światem na zewnątrz niej. Bodaj najbardziej znane są tutaj badania na temat roli laboratoriów – przy czym chodzi tutaj zarówno o rolę laboratoriów w popularyzacji wiedzy (Shapin, Schaffer 1985), jak i o wspomnianą już tezę o ekspansji laboratoriów i laboratoryzacji świata (Latour 2009), które są warunkiem skuteczności opracowywanych przez technonauki rozwiązań (np. skuteczność leku zależy od podawania go w wystandaryzowany sposób). W klasycznej książce Latoura *Nadzieja Pandory* (1999) pojawia się z kolei tzw. krążeniowy model nauki. Teoria naukowa jest w nim metaforycznie przedstawiona jako serce szerszego układu, w którym uwzględnione są również czynniki instytucjonalne, związane ze środowiskiem naukowym czy z publicznym odbiorem wiedzy naukowej. Zatem w jakimś istotnym zakresie badania z kręgu STS dotyczą problemu wykorzystywania czy społecznego funkcjonowania wiedzy naukowej. Wydaje mi się jednak, że robią to w specyficzny sposób, który mimo wszystko kładzie silniejszy akcent na wytwarzanie niż na używanie wiedzy. Jak sądzę, jest tak dlatego, że studia nad nauką i technologią w znacznej mierze kwestionują samo rozróżnienie między „wnętrzem” a „zewnątrzem” nauki. Jak stwierdziła Ewa Bińczyk, według Latoura „nie możemy [...] traktować laboratorium jako instytucji o jednoznacznych granicach [...], laboratoria nie mają zewnątrz, sukces odkrycia naukowego zasadza się na przekształceniu całej sieci relacji poza laboratorium” (2012: 153–154). Również model krążeniowy nauki opiera się na „odwróceniu potocznego wyobrażenia o nauce jako czymś oddzielnym od życia”, w czym wyraża się typowe dla STS „przekonanie, że nauka stanowi niezwykle istotny element świata społecznego – jego konstruowania, stabilizowania i rekonstruowania” (Nowak et al. 2016: 56, 64). Jak to ujął sam Latour, „studia nad nauką mogą być zdefiniowane jako projekt, którego celem jest pozbycie się tej różnicy

[między nauką a polityką czy, szerzej, między nauką a światem społecznym] w całości” (1999: 85).

Można jednak zadać sobie pytanie – skoro skądinąd wiadomo, że przyjęcie i używanie wiedzy nie musi być automatyczne czy łatwe – w jakim sensie i w jakich warunkach do takiego zaniku granic faktycznie dochodzi. Wydaje się, że o ile badania prowadzone w nurcie STS są przekonujące w krytyce reprezentacjonizmu i podważaniu potocznych wyobrażeń na temat nauki, o tyle jednak samo dostrzeżenie roli laboratoriów, instrumentarium badawczego czy „czarnych skrzynek” nie wydaje się w pełni wyjaśniać, czemu – mimo że tyle rodzajów technologii badawczych (laboratoriów, narzędzi i inskrypcji) powstało w ramach socjologii – jedynie niektóre z nich zostały z sukcesem przyjęte w różnych obszarach praktyki. Skoro badania opinii publicznej, sondaże czy grupy fokusowe spopularyzowały się i zostały uznane za dostarczające przydatnej wiedzy, to dlaczego podobny los nie spotkał podejścia i metodologii PAR albo krytycznej analizy dyskursu? Co do zasady przecież wszystkie te metody badawcze pozwalają na translację elementów świata do wewnątrz laboratoriów, dokonywanie na nich pewnych operacji, wykonywanie inskrypcji i reprezentacji, jakiś rodzaj manipulowania i „majsterkowania”. Socjologia jako dyscyplina badawcza może być wieloparadygmatyczna i nie spełniać kryteriów *high consensus rapid discovery science*, ale przecież są w niej takie obszary, w których konsensus jest znaczący, a fronty badawcze faktycznie się przesuwają, nawet jeśli dzieje się to w wolniejszym tempie niż w technonaukach (być może nawet sam STS mogłoby być przykładem takiego obszaru). Najwyraźniej spełnianie powyższych kryteriów samo w sobie nie gwarantuje praktycznego sukcesu.

Również argument o wytwórczym charakterze wiedzy, który proponują studia z zakresu STS, wydaje się mieć jedynie częściowe możliwości eksplanacyjne. Samo dostrzeżenie generatywnego potencjału wiedzy o świecie społecznym nie wyjaśnia bowiem jeszcze, skąd bierze się popularność pewnych form wiedzy i uznanie współtworzonych przez nie realności jako rzeczywistych, podczas gdy inne rodzaje wiedzy najwyraźniej nie odnoszą takiego sukcesu. Jak zauważał już Pierre Bourdieu, wypowiedzi językowe nie są performatywne *per se*, ale stają się performatywne dopiero w pewnym

konkretnym społecznym polu (Bourdieu 1991; Brisset 2016) i w ramach pozycji zajmowanej przez mówiącego. Jak stwierdzono w ostatnich latach, socjologia nie jest w stanie „po prostu narzucić koncepcji »tego, co społeczne«, w autorytatywny czy ekspercki sposób”, ale jest zmuszona do wchodzenia w relacje, negocjacje, a czasem konflikty z innymi dyscyplinami (Entwistle, Slater 2019: 3). Być może zatem nie wystarczy stworzenie koncepcji jakiegoś zjawiska społecznego i opracowanie technologii, która przyczyniałaby się do jego zaistnienia, żeby obiekt ten stawał się realny dla aktorów społecznych i motywował ich do poszukiwania wiedzy o nim. Wskazanie powyższych ograniczeń w wyjaśnianiu sposobów wykorzystywania wiedzy (w tym wiedzy socjologicznej) z pewnością nie stosuje się do całości badań z obszaru STS. Wyjątkiem mogą być choćby wspomniane już prace badaczki z tego kręgu Annemarie Mol (Mol 2002; Mol, Law 2004), która pokazała, w jaki sposób pojęcia z zakresu medycyny (np. arterioskleroza czy hipoglikemia) są wytwarzane i odgrywane (*enact*) w praktykach, w które zaangażowani są pacjenci i lekarze (a także ciała pacjentów i sprzęt medyczny). Ten kierunek badań zasługuje moim zdaniem na kontynuację w odniesieniu do problemu funkcjonowania wiedzy socjologicznej poza nauką.

W kolejnych rozdziałach chciałbym pójść w tym właśnie kierunku i przyjrzeć się lepiej nie temu, jak powstaje wiedza o świecie społecznym w ramach socjologii czy nauk społecznych albo jak jest instytucjonalizowana czy popularyzowana, ale temu, co z nią się dzieje, gdy trafia do obszarów poza nauką. Przyjrzymy się zatem adaptowaniu i używaniu metod, idei, koncepcji i technik, które są używane w socjologii, w pewnym konkretnym praktycznym obszarze. Zobaczymy też, jak wiedza o świecie społecznym krąży między praktykami, napotykając w niektórych opór, a w innych będąc przyjmowaną bez większych problemów i to niezależnie od jej epistemicznej „jakości”. Wrócimy też do dyskusji o modelu reprezentacyjnym i translacyjnym i zastanowimy się, który z nich trafniej wyjaśnia osiąganie przez wiedzę o świecie społecznym praktycznej użyteczności. Wreszcie rozwiniemy zagadnienie relewancji (odpowiedniości) wiedzy – spróbujemy je skonceptualizować w sposób adekwatny socjologicznie i opierając się na tym nowym rozumieniu,

odpowiedzieć na pytanie, kiedy wiedza o świecie społecznym może stawać się relewantna.

Odpowiedź na te pytanie wymaga jednak zbudowania ramy teoretycznej, która będzie wystarczająco nośna, by poprowadzić dalsze poszukiwania, a jednocześnie będzie w stanie uzupełnić przynajmniej część luk zauważonych w dotychczasowych badaniach. Oparta będzie na kategoriach analitycznych zaczerpniętych z teorii praktyk, co bliżej przedstawię w kolejnym rozdziale.

Rozdział 3

Teorie praktyk i wiedza

Jakie modele analityczne – inne niż te już funkcjonujące w socjologii wiedzy i nauki – mogłyby być przydatne w rozumieniu procesów używania wiedzy socjologicznej poza nauką? W tym rozdziale argumentuję, że świeżą, inspirującą i dającą ciekawe możliwości analityczne alternatywą może być współczesna generacja teorii praktyk. To stosunkowo nowy obszar w teorii społecznej, osadzony w socjologicznej tradycji, a jednocześnie w elegancki – jak sądzę – analitycznie sposób wychodzący poza wiele jej dylematów i aporii. Co więcej, w ostatniej dekadzie nurt ten stał się bazą teoretyczną dla wielu empirycznych badań, choćby w takich obszarach jak studia nad konsumpcją, organizacjami czy życiem codziennym. Jest on także główną bazą teoretyczną tej pracy. Jak będę argumentował w tym rozdziale, walory analityczne podejścia teoriopraktycznego wynikają w głównej mierze z tego, że pozwala ono na oryginalne, a jednocześnie *par excellence* socjologiczne rozumienie wiedzy, jej wytwarzania i przemieszczania się między kontekstami społecznymi. Tym samym teorie praktyk dostarczają ramy analitycznej, która pomaga uzupełnić i rozwinąć istniejące ujęcia procesów wykorzystywania wiedzy socjologicznej poza nauką i wytwarzania wiedzy o świecie społecznym, która ma praktyczną użyteczność – a więc pomaga udzielić odpowiedzi na główne pytania badawcze stawiane w tej książce.

Celem tego rozdziału jest zwięzłe wprowadzenie do współczesnych teorii praktyk – w takim zakresie, w jakim jest to potrzebne do zrozumienia modelu teoretycznego i wyników badań, które

przedstawiam w dalszej części książki¹⁵. Zaczynam od pokazania ich teoretycznych walorów, po czym – ponieważ teorie praktyk stanowią podstawę teoretyczną badań omawianych dalej w tej pracy – konstruuje przede wszystkim architekturę pojęciową, z której będę dalej korzystał, oraz akcentuję specyfikę podejścia teorii praktyk do wiedzy. Rozdział kończę sformułowaniem w języku teorii praktyk założeń i problemów badawczych, którym poświęciłem badania własne.

Zwrot ku praktykom w teorii społecznej

Jak wielokrotnie zauważano (np. Schatzki 2001: 2; Nicolini 2012: 8–11; Schmidt et al. 2018: 28; Smagacz-Poziemska et al. 2021), teorie praktyk nie stanowią wyraźnie wyodrębnionej grupy koncepcji czy ortodoksyjnego systemu pojęciowego. Dlatego dość często mówi się i pisze nie o teorii praktyk, ale o teoriach praktyk (*practice theories*), podejściu praktyczno-teoretycznym (*practice-theoretical approach*) czy studiach opartych na badaniu praktyk (*practice-based research*). Ponadto autorzy wielu prac unikają stosowania określenia „praktyki społeczne”, wychodząc z założenia, że byłby to pleonazm, jako że w tym rozumieniu wszystkie praktyki są z definicji społeczne (w tej książce będę się stosował do tego zwyczaju).

Filozoficzne korzenie tego nurtu w teorii społecznej sięgają dorobku dwóch dwudziestowiecznych myślicieli – Ludwiga Wittgensteina i Martina Heideggera. W pierwszym przypadku główną inspiracją okazały się rozważania na temat rozumienia reguł i roli wiedzy praktycznej w wyjaśnianiu ludzkiego zachowania (Wittgenstein 2000). Z kolei od Heideggera teoria praktyk zapożyczyła m.in. fundamentalne założenie, że nasza „podstawowa relacja ze światem nie ma charakteru reprezentacji i dokonuje się raczej poprzez praktyczną aktywność i potoczne rozumienie” (Nicolini 2012: 35). Współczesne teorie praktyk uznaje się często za rozwinięcie

¹⁵ W żadnej mierze nie jest to pełne opracowanie teoretyczne teorii praktyk jako nurtu w socjologii, co samo w sobie zasługiwałoby co najmniej na osobną książkę. O ile wiem, takie kompleksowe opracowanie jeszcze nie powstało – chyba najbliższa mu jest praca Davidego Nicoliego (2012).

wątków, które pojawiły się w fundamentalnych dla teorii społecznej końca XX w. pracach Anthony'ego Giddensa i Pierre'a Bourdieu. Często przywoływaną inspiracją jest znamienne stwierdzenie ze *Stanowienia społeczeństwa* (Giddens, 2003: 40): „[...] głównym przedmiotem badań nauk społecznych nie jest ani doświadczenie indywidualnego aktora, ani jakakolwiek »całość społeczna«, lecz uporządkowane w czasie i przestrzeni praktyki społeczne”. Podkreśla się również, że to w tytułach kilku ważnych prac Bourdieu – w tym *Outline of a theory of practice* (1997; polskie tłumaczenie *Szkic teorii praktyki*, 2007) oraz *The logic of practice* (1990; polskie tłumaczenie *Zmysł praktyczny*, 2008) – pojawia się bezpośrednie odniesienie do praktyk, mimo że autor ten nie zbudował w tym obszarze pełnej i spójnej teorii (Shove et al. 2012: 5). Współczesne teorie praktyk można jednak uznać za wychodzące w istotny sposób poza propozycje tych czołowych przedstawicieli dwudziestowiecznej teorii społecznej, a nawet za pewnego rodzaju odpowiedź na słabości tych koncepcji. Zauważano np., że koncepcja stanowienia społeczeństwa Giddensa jest w nieuzasadniony sposób woluntarystyczna, a z kolei teoria Bourdieu popada w przesocjalizowaną wizję świata społecznego (Shilling 1993; Rudnicki 2013), a jednocześnie obie jedynie w bardzo niewielkim zakresie odnoszą się do materiałów, artefaktów czy infrastruktur jako elementów współtworzących praktyki (Shove, Pantzar 2005). Jak się wydaje, tych niekonsekwencji teorii praktyk dość skutecznie unikają.

Do innych socjologicznych inspiracji teorii praktyk należą: późne prace Michela Foucaulta (szczególnie *Historia seksualności*), studia etnometodologiczne (nie tylko Harolda Garfinkela, ale także ważnej postaci z kręgu STS – Michaela Lyncha), prace filozoficzne Charlesa Taylora, wątki posthumanistyczne w teorii społecznej (np. prace Donny Haraway) oraz koncepcje wywodzące się z kręgu studiów nad społeczeństwem i technologią (w szczególności prace Brunona Latoura, Michela Callona i powstałe w ramach teorii aktora-sieci), a także ujęcia socjomaterialności zaproponowane m.in. przez Andrew Pickeringa. Pierwsze użycie terminu „teoria praktyk” w odniesieniu do wyodrębniającego się wątku we współczesnej teorii społecznej przypisuje się Sherry Ortner (1984). Wymienione w tym akapicie koncepcje bywają retrospektywnie nazywane

teoriami praktyk „pierwszej generacji” (Hui et al. 2017: 1), podczas gdy teorie „drugiej generacji” to koncepcje rozwijane od przełomu XX i XXI w., w już bardziej świadomy sposób nazywające się same teoriami praktyk i na wiele sposobów nawiązujące do siebie.

Wspólnym założeniem tej nowszej generacji teorii praktyk jest konsekwentnie stosowane założenie, że centralną kategorią analizy socjologicznej powinny być praktyki rozumiane jako wiązki (*bundles*) aktywności (Schatzki et al. 2001: 11; Schatzki 2002: 70; zob. także Hui 2017), a ściślej jako „ucieleśnione, materialnie zapośredniczone układy [*arrays*] ludzkiej aktywności skupione wokół podzielanych praktycznych rozumień” (Schatzki et al. 2001: 12). Praktyką mogą być zakupy, uprawianie nordic walkingu, parkowanie samochodu, jazda na rowerze, robienie prania, notowanie, opiekowanie się dzieckiem czy branie udziału w konferencji naukowej – a w tej książce jako praktyki będę traktował wiązki aktywności związane z wytwarzaniem i wykorzystywaniem wiedzy o świecie społecznym. Istotną cechą praktyk jest to, że mają one habitualną, powtarzalną naturę – jak zakładają zarówno Giddens czy Bourdieu, jak i Schatzki czy Reckwitz, w praktyki wpisana jest repetycja i rekursywność (Smagacz-Poziemska et al. 2021: 66). Zdaniem osób zajmujących się badaniami praktyk nie stanowią one tylko osnowy życia społecznego i jego tworzywa, ale także mogą być traktowane jako fundamentalna kategoria analityczna, która pozwala w szczególny sposób odpowiedzieć na najważniejsze pytania myśli społecznej, w tym na pytania o źródła porządku społecznego, relację między działaniem a strukturą, zmianę i reprodukcję świata społecznego, rolę języka, wiedzy i znaczeń oraz o podmiotowość i ucieleśnienie działania.

Postawienie praktyk w centrum analizy socjologicznej odróżnia teorie praktyk od tych ujęć, które szukały wyjaśnień zjawisk społecznych w kategoriach indywidualistycznych, mechanicznych, behawiorystycznych czy nominalistycznych, i od tych, które priorytetyzowały struktury, systemy czy instytucje. Jak podkreśla Andreas Reckwitz (2002a: 245–246), teorie praktyk wychodzą poza myślenie w kategoriach zarówno *homo economicus*, jak i *homo sociologicus*, czyli nie tłumaczą ludzkich działań i porządku społecznego ani przez odniesienie do indywidualnych celów i interesów, ani przez odwołanie do przyjmowanych zbiorowo norm i wartości. Co więcej, nie wpisują

się również w tradycję mentalistyczną wyjaśniającą świat społeczny przez pryzmat cech i struktur umysłu ani w tekstualizm, który wskazuje na zasadniczą rolę znaków, tekstów i dyskursów. Odróżniają się również od intersubiektywizmu i interakcjonizmu, dla których istotą świata społecznego są interakcje i akty komunikacji. Na płaszczyźnie teoretycznej teorii praktyk dystansują się zatem zarówno od różnych form teorii racjonalnego wyboru, indywidualizmu metodologicznego czy analizy sieci społecznych, jak i od strukturalizmu, ujęć systemowych, semiotyki czy wielu poststrukturalistycznych wątków (Schatzki et al. 2001: 10).

Atrakcyjność teorii praktyk wynika może właśnie ze sposobu, w jaki wpisują się one w tradycję myśli socjologicznej i udzielają oryginalnej odpowiedzi na stawiane w niej od dawna pytania, jednocześnie unikając aporii, pułapek i różnych rodzajów redukcjonizmu, jakie cechowały wielkie koncepcje dwudziestowiecznej socjologii. Jak pisze Nicolini (2012: 9): „Wielką obietnicą, jaką składa perspektywa teorii praktyk, jest możliwość wyjaśniania zjawisk społecznych w sposób procesualny, bez utraty z pola widzenia powszedniej natury życia społecznego oraz natury życia codziennego i konkretnej, materialnej natury aktywności, w które wszyscy jesteśmy zaangażowani”. Można mieć wrażenie, że teorie praktyk przetwarzają i twórczo wykorzystują wiele wątków teoretycznych, splatając je w oryginalny socjologiczny sposób myślenia. Kładą one duży nacisk na rolę wiedzy ukrytej i habitualnej, cielesności, emocji i materialności, nie rezygnując przy okazji z elementów refleksyjnych, świadomych oraz znaczeń i symboli (Schmidt et al. 2018). W pewnym sensie można powiedzieć, że teorie praktyk proponują architekturę pojęciową, która integruje wiele inspirujących wątków we współczesnej teorii społecznej i oferuje wizję świata społecznego jako dynamicznego i relacyjnego, a jednocześnie niepozbawionego regularności, powtarzalności i porządku.

Co więcej, wydaje się, że z aparatury pojęciowej teorii praktyk można korzystać bez konieczności akcesu do jakiejś nowej formy teoretycznej ortodoksji, ponieważ nie stanowią one kolejnej próby budowy *grand theory* (Reckwitz 2002a: 257), a raczej proponują uwrażliwiającą perspektywę teoretyczną, coś w rodzaju architektury pojęciowej, która nie tyle jest bardziej prawdziwa niż inne koncepcje,

ile oferuje raczej ciekawe możliwości patrzenia i rozumienia zjawisk. W tym sensie można traktować teorie praktyk jako narzędzie heurystyczne (*heuristic device*), które pomaga wyjaśnić zjawiska społeczne i zejść poniżej poziomu tego, co jest bezpośrednio obserwowalne (Smagacz-Poziemska et al. 2021), niekoniecznie zmuszając przy tym do uznania, że praktyki są w jakimś sensie bardziej realne niż struktury, dyskursy, habitusy czy inne zmienne wyjaśniające używane w socjologii.

Warto wreszcie zaznaczyć, że teorie praktyk nie są przedsięwzięciem czysto teoretycznym, ale znajdują zastosowanie w wielu obszarach badań empirycznych. Do najważniejszych z nich należą studia nad konsumpcją (Røpke 2009; Shove, Pantzar 2005; Warde 2005, 2014), badania nad organizacjami i zarządzaniem (Feldman, Orlikowski 2011) – w tym nad uczeniem się i wiedzą w organizacjach (Gherardi 2009; Nicolini 2012), strategią (Spee, Jarzabkowski 2009) i dokumentami (Jarzabkowski et al. 2013) – a także studia nad używaniem energii i zrównoważonym rozwojem (Shove 2010; Spaargaren 2011). W ostatniej dekadzie z teorii praktyk korzystano również w wielu innych obszarach, m.in. w: socjologii rodziny i relacji intymnych (Sikorska 2018; Schmidt et al. 2018), studiach miejskich (Smagacz-Poziemska et al. 2018; Smagacz-Poziemska et al. 2021), studiach nad żywnością (Fonte 2013; Goszczyński et al. 2018; Kopczyńska 2021), badaniach praktyk kulturalnych (Drozdowski et al. 2014), innowacji (Pantzar, Shove 2010) czy designu (Kuijter et al. 2013). Warto podkreślić, że teorie praktyk zyskały również recepcję w ramach polskojęzycznej socjologii, której wyrazem może być numer 4 *Studiów Socjologicznych* z 2023 r., zatytułowany *Wokół kontrowersji teorii praktyk społecznych* (Krajewski 2023 i inne artykuły w tym numerze). Pozwala to stwierdzić, że teorie praktyk mają właściwość inspirowania i ukierunkowywania analiz empirycznych w wielu obszarach studiów socjologicznych i poza tą dyscypliną. Jak będę pokazywał dokładniej nieco dalej w tym rozdziale, jednym z walorów teorii praktyk jest podejście do wiedzy i jej przemieszczania się między społecznymi kontekstami – jest to główny powód, dla którego używam teorii praktyk jako bazy teoretycznej w tej pracy.

Czym są i z czego składają się praktyki?

Sposób rozumienia tego, czym są praktyki, nie tylko jest fundamentalnym elementem aparatury pojęciowej proponowanej w teoriach praktyk, ale też pokazuje, z jakiego rodzaju teoretyzowaniem mamy tutaj do czynienia. Jednymi z najczęściej przywoływanymi w tym kontekście określeń są stwierdzenia, że praktyki to „otwarte, rozwijające się w czasie sploty działań” (Schatzki 2002: 72) albo „czasowo i przestrzennie rozproszone wiązki czynności i wypowiedzi” (Schatzki 1996: 89). Sugerują one, że praktyki to nie jednorazowe działania czy cząstkowe aktywności (np. podanie ręki, wpisanie słowa w wyszukiwarkę internetową), ale ich całe układy (np. uczestniczenie w spotkaniach biznesowych czy robienie zakupów online). Te połączone w pewne zestawy i konfiguracje czynności (*doings*) i wypowiedzi (*sayings*) są społecznie sensowne i wyodrębnialne jako pewne, wewnętrznie zorganizowane całości i są traktowane jako jednostki analizy socjologicznej.

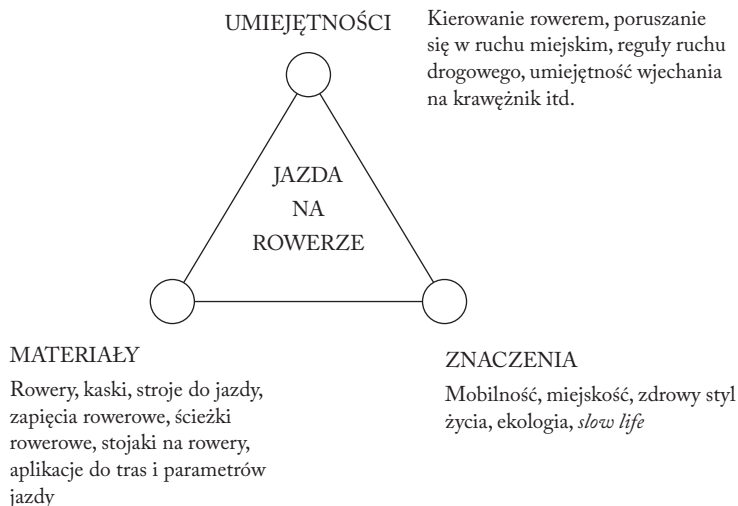
W podejściu teoriopraktycznym zakłada się, że praktyki są w istotnej mierze ustabilizowane i zrutynizowane. Jak zauważono, „praktykę należy rozumieć jako pewien układ wypełniany wieloma pojedynczymi aktywnościami, które go reprodukują” (Smagacz-Poziemska et al. 2018: 122). Jednak poza ustrukturuowaniem i wewnętrzną organizacją praktyki są także otwarte i dynamiczne. Jak pisał Andreas Reckwitz, praktyka to „wzór, który może być wypełniony wielorakimi pojedynczymi, a często unikalnymi działaniami” (2002a: 250). Innymi słowy, praktyki stanowią uporządkowane i powtarzalne zestawy czynności, a jednocześnie ich reprodukcja nie ma charakteru biernego odwzorowania, ponieważ praktyki wiążą się z twórczym odczytywaniem i przekształcaniem struktur, a także wkomponowywaniem w nie nowych elementów oraz tworzeniem nowych połączeń.

Powyższy sposób rozumienia praktyk wydaje się w dużej mierze kontynuować tradycję Giddensowskiej teorii strukturacji i operować podobnymi do niej założeniami na temat relacji między działaniem a strukturą. Jednak współczesna generacja teorii praktyk rozwija te teoretyczne inspiracje, do jej oryginalnego wkładu należy konceptualizacja elementów, z których składają się praktyki. W tym ujęciu

nie są to bynajmniej układy amorficzne, a raczej heterogeniczne, tj. składające się z elementów ontologicznie odmiennych, które są jednak powiązane w pewną konfigurację. Według Reckwitz praktyki to „zrutyinizowane rodzaje zachowania, składające się z kilku powiązanych ze sobą elementów: form aktywności cielesnej, form aktywności mentalnej, »rzeczy« i ich używania, wiedzy kontekstowej [*background knowledge*] przyjmującej formę rozumienia, *know-how*, stanów emocjonalnych i motywacyjnych” (2002a: 249). To wyliczenie pokazuje, że składnikami praktyk nie są tylko, czy w głównej mierze, elementy mentalne albo ukryte struktury ani też wyłącznie bezpośrednio obserwowalne stany, reakcje czy zachowania. Budowa praktyk nie jest zatem jednorodna i jednolita, ale raczej wieloraka i ontologicznie złożona. Ten sposób rozumienia wybrzmiewa także w definicji zaproponowanej przez Schatzkiego, zgodnie z którą praktyki to „ucieleśnione, materialnie zapośredniczone wiązki ludzkiej aktywności zorganizowane wokół podzielanych praktycznych rozumień [*practical understandings*]” (Schatzki 2001: 11). W tym ujęciu zwraca się uwagę na to, że praktyki są ucieleśnione, a więc nie tylko przeżywane cieleśnie czy będące źródłem cielesnych doświadczeń, ale także to, że w praktykach ciało jest formowane, kształtowane, nabiera określonych zdolności i właściwości. Co więcej, praktyki przeplatają się również z całymi układami i konfiguracjami przedmiotów materialnych, artefaktów, technologii, narzędzi i innych nie-ludzkich elementów (Schatzki 2001: 12). W tym aspekcie współczesne teorie praktyk wyraźnie wyszły poza choćby koncepcje Giddensa i Bourdieu, w których próby konceptualizowania ciała i cielesności są jedynie częściowo udane i nie zawsze spójne z resztą budowanego gmachu teoretycznego (zob. Shilling 1993; Rudnicki 2013) i które zwracają bardzo ograniczoną uwagę na rolę przedmiotów materialnych w konstytuowaniu tego, co społeczne. Jak zauważyli Elizabeth Shove i Mika Pantzar (2005: 44), Giddens i Bourdieu są „całkowicie społecznymi teoretykami w tym sensie, że [w ich pracach] materialne artefakty, infrastruktury i produkty prawie w ogóle się nie pojawiają”.

Jednym z najbardziej popularnych ujęć teorii praktyk jest koncepcja zaproponowana przez Elizabeth Shove, Mikę Pantzara i Matta Watsona (2012), w której elementy składające się na praktyki zostały

podzielone na trzy grupy: 1) znaczenia (*meanings*), obejmujące społeczne i symboliczne aspekty praktyk, w tym emocje, motywacje, idee, wartości, aspiracje i cele; 2) materiały (*materials*), do których zaliczają się artefakty, technologie, narzędzia, sprzęty i materiały, z których zostały one zrobione; 3) umiejętności (*competences*), czyli wiedza praktyczna, *know-how*, techniki i umiejętności niezbędne do społecznie adekwatnego zaangażowania się w daną praktykę. Jeśli weźmiemy pod uwagę praktykę, jaką jest jeżdżenie na rowerze (rysunek 1), to współcześnie w zachodnioeuropejskim kontekście kulturowym znaczenia związane z tą praktyką obejmują np. dbanie o zdrowie, fitness, sprawność, mobilność, proekologiczność oraz łączą się ze współczesnymi ideami *slow life* i życia w mieście. Innymi słowy, aktywności tworzące tę praktykę odwołują się do tego rodzaju sieci znaczeń, idei i symboli. Z kolei do materialnych komponentów tej praktyki należą nie tylko rowery, ale także kaski, stroje do jazdy rowerem, aplikacje ułatwiające znalezienie trasy rowerowej, stojaki na rowery, zapiecia czy ścieżki rowerowe. Do umiejętności związanych z praktyką jazdy na rowerze możemy natomiast zaliczyć nie tylko umiejętność jazdy w sensie ścisłym (tj. zdolność do kręcenia pedałami, poruszania



Rysunek 1. Jazda na rowerze jako praktyka

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Shove et al. 2012.

kierownicą i utrzymywania równowagi), ale także znajomość reguł ruchu drogowego, praktyczne *know-how* związane z poruszaniem się w ruchu miejskim pomiędzy innymi pojazdami i pieszymi czy umiejętność zabezpieczenia roweru przed kradzieżą.

Do koncepcji Shove i jej współpracowników będę jeszcze wielokrotnie w tej pracy nawiązywał – dostarczy ona podstawowej ramy analitycznej do moich analiz, ponieważ pozwoli uchwycić elementy, z których składają się praktyki i z którymi powiązana jest wiedza. W tym momencie chciałbym przede wszystkim zaznaczyć, że w tym ujęciu podstawowe znaczenie ma postrzeganie wszystkich tych elementów praktyk jako połączonych ze sobą, współzależnych, zintegrowanych w pewien dynamiczny układ i razem tworzących praktykę, jaką jest jazda na rowerze. Praktyka ta istnieje, ponieważ między wspomnianymi elementami powstały i są utrzymywane połączenia – zerwanie tych powiązań oznacza rozpad danej praktyki jako elementu życia społecznego (Shove et al. 2012: 26–35). Teorie praktyk proponują zatem rozpatrywanie i rozumienie poszczególnych elementów, z których składają się praktyki, jako powiązanych i nabierających społecznego sensu przez odniesienie do innych elementów oraz danej praktyki jako całości. Praktyki należy rozumieć jako całość nierozerwalną do swoich części składowych – w teoriach praktyk podkreśla się, że istotą praktyk jest właśnie powiązanie tych elementów i sposób, w jaki trzymają się one razem (*hang together*), tworząc układ czy konstelację¹⁶.

Jedną z istotnych konsekwencji tego założenia jest przekonanie, że zmiana któregośkolwiek z tych elementów oddziałuje na pozostałe składniki i praktykę jako całość. Przykładowo upowszechnienie się rowerów typu szosowego, przypominających rowery używane w wyścigach kolarskich oraz mających lekką konstrukcję i cienkie opony, nie oznacza po prostu pojawienia się nowego przedmiotu, ale wiąże

¹⁶ Dla porządku należy dodać, że nie wszystkie teorie praktyk wliczają elementy materialne, technologiczne czy cielesne w skład praktyk. Przykładowo w ujęciu Schatzkiego (2002) tworzą one „materialne układy” (*material arrangements*), które jednak są nierozzerwalnie związane z praktykami: „praktyki oddziałują, używają, reagują i nadają znaczenie i są nieoddzielne od układów [*arrangements*] [...], [a z kolei] układy wywołują, kanalizują, prefigurują i są niezbędne [*essential*] dla praktyk” i konstytuujących je aktywności (Schatzki 2016a: 5).

się z wyłonieniem się nowego wariantu praktyki jazdy rowerem. Inna konstrukcja roweru wymusza przecież zmodyfikowanie umiejętności jazdy na rowerze, np. dużo trudniejsze staje się wjechanie na krawężnik, trzeba również nauczyć się poruszać po drogach z dużo większą prędkością. Pojawiają się także inne znaczenia – jazda na rowerze upodabnia się do sportu, staje się aktywnością związaną z większym wysiłkiem, silniejszymi emocjami i rywalizacją. Upowszechniają się też inne materiały i technologie, jak nowego rodzaju stroje do jazdy na rowerze (np. bardziej obcisłe koszulki z kieszeniami na plecach, czapeczki z niewielkim odginanym do góry daszkiem), aplikacje, w których można zaznaczać i upubliczniać trasy oraz czasy przejazdu, zegarki treningowe, nowe rodzaje pompek, uchwytów itd. Jazda na rowerze szosowym to nie po prostu jazda na innym rowerze, ale innego rodzaju praktyka jako całość.

Warto podkreślić, że teorie praktyk nie idą mimo wszystko tak daleko w przyznawaniu sprawczej roli elementom materialnym, przedmiotom i technologiom jak niektóre ujęcia z zakresu STS, w szczególności teoria aktora-sieci (ANT), w której elementy społeczne i niespołeczne są w jednakowej mierze obdarzane sprawczością (tzw. uogólniona zasada symetrii; Bińczyk 2012: 66–68). W tym aspekcie teorie praktyk są bardziej humanistyczne, ponieważ przyznają praktykom priorytet nad obiektami materialnymi – praktyki są bowiem „ontologicznie bardziej pierwotnymi kompleksami relacyjnymi” (Schatzki 2002: 110), które mieszczą w sobie zarówno ludzką sprawczość i przyczynowość, jak i to, że kształt praktyk jest współdeterminowany przez wchodzące w ich skład obiekty, materiały i infrastruktury. W tym sensie teorie praktyk wychodzą poza tradycję teorii społecznej, która skupiała się na ludziach, ich działaniach i relacjach, a także wykorzystują obecne w tradycji STS i ANT przekonanie, że artefakty, technologie i materiały nie stanowią biernego odzwierciedlenia społeczeństwa, ale są raczej konstytutywnym (i to nie w sensie metaforycznym, ale dosłownym) składnikiem życia społecznego (Latour 2010). Jednocześnie teorie praktyk nie przyznają wyłącznej czy przeważającej roli ani elementom społecznym, ani materialnym, ani mentalnym, ani ucieleśnionym. Czynnikiem konstytuującym praktyki są wszystkie wymienione elementy pozostające w pewnej konstelacji i współoddziałujące na siebie: „Mówiąc

prosto: konfiguracje, które działają (czyli praktyki), działają, ponieważ elementy materialne oraz te związane ze znaczeniami i formami kompetencji są ze sobą połączone i przekształcane poprzez proces wykonywania praktyk” (Shove et al. 2012: 41).

Dynamika praktyk

Przedstawiony do tej pory sposób konceptualizowania praktyk może sprawiać wrażenie, że są one złożonymi, ale nieco statycznymi obiektami. Nic bardziej mylnego. Przede wszystkim w teorii praktyk popularne jest rozróżnienie „praktyk jako całości” (*practice-as-entity*) oraz „praktyk jako performansów” (*practice-as-performance*). Pierwsza z tych kategorii odnosi się do rozpoznawalnej konfiguracji elementów stanowiącej wyodrębnialną, społecznie sensowną całość – w takim sensie jak opisywana powyżej praktyka jeżdżenia na rowerze. Pojęcie „praktyki jako performansu” oznacza z kolei konkretną aktywność angażowania się i wykonywania danej praktyki, przez którą ta praktyka jest reprodukowana. Relacja między tymi pojęciami przypomina relację między wzorem jakiejś aktywności a realizacją tego wzoru w toku konkretnych czynności. Co więcej, performansy danej praktyki nie stanowią jedynie jej prostych odtworzeń, ale raczej są ciągłym procesem stawania się, ponieważ w toku kolejnych odegrań „praktyki jako całości” ulegają przekształceniom. Jak pisze Shove ze współpracownikami, „zmieniające się kontury »praktyk jako całości« są efektem całkowitej sumy tego, co robią uczestnicy praktyk [*practitioners*], w różnym stopniu wiernych sposobów odegrania performansów w czasie oraz zakresu i zaangażowania wykonawców” (2012: 101). Ten sposób rozumienia praktyk oznacza również, że zaangażowane w nie (praktykujące) osoby (*practitioners*) nie są jedynie biernymi, mechanicznymi wykonawcami, ale twórczymi, aktywnymi podmiotami, których aktywności stanowią realną, żywą tkankę praktyk.

W tej książce będę się posługiwał głównie rozumieniem „praktyk jako całości”, opisując w ten sposób praktyki wytwarzania i wykorzystywania wiedzy o świecie społecznym. Warto wobec tego zaznaczyć, że również „praktyki jako całości” rozpatrywane same w sobie nie są jedynie statycznymi konfiguracjami, lecz znajdują się

w procesie ciągłej przemiany. Po pierwsze, wynika to z ich przestrzennego rozproszenia, które sprawia, że ulegają one różnym lokalnym wariacjom, nawet jeśli utrzymują zasadniczą spójność. Przykładowo jazda na rowerze jest wykonywana nieco inaczej w zależności od kraju czy regionu – różne są popularne typy rowerów, podejścia do używania kasków rowerowych czy zasady zachowania się w relacjach z innymi pojazdami i pieszymi. Można zatem powiedzieć, że jeżdżenie na rowerze pozostaje jeżdżeniem na rowerze, ale sposób wykonywania tej praktyki, związane z nią znaczenia, materiały i umiejętności mogą istotnie się różnić i ktoś, kto jest społecznie kompetentnym wykonawcą tej praktyki w Krakowie, może nie być równie kompetentny w Amsterdamie czy Kalkucie. Po drugie, praktyki zmieniają się wskutek zmiany składu ich elementów i relacji między nimi, np. nabierają nowych znaczeń, a niektóre ze starych celów, aspiracji i idei, które je tworzyły, odchodzą w przeszłość; pojawiają się też nowe narzędzia i technologie, a ze względu na te zmiany uczestnictwo w praktykach wymaga nieco innych umiejętności. W tym ujęciu wszystkie elementy praktyk – zarówno znaczenia, jak i materiały oraz umiejętności – są w procesie ciągłego przekształcania się, w którym jedne elementy są przyłączane, a inne usuwane w cień lub zmieniają swoje znaczenie, gdy zmienia się cały układ, którego część stanowią. Powtórzmy też, że zmiana nawet jednego z elementów może za sobą pociągać zmiany pozostałych składników (zob. powyższy przykład pojawienia się praktyki jeżdżenia na rowerach szosowych).

Praktyki mogą zarówno się wyłaniać, jak i zanikać. Przykładowo powstanie i rozpowszechnienie nordic walkingu na przełomie XX i XXI w. było przez badaczy z kręgu teorii praktyk interpretowane jako wyodrębnienie się nowego sposobu chodzenia jako praktyki (Shove, Pantzar 2005; Pantzar, Shove 2010). Jego wyjątkowość polegała nie tylko na użyciu do chodzenia nowego rodzaju sprzętu (głównie kijków ze specjalnymi końcówkami, innymi niż w przypadku kijków trekkingowych), ale także na zbudowaniu oryginalnego układu znaczeń, dzięki któremu chodzenie z kijkami przestało być kojarzone z niesprawnością lub dziwną czynnością, lecz zostało powiązane ze zdrowiem, sprawnością fizyczną, przyjemnością oraz szeroko dostępną, względnie spokojną aktywnością sportową. Wiązało

się to także ze zbudowaniem praktycznych kompetencji dotyczących chodzenia w ten nowy sposób, które zaczęli przekazywać trenerzy i rehabilitanci (np. tego, jak używać kijów, żeby zmaksymalizować pozytywny wpływ tej aktywności na organizm, jakie ćwiczenia można za ich pomocą wykonywać). Badania procesu wyłaniania się nordic walkingu pokazują, że był on motywowany przez fińską firmę, która rozpoczęła produkcję kijów, ale wiązał się także z szerokim wsparciem tamtejszych instytucji publicznych promujących zdrowy tryb życia oraz z wykorzystaniem istniejącej już infrastruktury ścieżek spacerowych. Jak twierdzą Shove i Pantzar, istotne jest też to, w jaki sposób ta praktyka została podchwyciona przez konsumentów, którzy zaczęli ją twórczo adaptować i rozwijać – zresztą w różnych krajach i kontekstach kulturowych na różne sposoby (np. w krajach niemieckojęzycznych zyskała dużą popularność, ale w Wielkiej Brytanii już nie). W tej interpretacji powstanie nowej praktyki wynika z połączenia składających się na nią elementów w oryginalną całość i jest aktem ich aktywnej integracji, która musi być niejako podtrzymywana w kolejnych performansach. Analogicznie można interpretować zanikanie praktyk, które polega na zrywaniu więzi między tworzącymi je elementami. Przykładowo, choć pisanie piórem wciąż istnieje, to jednak jest praktyką w sensie społecznym zupełnie inną niż przed kilkoma dekadami. Wiąże się to przede wszystkim z zanikiem kompetencji związanych z posługiwaniem się piórem, kałamarzem, stalówkami. Ale nawet w przypadku piór wiecznych, których konstrukcja jest zasadniczo niezmienna i które są prostsze w obsłudze, można zauważyć, że pisanie nimi ma obecnie zupełnie inną symbolikę niż kiedyś – przede wszystkim jest czynnością wyjątkową i ekskluzywną (Shove et al. 2012: 59).

Praktyki znajdują się też w relacji między sobą – tworzą wiązki (*bundles*) i kompleksy (*complexes*). Pierwsze z nich oznaczają układy praktyk połączone czasowo i przestrzennie, np. odbywające się w salonie wieczorem równoległe praktyki przygotowywania kolacji, oglądania telewizji i odrabiania lekcji. Kompleksy praktyk to układy praktyk połączonych ze sobą w taki sposób, że tworzą całe, mające swój odrębny społeczny sens układy, np. gotowanie posiłków powiązane jest z robieniem zakupów, a jeżdżenie samochodem jest związane z utrzymywaniem go w sprawności technicznej. Warto

zaznaczyć, że powiązania między praktykami sprawiają, że praktyki „ograniczają, umożliwiają i warunkują się nawzajem” (Shove et al. 2012: 83). Oznacza to, że poszczególne praktyki tworzą w pewnym zakresie kontekst i warunki dla innych praktyk oraz że zmiana w ramach jednych praktyk wywołuje zmiany w pozostałych powiązanych praktykach. Przykładowo pojawienie się samochodów, które wymagają specjalistycznego serwisu, sprawiło, że umiejętność naprawiania drobnych czy nawet większych usterek przestała być kompetencją niezbędną do prowadzenia samochodu. Wiązało się to również z przekształcaniem się znaczeń związanych z prowadzeniem samochodu – przestała to być praktyka ryzykowna, powiązana z przygodą, niepewnością czy tradycyjnie rozumianą męskością (Shove et al. 2012: 26–39). W kontekście analiz prowadzonych w dalszych rozdziałach warto tutaj zaznaczyć, że pojęcia kompleksów i wiązek praktyk będą użyteczne do skonceptualizowania relacji między praktykami wytwarzającymi i przyjmującymi wiedzę.

Zdaniem Shove i jej współpracowników można także mówić o przynajmniej częściowo niezależnym „życiu” elementów, z których składają się praktyki (Shove et al. 2012; Pantzar, Shove 2010). Zarówno znaczenia, jak i materiały oraz kompetencje mogą podróżować między praktykami – niektóre z nich fizycznie, a inne w przestrzeni symbolicznej lub poprzez nabywanie i ucieleśnianie kompetencji (Shove et al. 2012: 44–57). Tego rodzaju cyrkulacje są praktykotwórcze w tym sensie, że umożliwiają zaistnienie lub przekształcenie praktyk. Jednocześnie w toku tego rodzaju migracji poszczególne elementy praktyk ulegają przekształceniom, zapośredniczeniom i zależnościom.

Do kwestii cyrkulacji elementów, zwłaszcza wiedzy, między praktykami nawiążę znacznie obszerniej w rozdziale piątym. W tym momencie chciałbym jedynie podkreślić, że ontologia świata społecznego proponowana przez teorie praktyk jest w swej istocie relacyjna, dynamiczna i procesualna. Opisuje rzeczywistość społeczną, która ani nie jest chaotyczna i dowolna, ani zdeterminowana czy zastygła w skończonym kształcie. Praktyki, ich elementy i relacje między nimi oraz związki między praktykami znajdują się w ciągłym procesie wyłaniania się, trwania, zanikania i przekształcania, który jest wielostronnie uwarunkowany, emergentny i złożony. Jak

sądzę, jest to jedna z przyczyn, dla których to podejście jest atrakcyjne teoretycznie (jako oryginalna odpowiedź na klasyczne pytanie o relację między porządkiem i zmianą społeczną) oraz okazuje się w jakiś podskórny sposób chwytać specyfikę współczesnego świata, czasami bardzo dynamicznego, a czasami poddanego wpływom starych struktur i sił.

Nie sposób w jednym rozdziale omówić wszystkie teoretyczne niuanse teorii praktyk, warto jednak przynajmniej zaznaczyć jeszcze, jak ten nurt badań odnosi się do zagadnienia poziomów ontologicznych rzeczywistości społecznej, w szczególności do rozróżnienia między zjawiskami zachodzącymi na poziomie mikro- i makrospołecznym. Można bowiem mieć wrażenie, że teorie praktyk opisują i wyjaśniają przede wszystkim zjawiska dziejące się w mikroskali, co spotkałoby się ze sprzeciwem wielu osób zajmujących się tą rodzinną koncepcji. Bodaj największą popularność zyskało w teoriach praktyk podejście wpisujące się w tzw. płaskie ontologie (*flat ontologies*), które – podobnie zresztą jak to dzieje się w teorii aktora-sieci – kwestionują samo rozróżnienie między poziomem mikro- i makrospołecznym (Schatzki 2016b: 31), zakładając, że zjawiska uznawane często za szersze, nadrzędne czy wielkoskalowe (*large scale-phenomena*) w istocie wyłaniają się ze złożonych układów praktyk i zależności między nimi. Jak pisze choćby Schatzki (2016b), świat społeczny to gigantyczne zgromadzenie (*plenum*) praktyk i układów materialnych, między którymi istnieją wielokierunkowe, gęstsze lub luźniejsze oraz bardziej lub mniej rozległe czasowo i przestrzennie relacje. W tym duchu można powiedzieć, że takie zjawiska jak formacje dyskursywne, rynki finansowe czy systemy edukacji są pewnymi abstraktami i generalizacjami, „które nie mają mocy przyczynowej i nie powinny być uznawane za całości posiadające niezależną egzystencję” (Nicolini 2017: 100). Innymi słowy, odpowiadające tym szerszym zjawiskom pojęcia mogą mieć sens retoryczny czy praktyczny, ale nie mieszczą się w płaskiej ontologii świata społecznego proponowanej w ramach teorii praktyk¹⁷. Problem teoretyczny zależności między praktykami a zjawiskami wielkoskalowymi trudno jednak uznać za

¹⁷ Nie we wszystkich teoriach praktyk jest uwzględniany model płaskiej ontologii – dość oczywistym wyjątkiem jest tu teoria Pierre’a Bourdieu (w tym jego

zamknięty. W ostatniej dekadzie pojawiło się sporo prac, które na różne sposoby próbują w języku teorii praktyk konceptualizować te zjawiska (Schatzki 2016a, 2016b; Everts 2016; Nicolini 2017; Sjølie et al. 2020; Welch 2020; Shove 2023), co okazuje się potrzebne, gdy teorie praktyk używane są do analizy układów typowo opisywanych w socjologii w kategoriach instytucjonalnych, systemowych czy w języku teorii pól. Jak się wydaje, teoria praktyk nie daje tutaj jeszcze pełnych odpowiedzi, które byłyby jednocześnie spójne teoretycznie i dawały się względnie łatwo zoperacjonalizować.

Wiedza i krążenie wiedzy

W kontekście problemów badawczych poruszanych w tej książce największe znaczenie ma jednak wartość poznawcza wynikająca z zastosowania teorii praktyk do rozumienia wiedzy, jej wytwarzania, przemieszczania i wykorzystywania w różnych społecznych kontekstach. W teoriach praktyk podchodzi się do tych zagadnień w swoisty sposób, pozwalający – jak sądzę – uzupełnić dyskusje dotyczące wytwarzania praktycznie użytecznej wiedzy o świecie społecznym, które podsumowywałem w poprzednich dwóch rozdziałach.

Po pierwsze, priorytetyzowanie praktyk jako fundamentalnego składnika czy poziomu rzeczywistości społecznej wiąże się z rozumieniem rozmaitych zjawisk, a więc także wiedzy, jako usytuowanych **w kontekście** praktyk, w których powstają i funkcjonują. Z perspektywy teorii praktyk wiedza nie jest rzeczą czy mentalnym obiektem, które niczym fizyczny przedmiot mogą być bezproblemowo przenoszone z miejsca na miejsce, magazynowane, nabywane czy wymieniane (Gherardi, Nicolini 2000; Orlikowski 2002; Nicolini et al. 2003; Gherardi, Miele 2018). Innymi słowy, wiedza nie istnieje jako zewnętrzny względem praktyk, łatwy do określenia i odseparowania od nich przedmiot. Jest za to czymś, co istnieje w ramach praktyk – praktyki stanowią jej *locus* albo inaczej: wiedza przynależy do praktyk. Oznacza to, że wiedza jest w tym ujęciu rozumiana

pojęcie pola), faktycznie jednak perspektywa ta jest dominująca we współczesnej generacji teorii praktyk.

jako usytuowana w praktykach, powiązana z innymi ich elementami, nabywana poprzez aktywny udział w praktykach. Jako element tej konfiguracji wiedza znajduje się w ciągłym procesie reprodukcji i transformacji, a zatem jest zawsze w pewnym zakresie dynamiczna i tymczasowa (Gherardi, Nicolini 2000: 330). Jednocześnie wiedza – w swoich różnych formach – jest elementem konstytutywnym dla praktyk, czyli jednym ze składników podtrzymujących ich istnienie albo wręcz fundamentalną zasadą organizującą praktyki. W różnych wersjach teorii praktyk powtarza się przekonanie, że bez relewantnej praktycznej wiedzy, umiejętności i *know-how* praktyki po prostu nie mogą być wykonywane i w konsekwencji zanikają (tak jak zanika pisanie piórem czy niektóre formy rzemiosła). Zatem z jednej strony wiedza powstaje, istnieje i ma społeczny sens w ramach praktyk, ale z drugiej strony praktyki mogą istnieć w takim zakresie, w jakim dostępna, przyswojona czy ucieleśniona jest wiedza wymagana do ich wykonywania.

Po drugie, podejście teorii praktyk do wiedzy wyraża się także w specyficznym rozumieniu, które pojęcie wiedzy przyjmuje w tym kontekście teoretycznym. Wiedza z pewnością nie jest tutaj wyłącznie zbiorem jakichś mentalnych obiektów, informacji czy stwierdzeń reprezentujących rzeczywistość. Nie jest również towarem ani czymś, co można posiadać tak jak rzeczy, przechowywać w umyśle czy w repozytorium. Jej zakorzenienie w praktykach nie oznacza również po prostu jej umieszczenia w pewnym kontekście, ale wielopoziomową integrację z różnymi elementami praktyki. Z tej perspektywy „wiedzieć” oznacza przede wszystkim mieć praktyczną zdolność i umiejętność pewnych sposobów działania czy praktykowania. Dlatego wiele konceptualizacji teorii praktyk traktuje wiedzę jako kompetencję (*competence*), praktyczną umiejętność działania (*skill*) czy *know-how* (Gherardi 2008; Shove et al. 2012; Nicolini et al. 2015), a nie jako wiedzę abstrakcyjną, deklaratywną, skodyfikowaną, *know-what*. W tych ujęciach wiedza wiąże się ze zdolnością osiągnięcia w świecie pewnych efektów oraz możliwością podejmowania i realizowania aktywności dopasowanej do kontekstu wielorakich układów, składających się z dynamicznych konfiguracji ludzkich i nie-ludzkich elementów (Nicolini et al. 2015). „Wiedzieć” to „uczestniczyć” w praktyce (*practising is knowing in practice*; Gherardi, Miele 2018: 168),

a praktyka i wiedza są równoważne w tym sensie, że żadne z nich nie poprzedza drugiego, ale wiedza warunkuje możliwość udziału w praktyce, a z kolei ten udział wytwarza określone formy wiedzy.

Po trzecie, w teoriach praktyk przyjmuje się – a chyba najbardziej widać to w koncepcji Shove i jej współpracowników (2012) – że wiedza zmienia się w konsekwencji zmian zachodzących w praktykach i pojawiania się nowych praktyk. Umiejętności praktyczne związane z jazdą na rowerze miejskim różnią się w pewnym zakresie od umiejętności potrzebnych do jazdy rowerem szosowym, a uprawianie nordic walkingu różni się od zwykłego spaceru po parku – włączane do praktyk artefakty, narzędzia, technologie oraz nowe, przypisywane im znaczenia sprawiają, że zmienia się również wiedza praktyczna potrzebna do społecznie kompetentnego ich wykonywania. Pojawiające się nowe wzory rodzicielstwa (np. tzw. rodzicielstwo bliskości) wymagają inkorporowania do praktyki, jaką jest opieka nad dziećmi, nowych form wiedzy teoretycznej, w tym m.in. wiedzy z zakresu psychologii rozwojowej czy wiedzy na temat genetyki i problemów emocjonalnych, a także praktycznych umiejętności związanych z okazywaniem dzieciom wsparcia w problemach rozwojowych, proponowania adekwatnych form zabawy czy reagowania w trudnych emocjonalnie sytuacjach. W tym sensie można powiedzieć, że pojawianie się nowych praktyk bądź zmiany praktyk istniejących wywołują zapotrzebowanie na nowe rodzaje wiedzy, podczas gdy zanik praktyk sprawia, że związana z nimi wiedza staje się przestarzała lub niepotrzebna. Biorąc pod uwagę ścisły związek między praktykami a wiedzą, można także dostrzec zależności zachodzące w przeciwną stronę, czyli to, jak zmiany w wiedzy wywołują zmiany w praktykach. Tym samym z teoriopraktycznej perspektywy przekształcenia wiedzy są ściśle powiązane z trwaniem i zmianą porządku społecznego.

Po czwarte, w teoriach praktyk przyjmuje się, że wiedza i kompetencje mogą przemieszczać się **pomiędzy** praktykami – podobnie jak inne składniki praktyk, którymi są znaczenia i materiały. Nie oznacza to jednak, że można ten proces adekwatnie opisać jako mechaniczny transfer, przekazanie czy nabycie wiedzy. W ujęciu teoriopraktycznym proces ten jest bardziej złożony, co wynika z wcześniejszej tezy o usytuowaniu wiedzy w praktykach i różnorodnych

połączeniach, jakie istnieją między wiedzą a innymi składnikami praktyk. Przyjmuje się, że aby przemieszczać się pomiędzy praktykami¹⁸, wiedza musi być najpierw zdekontekstualizowana, wyabstrahowana i niejako wyrwana z jednej praktyki, a potem przetransportowana oraz zrekontekstualizowana, zintegrowana i zakorzeniona w nowym obszarze (Shove et al. 2012: 48–49). Oba aspekty tego procesu, tj. dekontekstualizacja i rekontekstualizacja, są jednakowo ważne. Poświęcę im chwilę uwagi.

W socjologii wiedzy od dawna wskazywano, że niektóre rodzaje wiedzy, w szczególności wiedza ukryta, praktyczna, habitualna czy ucieleśniona, są trudno transferowalne i że ich nabycie wymaga co do zasady aktywnego udziału w danej praktyce, w której są używane i której są częścią (Polanyi 1966; Bukowski et al. 2012). Argumentowano również, że artikulacja czy kodyfikacja wiedzy są podstawowymi sposobami, dzięki którym wiedza staje się „ruchoma”, zwłaszcza jeśli istnieją pewne infrastruktury, dzięki którym może być przekazywana. W tym sensie teza o usytuowaniu, ucieleśnieniu czy kontekstualizacji wiedzy, która ma podlegać transferowi, nie jest nowa. Być może jednak bardziej oryginalne jest położenie w teoriopraktycznym podejściu do wiedzy nacisku na to, że wiedza, która pojawia się w nowym kontekście, nie jest po prostu przyjmowana (lub nie) w formie czegoś w rodzaju importu czy przejęcia, ale z zasady wymaga pewnej kontekstualizacji i zakorzenienia w nowym otoczeniu. I nie chodzi tutaj jedynie o to, że do przyjęcia niektórych rodzajów wiedzy potrzebna jest jakaś wiedza zastana, często w formie wiedzy ukrytej (*tacit knowledge*), która jest potrzebna by przyjąć nową wiedzę. Ten argument jest już w socjologii wiedzy obecny od dawna – wystarczy wspomnieć choćby klasyczną pracę Harry’ego Collinsa (2001) dotyczącą próby opanowania metody pomiaru pewnych cech szafiru w innym laboratorium, która pokazuje, że nawet w pozornie wysoce specjalistycznych i stechnologizowanych kontekstach obiegu

¹⁸ W tym rozdziale i w całej książce staram się zachować dystans do mentalistycznych i reprezentacjonistycznych ujęć wiedzy. Z tego powodu czasami umieszczam słowa wyraźnie nawiązujące do przestrzennych metafor (np. transfer, transmisja czy dyfuzja) w cudzysłowie albo używam bardziej wieloznacznych sformułowań (jak np. krążenie, podróż). Za zwrócenie na to uwagi w trakcie Practice Theory Reading Room (21.09.2022) dziękuję Theodorowi Schatzkiemu.

i przyjęcie wiedzy skodyfikowanej wymaga uprzedniej obecności pewnego ukrytego *know-how*, które pozwalałoby tę nową wiedzę zdekodować. Innym przykładem są usytuowane w podejściu instytucjonalnym prace Alice Lam (1997, 2000) pokazujące rolę różnic w wiedzy ukrytej w relacjach między działami dużych organizacji. Oryginalnym wkładem teorii praktyk wydaje się raczej położenie nacisku na to, że kontekstem, w którym funkcjonuje wiedza, są nie tylko pozostałe rodzaje wiedzy (praktycznej, skodyfikowanej, ukrytej czy ucieleśnionej), ale także inne elementy symboliczno-materialne składające się na dane praktyki. W tym ujęciu nie można różnych form wiedzy i kompetencji rozpatrywać w oderwaniu od dynamicznej konfiguracji artefaktów, urządzeń, technologii, konstruktów, znaczeń, dyskursów tworzących ten heterogeniczny układ, którym są praktyki. Innymi słowy, skoro wiedza jest usytuowana, to nie można jej i jej krążenia rozpatrywać w oderwaniu od tego, w czym jest usytuowana – w ciele, języku, interakcji, przestrzennym i socjomaterialnym kontekście (Gherardi 2008). Jednocześnie można zakładać, że aby wiedza była przyjęta w nowym kontekście, również powinna zostać w nim osadzona (*embedded*), a więc zintegrowana z różnorodnymi elementami, które go tworzą. Podsumowując, można powiedzieć, że teoria praktyk jest atrakcyjna jako rama analityczna pozwalająca zaakcentować to, że praktyki są złożonymi, heterogenicznymi i dynamicznymi konfiguracjami, a osadzenie (*embeddedness*) wiedzy w praktyce wymaga jej integracji z innymi elementami tej praktyki.

Jednocześnie można zakładać, że aby wiedza była „ruchoma” i zdolna do „podróży” do innych kontekstów, musi mieć właściwość zrozumiałości, społecznej sensowności, adekwatności **poza** kontekstem, w którym powstała. Opierając się na conceptualizacjach formułowanych do tej pory w ramach teorii praktyk, przyjmuję, że dzieje się to m.in. w toku dwóch procesów – **dekontekstualizacji** wiedzy z praktyki wytwarzającej oraz jej **rekontekstualizacji** w ramach praktyki przyjmującej (Disco, Meulen 1998; Shove et al. 2012: 48–53). Istotą tych procesów jest tworzenie, przerywanie lub przekształcanie powiązań między wiedzą a praktykami. Powiązania te nie tylko dotyczą związków jakiegoś rodzaju wiedzy z warstwą conceptualną czy dyskursywną obecną w ramach konkretnych praktyk, ale mają charakter wielowymiarowy. Dzieje się tak, ponieważ

praktyki są złożonymi konfiguracjami. Warto jeszcze zaznaczyć, że procesy dekontekstualizacji i rekontekstualizacji nie muszą być przestrzennie czy czasowo rozdzielone (np. nie muszą następować po sobie, ale mogą być równoczesne). Kategorie te mają sens analityczny, a ich istotą jest łączenie i rozłączanie wiedzy z praktykami, a nie z lokalizacjami czy momentami.

Sposób, w jaki teorie praktyk konceptualizują wiedzę, wydaje mi się szczególnie atrakcyjny analitycznie w perspektywie pytań badawczych stawianych w tej pracy. Po pierwsze, teorie te proponują ściśle socjologiczną ramę analityczną, umocowaną w teorii społecznej, nawiązującą do niektórych ważnych wątków refleksji, a jednocześnie rozwijającą je. Po drugie, te konceptualizacje pozwalają uniknąć popularnych, ale uproszczonych, a przynajmniej niewystarczająco zniuansowanych teoretycznie sposobów rozumienia wiedzy (np. takich jak metafora transferu). Po trzecie, pozwalają w nowatorski sposób ująć kontekst, w jakim funkcjonuje wiedza. Nawiązują wówczas do klasycznej (mertonowskiej, a nawet wcześniejszej) socjologii wiedzy – opartej na przekonaniu, że treść i sposoby artykulacji wiedzy są społecznie uwarunkowane – a jednocześnie rozwijają i poszerzają rozumienie tego, czym jest wiedza i czym jest kontekst społeczny oraz jaka jest relacja między nimi. Ujmując praktykę jako kontekst, w którym osadzona jest wiedza, teorie praktyk pozwalają np. uwzględnić elementy materialne, tradycyjnie uznawane za niespołeczne, jako jego element oraz zwrócić uwagę na dynamikę połączeń między składnikami praktyk jako czynnik wyjaśniający. Z dostępnych dzięki temu możliwości analitycznych zamierzam skorzystać w tej pracy.

Wiedza wytwarzana w praktykach

W perspektywie zagadnień poruszanych w tej pracy istotne jest jednak także to, że teorie praktyk skupiają się częściej na wiedzy traktowanej w głównej mierze jako praktyczna umiejętność czy rozumienie potrzebne do społecznie sensownego praktykowania niż na wiedzy będącej produktem czy efektem praktyk. W tym sensie ta perspektywa różni się od podejścia typowego dla studiów nad społeczeństwem i technologią czy socjologii nauki – w tych obszarach

badani pyta się przede wszystkim o to, jak powstaje wiedza naukowa, w tym głównie wiedza eksplicytna (np. wyniki badań), oraz jak uzyskuje status prawdziwości, tymczasem teorie praktyk zajmują się przede wszystkim tym, jak powstają i zmieniają się praktyki oraz wiedza praktyczna jako ich składnik i spajający czynnik. Tę różnicę warto tutaj podkreślić, ponieważ – jak wspominałem wcześniej – w tej książce interesuje mnie krążenie czy przemieszczanie się wiedzy o świecie społecznym między domenami społecznymi, w których jej powstawanie i używanie jest instytucjonalizowane (a nie wiedza powstająca po prostu w toku uczestnictwa w praktykach). Czy zatem teorie praktyk mogą stanowić adekwatne i wartościowe zaplecze teoretyczne dla prowadzenia analizy takich zagadnień?

Moim zdaniem odpowiedź na to pytanie jest twierdząca. Można postawić tezę, że teorie praktyk nie są przeciwstawne do STS, a wręcz wyrastają w istotnej mierze z inspiracji płynących z tego nurtu. W zbiorze tekstów ważnym z punktu widzenia ukonstytuowania się w teorii społecznej „zwrotu ku praktykom” (Schatzki et al. 2001) wiele rozdziałów zostało napisanych przez badaczy z kręgu STS (w tym Davida Bloora, Harry’ego Collinsa, Michaela Lyncha, Andrew Pickeringa), a jego współredaktorką była jedna z najbardziej znanych badaczek z kręgu STS Karin Knorr-Cetina. Rolę STS-owych wątków w konstytuowaniu się współczesnej generacji teorii praktyk widać także w praktykocentrycznej ontologii świata społecznego autorstwa Theodora Schatzkiego, zawierającej rozbudowaną polemikę z teorią aktora-sieci (2002: 60–70 i 177–188). Wiele nawiązań do prac z kręgu STS (w tym do prac Brunona Latoura) pada też w innej ważnej książce z tego nurtu, którą poświęcono dynamice praktyk, a której autorzy przyznają otwarcie, że „w sposób selektywny korzystają z idei rozwiniętych w ramach studiów nad nauką i technologią” (Shove et al. 2012: 9). Są nawet ujęcia, w których prace Latoura i innych badaczy z kręgu STS wprost zalicza się do teorii praktyk (Rouse 2007: 499; Feldman, Orlikowski 2011: 1241). Wreszcie może najważniejszym argumentem jest to, że badania z kręgu STS, zwłaszcza prowadzone w nurcie tzw. etnografii laboratorium, często bazują na opisie przebiegu codziennych aktywności związanych z wytwarzaniem wiedzy, które bywają też wprost nazywane „praktykami naukowymi” (*scientific practises*; Schatzki

2002: 113) czy „praktykami obiektowymi” (*objectual practises*, Knorr-Cetina 2001). Warto też podkreślić, że dla obu nurtów ważną inspiracją była etnometodologia, a w STS również przykłada się dużą wagę do wiedzy praktycznej, ukrytej, kontekstowej czy habitualnej jako niezbędnego składnika pracy naukowej i badawczej.

Oczywiście między STS a teoriami praktyk istnieją też istotne różnice, o których już częściowo wspominałem w tym rozdziale. Jakkolwiek rola przedmiotów, artefaktów i „materialnych układów” (*material arrangements*; Schatzki 2010) jest bardzo istotna zarówno w STS, jak i w teoriopraktycznym podejściu (Reckwitz 2002b), to ujęcia te się różnią. W teoriach praktyk przedmioty nie mają jedynie wartości symbolicznej, ale są uważane za coś, czym w życiu społecznym trzeba się posługiwać (*handle*), a co z kolei wymaga praktycznych umiejętności – generalnie są one jednym z elementów konstytuujących praktyki. Jednak przedmioty i artefakty nie są tutaj nie-ludzkimi aktantami, którym „przypisuje się paradygmatycznie ludzki rodzaj działania [czy] intencjonalne sprawstwo” (Schatzki 2002: 199), albo elementami sieci w takim rozumieniu, jakie proponują Bruno Latour czy Michel Callon¹⁹. Z kolei w ujęciu Shove i jej współpracowników (2012: 10, 121) – choć autorzy ci idą nieco dalej w uznawaniu oddziaływania elementów materialnych na przebieg aktywności społecznych niż Schatzki – przedmioty nie są tak niezmiennie, a ich wpływ tak jednoznaczny, jak to się nieraz zakłada w STS. Być może jednak nawet bardziej zasadniczą różnicą jest fakt, że teorie praktyk i badania prowadzone w nurcie STS różni zakres zjawisk, do których się odnoszą – o ile pierwsze z nich dostarczają słownika teoretycznego do analizy wielu różnych zjawisk, o tyle STS jest skoncentrowany ściśle na badaniu wytwarzania wiedzy i uzyskiwaniu jej społecznej legitymizacji. Wprawdzie z STS wyłoniła się teoria aktora-sieci, która jest uważana za istotny głos we współczesnej teorii socjologicznej (Lezaun 2017), ale to teorie praktyk od początku były budowane jako część ogólnej teorii społecznej.

W tej pracy zakładam, że praktyki wytwarzania i używania wiedzy są praktykami w takim sensie, w jakim pojęcie to jest używane

¹⁹ A którym Schatzki zarzuca nominalizm, w odróżnieniu od proponowanego przez siebie kontekstualizmu (2002: 60–70).

w ramach teorii praktyk, a zatem że w ramach teorii praktyk można w sposób uprawniony wypowiadać się na ten temat. A robiąc to, można sensownie wykorzystywać inspiracje, ustalenia czy niektóre pojęcia, które pojawiły się w STS, zwłaszcza w badaniach praktyk związanych z prowadzeniem badań naukowych i laboratoryjnych. Jednocześnie uważam, że zastosowanie teorii praktyk do analizy krążenia wiedzy w konkretnych, zinstytucjonalizowanych kontekstach może być wartościowe jako sposób na rozwinięcie i uzupełnienie tych wątków, które w STS są rzadziej dostrzegane. Wydaje mi się w szczególności, że teorie praktyk pomagają „wyjść z laboratorium” i przyrzeć się bliżej społecznemu kontekstowi przyjmowania wiedzy i włączania jej do praktyki. Co więcej, umożliwiają one ujęcie problemu krążenia wiedzy w sposób pozwalający wyjść poza omawiane wcześniej, uproszczone, lecz wciąż dominujące mechaniczyczne i ekonomiczne modele „transferu” wiedzy (Shove et al. 2012: 48). Jednocześnie teorie praktyk pozwalają uwzględnić rolę przedmiotów, narzędzi, materiałów i innych różnorodnych elementów tworzących praktyki w sposób, który jest ściśle socjologiczny, relacyjny i przyznający praktykom priorytet nad przedmiotami. A zatem zakładam, że teorie praktyk są w stanie wykorzystać częściowo wkład teoretyczny płynący z STS, by niejako zasilić się płynącą z nich inspiracją, nie przejmując jednak całkowicie ich słownika czy założeń i nie powielając formułowanych na tym gruncie wyjaśnień, ale proponując własne.

Ważnym obszarem badań w podejściu teoriopraktycznym jest wykorzystanie tej perspektywy do badania zjawisk zachodzących w ramach organizacji, w tym procesów tworzenia i wykorzystywania wiedzy oraz organizacyjnego uczenia się (Gherardi 2008, 2009; Feldman, Orlikowski 2011; Nicolini 2012; Jarzabkowski et al. 2013; Nicolini et al. 2015). W tym ujęciu organizacje są przestrzeniami, w których „dzieją się” praktyki, czyli zachodzące tam zjawiska i procesy można rozumieć jako odegrania lub elementy pewnych praktyk. Wydaje mi się, że właśnie w badaniach nad organizacjami z perspektywy teorii praktyk można szukać inspiracji do używania tego podejścia w kontekście wytwarzania i przemieszczania wiedzy między konkretnymi społecznymi kontekstami. Te rodzaje wiedzy o świecie społecznym, które mnie interesują, powstają

bowiem w znacznej mierze w ramach czy wewnątrz organizacji – między organizacjami, ich działami czy zespołami. Oczywiście wiedza o świecie społecznym funkcjonuje też w sferze publicznej i jest częścią zjawiska nazywanego „społecznym odbiorem nauki” (*public understanding of science*), ale jeśli mówimy o wykorzystywaniu wiedzy w kontekstach eksperckich – np. do tworzenia polityk publicznych, projektowania kampanii informacyjnych czy podejmowania decyzji biznesowych – to procesy te odbywają się właśnie wewnątrz organizacji. Podobnie jest z tworzeniem wiedzy naukowej czy innego rodzaju specjalistycznej wiedzy o świecie społecznym, która powstaje w ramach uniwersytetów, ośrodków badawczych, think-tanków, ośrodków badania opinii i rynku czy jednostek analitycznych w przedsiębiorstwach – a w więc w ramach konkretnych organizacji.

Założenia badań własnych

Sformułuję teraz podwaliny modelu analitycznego oparte na przedstawionych w tym rozdziale konceptualizacjach z zakresu teorii praktyk, które będą kierowały moimi dalszymi analizami procesów krążenia wiedzy między akademicką socjologią a obszarami praktycznego zastosowania wiedzy wytwarzanej w tym obszarze.

Po pierwsze, przyjmuję założenie, że wiedza w swoich różnych formach jest wytwarzana, zakorzeniona i używana w praktykach. W tej pracy odwołuję się w szczególności do wspomnianego już w tym rozdziale modelu Shove i jej współpracowników, który zakłada, że praktyki składają się z trojkiego rodzaju, powiązanych zależności elementów: znaczeń, materiałów i umiejętności. To powiązanie czy osadzenie (*embeddedness*) oznacza, że wiedza ma społeczny sens, jest zrozumiała i oddziałuje jako organizujący praktyki czynnik w połączeniu z innymi elementami konfigurującymi daną praktykę – w tym znaczeniami i strukturami aksjonormatywnymi oraz materiałami i artefaktami. Konsekwencją tego założenia jest przekonanie, że wiedza (jej tworzenie, przyjmowanie i krążenie) powinna być badana w kontekście praktyk, w których te procesy zachodzą (a nie w oderwaniu od nich).

Po drugie, zakładam, że wiedza funkcjonująca w praktykach może mieć różne formy – może być wiedzą propozycyjną (np. zbiorem twierdzeń o faktach), eksplicitną (dającą się wyartykułować), praktycznym *know-how*, wiedzą ucieleśnioną, habitualną czy implicytną. Wracając do przykładu jazdy na rowerze: wiedza będąca częścią tej praktyki obejmuje zarówno znajomość zasad pierwszeństwa na skrzyżowaniu (wiedza eksplicitna), umiejętność utrzymania równowagi (wiedza ucieleśniona, niedająca się wyrazić w słowach), jak i umiejętność wjechania na krawężnik (którą tylko częściowo da się wyartykułować w formie słownej czy obrazowej instrukcji). To założenie jest o tyle ważne, że w teoriach praktyk zwykle główny nacisk kładzie się na umiejętności czy wiedzę ukrytą związaną z wykonywaniem danej praktyki – warto jednak zaznaczyć, że mimo wagi tych aspektów istotna i obecna jest także wiedza, która ma charakter eksplicitny oraz artykułowalny, i że nie można jej lekceważyć.

Po trzecie, w tej pracy interesuje mnie przede wszystkim wiedza o rzeczywistości społecznej – i to taka, której powstawanie jest zinstytucjonalizowane, czyli społecznie rozpoznawane, uregulowane aksjonormatywnie, związane z określonymi oczekiwaniami i standardami w pewnych społecznych kontekstach (zob. rozdział pierwszy). Zakładam, że biorąc pod uwagę współczesny kontekst – ideę gospodarek i społeczeństw opartych na wiedzy, systemów eksperckich, przedostawanie się wiedzy naukowej do obszarów pozanaukowych itd. – praktyki, które są społecznie uznawane i uformowane jako wytworzące wiedzę niejako na zewnątrz, mają szczególne znaczenie. Zakładam, że różne rodzaje wiedzy o świecie społecznym powstają w różnych praktykach, w tym w praktykach związanych z prowadzeniem badań i analiz oraz przygotowywaniem ekspertyz i raportów, które odbywają się w różnych obszarach życia społecznego (np. w działalności naukowej, eksperckiej, administracyjnej, zarządzaniu organizacjami czy w aktywnościach badawczo-rozwojowych przedsiębiorstw). Jednym z obszarów powstawania takiej wiedzy jest prowadzenie badań naukowych w socjologii.

Po czwarte (jak już pisałem w rozdziale pierwszym), zakładam w tej pracy, że wiedza o świecie społecznym obejmuje różnorodne, eksplicitne i implicytne elementy, w tym pojęcia, twierdzenia o faktach, zasady metodologiczne, przekonania normatywne, a także

szereg praktycznych umiejętności związanych z prowadzeniem badań o świecie społecznym. W odniesieniu do praktyk prowadzenia badań naukowych w socjologii zakładam, że wiedza powstająca w ich ramach obejmuje np. pojęcie kapitału społecznego, wyniki najnowszych badań na temat ruchliwości społecznej w Polsce, zasady doboru próby do badań sondażowych czy umiejętność prowadzenia wywiadu narracyjnego. W kontekście pytań badawczych stawianych w tej pracy będzie mnie interesować przede wszystkim wiedza o świecie społecznym, która jest wytwarzana w praktyce prowadzenia badań socjologicznych jako społecznie zinstytucjonalizowanym obszarze wytwarzania i udostępniania takiej wiedzy. Zakładam, że wiedza tego rodzaju jest wytwarzana w ramach socjologii i w jakimś istotnym zakresie udostępniana na zewnątrz tej praktyki, jako jej wytwór. Nie jest to jednak wiedza tożsama z wiedzą wewnętrzną potrzebną do praktykowania badań socjologicznych (tak jak się je uprawia w ramach akademickiej socjologii), która obejmuje też wiele innych elementów niebędących bezpośrednio wiedzą o świecie społecznym, takich jak wiedza, jak robić przypisy w stylu harwardzkim, jak wybrać czasopismo, do którego będzie pasował dany artykuł, albo jak opanować tremę przed wystąpieniem na konferencji naukowej.

Po piąte, zakładam, że różne rodzaje wiedzy mogą przemieszczać się między praktykami, a zatem że również wiedza o świecie społecznym może krążyć czy podróżować między praktykami na wiele sposobów. Przykładowo istnieje wiele praktyk (np. podejmowanie decyzji politycznych, tworzenie i wdrażanie polityk publicznych, zarządzanie organizacjami czy projektowanie kampanii reklamowych), które w jakimś zakresie wykorzystują wiedzę wytwarzaną w ramach nauk społecznych (lub mogą to robić) albo w innych zinstytucjonalizowanych obszarach wytwarzania wiedzy o świecie społecznym (np. badaniach rynku i opinii). Krążenie wiedzy jako takie nie dotyczy jednak tylko przemieszczania się wiedzy z obszaru nauki do jej otoczenia, ale procesy te zachodzą także między organizacjami (np. między konsultingiem a zarządzaniem) albo wewnątrz organizacji (np. między pracami działów badawczo-rozwojowych a produkcją). Zakładam na tym etapie, że wiedza może „krążyć”, „podróżować” czy „przenikać” między praktykami na wiele sposobów i że jej

przemieszczanie się może, ale nie musi odbywać się w toku konkretnych, identyfikowalnych transakcji czy wymian.

Ten zestaw założeń pozwala ująć problemy tworzenia praktycznie użytecznej wiedzy o świecie społecznym oraz wykorzystywania wiedzy socjologicznej poza nauką (a więc podstawowe problemy badawcze tej pracy) z perspektywy teoriopraktycznej jako problemy wytwarzania i przemieszczania się wiedzy między praktykami. W tym ujęciu wiedza o świecie społecznym powstaje m.in. jako efekt praktyk badawczych prowadzonych w zinstytucjonalizowanym środowisku socjologii jako dyscypliny naukowej. Pytanie o jej praktyczną użyteczność będzie dla mnie pytaniem o to, jak tego rodzaju wiedza jest przyjmowana i włączana w inne praktyki usytuowane poza instytucjonalną nauką, czyli w jaki sposób wiedza z obszaru socjologii przenika do praktyk odbiorczych i staje się ich częścią. Będę także próbował wyjaśnić w języku teorii praktyk, skąd biorą się trudności w przemieszczaniu się pewnych rodzajów wiedzy o świecie społecznym, a zatem wykorzystam perspektywę teoriopraktyczną nie tylko do opisu, ale także do prób wyjaśnienia zjawisk.

W dalszych rozdziałach tej książki będę analizował to, w jaki sposób wiedza, głównie z zakresu metodologii prowadzenia badań społecznych, funkcjonująca w ramach socjologii jako dyscypliny naukowej jest wykorzystywana (obecna, stosowana) w ramach badań *user experience*, czyli stosunkowo nowej praktyki, w której również jest wytwarzana wiedza o świecie społecznym, a która jest usytuowana poza instytucjonalną nauką. Skupię się zatem na praktyce odbierającej czy wykorzystującej wiedzę pochodzącą z socjologii – spróbuję pokazać, z jakich elementów jest zbudowana ta praktyka, by pokazać kontekst, w którym została zastosowana wiedza socjologiczna. W kolejnych rozdziałach będę także analizował wiedzę o świecie społecznym wytwarzaną w ramach badań *user experience* – przyjrzę się jej wytwarzaniu i krążeniu między praktykami w organizacjach korzystających z takich badań, próbując odpowiedzieć na pytanie, w jaki sposób i w jakich kontekstach wiedza ta staje się użyteczna.

Najpierw jednak – w kolejnym rozdziale – przedstawię dokładnie domenę *user experience*, czyli obszar moich badań empirycznych.

Rozdział 4

User experience. Obszar i metoda badań własnych

W tej książce opisuję *user experience* (UX) jako zinstytucjonalizowany obszar, w którym usytuowane są zarówno praktyki wytwarzające, jak i przyjmujące pewien rodzaj wiedzy o świecie społecznym. Wiedza ta dotyczy wrażeń i zachowań ludzi związanych z używaniem produktów cyfrowych (takich jak serwisy internetowe czy aplikacje na komputery osobiste i smartfony), a jest wykorzystywana w procesach tworzenia i udoskonalania takich produktów.

Mimo że domena *user experience* istnieje już od ponad dekady, to jak do tej pory nie cieszyła się szczególnym zainteresowaniem socjologów, co potwierdza relatywnie niewielka liczba publikacji socjologicznych traktujących *explicite* o tym obszarze (np. Woolgar 1990; Garrety, Badham 2004; Reeves 2019). W tej pracy traktuję *user experience* jako przypadek pozwalający empirycznie badać to, jak wiedza z obszaru socjologii (w tym wypadku głównie wiedza o tym, jak prowadzić badania rzeczywistości społecznej) znajduje zastosowanie w praktykach sytuujących się poza zinstytucjonalizowaną nauką, a także to, jak powstaje i przemieszcza się między praktykami użyteczna wiedza o świecie społecznym. Fakt, że obszar *user experience* jest rzadko dostrzegany w socjologicznych analizach (inaczej niż inne obszary, w których wiedza socjologiczna bywa stosowana, jak np. *policy-making* czy działalność ekspercka w sferze publicznej), wydaje mi się istotnym argumentem za badawczym zainteresowaniem nim. Jednak jeszcze ważniejszym kryterium było dla mnie to, że jest to domena wysoce skomercjalizowana i blisko związana ze światem technologii, a jako taka sytuuje się pozornie z dala od socjologii i praktyk badawczych podejmowanych w tej dyscyplinie.

Mimo to istnieje szereg podobieństw w metodologii i sposobie prowadzenia badań społecznych w socjologii i w obszarze *user experience*, co więcej podobieństwa te dotyczą szczególnie badań jakościowych i – jak jeszcze będę argumentował – mają niewiele wspólnego z kwantyfikacją, *big data* czy podejściem „opartym na dowodach”. Relatywna nowość tego obszaru wytwarzania wiedzy o świecie społecznym, jego „odległość” od socjologii, a jednocześnie dość wyraźne zapożyczenia z wiedzy socjologicznej oraz być może zaskakujący w domenę technologiczną, bo jakościowy charakter produkowanej wiedzy sprawiają, że obszar *user experience* wydał mi się szczególnie wartościowy jako źródło danych pozwalających odpowiedzieć na postawione w tej pracy pytania badawcze.

Biorąc pod uwagę względną nowość tego obszaru w socjologii, w tym rozdziale naszkicuję historię i teraźniejszość *user experience*. Następnie przedstawię dokładniejsze uzasadnienie wyboru tego obszaru do własnych badań oraz metodę i sposób, w jaki te badania zrealizowałem.

Powstanie *user experience*

Według mojego rozeznania w literaturze (zarówno naukowej, jak i popularyzatorskiej) brakuje pogłębionych opracowań dotyczących historii domeny *user experience*, które wykraczałyby poza wąskie, technocentryczne ujęcia. Trudno mi zatem tutaj po prostu omówić rozwój tej dziedziny na podstawie istniejących źródeł²⁰. Próbuję jednak poniżej – w dużym skrócie – nakreślić proces wyłaniania się UX jako pewnej szczególnej technospołecznej domeny czy pola. W tej rekonstrukcji zakładam, że jej powstanie i rozwój były efektem oddziaływania kilku grup czynników – zarówno przemian technologicznych (w szczególności powstania i popularyzacji takich technologii informacyjno-komunikacyjnych jak komputery osobiste, smartfony, strony internetowe, aplikacje oraz wspierających je infrastruktur), jak i relacji między przedsiębiorstwami oferującymi

²⁰ O ile wiem, pełniejsza analiza rozwoju tej domeny z perspektywy neoinstitutionalnej dopiero powstaje.

te technologie na rynku oraz zmieniających się społecznych sposobów ich konsumpcji i używania. Istotnym aspektem tych przemian był także proces powstawania pewnych idei, koncepcji, podejść, metod oraz wiedzy praktycznej związanej z projektowaniem i wytwarzaniem produktów cyfrowych. Przyjmuję, że wszystkie te czynniki wpłynęły na powstanie i obecny kształt domeny *user experience*.

Historycznie dziedzina ta wywodzi się ze wzornictwa przemysłowego (*industrial design*), czyli dyscypliny zajmującej się projektowaniem przedmiotów codziennego użytku, od strony zarówno ich formy (np. estetyki), jak i funkcji (np. wygody korzystania). Wzornictwo zyskało duże znaczenie po II wojnie światowej wraz z ożywieniem gospodarczym, wzrostem aspiracji konsumpcyjnych klasy średniej oraz rosnącym zapotrzebowaniem na produkty codziennego użytku (meble, radia, urządzenia kuchenne itp.), które byłyby produkowane na dużą skalę i względnie tanie (w porównaniu z tradycyjnym rzemiosłem), a jednocześnie funkcjonalne, trwałe i estetyczne (King, Chang 2016). W warstwie ideowej wzornictwo w znacznej mierze wyrastało z tradycji modernistycznej w architekturze i sztuce (m.in. Bauhausu) i było zdominowane przez trendy akcentujące funkcjonalność, wygodę i minimalistyczną elegancję produktów. W tym okresie zwracano też coraz większą uwagę na ergonomię produktów (zaczynając od urządzeń militarnych, np. kokpitów samolotów), ponieważ zauważono, że łatwość ich używania wiąże się z większą efektywnością i zmniejsza ryzyko pomyłek. Zgodnie z tymi ideami dobrze zaprojektowane produkty powinny nie tylko mieć estetyczną formę, ale także być funkcjonalne, praktyczne, łatwe w obsłudze i wygodne. Rozwój wzornictwa przemysłowego wiązał się też z rozwojem projektowania (designu) jako osobnej dyscypliny wiedzy. Wspomnę tutaj tylko prace Herberta Simona (zdobycy Nagrody Nobla z ekonomii m.in. za stworzenie pojęcia ograniczonej racjonalności). Zaproponował on rozumienie designu jako dyscypliny, która może być uprawiana w sposób ścisły i racjonalny, czyli podobnie jak medycyna i inżynieria (You, Hands 2019).

Pojawienie się wczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych wiązało się z nowymi wyzwaniami projektanckimi, które wychodziły poza projektowanie przedmiotów materialnych. Wytwarzane od około połowy XX w., zajmujące całe pomieszczenia

komputery typu *mainframe* były tworzone na niewielką skalę, często przez i dla profesjonalistów (Carroll s.a.) i dopiero z czasem możliwa stała się produkcja tzw. komputerów osobistych, niewielkich i przeznaczonych do domowego użytku przez niespecjalistów. Mimo zmniejszenia rozmiarów ich obsługa wciąż jednak wymagała dość zaawansowanych umiejętności (np. znajomości tekstowych komend), podobnie jak przy komputerach starego typu (King, Chang 2016: 11). Stanowiło to istotną barierę dla rozwoju masowego rynku na te produkty.

Bariera ta zmniejszyła się wraz z wprowadzeniem na rynek w początkach lat osiemdziesiątych (początkowo w urządzeniach firm Xerox i Apple) już nie tekstowych, ale graficznych interfejsów użytkownika (*Graphical User Interface*, GUI), do obsługi których używano myszek komputerowych (Carroll s.a.). Przejście z interfejsu tekstowego na graficzny zmieniało istotnie sposób interakcji z komputerem, a jednocześnie stanowiło wyzwanie – trzeba było sprawić, żeby interakcja między człowiekiem a komputerem z graficznym interfejsem przebiegała bezproblemowo, co wykraczało poza dotychczasową wiedzę o ergonomicznym i funkcjonalnym projektowaniu przedmiotów fizycznych. Zaczęto zatem sięgać po wiedzę i inspiracje pochodzące z psychologii, antropologii, kognitywistyki czy studiów nad komunikowaniem (King, Chang 2016: 14). W latach osiemdziesiątych wyłoniła się odrębna dyscyplina nazywana „interakcją człowiek–komputer” (*human–computer interaction*, HCI) – wywodząca się z nauk informatycznych, ale czerpiąca również z ergonomii, kognitywistyki, psychologii poznawczej, filozofii umysłu czy lingwistyki (Carroll s.a.). Pojawił się również termin „projektowanie interakcji” (*interaction design*) na określenie dziedziny zajmującej się – w odróżnieniu od wzornictwa przemysłowego – projektowaniem nie materialnych, ale cyfrowych obiektów, które reagowały na zachowania używających ich ludzi (Moggridge 2007).

Początkowo pozycja domeny projektowania interakcji była w branży komputerowej dość marginalna (Cooper et al. 2007: xxi). Istotną zmianę przyniosło jednak upowszechnienie się w latach dziewięćdziesiątych internetu w formie sieci WWW i stron tworzonych przy użyciu języka HTML. Stało się tak m.in. dlatego, że strony internetowe były produktami o dość specyficznych

cechach – w odróżnieniu od tradycyjnego oprogramowania instalowanego na komputerach były używane natychmiastowo i bez korzystania z instrukcji. Co więcej, nawet niewielkie trudności w korzystaniu z nich mogły spowodować przejście użytkowników do konkurencyjnej strony (Garrett 2011; Nielsen 2017). Potrzebne stało się zatem stworzenie zrozumiałych i prostych wzorów interakcji ze stronami internetowymi, co uprościłoby poruszanie się po nich czy znajdowanie i poszukiwanie informacji – nawet osobom z niewielkimi kompetencjami technicznymi. Z punktu widzenia firm produkujących produkty cyfrowe istotne było także zauważenie, że strony, które były przyjazne użytkownikom i z którymi interakcja była łatwa, były także chętniej odwiedzane, co z kolei przekładało się na korzyści biznesowe (Schaffer, Lahiri 2014). Również koszty tworzenia oprogramowania były mniejsze, jeśli na przyjazność produktów zwracano uwagę od początku tego procesu, ponieważ ograniczało to konieczność kosztownych przeróbek na dalszych etapach.

W efekcie zajmowanie się „czynnikiem ludzkim” stopniowo stało się już nie tylko przedmiotem zainteresowania garstki pasjonatów i projektantów interakcji, ale coraz wyraźniej obecnym i dostrzeganym elementem procesu tworzenia produktów cyfrowych. Branża zajmująca się „ludzką stroną” produktów cyfrowych ewoluowała. Pojawiły się takie stanowiska, jak: psycholog inżynierski (*engineering psychologist*), inżynier ludzkiej sprawności (*human-performance engineer*), specjalista od czynników ludzkich (*human factors specialist*) czy ergonom oprogramowania (*software ergonomist*; Schaffer, Lahiri 2014: 11). Wyłoniły się również nowe pojęcia, a terminem, który zyskał na przełomie wieków bodaj największe znaczenie w tym obszarze, była „użyteczność” (*usability*), czyli „stopień, w jakim system, produkt lub usługa mogą być używane przez określonych użytkowników do osiągnięcia określonych celów w sposób skuteczny, efektywny i satysfakcjonujący w określonym kontekście użycia” (ISO: 9241-11:2018).

Podstawą pojęcia użyteczności było potraktowanie produktu (np. programu, strony internetowej, urządzenia) jako narzędzia, które ma ułatwiać użytkownikom efektywne osiągnięcie swoich celów (Mościchowska, Rogoś-Turek 2015: 29), a więc ma być proste w użyciu,

łatwe do opanowania, wygodne, sprawne, zrozumiałe, przyjazne (*user friendly*).

Jednak wkrótce pojawiło się i stopniowo zyskało coraz większe znaczenie nowe pojęcie – *user experience* (UX). Jego wprowadzenie przypisuje się Donowi Normanowi, wówczas projektantowi firmy Apple (Norman et al. 1995). Jakkolwiek dokładny sens tego pojęcia budził i wciąż budzi wątpliwości (Law et al. 2008; Berni, Borgianni 2021), to jego istotą wydaje się wyjście poza czysto użytecznościowe aspekty i przejście do projektowania systemów, które nie tylko byłyby łatwe w użyciu, ale oferowałyby także jakąś szczególną wygodę i przyjemność z korzystania. W pojęciu *user experience* nie chodziło już zatem jedynie o tworzenie produktów funkcjonalnych i łatwych w użyciu, ale takich, które poza swoją użytecznością są atrakcyjne, dostarczają pozytywnych emocji, „wzbudzają radość i uśmiech na twarzy użytkownika” (Mościchowska, Rogoś-Turek 2015: 28), są „przyjemne w posiadaniu i przyjemne w używaniu” (Norman, Nielsen s.a.). W rozmaitych definicjach *user experience* pojawiają się takie określenia, jak: przyjemność, przejrzystość, intuicyjność, płynność, kontrola, sprawczość. Wskazywano także, że *user experience* integruje aspekty ergonomiczno-użytecznościowe, percepcyjne oraz emocjonalne (Berni, Borgianni 2021), a więc wychodzi poza aspekty czysto utylitarne w stronę bardziej hedonistycznych. W tym duchu do *user experience* zaliczano: „Wszystkie aspekty używania przez ludzi interaktywnych produktów: w jaki sposób »czuć« je w dłoniach, jak ludzie rozumieją ich działanie, co myślą o produkcie, używając go, na ile jest dopasowany do ich potrzeb i do całego kontekstu, w którym go używają” (Alben 1996: 12). Stwierdzano także, że znaczenie pojęcia wychodzi poza doświadczenia związane z samymi produktami cyfrowymi i ich interfejsami, ale że powstaje w rezultacie „wszystkich aspektów interakcji użytkownika końcowego z firmą, jej usługami i produktami” (Norman, Nielsen s.a.), a więc jest wypadkową korzystania zarówno z urządzeń i oprogramowania, jak i z usług, które im towarzyszą (np. serwisu pozakupowego), a nawet wizerunku firmy produkującej daną technologię (*branding*).

Kariera pojęcia *user experience* związana jest także z upowszechnianiem się w pierwszej dekadzie XXI w. nowego rodzaju technologii informacyjno-komunikacyjnych, a mianowicie smartfonów, oraz

związanych z nimi produktów i usług. Jako urządzenia podłączone do internetu w sposób ciągły i wykorzystujące interfejsy dotykowe, smartfony stanowiły kolejne znaczące wyzwanie projektowe, ponieważ tworzone z myślą o nich aplikacje miały inne wymagania niż strony WWW, były też używane w odmienny sposób – nie tylko na znacznie mniejszych ekranach, ale też w różnych kontekstach sytuacyjnych. Wymagało to stworzenia nowych standardów projektowych dla interakcji z tego rodzaju urządzeniami i interfejsami. Co więcej, smartfony stały się platformami technologicznymi, poprzez które użytkownicy korzystali już nie ze stosunkowo małej liczby specjalistycznych i rozbudowanych programów o wielu zastosowaniach (jak w przypadku komputerów osobistych), ale z bardzo dużej liczby aplikacji tworzonych dla wielu różnych przedsiębiorstw – od banków, dużych platform e-commerce (np. Amazon, Allegro czy Zalando) czy serwisów streamingowych (np. YouTube, Netflix) po pojedyncze kluby fitness, kawiarnie czy szkoły językowe. Oznaczało to pojawienie się ogromnego rynku tworzenia aplikacji, od których oczekiwano prostoty obsługi oraz – co znamienne – dobrego *user experience*.

Obecnie pojęcia *user experience* używa się już w znacznie szerszym zakresie niż tylko w kontekście serwisów internetowych czy aplikacji na smartfony. Interfejsy graficzne obecne są w wielu innych technologiach – można je spotkać w samochodach, automatach zakupowych czy technologiach typu *smart devices* (np. zegarkach) i *smart home*. Znaczenie zyskują także inne niż graficzne rodzaje interfejsów, np. interfejsy głosowe czy interfejsy używane w wirtualnej czy poszerzonej rzeczywistości. We wszystkich tych obszarach *user experience* jest używane na określenie wrażeń i reakcji związanych z posługiwaniem się produktami cyfrowymi.

Znaczenie *user experience* w branży technologicznej

W kontekście problematyki poruszanej w tej książce znaczenie ma jednak przede wszystkim pojawienie się *user experience* nie jako pojęcia, ale jako obszaru aktywności związanego z wytwarzaniem produktów cyfrowych. Doszło do tego, ponieważ UX traktowano od

początku jako korzyść, która może być zaproponowana konsumentom i przekładać się na ich zadowolenie, skłonność do ponownego użycia czy polecenia produktu, a w efekcie wpływać na wyniki biznesowe (np. sprzedaż czy udziały w rynku).

W celach ilustracyjnych omówię dwa serwisy – jeden, który można uznać za (mówiąc językiem branżowym) oferujący użytkownikom „dobre *user experience*”, i drugi ze zdecydowanie „złym UX”. Za pierwszy niech posłuży Netflix, czyli platforma streamingowa oferująca dostęp do filmów i seriali²¹. Do wbudowanych w jej interfejs rozwiązań oferujących użytkownikom prostotę i wygodę, a nawet przyjemność można zaliczyć takie funkcjonalności, jak: odtwarzanie seriali i filmów od momentu, w którym skończyło się je oglądać ostatnim razem bez potrzeby zapamiętywania, który to był odcinek czy która minuta; spersonalizowany system poleceń oparty na wcześniej oglądanych filmach; sekcja „oglądaj dalej”, przypominająca i ułatwiająca kontynuowanie oglądania bez potrzeby wyszukiwania danego materiału w bazie czy historii; przyciski „pomiń czołówkę” i „następny odcinek”, pozwalające płynnie ominąć napisy bez konieczności „trafienia” suwakiem we właściwy moment. Przykład ten pokazuje także, że oferowanie „dobrego UX” ma duży sens biznesowy – zwiększa czas spędzany w serwisie i ilość konsumowanej treści oraz przywiązuje użytkownika do platformy. Z kolei przykładem „złego UX” może być część serwisu PKP Intercity do zakupu biletów, w której wyświetlone poziomo na „karuzeli” połączenia przesuwają się w lewo lub prawo przy przewijaniu strony w górę lub w dół (a więc odwrotnie, niż podpowiada intuicja), trudno kupić bilet dla dwóch osób z różnymi ulgami, a za każdym razem na stronie logowania pojawia się długa i skomplikowana (według standardów UX-owych) informacja: „Przerwa technologiczna w systemie e-IC 23:45–0:30 (a każdego

²¹ Nie oznacza to, że Netflix jest pod względem UX idealny. Teksty, w których jest chwalony, wydają się przeważać (np. <https://strate.in/how-netflix-creates-immersive-ux-design/>, <https://variety.com/lists/user-friendly-streaming-services-survey/netflix-9>), jednak sporo kontrowersji wzbudziło dodanie do serwisu automatycznego włączania zwiastunów przy samym przewijaniu listy filmów (<https://maze.co/collections/ux-ui-design/ux-examples/>) – ostatecznie wprowadzono opcję wyłączenia tej funkcjonalności.

pierwszego dnia miesiąca 23:45–1:00)”. Zarówno serwis internetowy, jak i szereg innych elementów usług transportowych oferowanych przez PKP doczekały się wielu uwag w środowisku UX-owym²² – krytykowano m.in. nieczytelne i przeładowane informacjami napisy na biletach, niejasną logikę numeracji miejsc w przedziałach czy niedziałające wi-fi w wagonach. Serwisy z dużymi błędami użytecznościowymi uświadamiają chyba najbardziej wyrażnie, jakie znaczenie ma UX w tworzeniu udanych produktów cyfrowych, z czego jako zwykli użytkownicy niekoniecznie zdajemy sobie w pełni sprawę.

Jednym z czynników odpowiedzialnych za karierę domeny *user experience* jest przekonanie, że przy wielości aplikacji i produktów cyfrowych na rynku, ich rosnącej złożoności, skracającym się cyklu ich życia oraz trudności w kontrolowaniu przekazu marketingowego w mediach społecznościowych oferowanie produktów „przyjaznych użytkownikom”, łatwych w użyciu i dających przyjemne wrażenia staje się jedną z kluczowych przewag konkurencyjnych (Forrester 2018). W konsekwencji bycie skoncentrowanym na użytkowniku (*user-centred*) i zorientowanym na doświadczenia (*experience-driven*) uznano w branży technologicznej za ważne źródło przewagi rynkowej (Sheppard et al. 2018; Design Management Institute 2015). Bycie zorientowanym na człowieka i dbanie o doświadczenia ma zresztą wiele wcieleń – dziś mówi się nie tylko o *user experience*, ale także o *customer experience* (doświadczeniach klienta w różnych kanałach; Hyken 2018) czy *employee experience* (doświadczeniach pracownika związanych z pracą). Wpływowe agencje konsultingowe i źródła wiedzy z zakresu zarządzania przekonują, że „dbanie o UX się opłaca – zadowolony użytkownik nie tylko powraca, lecz także będzie bardziej skłonny skorzystać z innego produktu firmy, a nawet poleci go swoim najbliższym” (Mościchowska, Rogoś-Turek 2015: 28). Tym samym UX jest częścią szerszego pola przekształceń obejmujących myślenie o rynku, konsumentach i produktach, a nawet zmian społeczno-kulturowych związanych z ekonomią doświadczeń (Pine, Gilmore 2011) oraz nowymi modelami konsumpcji, w których liczy

²² Zob. szereg postów na ten temat na grupie facebookowej Product and UX Design PL (<https://www.facebook.com/groups/160243033994630>).

się już nie tylko posiadanie, wartość symboliczna czy nawet użytkowa produktów, ale poszukuje się też produktów oferujących pewną wartość doznaniową i na jej podstawie porównuje je oraz dokonuje wyborów konsumenckich.

Strategiczny zwrot w kierunku doświadczeń przekłada się także na inwestycje w *user experience* jako odrębny obszar aktywności przedsiębiorstw. W wielu organizacjach funkcjonują nie tylko pojedyncze stanowiska, ale całe działy UX, dyrektorzy do spraw designu pojawiają się w zarządach przedsiębiorstw, a liczba pracowników zajmujących się *user experience* rośnie w ostatnich latach znacząco (Nielsen 2017). Bywa, że obszar ten jest wskazywany nie jako jeden z wielu mających znaczenie biznesowe, ale jako centralny i taki, wokół którego powinny być zintegrowane inne działy czy funkcje organizacji (Design Management Institute 2015; Sheppard et al. 2018; Ross 2014). O znaczeniu tego obszaru może świadczyć także fakt, że firma Adobe, potentat na rynku oprogramowania, ogłosiła zamiar zakupu do końca 2023 r. przedsiębiorstwa tworzącego oprogramowanie Figma używane w projektowaniu *user experience* – za 20 mld dolarów (co zresztą wywołało w Unii Europejskiej interwencję regulatora)²³.

User experience to także branża czy – używając bardziej socjologicznego języka – społeczność zawodowa, która organizuje własne konferencje i wydarzenia. Tylko w Polsce są przynajmniej cztery odbywające się corocznie konferencje poświęcone głównie problematyce UX²⁴, z których każda gromadzi przynajmniej kilkuset uczestników, a na wielu innych konferencjach biznesowych, menedżerskich i związanych z tworzeniem produktów cyfrowych tematyka UX jest obecna²⁵. *User experience* to także obszar wiedzy rozwijanej od kilkudziesięciu lat – nie tylko wiedzy branżowej, ale także naukowej – głównie w ramach takich dyscyplin jak *human-computer interaction* i studia nad projektowaniem (*design studies*). Obecnie na świecie działa już przynajmniej kilka wydawnictw wypuszczających

²³ <https://www.reuters.com/markets/deals/adobes-deal-acquire-figma-under-threat-eu-regulators-ft-2023-06-20/> (dostęp: 20.09.2023).

²⁴ UX Poland (Warszawa), Design Ways/Ways Conf (Kraków), World Usability Days (w kilku miastach), Product Camp (Trójmiasto).

²⁵ Np. ACE!, Soap!

serie podręczników o tematyce UX²⁶; napisano ogromną liczbę artykułów popularyzatorskich i blogów, opracowano szereg metod, technik i narzędzi informatycznych dla projektantów. *User experience* jest przedmiotem niezliczonych kursów oraz specjalności i kierunków studiów wyższych i podyplomowych (w tym na co najmniej kilku uczelniach wyższych w Polsce).

Podsumowując ten zarys powstania i rozwoju *user experience*, można podkreślić fakt, że jest to domena już w znacznej mierze wpisana we współczesny świat biznesu i technologii. Z punktu widzenia przedsiębiorstw UX to obszar świadomie podejmowanych wysiłków, w który się inwestuje i w którym rywalizuje się z innymi przedsiębiorstwami; to także część rzeczywistości organizacyjnej wielu firm. *User experience* to również branża i społeczność zawodowa, mająca swoją specyfikę, w tym – o czym będzie mowa w dalszej części książki – swoje wartości i aspiracje, a także domena, w której rozwija się dziedzinowa wiedza ekspercka.

Wiedza o użytkownikach w projektowaniu

W kontekście pytań stawianych w tej książce podstawowe znaczenie ma fakt, że w obszarze *user experience* od początku obecne było przekonanie, że produkty cyfrowe i interaktywne „powinny być celowo i świadomie projektowane i wdrażane z uwzględnieniem możliwości, potrzeb i aspiracji ludzi” (Garrety, Badham 2004). Przekonanie to funkcjonuje od wielu lat: w różnych przedstawionych tu wcześniej podejściach – od wzornictwa przemysłowego i ergonomii po użyteczność i *user experience* – w mniejszym lub większym stopniu zakładano, że człowiek ze swoimi doświadczeniami, możliwościami, sposobami percepcji czy potrzebami powinien stanowić punkt odniesienia dla tworzenia systemów i urządzeń. Wymagało to sięgnięcia po jakiś rodzaj wiedzy na temat „ludzkiej strony” interakcji między człowiekiem a komputerem, a w wielu wypadkach także stworzenia takiej wiedzy.

²⁶ Rosenfeld Media, O'Reilly, A Book Apart.

Inspiracji szukano początkowo przede wszystkim w kognitywistyce i psychologii (głównie w wydaniu eksperymentalnej psychologii poznawczej), a istniejące tam modele pojęciowe i wyniki badań starano się zaadaptować do interakcji między ludźmi a urządzeniami cyfrowymi. Modelem teoretycznym, który zyskał dużą popularność, była ekologiczna psychologia percepcji Jamesa G. Gibsona, a w szczególności jego koncepcja afordancji (Gibson 2014). Wychodziła ona od opisu relacji między zwierzęciem a środowiskiem i znajdującymi się w nim obiektami i zakładała, że środowisko oferuje (*afford*) działającym w nim aktorom pewne możliwości działania, które są „niezależne od doświadczenia, wiedzy, kultury lub zdolności spostrzeżeniowych aktora” (McGrenere, Ho 2000: 3). Ta kategoria pojęciowa została spopularyzowana m.in. dzięki założycielskiej dla projektowania *user experience* książce o znamienym tytule *Psychology of Everyday Things* (Norman 1988; w polskiej wersji *Dizajn na co dzień*, Norman 2018). Co ważne, z pojęciem afordancji w tym ujęciu wiązało się rozumowanie w kategoriach behawiorystycznych, uniwersalistycznych i *de facto* społecznych. Jakkolwiek znaczenie terminu „afordancja” z czasem ewoluowało (Norman 2018), a samo pojęcie wywołało też zainteresowanie w socjologii (Hutchby 2001; Bloomfield et al. 2010), to właśnie psychologia, uprawiana jako nauka empiryczna, w dużej mierze eksperymentalna, naturalistyczna i obiektywistyczna, stanowiła podstawową inspirację teoretyczną dla tworzącej się domeny *user experience*. Do dziś zresztą w podręcznikach poświęconych projektowaniu UX czy w programach studiów pojawiają się odwołania do psychologicznych, zgeneralizowanych prawidłowości, np. uniwersalnych reguł poznawczych, zgodnie z którymi ludzie widzą, czytają, zapamiętują, myślą, odczuwają, podejmują decyzje czy popełniają błędy (Weinschenck 2011; Yablonski 2021).

Innym źródłem wiedzy o „ludzkiej stronie” interakcji na bardzo wczesnym etapie rozwoju tej refleksji były jednak studia inspirowane etnografią, etnometodologią i interakcjonizmem. Bodaj najbardziej znane stały się badania Lucy Suchman, wieloletniej badaczki w słynnym, zajmującym się innowacjami ośrodku Palo Alto Research Center (PARC), rozwijanym od lat siedemdziesiątych przez firmę Xerox (bardzo wówczas zamożną i wpływową). Słynne stało się m.in.

kierowane przez Suchman badanie nowego modelu kserokopiarek, które miały być przeznaczone dla nieeksperymentujących użytkowników, jednak okazały się trudne w obsłudze nawet dla doświadczonych inżynierów²⁷. Stało się to argumentem na rzecz zwracania uwagi nie tyle na obiektywne właściwości urządzenia czy kompetencje techniczne użytkowników, ile na ich osadzoną w konkretnej sytuacji, wspomaganą odpowiednim interfejsem interakcję (Suchman et al. 1999). Z punktu widzenia wiedzy o „elementach ludzkim” interakcji tego rodzaju badania zwracały zatem uwagę na kontekstowe, sytuacyjne i relacyjne (a nie uniwersalne czy obiektywne) źródła trudności związanych z obsługą urządzeń. Na poziomie metodologicznym było to również istotnym argumentem za używaniem metod obserwacyjnych, inspirowanych etnometodologią i etnografią, do szczegółowego badania mikrointerakcji między ludźmi a urządzeniami.

Koncepcja Gibsona oraz studia Suchman to dwie ważne dla rozwoju projektowania interakcji, użyteczności, a wreszcie *user experience* inspiracje. Wprawdzie połączenie wątków z zakresu psychologii i etnografii może wydać się egzotyczne (choć ta egzotyka nie jest zauważana w popularnych podręcznikach czy opracowaniach w dziedzinie UX), to jednak mimo swego teoretycznego eklektyzmu stanowi ono do dziś intelektualną podstawę działań związanych z rozumieniem interakcji między człowiekiem a komputerem. Zgodnie z dominującymi w obszarze *user experience* przekonaniami podstawowym celem projektowania powinno być doprowadzenie do powstania obiektów „odpowiadających potrzebom i możliwościom ludzi, dla których są przeznaczone” (Norman 2018: 27), a „projektanci powinni zaspokajać potrzeby użytkowników, zapewniając im możliwość płynnej interakcji z produktem” (Berni, Borgia 2021: 1628). Zakłada się ponadto, że należy „brać pod uwagę użytkowników na każdym etapie rozwoju produktu” (Garrett 2011: 17) i że zrozumienie potrzeb użytkowników (*end users*), oparte na poznaniu

²⁷ Dziś powtarzana jest opinia, że w wyniku tego badania do kserokopiarek wprowadzono słynne duże zielone przyciski. Podobno nie jest to prawda – testowane urządzenia miały już ten przycisk, istotne było raczej pokazanie, w jaki sposób ludzie starają się dogadać z trudną w obsłudze maszyną (<https://www.parc.com/blog/mythbusting-corporate-ethnography-and-the-giant-green-button>, dostęp: 5.05.2023).

ich doświadczeń, percepcji, reakcji, nawyków i potrzeb, może służyć jako punkt wyjścia procesu projektowego i jedno z podstawowych kryteriów weryfikujących adekwatność opracowanych rozwiązań.

Co jednak ważne, ponieważ używanie produktów i doświadczenia z tym związane są kontekstowe, sytuacyjne i dynamiczne, to zakłada się, że do ich poznania nie wystarczy uniwersalna wiedza np. o mechanizmach poznawczych czy sposobach powstawania emocji, ale potrzebna jest także wiedza o tym, jak określony produkt jest używany i doświadczany w konkretnym, sytuacyjnym kontekście. Przekonanie to jest koncepcyjną podstawą wyodrębnienia się obszaru badań użytkowników (badania UX, *user experience research*, *UX research*, *user research*). Syntetyzując rozmaite, spotykane w literaturze branżowej definicje badań UX (Goodwin 2009: 5; Hall 2013: 5; Kuniavsky et al. 2012: 3), można określić je jako komercyjnie zorientowany rodzaj badań społecznych, w którym dochodzi do wytworzenia wiedzy na temat ludzkich zachowań, reakcji, opinii, nawyków i potrzeb związanych z używaniem produktów interaktywnych (urządzeń, systemów, aplikacji, interfejsów). Badania te dają m.in. odpowiedź na pytania: „Kim są moi użytkownicy? Co starają się osiągnąć? [...] Jakiego rodzaju doświadczenia są dla nich atrakcyjne i nagradzające? Jak powinien się zachowywać mój produkt? [...] W jaki sposób użytkownicy będą z nim wchodzić w interakcję?” (Cooper et al. 2014: 29). Tego rodzaju wiedza jest następnie używana w projektowaniu produktów, które mają oferować pożądany *user experience*, a przez to zwiększać szanse na osiągnięcie zakładanych celów biznesowych.

Z punktu widzenia problematyki tej książki najbardziej istotne jest to, że badania UX zostały zinstytucjonalizowane jako praktyka wytwarzająca wiedzę uznawaną za przydatną w projektowaniu produktów cyfrowych. Traktuję tutaj powstanie i zakorzenienie się praktyki badań UX jako swoisty praktyczny „sukces” (w sensie popularyzacji i przypisywanego mu społecznie znaczenia) pewnego sposobu wytwarzania wiedzy o świecie społecznym. Czynności związane z projektowaniem i badaniem należą do głównych aktywności podejmowanych w ramach projektowania *user experience*. Trudno dziś o podręcznik poświęcony projektowaniu UX, który nie omawiałby, często w obszerny sposób, również badań.

Problematyka badawcza stanowi także pokątną część programów edukacyjnych, szkoleń i studiów wyższych dotyczących projektowania UX. W popularnym obecnie w branży tzw. modelu dojrzałości UX-owej organizacji (*UX maturity*), określającym, na ile dana organizacja jest zaawansowana we wdrażaniu *user experience*, jednym z podstawowych kryteriów ewaluacyjnych jest to określające, na ile w systematyczny i związany z całym cyklem rozwoju produktu sposób prowadzi się w danej organizacji badania UX (Pernice et al. 2021). A jak to ujęto w popularnej agencji szkolącej projektantów: „UX bez badań użytkowników to nie UX” (Loranger 2014). Badania UX można zatem uznać za zinstytucjonalizowaną dziedzinę aktywności, poprzez którą organizacje tworzące produkty cyfrowe zyskują dostęp do świata społecznego i wytwarzają jakiegoś rodzaju wiedzę o nim, a następnie używają tej wiedzy do tworzenia produktów i ich rozwoju.

W tej pracy przyjmuję także, że wytwarzana w badaniach UX wiedza jest pewnym rodzajem wiedzy o świecie społecznym, ponieważ spełnia kilka istotnych kryteriów (Camic et al. 2011: 3; Rudnicki 2023a). Po pierwsze, zawiera opisowe, analityczne lub normatywne stwierdzenia na temat zachowań, stanów i możliwości ludzkich aktorów – w tym wypadku na temat ludzkich zachowań, reakcji, opinii, nawyków i potrzeb związanych z używaniem produktów interaktywnych (urządzeń, systemów, aplikacji, interfejsów). Po drugie, w badaniach UX traktuje się te stwierdzenia jako wiedzę o pewnych społecznych agregatach – w tym wypadku o użytkownikach danego produktu. Po trzecie, na dużą skalę używa się tutaj metod, technik i narzędzi mających istotne podobieństwo do tych stosowanych w zinstytucjonalizowanych obszarach wytwarzania wiedzy o świecie społecznym, w tym socjologii. Oczywiście można się zastanawiać, na ile i w jakim sensie społeczny jest świat ujmowany w ten sposób – przykładowo w jakim sensie reakcje i potrzeby użytkowników związane z wygodą używania konkretnej aplikacji są społeczne w znaczeniu, którego używa się często w socjologii (choćby akcentując emergentny, refleksyjny i ponadjednostkowy charakter zjawisk społecznych). Podobny rodzaj argumentacji można byłoby jednak zastosować nawet w odniesieniu do różnych obszarów socjologii, które operują założeniami nominalistycznymi i indywidualizmem

metodologicznym, a mimo to uznaje się zazwyczaj, że wiedza, która tam powstaje, jest pewną formą opisu świata społecznego. Można również zastanawiać się, na ile wiedza o interakcji między człowiekiem a maszyną (a nie między człowiekiem a człowiekiem) jest wiedzą o świecie społecznym – znowu jednak w badaniach nad społecznymi aspektami technologii traktuje się często używanie technologii jako zapośredniczony społecznie proces. Podsumowując, zakładam, że istnieje wystarczająco dużo argumentów, by uznać wiedzę powstającą w ramach badań UX za pewien szczególnie rodzaj wiedzy o świecie społecznym. Jednocześnie z pewnością nie jest to wiedza naukowa czy socjologiczna (w sensie socjologii jako dyscypliny naukowej i akademickiej) – choćby dlatego, że powstaje w innym kontekście instytucjonalnym, a w konsekwencji podlega innym kryteriom oceny i uwarunkowaniom.

Metoda

Problem i pytania badawcze

W dalszej części książki będę próbował odpowiedzieć na główny problem badawczy tej pracy, a więc to, w jaki sposób powstaje praktycznie użyteczna wiedza o świecie społecznym oraz (co jest szczególnym przypadkiem tego problemu) jak wiedza socjologiczna przenika do obszarów poza instytucjonalną nauką i jak jest tam używana. Odpowiadając na te pytania, będę analizował wykorzystywanie wiedzy socjologicznej oraz wytwarzanie wiedzy o świecie społecznym w badaniach *user experience*, posługując się przy tym kategoriami analitycznymi pochodzącymi z teorii praktyk szerzej omówionymi w rozdziale trzecim. Zakładam tutaj, że praktyka badań *user experience* jest zinstytucjonalizowanym i rozpoznawanym obszarem powstawania pewnego rodzaju wiedzy o świecie społecznym („praktyką wytwarzającą wiedzę”), która znajduje praktyczne zastosowanie w procesach tworzenia produktów cyfrowych. Badania UX są także domeną, w której wiedza socjologiczna (głównie z zakresu metodologii badań społecznych, w tym pojęcia, metody, techniki i reguły postępowania, zasady metodologiczne, a także

szereg praktycznych umiejętności związanych z prowadzeniem badań o świecie społecznym) została zaadaptowana i weszła do użycia. Z tych powodów ten obszar uznaję za odpowiadający problemowi badawczemu tej pracy.

Traktuję podejście praktyk jako fundament teoretyczny prowadzonej tutaj analizy, ale będę również wykorzystywał pewne wybrane, zarysowane wcześniej w rozdziale drugim wątki z zakresu studiów nad społeczeństwem i technologią, w szczególności zagadnienia reprezentacji i translacji, w takim zakresie, w jakim są one związane z tworzeniem praktycznie użytecznej wiedzy o świecie społecznym. Zakładam, że oba te podejścia pasują do siebie w kontekście zagadnień, które są przedmiotem tej książki – tak jak pisałem w rozdziale trzecim, studia nad nauką i technologią rozwinęły się jako obszar studiów nad praktykami tworzenia wiedzy (*knowledge production practices*), a z kolei współczesna fala teorii praktyk jest w znacznej mierze inspirowana społecznymi studiami nad wiedzą.

W dalszej części tej książki będę próbował odpowiedzieć na następujące pytania badawcze:

- 1) Z jakich elementów składają się badania *user experience* jako praktyka, w której jest wytwarzana praktycznie użyteczna wiedza o świecie społecznym, a także wykorzystywana jest wiedza pochodząca z socjologii? W szczególności będą mnie tutaj interesowały odpowiedzi na dwa bardziej szczegółowe pytania:
 - a) Jakie umiejętności, znaczenia oraz materiały tworzą praktykę badań UX, jak są one powiązane i jak wzajemnie się warunkują? Odwołuję się tutaj do modelu praktyk zaproponowanego przez Elizabeth Shove i jej współpracowników (2012), przedstawionego w rozdziale trzecim.
 - b) W jaki sposób w ramach badań UX wykorzystywana i adaptowana jest wiedza socjologiczna (głównie wiedza związana z metodologią i sposobami prowadzenia badań społecznych)?
- 2) Czy praktyczna użyteczność wiedzy wytwarzanej w badaniach UX może być trafniej wyjaśniona zgodnie z modelem reprezentacji, czy z modelem translacji? (zob. charakterystyka tych modeli przedstawiona w rozdziale drugim). W szczególności:

- a) Jakie są standardy metodologiczne akceptowane i stosowane w praktyce badań UX? Jakie jest podejście do uproszczeń metodologicznych, skrótów i przybliżeń?
- b) W jakim sensie wiedza wytwarzana w badaniach UX ma charakter generatywny, tj. wytwarzający, a nie odzwierciedlający rzeczywistość społeczną? Jakie obiekty, praktyki i aspekty rzeczywistości społecznej są współtworzone przez praktykę badań UX?
- 3) W jaki sposób wiedza o świecie społecznym przemieszcza się między badaniami UX a innymi praktykami w tym obszarze?
 - a) Dlaczego w pewnych obszarach jest przyjmowana z łatwością, a w innych nie?
 - b) Jak można przyjęcie tej wiedzy lub „opór” wobec niej wyjaśnić w kategoriach analitycznych pochodzących z teorii praktyk?

Na pierwsze pytanie staram się odpowiedzieć w rozdziale piątym, na drugie w rozdziale szóstym, a na trzecie w rozdziale siódmym.

Wybór przypadku

Jedną z najczęściej wybieranych w studiach nad społeczeństwem i technologią, a także w badaniach inspirowanych teorią praktyk metod jest studium przypadku. Jak dość często się wskazuje, metoda ta „pozwała na pogłębioną, wielostronną eksplorację złożonych zjawisk w ich naturalnym środowisku” (Crowe et al. 2011: 1), w tym daje możliwość zebrania bogatych i gęstych [*thick*] danych pozwalających zrozumieć kontekst i proces (Flyvbjerg 2011: 311) oraz nasycić empirycznie kategorie teoretyczne. Wydaje się to szczególnie przydatne w pracy w takim podejściu jak teoria praktyk, które próbuje pokazać zjawiska w ich złożoności, dynamice i wieloaspektowości, a przez to „zwiększać naszą zdolność do tworzenia połączeń między zjawiskami” (Nicolini 2012: 216).

Z tych powodów badania opisywane w tej książce zostały zrealizowane właśnie jako studium przypadku. Analizowanym przypadkiem nie była jednak tutaj pojedyncza organizacja, zespół czy projekt badawczy (ani większa ich liczba), ale sama praktyka badań *user experience*, którą traktuję w dalszej części tej książki jako obszar

wytwarzania pewnej specyficznej formy wiedzy o świecie społecznym oraz wykorzystania wiedzy socjologicznej. W tym sensie praktyka badań UX była dla mnie tzw. przypadkiem pojedynczym (*single case study*), czyli pewną wyodrębnioną jednostką funkcjonalną i systemem ograniczonym, na którego złożoności byłem skoncentrowany (Stake 1995). Odnosząc się różnych rodzajów studium przypadku, można uznać praktykę badań *user experience* za przypadek instrumentalny (Stake 1995; Crowe et al. 2011), ponieważ poprzez jego analizę staram się zrozumieć zjawiska ogólniejsze, tj. wytwarzanie takiej wiedzy o świecie społecznym, która będzie praktycznie użyteczna, a także wykorzystywanie wiedzy socjologicznej poza akademią. Jako że w badaniach UX dominują metody jakościowe, obszar ten nie wpisuje się w popularne wyobrażenia, zgodnie z którymi w obszarach związanych z biznesem i technologią zastosowanie znajduje przede wszystkim wiedza wyrażona w sposób ilościowy, zdigitalizowana, „oparta na dowodach” czy zaliczana do *big data*. A zatem przypadek badań UX ma także cechy przypadku krytycznego (*critical case*), ponieważ ma „strategiczne znaczenie w relacji do ogólnego problemu” (Flyvbjerg 2011: 307) i może „potwierdzać, kwestionować lub rozwijać” (Yin 2004: 40) istniejące koncepcje w tym zakresie. Wreszcie, jak pokazuje przedstawiony wcześniej rys historyczny, obszar *user experience* jest stosunkowo młody i do tej pory rzadko pojawiał się w badaniach publikowanych w ramach socjologii czy społecznych studiów nad wiedzą i technologią. W tym sensie był to zatem również przypadek ujawniający (*revelatory*), ponieważ dawał możliwość analizy zjawiska, które do tej pory pozostawało relatywnie mało zbadane w socjologii (Yin 2004: 42).

Źródła danych

Aby zebrać materiał pozwalający na analizę praktyki badań *user experience*, korzystałem z różnych technik badawczych, głównie z wywiadów pogłębionych, obserwacji nieuczestniczącej oraz z analizy materiałów zastanych.

Wstępem do zasadniczego projektu było niewielkie badanie pilotażowe obejmujące siedem wywiadów pogłębionych z osobami zajmującymi się projektowaniem i badaniami *user experience*, które

przeprowadziłem w latach 2016–2017²⁸. Zasadniczą część materiału zebrałem jednak w latach 2019–2020 w ramach realizacji grantu „Badania użytkownika jako praktyka społeczna. Podejście teorii praktyk społecznych do problemu używania wiedzy socjologicznej poza nauką” (2018/29/B/HS6/02145), sfinansowanego ze środków Narodowego Centrum Nauki, konkurs OPUS 15²⁹. Proces zbierania tej części danych realizowałem w dwóch, częściowo nachodzących na siebie fazach.

W pierwszej z nich przeprowadziłem 25 częściowo ustrukturowanych wywiadów pogłębionych z osobami zajmującymi się badaniem UX, projektowaniem UX oraz kierowaniem zespołami UX. Rozmówców rekrutowałem przez indywidualne kontakty, za pomocą ogłoszenia zamieszczonego na największej grupie facebookowej dla branży *user experience* w Polsce, przez wyszukiwanie w serwisie LinkedIn oraz techniką kuli śniegowej. Moi rozmówcy w tej części badania otrzymywali niewielkie wynagrodzenie za poświęcony czas, finansowane ze środków projektowych. Próbę dobrałem celowo – w taki sposób, by objąć badaniem osoby z różnym stażem zawodowym (od osób początkujących po doświadczone) i pracujące w różnorodnych organizacjach (od dużych korporacji, przez mniejsze firmy produkcyjne, start-upy, agencje badawczo-projektowe, po osoby samozatrudnione). Ten etap badań miał na celu przede wszystkim zapoznanie się z obszarem badań i projektowania UX. Wywiady rozpoczynały się od pytań o przebieg kariery zawodowej, obecne stanowisko i czynności wykonywane w pracy; w dalszej części rozmówcy opowiadali w bardziej szczegółowy sposób o jednym lub dwóch procesach badawczych lub projektowych, w które byli zaangażowani. Wszystkie te wywiady przeprowadziłem samodzielnie – 22 w formie bezpośredniej, 3 za pośrednictwem internetu (komunikator wideo). Wszystkie wywiady zostały nagrane i poddane pełnej transkrypcji.

W drugiej fazie zbierania danych przez 4 tygodnie odbyłem wizyty badawcze w trzech organizacjach zajmujących się badaniami UX – jednej agencji badawczo-projektowej i dwóch wewnętrznych

²⁸ Badanie pilotażowe zostało sfinansowane z grantu wewnętrznego przyznanego mi przez Wydział Humanistyczny AGH w Krakowie.

²⁹ Byłem kierownikiem i jedynym wykonawcą tego grantu.

działach UX w większych organizacjach. W ich trakcie przeprowadziłem dodatkowych 18 wywiadów pogłębionych z badaczami, projektantami, menedżerami produktów oraz innymi specjalistami. Uzyskałem także pewien dostęp do wybranych materiałów związanych z badaniami UX (wybranych raportów, dokumentacji badawczej, pomocy używanych w trakcie warsztatów, wyposażenia wewnętrznych laboratoriów UX itp.). W pewnym zakresie mogłem również obserwować codzienną pracę związaną z badaniami. W trakcie wizyt badawczych w dwóch spośród tych organizacji towarzyszyła mi osoba prowadząca własne badania naukowe w obszarze *user experience*. Przeprowadziliśmy razem 6 z wymienionych wyżej 18 wywiadów; za jej zgodą w analizie wykorzystałem także dane z 4 zrealizowanych przez nią wywiadów, które wspólnie przygotowaliśmy, ale w których osobiście nie uczestniczyłem.

Celem drugiej fazy badań było zebranie danych na temat przebiegu konkretnych procesów badawczych i projektowych. Na tym etapie prowadziłem wywiady nie tylko z badaczami, ale także z projektantami, menedżerami i innymi zaangażowanymi w dany projekt osobami. Chodziło tutaj o uzyskanie pogłębionego wglądu w przebieg konkretnych procesów badawczych oraz przyjrzenie się materiałom, narzędziom i technologiom używanym w codziennej pracy w dziedzinie UX. Zebrane w ten sposób materiały miały uzupełniać przeprowadzone wcześniej wywiady i analizy materiałów branżowych o bardziej szczegółowe informacje dotyczące przebiegu faktycznych procesów badawczych – informacje te miały być nieco bardziej skontekstualizowane, nasycone, a także mniej obciążone deklaracyjnym charakterem danych. Bez takiego wglądu „od środka” trudno byłoby w szczególności zebrać dane na temat materiałów, narzędzi i artefaktów używanych w praktykach w obszarze *user experience*. Wywiady, które prowadziłem w tej fazie, były mniej ustrukturuowane niż wcześniej – pytałem o typowe czynności wykonywane przez rozmówców w trakcie pracy oraz o przebieg poszczególnych projektów badawczych, starając się przy tym zebrać materiał, który pozwoli nasycić empirycznie kategorie analityczne z zakresu teorii praktyk (a więc przede wszystkim informacje o znaczeniach, materiałach i umiejętnościach związanych z praktykami, o których opowiadali mi rozmówcy, a także dane na temat relacji między praktykami).

Łącznie wykorzystałem materiał pochodzący z 54 wywiadów. Szczegółowe informacje dotyczące wszystkich osób, z którymi przeprowadziłem pełnowymiarowe wywiady, stanowisk, które zajmowały, oraz rodzajów organizacji, w których pracowały, zawiera tabela umieszczona w aneksie.

W ramach obydwu faz badania prowadziłem również (samodzielnie) obserwacje nieuczestniczące w trakcie spotkań branży UX – trzech dużych krajowych konferencji oraz kilku mniejszych spotkań (meet-upów), a także zbierałem materiały zastane. Analizowałem też książki, podręczniki, artykuły, raporty, blogi i dyskusje w mediach społecznościowych poświęcone tematyce UX. Starałem się wybierać przede wszystkim źródła wskazane przez moich rozmówców jako te, po które sięgali. Z materiałów internetowych korzystałem w sposób niesystematyczny – chodziło mi przede wszystkim o to, by mieć kontakt z prowadzonymi w branży dyskusjami. Zebrane w ten sposób dane dały mi też wgląd w znaczenia, idee i aspiracje oraz niektóre elementy „codziennosci” badań UX.

Zebrany w ten sposób materiał (oparty na wywiadach wzbo- gaconych danymi z obserwacji wydarzeń i analizy artefaktów oraz danymi zastanymi) wydaje mi się odpowiedni do wykorzystania w analizach sytuujących się w teoriopraktycznym podejściu. Z pewnością nie było to badanie prowadzone w duchu etnografii laboratorium czy pozwalające w detaliczny sposób śledzić mikrointerakcje w trakcie aktywności podejmowanych w badaniach *user experience*. Warto jednak zauważyć, że w badaniach praktyk często stosowany jest materiał pochodzący głównie z wywiadów (Shove, Pantzar 2005; Smagacz-Poziemska et al. 2018; zob. także Hitchings 2012), a w wypadku przeprowadzonych przeze mnie badań był on znacznie rozszerzony o inne materiały i wsparty długim (łącznie kilkuletnim) kontaktem z obszarem badań. We współczesnym piśmien- nictwie z kręgu STS zwraca się zresztą uwagę na to, że klasyczne badania z zakresu etnografii laboratorium są obciążone (nie tylko retorycznie) przekonaniem, że oto metoda etnograficzna pozwala im uchwycić prawdę na temat procesów powstawania wiedzy, podczas gdy faktycznie wiedza powstaje w sposób rozproszony i hybrydowy, a przede wszystkim nieobserwowalny bezpośrednio (Garforth 2012). Istotnie, w trakcie wizyt badawczych w trzech wybranych

organizacjach miałem często wrażenie, że chociaż obserwuję pracę osób zaangażowanych w badania czy projektowanie UX, to faktycznie wiedza powstaje gdzie indziej – jak gdyby pomiędzy czynnościami, które mogłem naocznie obserwować. W jakiejś mierze jest to zapewne związane z charakterem pracy w tego typu organizacjach, w których pracownicy spędzają czas w milczeniu, przy komputerach i wchodzą ze sobą w obserwowalne interakcje niemal wyłącznie na umówionych spotkaniach lub w przestrzeniach socjalnych. Zatem w pewnym sensie sedno pracy, którą wykonują, jest po prostu niewidoczne. Dlatego to właśnie wywiady – zwłaszcza te, które dotyczyły szczegółów konkretnych projektów badawczych – pozwalały mi najlepiej wywołać bogaty w szczegóły obraz tego, jak powstaje i krąży wiedza w tej domenie.

Wszystkie transkrypcje z wywiadów zakodowałem w całości w systematyczny sposób³⁰. Podejście do kodowania, które zastosowałem, było ukierunkowane w głównej mierze teoretycznie (*concept-driven coding*), a w mniejszym stopniu danymi (*data-driven coding*; zob. Gibbs 2007: 44–46). Analizę materiału rozpoczynałem, mając listę wstępnych kodów opracowaną na podstawie wybranej koncepcji z zakresu teorii praktyk (Shove et al. 2012). Zgodnie z nią wśród podstawowych elementów, z których składają się praktyki, można wyróżnić znaczenia (*meanings*), materiały (*materials*) i umiejętności (*competences*) – i te kategorie analityczne przełożyłem bezpośrednio na trzy zastosowane w analizie kody (zob. pytanie badawcze 1). Również w ślad za tą koncepcją wyróżniłem jako osobne kody powiązania badań UX z innymi praktykami (kod „relacje z praktykami”) – pytanie badawcze 3. Aby móc wskazać w późniejszej analizie konkretne aktywności, które są podejmowane w ramach praktyki badań UX, oraz stosowane techniki badawcze i tematy badań, wyodrębniłem osobne kody: „czynności”, „metoda” oraz „przykłady badań, projektów” (zob. wszystkie pytania badawcze). W celu uchwycenia specyfiki standardów metodologicznych stosowanych w badaniach

³⁰ W całości zakodowałem także wybrane podręczniki do badań *user experience*, posługując się kodami: „znaczenia”, „materiały” i „umiejętności” oraz „relacje z praktykami”. W ostatecznej analizie traktowałem jednak ten materiał jedynie jako pomocniczy.

UX i zweryfikowania, na ile odpowiadają one modelowi reprezentacji, wyodrębniłem kody „standardy metodologiczne” oraz „proces projektowy” (zob. pytanie badawcze 2). Poza tymi ukierunkowanymi koncepcyjnie kodami zastosowałem też częściowo i w reakcji na treści pojawiające się w analizowanym materiale kodowanie ukierunkowane danymi. Dodałem kody „rekomendacje, raporty” (pytanie badawcze 3), „user proxy” (pytanie badawcze 2) oraz „ewangelizacja” i „Product Management” (te z kolei odnosiły się do relacji między badaniami UX oraz innymi praktykami, a więc do pytania badawczego 3). Kody ukierunkowane empirycznie nie stały w sprzeczności z kodami motywowanymi koncepcyjnie, miały jedynie uchwycić pewne tematy w osobnych kategoriach, tak by ułatwić ich późniejszą analizę.

Ograniczenia

Zastosowane przeze mnie podejście oraz techniki badawcze nie są naturalnie wolne od szeregu ograniczeń i słabości. Pisząc w dalszej części tej książki o „badaniach UX” i innych praktykach, traktuję je raczej jako praktyki jako całości lub wzory (*practice-as-entities*) niż jako praktyki jako wykonania (*practice-as-performances*) (Shove et al. 2012: 7–8). Różnica między tymi ujęciami polega na tym, że pierwsze z nich ujmuje praktyki jako istniejące względnie trwale układy elementów, stanowiące społecznie wyodrębnialne i zauważalne konfiguracje. Z kolei traktując praktyki jako wykonania, zwykle zwraca się uwagę na to, w jaki sposób wzór danej praktyki jest realizowany i reprodukowany w swoich rozmaitych realizacjach i odegraniach. Zgodnie z koncepcją Shove i jej współpracowników praktyki jako całości i jako wykonania są ze sobą ontologicznie powiązane – poprzez reprodukcję w toku kolejnych wykonań praktyki istnieją i się przekształcają, a jednocześnie owe wykonania są możliwe dzięki temu, że praktyki istnieją jako względnie trwałe i rozpoznawane wzory. Jednak z powodów analitycznych możliwe i sensowne jest skupianie się tylko na jednym z tych rozumień (Shove et al. 2012: 7–8). W tej pracy interesuje mnie raczej wytwarzanie i krążenie wiedzy o świecie społecznym w ramach pewnych układów niż dynamika reprodukcji tych układów, dlatego właśnie korzystam głównie z rozumienia praktyki jako całości/wzoru.

Ma to dość oczywistą, a jednak wartą tutaj podkreślenia konsekwencję – mianowicie wymaga uproszczenia i operowania uporządkowanym, niejako uśrednionym i wyabstrahowanym z konkretnych odtworzeń obrazem badanych praktyk. Wiąże się to zatem nieuchronnie z arbitralną w pewnym stopniu decyzją badacza, która stała się też moim udziałem. Zmuszony byłem bowiem oceniać, na ile dane wykonanie praktyki (np. badań UX) jest typowe, regularne, częste, czyli zgodne ze wzorem. Moją jedyną przewagą w tym zakresie było to, że dysponowałem dość dużym i systematycznie zebrany zestawem materiałów empirycznych, na podstawie których podejmowałem tę decyzję.

Co więcej, można zakładać, że badania UX – tak jak i inne praktyki – cechuje zmienność czasowa i przestrzenna. W trakcie badań rozmawiałem z osobami pracującymi głównie w Polsce – jednak część z nich pracowała w organizacjach działających w kilku krajach, a wiele w zespołach międzynarodowych. Starałem się również analizować głównie materiały oddające przede wszystkim stan branży UX w Polsce – jakkolwiek znaczna część materiałów, które wykorzystałem, została napisana po angielsku i opublikowana za granicą. „Polska branża UX” jest więc nieuchronnie tworem arbitralnym, o co najmniej niejasnych konturach. Prawdopodobnie to, jak wyglądają badania i projektowanie w Polsce, różni się w jakimś stopniu od kształtu tych praktyk za granicą. W trakcie badań miałem wrażenie, że dobrze sytuację tę opisuje kondycja półperyferyjności (Wallerstein 1976), która jest mieszanką zjawisk charakteryzujących zarówno centrum, jak i peryferie systemu światowego. Branża UX w Polsce jest bowiem ideowo, a często także organizacyjnie związana z tym, jak badania i projektowanie *user experience* są realizowane na przodujących w tym zakresie rynkach, a jednocześnie ma ona pewną lokalną specyfikę, związaną po części ze specyfiką rozwoju branży IT w Polsce, w której lokowane są przede wszystkim prace i procesy mniej strategiczne i decyzyjne, a bardziej wykonawcze.

Ponadto należy zaznaczyć, że wszyscy moi rozmówcy mieli świadomość mojej zawodowej roli socjologa akademickiego i badacza społecznego, co mogło w jakiejś mierze wpłynąć na sposób, w jaki opowiadali o swoich badaniach. Mimo moich zapewnień, że nie dokonuję tutaj ocen poprawności postępowania badawczego, nie

można wykluczyć, że moje usytuowanie wywoływało u badanych pewne porównania czy jakiś rodzaj autocenzury.

Wreszcie czuję się zmuszony zaznaczyć, że materiał badawczy, który zebrałem w toku wywiadów i obserwacji, jest znacznie bogatszy niż to, co opisałem w następnych rozdziałach. Nie odniosłem się w nich w ogóle do wielu kwestii, które w branżowych dyskusjach w środowisku *user experience* są często poruszane – przykładowo nie wspominam o różnicy między *user interface design* a *user experience design*, roli design systemów w pracy projektanckiej, nadpodaży na rynku pracy osób z niewielkim doświadczeniem w projektowaniu UX czy wreszcie obawach (nasilonych zwłaszcza w 2023 r.) co do przyszłości branży w związku z rozwojem technologii tzw. generatywnej sztucznej inteligencji. Tym samym kolejne rozdziały nie są odzwierciedleniem tego, o czym mówi się w branży – są za to ułożoną w pewnych ramach teoretycznych próbą odpowiedzi na pytania badawcze postawione w tej pracy.

Rozdział 5

Badania UX jako praktyka i obszar zastosowania wiedzy socjologicznej

W tym rozdziale opisuję badania *user experience* jako praktykę wytwarzającą pewien rodzaj wiedzy o świecie społecznym, a jednocześnie obszar, w którym wykorzystane zostały niektóre elementy wiedzy socjologicznej.

Rozdział składa się z dwóch części. W pierwszej charakteryzuję badania UX jako praktykę, zarówno rekonstruując czynności, które się do niej zaliczają, jak i pokazując – w ślad za przywoływaną w rozdziale trzecim koncepcją praktyk zaproponowaną przez Shove i jej współpracowników (2012) – konfiguracje znaczeń, materiałów i umiejętności, które ją konstytuują. Wyłaniający się stąd obraz badań UX nie jest po prostu przeglądem używanej w nich metodologii, ale portretem badań jako żywej praktyki – tego, jak „robi się” badania i jakie aktywności, czynności, znaczenia i formy wiedzy się na to składają.

W drugiej części rozdziału analizuję, w jaki sposób wiedza o badaniu rzeczywistości społecznej istniejąca w socjologii jest wykorzystywana w praktyce badań UX. Pokazuję rezultat rozmaitych procesów translacji, w efekcie których pewne socjologiczne idee, standardy, techniki czy praktyczne *know-how* związane z badaniem rzeczywistości społecznej znalazły swoje miejsce w złożonej konfiguracji elementów tworzących badania UX. Uchwycenie relacji między tą „inkorporowaną” wiedzą a kontekstem społecznym, w skład którego weszła, okazuje się kluczowe dla zrozumienia tego, w jaki sposób i w jakim sensie wiedza socjologiczna została tutaj „zastosowana”. Pozwala także zrozumieć, że w trakcie przemieszczania

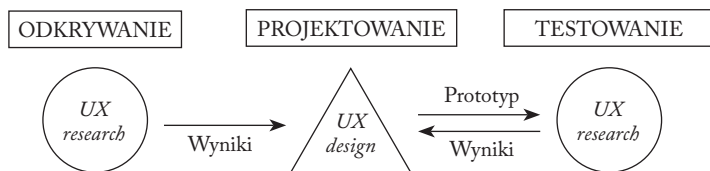
i „aplikacji” wiedza ta podlegała różnym przekształceniom warunkowanym przez konieczność jej dopasowania do złożonej kompozycji elementów tworzących przyjmującą ją praktykę.

Odpowiadając w ten sposób na pierwsze pytanie badawcze postawione w tej pracy, proponuję także w pełni socjologiczną i spójną z teoriopraktycznym rozumieniem wizję procesów krążenia wiedzy między kontekstami społecznymi. Jak sądzę, może ona być interesującą alternatywą dla popularnych i uproszczonych modeli transferu wiedzy.

Kontekst

Zanim przejdziemy do szczegółowego opisu badań *user experience* jako praktyki, poświęćmy chwilę uwagi szerszemu kontekstowi, w którym są one usytuowane. Kontekstem tym jest tworzenie i rozwijanie produktów cyfrowych (czyli stron internetowych i aplikacji działających na różnego rodzaju urządzeniach, od telefonów przez smartwatche po paczkomaty). Na podstawie danych zebranych w ramach wywiadów, wizyt studyjnych oraz obserwacji i poprzez analizę materiałów zastanych opiszę tutaj modelowy przebieg procesu powstawania i rozwoju produktu cyfrowego, tak jak odbywa się on we współczesnych przedsiębiorstwach z branży cyfrowej (rysunek 2).

Przyjmijmy, że jesteśmy organizacją tworzącą aplikację służącą do znajdowania informacji o lekarzach i umawiania u nich prywatnych wizyt. Proces tworzenia takiego produktu powinien się zacząć



Rysunek 2. Schemat modelowego przebiegu projektowania zorientowanego na użytkownika (*user-centered design*)

Źródło: opracowanie własne.

od etapu odkrywania (*discovery*), nazywanego także często etapem eksploracji lub badania potrzeb. To pierwszy etap badań *user experience*, prowadzonych głównie przez badaczy UX (*UX researchers*). Jego celem jest poznanie potrzeb, nawyków, zachowań i charakterystyk ludzi będących potencjalnymi użytkownikami tworzonego produktu. Na tym etapie stosowane są głównie jakościowe techniki zbierania danych (zwłaszcza wywiad pogłębiony), a ich wyniki mają stać się podstawą do sformułowania założeń dotyczących tworzonego produktu, czyli podjęcia takich decyzji, jak: dla kogo ten produkt jest przeznaczony, do czego ma służyć, jakie potrzeby zaspokajać i jakie funkcjonalności zawierać.

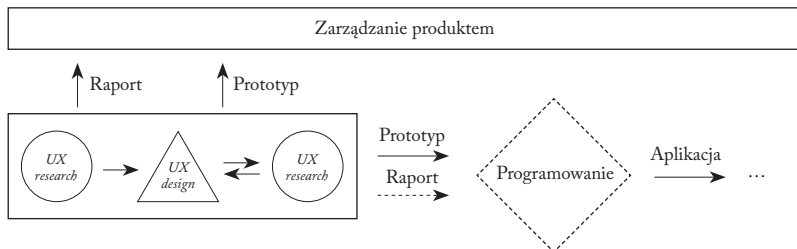
Po badaniu potrzeb rozpoczyna się projektowanie, które wykonują głównie projektanci UX (*UX designers*). Najpierw powinny zostać wykonane wstępne szkice wyglądu poszczególnych ekranów interfejsu, rozmieszczenia na nich elementów (przycisków, tekstu, obrazków) oraz sekwencje wyświetlania ekranów (*user flow*). Rysunki takie są często najpierw wykonywane na papierze lub tablicy, a potem przekształcane w bardziej szczegółowe, cyfrowe obrazy (tzw. makiety). Następnie powstają „klikalne” prototypy, które mają symulować zachowanie docelowej aplikacji, np. kliknięcie na określony przycisk w prototypie powinno wywołać wyświetlenie adekwatnego ekranu, tak jak to się dzieje w przypadku gotowej aplikacji. Prototypy różnią się stopniem dokładności – najprostsze (*low-fidelity*) mogą być czarno-białe i wyraźnie uproszczone, a zaawansowane (*high-fidelity*) mogą być na pierwszy rzut oka nieodróżnialne od gotowej aplikacji. Co bardzo ważne, wykonanie prototypów nie wymaga prac programistycznych, ponieważ odbywa się ono przy użyciu specjalistycznego oprogramowania do projektowania (np. Figma, Sketch, Adobe XD, Axure), które przypomina programy graficzne i sprawia, że wykonanie prototypów nie wymaga znajomości języków programowania.

Gotowe prototypy są następnie przekazywane do testowania. To kolejny obszar badań *user experience*, również wykonywany głównie przez badaczy UX. Tym razem chodzi o weryfikację przygotowanych prototypów, głównie pod kątem ich użyteczności, czyli zrozumiałości i łatwości w obsłudze. Najczęściej stosowaną techniką są tutaj tzw. testy użyteczności (*usability testing*), często wykonywane

laboratoryjnie, tj. w pomieszczeniach, w których zaproszone osoby, pasujące do profilu potencjalnych użytkowników aplikacji, mają za pomocą prototypu wykonać serię określonych z góry zadań (np. umówić wizytę u lekarza, korzystając z zaprojektowanego prototypu serwisu). Wyniki testów są podstawą do wprowadzania poprawek w prototypie przez projektantów. W idealnych warunkach poprawiony prototyp przechodzi kolejne testy, a proces testowanie–poprawki powtarza się iteracyjnie aż do momentu, w którym osiągnięte zostaje satysfakcjonujące rozwiązanie.

Opisany tutaj schemat odkrywanie–projektowanie–testowanie jest w branżowym dyskursie często określany jako tzw. projektowanie zorientowane na użytkownika (*user-centered design*, *human-centered design*). Nazwa ta wynika z tego, że – jak łatwo zauważyć – pozyskiwanie informacji o potrzebach, zachowaniach i reakcjach osób, które są lub mogą być użytkownikami projektowanych produktów, ma w tym schemacie zasadnicze znaczenie – badania poprzedzają projektowanie oraz weryfikują jego rezultaty. Wprawdzie opisany tutaj przebieg tego procesu ma charakter modelowy (w rzeczywistości występuje w wielu wariantach i nie zawsze jest realizowany w całości), jednak można określić go jako podstawową zasadę organizującą i porządkującą prace badawcze i projektowe w domenie *user experience*. Z perspektywy teorii praktyk można powiedzieć, że pokazuje on podstawowe aktywności, które składają się na dwie praktyki – badanie UX i projektowanie UX – oraz relację między tymi praktykami.

Proces badawczo-projektowy jest jednak tylko częścią szerszego procesu rozwoju produktu (*product development*, rysunek 3). Po opisanych już pracach gotowy prototyp jest przekazywany do tzw. wdrożenia, czyli prac programistycznych, w trakcie których powstaje kod odpowiadający za działanie właściwej aplikacji. Warto zaznaczyć, że to właśnie prace programistyczne stanowią dla wielu organizacji serce procesu tworzenia produktów cyfrowych, ponieważ bez kodu nawet najlepiej zaprojektowana aplikacja po prostu nie istnieje. A zatem mimo że prace badawczo-projektowe (UX-owe) zazwyczaj poprzedzają programowanie, nie wynika to z ich większej wagi, ale w istocie jest na odwrót – jako że prace programistyczne są kosztowne, czasochłonne i angażują trudno dostępnych na rynku



Rysunek 3. Miejsce obszaru *user experience* w kompleksie praktyk związanych z rozwojem produktu (*product development*)

Źródło: opracowanie własne.

specjalistów, uważa się, że szybciej i taniej jest dopracować ostateczny wygląd poszczególnych elementów interfejsu przed właściwym programowaniem. Po pracach programistycznych produkt powinien być jeszcze przetestowany pod względem technicznym. Dopiero sprawdzony produkt może zostać wprowadzony na rynek.

Jednak zanim rozpoczną się jakiegokolwiek działania badawcze, projektowe czy programistyczne, konieczne jest podjęcie decyzji dotyczącej powstania lub rozbudowy produktu w określonym kierunku. Jest to decyzja związana z przyjętą wcześniej strategią, etapami i planami rozwoju produktu (tzw. *product roadmap*) oraz analizą sytuacji na rynku i rozwiązań funkcjonujących u konkurencji. Podejmując te decyzje, uwzględnia się dostępne zasoby własne organizacji (czas, budżet, obciążenie pracowników pracą itd.). Samo funkcjonowanie produktu na rynku monitoruje się, sprawdzając, czy produkt „performuje” w oczekiwany sposób, np. jaki jest ruch na stronie czy konwersja (dane te zwykle analizują tzw. analitycy biznesowi). Poza tym potrzebne jest również bieżące organizowanie pracy specjalistów zaangażowanych w prace nad produktem (programistów, UX, analityków, testerów itd.) – trzeba przydzielić im zadania, stworzyć harmonogram, monitorować postępy, rozwiązywać problemy związane z zastojami itd. Cały ten obszar aktywności określa się często mianem „zarządzania produktem”, a osoby wykonujące te czynności nazywane są „menedżerami produktu” (*product managers*) lub „właścicielami produktu” (*product owners*), przy czym są oni właścicielami jedynie w tym sensie, że ich odpowiedzialność

polega na rozwoju i zarządzaniu produktem, a nie w sensie formalnoprawnej własności³¹).

Warto jeszcze podkreślić, że specyfika produktów cyfrowych sprawia, że są one często tworzone w trybie tzw. ciągłego rozwoju (*continuous development*), co oznacza, że nie tylko się je utrzymuje w sprawności, ale faktycznie tworzy i przekształca w trybie ciągłym. Jest tak, ponieważ w odróżnieniu od produktów tradycyjnych produkty cyfrowe nie muszą być gotowe w całości (tj. mieć pełnego zestawu funkcjonalności w ostatecznym kształcie) w momencie wypuszczenia ich na rynek, ale poszczególne ich elementy mogą być zmieniane, dodawane lub usuwane niejako w tle, tj. bez potrzeby wycofywania produktu z rynku i bez ponoszenia specjalnych nakładów (np. na zmianę linii produkcyjnych). W konsekwencji również projektowanie i badanie *user experience* w zasadzie nigdy się nie kończą, ponieważ produkty są w ciągłej przebudowie – nieustannie dodawane lub przeprojektowywane są istniejące funkcjonalności, interfejsy oraz niewidoczne dla użytkowników elementy produktu (*back-end*).

Ta logika procesu wytwarzania oprogramowania sprawia, że z wielu powodów korzystne jest prowadzenie zarówno prac programistycznych, jak i prac związanych z projektowaniem i badaniem *user experience* wewnątrz organizacji (*in-house*). Wprawdzie w Polsce działa też kilka agencji projektowo-badawczych, które pracują na zlecenie innych podmiotów (np. organizacji bez działów UX albo przy trudniejszych projektach), jednak to tzw. *in-house*owy sposób prowadzenia badań jest charakterystyczny dla tej domeny jako nie tylko finansowo efektywny, ale także uzasadniony z punktu widzenia gromadzenia wiedzy potrzebnej do budowy produktu wewnątrz organizacji i zapewniania koordynacji między współpracującymi specjalistami z różnych obszarów. Taka organizacja badań, projektowania i całego procesu rozwoju produktów sprawia, że badania UX różnią się od wielu innych zinstytucjonalizowanych rodzajów tworzenia wiedzy o świecie społecznym (np. od badań opinii publicznej czy rynku), które w przeważającej mierze są realizowane jako usługa ekspercka (np. przez tzw. sondażownie lub zewnętrzne zespoły

³¹ W rzeczywistości zróżnicowanie nazw poszczególnych stanowisk jest bardzo duże, tutaj podaję jedynie najbardziej popularne określenia.

badawcze), a ich wyniki są niejako przynoszone z zewnątrz i muszą dopiero zostać przyjęte i wdrożone w zamawiającej je organizacji. Wewnętrzne usytuowanie badań UX oznacza w praktyce, że w organizacjach funkcjonują zwykle osobne działy lub zespoły UX-owe, które zazwyczaj zajmują się większością działań projektowych i badawczych związanych z danym produktem. Tym samym w prowadzenie badań zaangażowane są osoby pracujące na stałe w danej organizacji, korzystające z jej zasobów i współpracujące z innymi pracownikami, a powstająca w tym procesie wiedza jest wytwarzana na wyłączny użytek danej organizacji. A zatem badanie i projektowanie *user experience* jest czymś obecnym stale w „życiu codziennym” organizacji, a nie elementem incydentalnym, np. pojawiającym się wskutek interakcji z zewnętrznymi aktorami wykonującymi badania na zlecenie.

Czynności prowadzące do powstania produktów cyfrowych naszkicowałem tutaj w sposób modelowy – w rzeczywistości nie zawsze poszczególne etapy tego procesu mają taką jak opisana kolejność i obejmują wszystkie wspomniane elementy – istotne jest jednak to, że wymienione wiązki aktywności (badanie, projektowanie, programowanie, zarządzanie produktem, testowanie i analityka) są wyodrębnialne i powiązane ze sobą. Jak wspominałem w rozdziale trzecim, w teorii praktyk przyjmuje się, że praktyki mogą tworzyć dwa rodzaje większych konfiguracji – wiązki i kompleksy (Shove et al. 2012). W przypadku wiązek (*bundles*) praktyk mamy do czynienia z powiązaniem wynikającymi głównie ze współistnienia praktyk w tej samej przestrzeni lub czasie (np. będąc w kuchni, możemy jednocześnie przygotowywać posiłek i pomagać dziecku w odrabianiu zadania domowego). W przypadku kompleksów (*complexes*) praktyk mówimy natomiast o głębszej współzależności, np. wyrażającej się w synchronizacji, sekwencyjności, bliskości organizacyjnej lub innej formie współistnienia (Shove et al. 2012: 87). Przedstawiony tutaj układ praktyk związanych z pracami nad produktem (*product development*) można zatem w języku teorii praktyk skonceptualizować jako kompleks, ponieważ poszczególne praktyki dzieją się w pewnej organizacyjnej bliskości, są zintegrowane i połączone więzami zależności wzajemnych. Zależności te polegają na tym, że to co, dzieje się w ramach jednych praktyk, jest punktem odniesienia dla pozostałych – wykonujące te czynności osoby wchodzą ze sobą w interakcje,

a powstające obiekty (np. prototypy czy raporty z badań) krążą między praktykami. Innymi słowy, tworzące ten kompleks praktyki są na różne sposoby skoordynowane i zsynchronizowane, oddziałują na siebie i nawzajem się warunkują.

We wchodzące w skład tego kompleksu praktyki badań UX, projektowania UX, zarządzania produktem czy programowania zaangażowane są osoby zajmujące stanowiska, których nazwy często pokazują ich bezpośredni związek z daną praktyką, np.: UX researcher, UX designer, product manager czy software developer³². Jednak zgodnie z podejściem stosowanym w wersji teorii praktyk różniłam tutaj praktyki od wykonujących je osób (*practitioners*). Jest to o tyle istotne, że wprowadzając badania UX wykonują bardzo często osoby zatrudnione jako badacze UX, to są one prowadzone także w organizacjach, gdzie nie ma osób pracujących na takich stanowiskach, a nawet tam, gdzie są etatowi badacze, do części prac badawczych zaangażowani są też inni specjaliści (w szczególności projektanci UX). Opisując zatem dalej w tym rozdziale praktykę badań UX, przyjmuję, że „nie tylko badacze badają”, czyli że badania jako praktyka faktycznie wykraczają poza aktywności osób oficjalnie identyfikowanych lub identyfikujących się jako badacze³³.

Z punktu widzenia problematyki poruszanej w tej książce szczególnie istotną cechą tego kompleksu praktyk jest to, że powstaje w nim i krąży pewnego rodzaju wiedza o świecie społecznym, a praktyka badań UX jest zinstytucjonalizowanym i rozpoznawanym obszarem powstawania tej wiedzy. Znając już kontekst, w którym prowadzone są badania, przyjrzymy się teraz dokładniej tej właśnie praktyce.

³² Faktyczne zróżnicowanie nazw stanowisk jest bardzo duże. Chyba w mniejszym stopniu dotyczy ono badaczy UX, a w większym projektantów (często nazywanych też *product designers*), a w jeszcze większym menedżerów produktu i programistów.

³³ Warto także dodać, że zazwyczaj badacze zaangażowani są do poszczególnych projektów pojedynczo, nawet jeśli w organizacji pracuje kilkoro osób na takich stanowiskach i działa osobny zespół badawczy. Dość często zdarza się, że w pracę nad danym produktem zaangażowani są – jedna osoba w roli badacza oraz jedna osoba w roli projektanta, a poza tym programiści, menedżerowie produktu i inni specjaliści.

Aktywności

W tej części rozdziału opiszę konkretne czynności, które składają się na praktykę badań UX, a nieco dalej scharakteryzuję znaczenia, materiały i umiejętności konstytuujące praktyki na głębokim poziomie³⁴. Aktywności wykonywane w ramach badań UX podzielę tutaj na dwie grupy – pierwsza z nich to czynności bezpośrednio związane z tworzeniem wiedzy o użytkownikach, tj. z przygotowywaniem i wykonywaniem procesu zbierania danych oraz analizą i raportowaniem ich rezultatów. Tę grupę aktywności nazywam „robieniem badań” (*doing research*). Jednak drugą i – jak się okaże – nie mniej ważną grupę czynności tworzą te związane z oddziaływaniem na kontekst organizacyjny, w którym badania są prowadzone i wykorzystywana jest powstająca w nich wiedza. Te aktywności nazywam „interakcjami z kontekstem”.

Robienie badań

Z przeprowadzonych wywiadów i przeanalizowanych materiałów wyłania się obraz aktywności badawczych podejmowanych w ramach badań UX jako składających się z trzech głównych grup czynności: przygotowania i organizacji badania, zbierania danych oraz przygotowania raportu (albo innego sposobu artykulacji wyników).

Poszczególne projekty badawcze są zazwyczaj odpowiedzią na jakiś rodzaj zamówienia, które pojawia się w procesie pracy nad produktem – zwykle ze strony projektantów lub menedżerów produktu albo w przypadku agencji badawczo-projektowych ze strony

³⁴ Rozróżnienie obserwowalnych aktywności oraz strukturujących je, ale bezpośrednio nieobserwowalnych aspektów praktyk jest spotykane w teorii praktyk (Smagacz-Poziemska et al. 2021). Przykładowo Schatzki (2002) odróżnia zestawy czynności i wypowiedzi (*sets of doings and sayings*) od praktycznych rozumień (*practical understandings*) i struktur teleoafektywnych, zaś Shove ze współpracownikami (2012) oddziela praktyki jako całości/wzory od konkretnych czynności, w których są one wykonywane i reprodukowane (praktyki jako wykonania). W tym rozdziale odróżniam typowe aktywności tworzące bezpośrednio obserwowalną treść praktyk (i je opisuję najpierw) od ich głębokiej konfiguracji (składającej się ze znaczeń, materiałów i umiejętności), do której przechodzę później.

klienta, który zleca badania. Zdarza się też, że badania podejmowane są regularnie jako element pewnej organizacyjnej rutyny (np. w danej organizacji przyjęte jest, że produkty testuje się co określony czas). W praktyce polega to na tym, że badacze są informowani o potrzebie realizacji konkretnego badania i zwoływane jest spotkanie (z projektantami, menedżerami oraz innymi specjalistami), które ma wprowadzić ich w zagadnienie oraz służyć omówieniu oczekiwań dotyczących badania. Następnie badacz przygotowuje badanie od strony koncepcyjnej i organizacyjnej, a więc dobiera metodę i próbę, opracowuje narzędzie badawcze (najczęściej scenariusz wywiadów albo testów użyteczności), zleca lub sam wykonuje rekrutację uczestników badania, zajmuje się harmonogramem, a w przypadku badań laboratoryjnych zajmuje się także przygotowaniem miejsca badania.

Zbieranie danych to kolejna grupa czynności. Zazwyczaj w badaniach UX odbywa się ono poprzez realizację wywiadów i obserwacji (wykonywanych tutaj jako metody jakościowe), a często poprzez jakiegoś rodzaju połączenie tych metod³⁵. Do technik badawczych używanych najczęściej należą testy użyteczności (*usability testing*). Są one na tyle popularne, że w niektórych organizacjach badania UX rozumie się po prostu jako „testy”. Testy użyteczności służą do testowania działającej aplikacji lub jej prototypu, a w trakcie testu badani mają za zadanie wykonać za ich pomocą określone w scenariuszu czynności. Jak ujęła to badaczka UX³⁶:

³⁵ Należy jednak zaznaczyć, że w badaniach UX pojawiają się także metody ilościowe. Po pierwsze, są to badania ankietowe (zwykle ankiety internetowe), które stosuje się jednak rzadko i głównie jako technikę pomocniczą. Po drugie, w szerokim użyciu są różne dane dotyczące ruchu na stronie internetowej czy aplikacji, które zwykle służą do ewaluacji ich funkcjonowania, względnie wprowadzanych poprawek. Jednak tego rodzaju analizy prowadzą przede wszystkim analitycy biznesowi lub analitycy danych, a w badaniach UX dane te mają również charakter głównie wspomagający. Dlatego mimo pewnej obecności tych technik badawczych oraz danych ilościowych traktuję badania UX jako zdominowane przez jakościowe podejście do badań.

³⁶ Tak jak pisałem wcześniej (zob. przypis 2), dodaję końcówkę żeńską, gdy odwołuję się do wypowiedzi osób identyfikujących się jako kobiety. Nie wprowadzam jednak wersji żeńskiej słów anglojęzycznych, np. nie piszę „UX researcherka” czy „UX designerka”.

[...] przygotowuje się jakieś krótkie zadania dla użytkowników. Czyli np., nie wiem, wyobraź sobie, że [...] zjadłeś wspólny obiad z koleżanką z pracy, jesteś jej winny pieniądze, zrób przelew itd., itd. Czyli ubiera się w historię jakąś czynność, którą się chce sprawdzić jakby, czy ona jest jasna i czy płynnie się ją udaje przejść w aplikacji czy serwisie (R35, badaczka UX, agencja³⁷).

W czasie testu uczestnicy są obserwowani i odpowiadają na pytania ze strony osoby prowadzącej wywiad – ma to na celu wychwycenie, które elementy produktu czy interfejsu są dla nich problematyczne, i ustalenie, dlaczego tak się dzieje. Głównym efektem takiego badania jest lista błędów, czyli problemów, które użytkownicy mieli w trakcie testu (np. trudność dotycząca zrozumienia koncepcji aplikacji, nawigowania po niej, ukończenia zadania), oraz lista tych elementów, które są pod względem użyteczności zadowalające.

Testy użyteczności wykonywane są w kilku wariantach, w tym jako testy moderowane (z obecnością moderatora) i niemoderowane, *face-to-face* i zdalne (Jardanowski 2011). Zazwyczaj wykonuje się je na relatywnie niewielkich próbach, zwykle od kilku do kilkunastu osób. Jeśli populacja użytkowników jest zróżnicowana, ta liczebność ulega zwielokrotnieniu, jednak z informacji, które zebrałem, wynika, że rzadko przekracza ona 25–30 osób w danym badaniu. Testy użyteczności często są wykonywane w sposób laboratoryjny, tj. odbywają się w specjalnych pomieszczeniach w siedzibach firm (czasem są one aranżowane tylko z okazji badania, a czasem funkcjonują na stałe), do których badani są zapraszani, podobnie jak uczestników wywiadów grupowych zaprasza się do fokusowni. Testy wiążą się też zazwyczaj z użyciem oprogramowania do nagrywania ich przebiegu – zazwyczaj zarówno nagrywany jest obraz i wypowiedzi osoby uczestniczącej w teście (jej twarz), jak i rejestrowane są jej aktywności w aplikacji, np. ruchy myszką, dotknięcia ekranu (więcej o tym oprzyrządowaniu badań piszę w dalszej części rozdziału).

³⁷ Stosowany przeze mnie zapis identyfikuje konkretnego rozmówcę (R – liczba porządkowa), stanowisko (badacz/ka UX, projektant/ka UX, product manager, lead – kierownik zespołu), rodzaj przedsiębiorstwa (agencja projektowo-badawcza, firma produktowa, start-up, freelancer).

Poza testami użyteczności do najczęściej stosowanych technik należą wywiady pogłębione oraz wywiady kontekstowe. Te pierwsze mają zazwyczaj charakter częściowo ustrukturuowany, czyli odbywają się zgodnie ze scenariuszem. Do specyficznych cech wywiadów prowadzonych w badaniach UX należy to, że w ich ramach dość często pojawia się jakiś artefakt (np. prototyp produktu albo produkt konkurencji), z którym osoba badana ma wejść w interakcję albo przynajmniej podzielić się opinią lub wrażeniem na jego temat. Z kolei wywiady kontekstowe (*contextual interview*, *contextual inquiry*) to technika, która idzie jeszcze dalej w stronę uchwycenia sytuacji faktycznego użycia danego produktu. Z zasady jest nastawiona na połączenie elementów wywiadu i obserwacji, a polega na prowadzeniu wywiadu w naturalnym, tj. relewantnym do tematyki wywiadu, środowisku, co pozwala zaobserwować np. to, jak rozmówca wykonuje jakąś ważną dla projektowanego produktu czynność, lub prosić o zademonstrowanie tego (Mościchowska, Rogoś-Turek 2015: 139–153). Przykładowo, robiąc aplikację ułatwiającą planowanie i realizację zakupów, wywiad kontekstowy można zrobić w sklepie, a „jeśli testujemy aplikację, której używa się w samochodzie, to wywiad robimy w samochodzie – jednocześnie obserwując osobę badaną w trakcie tej czynności i zadając pytania pomagające lepiej zrozumieć jej zachowania. [...] W tym sensie wywiad kontekstowy to »wywiad z elementami etnografii«” (R33, badaczka UX, agencja). Nie zawsze jednak kontekst używania produktu może być łatwo zaobserwowany w czasie odpowiadającym długości trwania standardowego wywiadu. W takich sytuacjach czasami stosowane są bardziej rozbudowane wizyty w terenie – przykładowo projektowanie aplikacji dla pracowników *call center* może wiązać się z wizytami studyjnymi w placówkach i łączeniem obserwacji aktywności pracowników (*work shadowing*) z wywiadami *ad hoc* odbywającymi się w trakcie tych aktywności.

Czynności podejmowane w trakcie testów i wywiadów to zarówno rozmowa – zadawanie pytań, dawanie poleceń, dopytywanie, wysłuchiwanie odpowiedzi itd. – jak i prowadzenie notatek oraz zajmowanie się sprzętem używanym w trakcie wywiadów (udostępnianie prototypów aplikacji, monitorowanie urządzeń rejestrujących itd.). Notowanie jest bardzo ważne, ponieważ notatki są dla badaczy

podstawowym źródłem informacji potrzebnych przy tworzeniu raportów (nagrania pełnią głównie funkcję dokumentującą i ewentualnie pomocniczą w późniejszej analizie). Badacze często muszą także „obsługiwać” osoby badane, tj. zaznajamiać je z sytuacją badania, dbać o podpisanie dokumentów itd. Do tego dochodzi interakcja z innymi osobami zaangażowanymi w prowadzenie badań – pomocnikami (często w tej roli występują np. projektanci UX) lub obserwatorami (np. przedstawicielami klienta zamawiającego badania). Dodajmy, że często wywiady i testy są umawiane w taki sposób, by można było zrealizować ich kilka z rzędu, co sprawia, że etapy terenowe są dla badaczy dość wyczerpujące.

Gdy dane są zebrane, następuje czas tworzenia raportu lub innego podsumowania wyników. Czasem badacze pracują tutaj samodzielnie, opierając się na swojej pamięci, notatkach i ewentualnie nagraniach. Dość często jednak tworzeniu raportu towarzyszą rozmaite konsultacje i dyskusje – z pomocnikami, bardziej doświadczonymi badaczami lub z przedstawicielami zespołów zamawiających badania (raporty są często przeglądane w wersjach roboczych przez inne osoby, poprawiane i komentowane). Potem następuje moment oficjalnej prezentacji i przedyskutowania wyników – zwykle przed mniejszym lub większym zespołem, który „zamówił” badania.

Jak wynika z informacji, które zebrałem, typowy proces badawczy w badaniach UX zajmuje zwykle od 3–4 do 6–8 tygodni, choć istnieją warianty szybkich testów robionych na małych grupach (więcej o nich piszę w rozdziale szóstym), testów regularnie powtarzanych co określony czas oraz zdarzają się dłuższe procesy badawcze. Nierzadko badacze zaangażowani są w danym momencie w więcej niż jeden projekt. Warto podkreślić, że samo zbieranie danych (w sensie prowadzenia badań w terenie lub w laboratorium) niekoniecznie jest dominującym zestawem czynności w całym tym procesie. Z moich obserwacji wynika, że podobnie jak badacze opisywani w klasycznych studiach z zakresu etnografii laboratoriów, którzy nie spędzają „pochyleni nad swoimi mikroskopami” aż tak dużo czasu, jak mogłoby się wydawać, tak relatywnie nieduża część pracy badaczy UX upływa na właściwym „robieniu” badań (a już zwłaszcza realizowanych gdzieś poza siedzibą organizacji). Przykładowo w trakcie mojego dwutygodniowego pobytu w jednej z agencji

badawczo-projektowych nie miałem okazji zaobserwować na żywo ani jednej sesji testów użyteczności, natomiast zatrudnieni w niej badacze byli mimo wszystko zajęci – uczestnicząc w spotkaniach, wymieniając maile, przygotowując dokumentację i pisząc raporty na podstawie wcześniej zebranych materiałów. Tak podsumowała swoją pracę jedna z badaczek UX:

[...] skończę jedną rundę testów, wiesz, zrobię analizę wszystkiego, co zebrałam, napiszę raport, zaprezentuję ten raport, potem jeszcze się pospodykam z milionem ludzi, którzy czegoś nie zrozumieli, trzeba im to tłumaczyć i już muszę planować kolejną rundę testów [...]. Więc ja zazwyczaj nie mam czasu, żeby robić cokolwiek innego, chociaż bardzo bym chciała (R46, badaczka UX, firma produktowa).

Interakcje z kontekstem

Znaczna część aktywności wykonywanych w ramach badań UX wiąże się jednak nie tyle z dosłownym „robieniem badań”, ile z interakcjami z opisanym we wcześniejszym podrozdziale kontekstem organizacyjnym, w którym „dzieją się” badania.

Usytuowanie badań UX jako jednej z szeregu praktyk należących do całego ich kompleksu w ramach procesu rozwoju produktów oznacza, że wykonywanie badań wymaga współpracy z projektantami UX, menedżerami produktu, analitykami biznesowymi, programistami, menedżerami wyższych szczebli itd. Do interakcji dochodzi m.in. przy spotkaniach inicjujących proces badawczy i poświęconych na konceptualizację badań, rozmowach *ad hoc* podsumowujących jakąś rundę testów, oficjalnych prezentacjach wyników czy zdalnej pracy nad wspólnym plikiem z kolejnymi wersjami raportu z badań. W trakcie tych interakcji przedstawia się i dyskutuje propozycje (np. koncepcji badania czy rekomendacji), uzasadnia decyzje badawcze, pomaga zrozumieć wyniki, sięga do istniejących danych i na różne sposoby opowiada o badaniach. Między praktykami krążą również rozmaite materiały i obiekty – przykładowo projektanci wysyłają badaczom prototypy, które mają być testowane, a badacze przekazują raporty i inne materiały zawierające wyniki badania (notatki, podsumowania, główne wnioski) – a takim wymianom

towarzyszą nieraz dyskusje, komentarze i ustalenia. Z analitycznego punktu widzenia można te interakcje zinterpretować jako punkty styku między badaniami UX a innymi praktykami, poprzez które to, co dzieje się w poszczególnych praktykach tego kompleksu, jest strukturuwane i koordynowane.

Warto zaznaczyć, że znaczna część interakcji z kontekstem wykonywanych w ramach badań UX wiąże się z przekonywaniem do wartości badań. Te czynności często określa się w obszarze *user experience* jako „ewangelizacja”, ponieważ są one głównie związane z promowaniem badań UX – pokazywaniem korzyści, jakie daje ich prowadzenie, przekonywaniem do działań nastawionych na dostarczenie użytkownikom jak najlepszego *user experience*, „oswajaniem” z badaniami oraz przekazywaniem wiedzy metodologicznej na temat badań. Dobrze pokazują to choćby takie wypowiedzi badaczek UX z dwóch organizacji:

[...] przychodzi taki biznes owner i mówi „zróbmy fokusa” [...] i teraz edukacja polega na tym, żeby nawet nie edukować ich o samej konieczności robienia badań, tylko żeby im wytłumaczyć: to nie są fokusy, tak, czy to nie są badania ilościowe, które wy znacie [...]. To jest inny rodzaj badań, którego wy jeszcze do końca tak bardzo dobrze nie znacie. Ale zaufajcie nam, bo to działa (R20, badaczka/kierowniczka zespołu UX, firma produktowa).

Ta agencja marketingowa, w której pracowałam, była taka w ogóle, ten poziom wiedzy o UX oceniam w skali od 0 do 10 na 1. No i też tam moją rolę było ewangelizowanie. To była bardzo duża ironia, bo byłam juniorem i jeszcze miałam za zadanie ewangelizować. No i mega śmiesznie. No i tak naprawdę o tych badaniach to pierwszy raz dowiedzieli się podczas mojej rozmowy (R10, badaczka/projektantka UX, freelancer).

W znacznej mierze te działania promocyjno-edukacyjne skierowane są na inne praktyki niż projektowanie UX, ponieważ w tej praktyce wiedza o badaniach jest już wystarczająco zaawansowana (a projektanci UX nieraz sami angażują się w promocję badań). Bardziej podbudowanej teoretycznie analizy „ewangelizacji” dokonuję w rozdziale siódmym, tutaj jednak warto podkreślić skalę tych aktywności – według raportu branżowego 49 proc. specjalistów UX (łącznie projektantów i badaczy) wskazuje na „budowanie świadomości UX” jako jedną z najczęściej podejmowanych przez nich

w ostatnim roku aktywności, zaś ponad 30 proc. wymieniło takie czynności, jak „warsztaty z biznesem”, „udzielanie konsultacji” czy „facylitację warsztatów” (Mościchowska et al. 2021). Można więc powiedzieć, że te „ewangelizacyjne” aktywności nie stanowią marginesu czy dodatku do działań badawczych, ale są typową, często podejmowaną i oczekiwaną od badaczy UX aktywnością.

Do relacji między badaniami UX a innymi praktykami powrócimy jeszcze w kolejnych rozdziałach. Teraz przejdę od opisu bezpośrednio obserwowalnych aktywności składających się na praktykę badań UX do analizy jej wewnętrznej konfiguracji. Zgodnie z zaczerpniętym z teorii praktyk modelem koncepcyjnym (Shove et al. 2012) zakładam, że praktyki skomponowane są z układu różnorodnych elementów, które można sprowadzić do: 1) znaczeń – symboli, wyobrażeń, idei i aspiracji; 2) materiałów – przedmiotów, narzędzi i technologii zaangażowanych w praktykę; 3) umiejętności potrzebnych, by uczestniczyć w praktyce w społecznie aprobowany sposób, w ich skład może wchodzić wiedza praktyczna, *know-how*, techniki, różne rozumienia (*understandings*), a także wiedza eksplicytna potrzebna do wykonywania danej praktyki. Przyjrzyjmy się po kolei, jak te elementy wyglądają w przypadku badań UX.

Znaczenia

Na podstawie zebranego materiału, w tym zarówno opisów aktywności uzyskanych w toku wywiadów i obserwacji, jak i bardziej normatywnych, podręcznikowych ujęć, wydaje mi się, że w warstwie znaczeń, idei i aspiracji konstytuujących badania UX można wyróżnić cztery główne obszary, które w największym stopniu charakteryzują tę praktykę. Są to: skoncentrowanie na użytkowniku, prawdziwość, *lean* i *agile*, a także prostota.

Skoncentrowanie na użytkowniku

Zgodnie z podstawowym dla całego obszaru *user experience* założeniem produkty cyfrowe powinny być tworzone w taki sposób, by były dopasowane do potrzeb i możliwości użytkowników, łatwe w użyciu,

zrozumiałe, wygodne i dające jak najlepsze całościowe doświadczenia. Temu pogładowi towarzyszy przekonanie, że wiele produktów i urządzeń nie spełnia tych wymogów, ponieważ posługiwanie się nimi wymaga precyzji, niepopelniania błędów, dostarczania ściśle określonych informacji, uprzedniej wiedzy itp., co jest przyczyną niepowodzeń i trudności w korzystaniu z nich oraz wpływa na ich „zły UX”. Co ważne, zgodnie z ideą skoncentrowania na użytkowniku odpowiedzialność za problemy w interakcji między człowiekiem a maszyną leży nie po stronie człowieka, który popełnia błąd, ale po stronie maszyny – i to nie tyle jej ograniczeń technologicznych, ile raczej jej złego zaprojektowania, które niewystarczająco uwzględnia „ludzką stronę” interakcji.

Zorientowanie na użytkownika przenosi zatem odpowiedzialność za przebieg interakcji użytkowników z maszynami na twórców tych ostatnich – jak się twierdzi w domenie UX, „to urządzenia i ich projektanci mają obowiązek zrozumieć ludzi” (Norman 2018: 24). Zgodnie z tym założeniem celem procesu projektowego jest doprowadzenie do sytuacji, w której „ludzkie potrzeby zostały zaspokojone, a produkt jest zrozumiały, nadaje się do użycia, wykonuje pożądane czynności, zaś jego użytkowanie jest doświadczeniem pozytywnym i przyjemnym” (tamże: 241). Zakłada się, że taki efekt można osiągnąć, stawiając użytkownika w centrum procesu projektowego, czyli traktując ludzkie doświadczenia, reakcje i opinie jako informacje wpływające na decyzje projektowe i weryfikujące jakość jego efektów. To przekonanie jest wspólne dla badań i projektowania UX – jak to ujęła jedna z projektantek UX, z którymi rozmawiałem:

[...] chcę też wiedzieć, jak ten użytkownik działa, co on tam robi, czego potrzebuje. Muszę wiedzieć nawet [...], gdzie pracuje, bo często może być tak, że ktoś pracuje w piwnicy i ma ciemno, ktoś pracuje w oświetlonym pomieszczeniu – ma jasno, no to już myślisz inaczej o tym interfejsie, powiedzmy, [...] jakby jest dużo takich aspektów środowiska i kim jest w ogóle ten człowiek. Czy jest inżynierem, czy jest humanistą, kurczę, też żeby się wczuć w tą osobę i jak najbardziej adekwatnie odpowiedzieć na to, czego ona potrzebuje (R37, projektantka UX, agencja).

Często w tym kontekście używane są określenia „empatia” i „empatyzowanie” z użytkownikami, rozumiane jako zdolność rozumienia

produktu i patrzenia na sytuację jego użycia właśnie z perspektywy użytkownika. Uważa się jednocześnie, że do uzyskania tak pojmowanej empatii dochodzi się nie poprzez opieranie się na intuicji czy jakieś emocjonalne współbrzmienie, ale dzięki wiedzy o potrzebach i doświadczeniach użytkowników – najlepiej właśnie takiej, która pochodzi z badań: „Robisz badania po to, by zidentyfikować wzory i rozwinąć empatię. Z projektanckiej perspektywy empatia to najbardziej użyteczny i komunikowalny warunek – można ją uzyskać, wchodząc w interakcję z ludźmi, dla których projektujemy” (Hall 2013: 76–77); „UX design jest dobry tylko dlatego i tylko wtedy, kiedy jest, wiesz... właśnie zafeedowany wiedzą i danymi” (R46, badaczka UX, firma produktowa). Występowanie tak „miękkiego” pojęcia jak empatia w tym technicyzowanym kontekście społecznym może być nieco zaskakujące. Z pewnością idea zorientowania na użytkownika wprowadza tutaj odniesienie do ludzkiej emocjonalności, nawykowości, intuicyjności, przyzwyczajęń, ograniczeń poznawczych itd. W tym sensie zarówno badania, jak i projektowanie UX pełnią funkcję praktyk niejako reprezentujących „ludzka”, nietechnologiczną i nieracjonalną sferę w tym technologicznym i biznesowym świecie – w branżowych dyskusjach mówi się czasem, że obszar UX jest „głosem użytkownika” w organizacji. Jednocześnie na poziomie dyskursywnym te odniesienia do emocji i empatii dostarczają uzasadnienia dla prowadzenia badań jakościowych i realizowanych z „humanistycznej” perspektywy, która jest trudna do uzyskania przy posługiwaniu się metodami ilościowymi i *big data*.

Zdarza się nawet traktowanie skoncentrowania na użytkowniku jako wręcz misji badań i projektowania. W tym sensie obszar UX jest ukazywany jako domena uczłowieczająca technologię, wnosząca unikalną perspektywę rozumienia użytkownika i stanowiąca niezbędne uzupełnienie kompetencji czysto technicznych:

Istnieje wiele przyczyn niewydolności interakcji człowiek–maszyna [...]. Większość jednak da się sprowadzić do całkowitego braku zrozumienia zasad dizajnu niezbędnych do zapewnienia skutecznego współdziałania człowieka z maszyną. Dlaczego tak jest? Bo projektowaniem zajmują się głównie inżynierowie, którzy świetnie znają się na technologii, ale niewiele wiedzą o ludziach (Norman 2018: 24).

Rola projektantów i badaczy UX przedstawiana jest czasem w tym kontekście w niemal prometejskim duchu:

UX to siła przynosząca dobro. W coraz bardziej technologicznym świecie projektowanie produktów, które bierze pod uwagę prawdziwych użytkowników, pomaga upewnić się, że technologia wchodzi w nasze życia w ludzki sposób. To głos rozsądku, który przekonuje, że produkty i technologia mogą wspierać, a nawet rozwijać nasze człowieczeństwo (Buley 2013: xvi).

Aż tak misyjne i ideologizujące odwołania nie zdarzają się może często, ale generalnie zarówno badania, jak i projektowanie UX uznawane są w domenie technologicznej za humanistyczne rewiry, których rolą jest empatyzowanie z użytkownikami i włączanie uzyskiwanego w ten sposób rozumienia w procesy tworzenia produktów.

Prawdziwość

Emocjonalność i element „humanistyczny” są w badaniach UX równoważone innymi znaczeniami – w szczególności ideami obiektywności, prawdziwości, rygoru metodologicznego i quasi-naukowości. W materiałach branżowych nie brakuje stwierdzeń mówiących, że badania UX: „to systematyczne studia podejmowane w celu **ustalenia faktów**” (Goodwin 2009: 51; podkreślenie SR); „odkrywają, czego ludzie **naprawdę** chcą” (Buley 2013: 16; podkreślenie oryginalne); „nie mają żadnych politycznych sympatii ani głębokiej wiedzy o projekcie, które wpłynęłyby na rezultaty” (Six 2014). Zostawiając tutaj na boku oczywisty z punktu widzenia socjologii wiedzy krytyczny komentarz względem takich stwierdzeń, zauważmy, że generalnie w obszarze związanym z tworzeniem produktów cyfrowych przyjmuje się, że wiedza wytworzona w trakcie badań jest epistemicznie doskonalsza niż inne formy wiedzy, głównie dzięki metodologicznemu rygorowi i pewnemu pokrewieństwu z badaniami naukowymi. W środowisku UX-owym można dyskutować, czy dane badanie zostało zrealizowane poprawnie (np. czy wielkość próby była wystarczająca albo czy metoda badania została poprawnie dobrana), jednak w zasadzie nie kwestionuje się tego, że badania są najbardziej solidną podstawą decyzji projektowych.

W myśleniu o badaniach UX szczególnie akcentowane jest to, że powinny one opierać się „na **obserwacji i faktach**, a nie na samych deklaracjach ustnych uczestników” (Mościchowska, Rogoś-Turek 2015: 25; podkreślenie SR), co ma m.in. sprzyjać ich wiarygodności. Jak stwierdzono w chyba najbardziej znanej na świecie książce o projektowaniu *user experience*: „[...] jedną z najważniejszych technik jest obserwowanie potencjalnych klientów w ich **naturalnym** środowisku, w codziennym życiu, w sytuacjach, w których projektowane produkty czy usługi **naprawdę** będą wykorzystywane” (Norman 2018: 244; podkreślenie SR). Jedną z badaczek, z którymi rozmawiałem, ujęła to tak: „[...] w badaniach UX-owych nie ma nic istotniejszego niż obserwacja, to znaczy, że dla mnie zawsze mniej istotne jest to, co mi mówi człowiek. Czasami to jest w ogóle nieistotne. A kluczowe jest dla mnie to, co ja widzę” (R20, badaczka/kierowniczka zespołu UX, firma produktowa).

Czasami o badaniach UX mówi się jako o „etnografii” (zwłaszcza w literaturze anglojęzycznej), z pewnym dystansem traktuje się metody ankietowe, a ze sceptycyzmem wywiady grupowe („fokusy”). Te drugie pojawiają się nieraz jako synonim techniki opartej na deklaracjach, podatnej na autoprezentację uczestników i proponującej udział w sztucznej sytuacji badawczej, która ma niewiele wspólnego z faktycznym kontekstem użycia produktu. Zdarzają się nawet stwierdzenia, że „grupy fokusowe są antytezą etnografii [...], badawczym teatrem” (Hall 2013: 92), który nie daje „faktycznego” wglądu w zachowania użytkowników w „naturalnym” środowisku. Niechęć do danych deklaracyjnych i fokusów jest nieraz podkreślana („Powtórz za mną: Testy funkcjonalności to nie są badania fokusowe”, Krug 2014: 124) i pojawia się jako element odróżniający badania UX od badań marketingowych. Jak to ujęła jedna z osób, z którą rozmawiałem: „[...] prekursorzy badań UX w Polsce nie chcieli badać tego, jak ma wyglądać opakowanie mydła, żeby mydło się lepiej sprzedawało, albo jaka ma być kwaskowość napoju i jakby taki klasyczny marketing. Ich jakby to trochę »brzydziło«; trochę nie chcieli robić fokusów itd.” (R7, badaczka/kierowniczka zespołu UX, firma produktowa).

Skojarzenia z prawdziwością i rygorem budowane są także poprzez semantyczne nawiązania do nauki – w badaniach UX mówi się np. o „hipotezach” dotyczących produktu i „eksperymentach”,

które mają doprowadzić do ich weryfikacji (Gothelf, Seiden 2016: 30–35), oraz o „walidowaniu” czy „testowaniu” pomysłów (Sharon 2016). W wielu organizacjach sale do prowadzenia testów i wywiadów dość często nazywa się nieformalnie „labami”. W źródłach branżowych pojawiają się stwierdzenia w rodzaju: „To nie jest niczyja opinia. Muszą istnieć dane [*evidence*], dowód [*proof*], że obserwacja jest prawdziwa” (Sharon 2017, min. 14:00) albo cytaty z luminarzy pozytywnie uprawianej nauki, np. Richarda Feynmana: „to, co nie zgadza się z eksperymentem, jest błędne” (Gothelf, Seiden 2016: 21).

Ta naturalistyczna i scjentyistyczna semantyka pokazuje, że badania UX aspirują do bycia praktyką wytwarzającą wiarygodną i solidną wiedzę, która może być traktowana jako obiektywna podstawa decyzji i sposób na weryfikację intuicji, pomysłów i wyobrażeń. Jednocześnie łatwo zauważyć, że te odniesienia mają charakter dość powierzchowny. Nie tylko w popularnych materiałach UX-owych, ale nawet podręcznikach jest relatywnie niedużo odniesień do publikacji naukowych (nawet z dziedziny *human-computer interaction*), niewiele jest także jakiegś bardziej zaawansowanej dyskusji metodologicznej o stosowanych metodach, nie mówiąc już o refleksji z zakresu socjologii nauki i wiedzy, która zupełnie w tym kontekście nie istnieje. Prawdziwość wydaje się zatem elementem znaczeniowym, który wprawdzie jest potrzebny, by legitymizować badania UX jako praktykę wykonywaną wewnątrz zrationalizowanych organizacji, ale jednocześnie do jego zbudowania wystarczają skojarzenia z dość potocznie rozumianą naukowością i obiektywnością.

Szczupłość i zwinność

Szczupłość (*lean*) i zwinność (*agile*) to pojęcia, które reprezentują dwa paradygmaty czy „filozofie” przenikające cały szereg popularnych obecnie strategii, metod i praktyk zarządzania procesami biznesowymi. *Lean* jest używany m.in. w kontekście zarządzania produkcją (*lean manufacturing*), logistyką oraz tworzeniem innowacji (*lean startup*; Ries 2011). Podstawowym elementem tego sposobu myślenia jest dążenie do ograniczenia w procesie produkcyjnym jakichkolwiek zbędnych nakładów i elementów (*waste*), czyli

„wszystkiego, co nie dodaje produktowi wartości” (Gupta, Jain 2013: 241). Co ważne, chodzi tutaj nie tyle o zwykłą oszczędność w wykorzystywaniu zasobów, ile raczej o przyjęcie, że działanie zgodne z podejściem *lean* jest „sprytniejsze”, ponieważ stosunkowo duże efekty mogą być osiągnięte przy relatywnie niedużych nakładach, jeśli poprawnie identyfikuje się najbardziej kluczowe i przynoszące pożądany wynik obszary. Z kolei zwinność wywodzi się ze współczesnego podejścia do tworzenia oprogramowania. Jej istotą jest odejście od precyzyjnego planowania, dokumentacji i „wodospadowej” organizacji pracy w długich etapach na rzecz krótkich (np. dwutygodniowych) cykli pracy (tzw. sprintów), częstej interakcji z klientem i elastycznego reagowania na zmieniające się wymagania³⁸. Praca w podejściu *agile* jest zorganizowana w sposób iteracyjny – w kolejnych cyklach opracowywane są udoskonalone i dostosowane do aktualnych wymagań wersje produktu.

Oba podejścia wypierają tradycyjne podejście do zarządzania w duchu taylorowskim (Parkes 2015), ponieważ w miejsce planowania i kontroli wprowadzają elastyczne reagowanie i pracę w samoorganizujących się zespołach dysponujących relatywnie dużym poziomem autonomii. Wspomniana wcześniej popularna w obszarze wytwarzania produktów cyfrowych zasada *continuous development* ułatwia kierowanie się tego rodzaju filozofią, ponieważ – jak pisałem wcześniej w tym rozdziale – produkty cyfrowe są właściwie ciągle w procesie rozwoju, a dokonywanie w nich zmian może się odbywać niejako w tle i przy relatywnie małych kosztach, a każda wersja produktu jest właściwie jedynie kolejną jego iteracją. Co więcej, uważa się, że podejście *lean* może być bardzo efektywne w radzeniu sobie z nieoczywistymi, dynamicznymi i złożonymi zadaniami (np. w procesach kreatywnych i innowacyjnych, a więc także tych związanych z tworzeniem i rozwijaniem produktów).

Również w kontekście badań UX szczupłość i zwinność są konstrukcjami o fundamentalnym znaczeniu (Gothelf, Seiden 2016). W odniesieniu do badań oznacza to częściową rezygnację z wygórowanych kryteriów epistemicznych i aprobatę stosowania uproszczonych sposobów postępowania czy polegania na skrótach

³⁸ <https://agilemanifesto.org/iso/pl/principles.html> (dostęp: 25.06.2023).

i heurystykach. Oznacza więc niejako zinstytucjonalizowaną akceptację dla pewnej prowizoryczności, szkicowości i tymczasowości ustaleń, która jest legitymizowana, ponieważ pozwala ograniczyć nakłady na prace badawcze. Jednocześnie pewnego rodzaju bezpiecznikiem jest tutaj organizacja pracy, a konkretnie ułożenie procesu rozwoju produktu (a więc także badań) w kolejne iteracje – teoretycznie, jeśli jakiś błąd w interfejsie nie zostanie wychwycony w jednej rundzie testów, to można go wychwycić w kolejnej.

Przejawów tego podejścia w badaniach UX nie brakuje. W wielu podręcznikach pojawiają się instrukcje co do stosowania rozmaitych dopuszczalnych uproszczeń i skrótów metodologicznych na różnych etapach procesu badawczego – od określania wielkości i sposobu doboru próby („przeprowadzenie testów funkcjonalności z jednym użytkownikiem jest o 100% lepsze niż nietestowanie w ogóle”; Krug 2014: 126), przez używane oprzyrządowanie (np. pojawiające się w wielu podręcznikach zdjęcie chałupniczych zestawów do nagrywania ekranów telefonów w testach użyteczności; Krug 2014; Gothelf, Seiden 2016; Hall 2013), aż po uproszczone raportowanie (np. raportowanie tylko w formie ustnej albo przekazywanie tylko najważniejszych wyników badania). Nawet podręcznikowe opracowania zawierają często opisy różnego rodzaju „partyzanckich”, „korytarzowych” czy prowizorycznych (*quick and dirty*) postępowań badawczych. Wprawdzie zwraca się przy tym uwagę na epistemiczne słabości takich sposobów postępowania, ale generalnie ich stosowanie jest traktowane jako przejaw elastyczności i zwinności badań i czasami wręcz promowane. Mimo wspomnianego wcześniej sięgania do semantyki naukowej badania UX są ukazywane jako wyraźnie odrębne od naukowych badań społecznych – autorzy podręczników do badań UX odradzają np. wdawanie się w dyskusje o rozmiarach i reprezentatywności prób badawczych (Hall 2013: 8).

Podkreśla się też, że badania mają być źródłem raczej „poinformowanej inspiracji” niż pewności, że są nie tyle bezwzględnie konieczne, ile raczej minimalizują ryzyko i uprawdopodobniają podjęcie właściwych decyzji przez projektantów i osoby zarządzające produktem (Mościchowska, Rogoś-Turek 2015: 25–26). Jak powiedziała mi jedna badaczka UX: „[Badania] są jakimś punktem styku z ziemią mimo wszystko, z rzeczywistością, z kontekstem, który

produkt ma... Zasilenia [kreatywności] – w sensie, żeby nie projektować na pustej kartce”. Jedna z popularnych książek na temat badań UX ma znaczący w tym kontekście tytuł *Just enough research* (w wolnym tłumaczeniu: *Wystarczająco dobre badania*, Hall 2013), a w innych podręcznikach pojawiają się ogólne zalecenia poznawcze w rodzaju: „nie musisz wiedzieć wszystkiego” czy „nie trzeba znaleźć wszystkich problemów” (Krug 2014: 17, 131).

Wiąże się to naturalnie z pewną niespójnością i napięciem między znaczeniami związanymi z *lean* i *agile* a omawianą wcześniej w tym rozdziale prawdziwością wiedzy. Nie oznacza to jednak, że zwinność i prowizoryczność zastępują roszczenie do „prawdy”, ale raczej że oba te kompleksy znaczeń funkcjonują równocześnie. O badaniach UX zasadniczo nie myśli się w tej branży, jakby przynosiły niepewne czy szkiecowe wyniki, tylko wciąż traktuje się je jako prawdziwy obraz świata użytkowników i ich doświadczeń. Pojawia się wprawdzie większa akceptacja dla poluzowania rygoru badawczego, ale nie w imię rezygnacji z dążenia do prawdziwości otrzymanego obrazu świata społecznego, tylko raczej jako sposób na skupienie się na tym, co najważniejsze i co przynosi najwięcej korzyści w procesie tworzenia produktów. W tym duchu przyjmuje się, że wiedza z badań jest „wystarczająco dobra” i ma epistemiczną przewagę nad innymi formami wiedzy – i choć może nie jest tak ścisła i pewna jak wiedza naukowa, to jest znacznie łatwiejsza do uzyskania. Większa cena i dłuższy czas prowadzenia badań spełniających bardziej rygorystyczne wymogi metodologiczne „często sprawia, że z badań całkiem się rezygnuje” (Mościchowska, Rogoś-Turek 2015: 41), a więc obniżone standardy epistemiczne są w pewnym sensie warunkiem obecności badań w tym kontekście organizacyjnym.

Prostota

Ze zwinnością i szczupłością blisko związany jest ostatni moim zdaniem z konstytutywnych dla badań UX obszarów znaczeniowych, jakim jest nacisk na prostotę, przejrzystość i czytelność zwłaszcza sposobów przedstawiania wyników badań. Łatwo zauważyć, że materiały branżowe, prezentacje konferencyjne czy raporty robione przez badaczy UX operują prostym przekazem, są nieprzeładowane

danymi, wykorzystują wizualizacje i schematy, a ich graficzna kompozycja jest bardzo czytelna (prostota i czytelność jest zresztą charakterystyczna dla całej branży UX – zob. np. Maeda 2006). Jak to ujęła badaczka, która wcześniej pracowała w badaniach rynku:

Te raporty np. z badań rynku czy jakieś tam ilościowe, które realizowaliśmy wcześniej, są inne w specyfice, dużo bardziej naszpikowane jakąś taką twardszą treścią. Często jest dużo więcej tych rzeczy na jednym slajdzie, natomiast [w badaniach UX] bardziej jest styl taki, że idzie się ku takiej prostocie odbioru i to [...] tak, jak widziałeś, ta konstrukcja slajdów jest naprawdę bardzo prosta, ale dzięki temu jest też bardzo przejrzysta [...], myślę, że to kolejna rzecz do tej listy różnic badania klasyczne versus UX-owe, że jednak – tak jak ogólnie w UX – tak i tutaj się dąży do takiej prostoty, tak żeby to było takie łatwe gdzieś tam w odbiorze i jakoś tam nienaszpikowane strasznie (R35, badaczka UX, agencja).

Co ważne, ta lekkość, prostota i przejrzystość nie są tutaj oznakami jakiegoś ubóstwa intelektualnego, ale są cenione – chodzi przede wszystkim o ułatwienie odbioru wyników badań i zrozumienie wartości, jaką wnoszą do prac projektowych i związanych z rozwojem produktu, a nie o epatowanie wysublimowanymi pojęciami czy przytłaczanie dużą ilością danych. Badania mają być zrozumiałe właściwie dla wszystkich osób w organizacji, także dla tych, które nie mają zaawansowanej wiedzy metodologicznej – w tym wymiarze badania UX są niejako programowo inkluzywne. W jakiejś mierze można to uznać za realizację postulatu skoncentrowania na użytkowniku – wyniki badań UX także są „produktem” dopasowanym do możliwości swoich odbiorców. Jednocześnie mówienie o badaniach w sposób, który byłby niezrozumiały lub stwarzał dużą barierę wejścia (np. wymagał uprzedniej znajomości metodologii lub teorii), osłabiałoby pozycję badań w organizacji. W tym sensie prostota jako sposób na zapewnienie użyteczności badań nie jest dodatkiem czy uboczną korzyścią, ale racją istnienia badań i czymś, co od początku strukturuje proces, w którym wiedza powstaje.

Konfiguracje znaczeń

Powyższy przegląd znaczeń konstytuujących badania UX jako praktykę pokazuje, że tworzą one kompozycję, w której spotykają się elementy pochodzące z różnych społecznych i kulturowych kontekstów. Mamy z jednej strony wątek „humanistyczny” o czynieniu technologii posłusznym i wygodnym narzędziem dla człowieka oraz przekonanie o szczególnej roli, jaką w tym procesie może odegrać obszar *user experience*. Obok tego pojawia się dążenie do zdobywania „prawdziwej” wiedzy o „rzeczywistych” potrzebach i doświadczeniach użytkowników i nawiązania do konwencjonalnych wyobrażeń obiektywności procesu badawczego. Istotnym dodatkiem do tej konstelacji jest legitymizacja pewnej prowizoryczności wiedzy, która przestaje być słabością, czymś dopuszczalnym jedynie z konieczności, a może nawet wstydliwym, a staje się czymś akceptowanym, a w niektórych warunkach wręcz pożądanym. Do tego dochodzi prostota opowiadania o badaniach, która ma sprawiać, że będą one zrozumiałe, a przez to użyteczne.

Patrząc na tę konstelację znaczeń, łatwo dostrzec, że badania UX czerpią z idei i wyobrażeń, które pojawiają się w socjologii i innych naukach społecznych, ale bynajmniej nie odtwarzają bezpośrednio imaginariusium tych obszarów. Owszem, w badaniach UX pojawiają się odwołania do pewnych humanistycznych ideologii, ale nie są to np. idee obywatelskie czy równościowe, a raczej utylitarne. Prawdziwość jest nawiązaniem do pewnych naturalistycznych wyobrażeń badań jako procesu odkrywania faktów, nie jest to jednak argumentacja wychodząca poza konwencjonalne wyobrażenia procesu naukowego. *Lean* i *agile* to konstrukty przeszczepione ze współczesnych dyskursów zarządzania, zaś prostota jest pewną estetyczną ideą mającą tutaj wyraźny sens utylitarny. Zatem w kompleksie znaczeń, rozumień (*understandings*), koncepcji i aspiracji konstytuujących badania UX jako praktykę mamy do czynienia z sięganiem po istniejące już konstrukty, idee i znaczenia. Są one jednak w jakimś zakresie oderwane i wyabstrahowane od swoich oryginalnych kontekstów i rekonstruowane w nowe konfiguracje. Powstająca kompozycja jest oryginalna, swoista dla obszaru badań UX – i nie można jej uznać za proste przeniesienie, odtworzenie czy uproszczenie znaczeń

istniejących w naukach społecznych, socjologii czy w jakimkolwiek innym kontekście.

Zobaczmy teraz, jak ta kompozycja znaczeń jest powiązana z elementami materialnymi i umiejętnościami.

Materiały

Perspektywa teorii praktyk każe nie tylko przyglądać się konstruktom znaczeniowym, ale także dostrzegać rolę, jaką w praktykach odgrywają artefakty, narzędzia i technologie, a więc różnego rodzaju materialne elementy. W koncepcji praktyk, którą się tutaj posługuję (Shove et al. 2012), są one istotnymi składnikami praktyk – po pierwsze, współkonstruują je i strukturują ich przebieg, a po drugie, są powiązane z pozostałymi grupami elementów, tj. znaczeniami i umiejętnościami.

Porządkując zebrane informacje o materialno-technologicznych elementach praktyki badań UX, opisuję je tutaj w podziale na dwie grupy – pierwszą tworzą narzędzia i obiekty zaangażowane w proces wytwarzania wiedzy, a drugą te, które służą do uchwycenia, artykulacji czy wyrażenia wiedzy.

Wytwarzanie wiedzy

Do pierwszej grupy należy oprogramowanie wykorzystywane w badaniach³⁹, a zwłaszcza: programy służące do nagrywania ekranu użytkownika w trakcie testów (np. przeznaczone specjalnie do testów użyteczności, np. Lookback, lub o znacznie szerszych zastosowaniach niż tylko badania UX, np. OBS Studio, Screen Recorder), a także systemy do wideokonferencji używane do testów zdalnych (np. Google Hangouts, WebEx, Zoom⁴⁰) i programy do

³⁹ W ramach testów zdalnych uczestnicy badania dołączają do spotkania online, w trakcie którego udostępniają i pozwalają nagrywać swój ekran w czasie, gdy sami wykonują zadania na prototypie aplikacji.

⁴⁰ Znakomitą większość badań terenowych prowadziłem w okresie bezpośrednio przed pandemią COVID-19, kiedy oprogramowanie do wideokonferencji nie było jeszcze tak popularne jak obecnie.

card sortingu (np. Optimal Workshop). W okresie, gdy prowadziłem badania, w użyciu był jeszcze program Morae, czyli bardziej kompleksowy system do laboratoryjnych badań z użytkownikami, w tym nagrywania testów i pracy z nagraniami – obecnie jednak nie ma go już na rynku, a nawet wcześniej używała go jedynie stosunkowo nieduża część organizacji zajmujących się *user experience* (Mości-chowska et al. 2018: 30). Dość powszechne za to było i jest korzystanie z narzędzi do analityki webowej, tj. analizy ruchu i zachowań użytkowników na stronie internetowej – głównie Google Analytics, Hotjar i Smartlook. O ile pierwsze z tych narzędzi jest popularne w wielu branżach, o tyle Hotjar i Smartlook są narzędziami dostosowanymi szczególnie do obszaru UX, które m.in. obrazują za pomocą map cieplnych zachowania użytkowników na stronie internetowej. Część moich rozmówców deklarowała także używanie (raczej sporadyczne) programów do realizacji ankiet internetowych, np. Survey Monkey.

Ta lista oprogramowania używanego w badaniach UX pozwala dojść do wniosku, że w dużej mierze są to narzędzia używane nie tylko w ramach tej praktyki, ale także w innych kontekstach, nawet poza biznesem – choćby do prowadzenia spotkań online (np. WebEx) czy nagrywania filmów z gier (OBS). Oznacza to, że badania UX nie operują tak ekskluzywnymi narzędziami, które byłyby odpowiednikami programów do ilościowej czy jakościowej analizy danych używanymi w badaniach społecznych czy badaniach rynku. Do wyjątków należą wymienione wcześniej programy Lookback, Morae czy Optimal Workshop, ale w zasadzie nie są one niezbędne, by móc robić badania UX:

[...] powiem ci, że ja jestem trochę zaskoczona też tym, bo myśmy w [firmie X] w pewnym momencie do badań zdalnych zaczęli próbować korzystać z narzędzi takich dedykowanych do tego, nie. Jakiś Lookback, czyli taka platforma, która pozwalała jakby przeprowadzić wywiad – łatwo, miło dla respondenta, wygodnie dla mnie, która zgrywała twarz i ekran, bla, bla, bla. Ale tak na dobrą sprawę tutaj w zasadzie jakby ten Zoom jest dla mnie tak... To nie jest w ogóle narzędzie badawcze, tak naprawdę, to jest narzędzie takie telekonferencyjne, ale jakby na taką skalę, gdzie my robimy od pięciu do dwudziestu czy powiedzmy dwudziestu pięciu wywiadów w projekcie, gdzie część wywiadów ma naprawdę dwadzieścia

minut, trzydzieści minut [...]. Bo to narzędzie, które pozwala łatwo się połączyć, udostępnić ekran, ja respondentowi, respondent mi, mam chat, jakby w oknie rozmowy, tak że mogę mu podesłać łatwo linki, jakieś materiały, które chcę, żeby on sobie otworzył, to wszystko mi się nagrywa, jest zgrane z kalendarzem, więc jakby zarządzanie tymi spotkaniami, nawet jak jest ich dużo, jest proste (R27, badaczka/kierowniczka zespołu UX, start-up).

Jednocześnie trzeba zwrócić uwagę na funkcję, jaką pełnią notatki i nagrania z wywiadów i testów jako *de facto* podstawowy materiał zawierający dane, z którym pracuje się w badaniach UX (tj. rejestruje, obrabia, edytuje, kopiuje itd.). Warto tutaj podkreślić, że w badaniach UX zazwyczaj nie robi się transkrypcji, ale opiera się na notatkach robionych własnoręcznie przez badaczy równolegle z prowadzeniem testu czy wywiadu⁴¹. Wynika to po części z roli obserwacji w badaniach UX (i chęci uchwycenia zachowań i reakcji, a nie tylko deklaracji), ale także z omawianej wcześniej prowizoryczności badań UX. Robienie transkrypcji jest z pewnością bardziej czasochłonne niż opieranie się na notatkach, które powstają właściwie równocześnie z wywiadem. Dlatego godząc rolę nagrań jako *evidence* z zasadami *lean*, badacze nieraz zapisują sobie w notatkach najbardziej obrazowe cytaty lub zaznaczają, w której minucie nagrania padła dana wypowiedź. Jednocześnie nagrania zachowań czy wypowiedzi użytkowników służą jako baza, do której można się odwołać, oraz jako obrazowe „dowody” pokazujące „prawdziwość” uzyskanych wyników. Jak to ujęła jedna z badaczek UX:

Znaczy, wiesz, my np. jako badacze możemy teoretycznie, i czasami to robimy, robić wycinki z nagrań, żeby zilustrować jakieś kluczowe problemy, ale w praktyce to jest tak pracochłonne robienie tych wycinków, że raczej robimy to wtedy, kiedy klient tego oczekuje albo z jakiegoś powodu chcemy klienta polectać i pokazać mu, jacy jesteście fajni, bo robimy te wycinki. Ale moim zdaniem to jest tak pracochłonna sprawa – że masz ileś tam

⁴¹ Ta sytuacja zmieniła się po okresie, w którym robiłem badania terenowe – zwłaszcza przy wywiadach i testach robionych po angielsku, a to dlatego, że pojawiły się aplikacje do automatycznego robienia dobrej jakości transkrypcji w tym języku (np. Otter). Jest zapewne kwestią niedługiego czasu, kiedy pojawią się analogiczne rozwiązania dla języka polskiego.

godzin nagrań – dotrzeć do tych momentów akurat, które chcesz wyciąć (R33, badaczka UX, agencja).

Kolejną grupę narzędzi stanowi oprogramowanie służące do komunikacji z innymi pracownikami, zespołami czy klientami – poza tradycyjnymi kanałami (jak poczta elektroniczna czy telefon) oraz komunikatorami (typu Slack) albo narzędziami do organizacji pracy (jak Trello) dla branży technologicznej specyficzne jest korzystanie z narzędzi używanych głównie w pracach programistycznych, takich jak Jira czy Confluence. Te narzędzia nie służą jedynie do bieżącej komunikacji czy koordynacji działań, ale pełnią także funkcję archiwum i repozytorium badań.

Przygotowanie scenariusza badania (zwłaszcza testu użyteczności) oraz jego przeprowadzenie wymaga z kolei posługiwania się prototypami aplikacji przygotowanymi przez projektantów w programach typu Figma, Sketch, Adobe XD czy Axure. Prototypy dostarczane przez projektantów są podstawą do stworzenia głównych narzędzi badawczych, czyli scenariuszy testów użyteczności zawierających zadania, które uczestnicy badania mają wykonać na prototypie w trakcie testu. Trzeba jednak zaznaczyć, że zasadniczo są to programy projektanckie, a nie badawcze i że ich właściwymi operatorami są projektanci, a badacze występują w roli odbiorców tego, co zostało przez nich przygotowane. W tym sensie prototypy funkcjonują jako typowe „obiekty graniczne” (*boundary objects*), czyli takie, które przynależą do więcej niż jednej praktyki i przez to umożliwiają współdziałanie i koordynację między różnymi kontekstami społecznymi (Star 2010). W duchu teorii praktyk można traktować obiekty graniczne jako takie, które w ramach każdej z praktyk są częścią innej konfiguracji elementów, a jednocześnie są zrozumiałe i społecznie sensowne w każdym z tych kontekstów.

Poza oprogramowaniem i sprzętem, na którym było ono zainstalowane (komputery, telefony, serwery itd.), istotną rolę w badaniach odgrywało także urządzenie laboratoriów do wywiadów i testów. W niektórych organizacjach, które odwiedziłem⁴², istniały osobne

⁴² Poza miejscami, w których zrealizowałem dłuższe pobyty badawcze, część pojedynczych wywiadów ze specjalistami z branży UX przeprowadziłem w miejscach ich pracy.

pomieszczenia przeznaczone specjalnie do badań, nieraz nazywane „UX labami”. Poza typowym wyposażeniem biurowym, takim jak stoły i fotele, zawierały one dodatkowe elementy – np. kamery i mikrofony na przymocowanych do biurka statywach czy narysowane na kartce samoprzylepnej krzyżyki oznaczające miejsca skupienia kamery (w tych miejscach należało trzymać telefon w czasie testów). Czasem wyposażenie było bardziej specjalistyczne i zawierało np. wygłuszające pianki na ścianach, lustra weneckie i tzw. podgładownie. Jedna z badaczek tak porównywała dwa rodzaje labów – jeden z lustrem weneckim, a drugi oparty na systemie kamer i monitorów – oba uznając przy tym za sposób, dzięki któremu badania mogą być widoczne w organizacji:

Zresztą zrobiłam (i się cieszę, bo to przyniosło efekt) taki „lab” – wiesz, jaki znamy z agencji, z lustrem weneckim. Oczywiście tam cała infrastruktura była zbudowana na Morae [program do obsługi badań] [...], ale było też lustro weneckie. To było fajne, bo ja wiedziałam, że ci ludzie [badani i obserwatorzy] będą sobie siedzieli [blisko siebie]. Za lustrem to to jest jednak [tak, że] czujesz, jakbyś był obok tych badanych, więc to było fajne [...]. Myślę, że to też zrobiło robotę. Natomiast tutaj ten lab jest bardzo nowoczesny. [...] [Lab w poprzedniej firmie] był oparty o system Cisco i Webexa [i] ekrany. Czyli nie masz lustra weneckiego – masz tak naprawdę dwa pokoje – jeden jest bardzo duży, drugi jest mniejszy, przeważnie w tym mniejszym się odbywają sesje badawcze, w drugim siedzą sobie obserwatorzy. Masz wielkie ekrany, kamery, kamerę mobilną do testów, komputer do zbierania danych (R20, badaczka/kierownicza zespołu UX, agencja).

Zdarzały się również takie UX laby, które były słabiej technologicznie wyposażone i kojarzyły się bardziej z salą warsztatową niż biurem – były tam np. miękkie, kolorowe siedziska, postery czy tablice z karteczkami samoprzylepnymi na ścianach. Miałem wrażenie, że przywiązywanie w danej organizacji wagi do badań korespondowało z wyodrębnieniem w niej osobnej przestrzeni „laboratoryjnej”. Tak jak badaczka, której wypowiedź przywołałem wyżej, niektórzy inni moi rozmówcy opowiadali, że stworzenie takiej przestrzeni było przedmiotem ich celowych zabiegów, ponieważ pokazywała ona, że badania faktycznie „się dzieją”, przez co zwiększała

się świadomość innych pracowników na temat znaczenia badań dla rozwoju produktu⁴³.

Mimo to w różnych organizacjach, które odwiedziłem, nie uważałem, by UX laby były przestrzeniami w pełni ekskluzywnymi, tj. służącymi tylko do badań albo wykorzystywanymi tylko przez osoby oficjalnie zajmujące się *user experience*. Przeciwnie, gdy nie prowadzono testów czy wywiadów, były one zazwyczaj używane jako salki spotkaniowe; zdarzały się nawet sytuacje, że pokój UX-owy był tak przyjemnie urządzony, że często rezerwowano go na spotkania – w efekcie sami badacze również musieli rywalizować o dostęp do niego. Jednocześnie zdarzało się, że badania prowadzono w zaaranżowanych tylko *ad hoc* na potrzeby danego projektu salkach (zwłaszcza bywało tak w organizacjach mniej „dojrzałych UX-owo”) i wtedy dochodziło do aranżacji sposobami mało profesjonalnymi, np. kabel transmitujący obraz z kamery był przerzucony przez okno do sąsiedniego pokoju, w którym siedzieli programiści.

Patrząc całościowo na zakres i rodzaj narzędzi, technologii i materiałów używanych do zbierania i przetwarzania danych w badaniach UX, można je porównać z instrumentarium opisywanym w badaniach z obszaru klasycznej etnografii laboratorium. Szczególnie zwraca uwagę relatywnie mało wyspecjalizowany zestaw urządzeń pojawiających się w tej praktyce. Nie są one ekskluzywne ani w sensie przestrzennym, ani w wymiarze kompetencji, które są potrzebne do ich obsługi; nie mają również „czarnoskrzynkowej” aury tajemniczości, nieprzejrzystości i wewnętrznego skomplikowania. Jak to ujęła badaczka z dużej organizacji: „Wystarczą dwa kompy w ogóle, wrzucasz sobie podgląd ekranu, każdy informatyk ci to ustawi i tyle” (R31, badaczka UX, agencja). Co więcej, nawet najbardziej zaawansowane, nowoczesne laby bywały celowo otwierane (jak pokazuje przedostatnia przytaczana wypowiedź), aby służyć jako rodzaj ilustracji i spektaklu badawczego – tak by inni pracownicy mogli przekonać się na własne oczy o faktycznym „dzianiu się” badań UX w organizacji. Zatem w tym aspekcie praktyka badań UX nie korzysta z aury towarzyszącej badaniom naukowym – mówiąc

⁴³ Wydaje się, że dochodzi tutaj do rezygnacji z „czarnoskrzynkowej” aury laboratoriów.

metaforycznie: zwykłe kamery, mikrofony i programy do utrwalania obrazu i dźwięku zastępują zderzacze cząstek elementarnych czy choćby spektroskopy. Stosowany w badaniach zestaw narzędzi i materiałów wydaje się więc dobrze dopasowany przede wszystkim do znaczeń związanych ze zwinnością, szczupłością i prostotą – na poziomie technicznym badania UX mają być łatwe do przeprowadzenia (a także zrozumienia i wykorzystania) – i właśnie taki zestaw narzędzi pomaga ten efekt osiągnąć.

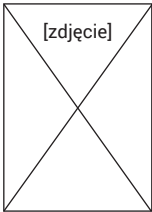
Druga konkluzja – również nawiązująca do wniosków z badań z kręgu STS – dotyczy podkreślenia, w jak dużym stopniu pozornie poznawcza aktywność, jaką jest wytwarzanie wiedzy, wiąże się ze zmaganiem się z materią – nie tyle z intelektualnymi, ile technicznymi, wręcz manualnymi i nieraz żmudnymi czynnościami:

No i w raporcie, jakby właśnie dużo było takiego, poza tą analizą, wyciąganiem wniosków, spisywaniem tych wniosków. [...] raz, że klient chciał mieć te filmiki i chciał mieć jakieś wycinki, no to dużo było [...] przeglądania filmów, wycinania też fragmentów, gdzie np. użytkownik popełnił ten błąd, albo żeby zilustrować np., co mu się podobało albo co mu się nie podobało, jakieś takie ciekawsze rzeczy. Więc fajną rzeczą okazało się też to, że w trakcie badania czy po np. jakimś badaniu, jak systematyzowałam sobie notatki, to gdzieś tam sobie zapisywałam, że tu jest ten istotny jakby moment albo punkt, do którego warto wrócić albo się odnieść [...] (R34, badaczka UX, agencja).

Artykulacja wiedzy

Znaczna, może nawet zaskakująco duża, część aktywności wykonywanych w ramach badań UX wiąże się z pracą nad raportami i różnego rodzaju opracowaniami, które mają zawierać wiedzę uzyskaną w trakcie badań. Różnorodność tych opracowań może zadziwiać. Skupię się tutaj na dwóch z nich, tj. personach i raportach z testów użyteczności.

Persony to portrety hipotetycznych użytkowników produktu (rysunek 4). Wykonuje się je jako postery (papierowe) lub slajdy (cyfrowe), zawierające imię, zdjęcie, podstawowe informacje społeczno-demograficzne, przykładowe wypowiedzi, kontekst użycia produktu, potrzeby z nim związane, rodzące się frustracje i źródła



Agnieszka

„Dodatkowe ubezpieczenie plus EKUZ to dla mnie podstawa”

Bio:

- 35 lat, zamężna, dwójka dzieci (9 i 6 lat), mieszka we Wrocławiu
- project manager w koncernie farmaceutycznym
- wyjazdy zagraniczne: 1–2 raz w roku na urlop z rodziną (lato/zima)
- w pracy i domu jest „ogarniaczką” – planuje, koordynuje, załatwia sprawę

Kontekst:

- kupuje ubezpieczenie na wyjazdy rodzinne, robiła to już wiele razy,
- ofert szuka w wyszukiwarce albo w porównywarce ubezpieczeń, kupuje przez smartfon,
- nie korzysta z pomocy agenta, bo nie zna żadnego wiarygodnego,
- uważa, że najszybciej i najwygodniej będzie, jak sama znajdzie dobrą ofertę.

Potrzeby:

- chce mieć pewność, że w razie czego ubezpieczenie zadziała,
- nie musi być tanie, ale nie chce przepłacać,
- chce porównać parę ofert, bo „trochę już się na tym zna i wie, na co patrzeć”,
- na zakup chce poświęcić max. 15 min.

Rysunek 4. Persona użytkownika serwisu do zakupu ubezpieczeń według struktury spotykanej w trakcie badań terenowych, treść hipotetyczna

Źródło: opracowanie własne.

satysfakcji fikcyjnej osoby, która mogłaby być użytkownikiem produktu (Goodwin 2009).

Z zasady persony są przygotowywane po badaniach eksploracyjnych przez samych badaczy jako część raportu z badań. Bywa jednak także, że są konstruowane na warsztatach podsumowujących badanie, w których biorą udział projektanci czy inni pracownicy związani z produktem – są wtedy wypracowywane lub nawet rysowane w trakcie warsztatu. Zwykle w danym projekcie badawczym powstaje kilka równoległych person reprezentujących różne typy użytkowników, które często zostają później w organizacji – nie tylko jako element, do którego można odwołać się w dyskusjach, ale nieraz nawet fizycznie wiszą one w biurach:

Bo np. jak pracowałam w [banku X], to rzeczywiście było wielkie rozwieszone Customer Journey, na którym sobie mapowaliśmy dane. Wiesz, to robiło robotę, bo [...] mogliśmy budować sobie niepewną wiedzę [i ją] uzupełniać, a tutaj tego nie ma [...]. No my tworzymy regularnie persony (R25, badaczka UX, firma produktowa).

Wytwarzanie person jako obiektów, które w specyficzny sposób artykułują wyniki badań, jest ściśle powiązane z omawianymi wcześniej ideami, aspiracjami i wartościami organizującymi badania w warstwie znaczeniowej. W całkiem bezpośredni sposób persony uosabiają skoncentrowanie badań i procesu projektowego wokół użytkowników – powstające lub przeprojektowywane produkty są robione „dla” postaci przedstawionych na personach, tj. mają odpowiadać na ich potrzeby i bolączki, być przez nie potencjalnie używane, im dostarczać pozytywnych wrażeń. Stosowanie person ma ułatwiać zespołom projektowym skupienie się na użytkowniku, osiągnięcie empatii. Persony mają być „tak ludzkie, jak to możliwe, po to, by jeszcze wzmocnić poczucie, że stoją za nimi prawdziwi ludzie ze swoimi bałaganiarskimi i dziwacznymi sposobami radzenia sobie w różnych sytuacjach” (Buley 2013: 132).

Warto jednak zauważyć, że persony mają jednak na wpółfaktograficzny, a na wpółwyobraźniowy charakter. Uważa się, że powinny powstawać na podstawie materiału zebranego w badaniach⁴⁴ – być niejako syntezą wiedzy zebranej w ich trakcie i wykorzystywać wypowiedzi badanych, które rzeczywiście padły. W tym sensie persony są tworzone zgodnie z dążeniem do prawdziwości wyników. Jednocześnie persony zawierają także materiał pochodzący spoza badań – fikcyjne zdjęcia portretowe, imiona czy dane demograficzne – i nie są portretami pojedynczych badanych osób, a raczej pewnymi typami użytkowników. Nie ma przy tym reguł mówiących o tym, w jaki konkretnie sposób dokonywać syntezy informacji i przełożenia ich na persony, np. ile fikcyjnych elementów można dodać albo jak sprawdzić, czy portret nie „odrywa się” za bardzo od danych. W rezultacie tworzenie person jest procesem w dużej mierze intuicyjnym i kreatywnym, wymagającym łączenia, rekombinacji oraz dodawania nowych elementów.

Ten – akceptowany w środowisku UX – częściowo oparty na badaniach, a częściowo wyobraźniowy charakter person wyraźnie odróżnia je od tradycyjnie powstających w procesach wytwarzania

⁴⁴ Aczkolwiek robi się także tzw. protopersony, czyli portrety użytkowników, które powstają nie na podstawie danych z badań, ale wyobrażeń ich twórców, np. uczestników warsztatu.

wiedzy „inskrpcji”, takich jak tabele, wykresy, zdjęcia czy statystyki, które są potocznie traktowane jako wiarygodna i obiektywna reprezentacja rzeczywistości (Latour, Woolgar 2013; Coopmans et al. 2014). To wyjście poza prawdziwość jest motywowane komunikatywnością i użytecznością badań – uważa się, że personsy portretują użytkowników w sposób bardziej angażujący, są łatwiejsze do wyobrażenia, odniesienia się i zapamiętania niż profile grup docelowych lub średnie wartości zmiennych społeczno-demograficznych. Materialna forma i sposób przygotowywania person realizuje zatem całą kompozycję znaczeniową charakterystyczną dla badań UX – koncentrację na użytkownikach, prawdziwość, *lean* i *agile* oraz prostotę.

Inną podstawową formą artykulacji wiedzy wytworzonej w badaniach UX był raport z testów użyteczności. Dokładniej ich budowę omawiam w rozdziale siódmym, powiedzmy jednak tutaj, że typowym raportem z testów użyteczności jest kilkudziesięciosłajdowa prezentacja, w której znakomita większość slajdów prezentuje poszczególne „błędy”, czyli problemy, które napotkali użytkownicy testujący aplikację lub jej prototyp. Kolejne slajdy zawierają obraz danego ekranu aplikacji z zaznaczonym na nim błędem, a także jego krótki opis (np. zbyt długie i trudne do zrozumienia menu) oraz sugestię, jak można go poprawić (np. skrócić/uproszczyć menu). Zazwyczaj waga danego błędu jest oznaczona graficznie, np. w formie gwiazdek (np. od trzech – ważny i/lub często występujący błąd, którym trzeba się zająć w pierwszej kolejności, do jednej – mało ważny lub rzadki błąd).

Zauważmy, że raporty z testów użyteczności skupiają się na trudnościach, jakie napotkały osoby uczestniczące w testach – nie są zatem zestawieniem problemów technicznych, ale użytecznościowych, a jako takie są „skoncentrowane na użytkownikach”. Nawiązują także do znaczeń związanych z prawdziwością badań UX, ponieważ prezentują wyniki w aurze obiektywności, jako odpowiadające faktom i bezstronne, pokazujące rzeczywiste doświadczenia ludzi biorących udział w testach. Jednak najbardziej zwraca chyba uwagę ich prostota i komunikatywność – obrazy wskazują lokalizację konkretnego problemu, gwiazdki pozwalają szybko ocenić jego wagę, a obecność rekomendacji sprawia, że wyniki badania łatwo przełożyć na decyzje

projektowe: „[...] każda obserwacja kończyła się rekomendacją [...]. To znaczy, że jeśli mi wyszło, że ludzie popełniają błąd na trzecim kroku formularza, to powinno być napisane, czy ten krok trzeba usunąć, czy zmienić i jak zmienić. A najlepiej, żeby było narysowane, jak to zrobić” (R7, badaczka UX, firma produktowa). Zastosowany w raportach sposób prezentacji odpowiada też zasadom *lean*, ponieważ błędy są charakteryzowane w uproszczony i zapożyczony z innego kontekstu sposób (nie ma choćby informacji o tym, ile osób napotkało dany problem). W raportach z badań UX nie chodzi bowiem o precyzję oceny, a raczej o możliwość w miarę sprawnego podjęcia decyzji, które elementy wymagają poprawy, oraz zaplanowanie kolejności działań, a do tego takie proste oznaczenie jest wystarczające.

Persony i raporty z testów użyteczności są tylko jednymi z wielu rodzajów artykulacji wyników badań *user experience* – do pozostałych można zaliczyć inne schematy graficzne, jak ścieżki podróży użytkowników (*customer journeys*), mapy empatii (*empathy maps*), nagrania zachowań użytkowników aplikacji, mapy cieplne (*heat map*) robione za pomocą HotJara lub eye trackingu itd. Raporty nie zawsze mają formę prezentacji – dopuszczalna i spotykana jest cała gama innych sposobów przekazywania wyników: notatki, one-pagery, arkusze Excel zawierające wyniki, tabele z podsumowaniami, główne wyniki i wnioski spisane w mailach, plikach tekstowych itd. Tworzenie tych artykulacji wymaga z kolei pracy z różnego rodzaju narzędziami – odwoływania się do zebranych danych (uchwyconych zazwyczaj w formie notatek lub nagrań), ale też edycji i formatowania raportów, zwykle w programach do robienia prezentacji, a także edytorach tekstu czy arkuszach kalkulacyjnych. Raporty i inne formy zawierające wyniki są też na różne sposoby prezentowane, przekazywane i archiwizowane – wysyłane mailami, pokazywane na spotkaniach z innymi zespołami i decydentami, zamieszczane w systemach do organizacji pracy zespołów programistycznych i produktowych (m.in. w programach typu Confluence i Jira).

Wielość i różnorodność materiałów i narzędzi używanych do artykulacji wyników wykracza zatem dalece poza narzędzia służące do nagrywania testów i programy do robienia prezentacji. W istocie mamy do czynienia z paletą różnorodnych instrumentów i obiektów, które powstają przy ich użyciu – z całą gamą obrazów, opisów,

grafik, nagrań i artefaktów, które są w użyciu, oraz przeróżnych translacji i transformacji, które między nimi zachodzą. To, co nazywamy konwencjonalnie „wynikami badań”, przybiera zatem formę wielorakich, przeważnie rozproszonych artykulacji, niekiedy komponowanych w większe całości (np. raporty). Oznacza to także, że aktywności związane z prowadzeniem badań UX w bardzo dosłownym sensie związane są z tworzeniem, przekształcaniem, „obrabianiem” i przekazywaniem takich właśnie obiektów. Zazwyczaj te aktywności są czasochłonne – wymagają nie tylko wspomnianej już wcześniej pracy z notatkami czy nagraniami i redagowania tekstu, ale także pracy z obrazami ekranów (*screen-shots*), tworzenia schematów graficznych, szukania atrakcyjnych zdjęć („Ja akurat bardzo lubię wrzucać zdjęcia, na których są ludzkie twarze, bo mam takie przekonanie, że ludzie lubią się koncentrować tak troszkę na takich obrazach”; R35, badaczka UX, agencja), konsultacji i zbierania poprawek do kolejnych wersji raportu i wielu podobnych przyziemnych czynności.

Konfiguracje materiałów

Jak pisała Karin Knorr-Cetina (2001: 196), „środowiska epistemiczne nie mogą być zrozumiane [...] bez zrozumienia relacji między ekspertami a przedmiotami”, a praktyki związane z wytwarzaniem wiedzy to w znacznym stopniu „praktyki obiektowe” (*objectual practices*), czyli zorganizowane wokół pewnych materiałów, artefaktów i narzędzi, które determinują zestaw aktywności składających się na praktyki. Powyższy – dość rozbudowany, a przecież tylko częściowy – opis narzędzi i artefaktów pojawiających się w badaniach UX pokazuje, w jakim stopniu te badania są nie tyle aktywnością intelektualną czy czysto poznawczą, ile związaną z tworzeniem pewnych konfiguracji i układów materialnych i posługiwaniem się określonymi narzędziami. W ogromnej mierze praca wykonywana w badaniach UX nie polega na obserwowaniu czy rozmawianiu z „prawdziwymi” użytkownikami, ale raczej na operacjach wykonywanych dosłownie na pewnym materiale przy użyciu rozmaitych narzędzi.

Te materialno-narzędziowe elementy są elementem konfiguracji tworzącej badania UX jako praktykę i współkonstruują ją, wpływając

na to, jakie cechy można tym aktywnościom przypisywać. Przykładowo przejrzystość i aura obiektywności odzwierciedlają się w sposobie, w jaki przygotowane są raporty z testów użyteczności. Z kolei osoby dopasowane są do znaczeń związanych z empatią, stawianiem użytkowników w centrum i prostotą, a opieranie się na notatkach robionych w trakcie wywiadów jest zgodne z zasadami *lean* i *agile*. Rodzaj używanych w tej praktyce materiałów wpływa także na umiejętności, które są potrzebne do wykonywania badań UX. Przykładowo, jak piszę dalej w tym rozdziale, w badaniach UX nie jest wymagana znajomość statystyki czy nawet komputerowo wspomaganą analizy danych jakościowych, ponieważ i tak nie pracuje się na transkrypcjach, a raporty z badań z reguły nie zawierają współczynników statystycznych. W tym sensie materiały i narzędzia zaangażowane w tę praktykę są powiązane z pozostałymi elementami – strukturuje je, ograniczają i umożliwiają, a nie są jedynie tłem czy biernym narzędziem procesów społecznych.

Wreszcie, podobnie jak w przypadku znaczeń obecnych w praktyce badań UX, również te materiały trudno uznać za wprost przetransferowane z socjologii. Naturalnie istnieje pewne podobieństwo – choćby to, że w obu domenach używa się urządzeń do rejestracji wywiadów, wykorzystuje cytaty (w raportach i publikacjach) oraz przygotowuje prezentacje. Jednak rola i ważność tych materiałów różnią się w podobnym sensie, w jakim raport z testów użyteczności różni się od artykułu naukowego. Oznacza to także, że prowadzenie badań UX wymaga innego rodzaju umiejętności, w tym także technicznej biegłości, która pozwala poradzić sobie z pracą na takich narzędziach i materiałach wchodzących w skład tej praktyki. Uzupełniając rekonstruowaną tu kompozycję o ostatni element, przyjrzyjmy się teraz dokładniej właśnie charakterystycznym dla tej praktyki umiejętnościom.

Umiejętności

Co trzeba umieć, by w kompetentny sposób prowadzić badania UX? Jak już wspominałem w rozdziale trzecim, w teoriach praktyk zwraca się baczna uwagę na wiedzę praktyczną i *know-how* potrzebne do

społecznie adekwatnego działania, zakładając, że wiedza eksplicitna czy skodyfikowana nie jest wystarczająca, by we właściwy sposób angażować się w praktyki (jak pisał Wittgenstein: „reguła nie może determinować sposobu działania”; 2000: par. 201). Nie oznacza to jednak, że wiedza eksplicitna, artykułowalna, a nawet skodyfikowana jest w ujęciu teorii praktyk bez znaczenia. Przykładowo umiejętność poruszania się rowerem po ulicach wiąże się z posiadaniem wiedzy na temat pewnych zasad ruchu drogowego, nawet jeśli wiedza ta jest częściowa, nierzadko błędna i niekoniecznie determinuje faktycznie podejmowane zachowania. W podobnym duchu można powiedzieć, że w jakiejś istotnej mierze z wykonywaniem badań UX wiąże się pewna znajomość ich metodologii, a także w jakimś sensie potrzebne jest posiadanie wiedzy na temat badań społecznych w ogóle. W skład tej eksplicytnej wiedzy wchodzi m.in. wiedza o etapach procesu badawczego, specyfice metod jakościowych i ilościowych, zasadach doboru technik badawczych, sposobach konstruowania prób, prowadzenia wywiadów czy analizy danych. Potrzebne jest również opanowanie pewnych reguł metodycznego tworzenia wiedzy – znajomość zasad wnioskowania, świadomość zniekształceń poznawczych, umiejętność zachowania bezstronności itp. Te zagadnienia poruszane są zarówno w podręcznikach akademickich do badań społecznych, jak i w podręcznikach do badań UX, z pewnością inne jest jednak rozłożenie akcentów. Przykładowo niewiele uwagi poświęca się w badaniach UX konceptualizacji pojęć i przekładaniu ich na obserwowalne wskaźniki. Można powiedzieć, że te elementy są niejako zastane, zinstytucjonalizowane w konkretnych metodach (np. w testach użyteczności czy wywiadach) i nie muszą być opracowywane z osobna na użytek poszczególnych projektów badawczych. Stosunkowo rozbudowane są za to konsultacje z odbiorcami badania czy różnorodne formy komunikowania wyników. W opracowaniach poświęconych badaniom UX pojawia się szeroki wachlarz specyficznych dla tego obszaru technik badań jakościowych – nie tylko wspomnianych już testów użyteczności, ale także różnego rodzaju wywiadów czy metod dzienniczkowych (niektóre z nich omówię jeszcze nieco dokładniej w kolejnym rozdziale).

Silne osadzenie badań UX w tradycyjnej metodologii badań społecznych sprawia, że przydają się w nich wiedza i umiejętność

zdobyte na studiach z zakresu socjologii, psychologii, etnologii, względnie stosunków międzynarodowych czy politologii – zdecydowaną większość badaczy UX, z którymi rozmawiałem, stanowili absolwenci tych właśnie kierunków. Te osoby, które nie weszły do domeny UX zaraz po studiach, często zajmowały się wcześniej badaniami rynku lub innymi rodzajami stosowanych badań społecznych. Badacze, z którymi rozmawiałem, byli przy tym praktycznie jednomyślni, że badania UX są kolejnym obszarem praktycznego stosowania metodologii badań społecznych, powiązaniem z innymi obszarami, a nie jakąś zupełnie oddzielną domeną. Można powiedzieć, że umiejętności osób wykształconych na kierunkach społecznych pozwalały im przeprowadzać badania UX w sposób zgodny z pewnym metodologicznym rygorem, a jednocześnie w „humanistyczny”, skoncentrowany wokół użytkownika sposób. Zestaw potrzebnych do tego umiejętności dobrze podsumowuje następująca wypowiedź badacza UX, opisującego kryteria rekrutacji na to stanowisko (wcześniej pracował jako jakościowy badacz marketingowy):

[...] odezwała się rekruterka z mojej obecnej firmy do mnie na LinkedInie, że oni właściwie szukają na stanowisko UX researchera kogoś. Że szukają na stanowisko juniorskie, że nie do końca wymagają doświadczenia, ale szukają po prostu kogoś, po pierwsze, z wykształceniem właśnie takim, psychologia, socjologia, neurokognitywistyka – wiesz, jakby z tej powiedzmy tam gałęzi, że to wykształcenie raz. Dwa, że z perfekcyjnym angielskim, to był drugi case [firma jest polskim działem będącym częścią dużej międzynarodowej korporacji], i trzy, właśnie kogoś, kto ma doświadczenie ogólne w prowadzeniu badań jakichkolwiek, czyli np. agencja marketingowa to się tutaj liczyła, i jakby na tej kanwie chyba ta pani do mnie trafiła (R12, badacz UX, firma produktowa).

Można zakładać, że w tym przypadku wykształcenie na kierunkach społecznych było czymś w rodzaju wskaźnika posiadania określonego profilu intelektualnego i pewnego metodologicznego przygotowania (w tym sformalizowanej wiedzy z tego zakresu), a wcześniejsze doświadczenie w badaniach upewniało, że przygotowanie teoretyczne zostało poparte niezbędną wiedzą ukrytą (*tacit knowledge*).

Jednak badania UX mają także swoją specyfikę, która sprawia, że nawet praktyczne doświadczenie w prowadzeniu badań społecznych nie dostarcza kompletu umiejętności potrzebnych do tego rodzaju badań. Do dodatkowych umiejętności należy tutaj choćby obycie z prototypami, umiejętność przygotowywania testów użyteczności na ich podstawie, przygotowanie i obsługa tzw. setupu, czyli zestawu urządzeń i programów wykorzystywanych w testach, oraz używanie niektórych programów do koordynacji prac projektowych (np. Confluence, Jira). Istotne jest również nauczenie się nieco innego, bardziej etnograficznego podejścia do zbierania danych, tj. opierania się bardziej na obserwacjach czy powstrzymaniu się od sugerowania uczestnikom badania prawidłowego użycia aplikacji:

[...] mamy jedną [badaczkę], która – ostatnio policzyłam – ma dwadzieścia lat w sumie doświadczenia [...], więc doświadczona laska. Wiesz [agencje badawcze] i te sprawy. I ona popełnia dokładnie ten sam błąd co wszystkie inne, czyli np. w trakcie [testu] pokazuje na makiecie [prototypie aplikacji] – zabiera telefon, żeby sama coś sprawdzić albo żeby zrobić za respondenta. Mało przestrzeni zostawia, czyli nie ma takiego przyzwolenia na ciszę, a to jest w ogóle *clue* w badaniach UX-owych (R20, badaczka/kierowniczka zespołu UX, firma produktowa).

Inną ważną kompetencją jest umiejętność przekładania wyników badania na rekomendacje, czyli sugestie potrzebnych poprawek w aplikacji, a więc nie tylko wskazanie, gdzie jest błąd, ale także informacja, jak powinien zostać naprawiony. Tworzenie rekomendacji jest o tyle trudne, że nie wynikają one wprost z danych, a przy tym są koniecznym elementem właściwie każdego raportu: „Bo, bo oczywiście jeden user może ci powiedzieć, że nie lubi tych kolorów. Drugi user może ci powiedzieć, że właśnie pomarańczowy to jest jego ulubiony kolor i tu musi być taki kolor, a jeszcze inny powie ci, że nie ma zdania. I właściwie co ty masz zrobić z takimi wynikami?” (R18, badaczka UX, firma produktowa). Oznacza to, że napisanie trafnych rekomendacji wymaga w praktyce posiadania pewnej wiedzy projektanckiej, a przynajmniej znajomości zakresu możliwych do wprowadzenia rozwiązań, a zatem w zasadzie nie można być „dobrym” (formułującym trafne rekomendacje) badaczem, bez znajomości podstaw projektowania.

Kolejnym ważnym obszarem kompetencji, który wychodzi poza znajomość metodologii badań, a jest potrzebny do sprawnego prowadzenia badań UX, są umiejętności związane z oddziaływaniem na kontekst organizacyjny, w którym prowadzone są badania. Wcześniej w tym rozdziale pisałem o aktywnościach związanych z „ewangelizacją” na temat roli badań UX, co obejmuje działania quasi-promocyjne, mające pokazywać korzyści z badań UX, edukować i przekonywać do nich. Wymaga to różnorodnych kompetencji komunikacyjnych, w tym umiejętności sprawnego prezentowania, poprowadzenia szkolenia czy warsztatu oraz przekonywania do pomysłów („sprzedawania” ich, zyskiwania tzw. *buy-in*). Ważna jest również świadomość znaczenia badań dla organizacji i powiązań między badaniami a innymi praktykami. „Dobre” prowadzenie badań zależy w znacznym stopniu od zrozumienia kontekstu, do którego mają trafić ich wyniki, jak również odpowiedniego dopasowania do niego tych wyników, co może być nawet ważniejszą umiejętnością niż te potrzebne w samym procesie zbierania danych:

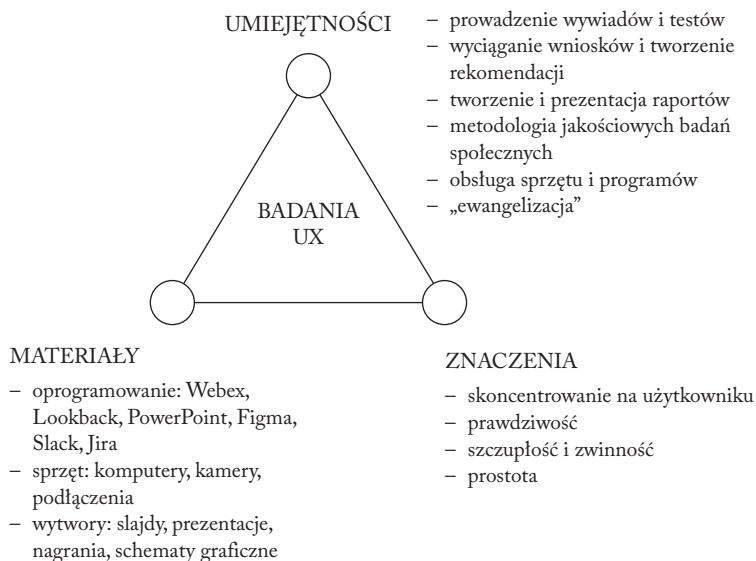
Badacz musi umieć dobrze zbadać potrzeby biznesu, zanim zaprojektuje badanie, i jeżeli to potrafi zrobić, to prawdopodobnie to badanie przygotuje dobrze. No bo napisanie samego scenariusza to nie jest „rocket science”, umówmy się [...], natomiast to zebranie wymagań na początku to jest sztuka, bo biznes często nie wie, czego chce, a jeszcze jak nie rozumie do końca badań UX-owych, to już w ogóle prawdopodobieństwo, że wyciągniesz od nich w prosty sposób to, czego oni się chcą dowiedzieć[, jest małe]. To jest trudne. To jest sztuka (R20, badaczka/kierowniczka zespołu UX, firma produktowa).

Podsumowując zagadnienia dotyczące obszaru umiejętności potrzebnych do prowadzenia badań UX, można powiedzieć, że mamy tutaj do czynienia zarówno ze znajomością pewnych reguł metodologicznych (a więc z pewnymi elementami eksplicytnymi, wchodzącymi w skład w jakiś sposób skodyfikowanej metodologii badań UX, która ma istotne elementy wspólne z metodologią badań społecznych), jak i z praktycznym *know-how* związanym z robieniem badań UX w praktyce, w tym stosowaniem wspomnianych reguł (np. prowadzenia wywiadu), posługiwaniem się różnymi niezbędnymi w badaniach narzędziami czy wykonywaniem takich „niebadawczych”

czynności jak te edukacyjno-promocyjne. Umiejętności potrzebne do wykonywania badań UX obejmują zatem całą kompozycję różnych „wiedзовych” elementów, zarówno eksplicytnych, jak i praktycznych czy trudnych do wyartykułowania.

Należy pokreślić także, że mamy tutaj do czynienia z wiedzą i praktycznymi umiejętnościami zbliżonymi do tych potrzebnych do wytwarzania wiedzy o świecie społecznym w wielu innych obszarach, w tym w badaniach społecznych prowadzonych w socjologii jako dyscyplinie naukowej. Tutaj ulegają one jednak istotnej reorientacji – prowadzenie testu użyteczności różni się od prowadzenia typowego wywiadu pogłębionego, przygotowanie raportu z badań UX oznacza często konieczność posługiwania się pewną konwencją graficzną, dobór próby do testów opiera się na nieco innych zasadach niż przy innych metodach jakościowych itd. Co więcej, kompetentne prowadzenie badań UX wymaga wzbogacenia zestawu kompetencji czysto metodologicznych o pozaepistemiczne umiejętności: pracy z aparaturą badawczą, posługiwania się narzędziami i artefaktami, prowadzenia warsztatów czy promowania badań w organizacji itd. Te dodatkowe umiejętności wychodzą poza aktywność czysto badawczą i są w niewielkim tylko stopniu związane ze zdolnością do wiernego odzwierciedlenia „faktycznych” doświadczeń czy potrzeb użytkowników. Zatem zakres kompetencji potrzebnych do prowadzenia badań UX różni się od tych wskazanych do prowadzenia badań w socjologii czy innych naukach społecznych albo obszarach stosowanych badań społecznych, a jest to ściśle związane z tym, jakie znaczenia i materiały konstytuują badania UX jako praktykę. W tym sensie umiejętności i „wiedзовe” elementy obecne w badaniach UX są – przynajmniej w interpretacji, którą proponują teorie praktyk – w istotnej mierze uwarunkowane przez kompozycję wszystkich tworzących tę praktykę elementów, więc przez praktykę jako całość. Jak będę pokazywał w dalszej części tego rozdziału, to założenie o prymarności praktyki jako kompozycji elementów wpływa na to, w jaki sposób do tej praktyki jest włączana wiedza z zakresu socjologii.

W przedstawionej w tym rozdziale analizie pokazywałem badania *user experience* jako praktykę, czyli uporządkowany zestaw działań zorganizowany wokół konfiguracji elementów: znaczeń, materiałów i umiejętności (rysunek 5). Chciałbym w tym momencie raz jeszcze podkreślić, że w duchu teorii praktyk istotne jest traktowanie tej praktyki jako dynamicznej kompozycji, w której poszczególne elementy są współzależne i współkonstituujące się. To przekonanie stanowi punkt wyjścia do rozumienia procesów transferu wiedzy, które przedstawię w dalszej części tego rozdziału.



Rysunek 5. Badania *user experience* jako praktyka

Źródło: opracowanie własne.

W prowadzonej do tej pory analizie pokazywałem praktykę badań UX niejako od wewnątrz. Praktyki nie dzieją się jednak w próżni, ale są na różne sposoby połączone z innymi praktykami i tworzą większe układy – wiązki (*bundles*), kompleksy (*complexes*) czy konfiguracje (*configurations*) – powiązane ściślej lub luźniej relacjami (Shove et al. 2012; Schatzki 2016b). Wcześniej argumentowałem, że praktyki związane z powstawaniem produktu

cyfrowego – w tym projektowanie UX, zarządzanie produktem oraz programowanie – tworzą kompleks. O relacjach w tym kompleksie będę jeszcze pisał znacznie więcej w rozdziale siódmym, w tym miejscu chciałbym jednak podkreślić, że praktyka badań UX jest usytuowana także w zjawiskach wielkoskalowych (*large-scale phenomena*). Jak wspominałem w rozdziale trzecim, zgodnie z modelem płaskich ontologii w języku teorii praktyk unika się określeń mówiących o makropoziomie rzeczywistości społecznej, zakładając, że opisywane w tych kategoriach zjawiska są po prostu efektem złożonych połączeń między układami praktyk. Niezależnie od kwestii teoretycznych trudno jednak pominąć fakt, że istnienie badań UX, a także kompleksu praktyk związanych z tworzeniem produktów cyfrowych jest częścią takich zjawisk jak kapitalizm czy konsumeryzm w swoich obecnych formach. Jak pokazywałem w poprzednim rozdziale, wyłonienie się domeny *user experience* było związane zarówno z powstawaniem nowych technologii, jak i dążeniem do realizacji określonych interesów ekonomicznych. Nietrudno spostrzec, że obecnie wewnętrzna „konstrukcja” praktyki badań UX zawiera różne elementy, które są wspólne dla szerszych układów – są to, po pierwsze, narzędzia i infrastruktury materialno-technologicznej (np. oprogramowanie czy internet rozumiany jako sieć połączeń między urządzeniami), po drugie, elementy znaczeniowe, takie jak określone idee zarządzania organizacjami (np. *lean* i *agile*), a po trzecie, formy wiedzy i kompetencji, które są traktowane jako zasób w procesach tworzenia wartości ekonomicznej. Już samo „założycielskie” dla domeny UX przekonanie, że pewien rodzaj wrażliwości na człowieka powinien być „wstrzyknięty” do systemów technologicznych i sposobów ich wytwarzania, jest silnym retorycznie przekazem, który jednak nie jest neutralny, lecz wypowiedzany z konkretnej perspektywy i w związku z określonymi interesami (Garrety, Badham 2004). Innym wielkoskalowym zjawiskiem, w które fenomen *user experience* się wpisuje, jest konsumeryzm – w szczególności te jego wersje, które opierają się na poglądzie, że „ludzkie istoty są rozumiane jako konsumenci lub użytkownicy; ich problemy są rozwiązywane za pomocą produktów, a ich potrzeby są zaspokajane usługami – tak długo jak użytkownicy/konsumenci przyjmują i kupują to, co jest w ofercie” (Seitz 2019: 54). W kontekście tych uwag, jak sądzę, dość wyraźnie

widać, że opisana w dotychczasowej części rozdziału wewnętrzna budowa badań UX jako praktyki nie stanowi jakiegos przypadkowego czy swobodnego układu, ale wiąże się z usytuowaniem tej praktyki w sieci relacji z innymi praktykami, ich kompleksami i konfiguracjami. Jakkolwiek dokładne prześledzenie tych relacji wydaje się zadaniem godnym osobnej rozprawy, to warto mieć chociaż świadomość istnienia i wpływu tych powiązań.

Transferowanie to komponowanie

Formułując w poprzednim rozdziale pytania badawcze tej pracy, wymieniałem wśród nich to, jak wiedza socjologiczna – głównie z zakresu metodologii badań społecznych, w tym pojęcia, metody, techniki i reguły postępowania, zasady metodologiczne oraz praktyczne umiejętności związane z prowadzeniem badań o świecie społecznym – jest adaptowana i używana w badaniach *user experience*. Opierając się na rozumieniu zaczerpniętym z teorii praktyk, przyjmowałem, że wiedza i praktyki są ze sobą powiązane – że wiedza jest zawsze osadzona w praktykach, konstytuuje je, ale też jest ukształtowana w taki sposób, by tworzyć zintegrowaną kompozycję z innymi tworzącymi praktykę elementami. Do tej pory w tym rozdziale kreśliłem obraz badań UX jako praktyki, składających się na nią czynności i organizujących ją znaczeń, materiałów i umiejętności. Spróbujmy teraz uchwycić sposób, w jaki wiedza metodologiczna funkcjonująca w socjologii została w tym obszarze wykorzystana.

Badania UX i krążenie wiedzy socjologicznej

Zacznijmy od pytania, czy badania UX są – a jeśli tak, to w jaki sposób – „zasilone” wiedzą z socjologii. Z pewnością istnieją pewne podobieństwa między tymi domenami tworzenia wiedzy o świecie społecznym, a metody badań UX są pod różnymi względami zbliżone do metod używanych w (zwłaszcza jakościowych) badaniach prowadzonych w socjologii lub im pokrewne. Mimo to trudno byłoby wskazać konkretne momenty czy trajektorie tego transferu. Z pewnością nie mamy tu do czynienia z przekazem wiedzy

w trybie eksperckim, w którym istnieje strona zamawiająca wiedzę, i strona, która tę wiedzę dostarcza (np. gdy zespół naukowców prowadzi badanie i pisze raport w odpowiedzi na zapotrzebowanie ze strony *policy-makers*). W moich badań terenowych nie spotkałem się z sytuacją, w której do akademickich badaczy społecznych kierowano by z obszaru UX jakiegokolwiek „zamówienie” na wiedzę (np. konsultacje metodologiczne czy teoretyczne). A zatem jeśli wyobrażamy sobie jako modelowy transfer wiedzy sytuację, w której wyniki badań są bezpośrednio przekładane na technologie czy produkty dostępne na rynku albo pomagają w procesach decyzyjnych (np. testy laboratoryjne weryfikują skuteczność leku albo symulacje pozwalają prognozować zmiany demograficzne), to do tak rozumianego transferu między socjologią a badaniami UX po prostu nie dochodzi (a w każdym razie w materiale, który zebrałem, nie znalazłem tego śladów).

Nawet jeśli przyjmujemy, że przekaz wiedzy nie musi odbywać się poprzez udzielanie odpowiedzi na jakiejś wyartykułowane „zamówienie”, ale że wiedza może na różne sposoby „przepływać” czy „krążyć” między dwoma obszarami, to tak rozumianego transferu między socjologią a badaniami UX można raczej się domyślać, niż próbować dokładnie uchwycić jego momenty. Nie słyszałem np. o sytuacjach, w których badacze czy projektanci UX korzystaliby z wyników badań socjologicznych na własną rękę, nie spotkałem osób, które pełniłyby funkcję „tłumaczy” czy „brokerów” takiego przekazu, a w popularnych źródłach branżowych trudno znaleźć odniesienia do literatury naukowej z zakresu socjologii wykraczającej poza podstawowe podręczniki do metodologii⁴⁵. Spotkane przeze mnie osoby, które są w środowisku UX cenione z uwagi na swoją szeroką wiedzę dziedzinową, odwołują się raczej do badań w zakresie *human-computer interaction*, psychologii, kognitywistyki, filozofii lub studiów nad designem (*design studies*). Wydaje się zatem, że

⁴⁵ W jakiejś mierze może być to efekt półperyferyjnego usytuowania badań UX w Polsce. Nie jest bowiem tak, że myślenie socjologiczne nie pojawia się w designie, zwłaszcza w dyscyplinie naukowej *design studies*, w której pojawiły się nawet teorie praktyk jako potencjalnie wartościowa rama analityczna do projektowania (Shove 2007; Kuijer et al. 2013). Jednak do kontekstu badań i projektowania UX w Polsce przedostają się one co najwyżej incydentalnie.

między socjologią a badaniami UX nie funkcjonują jakieś znaczące i zinstytucjonalizowane kanały czy tzw. strefy wymiany (*trading zones*) będące obszarami interakcji między tymi dziedzinami, w których obie strony mogą nawiązywać kontakt i wymieniać się dobrami, choćby posługując się przy tym jakimś uproszczonym wspólnym językiem (tzw. *pidgin*) (Galison 1997).

Można również zasadnie zadać pytanie o transfer wiedzy w odwrotnym kierunku – między badaniami UX a socjologią. Na to pytanie jest trudniej odpowiedzieć na podstawie zebranego przeze mnie materiału, który nie dotyczył przecież tego, jak prowadzone są badania socjologiczne, tylko badania UX. Jednak, według mojego rozważania, jakkolwiek są badacze postulujący wykorzystanie technik tzw. *problem-solving*, do którego zalicza się metody pracy stosowane w designie, a więc w jakimś zakresie także podejście do badań świata społecznego stosowane w tej domenie (np. Afeltowicz, Pietrowicz 2013; Watts 2017; Afeltowicz, Rudnicki 2023), a na konferencjach socjologicznych pojawiają się wystąpienia poświęcone designowi (np. Cabrera et al. 2019; Afeltowicz 2022), to przepływ wiedzy w tym kierunku jest raczej marginalny (bardziej popularne są inspiracje płynące z nurtu *participatory action research*). Pewną popularność w środowisku socjologicznym zdobyło podejście *design thinking* (Afeltowicz, Rudnicki 2023) oraz *living lab*, jednak oba pojawiają się raczej w kontekście pracy dydaktycznej lub działań podejmowanych w projektach (np. w warsztatach i pracy z interesariuszami), a nie w praktyce prowadzenia badań naukowych. Podsumowując: transfer wiedzy między badaniami UX a praktyką prowadzenia badań naukowych w socjologii wydaje się raczej marginalny.

Jednak, jak już wiele razy tutaj wskazywałem, zarówno w badaniach z kręgu STS, jak i w studiach z zakresu teorii praktyk podkreślano, że przekaz wiedzy nie opiera się wyłącznie czy głównie na przekazie wiedzy skodyfikowanej czy eksplicytnej, ale że wymaga on znacznych zasobów wiedzy ukrytej, nieartykułowanej i często ucieleśnionej, nabywanej przez długi kontakt z daną sferą praktyki. Wiedza ukryta jest nabywana typowo poprzez udział w danej praktyce, a jej „nośnikiem” jest często konkretny człowiek mający doświadczenie wykonywania konkretnych czynności, które jest trudno przekazywalne (o czym można się łatwo przekonać, próbując

nauczyć kogoś pływać lub tańczyć). W swoim klasycznym studium Harry Collins pokazywał, że nawet w pozornie bardzo stechniczowanej dziedzinie jaką jest fizyka laboratoryjna i przy takiej aktywności, jaką jest konstruowanie lasera, „algorytmiczny” transfer sformalizowanych opisów i instrukcji nie wystarcza, ponieważ do skutecznego nabycia wiedzy potrzebna jest także akulturacja i zso-cjalizowanie do danej domeny czy praktyki. Jak pisał, nie można „osiągnąć sukcesu w budowaniu lasera, używając jedynie informacji opublikowanej lub znalezionej w źródłach pisanych [...]. Nawet jeśli miało się informatora, który sam zbudował działające urządzenie, a przepływ informacji był tak swobodny, jak to możliwe, to uczącym się osobom było trudno osiągnąć sukces bez przedłużonego kontaktu z informatorami” (Collins 1985: 55). Zasadne jest zatem pytanie, czy między socjologią a badaniami UX dochodzi do przemieszczania się także wiedzy ukrytej, nieartykułowanej wprost i ucieleśnionej. Zapewne tak, ale wydaje się, że przekaz ten odbywa się w głównej mierze poprzez krążenie osób będących „nośnikami” wiedzy. Jak pisałem wcześniej, badacze UX, z którymi rozmawiałem, byli w większości absolwentami socjologii, psychologii lub innych kierunków z zakresu nauk społecznych, a w opowieściach o przebiegu ich karier pojawiały się wątki dotyczące obszaru UX jako domeny, w której udało im się znaleźć pracę pasującą do kwalifikacji i pozwalającą znaleźć satysfakcję – nie tylko finansową, ale też związaną z wejściem do obszaru istotnego ekonomicznie i w jakiejś mierze także społecznie znaczącego (współtworzenia nowych technologii i narzędzi, z których korzysta wielu ludzi). Jednocześnie to właśnie uzyskane w trakcie studiów kompetencje badawcze – zdolność do rozumienia ludzkich zachowań, przyjmowania perspektywy użytkowników, ale też umiejętność prowadzenia badań „miękkimi” technikami, a przy tym zachowania pewnego rygoru metodologicznego – pomagały im w byciu przyjetym do tej sfery. Wydaje się zatem, że poprzez zatrudnianie osoby z takim wykształceniem i kompetencjami (zamiast przekazywania badań innym specjalistom, np. programistom) organizacje technologiczne „nabywają” czy „importują” tego rodzaju wiedzę i praktyczne *know-how*, które są potrzebne, by w adekwatny sposób korzystać ze skodyfikowanych metod, technik i reguł metodologicznych.

Jednak zauważenie tego rodzaju transferów nie wystarcza do wyjaśnienia powstania domeny *user experience* i praktyki badań UX – można raczej powiedzieć, że to właśnie istnienie tej praktyki jest warunkiem wstępnym zatrudniania osób mających te nabyte w trakcie studiów kompetencje. Jak zatem można byłoby analitycznie, a nie tylko historycznie (jak w poprzednim rozdziale), opisać powstanie i kształt praktyki badań UX i wykorzystanie w niej wiedzy socjologicznej? Spróbuję to zrobić, uwzględniając już nie jakiś wyodrębniony przekaz wiedzy, ale patrząc na powstanie i zmiany praktyk jako pewnych całości.

Tworzenie połączeń

Zacznijmy od pozornie odległego przykładu praktyki, jaką jest kierowanie samochodem. Wydaje się, że jej istotą jest po prostu umiejętność posługiwania się pewnym rodzajem maszyny (wprawienia jej w ruch, nadawania kierunku jazdy, zmiany prędkości itd.). Patrząc z bardziej społecznej perspektywy, powiemy, że kompetencja ta wiąże się także z opanowaniem praktycznych reguł dotyczących zachowania na drodze, które po części są skodyfikowane (np. ujęte w przepisach ruchu drogowego), ale w znacznej części „ukryte”, uregulowane zwyczajowo i wymagające rozumienia zachowania innych uczestników ruchu, którego nabywa się głównie w drodze aktywnego udziału w tej praktyce. Jednak jeśli popatrzymy na kierowanie samochodami przez pryzmat teorii praktyk, to dostrzeżemy, że jest ono całkiem złożoną konfiguracją, obejmującą znacznie więcej elementów (Urry 2004; Borg 2007; Shove et al. 2012).

W jeździe samochodem obecnych jest wiele elementów praktyk, które istniały wcześniej. Przykładowo organizacja ruchu ulicznego (lewostronna lub prawostronna) ma swoje źródło w zwyczajach dotyczących jazdy konnej i powożenia – jadąc po lewej stronie drogi, jeźdźcy mogli łatwiej dobyć miecza (stąd ruch lewostronny), a z kolei pozycja woźnicy po lewej stronie powozu pozwalała łatwiej obserwować zachowanie kół w trakcie mijania się z innymi pojazdami (stąd takie umieszczenie kierowcy w ruchu prawostronnym). Pierwsze nadwozia samochodów (a więc materiały i urządzenia używane pierwotnie w tej praktyce) były konstruowane przez producentów

powozów konnych i bardzo je przypominały. Ponadto początkowo do kierowania samochodami zamożnych osób zatrudniano woźniców, organizacja pierwszych warsztatów samochodowych miała zaś wiele wspólnego ze sposobem, w jaki funkcjonowały kuźnie.

Naturalnie jeżdżenie samochodami nie tylko przejęło różne elementy z innych, poprzedzających je historycznie praktyk, ale także wiązało się z dodaniem nowych znaczeń, materiałów i umiejętności oraz połączeniem wszystkich tych elementów w nową kompozycję (Shove et al. 2012: 28). Przykładowo jeżdżenie samochodami było przez stosunkowo długi czas nierozłącznie związane z ich naprawianiem (umiejętności), a kierowcy wozili ze sobą pokazne zestawy narzędzi (materiały), co z kolei budowało skojarzenia jazdy samochodem z ryzykiem, przygodą, wolnością i radzeniem sobie z trudnościami (znaczenia). Z czasem samochody stały się bardziej niezawodne, więc umiejętności ich naprawy w znacznej mierze oddzieliły się od umiejętności kierowania pojazdami, a zwykła jazda samochodem stała się pospolitą i przeważnie mało ekscytującą czynnością. Z kolei nasilająca się popularność idei ekologicznych przyniosła pojawienie się innych skojarzeń – obecnie jazda samochodem z silnikiem spalinowym jest coraz częściej uważana za aktywność szkodliwą dla ludzi i planety (co z kolei wywołuje popyt na samochody z silnikami elektrycznymi, uznawane za mniej szkodliwe dla środowiska).

Te uwagi z zakresu historii automobilności mogą być nośną analogią do powstania i rozwoju badań *user experience* jako praktyki wytwarzania wiedzy o świecie społecznym. Wcześniej w tym rozdziale przedstawiałem badania UX jako coś wykraczającego poza metodologię i czysto poznawczo-intelektualną aktywność – zaproponowałem, aby rozumieć je jako praktykę, czyli nie jako „suche” reguły metodologiczne, ale złożoną wiązkę aktywności, które opierają się na kompozycji i dynamicznym powiązaniu pewnych znaczeń, narzędzi, materiałów i umiejętności. Myślenie o praktykach jako o konfiguracjach elementów, które są połączone, na różne sposoby pasują do siebie i się warunkują, pozwala także w oryginalny sposób odpowiedzieć na pytanie o to, w jaki sposób wiedza metodologiczna istniejąca w socjologii została „zastosowana” czy „zaadaptowana” w badaniach UX.

W perspektywie teorii praktyk „transfer”, „krążenie” czy „przemieszczanie” wiedzy, narzędzi czy pojęć pochodzących z socjologii, gdy dochodzi do ich wykorzystania czy zastosowania w ramach praktyki badań UX, można ująć jako **tworzenie połączeń** między tymi inkorporowanymi elementami a innymi elementami praktyki badań UX. I tak w warstwie znaczeniowej humanistyczne nastawienie i zdolność do uchwycenia ludzkiego doświadczenia w różnych jego przejawach i to w sposób niemechanicystyczny czy ilościowy, ale mimo to zgodny z pewnym rygiorem jest jedną z fundamentalnych idei obecnych w socjologii (oraz w innych naukach społecznych), a idee te są także w obszarze znaczeń konstytuujących badania UX. Jednak – jak pokazywałem wcześniej – „humanistyczne podejście” oraz dążenie do usystematyzowanej wiedzy zostały tutaj połączone z innymi, nietypowymi dla socjologii czy innych nauk społecznych znaczeniami, czyli z *lean*, *agile* oraz prostotą. W efekcie powstała oryginalna kompozycja znaczeń, która spaja elementy pochodzące z różnych kontekstów, a której pełny sens bierze się właśnie z ich połączenia. Znaczenie poszczególnych składników tej kompozycji jest kontekstowe, czyli wynika właśnie z ich połączeń z innymi elementami (tj. mają one sens jako część większej całości). A zatem „prawdziwość” i „humanistyczne nastawienie” są rozumiane inaczej w badaniach socjologicznych, a inaczej w badaniach UX, ponieważ w obu tych kontekstach łączą się z innymi znaczeniami oraz materiałami i umiejętnościami, które tworzą te praktyki.

Podobnie jest z narzędziami, artefaktami i technologiami badawczymi. Scenariusze testów użyteczności jednocześnie nawiązują do narzędzi do prowadzenia wywiadów pogłębionych w socjologii (które np. nie zawierają odniesień do prototypów i nie składają się z serii zadań praktycznych dla osób badanych) i znacząco różnią się od nich. Raporty, aparatura czy artefakty powstające w procesach tworzenia wiedzy są także w pewnym sensie podobne do tych spotykanych w badaniach naukowych (oraz w innych zinstytucjonalizowanych obszarach powstawania wiedzy o świecie społecznym, np. w badaniach rynku), ale są też pod wieloma względami inne. W badaniach UX pojawiają się również artefakty nieobecne w tradycyjnych badaniach społecznych, ale fundamentalne dla badań UX, takie jak prototypy czy persony. Materialne elementy obecne w badaniach

UX są z kolei połączone ze znaczeniami (np. raport z badań ma nie tylko uzasadniać prawdziwość wyników, ale także artykułować je w prosty sposób) i umiejętnościami (badacze muszą mieć sporo obecnienia z nowoczesnymi technologiami). Mamy zatem do czynienia z **wielorakimi połączeniami** między elementami tworzącymi te praktyki.

Łączenie elementów w większe całości sprawia także, że ulegają one pewnej modyfikacji i tracą pewne powiązania ze swoim pierwotnym kontekstem. Przykładowo niektóre znaczenia związane z prowadzeniem badań naukowych (jak osadzenie teoretyczne badań), umiejętności (jak posługiwanie się literaturą naukową) czy materiały (jak posługiwanie się transkrypcjami) nie przedostały się do badań UX albo uległy bardzo daleko idącej transformacji. W tym sensie można powiedzieć, że „przyłączanie” pociąga za sobą także „odłączanie” tych „napływających” elementów od ich pierwotnego kontekstu i ich „wykorzenianie”. Dla przykładu trudno sobie wyobrazić publikację naukową, której autor nie tylko otwarcie rezygnowałby z próby wyjaśnienia jakiegoś pojęcia albo właściwie bez żadnej argumentacji uznawał spór definicyjny za mało istotny. Tymczasem zwróćmy uwagę choćby na taki fragment podręcznika do prowadzenia wywiadów z użytkownikami w badaniach UX:

Czy jeśli prowadzisz wywiady, to oznacza to, że robisz **etnografię**? Nie wiem. To, co wiem, to to, że jeśli nazwiesz robienie wywiadów z ludźmi etnografią, to z pewnością znajdzie się ktoś, kto powie, że – nie, to, co robisz, to nie jest **etnografia** (ale wywiad kontekstowy, badania stanowiskowe, wywiady pogłębione itd.). Termin **etnografia** najwyraźniej budzi wiele sporów, ale ... co tam! [...] Jestem za porzuceniem sporów definicyjnych i skupieniem się na tym, co nam daje **robienie wywiadów** [...] – głębokie zrozumienie ludzi, które pomaga rozwiązywać projektanckie i biznesowe problemy (Portigal 2013: 3; podkreślenia oryginalne).

Jak pisałem w rozdziale trzecim, o tych procesach mówiono już w ramach teorii praktyk jako o **dekontekstualizacji** wiedzy z praktyki, w której wiedza jest pierwotnie obecna, oraz jej **rekontekstualizacji** w ramach praktyki przyjmującej (Disco, Meulen 1998; Shove et al. 2012: 48–53). Takie ujęcie podważa zasadność rozumienia tych procesów w kategoriach prostego transferu. Jak zauważono:

Podstawowe założenie, że wiedza musi być „wyabstrahowana” z lokalnego kontekstu, zanim rozpocznie podróż, a potem musi zostać ponownie wkomponowana [*reversed*], kiedy trafia do docelowego miejsca, komplikuje popularne rozumienie procesów transferu wiedzy jako jej prostego nadawania i odbierania (Shove et al. 2012: 48).

W ujęciu teorii praktyk istotą procesów „przemieszczania” się wiedzy jest tworzenie, przerywanie lub przekształcanie powiązań między wiedzą a praktykami. Wiedza istniejąca w kontekście jakiejś praktyki jest z definicji w niej usytuowana i połączona z tworzącymi ją elementami. Jednak aby mogła stać się „ruchoma” i zdolna do „podróży” do innych kontekstów, musi zyskać właściwość zrozumiałości i adekwatności poza kontekstem, w którym powstała; a więc musi pasować do kompozycji elementów, z których ten nowy kontekst się składa. Ten sposób konceptualizacji wydaje się adekwatny do opisanie relacji między socjologią a badaniami UX, w której wybrane elementy wiedzy zostały w jakimś zakresie „odłączone” od socjologii jako dyscypliny naukowej, a jednocześnie „przyłączone” do innego układu elementów i innych praktyk wytwarzania wiedzy o rzeczywistości społecznej.

Podkreślmy jeszcze, że w proponowanym tu ujęciu to praktyka, jako kompozycja różnorodnych elementów, ma prymarny charakter. W jakimś istotnym zakresie konfiguracja praktyki jako pewnej całości wpływa zatem na to, jakiego rodzaju wiedza „napływa”, jest „przyjmowana” czy „inkorporowana” do danej praktyki. Dekontekstualizacja i rekontekstualizacja wiedzy mogą prowadzić do różnych przemian, przesunięć i translacji. Pewne standardy metodologiczne mogą zostać rozluźnione, a inne dodane – przykładowo pojęcia faktu czy obiektywności mogą stracić na zniuansowaniu, ale ważna może okazać się umiejętność komunikatywnego przekazywania wyników i przekonywania do wartości prowadzenia badań. Nie oznacza to, że inkorporowane elementy są nieskończenie plastyczne i mogą być dowolnie zmieniane, ale że bardziej niż zachowanie tożsamości przemieszczanego elementu istotne jest połączenie go z praktyką jako całością, którą ma współtworzyć.

Zaznaczmy wreszcie, że tak rozumiany proces transferu trudno opisać jako mechaniczny, automatyczny czy systematyczny.

Komponowanie jawi się raczej jako wysiłek organiczny i twórczy, który nie ma jednoznacznego podmiotu czy instancji, ale jest dynamiczny, wielowątkowy, heterogeniczny i odbywa się w wielu lokalizacjach. Nie jest to także proces zamknięty, o jakimś z góry przesądzonym kształcie, ale jest wciąż otwartym, mimo że jakoś ustabilizowanym, procesem rekonfigurowania, a składniki powstającej kompozycji nie są po prostu dane w gotowym kształcie, ale przyjmują swoje formy dopiero w toku procesu ich translacji. W tym sensie transfer wiedzy można rozpatrywać jako powiązany z tym, jak powstają i przekształcają się praktyki, a więc – w najogólniejszym sensie – z dynamiką życia społecznego.

Źródła i trajektorie

Zauważenie pewnych podobieństw między pojęciami, regułami metodologicznymi czy technikami wykorzystywanymi w badaniach UX i w badaniach świata społecznego realizowanych w socjologii nie oznacza jednak jeszcze, że socjologia jest jedynym czy głównym źródłem wiedzy o prowadzeniu badań, którą wykorzystuje się w ramach badań UX.

Historia metod badań społecznych pokazuje, że w dużej mierze rozwijały się one poza instytucjonalną nauką – było tak choćby z metodami sondażowymi (Osborne, Rose 1999) czy wywiadami grupowymi (Lezaun 2007). Nawet jeśli w ich powstanie i popularyzację zaangażowane były takie postacie jak Paul Lazarsfeld czy Robert K. Merton, to do wypracowania i przyjęcia tych metod przyczyniło się wielu aktorów – firm badawczych, instytucji zamawiających badania, ekspertów czy praktyków – których powiązane działania sprawiły, że ukonstytuował się określony *apparatus* badawczy, a metody te zostały uznane za legitymizowane sposoby zdobywania wiedzy o świecie społecznym. W historii nauk społecznych – rozwijającej się od kilku dekad w ramach historii nauki – szeroko opisuje się rozwój metod badań społecznych w pozanaukowych domenach (Eekelen 2022). Przykładowo sam autor pierwszego podręcznika do prowadzenia wywiadów, profesor socjologii i twórca znanej skali dystansu społecznego Emory Bogardus (1926) podkreślał, że różne rodzaje wywiadu występują już w praktykach lekarskich,

dziennikarskich, detektywistycznych, prawniczych, psychoanalitycznych, religijnych (spowiedź) czy terapeutycznych. Warto też wspomnieć, że technika wywiadu grupowego powstała w okresie II wojny światowej na zamówienie ze strony wojska i miała służyć do badania opinii o przeciwniku oraz motywowania do walki (Lemov 2012), a stamtąd przedostała się do przemysłu, biznesu i reklamy, w których dziś jest używana chyba częściej niż w socjologii. Z kolei między dyscyplinami naukowymi (psychologią, socjologią, antropologią) dochodziło do różnych wymian – przykładowo techniki projekcyjne (np. test apercepcji tematycznej) wywodzące się z pracy psychoterapeutycznej były adaptowane do prowadzenia wywiadów (Eekelen 2022)⁴⁶. Zatem trudno byłoby uznać to, co dziś zaliczamy do repertuaru metodologicznego socjologii, za wytwór wyłącznie tej domeny.

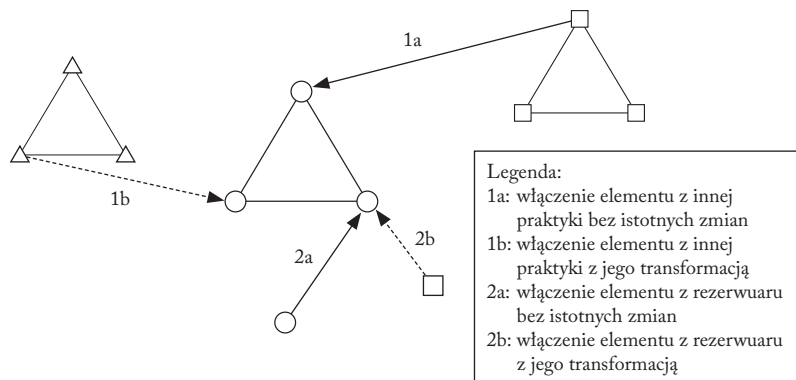
Trafniejsze niż opisywanie tych procesów w kategoriach transferu wiedzy między wytwórcami a odbiorcami wydaje się zatem rozumienie przemieszczania się i krążenia wiedzy jako wielokierunkowych procesów. W odniesieniu do badań UX trudno byłoby nie dostrzec tutaj wpływów nie tylko socjologii, ale także innych dyscyplin naukowych, w szczególności psychologii (zwłaszcza tradycji badań laboratoryjnych) i etnografii (szczególnie roli metod obserwacyjnych). Istotne wydaje się również zaplecze wiedzowe i *know-how* rozwinięte w badaniach rynku. Wprawdzie w przypadku badań UX podkreśla się ich odmiennosć od badań rynku, jednak pracuje w nich wiele osób, które wiedzę i doświadczenie badawcze zdobywały, pracując właśnie w agencjach badań rynku i opinii. Z kolei na głównej polskiej konferencji poświęconej badaniom rynku i opinii (wcześniej pod nazwą Kongres PTBRiO, a obecnie Insummit) od kilku lat pojawia się osobna ścieżka tematyczna poświęcona badaniom *user experience*. Wydaje się zatem, że przepływy wiedzy metodologicznej

⁴⁶ Istnieją również studia pokazujące, że kreatywność jako obiekt zainteresowania praktycznego i badań naukowych pojawiła się w latach pięćdziesiątych XX w. na styku oddziaływań ze strony armii amerykańskiej (w okresie zimnej wojny, gdy szukano intensywnie nowych pomysłów o znaczeniu militarnym), psychologów poznawczych (chcących wykazać swoją praktyczną przydatność), psychologów humanistycznych (zainteresowanych ideami autoekspresji) oraz przemysłu reklamowego (dla którego kreatywność była argumentem sprzedażowym; Franklin 2023).

odbywają się wielokierunkowo i między różnymi domenami wytwarzającymi jakiś rodzaj wiedzy o świecie społecznym.

Jak wspominałem, trudno byłoby te procesy uchwycić jako wyrażenie wyodrębnialne przepływy czy wymiany – to, co można znaleźć, badając obecny kształt praktyk, to raczej pewne podobne elementy i treści funkcjonujące w różnych obszarach, co każe domyślać się ich pokrewieństwa. Jednak te procesy krążenia wiedzy mają przynajmniej dwa charakterystyczne, dające się zauważyć aspekty (rysunek 6). Po pierwsze, pojęcia metodologiczne, metody, techniki, strategie, procedury badawcze czy narzędzia funkcjonują nieraz na zasadzie „gotowych obiektów” (*found objects*; Eekelen 2022), czyli są traktowane jako gotowe całości, które są niejako znajdowane, a potem włączane (importowane, adaptowane) do nowych obszarów. Mogą one jednak także ulegać rozmaitym przekształceniom i rekonfiguracjom, a ostateczny kształt, jaki przybiorą, może być różny od oryginalnego. Dekontekstualizacja i rekontekstualizacja wiedzy mogą prowadzić do różnych przemian, przesunięć i translacji, a konfiguracja praktyki jako całości może wpływać na to, jakiego rodzaju wiedza „napływa”, jest „przyjmowana” czy „inkorporowana” do danej praktyki.

Po drugie, sensowne wydaje się stwierdzenie, że pojęcia, reguły, techniki czy inne elementy „wiedzowe” nie tylko przemieszczają się z „wnętrza” praktyk związanych z wytwarzaniem wiedzy o świecie społecznym, ale także funkcjonują w jakimś zakresie pomiędzy praktykami – w czymś w rodzaju rezerwuaru czy „tkanki łącznej, która podtrzymuje złożone społeczne konfiguracje” (Shove et al. 2012: 36). Jak zauważano, wiedza może istnieć np. w formie „globalnych poznawczych konstruktów” (Disco, Meulen 1998), które funkcjonują niejako w oderwaniu od konkretnego lokalnego czy praktycznego kontekstu i mogą „podróżować”, zachowując przy tym pewną integralność. W teorii praktyk dostrzegano, że mogą również istnieć pewnego rodzaju rezerwuary, które są utrzymywane i zasilane przez określone wspólnoty epistemiczne, zawierają wiedzę wyabstrahowaną i nieosadzoną w konkretnych praktykach, z której jednak można czerpać (Rip 1998). Proponowano także, by uwzględniać rolę nie tylko materialnych, ale również kulturowo-dyskursywnych architektur tworzących pewnego rodzaju środowisko, w którym mogą działać się praktyki (Sjølne et al. 2020; Gawlicz 2023). Wydaje się, że



Rysunek 6. Model transferu wiedzy jako kompozycji elementów z różnych praktyk

Źródło: opracowanie własne.

w tego typu „tkankach łącznych” i „rezerwuarach” pierwotna przynależność i pochodzenie poszczególnych elementów może ulegać zatarciu, a trajektorie pojedynczych przepływów są tym trudniejsze do pokazania. Być może tak małą liczbę odniesień do socjologii w branżowych materiałach w domenie *user experience* można byłoby wyjaśnić właśnie tym, że wiedza wytwarzana w ramach socjologii (w tym wiedza metodologiczna) nie funkcjonuje tylko w ramach badań socjologicznych, ale wchodzi do szerzej dostępnego rezerwuaru pojęć, idei, metod czy reguł, w którym pochodzenie i tożsamość poszczególnych elementów są trudniejsze do prześledzenia czy utrzymania – por. np. wspominaną już tutaj tezę Johna Holmwooda (2010) o „nieszczęściu” socjologii jako dyscypliny „eksportującej”.

Komponowanie

Formułując odpowiedź na postawione wcześniej pytanie badawcze o to, jak w badaniach UX została wykorzystana i zaadaptowana wiedza metodologiczna z socjologii, można powiedzieć, że odbyło się to poprzez włączanie do praktyki badań UX pewnych elementów wiedzy (pojęć, zasad, metod, narzędzi, *know-how*) obecnych w socjologii oraz przekształcanie ich i integrowanie ze znaczeniami, materiałami

oraz wiedzą i umiejętnościami tworzącymi praktykę badań UX. Elementy wiedzy socjologicznej stały się składnikami innej społecznej konfiguracji, odrywając się od znacznej części powiązań, które miały w ramach socjologii, a jednocześnie budując wiele nowych połączeń i tworząc nową całość.

Analiza tego przypadku pozwala zatem ująć proces krążenia wiedzy z obszaru socjologii w inny sposób, niż proponuje to metaforyka transferu wiedzy. Od strony analitycznej jego istotą wydaje się przekonanie, że przyłączanie i wkomponowanie „napływającej” wiedzy w nowy układ (praktykę) odbywa się w procesie, w którym „przemieszczająca się” wiedza może ulegać rozmaitym przekształceniom, jej połączenia ze źródłową praktyką mogą ulec zerwaniu lub zatarciu, a jednocześnie dochodzi do powstania nowych powiązań. Poszczególne elementy wyłaniających się konfiguracji są współzależne i kontekstowe, tj. ich sens wynika z rozpatrywania wszystkich elementów jako powiązanej całości (w tym sensie proponowane tu rozumienie jest kontekstualistyczne, a nie nominalistyczne; Schatzki 2002: 20). Zaś cała kompozycja jest dynamiczna i w pewnym zakresie ciągle otwarta na dołączanie nowych elementów i przekształcenia tych istniejących. W optyce teorii praktyk można zatem mówić nie o mechanicznym przekazywaniu wiedzy, ale raczej o jej organicznym łączeniu przez tworzenie powiązań i asocjacji, z których wyłania się pewna emergentna całość. Na fundamentalnym poziomie krążenie wiedzy dotyczy zatem zarówno porządku, jak i dynamiki życia społecznego – tego, jak jest skonstruowany ład społeczny (w tym ujęciu – jak są powiązane elementy tworzące praktyki) oraz w jaki sposób on się zmienia (tutaj – jak powstają i przekształcają się praktyki). Ponadto proponowana tu wizja tych procesów nie jest mechanicystyczna, ale relacyjna, procesowa i kontekstowa.

Tak rozumiane krążenie wiedzy nie odbywa się jako wyraźny, dający się łatwo prześledzić proces. Praktyki po prostu się dzieją, a wiedza napływa, jest adaptowana i włączana w nie niejako przy okazji, niekoniecznie w sposób w pełni świadomy czy w pełni wyodrębniony. Przenoszą ją ludzie, którzy nabyli ją poprzez wykształcenie lub zaangażowanie w praktyki badawcze, a jej niektóre elementy są skodyfikowane i dostępne w różnych rodzajach repozytoriów (np. podręcznikach). Jednak wiedza w różnych swoich manifestacjach

i rodzajach – pojęciach, ideach, technikach, procedurach, narzędziach, a także różnych rodzajach wiedzy ukrytej i ucieleśnionej – funkcjonuje przede wszystkim w formie rozproszonej w różnych praktykach, a poszczególne jej elementy krążą między praktykami, ulegając po drodze różnym przekształceniom i łącząc się w nowe układy.

Z proponowanego tutaj rozumienia procesów transferu wiedzy można wyprowadzić przynajmniej trzy konsekwencje. Po pierwsze, kładzie ona nacisk na przyjmowanie, integrowanie i budowanie połączeń. Są to jednak procesy, które dzieją się głównie po stronie przyjmującej wiedzę, a nie po stronie ją wytwarzającej (innymi słowy: po stronie popytu, a nie podaży). W konsekwencji to nie obszary wytwarzające wiedzę determinują to, jak ta wiedza krąży oraz czy i jak jest przyjmowana, ale przeciwnie – wysiłek komponowania, przyłączenia i modyfikowania pojawia się w dużej mierze w ramach praktyk przyjmujących. Po drugie, przyjmowanie wiedzy nie jest procesem biernym i mechanicznym, ale aktywnym i twórczym, ponieważ wiąże się z szeregiem adaptacji, modyfikacji i dopasowań, które nie są zdeterminowane czy predefiniowane w samej „napływającej” wiedzy czy tworzących ją praktykach. Można powiedzieć, że w proponowanym tu ujęciu prymarny charakter mają praktyki jako konteksty, między którymi przemieszcza się wiedza, a nie wiedza jako przemieszczający się składnik. Po trzecie, to nie jakość epistemiczna przyjmowanej wiedzy, ale możliwość jej dopasowania do nowego układu ma fundamentalne znaczenie. W kontekście badań UX można przypuszczać, że większa ścisłość, laboratoryjność, autorytet czy rygor metodologii badań społecznych niekoniecznie pomogłyby w jej adaptacji w tym obszarze, a może nawet mogłyby zaszkodzić, ponieważ nie byłyby dopasowane do znaczeń związanych z prostotą, zwinnością i szczupłością. Istotne są bowiem nie tyle cechy epistemiczne samej wiedzy, ile relacja między nią a układem, do którego trafia – innymi słowy, badania UX są tak „naukowe”, jak to możliwe i adekwatne w tej konfiguracji znaczeń.

Wątek relacji między rygiorem metodologicznym a użytecznością wiedzy będą rozwijał w dwóch kolejnych rozdziałach, w których przyjrzę się bliżej wiedzy wytwarzanej w badaniach UX i spróbuję wyjaśnić, co decyduje o jej popularności i użyteczności.

Rozdział 6

Poza zasadę reprezentacji

W poprzednim rozdziale pokazałem, jak badania UX są zorganizowane od wewnątrz jako praktyka i w jaki sposób wykorzystują wiedzę metodologiczną z socjologii. W tym rozdziale spróbuję odpowiedzieć na kolejne postawione wcześniej pytanie badawcze – o to, czy praktyczna użyteczność wiedzy wytwarzanej w badaniach UX może być trafniej wyjaśniona zgodnie z modelem reprezentacji czy z modelem translacji.

Jak argumentowałem w rozdziale drugim, w socjologii funkcjonuje przekonanie (często chyba pozostawiane bez większej refleksji), że wiarygodność, solidność czy rzetelność wiedzy sprzyjają jej adekwatnemu i odpowiedzialnemu użyciu w praktyce, a wręcz są tego warunkiem. Podkreślałem także, że trafność tego założenia jest kwestionowana m.in. na gruncie współczesnych studiów nad nauką i technologią, w których źródeł praktycznego sukcesu wiedzy upatruje się w dużej mierze w czynnikach pozaepistemicznych. Spróbujmy teraz odnieść ten dylemat do wiedzy wytwarzanej w badaniach UX. Wiemy już, że spotyka się ona ze znacznym zainteresowaniem w świecie biznesu i technologii – organizacje inwestują w tego rodzaju badania, zatrudniają absolwentów kierunków społecznych do ich prowadzenia i wykorzystują tworzoną w tych badaniach wiedzę w swoich decyzjach i działaniach. Czy miejsce badań UX w tej biznesowo-technologicznej sferze da się wyjaśnić „jakością” powstającej w tych badaniach wiedzy, wyrafinowaniem modeli teoretycznych, rygorem, solidnością i precyzją wyników oraz obiektywnością procesów badawczych? Czy może badania UX zyskują popularność, oferując po prostu wiedzę uproszczoną, o poluzowanym

rygorze – i tego rodzaju „wulgaryzacja” jest podstawą jej użyteczności? W jakim sensie wiedza wytwarzana w badaniach UX ma charakter generatywny – wytwarza, a nie tylko odzwierciedla pewne formy rzeczywistości społecznej?

Reprezentacje i translacje

W pierwszej części tej książki opisałem dwa modele epistemologiczne – reprezentacji i translacji – jako dwa konkurencyjne sposoby wyjaśnienia podstaw praktycznej użyteczności nauki. Zgodnie z pierwszym z nich wiedza, aby mogła stać się podstawą skutecznych interwencji w świecie, powinna oferować możliwie wierny obraz tego fragmentu rzeczywistości, którego planowane oddziaływanie ma dotyczyć. Wytworzeniu takiej wiedzy może sprzyjać aparat pojęciowy i metodologiczny, który pozwala „rzetelnie” i „obiektywnie” uchwycić koncepcyjnie i empirycznie dany obszar rzeczywistości. Służą temu również reguły metodologiczne kierujące procesem wytwarzania wiedzy zalecające jego bezstronność, przejrzystość, otwartość na rewizję, a także niezależność od wpływów i oddziaływań, które mogłyby zakłócić taki ogląd rzeczywistości. Przykładem takich norm może być Weberowski postulat nauki wolnej od wartościowania (Weber 1985) czy Mertonowski etos naukowy (Merton 1973), zgodnie z którym do zinstytucjonalizowanych zasad procesów tworzenia wiedzy należy uniwersalizm (ocena poprawności danego stwierdzenia powinna być niezależna od cech osoby, która to stwierdzenie wygłasza) i bezinteresowność (tworzenie wiedzy powinno być niezależne od interesów czy przekonań jej twórców).

Jak argumentowałem w rozdziale drugim, model reprezentacji przenika nie tylko potoczne myślenie na temat wiedzy naukowej i jej praktycznego wykorzystania, ale także dyskurs ekspercki i polityki naukowe. W ramach tego modelu mieszczą się też przekonania, że niepoprawne odczytanie, stronniczość, nadmierne uproszczenie czy wulgaryzacja – a więc rozmaite zakłócenia wierności reprezentacji świata w wiedzy – to podstawowe zagrożenia związane z przenoszeniem wiedzy naukowej do praktyki. Dystansowanie się od uproszczeń i przeinaczeń towarzyszących np. opisywaniu wyników badań

naukowych w mediach i zakładanie, że popularyzacja wiąże się nieuchronnie z jakimś rodzajem uproszczenia czy wręcz banalizacji, również wpisuje się w model reprezentacji.

Model ten został jednak zakwestionowany w społecznych studiach nad nauką – z badań prowadzonych w tym nurcie wyłania się zdecydowanie odmienna perspektywa patrzenia na procesy wytwarzania wiedzy, nazwana przeze mnie wcześniej modelem translacji. Przyjrzyjmy się teraz dokładniej samemu pojęciu translacji. Ma ono naturalnie konotacje językowe i literackie (Røvik 2016), jednak w ramach studiów nad nauką i technologią (głównie w ramach teorii aktora-sieci, nazywanej także niekiedy socjologią translacji; Callon 1984)⁴⁷ nadano mu szczególne rozumienie. W tym podejściu translacja jest uważana za elementarną formę relacji łączących ze sobą ludzkie i nie-ludzkie elementy sieci (Callon 1990: 143). Ścisłej mówiąc, jest to taka relacja, w której jeden aktor może „mówić albo działać w imieniu” drugiego (Callon, Latour 1981: 279) jako jego przedstawiciel lub rzecznik. Oznacza to, że w translacji obecna jest pewna ciągłość, kontynuacja i tożsamość, a jednocześnie nieuchronnie pojawia się też zmiana, przesunięcie czy zniekształcenie (Callon 1984; Law 2006). Innymi słowy, translacje są w pewnych aspektach wierne, a w innych modyfikujące czy nawet zniekształcające – są jednocześnie i reprodukcją, i różnicowaniem (Latour 1999; Abriszewski 2008; Barry 2013).

Warto podkreślić, że w ramach ANT pojęcie translacji pojawiło się m.in. w badaniach nad procesami wytwarzania wiedzy naukowej, które były interpretowane jako swoiste łańcuchy translacji. Jeśli przedmiotem badania jest, jak w znanym studium Latoura (1999), strefa między lasem tropikalnym a sawanną w Amazonii, to najpierw zespół badawczy udaje się do wybranych według mapy lokalizacji, gdzie pobiera próbki, które następnie są transportowane do laboratoriów, gdzie przygotowuje się z nich preparaty i poddaje je analizie, a wyniki tych procedur są sukcesywnie zapisywane i zestawiane w formie tabel i rysunków, zaś na koniec na ich podstawie pisze się raport i artykuł naukowy (zob. też Bińczyk 2012: 82–92). Zatem to,

⁴⁷ Jako główną filozoficzną inspirację wskazywano tutaj prace filozoficzne Michela Serresa (Barry 2013: 414).

co pozornie jest prostym odzwierciedleniem świata w wiedzy, jest z tej perspektywy wieloetapowym procesem, w którym jedne obiekty są zastępowane innymi w pewnym łańcuchu translacji (czy też, w języku Latoura, „krążącej referencji”, *circulating reference*) czy – bardziej dosłownie – stają się czymś innym (np. sawanna i las tropikalny ostatecznie ulegają zmianie w tekst).

Mówienie o translacjach, a nie o reprezentacjach ma szereg istotnych teoretycznych implikacji. Po pierwsze, w rozumowaniu translacyjnym zasadniczo abstrahuje się od kwestii prawdy w rozumieniu korespondencji między obrazem świata a rzeczywistością, ponieważ zakłada się, że nie ma bezpośredniego dostępu do rzeczywistości, a więc efekty translacji można porównać tylko z ich poprzednikami, a nie z „czystymi” faktami⁴⁸. Po drugie, translacje są rozumiane nie tylko jako operacje znaczeniowe, tj. wykonywane na pojęciach i w języku, a raczej jako transformacje ontologiczne, w których toku materialne obiekty są przekładane na niematerialne (np. fizycznie istniejący las na tekst czy wykresy). Takie translacje nie dzieją się w jakiejś abstrakcyjnej, pojęciowej przestrzeni, ale są wykonywane przy użyciu aparatury i procedur – m.in. takich, jak instrumenty badawcze znajdujące się w laboratoriach, które pozwalają na generowanie różnego rodzaju inskrypcji, zapisów i obrazów. Poza materialno-narzędziowymi przekształceniami translacje polegają również na różnego rodzaju procesach negocjacji, perswazji, kalkulacji czy przemocy (Callon, Latour 1981), dzięki którym dochodzi do rozmaitych konwergencji i homologii (Callon 1984) i w efekcie pewni aktorzy zaczynają być traktowani jako odpowiedniki innych. Translacje są zatem socjomaterialnymi, a nie tylko językowymi czy intelektualnymi procesami.

Po trzecie, translacje – w odróżnieniu od reprezentacji, które nie-jako biernie odzwierciedlają rzeczywistość – są w istocie twórczymi procesami, „aktami inwencji, które polegają na łączeniu uprzednio rozdzielonych [*disparate*] elementów” (Lezaun 2017: 308). Można powiedzieć, że translacje są nie tylko biernym zapisem, ale pewnym dodatkiem do świata, wytwarzają coś nowego, a nie tylko reprezentują

⁴⁸ Za tę myśl, wyrażoną w komentarzu do mojego wystąpienia w trakcie XV zjazdu ESA w Atenach, dziękuję Hubertowi Knoblauchowi.

to, co już istnieje. Co więcej, dzięki nim pewne działania stają się możliwe, łatwiejsze lub bardziej prawdopodobne (a inne niemożliwe, trudniejsze lub mniej prawdopodobne). Na przykład pobranie zakażonej wąglikiem próbki umożliwia wykonanie na niej różnych operacji w warunkach laboratorium (choćby wyhodowanie mniej lub bardziej zjadliwych form wirusa), co nie byłoby możliwe na zakażonych zwierzętach (Latour 2009). Podobnie opracowanie map (a więc dokonanie przy pomocy kompasu i sekstansu translacji obiektów geograficznych) pozwoliło państwom kolonialnym wizualizować niezbadane wcześniej terytoria i skuteczniej „działać z dystansu” (Law 1984; Latour 1987; Barry 2013). Zatem to, co w reprezentacyjnym sposobie myślenia traktowane jest jako obraz czy odzwierciedlenie świata, w rozumowaniu translacyjnym jest raczej wytworzeniem nowych możliwości działania (*action possibilities*). Innymi słowy, o ile rozumowanie w kategoriach reprezentacji traktuje proces wytwarzania wiedzy jako w gruncie rzeczy bierny i głównie poznawczy, o tyle w pojęciu translacji akcentuje się jego aktywny i twórczy sens.

Translacje są twórcze także w tym sensie, że są konstytutywne dla praktyk, tj. umożliwiają ich istnienie. Po pierwsze, jeśli to, co dzieje się w laboratoriach naukowych, zinterpretujemy jako dokonywanie różnego rodzaju translacji, to bez nich (w tym bez aparatury do ich wykonywania i ich efektów w postaci wyników pomiarów czy artykułów) praktyki laboratoryjne po prostu nie miałyby społecznego sensu (względnie miałyby inny sens). Po drugie, obiekty, które powstają w efekcie translacji, są podstawą kolejnych aktywności, m.in. dlatego że pozwalają „odegrać” (*enact*) pewne zjawiska i obiekty w określonych kontekstach, sprawić, że będą one miały społeczną realność i adekwatność. Na przykład wyniki procedur medycznych pozwalają „wytworzyć” w różnych kontekstach społecznych chorobę jako realność, z którą „coś” się robi (np. omawia, diagnozuje, leczy) (Mol 2002). W tym sensie zarówno same translacje, jak i powstające w ich ramach wytwory ogniskują i mobilizują wiązki aktywności, a przez to podtrzymują istnienie praktyk – są więc twórcze względem rzeczywistości społecznej (Law 2004; Law, Urry 2004; Marres et al. 2018).

Podsumowując: modele reprezentacji i translacji operują różnymi sposobami rozumienia procesów wytwarzania wiedzy,

a formułowane w tych perspektywach wyjaśnienia popularności i społecznej akceptacji pewnych rodzajów wiedzy są zdecydowanie odmienne – w pierwszym z nich warunkiem praktycznego „sukcesu” jest powstanie wiedzy zgodnej z ideałami epistemicznymi obiektywności, dokładności, kompletności i rygoru, a w drugim liczą się raczej efekty wytwórcze i możliwości działania, jakie powstają dzięki translacjom. W dalszej części tego rozdziału będę analizował badania UX przez pryzmat tego dylematu, próbując odpowiedzieć, w jakim sensie konceptualizacje, metody, sposoby prowadzenia badań i artykulacji wiedzy o użytkownikach są zorientowane na wytworzenie maksymalnie wiernych portretów świata społecznego, a w jakim na wytworzenie dzięki translacjom pewnych możliwości działania.

Teorie

Zwróćmy najpierw uwagę na warstwę konceptualną badań *user experience*. W rozumowaniu zgodnym z modelem reprezentacji teoria powinna adekwatnie odzwierciedlać ważne aspekty rzeczywistości, a dzięki temu mieć zdolność do opisu, wyjaśniania, a nawet przewidywania zjawisk. W tym rozumieniu lepsza jest taka teoria, która pozwala trafniej oddać złożoność świata, uchwycić go w pełniejszy, bardziej spójny lub zniuansowany sposób, pozwolić dostrzec lub wyjaśnić wcześniej nieznane lub niezrozumiałe zjawiska, procesy i prawidłowości.

Przyjrzyjmy się w tym kontekście centralnemu dla badań i projektowania UX pojęciu *user experience*. Na poziomie semantycznym termin „doświadczenie” (*experience*) budzi skojarzenia z czymś intrapsychicznym, wieloaspektowym, subiektywnym, a jednocześnie rozmytym, trudnym do zakomunikowania i zobiektywizowania. Użycie pojęcia o tak ulotnym desygnacie może być zaskakujące – od teorii moglibyśmy przecież oczekiwać, że będzie ona je w jakiś sposób doprecyzowywać czy wyjaśniać złożoność świata. Jednak pojawiające się w literaturze branżowej definicje *user experience* w niewielkim tylko stopniu, jeśli w ogóle, spełniają te oczekiwania. Według kilku popularnych definicji *user experience* to: „[...] całość percepcji i reakcji [*responses*] użytkownika, które są wynikiem użycia

i/lub antycypowanego użycia systemu, produktu albo usługi. Wrażenia [*perceptions*] i reakcje [*responses*] obejmują emocje, przekonania, preferencje, spostrzeżenia, wygodę, zachowania oraz efekty [*accomplishments*], które pojawiają się przed, w trakcie i po użyciu” (ISO 9241-210:2019); „[...] wszystkie aspekty interakcji użytkownika końcowego z firmą, jej usługami i produktami” (Norman, Nielsen s.a.); „[...] doświadczenie, jakie produkt wywołuje u ludzi używających go w realnym świecie” (Garrett 2011: 6). Jak widać, definicje te opatrują nazwą *user experience* dość niewyraźnie określoną i niezbyt spójną klasę zjawisk. Co więcej, mają one totalny charakter, ponieważ do *user experience* może najwyraźniej zostać zaliczona praktycznie każda reakcja czy wrażenie, o ile jest jakoś powiązana z produktem⁴⁹. Mamy zatem tutaj do czynienia z niejasno brzmiącym terminem, którego definicje nieszczególnie pomagają go skonkretyzować czy uporządkować. Jak zauważono w branżowym piśmiennictwie: „Jest intrygującym zjawiskiem to, że pojęcie *user experience* (UX) zostało szeroko rozpowszechnione i szybko zaakceptowane w społeczności HCI [*human-computer interaction*], jednak stało się to przy braku jasnej definicji czy dobrego rozumienia tego pojęcia” (Law et al. 2008: 2396).

Zwróćmy jednak także uwagę, że efektem powyższej konceptualizacji jest wprowadzenie nie wprost pewnych założeń na temat relacji między tym, co technologiczne, a tym, co społeczne. Obie te sfery są tutaj traktowane jako rozdzielne, a jednocześnie zakłada się, że dochodzi między nimi do jakiejś interakcji – w uproszczeniu: ludzie posługują się produktami, a produkty mogą w nich wywoływać lepsze lub gorsze *user experience*. Szkicując historię domeny UX w rozdziale czwartym, wspominałem o inspiracjach intelektualnych, które uformowały ten obszar, w tym o szczególnej roli psychologii ekologicznej Gibsona, psychologii poznawczej i eksperymentalnej oraz domeny *human-computer interaction*. Na takim gruncie analitycznym wyrósł popularny w obszarze *user experience* model myślowy – *goal-directed design* (Cooper et al. 2014; Norman 2018),

⁴⁹ W tym aspekcie pojęcie *user experience* różni się od pojęcia użyteczności (*usability*), które koncentruje się głównie na łatwości w obsłudze (zob. rozdział czwarty; zob. też Jardanowski 2011: 47).

zgodnie z którym człowiek percypuje swoje środowisko i reaguje na zauważane w nim możliwości działania, w tym na obiekty, które mogą pomóc zrealizować określone cele. Szczególnie wartościowe są takie obiekty, których użycie pozwala w oszczędny energetycznie i poznawczo – a jeszcze lepiej: w oferujący jakieś przyjemne doznania – sposób zrealizować wspomniane cele. Jeśli produkt nie zaspokaja potrzeb użytkowników, sprawia, że czują się niekompetentni, wymaga specjalnego wysiłku, względnie nie „zapewnia angażujących i przyjemnych doświadczeń” (Cooper et al. 2007: 14), wtedy staje się źródłem negatywnego *user experience*.

Jak łatwo zauważyć, jest to sposób rozumienia, który relację między człowiekiem a technologią ujmuje w kategoriach behawioralnych, utylitarnych i uniwersalistycznych. Ta architektura pojęciowa właściwie ignoruje takie istotne w socjologicznej refleksji nad technologią tradycje teoretyczne jak konstruktywizm, fenomenologia czy myśl krytyczna i generalnie te podejścia, które konceptualizują relację między tym, co ludzkie, i tym, co technologiczne, jako złożoną, dynamiczną, społecznie zapośredniczoną czy będącą efektem różnych rodzajów władzy i nierówności (Hackett et al. 2008). Próżno byłoby również szukać w podręcznikach do badań UX odniesienia do takich podejść jak teoria ugruntowana, analiza dyskursu albo konstruktywistyczne lub krytyczne podejście do wypowiedzi czy obrazów, czyli ważnych w badaniach socjologicznych perspektyw (Silverman 2009). Prostota ramy teoretycznej stosowanej w badaniach UX oznacza również, że nie ma tutaj miejsca na rozumienie świata społecznego jako emergentnego czy refleksyjnego – można powiedzieć, że cała złożoność rzeczywistości społecznej została tutaj zredukowana.

Czy zatem możemy powiedzieć, że „sukces” praktyczny badań UX jest wynikiem uproszczenia obrazu świata społecznego i zamknięcia go w behawioralno-uitylitarnych konceptualizacjach? Moim zdaniem odpowiedź jest bardziej skomplikowana. Z pewnością model teoretyczny, na którym ufundowane są badania UX, jest w tej branży traktowany jako oczywisty i zrozumiały sam przez się – nie spotkałem ani jednego wystąpienia na konferencji czy tekstu branżowego wyjaśniającego niuanse teoretyczne tego pojęcia; wydaje mi się też, że nie poświęca mu się również w codziennej praktyce

badawczej specjalnej uwagi. Jednak pomimo tej prostoty i niedoteoretyzowania termin *user experience* w rozumieniu obecnym w badaniach i projektowaniu UX jest wystarczający do wywołania przynajmniej dwóch efektów. Po pierwsze, wyodrębnia on pewną szeroką klasę zjawisk, sugerując, że można ją potraktować jako wystarczająco jednorodny obiekt. Dochodzi zatem do takiej organizacji pola poznawczego, dzięki której ma miejsce wyłonienie *user experience* jako fragmentu rzeczywistości – jest on wprawdzie nieco mglisty i pozbawiony wyraźnej struktury, ale mimo wszystko realny. Po drugie, takie rozumienie *user experience* łączy się z przekonaniem, że obiekt ten może być intencjonalnie kształtowany przez organizacje projektujące i wytwarzające produkty, które z kolei stają się źródłem doświadczeń. Co charakterystyczne, mówi się tutaj o „projektowaniu *user experience*” (*user experience design*), dokonując tym samym przesunięcia znaczeniowego, ponieważ faktycznie projektowane są produkty, interfejsy, systemy czy usługi – a więc raczej obiekty, które mają wywoływać doświadczenia, niż same doświadczenia. To przesłanie jest jednak rzadko zauważane w branżowych dyskusjach (np. Cooper et al. 2014: xxii⁵⁰) i generalnie traktowane jako nieproblematyczne. Jednak dzięki niemu *user experience* staje się nie tylko realne, ale także „oddziaływalne” (*actionable*) – można nie tylko o nim mówić czy myśleć, ale także się nim zajmować.

User experience ma zatem cechy „obektu epistemicznego” (*epistemic object*). Tym mianem określa się w badaniach z obszaru STS obiekty abstrakcyjne, niedookreślone, złożone i poznawczo niedomknięte, ale jednocześnie uznawane za realnie istniejące i mogące być przedmiotem wysiłków poznawczych i praktycznych (Rheinberger 1997; Knorr-Cetina 2001). W STS podkreśla się, że tworzenie obiektów epistemicznych jest fundamentalnym elementem działalności naukowej czy, szerzej, związanej z wytwarzaniem wiedzy. W tym miejscu zauważmy tylko, że wyłonienie *user experience* jako obiektu epistemicznego odbywa się pomimo braku precyzji, osadzenia teoretycznego i przy – ogólnie rzecz biorąc – niedoteoretyzowaniu tego pojęcia. Zatem to, co zgodnie z modelem reprezentacyjnym

⁵⁰ Zob. także <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-design> (dostęp: 28.06.2023).

byłoby niedoskonałością, tutaj okazuje się nie przeszkadzać. Ważniejsze niż oddanie złożoności świata społecznego, jego refleksyjności czy emergencji okazuje się natomiast operowanie konstruktami, który jest uznawany – po pierwsze – za realny, a po drugie – za taki, na który można oddziaływać w konkretnym społecznym kontekście (tj. wewnątrz organizacji wytwarzających produkty cyfrowe).

Porównując konstrukt *user experience* z pojęciami funkcjonującymi w socjologii, możemy zauważyć, że specyfiką tej drugiej domeny są raczej modele pojęciowe zwracające uwagę na zjawiska i procesy, które są poza bezpośrednią kontrolą jednostek, a nawet zbiorowości czy organizacji. Oczywiście są tutaj różne wyjątki (np. wpływ ruchów społecznych czy rola polityk publicznych), jednak operowanie takimi kategoriami jak struktury, dyskursy, systemy czy pola niemal automatycznie oznacza, że mówimy o rzeczywistościach uwarunkowanych wieloczynnikowo, zmieniających się zasadniczo jedynie w długoterminowej perspektywie i w efekcie złożonych oddziaływań (np. uświadamiających, edukacyjnych czy politycznych). Dodajmy do tego częste w socjologii przekonanie, że zjawiska, na które warto byłoby oddziaływać (nierówności, mechanizmy wyzysku i dyskryminacji itd.), mają ukryte i dynamiczne mechanizmy, tj. są zasadniczo nieuświadamiane i potrafią zmieniać swoje formy, utrzymując jednak swoją opresyjną naturę (Boltanski, Chiapello 2005). Obiekt epistemiczny, jakim jest *user experience*, ma zupełnie inną specyfikę – na poziomie organizacji, a nawet zespołów projektowych można na niego zauważalnie wpływać oraz obserwować, jak się zmienia.

Techniki

Model reprezentacji zakłada, że wysokie standardy metodologiczne są gwarantem jakości powstających w procesie badawczym obrazów świata. W odniesieniu do wiedzy o świecie społecznym argument ten wpisuje się w długą tradycję refleksji nad tym, na ile nauki społeczne dysponują metodami badawczymi pozwalającymi naśladować przyrodoznawstwo w jego domniemanej ścisłości, dokładności czy obiektywności. Skoro w socjologii zazwyczaj nie daje się zmierzyć zjawisk z dużą precyzją, sam pomiar zależy w istotnym stopniu

od gotowości obiektów badanych do podzielenia się informacjami, a dodatkowo zjawiska, które mierzymy, potrafią się zmieniać wskutek pomiaru, to w jaki sposób moglibyśmy stworzyć wiedzę na tyle solidną, by mogła stanowić oparcie w podejmowaniu efektywnych i odpowiedzialnych interwencji w świecie?

Spojrzenie na badania UX w tej optyce może być zaskakujące. W tym blisko związanym z technologią i biznesem obszarze można byłoby oczekiwać preferencji dla metod ilościowych czy opartych na analizie dużych zbiorów danych, które często są rutynowo zbierane przez organizacje tworzące produkty cyfrowe (np. w formie statystyk użytkowania). Jednak techniki badawcze stosowane w badaniach UX nie tylko nie naśladują nauk przyrodniczych w kwantyfikacji czy rygorze, ale można je uznać za dość swobodne także w porównaniu z wieloma technikami badań jakościowych stosowanymi w naukach społecznych. Jednocześnie trudno byłoby uznać techniki i procedury badawcze stosowane w badaniach UX po prostu za uproszczenie tych stosowanych w naukach społecznych, ponieważ zawierają istotny komponent oryginalności i innowacyjności. Przyjrzyjmy się kilku z nich.

Testy użyteczności

Bodaj najważniejszą innowacją metodologiczną w obszarze badań UX, a jednocześnie – jak już pisałem w poprzednim rozdziale – zdecydowanie najpopularniejszą techniką badawczą w badaniach UX są testy użyteczności. W sensie metodologicznym są one rodzajem połączonego z obserwacją wywiadu przeprowadzonego zwykle na niewielkich próbach, w trakcie którego uczestnicy badania wykonują w aplikacji lub jej prototypie z góry określony zestaw zadań, co ma doprowadzić do wychwycenia, które z elementów interfejsu lub całego procesu interakcji są dla nich problematyczne (niejasne, niewygodne, mylące itp.) i wymagają zmiany.

Z wielu powodów trudno byłoby uznać testy użyteczności za typowy rodzaj wywiadu szeroko stosowanego w socjologii czy innych obszarach badań społecznych. Ich innowacyjność wyraża się m.in. w roli, jaką odgrywają w tym badaniu artefakty. Testowanie jako pewna wiązka aktywności jest niejako zorientowane wokół aplikacji

i prototypów, których kształt bezpośrednio wpływa na to, jaka wiedza jest pozyskiwana (jakie pytania są zadawane, jakie odpowiedzi/reakcje badanych się pojawiają) oraz jakie czynności są wykonywane przez uczestników oraz badaczy w trakcie testu (np. uczestnicy biorą do ręki telefon z aplikacją i wykonują na nim pewne czynności, a badacze pilnują, żeby widok ekranu nagrał się bez zakłóceń). Mamy więc do czynienia z obiektem materialnym, wokół którego zorganizowane jest całe badanie. Inną istotną różnicą między typowym wywiadem a testem użyteczności jest sam przedmiot badania. W testach użyteczności nie chodzi o badanie opinii i właściwie nie chodzi też o badanie użytkowników – w branżowych materiałach podkreśla się nieraz, że są to „testy użyteczności”, a nie „testy użytkowników”, akcentując tym samym, że badanym i ocenianym elementem jest tutaj technologia. W tym sensie jednostką obserwacji jest tutaj człowiek i jego interakcja z określonym urządzeniem, jednak *de facto* zebrane dane (ludzkie reakcje i zachowania) służą do wyciągnięcia wniosków na temat produktu (jakie ma „błędy”).

Kolejną oryginalną cechą tego rodzaju wywiadów jest wreszcie to, że testy użyteczności – choć są zazwyczaj traktowane jako technika jakościowa – mają w istocie jakościowo-ilościowy charakter. Wprawdzie w raportach zazwyczaj nie podaje się wyników wyrażonych liczbowo, ale jednak określa się stopień krytyczności, a więc w pewien sposób ranguje. Zresztą niekiedy dostarcza to badaczom trudności analitycznych. Jak mówiła mi jedna z badaczek UX, określenie, w jakim stopniu dany błąd jest krytyczny, wymaga zarówno wiedzy o interpretacji wyników badań, jak i sporego wyczucia:

[...] największy problem pojawia się, kiedy 4 osoby na 15 popełniają jakiś błąd, a klient oczekuje odpowiedzi, czy to jest na tyle ważny problem, że musimy go poprawić natychmiast, czy nie. I czy to, że 6 osób coś zauważy, jest ważniejsze niż to, czy zauważą albo czegoś nie zrobią albo będą miały z czymś problem 4 osoby? [...] właśnie takie rozstrzyganie pytań, czy jak 13 osób na 15 coś zrobi, to możemy powiedzieć, że tak na pewno jest. No, bo teoretycznie jest droga, rozsądek mówi, że no tak możemy powiedzieć, ale z drugiej strony zasady statystyki mówią... jest za duży błąd oszacowania i nie powinniśmy tego robić (R3, badaczka UX, agencja).

Warto podkreślić, że rozwój testów użyteczności jako metody badawczej sięga kilku dekad i zaowocował powstaniem sporych zasobów wiedzy praktycznej, *know-how*, rozmaitych dobrych praktyk i zasad postępowania oraz aparatury badawczej. Dziś testy mają wiele wariantów – wcześniej opisałem ich klasyczną formę, czyli moderowany test laboratoryjny, są jednak także testy niemoderowane, przeprowadzane nie w laboratorium, ale w terenie (zwykle w miejscach, gdzie jest szansa na łatwy dostęp do potencjalnych użytkowników), a zwłaszcza w ostatnich latach także testy zdalne, w których badacz i uczestnicy łączą się online. Warto zaznaczyć, że ta technika badawcza ewoluowała przez dekady w związku ze zmianami technologicznymi (np. pojawieniem się smartfonów) czy wymogami organizacyjnymi (np. pandemia COVID-19 wpłynęła na popularyzację testów zdalnych). Na temat testów użyteczności powstała ogromna literatura przedmiotu – niesprowadzająca się bynajmniej do opracowań popularyzatorskich czy branżowych podręczników, ale obejmująca także szereg opracowań o statusie naukowym (np. Wilson, Schooler 1991; Wixon 2003; Hertzum et al. 2009; zob. literatura cytowana obficie w Reeves 2019).

Standardy postępowania badawczego związane z testami użyteczności obejmują też wyłonienie się pewnych reguł doboru prób badawczych, które są w badaniach UX dość charakterystyczne. Zazwyczaj są tutaj bowiem stosowane próby kilkunastoosobowe (od pięcio- do piętnastoosobowych), które uznaje się za wystarczające w znakomitej części przypadków. Operowanie tak stosunkowo małymi próbami jest często zaskakujące dla badaczy początkujących w tej domenie (np. przychodzących do badań UX z badań rynku). Wielu badaczy UX opowiadało mi, że zetknięcie z tak małymi próbami wiązało się ze zdziwieniem – początkowo, że takie postępowanie jest dopuszczalne, a potem, że na podstawie tak niewielkich prób można uzyskać tak wartościowe wyniki:

[...] pamiętam, jak po raz pierwszy przeczytałem, że standardowa [próba dla] gdzieś tam prostych testów użyteczności to będzie te pięć-sześć osób i sobie znajdziemy prawie wszystko. [...] I to było takie moje pierwsze [wrażenie], że, kurczę, taki mały effort, tak mało zaangażowanych ludzi i z tego można takie miarodajne wyniki wyciągać. Gdzieś jakby potem

praktyka mi pokazała, że tak można, że to wcale nie była żadna ściema [...], że, kurczę, na pięciu osobach można wyciągnąć tyle rzeczy (R19, badacz UX, firma produktowa).

Wiesz co, Nielsen napisał, że od pięciu do ośmiu [osób badanych] ma się najwyższą efektywność pod warunkiem, że się to powtarza. Mi się to sprawdza [...]. Teraz mogę się przyznać, że jakieś tam błędy jeszcze się wykryje, ale kluczowe wychodzą na pierwszych trzech (R7, badaczka UX, firma produktowa).

W kontaktach z odbiorcami wyników badań, nierzadko powątpiewającymi w wartość badań robionych na tak małych próbach, często jako „dowód” sensowności takiego postępowania przywoływany jest wspomniany w ostatnim cytacie artykuł *Why You Only Need to Test with 5 Users* („Dlaczego wystarczy testować pięciu użytkowników”) (Nielsen 2000, zob. także Nielsen, Landauer 1993). W rzeczywistości podręczniki do badań UX zazwyczaj zawierają bardziej zniuansowane wyjaśnienia na ten temat, nie operując jedną konkretną liczbą, ale pokazując malejące korzyści z uwzględniania w testach rosnącej liczby uczestników oraz wskazując, że faktyczna wielkość próby zależy od rodzaju błędów, które chcemy zarejestrować (duże błędy są łatwe do wychwycenia nawet w niedużej liczbie testów, ale małe wymagają większej ich liczby), a także od złożoności sposobów korzystania z produktu. Jednak powszechnie dominują prostsze reguły – w moich wywiadach powtarzały się stwierdzenia wskazujące, że realne korzyści analityczne przynosi już kilka wywiadów.

Abstrahując tutaj od metodologicznej poprawności tych czy innych schematów doboru próby, można zauważyć, że wokół testów użyteczności została zbudowana pewna wiedza praktyczna i *know-how*, które bynajmniej nie są tożsame z analogiczną wiedzą funkcyjną w badaniach socjologicznych czy w różnych dziedzinach stosowanych badań społecznych. Jakkolwiek nawiązują one w pewien sposób do reguł doboru prób i analizy wyników z badań jakościowych, to nie są jej uproszczeniem, ale raczej dodawaniem, przekształcaniem i rozwijaniem wiedzy istniejącej. W tym sensie testy użyteczności są (w relacji do klasycznego wywiadu pogłębionego) efektem twórczej translacji i innowacją metodologiczną.

Materialnym wyrazem tej translacji technik badawczych jest też stosowane w badaniach UX oprzyrządowanie. Pisałem już w poprzednim rozdziale o laboratoriach do testów, oprogramowaniu do nagrywania, narzędziach do eye trackingu itd. Chociaż mogą być one mało imponujące (w sensie skali czy stopnia skomplikowania) w porównaniu z aparaturą używaną w naukach przyrodniczych, to jednak – po pierwsze – nie są one tożsame z oprzyrządowaniem stosowanym w naukowych badaniach społecznych czy choćby w badaniach rynku (jakkolwiek istnieje pewne podobieństwo z tzw. fokusownikami stosowanymi w wywiadach grupowych), a po drugie, ich funkcja jest podobna do narzędzi i materiałów wykorzystywanych we wszelkiego rodzaju laboratoriach – chodzi o stworzenie jakiegoś rodzaju zapisów (inskrpcji), które będą traktowane jako dane czy wyniki badania.

Jako zestaw określonych procedur postępowania, wiedzy praktycznej potrzebnej do ich wykonania oraz stosowanych narzędzi, aparatury i artefaktów testy użyteczności można uznać za pewnego rodzaju społeczno-materialny układ, który służy do tego, by dość ogólne i rozlane pojęcie *user experience* mogło zostać uchwycone w jakimś konkretnym kształcie. W tym sensie aparatura i reguły postępowania przy testowaniu są sposobem, w jaki wyodrębniony teoretycznie, ale wciąż dość abstrakcyjny koncept *user experience* nabiera konkretnych kształtów. Tego rodzaju przejście w badaniach można określić jako zmianę obiektu epistemicznego w obiekt techniczny (*technical object*), a więc w coś uchwytne i mierzalne, artykułowane i wytwarzalne przy użyciu konkretnych narzędzi, materiałów i procedur (Rheinberger 1998; Knorr-Cetina 2001). Jak pokazywano w badaniach z kręgu STS, tego rodzaju transformacja jest podstawową operacją, która dokonuje się w systemach i układach eksperymentalnych spotykanych w różnych dziedzinach wiedzy i dzięki której pojawiają się rozmaite możliwości działania na obiektach wcześniej uchwytne jedynie teoretycznie. W kontekście badań UX można powiedzieć, że dzięki testom *user experience* przestaje być pojęciem, a staje się przedmiotem.

Interpretowane w ten sposób testy użyteczności trudno uznać za po prostu reprezentujące faktyczne doświadczenia użytkowników. Po pierwsze, mamy tutaj do czynienia z przesunięciem

znaczeniowym – testy nie opierają się przecież na operacjonalizacji wspomnianych wcześniejszych definicji *user experience* i wychwytyują raczej zakłócenia „użyteczności” (tj. trudności w korzystaniu z produktu) niż cały wachlarz reakcji, które produkt może wywoływać. *User experience* zostaje więc uchwycone niejako na opak, bo poprzez to, co je zakłóca, a jednocześnie dochodzi do podzielenia go na szereg mniejszych elementów („błędów”), które można później analizować, porównywać, rangować, przetwarzać itd. Po drugie, testowanie odbywa się w sztucznych układach – w laboratoryjnych i specjalnie zaaranżowanych przestrzeniach i procedurach, w których zaangażowane osoby wykonują pewne czynności, podążając (w jakiejś mierze) za instrukcjami, posługują się artefaktami i odpowiadają na pytania, a inne osoby moderują ich aktywności, rejestrują je, po czym wytwarzają różnego rodzaju zapisy i artykulacje wyników. Między „faktycznym” użyciem produktu a jego „symulacją” w trakcie testu pojawia się więc dużo przesunięć, nieciągłości i przeniesień, które są kolektywnie akceptowane w ramach pewnej konwencji tworzenia wiedzy (Reeves 2019). Z tej perspektywy prowadzenie testów użyteczności jawi się raczej jako mobilizowanie złożonych społeczno-materialno-kompetencyjnych układów, w których dochodzi do translacji i wytworzenia jakiejś formy wiedzy, niż jako jak najbardziej staranne, dokładne czy pełne odzwierciedlanie „faktycznych” doświadczeń. Można powiedzieć, że *user experience* staje się uchwytnym obiektem dzięki funkcjonowaniu całej tej konstelacji elementów – mamy więc do czynienia nie tyle z biernym odzwierciedleniem pewnego gotowego obiektu, ile raczej z jego aktywnym wytwarzaniem w kształcie, który wyłania się dzięki procedurom i zaangażowanej aparaturze.

Inne techniki

Testy użyteczności są wprawdzie najbardziej popularną, ale tylko jedną z wielu technik stosowanych w badaniach UX (Goodwin 2009; Mościchowska, Rogoś-Turek 2015; Gothelf, Seiden 2016). Poza tymi technikami, które mają duże podobieństwo do technik znanych z socjologii, czyli wywiadów pogłębionych i badań ankietowych (które nie są częste, ale zdarzają się też w tym obszarze), jest cały wachlarz innych, specyficznych dla badań UX. Wcześniej

wspominałem już o wywiadach kontekstowych (czyli wywiadach prowadzonych w „naturalnym” środowisku, w którym produkt jest lub ma być używany); do innych technik należą: sondy kulturowe (rodzaj badań dzienniczkowych, w trakcie których badani wykonują zadania mające ujawnić więcej treści emocjonalnych), sortowanie kart (pomagające budować architekturę informacji w serwisie), testy A/B (porównujące statystyki używania dwóch wariantów tej samej strony internetowej czy serwisu w celu wyboru lepszego z nich), eye tracking (śledzenie ruchów gałek ocznych podczas posługiwania się interfejsem), śledzenie ruchów myszką i wiele innych. Używając przedstawionych w tym rozdziale kategorii teoretycznych, wszystkie te techniki badawcze można zinterpretować jako sposoby przemiany obiektu epistemicznego w techniczny, czyli przejście od *user experience* jako wyodrębnialnej, ale nie zróżnicowanej całości o zamazanych konturach do *user experience* jako czegoś zobiektywizowanego, stabilnego, osadzonego i poznawczo domkniętego.

Wielość i różnorodność tych technik sprawia, że – ponownie – trudno byłoby instrumentarium metodologiczne badań UX uznać za jakiś rodzaj zdegradowanego zestawu technik stosowanych w socjologii czy innych naukach społecznych. Pod wieloma względami są to techniki swoiste i oryginalne, które wypada uznać za wyraz innowacyjności metodologicznej, a nie za redukcję czy uproszczenie. Jednocześnie trudno byłoby je uznać za realizację postulatów ścisłości, obiektywności i rygoru metodologicznego, są bowiem wśród nich zarówno bardziej „twarde”, oparte na ilościowych danych techniki, jak i te bardziej „miękkie”, jeszcze mniej usystematyzowane niż wywiady. Przyjrzyjmy się teraz dwóm rzadko stosowanym, ale biegunowo odmiennym pod względem systematyczności technikom.

Chyba najwyraźniej technologicznie wspomagana, a jednocześnie wykorzystująca dane ilościowe techniką badawczą stosowaną w badaniach *user experience* są testy z wykorzystaniem eye trackingu (okulografii). Polegają one na rejestrowaniu ruchu gałek ocznych w trakcie oglądania ekranu czy używania aplikacji. Dane te są następnie komputerowo przetwarzane, czego efektem są wizualizacje pokazujące poszczególne ekrany wraz z naniesionymi na nie punktami skupienia (fiksacje) i skokami (sakkady) wzroku oraz mapy cieplne, pokazujące, jak często osoby biorące udział w teście patrzyły na

dane elementy ekranu. Oprócz tego wyliczane są różne mierniki ilościowe. Generalnie badanie prowadzone jest w sposób naturalistyczny, naśladujący procedury kojarzące się z badaniami laboratoryjnymi. Po pierwsze, eye tracking wymaga specjalnych urządzeń – kamer zwykle zamontowanych na specjalnych przystawkach do ekranu (eye tracker stacjonarny) albo na okularach (eye tracker mobilny), które osoby testujące muszą założyć przed rozpoczęciem testu. Po drugie, urządzenia muszą być najpierw skalibrowane do poszczególnych użytkowników, co wymaga procedury przypominającej nieco badanie okulistyczne. Po trzecie, uzasadnienie prowadzenia takich testów ma wyraźnie obiektywistyczny charakter – chodzi o pokazanie, które elementy ekranu czy serwisu „faktycznie” przyciągają uwagę niezależnie od tego, do czego użytkownicy się przyznają lub czego są świadomi. Teoretycznie takie wychodzące poza deklaracje ustalenia mogą być przydatne w testowaniu stron i aplikacji, w praktyce jednak interpretacja wyników takiego badania nie jest wcale łatwa, trudno bowiem ustalić, co spowodowało taki, a nie inny ruch gałek ocznych. Jak napisano w jednym z branżowych tekstów: „Dane z badania eye trackingowego mogą wskazać, że użytkownik spędza więcej czasu, patrząc na dany element, ale nie mogą odpowiedzieć na pytanie, dlaczego tak się stało; ta jakościowa informacja może być uzyskana jedynie w toku wywiadu, obserwacji i dzięki doświadczeniu” (Usability Geek 2020). Zauważano, że może to być technika raczej wspomagająca i dodatkowa niż podstawowa: „[...] w praktyce zastosowanie tej metody jest dość wąskie i rzadko kiedy cel badawczy uzasadnia poniesienie dodatkowych, tak wysokich kosztów” (Mościchowska, Rogoś-Turek 2015: 299). W moich badaniach o eye trackerze wspominały jedynie nieliczne osoby, z czego wnioskuję, że ta technika jest obecna w branży UX jedynie śladowo. Zatem obiektywistyczny, naturalistyczny, ilościowy i pozadeklaratywny charakter badań prowadzonych w ten sposób nie okazał się czynnikiem wystarczającym, by zapewnić tej technice popularność w tej dziedzinie.

Na przeciwnym biegunie sytuują się z kolei tzw. sondy kulturowe (*cultural probes*). Jest to technika stosowana na etapie eksploracji (poznawania użytkowników i ich potrzeb). Polega na tym, że grupa badanych osób dostaje do wykonania serię dość angażujących zadań praktycznych – np. mają robić zdjęcia, rysować, tworzyć artefakty,

odpowiadać na pytania (nieraz projekcyjne). Całość przypomina zabawę czy grę terenową (np. uczestnikom przekazywane są materiały dotyczące wykonania poszczególnych zadań) i może być rozciągnięta w czasie, a jej efektem są różnego rodzaju zdjęcia, mapy, listy, artefakty czy zapisy w dzienniczkach dające wyrazisty, często zabarwiony emocjonalnie obraz badanego obszaru rzeczywistości. W przypadku tej metody chodzi raczej o uzyskanie materiału nie tyle dokładnego czy obiektywnego, ile emocjonalnego, angażującego czy inspirującego. Sam proces wykonywania zadań ma uwrażliwiać uczestników na relewantne względem celów badania elementy ich doświadczenia:

[...] chodzi o to, żeby ludzi przygotować na wywiad, zanim przyjdą [...], tak żeby już mieli w głowie przygotowane pewne scenariusze, o czym mogą mówić, żeby sobie wyciągnęli też jakby z pamięci długotrwałej [...]. Po wypełnieniu tych książeczek użytkownicy nam je odsyłali. Właściwie to te książeczki nie służą w ogóle analizowaniu i zbieraniu danych. Można tam sobie przez nie przejść, żeby przygotować się trochę do wywiadu [...], więc jak ci ludzie przyjdą na wywiady [...], wystarczy czasem dodać jedno pytanie na początek i oni po prostu lecą [...] (R31, badaczka UX, firma produktowa).

A jak napisano w klasycznym tekście opisującym tę technikę: „Nie staraliśmy się osiągnąć obiektywnego obrazu potrzeb osób starszych [badanej grupy] poprzez naszą sondę, ale raczej bardziej impresjonistyczny portret ich przekonań i pragnień, ich preferencji estetycznych i zainteresowań kulturowych” (Gaver et al. 1999: 25). Jakkolwiek sondy kulturowe są rzadko stosowane (w trakcie swoich badań słyszałem jedynie o pojedynczych przypadkach ich użycia), to można je zaliczyć do całego nurtu technik generatywnych, które są rozwijane w ramach szerszego obszaru tzw. badań projektanckich (*design research*) stosowanych w procesach projektowania różnego rodzaju produktów, niekoniecznie cyfrowych (Rodgers, Yee 2018).

Trudno byłoby uznać opisane powyżej techniki badawcze (podobnie jak i testy użyteczności) po prostu za uproszczenia technik badawczych używanych w badaniach naukowych – są one raczej przykładem adaptacji i rozwinięcia (a nie redukcji czy

„wulgaryzacji”) instrumentarium badawczego, które można znaleźć w naukach społecznych. Nawiązują do metod już istniejących (np. sondy wykorzystują informatorów, podobnie jak etnograficzne badania terenowe, zaś technika sortowania kart ma długą tradycję w badaniach psychologicznych), ale także dodają różne nowe elementy – aparaturę, *know-how*, jakieś przekształcenie czy połączenie istniejących już wcześniej elementów. Co jednak ważne, efekt ten jest osiągnięty nie przez naśladowanie rygoru, ścisłości czy ilościowego pomiaru stosowanego w naukach przyrodniczych czy nawet w pozytywistycznie i ilościowo zorientowanych podejściach do badań społecznych. „Miękki”, jakościowy charakter wyników nie wyklucza zatem ich wiarygodności w tym pozornie zracjonalizowanym, biznesowo-technologicznym kontekście; nie podważa także ich praktycznej użyteczności. Wręcz przeciwnie, techniki jakościowe są świadomie stosowane właśnie z uwagi na możliwości analityczne, jakie daje odejście od rygoru metodologicznego. Jak mówiła mi doświadczone, mająca za sobą lata pracy w różnych organizacjach badaczka: „Jest dużo takich metod, w których i tak nie da się zachować sterylności, raczej staram się korzystać z braku [...] sterylności, żeby pogłębić wyniki” (R7, badaczka UX, firma produktowa). Takie rozumienie pokazuje, że wspomniane techniki badawcze są w tym kontekście używane nie jako ubogi krewny technik bardziej ścisłych, ale jako sposób na osiągnięcie pewnych epistemicznych korzyści.

Proces badawczy

Jedną z podstawowych konsekwencji stosowania modelu reprezentacji jest organizacja procesu badawczego w taki sposób, by proces tworzenia wiedzy (pozyskiwania danych, wyciągania wniosków, formułowania rekomendacji dla praktyki) był oddzielony od procesu jej wykorzystywania – co ma zagwarantować, że sama wiedza powstaje w sposób niezależny od zewnętrznych wpływów, a przez to wiarygodny (Merton 1973; Geiger 2021). Zgodnie z tym sposobem rozumowania, po pierwsze, zbieranie danych, ich analiza, formułowanie rekomendacji i ich wdrażanie powinny następować w sekwencji, a przejście do kolejnego etapu powinno odbywać się dopiero po

zakończeniu poprzedniego. Po drugie, strona, która chce użyć wiedzy, powinna raczej ograniczyć się do jej „zamówienia” przez sformułowanie swojego problemu decyzyjnego i poczekać, aż proces badania zostanie zakończony, ale nie powinna interweniować w proces badawczy. W tym układzie modelowa komunikacja między stroną wytwarzającą i przyjmującą wiedzę może dotyczyć uzgadniania treści zapytania i doprecyzowania potrzeb badawczych albo „przekazywania” wiedzy w taki sposób, by była ona adekwatnie zrozumiana – jednak nie powinna wiązać się z ingerencją w treść powstającej wiedzy.

Dodajmy tutaj, że założenie o konieczności separacji wytwarzania wiedzy od jej wykorzystywania było podważane w różnych obszarach socjologii – chyba najbardziej wyrazistym przykładem jest tutaj podejście PAR, a w jakiejś mierze także socjologia publiczna. Również sposób organizacji i prowadzenia badań UX na różne sposoby przełamuje tradycyjną organizację procesu badawczego. W badaniach UX pojawiają się nowe schematy procesu badawczego, które pozwalają na wyciąganie wniosków, podejmowanie decyzji i dokonywanie interwencji na podstawie niepełnej wiedzy. Należy do nich tzw. RITE (*rapid iterative test and evaluation*), czyli schemat polegający na przeprowadzaniu dwóch–trzech testów i bezpośrednio po nich szybkim wprowadzaniu zmian w prototypie, po czym następuje następna runda dwóch–trzech testów, kolejnych poprawek itd. (Medlock et al. 2002; Mościchowska, Rogoś-Turek 2015). Zwykle cały cykl RITE przeprowadza się w ciągu jednego, trwającego kilka dni intensywnego „sprintu” badawczo-projektowego. Jego logikę opisuje ta wypowiedź projektantki, która w projekcie przebudowy serwisu dla operatora telekomunikacyjnego pracowała w zespole składającym się z dwóch projektantek i jednej badaczki:

My [dwie projektantki] słuchałyśmy tych wywiadów, które przeprowadzała na żywo [badaczka] z tymi wszystkimi ludźmi, którzy przychodzili. Patrzyłyśmy, jak ci ludzie używają po prostu tutaj w tym przypadku strony [operatora telekomunikacyjnego] na mobilu i desktopie [...]. I na żywo tam przychodziło sobie dwóch klientów, dwóch ludzi, były dwie iteracje wywiadów i potem była np. godzina na wprowadzanie zmian. Notowałyśmy szybko te zmiany i po prostu albo podczas wywiadów już je wprowadzałyśmy w Axurze [program do prototypowania] „na żywo”, albo robiłyśmy

tam potem. [...]. I to np. była superefektywna technika badania i też to było świetne, że my jako projektantki widziałyśmy to wszystko, czyli widziałyśmy, jak wprowadzamy jakąś zmianę, ktoś klika i już sobie radzi, a wcześniej poprzednio sobie nie radził, czyli to było takie, nie wiem, błyskawiczne zmienianie (R37, projektantka UX, agencja).

Jak widać, schemat RITE wychodzi poza separację procesu wytwarzania i wykorzystywania wiedzy – przede wszystkim z uwagi na swój iteracyjny charakter (powtarzające się cykle „badanie–poprawki”). Nie ma tutaj jednego badania podsumowanego w raporcie zawierającym kompletne wyniki, który jest następnie przekazywany do „wdrożenia” – jest za to cząstkowa, powstająca na podstawie bardzo małych prób wiedza, która jest bezpośrednio (często bez raportu) przekazywana do szybkiego wdrożenia. Co więcej, schemat ten wymusza wręcz, by wykorzystanie wiedzy następowało szybko po badaniu (poprawki muszą być wprowadzone, aby kolejna runda badania miała sens). Po badaniu zazwyczaj nie ma ani czasu, ani potrzeby tworzenia jakiejś rozbudowanej dokumentacji – wystarczy notatka lub zwykła rozmowa między badaczem a projektantem:

Wtedy dyskutowałam z drugim UX [...], rozmawialiśmy. Ja sugerowałam jakby moje zmiany [...], on miał też ogromną wiedzę na temat systemu, po prostu konsultowałam z nim, że – słuchaj – ja mam takie propozycje zmian i co o tym myślisz. No i sobie dyskutowaliśmy o tym. Wprowadzaliśmy albo nie wprowadzaliśmy [i] kolejny test (R17, badaczka UX, firma produktowa).

Podobnie jest, jeśli badania realizowane są w ramach tzw. sprintów projektowych i programistycznych, zorganizowanych zgodnie ze zwinnymi (*agile*) metodykami (zob. rozdział siódmy). W tym przypadku praca nad produktem dzielona jest na krótkie (często tygodniowe lub dwutygodniowe) cykle projektowe, co oznacza, że również cały proces badawczy (np. planowanie testów, ich realizacja, wyciągnięcie wniosków) musi być zakończony w danym cyklu. W praktyce badania takie mogą być realizowane np. w każdy czwartek do południa na grupie dwóch–trzech osób (Gothelf, Seiden 2016: 101), a wnioski z badań są formułowane i przekazywane do wdrożenia jeszcze tego samego dnia. Taka organizacja procesu

badawczego, tj. realizacja badań w małych partiach, ale dość często i z szybkim przejściem od wyników do ich wdrożenia, jest określana mianem „badań ciągłych” (*continuous research*) lub „ciągłego odkrywania” (*continuous discovery*). Te zyskujące w ostatnich latach popularność w ramach tworzenia produktów cyfrowych podejścia (Torres 2021⁵¹) mają sprawiać, że zespoły produktowe mają częsty kontakt z nową wiedzą o użytkownikach, a wiedza ta stopniowo przyrasta – zespoły „uczą się, tworząc” (*learn as they build*). Takie prowadzenie badań wymaga jednak organizowania ich w sposób angażujący minimum zasobów (a więc zgodny ze znaczeniami *lean* i *agile*, opisanymi w poprzednim rozdziale). Mamy tutaj do czynienia ze świadomym, akceptowanym, opisywanym w materiałach eksperckich, a więc zinstytucjonalizowanym sposobem organizacji procesu badawczego, w którym wiedza powstaje na podstawie bardzo ograniczonego materiału empirycznego, a jej prowizoryczność jest akceptowana. Nie jest to zatem efekt jakiś pojedynczych eksperymentów czy wręcz błędów, ale programowa zmiana.

Rozdzielenie etapów wytwarzania i wykorzystywania wiedzy jest na różne sposoby zakłócanie, nie tylko w tego typu nowatorskich schematach badawczych, ale także w badaniach realizowanych bardziej klasycznie. Odbywa się to głównie poprzez angażowanie w proces badawczy osób, które nie zajmują się na stałe badaniami, tj. nie pracują na stanowiskach badaczy ani nie mają profesjonalnego przygotowania w tym zakresie. Najczęściej takimi osobami są projektanci UX, którzy nie tylko uczestniczą w procesie przygotowania badań (np. w doprecyzowaniu celów badawczych), ale także całkiem dosłownie strukturują proces pozyskiwania wiedzy poprzez tworzenie prototypów, determinujących przebieg badań i zadawane pytania. Co więcej, badacze także uczestniczą w badaniach jako obserwatorzy, notują i wyciągają wnioski, biorą udział w warsztatach analitycznych, ale nierzadko prowadzą też procesy badawcze samodzielnie, zwłaszcza te mniej skomplikowane. Ponadto nieraz konsultują z projektantami ostateczny kształt rekomendacji, które stanowią główny, pokazywany na zewnątrz rezultat badania. Mamy więc do

⁵¹ Zob. także <https://maze.co/resources/continuous-research-report/#continuous-research-practice> (dostęp: 25.06.2023).

czynienia z sytuacją, w której główni odbiorcy wiedzy *de facto* aktywnie ingerują w jej treść.

Wprawdzie zdarza się to rzadziej, jednak w badaniach uczestniczą także menedżerowie produktu, a obserwatorami bywają również inni specjaliści, np. programiści. O takim podejściu do badań mówi się jako o ich „demokratyzacji” (Sharon 2012; Barnum 2019). W jednym z branżowych raportów oceniono, że globalnie na trzy stanowiska badaczy przypada osiem innych osób, które są zaangażowane w robienie badań (*people who do research*⁵²). Nie zawsze tacy dodatkowi uczestnicy czy obserwatorzy biorą udział w całym procesie – czasem ich obecność sprowadza się do obserwacji pojedynczych testów. Oznacza to jednak, że w badaniach UX programowo proces ten jest otwierany, a wytwarzanie i wykorzystywanie wiedzy nakładają się na siebie: „[...] często podczas testów, zanim powstanie raport itd., to już znajdujemy takie rzeczy, które są, mówiąc krótko, ewidentnym fuckupem, i nie trzeba się nad nimi dużo elaborować, więc zanim ja skończę całą rundę testów, to już designer może sobie tam grzebać i poprawiać” (R46, badaczka UX, firma produktowa); „niektóre kończą się takim raportem [...], a czasami tylko takim w Wordzie napisanym, żeby był jakiś dowód na to, że takie badanie się odbyło. A my tak naprawdę wnioski – wnioski mamy wypracowane i designer już robi swoje [...]” (R25, badaczka UX, firma produktowa). Wśród głównych zalety takiego rozwiązania wymienia się przede wszystkim to, że dzięki włączeniu w proces badawczy odbiorcy wyników badania lepiej je rozumieją, są do nich bardziej przekonani, lepiej je pamiętają itd. W tym kontekście nałożenie na siebie wytwarzania i wykorzystywania wiedzy – będące wyraźnym naruszeniem reguł sekwencyjnego przechodzenia między tymi etapami, które jest wpisane w model reprezentacji – stanowi celowy i zinstytucjonalizowany zabieg, w którym funkcja poznawcza ustępuje miejsca użyteczności powstającej wiedzy. Ponownie zatem stosowalność wiedzy ma swoje oparcie nie w rygorze badawczym, ale w pewnych możliwościach działania, które dzięki wiedzy powstają.

⁵² <https://maze.co/resources/continuous-research-report/#methodology> (dostęp: 31.08.2023).

Przybliżenia i zamienniki

Wartością, wokół której zorganizowany jest proces tworzenia wiedzy zgodnie z modelem reprezentacji, jest zapewnienie zgodności powstającego obrazu świata z rzeczywistością – jego wierność, dokładność i kompletność. W badaniach UX dopuszczalne i akceptowalne są jednak takie sposoby postępowania, w których pozyskuje się i wykorzystuje dane w sposób narażający je na różne zniekształcenia (co nazywam operowaniem „przybliżeniami”) oraz stosuje się różne „zamienniki”, czyli rezygnuje się z badań na rzecz innych źródeł wiedzy o użytkownikach.

Przybliżenia związane są przede wszystkim z samą sytuacją badania, niektórymi sposobami rekrutacji jego uczestników oraz zapisem i wykorzystywaniem danych. Jak już wspominałem, wyniki laboratoryjnych testów użyteczności traktowane są jako wierna reprezentacja przyszłych doświadczeń użytkowników (tj. doświadczeń, które pojawią się, gdy nowe elementy produktu zostaną wprowadzone i staną się dostępne dla faktycznych użytkowników). Mamy więc do czynienia z sytuacją, w której kilka–kilkanaście osób, które mogą być użytkownikami danego produktu, zostaje zaproszonych do laboratorium i poproszonych o wykonanie serii z góry zdefiniowanych zadań przy użyciu prototypu aplikacji (który sam w sobie jest pewnego rodzaju symulacją). Sztuczność sytuacji pogłębiają różne praktyczne ograniczenia, np. badani nie zawsze mogą korzystać ze swojego telefonu, a nawet jeśli, to muszą go trzymać w taki sposób, by ekran był widoczny na kamerze rejestrującej ich zachowanie na ekranie. Mamy więc do czynienia z potraktowaniem badania laboratoryjnego, w którym wyrwana z naturalnego kontekstu kilkunastuosobowa grupa wykonuje pewne zadania, co ma stanowić reprezentację ogromnej różnorodności sytuacji faktycznego użycia produktu.

Jeśli chodzi o dobór osób badanych, to stosunkowo często zdarza się publikowanie ogłoszeń zapraszających do udziału w badaniach w mediach społecznościowych (ogłoszenia typowo zawierają link do tzw. screenera, czyli formularza pozwalającego ocenić dopasowanie danej osoby do założeń próby). Innym wariantem jest korzystanie z usług agencji rekrutujących badanych, zwłaszcza jeśli poszukiwane są osoby trudniej dostępne, o specyficznych cechach. Wreszcie

firmy produktowe (tj. rozwijające jeden konkretny produkt) czasami organizują tzw. user panele, czyli grupy użytkowników, do których kierują testowe wersje. Te sposoby rekrutacji są generalnie traktowane w badaniach UX jako metodologicznie poprawne i dające wiarygodne wyniki, mimo że z metodologicznego punktu widzenia można zakładać występowanie rozmaitych zniekształceń względem faktycznej populacji użytkowników. Obok tych metod funkcjonuje jednak szereg uproszczeń czy skrótów. Przy produktach cyfrowych, z których duża część funkcjonuje na rynku globalnym, trudne jest przeprowadzenie testu na wszystkich rynkach – dlatego czasem badania wykonuje się na najważniejszych z punktu widzenia biznesowego (np. na rynku amerykańskim) albo na takich, które są najłatwiej dostępne (np. z powodów kulturowych czy fizycznej bliskości). Drugim rodzajem przybliżenia jest dobór do badania osób łatwo dostępnych, zgodnie z zasadą „werbuj, kogo się da (prawie), i weź na to poprawkę” (Krug 2014: 132). Realizowane w ten sposób badania często mają formę tzw. testów korytarzowych (kiedy badanie przeprowadza się na współpracownikach lub osobach dostępnych w organizacji) lub badań typu „rodzina i przyjaciele” (kiedy zaprasza się do badania osoby, z którymi ma się pewną relację, co ułatwia proces rekrutacji): „Zdarza się, że robimy testy takie korytarzowe, to też jest tak, że testujemy te koncepcje na account managerach i na [pracownikach] customer success, czyli na osobach, które wspierają klientów [...], rozumiemy klientów” (R18, projektantka UX, firma produktowa); „Pierwsze testy to zawsze na naszych wewnętrznych użytkownikach, w sensie pracowników” (R19, badacz UX, firma produktowa); „To się staramy robić. Takie partyzanckie metody, żeby tam złapać kogoś na korytarzu [na zasadzie]: hej, chodź, przeklikaj, zobacz, podajemy, wyobraź sobie, że jesteś kimś tam. Więc tego typu sesje robimy” (R2, projektantka UX/lead, firma produktowa). Takie sposoby doboru zdarzają się zapewne częściej w organizacjach, w których zakorzenienie badań UX jest niewielkie, a w związku z tym trudniej uzasadnić koszty i wysiłek rekrutacji. Wprawdzie w przekroju prowadzonych wywiadów i obserwacji nie miałem wrażenia, by badacze UX uznawali, że testowanie prototypu aplikacji na grupie kolegów i koleżanek z pracy jest metodologicznie nieproblematyczne („[...] np. sobie tam kogoś na kawę zapraszamy i mówimy

»Hej może chciałbyś zobaczyć prototyp?« – to raczej tak nie robimy”) i nawet w jednym z najbardziej swobodnych pod tym względem podręczników można spotkać choćby taki, świadczący o pewnej dojrzałości metodologicznej fragment:

Celem tego rodzaju testów [użyteczności] nie jest **udowadnianie** czegośkolwiek. Udowodnienie postawionej tezy wymaga przeprowadzenia analiz **ilościowych** z dużą próbką użytkowników, według bardzo precyzyjnie zdefiniowanej i rygorystycznie przestrzeganej metodyki, wymagającej zebrania mnóstwa danych i przeprowadzenia wielu analiz (Krug 2014: 131; podkreślenia oryginalne).

Stosowane w schematach doboru próby uproszczenia wydają się zatem efektem nie tyle braku świadomości, ile akceptowanego pod pewnymi warunkami obniżenia rygoru. Najbardziej jednak zwraca uwagę fakt, że ten sposób prowadzenia badań pojawia się nie tylko w „szarej strefie” badań, ale pojawia się w oficjalnych podręcznikach jako dopuszczalny w pewnych warunkach sposób postępowania (Buley 2013; Hall 2013).

Innym rodzajem przybliżenia jest fakt, że w odróżnieniu od jakościowych badań społecznych realizowanych czy to w akademickiej socjologii, czy nawet w badaniach rynku w badaniach UX praktycznie nie robi się transkrypcji wywiadów⁵³. Analizując wyniki i tworząc raporty badawcze, badacze UX zazwyczaj bazują na notatkach sporządzonych w trakcie wywiadu, zaś do nagrań odwołują się głównie w celu jakiegoś dodatkowego sprawdzenia lub uzupełnienia raportu o dokładne cytaty. Co ciekawe, badacze, z którymi rozmawiałem, wprost mówili o rezygnacji z transkrypcji, nie uznając tego za jakieś problematyczne poluzowanie rygoru badawczego – jak twierdzili, zazwyczaj nie było im to potrzebne, by wyciągnąć poprawne wnioski.

Jednak rezygnacja z transkrypcji czy tylko sporadyczne odwoływanie się do surowych danych (nagrań) nie są jednak chyba aż tak znaczące jak posługiwanie się różnego rodzaju zamiennikami badanych obiektów. Bliższe przyjrzenie się obszarowi UX prowadzi do spostrzeżenia, że pojawia się w nim niemało sposobów

⁵³ Z zastrzeżeniem wspomnianym w rozdziale piątym.

„reprezentowania” doświadczeń faktycznych użytkowników bez rzeczywistego kontaktu z nimi. Służą do tego przede wszystkim audyty eksperckie, które pozwalają ocenić poprawność zaprojektowania danego rozwiązania z punktu widzenia prawideł projektowych. Mowa tutaj o tzw. heurystykach i różnego rodzaju standardach projektowych, których przestrzeganie powinno w teorii prowadzić do zapewnienia dobrego *user experience* użytkownikom i których znajomość jest w obszarze UX dość powszechna:

Masz tam np., nie wiem, jakiś *pattern* takiego menu tego rodzaju, masz *pattern* jakiejś wyszukiwarki, która jest w pewnym miejscu, czy koszyka, np. teraz robiłam heurystyki koszyka, koszyk zawsze po prawej, więc jak ktoś ma go po lewej, ja go przestawiam na prawą stronę, to wiem, że to działa, no bo są badania, które mówią, jest dużo tam raportów, różnych takich rzeczy, więc są rzeczy, które zostały na tyle przebadane, że bez klienta też jestem w stanie powiedzieć: „No, popraw to tak, bo będzie lepiej działało po prostu, bo tak działa percepcja” (R37, projektantka UX, agencja).

Projektanci rutynowo, w mniej lub bardziej sformalizowany sposób, robią takie analizy, często zapoznając się przy okazji z produktami konkurencji i zastosowanymi w nich rozwiązaniami (tzw. benchmarking). Czasami sięga się do wcześniej wykonanych w organizacji badań: „My mamy mnóstwo rzeczy porobionych, się okazuje. Wystarczy, nie wiem, iść do *sales representatives*, którzy też mogą przekierować... No, po prostu ta wiedza jest. Może nie jest jakoś superuporządkowana [, ale jest]” (R48, product manager, firma produktowa). Projektanci i badacze mają też nieraz przekonanie, że posiadają odpowiednie wyczucie na temat potrzeb i doświadczeń użytkowników – i takiej wiedzy się często od nich po prostu oczekuje, ponieważ mają być niejako głosem użytkownika w organizacji:

[...] bo widzisz, ja np. zrobiłam setki badań różnych i teraz już nie muszę, może to dziwnie brzmi, ale nie muszę niektórych rzeczy konfrontować, żeby wiedzieć, że coś będzie... nie będzie intuicyjne, bo trochę już wiem, jak ludzie klikają, jak patrzą na interfejs, czego się spodziewają, nie? (R18, projektantka UX, firma produktowa).

Wszystkie wymienione tutaj rodzaje zamienników są uznawane za wartościowe i zasadniczo wiarygodne źródła wiedzy

o użytkownikach, nawet jeśli jest ona traktowana jako epistemicznie gorsza niż wiedza powstająca w robionych w pełni zgodnie ze sztuką badaniach. Wiedza ta nierzadko ma charakter skrótów i przybliżeń, poinformowanych intuicji i skumulowanych doświadczeń. Jest jednak legitymizowana, przekładana na działania, wykorzystywana i traktowana jako sensowny substytut.

Generatywność badań UX

Jak pisałem na początku tego rozdziału, sednem pojęcia translacji jest nie tylko zwracanie uwagi na zniekształcenia, przesunięcia, niedokładności i zamiany, ale także akcentowanie twórczego charakteru tych procesów. W odróżnieniu od reprezentacji, które są biernym odzwierciedleniem, translacje wytwarzają pewne możliwości działania. Jak pisał Latour: „[...] obrazowanie w nauce nigdy nie jest mimetyczne. W przeciwnym wypadku nie byłoby żadnego zysku informacyjnego między jednym krokiem a kolejnym” (2014: 348). O generatywnej roli wiedzy, w tym metod stosowanych w socjologii i innych obszarach wytwarzania wiedzy o świecie społecznym, napisano zresztą wiele (np. Collins 1994; Hacking 1998; Osborne, Rose 1999; Callon 1998; MacKenzie 2008; Law 2004; Law, Urry 2004; Law 2009; Ruppert et al. 2013; Marres et al. 2018; Entwistle, Slater 2019; Rudnicki 2023b). Przyjrzyjmy się zatem generatywnym efektom wiedzy wytwarzanej w badaniach UX.

Po pierwsze, jak sugerowałem już wcześniej w tym rozdziale, wiedza wytwarzana w badaniach UX wprowadza i „wywołuje” istnienie *user experience* jako obiektu epistemicznego i technicznego (Rheinberger 1997), czyli sprawia, że jest ono traktowane jako istniejące realnie i takie, które można uchwycić, zbadać i oddziaływać na nie w społecznie adekwatny sposób. Jest to krok o zasadniczym znaczeniu, ponieważ sprawia, że *user experience* staje się punktem odniesienia w różnych praktykach, którym nadaje społeczny sens. W szczególności możemy powiedzieć, że bez potraktowania *user experience* jako realnego obiektu nie istniałyby praktyki badania i projektowania UX, a inne praktyki wchodzące w skład kompleksu związanego z zarządzaniem produktem miałyby inny kształt. Tym

samym translacje, w toku których powstaje wiedza o *user experience*, są procesami nie tylko poznawczymi (jak chciałby model reprezentacji), ale także ontologicznymi, tzn. są podstawą wyłonienia się i utrzymywania pewnych form życia społecznego i organizacji działań zbiorowych. Naturalnie zależność ma tutaj charakter wzajemny, tzn. z jednej strony realność *user experience* przyczynia się do istnienia tych praktyk, a z drugiej strony ich istnienie warunkuje też realność *user experience* jako obiektu.

Oddziaływanie wytwórcze *user experience* nie ogranicza się jednak do tego, co dzieje się wewnątrz organizacji, które się nim zajmują, ale ma znacznie szerszy zasięg. Można zakładać, że podobnie jak badania opinii publicznej wiązały się z powstaniem „obywatela posiadającego opinię” (*opinionated citizen*) jako aktora społecznego i pewnej formy jaźni (Osborne, Rose 1999), tak powstanie *user experience* i praktyki, które „podtrzymują” jego istnienie, przyczyniają się do istnienia wizji człowieka jako podmiotu doznającego, który może być badany (przepytywany, testowany) na okoliczność odczuwania pewnych przyjemnych lub negatywnych wrażeń w kontakcie z produktem cyfrowym. Jest to inny rodzaj bycia obiektem badania czy diagnozy niż choćby udział w grupach fokusowych (Lezaun 2007) albo odpowiadanie na pytania w ankiетowym badaniu opinii (Law 2009) i jako taki wiąże się z innymi sposobami odnoszenia się do siebie.

W szerszym kontekście możemy mówić o przyczynianiu się praktyk związanych z *user experience* do funkcjonowania modelu konsumenta-użytkownika dopasowanego do ekonomii doświadczeń (Pine, Gilmore 2011). Bycie userem wiąże się z byciem zainteresowanym już nie tyle materialnym posiadaniem czy wartością symboliczną produktów, ile konsumpcją skupioną na wartości doznaniowej, na podstawie której użytkownik ocenia produkty, porównuje je i dokonuje wyborów. W tej formie konsumpcji chodzi nie o gromadzenie produktów będących np. wyrazem społecznej dysfunkcji, ale o pewne formy doświadczania i przeżywania świata oraz uznanie pewnych jakości (np. łatwości korzystania, wygody) za wartość poszukiwania i maksymalizowania. Użytkownik jest zatem zarówno modelem konsumenta, jak i pewną formą jaźni, ponieważ wiąże się z określonymi formami wiedzy i sposobami urefleksyjniania

własnych przeżyć i aktywności. *User experience* przyczynia się do ewolucji tego obszaru – pojawienia się pewnego rodzaju uważności na „ludzkie” aspekty technologii, sformułowania obietnicy tworzenia produktów lepiej dostosowanych do potrzeb i możliwości użytkowników oraz zwiększenia sumy przyjemnych doświadczeń i interakcji. W tym sensie badania UX są wehikułem otwierania się systemów ekonomiczno-technologicznych na pewne formy wiedzy o tym, co ludzkie. W bardziej krytycznym odczytaniu mamy do czynienia po prostu z nowszą, może bardziej „miękką”, ale opartą na podobnych mechanizmach formą kapitalizmu, który osiąga nowe możliwości generowania zysku ekonomicznego przez sięganie do nowego obszaru, jakim jest ludzkie doświadczenie (Thrift 2005; Seitz 2019). W tym kontekście wytwarzanie *user experience* w badaniach UX nie jest bynajmniej niewinnym ani przypadkowym efektem, ale wiąże się z uwikłaniem w pewien określony porządek społeczny. W tym sensie badania UX – które same są głęboko zdeterminowane przez szersze układy (zob. rozdział piąty) – współwytwarzają także szersze ramy świata społecznego i konfiguracje układów społeczno-technologicznych, zapewne nie różniąc się w tej funkcji od innych metod badawczych.

Zatem generatywność badań UX dotyczy nie tylko współtworzenia *user experience* jako realnego fragmentu rzeczywistości w konkretnych pracach badawczo-projektowych, ale jest związana z powstaniem całej gamy praktyk, ról i relacji oraz z wyłonieniem się pewnego szerszego układu, pola czy „urządzenia” (*apparatus*) – czyli rozbudowanego systemu relacji między heterogeniczną siecią elementów dyskursywnych, wartości i reguł działania, materiałów i narzędzi, które są powiązane ze sobą i realizują pewną „strategiczną funkcję” (Foucault 1980: 194–195). Generatywność *user experience* oznacza, że przyczynia się ono do istnienia całego tego układu, uzasadniając i łącząc różne jego elementy. Nie jest więc ograniczona do „wytwarzania” obiektów epistemicznych, ale obejmuje także praktyki, narzędzia i formy kompetencji, które odnoszą się do *user experience* czy zajmują nim, a także pewne formy podmiotowości i refleksyjności. Jednocześnie cały ten układ zwrotnie podtrzymuje realność *user experience* jako obiektu (można powiedzieć, że jest ono realne „o ile” i „dzięki” temu, że ten układ istnieje).

Nie odzwierciedlanie, ale wytwarzanie

Z perspektywy reprezentacjonistycznej do efektywnego i odpowiedzialnego stosowania wiedzy o świecie społecznym w praktyce potrzebne jest tworzenie wiernych reprezentacji badanego fragmentu rzeczywistości społecznej. Temu mają służyć teorie oddające złożoność analizowanych zjawisk oraz sposoby zbierania danych gwarantujące dokładność i intersubiektywną sprawdzalność powstających obrazów świata społecznego. Temu ma być również podporządkowana organizacja procesu badawczego, oddzielająca pozyskiwanie danych od ich interpretacji i wykorzystania. Jednak badania UX najwyraźniej osiągają praktyczną przydatność, stosowalność i użyteczność, mimo że nie są zorganizowane wokół tych ideałów.

Trudno byłoby uznać badania UX za zgodne z modelem reprezentacji, a zatem również ich praktyczny „sukces”, rozumiany jako popularność i użyteczność tego rodzaju wiedzy, nie wydaje się możliwy do wyjaśnienia w kategoriach tego modelu. Jak pokazywałem w tym rozdziale, wiedza wytwarzana w badaniach UX – choć traktowana jako obiektywny zapis ludzkich doświadczeń – jest wiedzą, która powstaje w pewnych szczególnych układach pojęciowo-materialnych, przy użyciu dość mglistych ram pojęciowych i procedur, które niekoniecznie nastawione są na precyzję, solidność, rzetelność i trafność pomiaru. Mimo to jest to w tym konkretnym kontekście wiedza uznana za wystarczająco dobrą – zarówno prawdziwą, jak i użyteczną.

Jednocześnie choć pod pewnymi względami rygor metodologiczny badań UX jest bardziej luźny niż reguły kierujące (przynajmniej oficjalnie) naukowymi badaniami empirycznymi w socjologii, to metodologia badań UX nie jest jednak po prostu zredukowaną metodologią naukowych badań społecznych. W wielu aspektach te sposoby tworzenia wiedzy są bowiem twórczym rozwinięciem pomysłów, technik czy standardów spotykanych w badaniach naukowych. Wiążą się z rezygnacją z niektórych elementów, ale też z powstaniem innowacji w technikach badawczych, wiedzy praktycznej czy schematach postępowania badawczego⁵⁴ i w tym sensie znacz-

⁵⁴ Innowacyjność badań UX wydaje się zresztą dostrzegana np. w obszarze badań rynku – przykładowo na corocznej konferencji Insummit, będącej współczesną

nie wykraczają poza wulgaryzację, uproszczenie czy „partyzantkę” badawczą.

Jak argumentowałem wiele razy w tym rozdziale, pojęcie translacji zwraca uwagę na to, że teorie, dane czy wyniki badań, które potocznie traktujemy jako ekwiwalenty rzeczywistości, są w istocie społeczno-materialnymi wytworami, a owocem ich powstania jest pojawienie się pewnych możliwości działania i pewnych form świata społecznego. W tym świetle widać, że modele teoretyczne używane w badaniach UX mogą być mało wyrafinowane, a standardy metodologiczne miejscami rozluźnione, ale mimo to działania podejmowane w tej praktyce pozwalają wyodrębnić i skonceptualizować *user experience* jako obiekt epistemiczny i zamienić go w obiekt techniczny, a więc uchwycić go w konkretnym kształcie. Dzięki temu zabiegowi zajmowanie się *user experience* ma społeczny sens, a praktyki badania i projektowania wydają się sensowne, podobnie jak wysiłki przedsiębiorstw, które chcą budować produkty maksymalizujące pozytywne doświadczenia użytkowników. W ten sposób badania UX i wytwarzana w nich wiedza przyczyniają się do istnienia pewnego kształtu świata, który pozornie jedynie opisują.

odsłoną organizowanych od ok. 20 lat kongresów Polskiego Towarzystwa Badaczy Rynku i Opinii, pojawiają się wystąpienia dotyczące projektowania i stosowanych w nim metod badawczych; <https://insummit.pl/festiwal-2022/program-2022> (dostęp: 20.09.2023).

Rozdział 7

Kiedy wiedza o świecie społecznym jest użyteczna?

W tym rozdziale spróbuję odpowiedzieć na trzecie i ostatnie pytanie badawcze postawione w tej pracy: jak wiedza o świecie społecznym powstająca w badaniach UX przemieszcza się do innych praktyk i jak jest tam przyjmowana? W szczególności postaram się wyjaśnić w kategoriach analitycznych z zakresu teorii praktyk, dlaczego w pewnych obszarach jest przyjmowana z łatwością, a w innych napotyka opór.

Do tej pory w tej książce opisywałem wiedzę powstającą w badaniach UX jako generalnie pożądaną, spotykającą się z uznaniem w organizacjach tworzących produkty cyfrowe. Czas ten obraz zniuansować, ponieważ akceptacja tej wiedzy nie jest bynajmniej równomiernie rozłożona. W niektórych obszarach tej technologiczno-biznesowej domeny „popyt” na wiedzę wytwarzaną w badaniach UX jest znaczny – jest ona pożądana i uważana za użyteczną, a wręcz niezbędną. Jednak w innych jest traktowana jako coś wprawdzie przydatnego, lecz niekoniecznego, a czasem zgłaszane są obiekcje co do sensowności prowadzenia badań w ogóle: „nie mamy czasu”, „nie mamy potrzebnej wiedzy ani budżetu”, „badania trwają za długo”, „prezes i tak podejmie swoją decyzję”, „sprawdzimy wszystko w praktyce”, „znamy [...] swoich użytkowników na wylot” (Hall 2013: 18–21). Jak widać, wiedzę wytwarzaną w badaniach UX spotyka podobny los jak wiele innych rodzajów wiedzy o świecie społecznym – niekiedy napotyka opór czy też niechęć, mimo że z różnych powodów mogłaby być wartościowa i użyteczna.

Jak wyjaśnić te różne reakcje? Rozumując zgodnie z modelem transferu wiedzy, źródeł jej praktycznego „sukcesu” można byłoby upatrywać w jej cechach epistemicznych, w specyfice procesu wytwarzania albo w barierach po stronie przyjmującej wiedzę. Jednak – jak będę pokazywał, sięgając ponownie po kategorie analityczne pochodzące z teorii praktyk – te różnice można także rozumieć jako efekt dynamicznego dopasowania wiedzy do wewnętrznej organizacji praktyk, do których wiedza trafia. Będę także nawiązywał do toczącej się obecnie dyskusji na temat relewancji (*relevance*) wiedzy i próbował ją uzupełnić o oparty na teoriach praktyk model koncepcyjny oraz pojęcie pakietu epistemicznego.

Relewancja wiedzy w perspektywie teorii praktyk

Problemy koncepcyjne

W ostatnich latach w debacie eksperckiej na temat wykorzystywania wiedzy naukowej poza akademią dużą popularność zdobył termin „relewancja” (*relevance*) wiedzy, którym określa się jej adekwatność i dopasowanie do kontekstu, w którym ma być użyta (Oliver et al. 2014; Whitty 2015; Parkhurst 2017; Topp et al. 2018; Oliver, Cairney 2019; Śucha, Sienkiewicz 2020). W badaniach, politykach i dyskursach skoncentrowanych na wykorzystywaniu wiedzy zauważa się, że wiedza (w tym wiedza powstająca w ramach zinstytucjonalizowanej nauki) powinna być nie tylko solidna, wytworzona w rygorystyczny sposób i „oparta na dowodach”, ale także relewantna do kontekstu, do którego ma trafić, i właśnie ta relewancja wiedzy ma być czynnikiem determinującym jej użyteczność. W ślad za tymi spostrzeżeniami formułowanych jest szereg zgeneralizowanych rekomendacji i wskazówek dla naukowców, które mają pomóc im tworzyć taką właśnie wiedzę. Doradza się np. unikanie naukowego żargonu, wypowiedzianie się prostym językiem, proponowanie gotowych schematów i recept, pomaganie w analizie alternatywnych kierunków działania czy pokazywanie relacji przyczynowo-skutkowych (Topp et al. 2018; Oliver, Cairney 2019; Śucha, Sienkiewicz 2020). Również w odniesieniu do nauk społecznych wskazuje się, że

relevancja jest z punktu widzenia ich odbiorców jedną z najbardziej pożądanых cech wytwarzanej w ich ramach wiedzy (British Academy 2008; Van Langenhove 2012; Irwin 2019).

Pojęciu relevancji poświęcono wiele uwagi w literaturze dotyczącej „przepływu” wiedzy między nauką o praktyką (Nightingale, Scott 2007; Nicolai, Seidl 2010; Bartunek, Rynes 2014; Kieser et al. 2015; Topp et al. 2018; Paine, Delmhorst 2020), a mimo to autorzy części publikacji zwracają uwagę na nieprecyzyjny i niedoteoretyzowany charakter tego pojęcia. Zauważano m.in., że „definicja relevancji jest wieloznaczna, jej miary nieprecyzyjne, a sens złożony” (Augier, March 2007: 138) oraz że „różni autorzy mówią bardzo ogólnie i abstrakcyjnie o relevancji, tak jakby istniał ogólny konsensus na temat rozumienia tego terminu, choć wcale tak nie jest” (Nicolai, Seidl 2010: 1257–1258). Te spostrzeżenia wskazują, że mimo intuicyjnej zrozumiałości relevancja jest w istocie pojęciem problematycznym. Z perspektywy społecznych ujęć wiedzy wątpliwości może budzić zwłaszcza traktowanie relevancji jako stałego atrybutu wiedzy, a w konsekwencji ignorowanie kontekstowości wiedzy, różnych jej form i dynamicznego charakteru. Również moc eksplanacyjna niedoteoretyzowanego rozumienia relevancji wydaje się ograniczona. Wydaje się bowiem, że można też zasadnie pytać o to, dlaczego – jak już pisałem w rozdziale pierwszym – mimo że w wielu obszarach nauk społecznych istnieją ogromne zbiory aktualnej, dobrze udokumentowanej i tematycznie dopasowanej wiedzy, jedynie niewielka jej część przedostaje się do debaty publicznej czy jest wykorzystywana w tworzeniu polityk. Dlaczego wiedza, którą z „obiektywnego” punktu widzenia można uznać za relevantną, niekoniecznie spotyka się z entuzjastycznym przyjęciem? Wydaje się, że operując pojęciem relevancji w konwencjonalnym ujęciu, trudno te zjawiska zrozumieć. A zatem choć pojęcie relevancji wydaje się mieć duże znaczenie praktyczne i intuicyjnie oddaje dopasowanie wiedzy do kontekstu, w którym ma ona funkcjonować, to nie ma ono teoretycznego pogłębienia, które byłoby adekwatne z punktu widzenia społecznych studiów nad wiedzą, a jednocześnie pozwalałoby w pełniejszy sposób wyjaśnić użyteczność pewnych rodzajów wiedzy w określonych kontekstach lub jej brak. W tym rozdziale będę pokazywał, jak do procesu przekazywania i przyjmowania wiedzy można podejść przy użyciu teorii praktyk.

Relewancja w świetle teorii praktyk

W rozdziale trzecim przedstawiłem oparty na teorii praktyk sposób rozumienia procesów transferu i krążenia wiedzy (czyli przemieszczania się wiedzy między kontekstami społecznymi), do którego odwołam się teraz, proponując własne rozumienie relewancji wiedzy. Przypomnijmy, że zgodnie z teorią praktyk wiedza jest wprowadzie zawsze osadzona (*embedded*) w pewnym społecznym kontekście – czyli niejako wbudowana w czynności, znaczenia, materiały itd. funkcjonujące w danej praktyce – ale także jest ona zdolna do „podróżowania” do innych obszarów. W rozdziale piątym pisałem o przedostawaniu się wiedzy funkcjonującej w socjologii do nowego kontekstu, jakim są badania *user experience*, i charakteryzowałem ten proces jako polegający na wchodzeniu pewnych elementów socjologicznej wiedzy metodologicznej w skład nowej złożonej kompozycji, jaką są badania UX jako praktyka. Proces ten był dynamiczny, wielowątkowy i obejmował nie tyle transfer pewnych gotowych elementów, ile raczej ich translację, rekonponowanie i łączenie z innymi składnikami przyjmującej praktyki.

Jednak w tym rozdziale będę się zajmował nie wiedzą potrzebną do wykonywania badań UX, ale wiedzą o użytkownikach i ich doświadczeniach, która powstaje w badaniach UX po to, by być wykorzystana w innych praktykach związanych z tworzeniem produktów cyfrowych. Innymi słowy, w rozdziale piątym traktowałem badania UX jako praktykę, która powstała, przyjmując pewne elementy praktyk badania rzeczywistości społecznej (w tym badań socjologicznych). W tym rozdziale będę traktował badania UX jako obszar, w którym powstaje pewna wiedza o świecie społecznym przeznaczona do wykorzystania gdzie indziej.

Opierając się na wcześniejszych propozycjach z zakresu teorii praktyk, wskazywałem wcześniej (zob. rozdziały trzeci i piąty), że przemieszczenie wiedzy wymaga dwóch procesów – dekontekstualizacji wiedzy, a więc jej oderwania czy wyabstrahowania z praktyki wytwarzającej, a następnie rekontekstualizacji w ramach praktyki przyjmującej (Disco, Meulen 1998; Shove et al. 2012: 48–53). Zakładam, że istotą obu tych procesów jest, odpowiednio, zerwanie lub stworzenie nowych powiązań między wiedzą a praktykami.

Dekontekstualizacja oznacza, że dany element wiedzy traci powiązania z kontekstem, w którym powstał lub funkcjonował do tej pory, i że kontekst ten nie musi towarzyszyć wiedzy, by była ona społecznie zrozumiała czy możliwa do użycia. Rekontekstualizacja to z kolei proces, w którym wiedza zostaje powiązana i zintegrowana z elementami nowego kontekstu, a więc staje się częścią nowej konfiguracji elementów.

W świetle teorii praktyk kontekstami, w których funkcjonuje wiedza, są praktyki, zatem dekontekstualizacja i rekontekstualizacja dotyczą związków między wiedzą a elementami tworzącymi praktyki. Dlatego ponownie nawiązując do trójelementowej teorii praktyk Elizabeth Shove i jej współpracowników (2012), proponuję wyróżnienie przynajmniej trzech rodzajów powiązań wiedzy, tj. z obecnymi w danej praktyce znaczeniami, materiałami i kompetencjami. Powiązania ze znaczeniami dotyczą przystawiania wiedzy do istniejących w danej praktyce wartości, zasad, idei, koncepcji, aspiracji i celów. Dopasowanie do materiałów oznacza kompatybilność z narzędziami, artefaktami, technologiami i infrastrukturami, które wchodzi w skład danej praktyki. Zaś połączenia z kompetencjami dotyczą powiązań z pozostałymi, obecnymi w danej praktyce formami wiedzy, kompetencji i umiejętności. Nawiązanie i zerwanie tego rodzaju powiązań to, odpowiednio, rekontekstualizacja i dekontekstualizacja wiedzy. Przykładowo wprowadzenie nowych zasad segregacji odpadów w gospodarstwie domowym wymaga absorpcji nowej wiedzy na temat rodzajów odpadów i zasad postępowania z nimi. Ta „napływająca” wiedza, o ile ma być skutecznie zaadaptowana, powinna zostać dopasowana do znaczeń obecnych już w praktyce utrzymywania mieszkania w czystości (np. znaczeń związanych z porządkiem i czystością, idei ekologicznych), materiałów i przedmiotów (np. rodzajów koszy na śmieci i przestrzeni do ich przechowywania) oraz wiedzy potrzebnej do kompetentnego segregowania (np. poprawnej kategoryzacji takich opadów jak butelka po oleju czy karton po mleku).

Z tej perspektywy relewancję wiedzy można rozumieć jako łatwość tworzenia wymienionych rodzajów połączeń między wiedzą a elementami praktyki, do której trafia przyjęta wiedza. Tak rozumiana relewancja (dopasowanie, praktyczna adekwatność) wiedzy

nie jest zdeterminowana przez cechy samej wiedzy, ale jest relacyjna, tzn. jest funkcją zarówno pewnych cech wiedzy, jak i właściwości kontekstu, do którego ta wiedza trafia. Oznacza to, że wiedza o tych samych właściwościach epistemicznych może być relewantna w pewnych kontekstach, a w innych nie – i nie chodzi tu jedynie o „treść” wiedzy (np. o stwierdzenia o faktach, wyartykułowane reguły działania czy rekomendacje, które zawiera), ale o dopasowanie wiedzy do praktyki na wielu poziomach: narzędziowo-materialnym, kompetencyjnym i w warstwie ideowo-znaczeniowej. Zgodnie z tym rozumieniem nie da się określić uniwersalnych cech budujących relewancję wiedzy. Prosty język, „oparcie na dowodach” czy mała ambiwalencja wiedzy (proponowanie jasnych kierunków działania) mogą sprzyjać relewancji wiedzy w pewnych kontekstach, ale niekoniecznie we wszystkich.

Pakiety epistemiczne

Zajmowanie się zagadnieniem dopasowania wiedzy do obszaru jej użycia wymaga jednak nie tylko konceptualizacji procesu „przyłączania” nowej wiedzy, ale także jakiejś wizji jej przemieszczania się (choć naturalnie wszelkie wyrażenia przestrzenne mają tutaj jedynie metaforyczny charakter – wiedza nie musi przecież podróżować w sensie dosłownym, aby znaleźć się w innym kontekście). Jak wspominałem w rozdziale szóstym, w społecznych ujęciach wiedzy dużo uwagi poświęcono tzw. wiedzy ukrytej (*tacit*) i ucieleśnionej (*embodied*), pokazując, że te, często nienadające się do wyrażenia wprost aspekty wiedzy mają fundamentalne znaczenie nawet w pozornie bardzo racjonalizowanych i stechnicyzowanych kontekstach i że bez nich przemieszczenie wiedzy może po prostu nie dojść do skutku (Polanyi 1966; Collins 2001; Gherardi, Miele 2018). Jednak wiedza ma nie tylko formy ucieleśnione i ukryte, ale krąży także w rozmaitych artykulacjach i formach symbolicznych. Nawet jeśli tego rodzaju ekspresje wiedzy są niepełne i pozbawione wielu kontekstowych odniesień, to jednak istnienie rozmaitych podręczników, instrukcji, zdjęć czy rysunków i schematów jest istotnym składnikiem tego, jak wiedza funkcjonuje w świecie społecznym. Co więcej, istnieją także praktyki, które zorientowane są na to, żeby wytwarzać

wiedzę w rozmaitych skodyfikowanych formach i przekazywać ją do wykorzystania w innych kontekstach. Można przyjąć, że do takich praktyk należą też badania UX, które wytwarzają wiedzę na użytek innych praktyk wykonywanych wewnątrz organizacji zajmujących się tworzeniem produktów cyfrowych.

Konceptualizując procesy tego rodzaju artykulacji wiedzy, odwołam się tutaj do długiej linii badań nad rolą przedmiotów – takich jak reprezentacje, inskrypcje, obiekty graniczne czy techniczne (Latour 1986; Rheinberger 1997; Baird 2004; Carlile 2004; Orlikowski 2007; Ewenstein, Whyte 2009; Spee, Jarzabkowski 2009; Star 2010; Coopmans et al. 2014). Badania te sytuują się na pograniczu studiów nad społeczeństwem i technologią oraz teorii praktyk i zajmują szczególną pozycję, a mianowicie dystansują się od mentalistycznego traktowania wiedzy jako zestawu umysłowych reprezentacji i każą zwracać uwagę na elementy materialne, narzędzia i konkretne czynności związane z jej tworzeniem jako czynniki konstytutywne wiedzy. Oznacza to, że w badaniach tych nie zakłada się, że wiedza istnieje w jakiejś mentalnej przestrzeni i jest jedynie wyrażana w symbolach, zapisach czy obiektach, ale że tworzenie różnego rodzaju obiektów i przedmiotów związanych z wiedzą, ich przekazywanie, przechowywanie i włączanie w działania jest jednym ze sposobów społecznego istnienia wiedzy. Innymi słowy, w jakimś istotnym sensie wiedza istnieje w społecznym świecie jako obiekty, inskrypcje czy przedmioty, a poprzez tego rodzaju obiekty staje się ona „czymś, na co i za pomocą czego ludzie działają” (Star 2010: 603).

Opierając się na tym rozumieniu, proponuję pojęcie pakietu epistemicznego jako określenie odnoszące się do kompozycji wielorakich elementów (takich jak symbole, obrazy czy artefakty), które są zestawione, aby artykułować pewną porcję wiedzy i umożliwić jej przekazanie do innego kontekstu. Tak rozumianym pakietem epistemicznym może być artykuł naukowy pokazujący skuteczność jakiejś procedury medycznej, zdjęcie rentgenowskie złamanej kości, instrukcja podłączenia zmywarki do naczyń albo film w serwisie YouTube pokazujący, jak zrobić dobre espresso. Pakiety epistemiczne mogą zatem dotyczyć różnych rodzajów wiedzy, a ich wspólną cechą jest to, że są heterogenicznymi kompozycjami wyodrębniającymi

wiedzę z kontekstu, w którym powstała (np. kliniki, pracowni RTG, fabryki produkującej zmywarki czy bloga kulinarnego), i umożliwiającymi jej przemieszczenie do innego obszaru.

Zakładam tutaj, że powstawanie pakietów epistemicznych wiąże się z podkreślaną wcześniej dekontekstualizacją wiedzy, ponieważ nie może ona przemieszczać się razem ze wszystkimi elementami kontekstu, w którym powstawała. Innymi słowy, tworzenie pakietów epistemicznych jest zrywaniem ciągłości między wiedzą a praktykami, w których powstała, i uzyskiwaniem przez wiedzę „dyskretnych” form. Powiązania z kontekstem wytwarzania nie są zresztą niezbędne do przyjęcia nowej wiedzy – tak jak nie jest konieczne rozumienie działania laboratorium medycznego, by móc zażywać leki, które tam testowano. Można powiedzieć, że wiedza w pewnym sensie podróżuje „na lekko”, a jej przyjmowanie jest „jak kupowanie komputera osobistego bez zrozumienia całej elektroniki, fizyki, na której ta elektronika się opiera” (Law 2004: 33). Oznacza to, że w procesie konstruowania pakietów epistemicznych znaczenia, umiejętności i materiały tworzące praktykę, w której wiedza powstaje, są w pewnym istotnym stopniu odcinane, redukowane czy przesuwane do tła. Tracąc te odniesienia, wiedza zyskuje „ruchomość”, staje się ustabilizowanym w pewnym kształcie przemieszczalnym obiektem.

Jednak pakiety epistemiczne muszą także posiadać pewne możliwości „przyłączania” się do kontekstu, do którego mają trafić. Chodzi tutaj nie tylko o wspomnianą wcześniej możliwość dekodowania wiedzy (co często wymaga obecności i zmobilizowania jakiejś wiedzy zastanej lub ukrytej; Gherardi, Miele 2018), ale także o pewną konieczną kompatybilność z narzędziami, przedmiotami, materiałami i infrastrukturami, które są obecne w praktyce przyjmującej. Podróżująca w formie pakietów epistemicznych wiedza nie jest zatem dowolnie wyabstrahowaną, wyrwaną z jakiegoś kontekstu kompozycją rozmaitych elementów, ale jest całością w pewien sposób, intencjonalnie lub nie, prekonfigurowaną – co umożliwia jej dopasowanie się do jakiegoś nowego obszaru. Metaforycznie można powiedzieć, że wiedza jest wyposażona w pewne „uchwyty”, „wtyczki” czy – szerzej – afordancje, mające umożliwić jej podłączenie do układu, do którego trafia, a więc praktyki, czyli inaczej pewnej wiązki działań. Ich obecność sprawia, że wyartykułowana w pakietach

epistemicznych wiedza jest czymś, z czym można wejść w interakcję i co można włączyć w złożone układy, jakimi są praktyki.

Jak sugerowałem wcześniej, pojęcie pakietu epistemicznego w pewnym sensie łączy podejście do wiedzy, które jest proponowane w STS, z rozumieniem proponowanym w teoriach praktyk. O ile w pierwszym z podejść dużo mówi się o rozmaitych obiektach (granicznych, epistemicznych, *immutable mobiles* itd.), urządzeniach, inskrypcyjnych i „czarnych skrzynkach”, o tyle w teoriach praktyk wiedzę często traktuje się procesualnie i kontekstowo, bardziej jako praktyczną kompetencję, umiejętność i *know-how* pozwalające w społecznie adekwatny sposób uczestniczyć w praktykach. W proponowanym tu ujęciu pakiety epistemiczne są obiektami-kompozycjami artykułującymi wiedzę w konkretnych kształtach i będącymi rezultatem i wytworem wiedzotwórczych praktyk. Jako takie są określone, domknięte, mają „kontury” – w tym sensie jest to bliskie ujęciu proponowanemu często w STS. Jednak ich budowa nie jest dowolna czy wyznaczana wyłącznie poznawczą czy informacyjną strukturą wiedzy, ale pozostaje w relacji do praktyk wytwarzających i przyjmujących wiedzę, ponieważ pakiety epistemiczne są zdekontekstualizowane i wyabstrahowane z tych pierwszych, a rekontekstualizowane i dopasowane do drugich. Ponadto budowa pakietów jest wprawdzie procesem stabilizacji wiedzy i jej „zastygania” w konkretnym kształcie, ale nie oznacza to zakończenia czy zdeterminowania procesu przekazania wiedzy. Pakiet epistemiczny musi dopiero stać się częścią przyjmującego układu, zostać przejęty i zintegrowany z nim, co – jak się jeszcze okaże w tym rozdziale – nie musi być ani łatwe, ani szybkie. Innymi słowy, dekontekstualizacja i rekontekstualizacja to procesy, które w proponowanym tu ujęciu odpowiadają za dynamiczne, niezdeterminowane i otwarte aspekty wiedzy oraz otwierają teoretyczną przestrzeń dla sprawstwa i kreatywności ludzkiej⁵⁵.

Podsumowując: w proponowanym tutaj rozumieniu krążenie wiedzy jest procesem jej dekontekstualizacji i rekontekstualizacji, który odbywa się poprzez wytwarzanie i przekazywanie pakietów

⁵⁵ Za zwrócenie uwagi na potrzebę doprecyzowania tych aspektów dziękuję jednemu z recenzentów pracy Andrzejowi Bukowskiemu.

epistemicznych oraz włączanie ich do praktyk. Z tej perspektywy relewancja wiedzy jest pochodną tego, jak są skonstruowane pakiety epistemiczne i na ile łatwe jest ich wkomponowanie w istniejące praktyki, czyli stworzenie połączeń z istniejącymi w tych praktykach znaczeniami, materiałami i umiejętnościami.

Przyjrzyjmy się teraz pakietom epistemicznym wytwarzanym w badaniach UX i temu, jak są one włączane w praktyki przyjmujące wiedzę z badań.

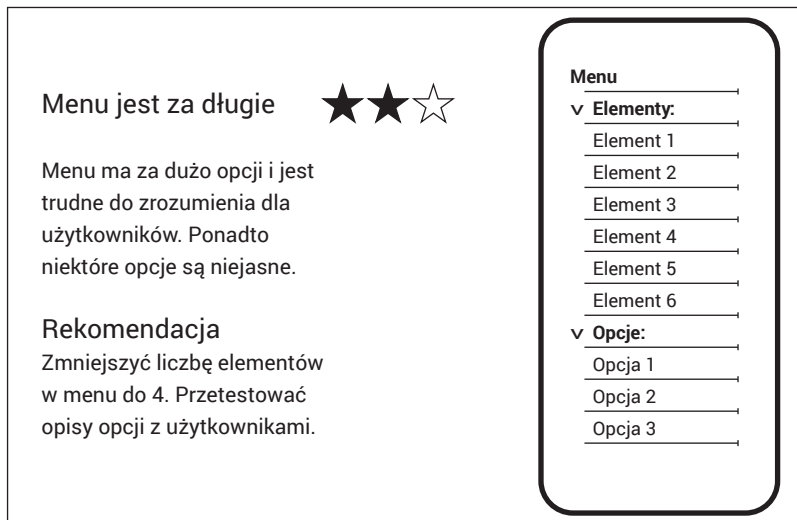
Raporty z badań jako pakiety epistemiczne

Zdecydowanie dominującą formą pakietu epistemicznego w badaniach UX są raporty z testów użyteczności. Mają one zaskakująco ujednoliconą formę, którą w skrócie da się opisać tak:

[...] testy użyteczności są takie bardziej standardowe, jeśli chodzi o formę prezentacji wyników. W sensie, że to jest takie bardziej przejście przez proces prawie że screen po screenie i pokazanie, co się dzieje i na których etapach są jakieś błędy, [oraz] hierarchizacja tych błędów – od kosmetycznych po takie krytyczne błędy – i zaprezentowanie rozwiązań, jakie my proponujemy w tych miejscach (R33, badaczka UX, agencja).

Mówiąc bardziej szczegółowo: typowo raporty z testów są przygotowywane jako prezentacje składające się z kilkudziesięciu lub większej liczby slajdów. Zazwyczaj każdemu błędowi, czyli trudności zdiagnozowanej w trakcie testów, poświęca się osobny slajd, którego część stanowi opis słowny, a część widok ekranu aplikacji lub prototypu, na którym dany błąd się pojawił. Na slajdzie pojawia się zwykle nazwa błędu, jego krótki opis oraz wyodrębniona rekomendacja, czyli zalecenie, co powinno być wykonane, żeby błąd poprawić. Często w tego rodzaju raportach stosowane są także oznaczenia stopnia krytyczności błędu – zwykle w formie trzypunktowej skali. Za najbardziej krytyczne błędy uznaje się zwłaszcza te, które uniemożliwiały osobom biorącym udział w badaniu dokończenie zadania i/lub występowały względnie często (rysunek 7).

Oprócz slajdów z błędami, stanowiących wyraźnie dominującą objętościowo część takich raportów, w raportach pojawiają się



Rysunek 7. Schematyczny slajd z raportu z testów użyteczności

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zebranych w trakcie wywiadów i obserwacji przeprowadzonych w organizacjach.

też inne komponenty. Zwykle pierwsze slajdy zawierają zestawienie głównych wyników i rekomendacji, określane jako *executive summary* („podsumowanie dla zarządu”). Jest to coś w rodzaju streszczenia raportu i stanowi jego autonomiczną część, tj. powinno być zrozumiałe nawet bez czytania pozostałych slajdów („Żeby dać ludziom taki szybki insight, jak ktoś nie będzie chciał czytać całego raportu, co jest najważniejszym znaleziskiem”; R46, badaczka UX, firma produktowa). Po nim następuje krótki opis metody badania (np. ile testów wykonano, na jakiej próbie, kiedy), a następnie wspomniana już objętościowo największa część raportu, zawierająca slajdy z błędami wymienionymi jeden po drugim. W raportach pojawiają się też różne dodatkowe elementy, np. cytaty z wypowiedzi badanych osób, linki do fragmentów nagrań z testów („No, na pewno furorę robiły filmiki – w sensie jak pokaże się... albo sam głos...”; R25, badaczka UX, firma produktowa), dane pozyskane z innych źródeł (np. ze statystyk używania danej strony czy aplikacji, np. z Google Analytics czy Hotjar), benchmarki, czyli przykłady rozwiązań stosowanych

u konkurencji, odniesienia do standardów czy dobrych praktyk projektowych, tabele, schematy, zdjęcia z internetowych baz dodane dla uatrakcyjnienia formy wizualnej czy wyniki z pytań ilościowych towarzyszących niekiedy testom („[...] robimy te ankiety SUS, czyli to jest ta standardowa ankieta taka UX-owa [...], System Usability Score [...], która zawiera 10 bodajże standardowych pytań”; R35, badaczka UX, agencja). Jednak zasadnicza struktura slajdu jest taka, jak opisana wcześniej, a o sile tej konwencji może świadczyć fakt, że ta kompozycja powtarzała się w przekroju różnych raportów z testów użyteczności, które widziałem w badaniach terenowych; poszczególne organizacje miały nieraz formatki (templatki) z taką właśnie budową raportu.

Interpretując raporty z testów użyteczności jako pakiety epistemiczne, łatwo zauważyć ich konstrukcję składającą się z heterogenicznych elementów – tekstu, symboli i obrazów, nagrań – połączonych zgodnie z pewnymi regułami kompozycyjnymi i narracyjnymi. W tym sensie raporty to układy różnorodnych elementów (głównie: opisy słowne, screeny, oznaczenia poziomu błędów oraz rekomendacje), między którymi istnieją liczne odniesienia. Możliwe do wychwycenia są również powiązania międzyobiektywne (*interoperability*)⁵⁶, w szczególności między raportem a testowaną aplikacją czy prototypem. Można powiedzieć, że prototypy i aplikacje zostają sfragmentaryzowane, rozłożone na składniki (ekrany) i jako takie inkorporowane do raportu. Widoczne są również powiązania między raportem a nagraniami czy produktami konkurencji, do których pojawiają się linki i odwołania. Raport jako pakiet epistemiczny może być zatem rozumiany jako swoista wiązka różnego rodzaju elementów, które są wewnętrznie powiązane pewnymi regułami kompozycyjnymi i odsyłają do innych materiałów i obiektów.

Jak już wcześniej wspominałem, tworzenie tego rodzaju raportów zajmowało badaczom całkiem sporą część czasu pracy – przynajmniej kilka dni w ciągu kilkutygodniowego projektu badawczego, ale niekiedy było rozciągnięte na dłuższy okres i wiązało się z wieloma poprawkami i rewizjami. Pisanie raportu oznaczało przy tym

⁵⁶ Za to spostrzeżenie bardzo dziękuję Elizabeth Shove (komunikacja prywatna).

szereg dość żmudnych czynności, takich jak edytowanie poszczególnych slajdów, dopasowywanie zdjęć i cytatów, znajdowanie odpowiednich słów na opisanie błędów czy tonowanie rekomendacji (np. „ja mówię »let’s do something«, a ty mówisz »let’s consider to do something«”; R46, badaczka UX, firma produktowa), wracanie do notatek i nagrań oraz konsultacje z innymi pracownikami:

[...] po testach użyteczności, że na drugi dzień albo tego samego dnia jeszcze, chociaż czasami jest ciężko fizycznie. Z zespołem spotykamy się i przepracowujemy razem to, czego dowiedzieliśmy się na tych badaniach. Nie tylko [z zespołem badawczym]. Na przykład jest to też PO [product owner] tego produktu, jest to designer, copywriter [...]. Ja lubię robić takie warsztaty po (R25, badaczka UX, firma produktowa).

Wysilek wkładany w tworzenie raportów pokazuje, że – mimo utartej konwencji raportu – nie była to praca prosta ani rutynowa. Badacze, z którymi rozmawiałem, generalnie deklarowali, że nie muszą korzystać z nagrań, aby stwierdzić, co było dla badanych problemem, bo wystarczają do tego notatki, a nawet po prostu zapamiętane reakcje uczestników badania (zob. rozdział szósty). Nieco trudniejsze było określenie poziomu krytyczności błędów, jednak głównym wyzwaniem jest stworzenie trafnych rekomendacji oraz generalnie nadanie raportowi takiej formy, by był on zrozumiały i przekonujący dla odbiorców:

Nasze raporty jakościowe są bardziej zdjęciowo-pisane-cytatowe, tak. I też stawiamy na rekomendacje [...], chcemy nadać jakąś narrację raportową [...], bo widzimy, że to nie gra, kiedy dajemy taki raport, tam jest wszystko i „ty sobie sam zdecyduj, co masz z tego wziąć”. Bo to jest takie obciążające dla tego odbiorcy [...], że on sam musi [...] sobie [...] przetłumaczyć ten raport (R25, badaczka UX, firma produktowa).

Jakkolwiek sam proces tworzenia raportu może być skomplikowany, dynamiczny i nieuporządkowany, to w pewnym momencie raporty uzyskują skończoną formę – są zabezpieczane przed dalszymi zmianami za pomocą zapisania w nieedytowalnym formacie pliku i przekazywane zespołowi, który je zamawiał (zazwyczaj raport jest wysyłany, a także prezentowany na spotkaniu). W tym sensie raporty stanowią ustabilizowane, przygotowane do przemieszczenia

porcje wiedzy, „niezmienne ruchomości” (*immutable mobiles*; Latour 1986), mające zachować swój kształt poza kontekstem, w którym powstały.

Pisałem wcześniej, że pakiety epistemiczne są zdekontekstualizowane (tj. zawierają jedynie zredukowane odniesienia do praktyki, w której powstały), a jednocześnie zawierają pewne możliwości włączania ich do kontekstu, do którego są przeznaczone. Analizując raporty z testów użyteczności, można zauważyć, jak w gruncie rzeczy niewiele odniesień do badań UX one zawierają – czy to aktywności podejmowanych w trakcie badań, czy to standardów badawczych i znaczeń, czy to używanych w trakcie badań narzędzi i materiałów. Nie ma w nich praktycznie wyjaśnień poszczególnych kroków badawczych, odniesień do metodologicznych dylematów czy realności procesów zbierania danych, zaś slajd z metodologią to po prostu zwięzłe opisy liczby wywiadów i wymienienie zastosowanych technik. Można więc powiedzieć, że raporty mówią bardzo niewiele o samych badaniach i są raczej przygotowane do „samodzielnego” funkcjonowania poza badaniami. Taki sposób ich skomponowania wydaje się zresztą dobrze uzasadniony, ponieważ raporty rzeczywiście są często wykorzystywane w innych praktykach bez obecności badaczy czy nawet konsultacji z nimi. Rola badaczy nierzadko kończy się w momencie prezentacji wyników, a nawet jeśli badania realizowane są *in-house*, to nie zawsze badacze są na bieżąco obecni w pracach zespołów projektowych. W rezultacie raporty często muszą funkcjonować jako samodzielne obiekty, bez tłumaczy czy pośredników.

Jednocześnie kompozycja raportów pokazuje, że są one prekonfigurowane i prekontekstualizowane, tj. zawierają pewne potencjalne połączenia, mające budować odniesienia do nowego kontekstu, w którym wiedza ujęta w raporcie będzie wykorzystywana. Takimi połączeniami są np. rekomendacje, podpowiadające pewne kierunki działania, oraz systemy priorytetyzacji błędów, pozwalające zespołom projektowym zaplanować i uporządkować dalsze prace nad prototypem. W tym sensie konstrukcja raportów jest bardziej podporządkowana kontekstowi, do którego mają one trafić, niż kontekstowi, w którym powstają – niejako odzwierciedla spodziewany sposób użycia.

Konstrukcja raportów jako pakietów epistemicznych jest zatem oparta na połączeniu dwóch równoległych procesów – dekontekstualizacji i rekontekstualizacji (wiedzy). Warto zaznaczyć, że – mimo opisanej tutaj i wyraźnie dominującej w obszarze UX formy raportu – istnieją także inne, do których odnoszę się nieco dalej w tym rozdziale. Teraz przyjrzymy się jednak temu, co dzieje się z raportami w praktykach, do których trafiają.

Przyjmowanie wiedzy

Zgodnie z teorią praktyk wiedza nie jest automatycznie adaptowana i przyjmowana w kontekstach „odbiorczych”, lecz musi jeszcze zostać zintegrowana, tj. włączona do złożonego układu, jakim jest każda praktyka. Nie zawsze jednak proces ten jest prosty – jak opowiedziała mi jedna doświadczona badaczka UX:

I że tak naprawdę potem to się często kończy tak, że jest taki wypaśny, gruby raport i jakby te osoby, które mają to wdrażać, nie są w stanie tego skonsumować i *de facto* wybierają sobie z tego jakiś kawałek, który je inspiruje [...]. I też im dłużej to trwało, im więcej tych badań robiliśmy, tym bardziej ja odkryłam, że jakby no czasami ten wynik badania to jest dopiero takie małe ziarenko i dopiero na tym ziarenku musi się dużo dookoła niego wydarzyć, żeby ono mogło urosnąć i żeby to mogło być przełożone na konkretny produkt, konkretną funkcję, jakąś użyteczność (R27, badaczka/kierowniczka zespołu UX, start-up).

Podkreśliły teraz, że mimo zinstytucjonalizowanej obecności badań UX w domenie wytwarzania produktów cyfrowych, niekoniecznie badania te są traktowane z jednakową uwagą – nie zawsze traktuje się je jako niezbędne, a nawet potrzebne i użyteczne, co jest zresztą stałym problemem zgłaszanym w środowisku badaczy i projektantów. Po pierwsze, organizacje różnią się tym, co branżowo określane jest jako „dojrzałość UX-owa”, czyli realna zdolność i chęć organizacji do stosowania projektowania zorientowanego na użytkownika (Pernice et al. 2021). W tak definiowanej dojrzałości mieści się też podejście do badań – uznanie ich roli, konieczności ich prowadzenia na różnych etapach rozwoju produktu itd. Organizacje

o „niskiej dojrzałości” w ogóle nie widzą potrzeby badań, te o „średniej” widzą sensowność badań tylko w formie testów użyteczności, a jedynie te o „wyższej dojrzałości” deklarują stosowanie badania w całym cyklu rozwoju produktu. A ujmując rzecz bardziej dosadnie: „Jak przychodzi do obcięcia budżetu z projektu, to research leci pierwszy, potem poleci design, ale [...] research leci pierwszy (R12, badacz UX, firma produktowa).

Po drugie, poziom uznania ważności i przydatności badań UX jest także różny w poszczególnych praktykach wchodzących w skład kompleksu praktyk zaangażowanych w rozwój produktów cyfrowych (*product development*), który opisywałem w rozdziale piątym. W trakcie badań terenowych zauważyłem, że generalnie wiedza z badań UX cieszy się znacznie większym uznaniem, jest chętniej przyjmowana i używana w projektowaniu UX niż w innych praktykach związanych z rozwojem produktów. Spróbuję teraz wyjaśnić te różnice, korzystając z zaproponowanego powyżej modelu teoretycznego, i porównam dopasowanie (relevancję) wiedzy powstającej w badaniach UX do dwóch głównych praktyk „odbiorczych”, tj. projektowania UX i zarządzania produktami.

Projektowanie UX

Niemal powszechne uznanie dla znaczenia i wartości płynącej z badań w ramach projektowania UX może być wręcz zaskakujące. Można byłoby się bowiem spodziewać, że badania UX – które bądź co bądź służą także jako źródło oceny działań projektanckich i stanowią pewnego rodzaju sprawdzian tego, na ile produkt czy prototyp zapewniają dobre *user experience* – będą traktowane z rezerwą, a być może nawet spotkają się z oporem. Jednak między badaczami i projektantami trudno byłoby zauważyć niechęć czy rywalizację – owszem, niekiedy projektanci oczekują w pewnym napięciu na wyniki testów użyteczności, jednak nie kwestionują ani zasadności testów, ani przydatności wiedzy, jaka jest generowana w ramach badań. Zgodnie z przedstawionym wcześniej modelem oznaczałoby to, że wyniki testów ujęte w formie raportów jako pakietów epistemicznych łatwo integrują się z praktyką projektowania, czyli bez

większych trudności tworzą połączenia ze składającymi się na nią elementami.

Może najbardziej charakterystyczna jest kompatybilność między konstrukcją raportu a materiałami i narzędziami używanymi w praktyce projektowania UX. Jak podkreślałem wcześniej, raporty zawierają poszczególne ekrany prototypów, a tym samym niejako inkorporują te obiekty, których znaczenie jest centralne w projektowaniu. Dzięki takiej konstrukcji raportów – w szczególności rozbiciu obserwacji i rekomendacji na stosunkowo drobne fragmenty – projektanci mogą zająć się poszczególnymi wskazanymi w raporcie błędami, po prostu otwierając stosowne ekrany w swoich programach do projektowania (np. Axure, Adobe XD, Figma) i dokonując potrzebnych zmian. Tym samym prototypy stanowią modelowy wręcz przykład „obiektów granicznych” (*boundary objects*), czyli obiektów, które są na tyle wielofunkcyjne, że mogą być wykorzystywane w więcej niż jednym kontekście społecznym, pozwalając w ten sposób na koordynację aktywności różnych społecznych aktorów (Star, Griesemer 1989; Star 2010). Wprawdzie w badaniach korzysta się w dużej mierze z innych narzędzi niż w projektowaniu (np. w pierwszej z tych praktyk istotne są narzędzie do rejestrowania danych czy wyposażenie laboratoriów, podczas gdy w drugiej liczą się głównie programy do prototypowania), to jednak te materialne układy „przecinają się” właśnie w prototypach. W badaniach nie dokonuje się bezpośredniej czy „namacalnej” interwencji w prototypy, ale wyniki badań zawierają pomysły czy propozycje takich interwencji (rekomendacje). Z kolei prototypy strukturują, jak już pisałem wcześniej, sam proces badania, wpływając na treść zadań, które wykonują badane osoby.

Na poziomie znaczeń centralnym elementem w projektowaniu UX jest koncentracja na użytkowniku, dążenie do tworzenia produktów, które są łatwe w użyciu, zrozumiałe i „przyjazne” dla użytkowników. Jak to ujęli dwaj projektanci, z którymi rozmawiałem:

Mnie jako projektanta UX w tej roli konkretnej nie interesuje, co jest wykonane dewelopersko, nie interesuje, jakie są terminy, nie interesuje mnie... nie interesują mnie ograniczenia między działami, różne [...] relacje polityczne między stakeholderami. Interesuje mnie, co zrobić, żeby ten projekt

wyglądał lepiej dla użytkownika i był użyteczny (R50, projektant UX, firma produktowa).

Jeżeli ja coś sobie wymyślę, a to nie będzie miało pokrycia jakby z rzeczywistością potrzebą, nie przyniesie tego zysku, no to w sumie wszyscy na tym tracą, więc te badania w tym przypadku są potrzebne, zwłaszcza, że to jest taki użytkownik specyficzny [...]. Dopiero te badania mi pokazały zachowania, jakieś tam przyzwyczajenia i były naprawdę takie pomocne. Nie były na pewno gdzieś tam przeszkodą na jakby, na etapie projektowania, wręcz ułatwiły pewne decyzje (R16, projektantka UX, firma produktowa).

Orientacja na użytkownika zajmuje wprawdzie kluczowe miejsce zarówno w badaniach, jak i w projektowaniu UX, warto jednak zaznaczyć, że w obszarze znaczeń istnieją też wyraźne różnice między tymi praktykami. W badaniach istotne jest np. odniesienie do standardów epistemicznych zapewniających „prawdziwość” wyników, nawet pomimo szczupłości i zwinności procesu badawczego. Tymczasem w projektowaniu poczesne miejsce zajmują odniesienia do kreatywności – rozumianej jednak tutaj nie jako swobodna ekspresja artystyczna, ale jako pomysłowość prowadząca do powstania praktycznych i użytecznych rozwiązań. Konstrukcja raportów wydaje się dobrze dopasowana właśnie od strony zorientowania na użytkownika – nie ma tutaj ani odniesień technicznych, które mogłyby być istotne dla programistów, ani treści biznesowych (np. wskaźników, które mogą ulec poprawie po wykonaniu proponowanych zmian), ani związanych z organizacją pracy w zespole (np. nie ma oszacowania czasu pracy potrzebnego na wykonanie poszczególnych rekomendowanych poprawek). Rozbicie raportów na poszczególne slajdy, zawierające szczegółowe spostrzeżenia i wskazówki, pozwala uchwycić *user experience* jako coś operacyjnego (*actionable*), czym można się zająć, wykonując konkretne czynności. Jednocześnie wyniki badań pokazujące potrzeby użytkowników oraz „poziom” *user experience* stanowią niejako namacalny „dowód” istnienia tego fenomenu, a przez to uzasadniają sensowność prac projektanckich i pokazują, że są one oparte na czymś realnym i obiektywnie uchwytym. Wreszcie prosta i przejrzysta forma prezentacji dobrze pasuje do minimalistycznej estetyki cenionej w projektowaniu.

Nie było również trudności kompetencyjnych, które mogłyby utrudniać projektantom przyjęcie, zrozumienie i wykorzystanie wiedzy z badań. Generalnie w obszarze UX jest przyjęte, że projektanci powinni posiadać pewną wiedzę o prowadzeniu badań – nie tylko rozumieć rolę badań w procesie projektowym, ale również być w stanie brać aktywny udział w badaniach terenowych, a nawet prowadzić proste badania samodzielnie („[...] też pomagałyśmy w tym badaniu w jakimś stopniu znowu, co było super, bo ja osobiście bardzo sobie cenię, jak mam możliwość wzięcia udziału w badaniach jako projektantka”; R37, projektantka UX, agencja). Podręczniki do projektowania UX (np. Cooper et al. 2007; Goodwin 2009) dość szeroko omawiają badania jako istotny element procesu projektowego, a na studiach podyplomowych poświęconych projektowaniu UX prowadzonych na kilku uczelniach w Polsce jest duża pula godzin poświęconych na problematykę badawczą. Na rynku pracy zdarzają się też oferty na stanowiska „UX designer/researcher”, co pokazuje, że w niektórych organizacjach szuka się osób łączących te kompetencje. Można zatem przyjąć, że umiejętności potrzebne do kompetentnego wykonywania czynności projektanckich obejmują zestaw kompetencji wystarczający do przyjęcia i użycia wiedzy pochodzącej z badań UX.

Podsumowując, można powiedzieć, że to, z jakich elementów składa się projektowanie UX jako praktyka, sprawia, że raporty z badań w takiej jak opisana wyżej formie mogą być z nią łatwo zintegrowane – połączone z narzędziami i obiektami, które są częścią tej praktyki, dopasowane do znaczeń, wartości i idei, które ją porządkują, i niewymagające dodatkowej wiedzy i umiejętności poza tymi, które są już w tej praktyce obecne.

Zarządzanie produktem

Sytuacja wygląda jednak inaczej w pozostałych praktykach związanych z rozwojem produktów. Mimo że orientacja na użytkownika jest nieraz akcentowana w oficjalnych wypowiedziach kadry zarządzającej wielu organizacji technologicznych, organizacje zatrudniają projektantów i badaczy UX, a zajmowanie się *user experience*

weszło do rutynowych czynności podejmowanych w toku rozwoju produktów, to niekoniecznie stało się ono priorytetem w codziennym funkcjonowaniu organizacji technologicznych. Na konferencjach i spotkaniach branży UX powtarzają się narzekania na brak przekonania do wartości obszaru *user experience*, małą wiedzę na temat procesu projektowego i roli projektantów oraz badaczy, niechęć tzw. biznesu do słuchania głosu użytkowników i różne formy marginalizowania znaczenia działań z zakresu UX po stronie decydentów i innych specjalistów. W raporcie branżowym opisującym sytuację w branży UX w Polsce jako problemy wymieniano m.in.: „brak wiary w UX w biznesie”, „brak zrozumienia przez zespół deweloperski, czym się zajmuje UX”, „klient biznesowy nie chce słuchać swoich użytkowników”. Problemy te podsumowano w następujący sposób: „Wielu interesariuszy nie zna założeń procesu projektowego i oczekuje szybkich rozwiązań. Zawód ten wiąże się w związku z tym z ciągłą koniecznością wyjaśniania i tłumaczenia, na czym ta praca polega i jaka jest jej wartość” (Mościchowska et al. 2018: 46). A mówiąc bardziej dosadnie: „W Polsce projektanci i badacze są ciągle **dobatkami** do tego, co robią programiści” (Skórski 2020: 37; podkreślenie oryginalne). Tego rodzaju opinie pojawiają się w całej branży UX, jednak sytuacja w przypadku badań UX wydaje się jeszcze trudniejsza niż projektowania. Brak lub niewystarczająca liczba badań jest jedną z powtarzających się bolączek zauważanych zarówno przez badaczy, jak i projektantów – wśród wad pracy w UX wymieniano: „decyzje z powietrza, a nie z badań”, „traktowanie badań jako fanaberii UX-a”, „niedoceniające użytkowników przez biznes”, „brak budżetu badawczego”, „wszyscy »znają się« na badaniach” (Mościchowska et al. 2018: 47). Odpowiedzi, które badacze i projektanci słyszą, gdy argumentują za potrzebą badań, podsumowano w jednym z branżowych tekstów następująco: „Rozumiemy już swoich użytkowników na wylot. Inżynierowie po prostu zastosują design system i to wystarczy. Na koniec odbierzemy informację zwrotną przez system wsparcia klienta. Budujemy i wrzucamy produkt na rynek, nie ma czasu do stracenia” (Wallet 2017). A tak te różnice opisywała osoba z organizacji o niskiej „kulturze UX-owej”:

W mojej firmie nie ma za bardzo kultury UX, tej takiej, na którą jest teraz taki *hype*, ale jakby to jest ważna kwestia, bo wyobrażenie mojego PO [product ownera] na temat mojej pracy to jest siedzenie przed komputerem samotnie i klepanie projektu, co się bardzo mocno różni od mojej wizji pracy na tym stanowisku, gdzie to jest praca grupowa, warsztatowa, np. z osobami z różnych dyscyplin. Generowanie pomysłów, a tak naprawdę zaprojektowanie tego, przeniesienie tego na kartkę papieru przysłowiową, tak naprawdę to jest ostatni etap tylko i wyłącznie. To jest kwestia tego, żeby się dowiedzieć [...], jak użytkownicy chcą, żeby to działało, czego oni chcą (R19, badacz UX, firma produktowa).

Ten stosunkowo niski status czynności związanych z projektowaniem, a jeszcze bardziej z badaniami UX (na rynku pracy jest wyraźnie mniej ofert dla badaczy niż dla projektantów, a zarobki tych pierwszych są niższe), może być zaskakujący, biorąc pod uwagę dość powszechne przekonanie, że poznanie potrzeb i reakcji użytkowników jest ważne w „tworzeniu produktów, które konsumenci pokochają” (Cagan 2018). Poza ideową aprobatą wydaje się także, że zainteresowanie poznanie faktycznych doświadczeń użytkowników może być korzystne z czysto biznesowego punktu widzenia, ponieważ „nie ma sensu przepalać dziesiątek albo setek tysięcy euro na funkcje, które nie będą przez nikogo używane” (R53, lead, firma produktowa). W szczególności badania pomagające ustalić, czego potrzebują użytkownicy, i sprawdzić, jakie są ich reakcje na prototypy, mogą przynosić znaczne oszczędności, skracać czas potrzebny na prace programistyczne, zredukować liczbę poprawek i zmian po wypuszczeniu produktu czy po prostu zwiększać zadowolenie użytkowników, a przez to również poprawiać statystyki użytkowania i wyniki biznesowe. Zatem z różnych „racjonalnych” powodów w rozwoju produktów cyfrowych rola badań *user experience* powinna być istotna. Wydaje się więc, że można znaleźć analogie między sytuacją badań UX w branży technologicznej a pozycją badań społecznych czy wiedzy socjologicznej w odniesieniu choćby do zarządzania publicznego i *policy-making* – tam również tego rodzaju wiedza powinna być nie tylko akceptowana, ale wręcz poszukiwana, ponieważ pozwala opierać decyzje na racjonalnych przesłankach, a przez to osiągać lepsze efekty.

Przyjrzyjmy się zatem bliżej praktyce zarządzania produktem, którą można uznać za drugą – po projektowaniu UX – główną

praktykę „odbiorczą” dla wyników badań UX, a w której jednak entuzjazm dla badań jest wyraźnie niższy niż w projektowaniu. Aktywności wchodzące w skład tej praktyki to przede wszystkim koordynacja pracy nad produktem w celu osiągnięcia zakładanych wskaźników biznesowych. Nazwy stanowisk (product manager, product owner) i zakresy obowiązków różnią się tutaj między organizacjami, jednak zasadniczo osoby sprawujące te funkcje nie są formalnymi przełożonymi projektantów, badaczy, programistów, analityków biznesowych, testerów itd., a jedynie organizują i koordynują ich pracę, wykorzystują dane dotyczące produktu (np. statystyki użytkowania, sytuację produktu na rynku), mają wpływ na decyzje dotyczące rozwoju nowych i poprawy istniejących funkcjonalności produktu, przydzielają zespołowi zadania i monitorują ich wykonanie oraz raportują wyniki prac do menedżerów wyższego szczebla (*business owner, VP of product*). Aktywności wchodzące w skład tej praktyki mają zatem głównie charakter koordynacyjny i związany z podejmowaniem operacyjnych decyzji dotyczących produktu, więc wydaje się, że wyniki badań UX powinny być tutaj przyjmowane z dużym zainteresowaniem. Próbując wyjaśnić, dlaczego tak się nie dzieje czy, dokładniej, dlaczego w zarządzaniu produktem wyniki badań UX odgrywają pewną rolę, ale nie mają takiego priorytetu jak w projektowaniu, przyjrzyjmy się dopasowaniu tej wiedzy i pakietów epistemicznych do elementów konstytuujących praktykę zarządzania produktem.

Pierwszą różnicę widać na poziomie znaczeń. Mówiąc najkrócej: zarządzanie produktem jest skoncentrowane wokół produktu, a nie wokół użytkownika (Skórski 2020: 48). Oznacza to, że w zarządzaniu produktem liczy się przede wszystkim osiągnięcie określonych wskaźników biznesowych (ruchu na stronie, konwersji, zwrotu itd.) przy określonych kosztach (np. nakładach na prace programistyczne, czyli tzw. *development*). Odpowiadanie na potrzeby użytkowników jest w tym układzie jedynie środkiem do osiągnięcia pożądanых efektów, a nie celem samym w sobie. Jak to ujęła jedna z osób zajmujących się zarządzaniem produktem:

[...] bo często UX-y właśnie mówią w ten sposób o tych swoich findingach, że no to... no jak to zrobimy, to oni [użytkownicy] nas pokochają [...]. No tak, ale jak to się przekłada na wartość biznesową? No, co to dla

mnie znaczy, jak ja mam to spriorytetyzować, no... wiesz, na ile to jest ważne wobec innych cech? (R48, product manager, firma produktowa).

Generalnie, to wszystko chodzi o... nie wszystko, ale jeżeli chodzi o biznes, w którym pracuję, tak, to wszystko chodzi o konwersję, czyli czy to, co robi użytkownik, przełoży się na zysk biznesowy, tak? (R16, projektantka UX, firma produktowa).

Z punktu widzenia zarządzania produktem stworzenie rozwiązania odpowiadającego idealnie potrzebom użytkowników nie musi wcale być wystarczające do osiągnięcia zakładanych celów, ponieważ wpływ na nie ma wiele różnych czynników, takich jak dostępność pracowników niezbędnych do wykonania poszczególnych etapów prac, regulacje rynkowe funkcjonujące w różnych branżach czy aktywność konkurencji. Z tej perspektywy naturalne wydaje się ograniczanie zakresu dodatkowych inwestycji w rozwój produktu, a takim „inwestycyjnym” nakładem są w tym kontekście badania – ostatecznie decyzję dotyczącą poszczególnych elementów produktu można przecież podjąć nawet bez badań, bazując na dostępnej wiedzy i doświadczeniu. Badania, nawet jeśli wykonywane są *in-house*, wymagają pewnych nakładów czasu i pracy (dodajmy, że wiele organizacji ma różnego rodzaju systemy wewnętrznych rozliczeń usług, które poszczególne działy wykonują dla siebie nawzajem). Podsumowując: w zarządzaniu produktem liczy się przede wszystkim osiąganie założonych celów, efektywność i koordynacja pracy zespołowej, a skoncentrowanie na użytkownikach oraz solidność i rygor metodologiczny wiedzy, na bazie której podejmowane są decyzje, mają jedynie wspierające i w istocie drugorzędne znaczenie.

Jeśli chodzi o umiejętności potrzebne do zarządzania produktem najważniejsza wydaje się umiejętność koordynacji pracy zespołowej – co wymaga pewnego poziomu zrozumienia tego, na czym polega praca każdego z zaangażowanych specjalistów, jednak niekoniecznie na szczegółowym poziomie. Osoby zajmujące się zarządzaniem produktem, z którymi miałem kontakt, miały różne ścieżki kariery – część zajmowała się wcześniej projektowaniem czy nawet badaniami UX, jednak część pracowała wcześniej na technicznych stanowiskach, np. w programowaniu, a część była związana z biznesem – co oznacza, że ich kompetencje i wiedza były zdecydowanie

niejednolite. Wprawdzie generalnie podręczniki i materiały eksperckie poświęcone zarządzaniu produktem zawierają odniesienia do badań z użytkownikami, jednak są one skromniejsze niż w przypadku analogicznych opracowań dla projektantów. W trakcie badań terenowych słyszałem o różnych przypadkach angażowania się menedżerów produktu w badania terenowe, jednak miało ono charakter raczej wejścia w mało znane rewiry, często motywowanego przez badaczy, którzy chcieli przekonać menedżerów do pożytków płynących z badań. Ogólnie rzecz biorąc, rozumienie badań UX, świadomość różnic między metodami jakościowymi i ilościowymi, praktyczne *know-how* związane z prowadzeniem badań, nie mówiąc już o niuansach metodologicznych – są w tej praktyce znacznie słabiej obecne i też mniej potrzebne niż choćby w projektowaniu.

Wreszcie można mówić o pewnym niedopasowaniu dominującego pakietu epistemicznego wytwarzanego w badaniach UX, jakim jest raport z testów użyteczności, do narzędzi i materiałów używanych w zarządzaniu produktem. Jednym z podstawowych narzędzi w zarządzaniu produktem są arkusze kalkulacyjne oraz operowanie liczbowymi wskaźnikami (metrykami), za pomocą których menedżerowie monitorują i raportują postępy w pracy nad produktem. Z tymi narzędziami wyniki badań jakościowych, wyrażane opisowym językiem i przedstawiane w formacie prezentacji, nie są tutaj kompatybilne – z czego zresztą niektórzy badacze zdają sobie sprawę:

No i oni najchętniej korzystaliby właśnie z takich raportów excelowych, ilościowych, nie... tylko potem znowu [...], jak masz przekuć dane jakościowe na dane ilościowe? Jakby to nie ten kontekst, nie... I, o Jezu, to też było komiczne... Bo nawet chcieliśmy już zacząć robić te raporty z [X], właśnie znaleźć jakoś pół dnia gdzieś w naszym napchany kalendarzu [...] (R46, badaczka UX, firma produktowa).

Innym narzędziem używanym w product managementie jest Jira, czyli program służący do definiowania zadań i rejestrowania postępów w ich realizacji przez zespół. Nie pracuje się jednak na nim na konkretnych elementach projektowanej aplikacji (tak jak w narzędziach dla projektantów), ale na zdefiniowanych i przypisanych do członków zespołu zadaniach (ticketach) i historii ich realizacji. Z punktu widzenia zarządzania produktem raporty z badań UX są

zatem raczej wskaźnikiem zrealizowania jakiegoś etapu pracy (*deliverable*), namacalnym „dowodem” reakcji użytkowników, a w mniejszym stopniu czymś, z czego mogą korzystać na co dzień w swojej bieżącej pracy:

Ten raport taki wizualny jest mocno wartościowy dla biznesu, że jakby oni widzą, że jak już zapłacili za UX-ów, to nie jest tak, że podziały się jakieś czary-mary w tle i nagle, wiesz, że aplikacja była beznadziejna, teraz jest super, że się źle korzystało i teraz się korzysta dobrze, tylko widzą cały ten proces, jak my do tego dochodziliśmy, jakie błędy zidentyfikowaliśmy, w jaki sposób je poprawiliśmy itd., itd. Mimo to, że to jest *in-house*, to musimy też trochę tą swoją wartość udowadniać (R12, badacz UX, firma produktowa).

W świetle tej teoriopraktycznej interpretacji wiedza pochodząca z badań UX nie cieszy się tak dużym zainteresowaniem i uznaniem w praktyce zarządzania produktem jak w projektowaniu, nie dlatego że jest zbyt ogólna, zbyt skomplikowana, nieadekwatna tematycznie, niedostępna na czas czy oparta na zbyt słabych „dowodach” czy „danych” (*evidence-based*). Podstawą jej mniejszej relewancji jest słabsze dopasowanie do znaczeń, umiejętności i materiałów, które konstytuują zarządzanie produktem. Wbrew rozmaitym zgeneralizowanym zaleceniom, które sugerują, że relewancja wiedzy może być poprawiona dzięki jej uproszczeniu, uczynieniu bardziej konkretną czy lepiej osadzoną w „twardych” danych, wydaje się, że zastosowanie któregośkolwiek z tych zaleceń nie zmieniłoby istotnie uznania czy zapotrzebowania na tę wiedzę. Zobaczmy zatem, jakie wysiłki podejmowane są w badaniach UX, by poprawić relewancję tworzonej tam wiedzy.

Eksperymenty

Powyższa analiza pokazywała i interpretowała typowy przebieg krążenia wiedzy między praktykami związanymi z rozwojem produktów, a prezentowany obraz był dość statyczny, oparty na próbie rekonstrukcji praktyk projektowania i zarządzania jako całości (*practice-as-entities*) mających określony kształt. Jednak teoria praktyk proponuje w istocie rozumienie dynamiczne, zakładające, że

praktyki są w procesie ciągłej zmiany, a każda aktywność nie jest prostą reprodukcją wzoru, ale aktywnym „odegraniem” (*performance*). Spróbujmy spojrzeć na opisywane procesy krążenia wiedzy w takim właśnie dynamicznym ujęciu i zobaczyć, w jakich warunkach wiedza z badań UX może łatwiej przechodzić między praktykami, a – ściślej – jakie aktywności podejmuje się w badaniach UX, by zmniejszyć opór względem tej wiedzy.

Nowe pakiety epistemiczne

Opisany wcześniej raport z testów użyteczności jest wprawdzie najbardziej popularnym, ale tylko jednym z pakietów epistemicznych powstających w badaniach UX. Istnieje jednak dużo więcej sposobów przekazywania wyników badania. Niekiedy, zwłaszcza gdy nie ma czasu na opracowywanie pełnego raportu, jego funkcję pełnią po prostu spisane w edytorze tekstu, arkuszu kalkulacyjnym lub nawet w wiadomości mailowej główne wnioski z badania: „Tam to było takie mocno time critical, bo jechaliśmy na określony czas, więc nasz raport to były po prostu bullet-pointy wypisane w Wordzie – najważniejsze spostrzeżenia i to było tak robione na szybko” (R12, badacz UX, firma produktowa). W skrajnych przypadkach nie powstaje żaden pisemny raport, a wnioski z badania przekazywane są ustnie projektantom lub nawet programistom: „Ja też nie lubię pisać raportów. To, co lubię w [organizacji X], to że ja mogę iść do developera i mogę mu powiedzieć, że ma to zrobić tak, i on to robi. Nie powstaje żaden raport” (R7, badaczka UX, firma produktowa). Innym wariantem sytuacji, w której wiedza jest przekazywana bez raportu, są sytuacje, w których odbiorcom badania pokazuje się nagranie z badania lub zaprasza do obserwacji testów na żywo: „[...] oni mówią, że to, że obejrzą jeden test, daje im więcej niż przeczytanie raportu, bo zobaczą naprawdę żywego użytkownika, jak on używa tych rzeczy, które oni zaprojektowali” (R33, badaczka UX, agencja projektowo-badawcza). Niekiedy powstaje jedynie notatka lub inny rodzaj zarejestrowania spotkania, na którym ustnie przekazuje się wyniki albo jednostronnicowe materiały w rodzaju infografik podsumowujące najważniejsze wyniki rozsyłane w czymś w rodzaju newslettera do pracowników z całej organizacji. Jeszcze innym wariantem pakietu epistemicznego

może być krótki, zmontowany z nagrań z testów użyteczności materiału wideo, który zawiera najważniejsze reakcje użytkowników:

[...] był czas, kiedy robiliśmy np. filmiki, które były raportem. Czyli tak naprawdę zgrywaliśmy nagrania, wybrane fragmenty nagrań z testów użyteczności i na tych nagraniach nakładaliśmy transkrypcje albo przekładaliśmy je czasem jakimś slajdem komentarza. Po to, żeby w dziesięć minut ludzie, którzy będą to oglądać, mogli tak naprawdę zobaczyć tę interakcję na żywo. Natomiast prawda jest taka – bo to jest, to było fantastyczne i tak dawało naprawdę taki szybki wgląd odbiorcy w to, co tam się wydarzyło na tym teście – tylko problem był taki, że przygotowanie takiego czegoś zajmowało bardzo dużo czasu (R27, badaczka UX/lead, start-up).

Te – może niedominujące, ale jednak pojawiające się w różnych organizacjach – sposoby przekazywania wiedzy z badań pokazują, że wiedza jest artykułowana na wiele sposobów, a tworzenie pełnych i sformalizowanych raportów nie zawsze jest potrzebne (wydaje się, że pełnią one w istotnej mierze funkcję dokumentacyjną, tj. pozwalają uchwycić wiedzę w stabilnej formie i dać możliwość jej archiwizacji). Relewancja – czyli dopasowanie pakietu epistemicznego do kontekstu odbioru – osiągnięta jest w tych wypadkach poprzez eksperymentowanie z różnymi rodzajami pakietów epistemicznych. Mogą one zawierać wiedzę mniej dokładną czy pewną oraz być dość szkieletowe i podatne na zniekształcenia, a jednak w danym kontekście okazywać się adekwatne, wystarczające i bardziej użyteczne niż tradycyjne raporty. Jeden ze znanych międzynarodowo badaczy głosi zresztą „śmierć” raportu i proponuje tworzenie niedużych porcji wyników (tzw. nuggetsów), które byłyby łatwiejsze do przyswojenia dla odbiorców badań i prowadziły do ich, mówiąc jego językiem, „demokratyzacji” (Sharon 2012). Te próby wydają się głównie nastawione na ułatwienie odbioru przez uproszczenie czy skrócenie pakietów epistemicznych albo zaangażowanie odbiorców przez nadanie raportom bardziej angażującej formy.

Jednak spotkałem się także z próbami stworzenia pakietów epistemicznych nie tyle prostszych czy bardziej atrakcyjnych, ile lepiej dostosowanych do kontekstu praktyki, do której wiedza z badań miała trafić. Wspomniałem wcześniej, że jednym z podstawowych narzędzi używanych w praktyce zarządzania produktem jest Jira – program

służący do podziału dużego zestawu czynności na mniejsze fragmenty, z których każdy jest zmieniany na tzw. ticket, zawierający wyjaśnienia i uzasadnienie danego zadania, przypisujący konkretnych pracowników do jego wykonania, pozwalający na rejestrowanie i raportowanie kolejnych etapów pracy oraz umożliwiający komunikację między zaangażowanymi w to zadanie pracownikami. Popularność tego narzędzia jest tak duża, że managerowie produktów bywają nieformalnie i nieco z przekąsem określani jako „Jira masters”. W jednej z organizacji, którą odwiedziłem, badaczka UX przygotowała nie tylko standardowy raport z badania, ale także przełożyła rekomendacje z raportu na 80 ticketów definiujących zadanie do wykonania i zawierających pochodzące z badań uzasadnienie w formie tzw. user story (np. „Jako użytkownik [serwisu zakupowego] chciałbym mieć czytelny widok wszystkich produktów, które mam w koszyku zakupowym”; rysunek 8). Tickety zawierały także uzasadnienie potrzeby wykonania poszczególnych poprawek oraz przykłady pokazujące, jak daną funkcjonalność rozwiązano w produktach konkurencyjnych. Tak opracowane tickety zostały przekazane menedżerowi produktu, po czym oszacowano koszt związany z ich realizacją, przyznano budżet, przypisano pracowników do poszczególnych zadań i w efekcie postulowane poprawki zostały wprowadzone. Zapytana, co by się stało, gdyby te tickety nie powstały, badaczka odpowiedziała: „To raport byłby gdzieś tam nieprzeczytany pewnie. To znaczy byłby prze-czytany, ale może inni ludzie by wierzyli, że coś się wydarzy czy nie” (R52, badaczka UX, firma produktowa).

Co znamienne, przekładając raport i rekomendacje na tickety, badaczka nie dokonała ich uproszczenia, skrócenia i nie nadała im bardziej atrakcyjnej wizualnie formy (jak widać na rysunku 8, typowe tickety w Jirze są wprawdzie czytelne, ale mało atrakcyjne wizualnie). Raczej dostosowała ten pakiet epistemiczny do praktyki zarządzania produktem – stworzyła coś kompatybilnego z podstawowym narzędziem używanym w tym kontekście oraz podzieliła zadania na takie części, które były zarządzalne, np. można było oszacować związany z nimi koszt i monitorować przebieg pracy, co odpowiadało kluczowym dla zarządzania produktem znaczeniom i umiejętnościom. Jak widać, konstrukcja ticketu ma różne „uchwyty” sprawiające, że można np. przypisać do niego osoby odpowiedzialne za

Menu w sekcji X jest za długie

Szczegóły

Priorytet: wysoki
Etykiety: #XY1 #XY2 #XY3
Epic link: [hyperlink]
Sprint: 1234
Status: Zakończone
Utworzone: 18.09.2019
Zakończone: 22.12.2019

Osoby

Przypisujący: [nazwisko, product manager]
Zgłaszający: [nazwisko, UX researcher]
Obserwujący: [5]

Opis

Jako użytkownik chciałbym krótkiego menu, które zawiera zrozumiałe elementy i pozwala mi szybko wybrać właściwy.

Uzasadnienie biznesowe

- Obserwacja dokonana na podstawie badań w Warszawie.
- Według badanych menu jest za długie i nie wszystkie opisy są jasne.
- Propozycja 1: zmniejszyć liczbę elementów do 4.
- Propozycja 2: przetestować nową wersję menu z użytkownikami.

Aktywność

- v [nazwisko, programista 1] dodał komentarz: przetestowane [19.12.2019]
- v [nazwisko, programista 2] dodał komentarz: gotowe do weryfikacji [18.12.2019]
- v [nazwisko, product manager] zmienił priorytet na: wysoki
- ...
- ...
- ...

Rysunek 8. Uproszczony widok ticketu w programie Jira przygotowanego na podstawie slajdu z raportu z testów użyteczności

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zebranych w trakcie wywiadów i obserwacji przeprowadzonych w organizacjach.

wykonanie zadania, mieć wgląd w podejmowane przez nie aktywności, oznaczać priorytet zadań, umieszczać je w poszczególnych etapach pracy (tzw. sprintach), monitorować czas realizacji czy załączać potrzebną dokumentację (linki, materiały referencyjne).

Rekonfigurowanie praktyk

Jeśli jednak przyjmimy, że relewancja jest pojęciem relacyjnym, to wpływać na nią mogą również zmiany, do których dochodzi w praktykach przyjmujących wiedzę. W rozdziale szóstym pokazywałem,

że znaczna część aktywności wykonywanych przez osoby pracujące w badaniach UX związana jest nie tyle z samym przygotowywaniem i realizacją badań, ile z promowaniem badań w innych praktykach, co jest najczęściej w branży określane jako „ewangelizacja”. Obejmuje ona przede wszystkim aktywności związane z pokazywaniem pracy badawczej w organizacji – prezentacje wyników, na które zaprasza się szerokie grono osób, wydarzenia takie jak przekaz na żywo (*live streaming*) testów odbywających się w UX labach albo w innych lokalizacjach. Jedna z badaczek UX tak opisywała takie wydarzenia:

[...] chcę, żeby jak najwięcej deweloperów uczestniczyło... deweloperów, designerów, żeby marketing uczestniczył w tych rozmowach, żeby product manager uczestniczył w tych rozmowach, i Zoom mi daje w tym momencie dodatkową zaletę, bo ja mogę wysłać im link do spotkania i oni się klikają w to spotkanie, oni zostają zmutowani, są niewidzialni [...]. Na przykład my organizujemy to czasami w ten sposób, że ja sobie siedzę w jednej salce i prowadzę wywiad, oni sobie siedzą w drugiej salce np. w trzy osoby i ja mam też możliwość komunikowania się z nimi na czacie, w prywatnej wiadomości, w tym Zoomie [...], bo ja zapraszam wszystkich, to, że rusza badanie, jest ogłaszane na forum całej firmy. Następnie jest też wysyłana informacja, gdzie jest taki Excel, w którym są zestawione, wiesz, wszystkie te wywiady z linkami do tych umówionych spotkań na Zoomie właśnie. I ludzie jakby dostają zestaw takich instrukcji, jak się mają zachowywać w trakcie wywiadów, żeby nie zaburzać przebiegu tego wywiadu, czyli efektywnie z tego korzystać. Jak mają notować, właśnie jak mogą się ze mną skomunikować w trakcie, kiedy warto, żeby o coś dopytali, tego typu rzeczy (R27, badaczka/kierowniczka zespołu UX, start-up).

Do typowych działań tego typu należą otwarte warsztaty, na których omawiane są wyniki badań, wieszanie na ścianach person i schematów *user journey* czy zapraszanie do udziału w badaniach osób niezwiązanych z obszarem UX. Jak pisałem w rozdziale piątym, tego rodzaju „ewangelizacyjne” czynności nie są dodatkowym składnikiem pracy w badaniach UX, ale elementem koniecznym. Może o tym świadczyć choćby fakt, że popularne narzędzie do prowadzenia i rejestracji testów użyteczności Lookback jest też promowane jako sposób na włączanie niebadaczy w proces badań – jak głosi duży baner na głównej stronie jego producenta: „Zobaczyć

znaczy uwierzyć. Lookback zamienia sceptyków w orędowników badań⁵⁷.

W świetle przedstawianego tutaj modelu analitycznego tego rodzaju wysiłki – będące rutynowym elementem pracy w badaniach UX – można interpretować jako oddziaływania zmierzające do rekonfiguracji praktyk przyjmujących wiedzę (takich jak zarządzanie produktem, ale także programowanie, analityka czy marketing) poprzez wprowadzenie do nich znaczeń związanych z UX (np. propagowanie ważności zajmowania się potrzebami i doświadczeniami użytkowników, a nie tylko stroną technologiczną czy biznesową produktów) oraz kompetencji potrzebnych do rozumienia i używania wyników badań UX. Można powiedzieć, że angażując w badania osoby wykonujące na co dzień inne praktyki do współwytwarzania wiedzy lub choćby aktywnej obserwacji i promując wartość perspektywy skoncentrowanej na użytkownikach, kształtuje się niejako środowisko (tutaj: kompleks praktyk), w którym usytuowane są badania UX⁵⁸.

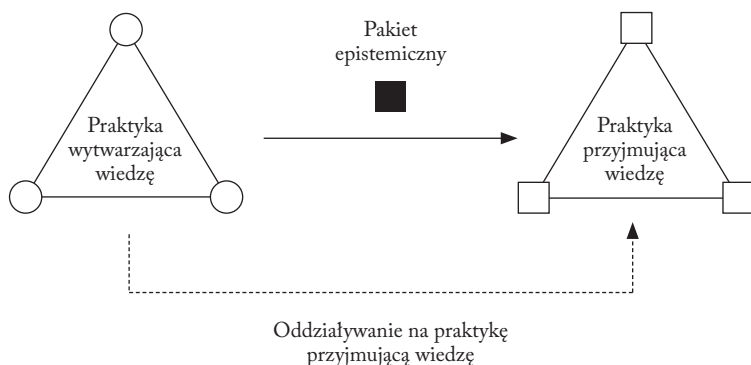
To spostrzeżenie pokrywa się ze sformułowanymi już w teorii praktyk interpretacjami popytu, rozumianego w tym ujęciu teoretycznym nie jako funkcja stałych ludzkich preferencji, ale jako efekt tego, jaki kształt mają praktyki. W tym sensie zauważano, że „produkty same w sobie są pozbawione wartości” (Shove, Pantzar 2005: 57), a popyt „nie jest po prostu zaspokajany, ale wytwarzany”

⁵⁷ <https://www.lookback.com> (dostęp: 24.11.2023).

⁵⁸ Również badania UX ulegały różnego rodzaju wpływom, inkorporując różne elementy pozostałych praktyk. Badacze, z którymi rozmawiałem, dość często używali języka technicznego (np. określając listę zadań do wykonania popularnym w programowaniu terminem *backlog*), a część z nich wskazywała, że chce rozwinąć swoje kompetencje projektanckie (np. by pisać lepsze rekomendacje) czy nawet programistyczne. Bywało, że badacze używali narzędzi stosowanych w zespołach programistycznych (np. Jira czy Confluence) do archiwizowania wyników badań lub materiałów na temat procesu badawczego. Są to ślady wskazujące, że między badaniami UX a innymi praktykami przemieszczają się nie tylko wyniki badań i pakiety epistemiczne, ale także znaczenia, idee, wartości, umiejętności i *know-how* i że „przekaz” tych elementów nie odbywa się tylko jednostronnie (np. od badań do projektowania), ale że składniki praktyk krążą w różnych kierunkach. Zatem praktyki związane z projektowaniem produktów na różne sposoby wzajemnie na siebie oddziałują.

(Rinkinen et al. 2020). Przykładowo popyt na energię nie wynika ze stałych ludzkich potrzeb, ale jest pochodną społecznego rozumienia wygody, dostępności określonych infrastruktury i technologii oraz umiejętności i przyzwyczajeń związanych z korzystaniem z nich (Shove, Watson 2023). W tym kontekście „popyt” na wiedzę wytwarzaną w badaniach UX nie jest wynikiem jakiegoś „naturalnego” zapotrzebowania, ale efektem tego, że rozumienie doświadczeń użytkowników produktów ma pewną wartość z punktu widzenia osiągania celów biznesowych i organizacji pracy projektowej, a jednocześnie zracjonalizowana kultura współczesnych organizacji technologicznych wymaga, przynajmniej w niektórych sytuacjach, odniesienia do innych źródeł wiedzy niż intuicja.

Eksperymenty omawiane w tym podrozdziale pokazują, że relewancja wiedzy może być osiągnięta w toku dwóch procesów, z których oba prowadzą do lepszego dopasowania pakietów epistemicznych do praktyki, w której wiedza ma być przyjmowana (rysunek 9). Po pierwsze, można tworzyć nowe pakiety epistemiczne, które będą bardziej kompatybilne ze znaczeniami, materiałami i umiejętnościami obecnymi w praktyce „odbiorczej”. Po drugie, w toku bardziej czy mniej intencjonalnych oddziaływań modyfikacji może ulegać praktyka przyjmująca wiedzę, w ramach której „instalowane” lub „inkorporowane” mogą być nowe znaczenia, narzędzia czy kompetencje,



Rysunek 9. Model relewancji wiedzy

Źródło: opracowanie własne.

a w efekcie tym łatwiejsze może stawać się włączanie pakietów epistemicznych w rutynowy przebieg aktywności w jej ramach.

Jak zatem sprawić, żeby wiedza o świecie społecznym była relewantna? Analiza przeprowadzona w tym rozdziale pokazuje, że relewancja wiedzy nie wynika w całości z jakiś jej immanentnych czy uniwersalnych cech, ale jest efektem dynamicznego i wielowymiarowego dopasowania wiedzy i pakietów epistemicznych, w których jest wyrażona, do kontekstu społecznego, do którego ta wiedza trafia. W proponowanym tu ujęciu podstawowe znaczenie dla relewancji wiedzy ma tworzenie pakietów epistemicznych, które będą adekwatne do kontekstu przyjmującego wiedzę i kompatybilne z nim (niż odzwierciedlające kontekst, w którym powstały). Ponadto relewancji sprzyja oddziaływanie na praktyki przyjmujące wiedzę, tak by wprowadzić do nich odpowiednie znaczenia, kompetencje, a być może także narzędzia, które pozwolą przyjąć, zintegrować i wykorzystać nową wiedzę. Co ważne, relewancja wiedzy jest w tym ujęciu wielowymiarowa, a więc zależy nie tylko od „zrozumienia” czy „zdekodowania” napływającej wiedzy i nie jest jedynie efektem poznawczym – innymi słowy, dana porcja wiedzy może być zrozumiała, uznawana za prawdziwą i wartościową, a jednocześnie nie wejść do użycia. Istotna jest bowiem także jej kompatybilność ze stosowanymi w praktyce przyjmującej narzędziami i materiałami oraz jej dopasowanie do strukturujących tę praktykę znaczeń, idei i aspiracji. Ponadto, w tym ujęciu relewancja jest zjawiskiem dynamicznym, a więc może zmieniać się w czasie, stosownie do zmian zachodzących w konfiguracji praktyk, między którymi krąży wiedza, i w pakietach epistemicznych; nie jest także czymś z góry danym i zamkniętym, ale aktywnym osiągnięciem podtrzymywanym przez powtarzane aktywności.

Przedstawiony tu model jest kolejną w tej książce sugestią, że relewancja wiedzy o świecie społecznym niekoniecznie, a na pewno nie w pełni, zależy od jej trafności, rzetelności, solidności, dokładności czy innych epistemicznych jakości. Te cechy wiedzy mają znaczenie tylko o tyle, o ile są istotne w kontekście przyjmującym wiedzę, i tylko w takim sensie, jaki tam obowiązuje. Przykładowo jakościowy charakter wiedzy nie przeszkadza w projektowaniu UX, ale brak ilościowego wyrażenia jest już pewnym problemem w kontekście

zarządzania produktem. A zatem ta sama wiedza okazuje się wyrażonej bardziej przydatna w pewnych kontekstach i nie wynika to z jej obiektywnej „wartości”, ale raczej z tego, jak te odbiorcze praktyki są skonfigurowane.

Takie rozumienie kwestionuje popularne zalecenia dotyczące tego, jak sprawić, by wiedza naukowa (z nauk społecznych czy innych dyscyplin) była bardziej relewantna dla odbiorców. Zgeneralizowane rekomendacje wydają się o tyle wątpliwe, że nie biorą pod uwagę relacji między wiedzą a kontekstem. Tworzenie wiedzy, która jest *evidence-based*, szybko dostępna i wyrażona w nieskomplikowanym języku, może zwiększać szansę na jej adaptację w pewnych kontekstach, ale nie we wszystkich. Tam, gdzie w grę wchodzi również znaczenia i aspiracje inne niż naukowa legitymizacja wiedzy, albo wówczas, gdy w użyciu są narzędzia i technologie utrudniające bezpośrednie przełożenie wiedzy na działania, wykorzystanie nawet hipotetycznie przydatnej i pomocnej wiedzy może być trudne.

Taki model relewancji wiedzy powoduje też pewne konsekwencje i wyzwania dla socjologii, jako dyscypliny wytwarzającej wiedzę o świecie społecznym – a w każdym razie dla tych osób i środowisk, które chciałyby poprawiać relewancję i praktyczną użyteczność wiedzy powstającej w ramach tej dyscypliny. Sugeruje on bowiem dwa kierunki działania zwiększającego relewancję wiedzy. Po pierwsze, ważne może być eksperymentowanie z pakietami epistemicznymi i nie chodzi tutaj jedynie o nadanie wiedzy prostej formy (np. w postaci przystępnego artykułu popularnonaukowego czy atrakcyjnego wystąpienia na konferencji). Ważniejsze mogą się okazać przykładowo materiały w rodzaju *policy briefs*, zestawień czy schematów graficznych, które będą mogły posłużyć jako materiał w rutynowej pracy urzędników, aktywistów czy ekspertów albo będą mogły być łatwo użyte w wystąpieniach czy na spotkaniach interesariuszy. Chodzi tutaj nie tyle o prostotę, ile o „poręczność” tych pakietów epistemicznych, które z pewnością nie ma literatura przedmiotu, rozproszona pomiędzy setki publikacji czy nawet zebrana w kilkusetstronicowym raporcie. Po drugie, potrzebne jest oddziaływanie w kierunku rekonfiguracji praktyk przyjmujących wiedzę, które to oddziaływanie trudno sobie wyobrazić bez bliskiego kontaktu z tymi praktykami. Zauważmy, że badacze i projektanci UX pracują

w ramach pewnej, w dużej mierze wspólnej, przestrzeni znaczeń związanej ze zorientowaniem na użytkownika, naciskiem na prostotę i zwinność oraz z podobnym rozumieniem tego, jaka wiedza jest „prawdziwa” i przydatna. Znają też narzędzia i materiały, które występują w obu praktykach, a ich współpracę pomagają strukturuować i koordynować te same obiekty graniczne (tj. prototypy). Takie relacje między tymi praktykami znacząco ułatwiają tworzenie pakietów epistemicznych oraz krążenie rozmaitych elementów (znaczeń, wiedzy, narzędzi) między praktykami. Wyraźnie inna jest natomiast, jak pokazywałem wcześniej, relacja między badaniami UX a zarządzaniem produktami.

Odnosząc te spostrzeżenia do relacji między badaniami socjologicznymi a praktykami, które mogą przyjmować powstającą w ich ramach wiedzę (np. związanymi z *policy making*, zarządzaniem publicznym, pracą ekspercką w sektorze pozarządowym, działalnością aktywistyczną czy doradztwem biznesowym), łatwo zauważyć, że zwiększenie relewancji wiedzy powstającej w ramach socjologii w kontekście tych praktyk wymagałoby ich znacznie bardziej pogłębionego rozpoznania w ramach praktyk wytwarzających wiedzę (czyli w nauce). Co ważne, skoro mówimy o relacji między praktykami, to nie wystarczą tutaj działania pojedynczych, szczególnie aktywnych jednostek (np. takich, które mają doświadczenia zawodowe w obu sferach) czy pojedyncze udane projekty, ale potrzebna byłaby przebudowa praktyk. Biorąc pod uwagę czas, jaki w badaniach UX poświęcany jest na pracę z pakietami epistemicznymi i na „ewangelizację”, trudno sobie wyobrazić, by analogiczny wysiłek mógł być podejmowany w ramach badań naukowych prowadzonych tak jak obecnie. Wymagałoby to bowiem znacznych zmian wewnątrz tej praktyki – w szczególności rekonfiguracji istniejących tam znaczeń i wprowadzenia nowych umiejętności. Do pytania, na ile takie zmiany są w ogóle możliwe i pożądate, wrócę w zakończeniu tej książki.

Zakończenie

Moim celem w tej książce nie było promowanie praktycznego zaangażowania socjologii ani przekonywanie, że wiedza socjologiczna może być bardziej użyteczna. Nie chodziło mi również o ocenę badań prowadzonych w dziedzinie *user experience* pod względem spełniania jakiś metodologicznych standardów ani o porównywanie ich z badaniami socjologicznymi. Chciałem natomiast przyjrzeć się temu, w jaki sposób wiedza o świecie społecznym może zyskiwać praktyczną użyteczność oraz w jaki sposób wiedza z zakresu socjologii może przenikać do praktyki. Spróbuję teraz podsumować te analizy – najpierw przedstawić w syntetycznej formie główne wnioski, które z nich płyną, i pokazać ich wkład do badań socjologicznych, a potem wskazać na ich ograniczenia i implikacje.

Główne wyniki i wkład do badań socjologicznych

Zakwestionowanie modelu reprezentacji

Przedstawione w tej książce analizy kwestionują zasadność myślenia o użyteczności wiedzy o świecie społecznym (czy to wytwarzanej w socjologii, czy w innych obszarach) w kategoriach reprezentacjonistycznych. Jest to o tyle istotne, że ten sposób myślenia jest – jak pokazywałem w rozdziale drugim – dość powszechny nie tylko w politykach naukowych, ale także w dyskusjach prowadzonych wewnątrz socjologii, w których nieraz (domyślnie lub *explicitie*) uznaje się, że użyteczna wiedza o świecie społecznym jest trudna do stworzenia z uwagi na ontologiczną specyfikę świata społecznego, jego emergencję i refleksyjność, a także przez epistemologiczne ograniczenia, takie jak oparcie na deklaratywnych danych czy

wieloparadygmatyczność. Jak pokazywałem w tej pracy, praktyczny sukces badań *user experience* nie wynika z tego, że dostarczają one wiedzy o świecie społecznym, która byłaby bardziej dokładna czy pewna w sensie epistemicznym. Przeciwnie, rygor badawczy jest miejscami złagodzony, a pewna zwinność czy szczupłość działań badawczych są uznawane za zaletę. Jednocześnie argumentowałem, że w badaniach UX nie mamy do czynienia jedynie z uproszczeniami złożonych systemów pojęciowych czy metodologii badawczych, a raczej z pomysłowym rozwijaniem instrumentarium badawczego, które zakorzenione jest w socjologii i innych naukach społecznych. Ponownie jednak efektem tych badań nie jest osiągnięcie wyśrubowanych standardów epistemicznych, a raczej „wywołanie” i uchwycenie zjawiska *user experience* w formach adekwatnych do kontekstu, w którym te badania są prowadzone. Zatem popularność i postrzegana użyteczność badań UX nie opiera się na byciu zwierciadłem rzeczywistości, ale na wykorzystywaniu możliwości translacyjnych.

Przypadek badań UX pokazuje także, że „miękką”, opartą na jakościowych danych wiedza, powstająca bez wykorzystania jakiś przełomowych technologii i bez naukowego autorytetu może być użyteczna nawet w biznesowych i stechniczowanych obszarach. Można przyjąć, że jest to wiedza z punktu widzenia standardów epistemicznych „wystarczająco dobra”, by być praktycznie użyteczna, i że uczynienie jej bardziej „naukową” czy oparcie na „twardych danych” niekoniecznie poprawiłoby jej odbiór i używanie. Zatem również dla socjologii pójście w kierunku większego rygoru badawczego, obiektywności i ścisłości nie musi być warunkiem koniecznym uzyskania większej praktycznej użyteczności. Innymi słowy, wiedza socjologiczna powstająca w różnych paradygmatach i podejściach w ramach tej dyscypliny jest, co do zasady, epistemicznie „wystarczająco dobra”, by być użyteczna. Te wnioski wydają mi się istotnym wkładem do prowadzonych w socjologii debat na temat tworzenia praktycznie przydatnej wiedzy o świecie społecznym oraz społecznego oddziaływania socjologii, które przedstawiałem obszerniej w rozdziałach pierwszym i drugim.

Krażenie wiedzy to jej rekonstruowanie, a nie prosty transfer

W świetle przedstawionych tutaj analiz badania *user experience* nie są jakimś „ubogim krewnym” badań naukowych, ale oryginalną i swoistą praktyką tworzenia wiedzy. Elementy, które je tworzą, pochodzą z różnych obszarów i kontekstów. W obszarze znaczeń są tam zarówno pewne aspiracje zaczerpnięte z nauki, jak i znaczenia pochodzące ze świata biznesu oraz idee swoiste dla tej właśnie praktyki. Wiedza i umiejętności potrzebne do praktykowania badań *user experience* nie są przy tym tożsame z umiejętnością prowadzenia naukowych badań społecznych ani nie są ich uproszczoną wersją, ale tworzą szczególny zestaw, do którego wchodzi umiejętności zarówno korzystania z pewnych właściwych dla tego kontekstu technik badawczych, jak i przekładania wyników na rekomendacje projektowe czy promowania roli badań w organizacji. Z kolei materiały, narzędzia i technologie badawcze również są pokrewne wielu innym tego typu materiałom spotykanym w różnych badaniach społecznych, ale w istotnym zakresie są także specyficzne dla tego obszaru i nie tożsame z tymi, które można znaleźć w innych praktykach. Wszystkie te znaczenia, umiejętności i materiały tworzą swoisty układ, który – powtórzmy – nie jest efektem prostego transferu z naukowych badań socjologicznych czy z jakiegokolwiek innej domeny. Można uznać socjologię tylko za jeden z obszarów, który zasilił badania UX jako praktykę, a ponadto zapożyczone z niego elementy zostały po drodze poddane licznym translacjom i połączeniom z elementami z innych kontekstów.

W tym sensie obserwacje poczynione w tej pracy podważają trafność myślenia w kategoriach linearnego transferu wiedzy jako adekwatnego wyjaśnienia tego, co dzieje się z wiedzą pochodzącą z socjologii, gdy jest ona wykorzystywana w pozanaukowych domenach. Mamy bowiem do czynienia nie z mechanicznym przekazywaniem wiedzy, ale raczej z wkomponowywaniem zaczerpniętych z niej elementów w nowe układy, co odbywa się poprzez tworzenie rozmaitych powiązań i asocjacji. W toku tych procesów dochodzi do szeregu adaptacji, modyfikacji, dopasowań i translacji. Co ważne, do tego przyłączania i rekonstruowania dochodzi w znaczącym stopniu

po stronie przyjmującej wiedzę. Punkt ciężkości procesów krążenia wiedzy jest zatem w tym ujęciu zlokalizowany w kontekstach przyjmujących i adaptujących wiedzę, a nie po stronie jej źródła, które dostarcza wprowadzie pewnych pojęć, narzędzi, znaczeń czy umiejętności, ale ma jedynie ograniczone oddziaływanie na to, jak zostaną one użyte w nowych kontekstach. Tak rozumiane krążenie wiedzy odbywa się nie w jednorazowych transakcjach, ale poprzez rozwój całej domeny i kompleksu praktyk, w którym bierze udział wielu aktorów i który jest zdeterminowany wieloma czynnikami.

Te ustalenia wydają się istotnym wkładem do socjologicznej refleksji nad społecznym znaczeniem i rolą tej dyscypliny, o której pisałem na początku książki. Zwrócenie baczniejszej uwagi na procesy przyjmowania i wykorzystywania wiedzy sugeruje inną niż dominująca w tym nurcie optykę – przede wszystkim wskazuje na mniejsze znaczenie wewnątrzsocjologicznych debat, dyskusji, programów i pomysłów na uczynienie tej dyscypliny bardziej użyteczną czy mającą większy wpływ społeczny. Nie wydaje się, by socjologia (ani chyba jakakolwiek dyscyplina naukowa) jako strona wytwarzająca wiedzę była w stanie samodzielnie zbudować całą praktyczną domenę – choć jednocześnie wyraźnie widać, że może takie obszary współtworzyć i wnieść do nich wkład. W takim ujęciu socjologia staje się raczej źródłem wiedzy, dostarczającym pewnego rodzaju substratu czy budulca dla nowych obszarów wytwarzających wiedzę o świecie społecznym niż bezwzględny autorytet czy „obowiązkowy punkt przejścia”. Jest to rola zdecydowanie bardziej epistemicznie skromna, lecz być może bardziej adekwatna, a nawet inspirująca.

Użyteczność wiedzy wynika z jej dopasowania do kontekstu

Przedstawione w tej książce analizy uzupełniają także ustalenia poczynione w ramach studiów nad nauką i technologią. Wprowadzie badacze z kręgu STS kwestionowali myślenie reprezentacjonistyczne oraz pokazywali możliwości translacyjne i generatywne wiedzy o świecie społecznym, to jednak kładli akcent bardziej na wytwarzanie niż na używanie wiedzy „poza laboratorium”. Proponowane w teorii praktyk myślenie w kategoriach dynamicznych

i heterogenicznych układów, kompozycji i dopasowań pozwala, jak sądzę, wnikać głębiej w te procesy i w jakiejś mierze nie tylko opisywać, ale także wyjaśniać ich kształt i efekty. W proponowanym w tej pracy ujęciu translacje nie są bowiem dowolne, ale uwarunkowane dopasowaniem do przyjmującego wiedzę kontekstu.

Przedstawione w tej książce analizy pokazują także, że użyteczność, dopasowanie czy relewancja wiedzy polegają na tworzeniu wielopoziomowych dopasowań nie tylko dotyczących wiedzy eksplicytniej, ale także odbywających się na poziomie znaczeń, idei, aspiracji, materiałów, narzędzi oraz wiedzy praktycznej i umiejętności. Na wszystkich tych poziomach wiedza może być mniej lub bardziej kompatybilna z układem, do którego trafia. Analizy te kwestionują też przekonanie, że wiedza może być w jakiś immanentny sposób użyteczna lub nie – odpowiedniość wiedzy do danego kontekstu praktycznego jest raczej dynamicznym osiągnięciem, zależnym od układu elementów konstytuujących praktyki wytwarzające i przyjmujące wiedzę, oraz jest wynikiem koncepcyjno-materialnych zabiegów związanych z budową pakietów epistemicznych. Odnosi się to także do wiedzy tworzonej w ramach socjologii. Opór związany z jej przyjmowaniem może wynikać nie tyle z niedostatków poznawczych, ile z niewystarczającej adekwatności i kompatybilności z kontekstem, a w efekcie z trudności połączenia ze znaczeniami, materiałami i umiejętnościami tworzącymi praktyki, do których ta wiedza trafia. To ustalenie również wydaje się ważnym wkładem do socjologicznej refleksji na temat powstawania wiedzy o świecie społecznym i praktycznej roli socjologii.

Teoriopraktyczna koncepcja krążenia wiedzy

Na poziomie teoretycznym wartością przeprowadzonych w tej książce analiz wydaje się wykorzystanie teorii praktyk jako bazy koncepcyjnej do analizowania procesów wytwarzania i krążenia wiedzy o świecie społecznym. Wydaje mi się, że pozwala ona na interesujące rozwinięcie niektórych wątków obecnych w STS, a dodatkowo robi to, pozostając w głównym nurcie teorii społecznej i unikając nieco bardziej kontrowersyjnych stwierdzeń, których w tradycji badań nad nauką i technologią nie brakuje (np. o sprawczej roli aktorów

nie-ludzkich). Co jednak ważniejsze, próbowałem w tej książce użyć teorii praktyk jako narzędzia wyjaśniającego, a nie tylko słownika do opisu zjawisk czy źródła pojęć uwrażliwiających. Jedną z korzyści, którą teorie praktyk wnoszą do refleksji STS-owej, jest pokazanie, że dokonywane w procesach tworzenia wiedzy translacje oraz osiągnięte efekty generatywne (wytwarzania pewnych form rzeczywistości społecznej) nie są dowolne, ale uwarunkowane kształtem praktyk, w których wiedza jest tworzona i przyjmowana. Tam, gdzie STS kwestionuje epistemologicznie uprzywilejowany status nauki, teorie praktyk pokazują, że wiedza nie powstaje w sposób, który ma jak najwierniej obrazować rzeczywistość, ale też nie jest tworzona swobodnie czy dowolnie.

Wydaje mi się, że proponowane tutaj konceptualizacje stanowią atrakcyjną, osadzoną teoretycznie alternatywę wobec uproszczonych, wyrażonych w mało socjologicznym języku i zazwyczaj mało problematyzowanych ujęć reprezentacji, transferu i relewancji wiedzy. Tym samym mogą one także być wkładem do bardzo rozległego i znaczącego obszaru badań nad „zarządzaniem wiedzą” i „transferem wiedzy” oraz do analiz polityk i działań instytucjonalnych podejmowanych w celu usprawniania procesów przemieszczania wiedzy między nauką a jej otoczeniem. Oparty na teoriach praktyk model koncepcyjny pozwala rozumieć opisywane w tych ujęciach procesy w inny i, jak sądzę, pełniej oddający ich złożoność sposób. Pozwala on opisywać krążenie wiedzy, ale także wyjaśniać mechanizmy oporu, który utrudnia jej przepływ, a jednocześnie zachowywać w analizie procesualność, dynamikę i złożoność świata społecznego, zarówno uwzględniać pewien poziom sprawczości i emergencję, jak i uznawać strukturujący wpływ dyskursów i reżimów. W tym sensie przedstawione w tej książce badania są socjologiczną odpowiedzią na wpływowe konceptualizacje wpisujące się w model transferu wiedzy.

Rozwinięcie teoriopraktycznych ujęć wiedzy

Koncepcyjne ujęcie procesów krążenia i używania wiedzy w proponowanej tu ramie pojęciowej jest także pewnym wkładem do teorii praktyk. Analizy prowadzone w tym nurcie skupiały się do tej pory głównie na wiedzy praktycznej, umiejętnościach i *know-how*

potrzebnych do kompetentnego „praktykowania”, czyli brania udziału w praktykach. Autorzy prac z obszaru teorii praktyk w mniejszym stopniu podejmowali temat wytwarzania i obiegu wiedzy eksplicytnej czy skodyfikowanej – w tym wiedzy naukowej i wiedzy tworzonej „wewnątrz” pewnych praktyk, ale przeznaczonej do użycia w innych kontekstach. Co ciekawe, mimo że ustalenia z zakresu teorii praktyk próbowano także wykorzystać do projektowania polityk nastawionych na wspieranie zrównoważonego rozwoju (np. Shove 2010) – co samo w sobie jest przykładem zastosowania wiedzy socjologicznej w praktyce – to, o ile wiem, nie wykorzystywano w tych działaniach implikacji płynących z teoriopraktycznego rozumienia krążenia wiedzy.

Analizy przedstawione w tej książce wykazują przydatność heurystyczną tej rodziny teorii do analizy procesów krążenia i transferu wiedzy eksplicytnej – wytwarzanej w pewnych praktykach, ale przeznaczonych do użycia w innych kontekstach. W tej książce próbowałem uzupełnić ten nurt badań, proponując m.in. nowe rozumienie relewancji wiedzy oraz formułując pojęcie pakietu epistemicznego jako kompozycji elementów, w której wiedza jest artykułowana i może krążyć między praktykami. Pojęcie to pozwala uchwycić zarówno społeczno-materialny i częściowo „obiektowy” charakter wiedzy, jak i wypuklić jej relacje z praktyką. Jeśli ten zamiar okazał się w jakiejś mierze zrealizowany, to ta książka może być pewnym wkładem także do teorii praktyk.

Analiza nowego obszaru wytwarzania wiedzy o świecie społecznym

Poza wykorzystaniem obszaru badań *user experience* jako przypadku pozwalającego analizować zagadnienia związane z użytecznością i transferem wiedzy ta książka uzupełnia także socjologiczne i STS-owe studia nad powstawaniem różnych rodzajów wiedzy o świecie społecznym (Lezaun 2007; Law 2009; Camic et al. 2011; Afeltowicz, Pietrowicz 2013; Ruppert et al. 2013; Marres et al. 2018; Entwistle, Slater 2019). Jak pisałem wcześniej, domena *user experience* rzadko była do tej pory tematem prac socjologicznych, tymczasem wydaje się interesującym obszarem, także z uwagi na to, że

wytwarzana tam wiedza o świecie społecznym ma bliskie związki z powstawaniem technologii, które w znaczący sposób wpływają na codzienne życie wielu ludzi. Jak pisali już dawno Mike Savage i Roger Burrows (2007), socjologia powinna krytycznie analizować nowe, technicyzowane obszary wytwarzające wiedzę o świecie społecznym. Ta książka jest przykładem tego typu analizy, a jednocześnie próbą skierowania uwagi środowiska socjologicznego na fakt powstawania i ekspansji domeny *user experience*.

Ten obszar wydaje się szczególnie istotny ze względu na jego znaczący i bezpośredni wpływ na świat społeczny. W optymistycznej interpretacji mamy tutaj do czynienia z pojawieniem się pewnego rodzaju uważności na „ludzkie” aspekty technologii i obietnicą tworzenia produktów lepiej dostosowanych do potrzeb i możliwości ludzi, którzy ich używają. W odczytaniu krytycznym obserwujemy raczej wyłonienie się nowej, może bardziej „miękkiej”, ale opartej na podobnych mechanizmach, formy kapitalizmu, który osiąga nowe możliwości generowania zysku ekonomicznego przez sięganie do obszaru, jakim jest „doświadczenie”. Tak czy inaczej można powiedzieć, że wiedza o świecie społecznym wytwarzana w badaniach UX ma istotne przełożenie na to, jak ten świat wygląda, i choćby dlatego nie powinna umykać socjologicznym analizom. Ta książka przynosi pewien wgląd w te procesy i tym samym uzupełnia istotną lukę w socjologicznym piśmiennictwie.

Ograniczenia i niewyjaśnione kwestie

Jak każde przedsięwzięcie intelektualne również ta praca nie jest wolna od szeregu ograniczeń i pominięć. Największym z nich wydają mi się stosunkowo nieznaczące odniesienia do szerszego kontekstu, w którym usytuowane są badane w tej książce praktyki wytwarzające i przyjmujące wiedzę. Nawiązywałem do tych zagadnień w rozdziałach szóstym i siódmym, pokazując, że wiedza tworzona w ramach badań UX jest częścią znacznie szerszych przekształceń gospodarczych i kulturowych, takich jak współczesne przemiany kapitalizmu (Boltanski, Chiapello 2005), ekonomia doświadczeń (Pine, Gilmore 2011) czy kapitalizm „wiedzący” (Thrift 2005) – jednak

te makrokonteksty i zjawiska wielkiej skali (*large-scale phenomena*) są trudniejsze do ujęcia na gruncie teorii praktyk niż obserwowane w dużej mierze bezpośrednio wiązki aktywności. W rozdziale trzecim wspominałem, że obecnie w nurcie teorii praktyk próbuję się konceptualizować te zjawiska – np. za pomocą takich terminów jak „architektury” praktyk (Sjølief et al. 2020; Gawlicz 2023), „infrastruktury” (Shove, Watson 2023) czy „formacje teleoafektywne” (Welch 2020) – jednak empiryczne ujęcie tych związków nie jest łatwe.

Analizy wykonywane w podejściu teoriopraktycznym trudno także w sposób spójny połączyć z perspektywą instytucjonalną, która jest z kolei często używana w badaniach polityk publicznych, w tym – jak już wspominałem – związanych z krążeniem wiedzy między nauką a otoczeniem społecznym. Fakt, że w tej pracy korzystałem z pojęć z zakresu teorii praktyk i STS, a nie z aparatury pojęciowej instytucjonalizmu czy też teorii Pierre’a Bourdieu (a warto przypomnieć, że jest on autorem jednej z fundamentalnych prac o polu nauki; Bourdieu 1988), sprawia, że aspekty mezostrukturalne, które te teorie dobrze pokazują, w niniejszej książce pojawiają się jedynie w niewielkim zakresie. Podobnie nie jest wcale łatwo w języku teorii praktyk realizować krytyczny program socjologii, w tym diagnozować mechanizmy wykluczeń, ukrytych podległości i różnorodnych form opresji (na które zresztą w odniesieniu do praktyki *human-centered design* też już częściowo wskazywano; Seitz 2019). Tego rodzaju niedostatki można mnożyć, ale wydaje mi się to bezcelowe. W myśleniu socjologicznym przywykliśmy przecież do przekonania, że każda teoria jest w stanie pokazać jedynie pewne aspekty badanego zjawiska, a oczekiwanie, że jakkolwiek koncepcja wyjaśni nam całość świata społecznego, jest po prostu naiwne. Sensowniejszy wydaje mi się raczej namysł nad tym, na ile dany aparat teoretyczny pozwalała nam zrealizować przyjmowane cele badawcze.

Inną słabością tej pracy jest fakt, że przedstawiony w niej obraz praktyk badania i projektowania *user experience* oraz zarządzania produktami był oparty przede wszystkim na rozumieniu praktyk jako całości (*practice-as-entity*), czyli próbował oddawać pewien ich uśredniony, relatywnie stabilny kształt. Naturalnie te zabiegi są aktem konstrukcji, a zatem – po pierwsze, są nieuchronnie zależne od

decyzji badacza, a po drugie, implikują nieco statyczny obraz praktyk. Próbowiałem wprowadzić pokazać pewne zróżnicowanie i dynamikę wewnątrz praktyk (zwłaszcza w rozdziale siódmym), jednak ich dynamiczny i procesualny charakter z pewnością mógłby być bardziej wyeksponowany. Co więcej, jak zaznaczyłem w rozdziale czwartym, pozycję badań UX w Polsce, gdzie prowadziłem badania, można chyba najtrafniej uznać za półperyferyjną, jednak zebrany materiał nie pozwolił w większym stopniu wyeksplorować tego szczególnego usytuowania i zniuansować pod tym względem prowadzonych analiz. Istnieją ważne, powstałe na gruncie polskim koncepcje pokazujące, że krążenie wiedzy jest ściśle związane z pozycją danego obszaru względem centrum (Warczok, Zarycki 2014; Abri-szewski 2016; Zarycki 2022), jednak opisywanie tego wymagałoby, jak sądzę, znacznych zmian zarówno w sposobie pozyskania materiału badawczego, jak i odnośnie do ramy teoretycznej, którą przyjąłem w tej pracy.

Ponadto, opierając się na materiale, który zebrałem głównie w latach 2018–2020, nie uwzględniłem tutaj przemian, które nastąpiły w branży *user experience* po tym okresie. Duży wpływ na opisywane praktyki miała pandemia COVID-19 (która odcisnęła się m.in. na sposobie prowadzenia badań UX), zmiany, które pojawiły się w branży projektanckiej (wzrosła rola systemów standaryzujących prace projektowe, czyli tzw. *design systems*), a także oddziaływanie szerszego kontekstu kulturowego (np. zainteresowanie projektowaniem zrównoważonym i „dla planety”; Design Council 2021) oraz zmiany technologiczne (w chwili, gdy piszę te słowa, w branży *user experience* widoczne jest zainteresowanie, a nawet zaniepokojenie, raptownym rozwojem tzw. generatywnej sztucznej inteligencji). Utrzymując kontakt z branżą *user experience*, po zakończeniu badań terenowych nie zbierałem jednak danych na ten temat w sposób systematyczny; nie wydaje mi się także, żeby wpływały one na treść ustaleń i wniosków stawianych w tej pracy. Z pewnością jednak obraz badań UX, który zaprezentowałem w tej książce, jest już w jakimś mierze historyczny.

Wreszcie w kontekście tematyki tej książki naturalnie pojawia się pytanie, w jakim sensie wyniki przedstawionych tutaj analiz są praktycznie użyteczne. Moja odpowiedź będzie nieco przewrotna.

Mimo że pytałem w tej książce o to, jak powstaje praktycznie użyteczna wiedza o świecie społecznym, to cel, który stawiałem, był poznawczy – chodziło mi przede wszystkim o pogłębienie rozumienia tych procesów. W tym sensie książka ta jest wypowiedzią w ramach nauki, a nie przykładem wiedzy wychodzącej „na zewnątrz”. Jednocześnie wydaje się, że może być ona użyteczna w dwóch obszarach – po pierwsze, w praktykach zarządzania wiedzą, w tym we wspieraniu tworzenia użytecznej wiedzy o świecie społecznym w socjologii, po drugie, w analizowanych w tej książce praktykach badań i projektowania UX. O możliwych wnioskach, jakie płyną z przedstawionych tu analiz dla tych obszarów, piszę więcej poniżej. Od razu jednak zaznaczę, że zwłaszcza wykorzystanie tej wiedzy w domenie *user experience* wydaje mi się mimo wszystko problematyczne. Chcąc być spójnym z przedstawionymi w tej książce analizami, muszę stwierdzić, że ta książka nie jest pakietem epistemicznym, który może być łatwo zintegrowany z praktyką badań UX. Na wielu poziomach wiedza tutaj ujęta jest mało kompatybilna ze znaczeniami, materiałami oraz wiedzą i umiejętnościami, które organizują tę potencjalnie przyjmującą praktykę (weźmy pod uwagę chociażby trudność zintegrowania teoriopraktycznej perspektywy z indywidualistycznym i utylitarnym modelem pojęciowym stosowanym w podejściu *user-centered*). Doprowadzenie do przyjęcia tej wiedzy wymagałoby zatem odrębnego wysiłku – opracowania stosownych pakietów epistemicznych i podjęcia wysiłków związanych z jakimś odpowiednikiem „ewangelizacji”. W tym sensie praktyczna przydatność tej książki zależy od relacji między praktyką prowadzenia badań naukowych w socjologii a praktyką badań UX czy zarządzania produktami.

Co z tego wynika?

Dla badań procesów wytwarzania i krążenia wiedzy

Jeśli chodzi o poznawcze cele stawiane w tej pracy, najważniejsze są dla mnie implikacje dla dalszych badań w tym właśnie obszarze. Wydaje mi się, że przedstawione tu analizy uzasadniają kontynuację badań na temat krążenia i wykorzystywania wiedzy, w tym wiedzy

naukowej, w podejściu teoriopraktycznym. Konceptualizacja różnych form powstawania i przemieszczania się wiedzy jako procesów dziejących się wewnątrz i między praktykami, uwarunkowanych relacjami między wiedzą a praktykami, a nie epistemiczną „jakością” wiedzy wydaje mi się obiecująca i inspirująca do dalszych studiów. Korzystając z tej ramy teoretycznej, można byłoby analizować przenikanie pojęć, teorii, metod, narzędzi czy konkretnych wyników – nie tylko z socjologii, ale także z wielu dyscyplin naukowych i obszarów, w których wytwarzana jest wiedza. Naturalne wydaje się pytanie o „sukces” (tj. popularność albo postrzeganą użyteczność) pewnych pojęć (takich jak kapitał społeczny albo intersekcyjność), modeli poznawczych (np. z analiz behawioralnych), metod i technik badawczych albo wyników badań (np. dotyczących utrzymujących się nierówności albo skuteczności polityk publicznych). Podobne pytania można zadać na temat popularności różnych rodzajów wiedzy z zakresu innych nauk społecznych, np. podejść terapeutycznych albo technik szkoleniowych wykorzystujących wiedzę z zakresu psychologii. Ustalenia, które w tej książce pokazywałem na przykładzie praktyki badań *user experience*, mogą być weryfikowane i rozwijane poprzez empiryczne analizy w ramach każdego z wymienionych obszarów.

Wydało mi się, że myślenie oparte na teoriach praktyk mogłoby być ciekawą alternatywą nie tylko dla ujmowania tych procesów w kategoriach wielokrotnie tutaj krytykowanego „transferu”, ale także ciekawym rozwinięciem modelu translacji (Czarniawska, Joerges 2011; Røvik 2016). Zastosowanie podejścia teoriopraktycznego mogłoby także ciekawie poszerzać badania z kręgu studiów nad społeczeństwem i technologią, ponieważ klasyczne pojęcia i tematy z tego nurtu (w tym np. kwestionowanie uprzywilejowanego poznawczo statusu wiedzy naukowej czy pokazywanie generatywności wiedzy) nie są już tak nowe jak jeszcze dekadę czy dwie temu (przynajmniej w ramach STS, bo w głównym nurcie socjologii ich recepcja jest wciąż dość ograniczona). W tym kontekście teorie praktyk i proponowane w ich ramach rozumowanie w kategoriach kontekstualnych (Schatzki 2002) mogą być interesującym wzbogaceniem.

Dla polityk nauki

Wpływowym obecnie sposobem myślenia o roli nauki (w tym nauk społecznych) jest akcentowanie ich praktycznej przydatności, użyteczności i relewancji. Jak pokazywałem w rozdziałach pierwszym i drugim, konceptualną podstawą tych wysiłków jest jednak w dużej mierze myślenie w kategoriach transferu wiedzy, które istotnie przekłada się np. na to, jakiego rodzaju instytucjonalne zachęty do realizacji „trzeciej misji” nauki, wywierania pozytywnego „wpływu” na otoczenie społeczne czy „komercjalizacji” wiedzy są obecnie często proponowane. Przedstawione w tej książce analizy są wkładem do tej – już nie tylko naukowej, ale także instytucjonalnej – refleksji, o tyle ważnym, że kwestionują one dość często stosowane w tym obszarze założenia, a w konsekwencji także zasadność opartych na nich polityk nauki czy rozwiązań instytucjonalnych. Zamiast tego wskazują na potrzebę zwrócenia większej uwagi na relacje między praktykami wytwarzającymi i przyjmującymi wiedzę oraz na sposób, w jaki powstająca wiedza nie tylko jest wyrażona czy komunikowana, ale także na to, jak może być włączana do kontekstu jej potencjalnego użycia. W tym sensie przedstawione tu analizy uwypuklają potrzebę przemyślenia i być może reorientacji polityk transferu wiedzy przez oparcie ich na nowym, teoriopraktycznym modelu pojęciowym.

Dla socjologii jako dyscypliny

Wydaje mi się, że przedstawione tutaj badania są także wartościowe w kontekście refleksji i debat poświęconych praktycznemu zaangażowaniu socjologii i społecznej roli wiedzy wytwarzanej w tej dyscyplinie. Jak pokazywałem, zwłaszcza w rozdziale pierwszym, tematy te powracały w wielu odsłonach i wciąż pojawiają się w licznych, choć rozproszonych artykułach oraz w dyskusjach prowadzonych na zjazdach i konferencjach socjologicznych. Ta książka stanowi głos w tych dyskusjach, który próbuje zarówno wykorzystywać potencjał teorii socjologicznej, jak i posługiwać się obszernym materiałem empirycznym. W tym sensie ta książka wychodzi poza wewnętrzną debatę prowadzoną w ramach dyscypliny oraz poza czysto

konceptualne czy polemiczne rozważania. Jest to oczywiście tylko jeden z wielu możliwych głosów, ale też przykład tego, że warto wykorzystywać w tej debacie narzędzia analityczne i wyniki badań realizowanych w tej dyscyplinie.

W jakimś sensie można także potraktować ustalenia płynące z badań UX jako coś w rodzaju pouczającego przykładu dla socjologii. Naturalnie badania *user experience* i badania prowadzone w ramach socjologii to zupełnie inne praktyki i trudno je bezpośrednio porównywać, ponieważ zarówno ich wewnętrzna kompozycja, jak i kontekst, w którym funkcjonują, dalece się różnią. Jednak ponieważ w obu obszarach powstaje pewna wiedza o świecie społecznym, to badania *user experience* mogą w jakimś zakresie pokazywać, w jakim kierunku można zmierzać, dążąc do wytwarzania praktycznie użytecznej wiedzy o świecie społecznym, oraz jakie mogą być tego konsekwencje. Po stronie możliwości można zapisać to, że – skoro badania UX nie oferują wiedzy epistemicznie doskonalszej niż wiedza tworzona w socjologii – to wiedza, którą wytwarza ta dyscyplina (czy, szerzej, nauki społeczne), jest „wystarczająco dobra”, by być praktycznie stosowana. Choć w pewnych obszarach ścisłość, kwantyfikacja czy „oparcie na dowodach” mogą sprzyjać przyjmowaniu wiedzy (w takich kontekstach, w których akurat te właściwości są cenione), to nie są one warunkiem koniecznym użyteczności i stosowalności wiedzy. Nawet w skomercjalizowanych i stechniczowanych kontekstach „miękką”, jakościową wiedza może znajdować swoje miejsce. Przypadek domeny *user experience* pokazuje także, że wiedza pochodząca z socjologii krąży na wiele różnych sposobów. Jej wpływ nie polega tylko na dostarczaniu pewnych wyodrębnialnych „porcji” eksperckiej wiedzy (tj. w formie konkretnych wyników badań zamówionych przez odbiorców), ale na znacznie szerszym krążeniu znaczeń, idei, metod, technik, obiektów czy kompetencji, które są obecne w socjologii, ale mogą trafiać do innych kontekstów.

Przeprowadzone tu analizy pokazują jednak także potencjalny koszt tych procesów. Krążenie wiedzy jest procesem jej transformacji i wkomponowywania w inne układy, nad czym źródła wiedzy nie mają pełnej kontroli. Wiedza może być po prostu przejmowana i inkorporowana do innych kontekstów, tak jak wiedza o prowadzeniu badań świata społecznego przeniknęła do badań UX. Można te

procesy transferu aktywnie wspierać, szukać powiązań i dopasowań oraz na różne sposoby próbować świadomie wpływać na kontekst społeczny, w którym przyjmowana wiedza ma się pojawiać. Oznacza to jednak w jakiejś mierze zgodę na translacje i przekształcenia, którym wiedza będzie poddana, a nawet branie w nich udziału. Po pierwsze, chodzi o dopasowywanie wiedzy do elementów konstytuujących praktyki odbiorcze i ułatwianie tworzenia połączeń w tym obszarze, co wiąże się z kolei z ograniczaniem powiązań z praktyką, z której „podróżująca” wiedza pochodzi. Po drugie, wymaga także zrozumienia kontekstu przyjmującego wiedzę – tak by powstająca wiedza mogła być z nim na wielu poziomach kompatybilna. Po trzecie, wiąże się to też z oddziaływaniem na praktyki przyjmujące wiedzę i zmienianiem obecnych w nich znaczeń, technologii i kompetencji. W badaniach UX to oddziaływanie odbywa się nie z dystansu, ale poprzez ciągłe kontakty i punkty styku między praktykami. Wreszcie, po czwarte, można domyślać się, że tworzenie nowych pakietów epistemicznych czy oddziaływanie na praktyki przyjmujące wiedzę może także prowadzić do zmian w praktyce, która wiedzę wytwarza. Pojawia się zatem pytanie, czy socjologia – jako dyscyplina funkcjonująca w konkretnym kontekście instytucjonalnym – byłaby gotowa na podobny wysiłek poznania odbiorczego kontekstu i oddziaływania na niego oraz na ile same praktyki tworzenia wiedzy w tej dziedzinie mogłyby się zmienić. Wydaje się, że wymagałoby to redefinicji tożsamości i etosu dyscypliny, w tym takich wartości jak niezależność poznawcza. Biorąc pod uwagę zgłaszane do tej pory w licznych debatach wątpliwości względem praktycznego zaangażowania socjologii, trudno sobie wyobrazić takie zmiany, przynajmniej w głównym nurcie dyscypliny.

Analizowany w tej książce przypadek domeny *user experience* nie jest tylko historią jakiegoś konstruktu teoretycznego czy technologii badawczej, ale stanowi opowieść o powstawaniu pewnej społecznej domeny związanej z badaniem i projektowaniem UX, która jest związana z przemianami myślenia o rynku, konsumentach i produktach. Istnienie *user experience* i wytwarzanej w jego ramach wiedzy o świecie społecznym wiąże się z pewnymi modelami konsumpcji oraz jaźni, które są spójne z określonymi formami życia gospodarczego i wzorami kulturowymi – innymi słowy, badania UX nie tylko

wytwarzają wiedzę, ale też przyczyniają się do zaistnienia całego obszaru życia społecznego i „podtrzymują” jego istnienie w konkretnej formie, w której jest on ściśle związany ze współczesnymi formami kapitalizmu i konsumeryzmu. Przypadek ten pokazuje zatem, że wytwarzanie wiedzy zaangażowanej praktycznie nie jest niewinne czy neutralne, ale może oznaczać wpływanie na pewien kształt świata społecznego i współodpowiedzialność za kształt rzeczywistości, do której ta wiedza się przyczynia. Oznacza to, że elementy pochodzące z nauki zostają nieuchronnie wplecione w inne układy wartości, interesów i standardów – ze wszystkimi tego konsekwencjami, które trudno zignorować. W kontekście jednak skali wyzwań, przed którymi stoją współczesne społeczeństwa, oraz znaczenia aspektów społecznych zarówno dla przyczyn, jak i dla sposobów radzenia sobie z nimi wnioski płynące z przedstawionych tu analiz mogą być inspirujące.

Warto podkreślić, że tworzenie użytecznej wiedzy, dokonywanie translacji, przygotowywanie pakietów epistemicznych i wprawianie wiedzy „w ruch” nie jest łatwe i nie ogranicza się do streszczenia czy upraszczania, ale wymaga znacznie więcej inwencji. Potrzebny jest tutaj inny rodzaj wysiłku niż ten, który chyba zazwyczaj wymagany jest od osób zajmujących się zawodowo nauką – podobnie jak od badaczy UX oczekuje się czegoś więcej niż prowadzenia badań. Ograniczone znaczenie wydaje się mieć w szczególności tworzenie wiedzy pewnej, spełniającej wyśrubowane epistemiczne kryteria. Również obecnie często akcentowane umiejętności angażującego opowiadania o wynikach badań czy wyrażania skomplikowanych treści w prostym języku – choć mogą być przydatne w tzw. dyseminacji wiedzy czy w działalności naukowców w roli tzw. *public intellectuals* – nie są wystarczające do zapewnienia wiedzy praktycznej użyteczności. Do tego, by wiedza była faktycznie wykorzystana, potrzebne jest jej wielopoziomowe dopasowanie do kontekstu, do którego trafia – a to wymaga umiejętności i wysiłku.

I choć trudno sobie wyobrazić jednoznaczną odpowiedź na pytanie o rolę socjologii w kontekście wyzwań współczesności, to chyba warto przynajmniej znać istniejące w tym zakresie możliwości i ograniczenia. Jedną z nich jest wizja socjologii w mniejszym stopniu dążącej do epistemicznej przewagi i eksperckiej roli, ale

skromniejszej, słuchającej i uczącej się od innych obszarów, w których powstaje wiedza o świecie społecznym – również tych sytuujących się w biznesowej i technologicznej domenie. Na różne sposoby powstająca tam wiedza jest „wystarczająco dobra”, by być przedmiotem uwagi i oddziaływać na socjologię jako dyscyplinę. Intelেকtualne otwarcie na te obszary nie oznacza automatycznie ich naśladowania, a raczej przyglądanie się i inspirowanie. Poza możliwością uczenia się jest to także forma kontaktu ze światem, w którym jest miejsce zarówno dla socjologii, jak i dla innych dziedzin wytwarzających wiedzę o świecie społecznym.

Bibliografia

- Abriszewski, K. (2008). *Poznanie, zbiorowość, polityka: analiza teorii aktora-sieci Bruno Latoura*. Kraków: Universitas.
- Abriszewski, K. (2016). Nauka w walizce. *Zagadnienia Naukoznawstwa*, 52: 87–112.
- Adolf, M., Stehr, N. (2014). *Knowledge*. London: Routledge.
- Afeltowicz, Ł. (2011). *Laboratoria w działaniu: innowacja technologiczna w świetle antropologii nauki*. Warszawa: Oficyna Naukowa.
- Afeltowicz, Ł. (2012). The Cognitive Closure of Science. *Polish Sociological Review*, 180(4): 497–521.
- Afeltowicz, Ł. (2016). Performatywność: w jaki sposób ekonomia współtworzy przedmiot swoich badań. *Studia Metodologiczne*, 36: 199–232.
- Afeltowicz, Ł. (2022). *Socjologia zorientowana na rozwiązania, czyli po co naukom społecznym kompetencje projektanckie*. Wystąpienie na XVIII zjeździe Polskiego Towarzystwa Socjologicznego, Warszawa 15.09.2022.
- Afeltowicz, Ł., Pietrowicz, K. (2013). *Maszyny społeczne. Wszystko ujdzie, o ile działa*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Afeltowicz, Ł., Rudnicki, S. (2023). Socjologia wobec design thinking. *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny*, 85(2): 237–251.
- Afeltowicz, Ł., Suchomska, J., Goszczyński, W. (2021). Partycypacyjne badania w działaniu: analiza polskich doświadczeń. *AVANT. Pismo Awangardy Filozoficzno-Naukowej*, 3: 1–25.
- Alben, L. (1996). Quality of experience: defining the criteria for effective interaction design. *Interactions*, 3(3): 11–15.
- Atkinson, W. (2019). Luc Boltanski's pragmatic sociology: A Bourdieusian critique. *European Journal of Social Theory*, 23(3): 310–327.
- Augier, M., March, J.G. (2007). The pursuit of relevance in management education. *California Management Review*, 49(3): 129–146.
- Baiocchi, G., Luhtakallio, E., Souza Leao, L. de (2023). *Sociology and Sociologists in a Global Context*. Sesja panelowa w trakcie 118th ASA Annual Meeting „The Educative Power of Sociology, Filadelfia, 18.08.2023.

- Baird, D. (2004). *Thing knowledge: A philosophy of scientific instruments*. University of California Press.
- Barad, K. (2003). Posthumanist performativity: Toward an understanding of how matter comes to matter. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 28(3): 801–831.
- Barnum, C. (2019). The state of UX research. *Journal of Usability Studies*, 15(1): 1–7.
- Barry, A. (2013). The translation zone: Between actor-network theory and international relations. *Millennium*, 41(3): 413–429.
- Bartunek, J.M., Rynes, S.L. (2014). Academics and practitioners are alike and unlike: The paradoxes of academic–practitioner relationships. *Journal of Management*, 40(5): 1181–1201.
- Bastow, S., Dunleavy, P., Tinkler, J. (2014). *The impact of the social sciences: How academics and their research make a difference*. SAGE.
- Bauman, Z. (1998). *Prawodawcy i tłumacze*, tłum. A. Ceynowa, J. Giebułtowski. Warszawa: Wydawnictwo IFiS PAN.
- Bauman, Z., May, T. (2001). *Thinking sociologically*. John Wiley & Sons.
- Beck, U. (2005). How not to become a museum piece. *The British Journal of Sociology*, 56(3): 335–343.
- Bell, D. (1973). *The Coming of Post-Industrial Society*. New York: Basic Books.
- Berger, P.L., Luckmann, T. (1983). *Spółeczne tworzenie rzeczywistości*. Państwowy Instytut Wydawniczy.
- Berni, A., Borgianni, Y. (2021). From the definition of user experience to a framework to classify its applications in design. *Proceedings of the Design Society*, 1: 1627–1636.
- Bińczyk, E. (2007). *Obraz, który nas zniewala. Współczesne ujęcia języka wobec esencjalizmu i problemu referencji*. Kraków: Universitas.
- Bińczyk, E. (2012). *Technonauka w społeczeństwie ryzyka. Filozofia wobec niepożądanych następstw praktycznego sukcesu nauki*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.
- Blokker, P. (2011). Pragmatic sociology: Theoretical evolvement and empirical application. *European Journal of Social Theory*, 14(3): 251–261.
- Bloomfield, B.P., Latham, Y., Vurdubakis, T. (2010). Bodies, technologies and action possibilities: when is an affordance? *Sociology*, 44(3): 415–433.
- Blue, S., Shove, E., Kelly, M.P. (2021). Obese societies: Reconceptualising the challenge for public health. *Sociology of Health & Illness*, 43(4): 1051–1067.

- Bogardus, E.S. (1926). The group interview. *Journal of Applied Sociology*, 10: 372–382.
- Boltanski, L., Chiapello, E. (2005). The new spirit of capitalism. *International Journal of Politics, Culture, and Society*, 18(3): 161–188.
- Borg, K. (2007). *Auto Mechanics: Technology and expertise in twentieth-century America*. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
- Boswell, C., Smith, K. (2017). Rethinking policy ‘impact’: four models of research-policy relations. *Palgrave Communications*, 3(1): 1–10.
- Boundon, R. (2002). Sociology that really matters. *European Sociological Review*, 18(30): 371–378.
- Bourdieu, P. (1977). *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge University Press.
- Bourdieu, P. (1988). *Homo academicus*. Paris: Minuit. Stanford University Press.
- Bourdieu, P. (1990). *The logic of practice*. Stanford University Press.
- Bourdieu, P. (1991). *Language and symbolic power*. Harvard University Press.
- Bourdieu, P. (2007). *Szkic teorii praktyki poprzedzony trzema studiami na temat etnologii Kabylów*, tłum. W. Kroker. Kęty: Wydawnictwo Marek Drzewiecki.
- Bourdieu, P. (2008). *Zmysł praktyczny*, tłum. M. Falski. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Bozeman, B. (2000). Technology transfer and public policy: a review of research and theory. *Research Policy*, 29(4–5): 627–655.
- Braidotti, R. (2019). *Posthuman knowledge*. Cambridge: Polity Press.
- Brewer, J.D. (2013). *The public value of the social sciences: An interpretive essay*. A&C Black.
- Brisset, N. (2016). Economics is not always performative: some limits for performativity. *Journal of Economic Methodology*, 23(2): 160–184.
- British Academy. (2008). *Punching our weight: The humanities and social sciences in public policy making*. London: British Academy.
- Bruhn, J.G. (2001). Why Can't Sociology Apply Itself? Progress and Limitations in Making Sociology Useful. *Sociological Practice: A Journal of Clinical and Applied Sociology*, 3(3): 189–204.
- Bruhn, J.G., Rebach, H.M. (red.). (2012). *Handbook of clinical sociology*. Springer Science & Business Media.
- Bryant, C.G. (1995). *Practical sociology: post-empiricism and the reconstruction of theory and application*. Polity Press.
- Bukowski, A., Rudnicki, S., Strycharz, J. (2012). Społeczny wymiar innowacji. *Zarządzanie Publiczne*, 2(20): 13–22.

- Buley, L. (2013). *The user experience team of one: A research and design survival guide*. Rosenfeld Media.
- Burawoy, M. (2005). For public sociology. *American Sociological Review*, 70(1): 4–28.
- Burrows, R., Savage, M. (2014). After the crisis? Big Data and the methodological challenges of empirical sociology. *Big Data & Society*, 1(1).
- Butler, J. (1990). *Gender Trouble: Feminism and the Subversion of Identity*. Routledge.
- Buyalskaya, A., Gallo, M., Camerer, C.F. (2021). The golden age of social science. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 118(5), e2002923118.
- Cabrera, F., Elena, M., Ruiz, J.D., Raúl, R.C. (2019). *Sociology For Transdisciplinary Innovation: Useful R&D For Improving Intensive Care Units Dynamics in 2019*. Wystąpienie na XIV zjeździe European Sociological Association, Manchester, 20–23.08.2019.
- Cagan, M. (2018). *Inspired. How to create tech product customer love*. Wiley.
- Calhoun, C. (2005). The promise of public sociology. *British Journal of Sociology*, 56(3): 355–363.
- Callon, M. (1984). Some Elements of a Sociology of Translation: Domestication of the Scallops and the Fishermen of St Brieuc Bay. *The Sociological Review*, 32(S1): 196–233.
- Callon, M. (1990). Techno-Economic Networks and Irreversibility. *The Sociological Review*, 38(1): 132–161.
- Callon, M. (1998). *The Laws of the Markets*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Callon, M., Latour, B. (1981). Unscrewing the Big Leviathan: How Actors Macro-Structure Reality and How Sociologists Help Them to Do So. W: K. Knorr-Cetina, A.V. Cicourel (red.), *Advances in Social Theory And Methodology*: 277–303. Routledge & Kegan Paul.
- Callon, M., Millo, Y., Muniesa, F. (red.). (2007). *Market devices*. Blackwell Publishing.
- Camic, C., Gross, N., Lamont, M. (red.). (2011). *Social knowledge in the making*. University of Chicago Press.
- Campaign for Social Science. (2015). *The Business of People: The Significance of Social Science Over the Next Decade*. SAGE Publications.
- Carlile, P.R. (2004). Transferring, translating, and transforming: An integrative framework for managing knowledge across boundaries. *Organization Science*, 15(5): 555–568.
- Carroll, J.M. (s.a.). Human Computer Interaction – brief intro. W: *The Encyclopedia of Human-Computer Interaction*. Interaction Design Foundation, <https://www.interaction-design.org/literature/book/>

- the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/human-computer-interaction-brief-intro (dostęp: 10.02.2023).
- Cartwright, N., Hardie, J. (2012). *Evidence-based policy: A practical guide to doing it better*. Oxford University Press.
- Cassidy, A. (2021). Communicating the social sciences and humanities. W: M. Bucchi, B. Trench (red.), *Routledge handbook of public communication of science and technology*: 198–213. Routledge.
- Caswill, C., Shove, E. (2000). Introducing interactive social science. *Science and Public Policy*, 27(3): 154–157.
- Cole, S. (1994). Why sociology doesn't make progress like the natural sciences. *Sociological Forum*, 9(2): 133–154.
- Collins, H. (1985). *Changing order: Replication and induction in scientific practice*. University of Chicago Press.
- Collins, H.M. (2001). Tacit knowledge, trust and the Q of sapphire. *Social Studies of Science*, 31(1): 71–85.
- Collins, R. (1994). Why the Social Sciences Won't Become High-Consensus Rapid Discovery Science. *Sociological Forum*, 9(2): 155–177.
- Cooper, A., Reimann, R., Cronin, D. (2007). *About Face 3. The Essentials of Interaction Design*. Wiley Publishing.
- Coopmans, C., Vertesi, J., Lynch, M., Woolgar, S. (red.). (2014). *Representation is scientific practice revisited*. Cambridge: MIT Press.
- Crowe, S., Cresswell, K., Robertson, A. et al. (2011). The case study approach. *BMC Medical Research Methodology*, 11, 100.
- Cummings, J.L., Teng, B.S. (2003). Transferring R&D knowledge: the key factors affecting knowledge transfer success. *Journal of Engineering and Technology Management*, 20(1–2): 39–68.
- Czarniawska, B., Joerges, B. (2011). Travels of ideas. W: B. Czarniawska, G. Sevón (red.), *Translating organizational change*: 13–48. De Gruyter.
- Davies, H., Nutley, S., Walter, I. (2008). Why 'knowledge transfer' is misconceived for applied social research. *Journal of Health Services Research & Policy*, 13(3): 188–190.
- Davis, J.A. (1994). What's Wrong with Sociology? *Sociological Forum*, 9(2): 179–197.
- Design Council. (2021). *Beyond Net Zero. A Systemic Design Approach*, <https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/Beyond%20Net%20Zero%20-%20A%20Systemic%20Design%20Approach.pdf> (dostęp: 20.05.2023).
- Design Management Institute. (2015). *The Power and Value of Design Continues to Grow Across the S&P 500*, <https://www.dmi.org/page/2015DVIandOTW> (dostęp: 3.09.2020).

- Disco, C., Meulen, B. van der (red.). (1998). *Getting New Technologies Together: Studies in making sociotechnical order*. Berlin: de Gruyter.
- Drozdowski, R., Fatyga, B., Filiciak, M., Krajewski, M., Szlendak, T. (2014). *Praktyki kulturalne Polaków*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.
- Drozdowski, R., Szlendak, T. (2013). Socjologia wobec złożoności współczesnego świata. *Studia Socjologiczne*, 4(211): 7–17.
- Drucker, P.G. (1993). *Post-Capitalist Society*. New York: Harper Collins.
- Dziedziczak-Foltyn, A., Musiał K. (2022). *Legitymizacja przyszłości w politykach publicznych – przykład krajów nordyckich i Polski*. Wystąpienie na XVIII Zjeździe Socjologicznym. Warszawa, 14–17.09.2022.
- Eekelen, B.F. van (2022). Traveling Concepts: Anthropological Engagements with Histories of Social Science. *Annual Review of Anthropology*, 51: 251–269.
- Entwistle, J., Slater, D. (2019). Making space for ‘the social’: Connecting sociology and professional practices in urban lighting design. *The British Journal of Sociology*, 70(5): 2020–2041.
- Etzkowitz, H., Leydesdorff, L. (2000). The dynamics of innovation: from National Systems and „Mode 2” to a Triple Helix of university–industry–government relations. *Research Policy*, 29(2): 109–123.
- European Alliance for Social Sciences and Humanities. (2023). *EASSH Response to the European Commission Consultation on Horizon Europe*. February 2023.
- European Sociological Association. (2021). *Sociological Knowledges for Alternative Futures. Abstract Book*. 15th ESA Conference. Barcelona, 31.08–3.09.2021, online.
- Everts, J. (2016). Connecting Sites: Practice Theory and Large Phenomena. *Geographische Zeitschrift*, 104(1): 50–67.
- Ewenstein, B., Whyte, J. (2009). Knowledge practices in design: the role of visual representations as epistemic objects. *Organization Studies*, 30(1): 7–30.
- Feldman, M.S., Orlikowski, W.J. (2011). Theorizing practice and practicing theory. *Organization Science*, 22(5): 1240–1253.
- Fishkin, J.S., Luskin, R.C. (2005). Experimenting with a democratic ideal: Deliberative polling and public opinion. *Acta Politica*, 40: 284–298.
- Flecha, R., Soler-Gallart, M., Sorde, T. (2015). Social impact: Europe must fund social sciences. *Nature*, 528: 193.
- Flyvbjerg, B. (2011). Case Study. W: N.K. Denzin, Y.S. Lincoln (red.), *The Sage Handbook of Qualitative Research*: 301–316. Thousand Oaks, CA: SAGE.

- Fonte, M. (2013). Food consumption as social practice: Solidarity purchasing groups in Rome, Italy. *Journal of Rural Studies*, 32: 230–239.
- Forrester. (2018). *The Total Economic Impact of IBM's Design Thinking Practice. How IBM Drives Client Value And Measurable Outcomes With Its Design Thinking Framework*, <https://www.ibm.com/design/thinking/static/Enterprise-Design-Thinking-Report-8ab1e-9e1622899654844a5fe1d760ed5.pdf> (dostęp: 11.05.2022).
- Foucault, M. (1980). *Power/Knowledge: Selected Interviews & Other Writings, 1972–1977*, C. Gordon (red.). New York: Pantheon Books.
- Fox, N. (2016). End thunderous silence. *Network: Magazine of the British Sociological Association*: 50.
- Fox, N.J., Alldred, P. (2021). Applied research, diffractive methodology, and the research-assemblage: challenges and opportunities. *Sociological Research Online*, 28(1): 93–109.
- Franklin, S. (2023). *The Cult of Creativity. A Surprisingly Recent History*. The University of Chicago Press.
- Fuller, S. (2015). *Knowledge: the philosophical quest in history*. Routledge.
- Galison, P. (2010). Trading with the enemy. W: M.E. Gorman (red.), *Trading zones and interactional expertise: Creating new kinds of collaboration*: 147–175. MIT Press.
- Garforth, L. (2012). In/visibilities of research: seeing and knowing in STS. *Science, Technology, & Human Values*, 37(2): 264–285.
- Garrett, J.J. (2011). *The elements of user experience*. Berkeley, CA: New Riders.
- Garrety, K., Badham, R. (2004). User-centered design and the normative politics of technology. *Science, Technology, & Human Values*, 29(2): 191–212.
- Gaver, B., Dunne, T., Pacenti, E. (1999). Design: cultural probes. *Interactions*, 6(1): 21–29.
- Gawlicz, K. (2023). Na obrzeżach „systemu”. Polskie szkoły demokratyczne w perspektywie teorii architektury praktyk. *Studia Socjologiczne*, 4(251): 97–122.
- Gdula, M. (2022). The Sociological Marxism of Michael Burawoy. *Studia Socjologiczne*, 247(4): 153–172.
- Geiger, B.B. (2021). Performing Trustworthiness: The ‘Credibility Work’ of Prominent Sociologists. *Sociology*, 55(4): 785–802.
- Gherardi, S. (2008). Situated knowledge and situated action: What do practice-based studies promise. W: H. Hansen, D. Barry (red.), *The SAGE handbook of new approaches in management and organization*: 516–525. SAGE.

- Gherardi, S. (2009). *Organizational knowledge: The texture of workplace learning*. John Wiley & Sons.
- Gherardi, S., Miele, M. (2018). Knowledge management from a social perspective: the contribution of practice-based studies. W: J. Syed, P.A. Murray, D. Hislop, Y. Mouzoughi (red.), *The Palgrave handbook of knowledge management*: 151–176. Cham: Palgrave Macmillan.
- Gherardi, S., Nicolini, D. (2000). To Transfer Is to Transform. The Circulation of Safety Knowledge. *Organization*, 7(2): 329–348.
- Gibbons, M., Limoges, C., Scott, P., Schwartzman, S. Nowotny, H. (1994). *The new production of knowledge: The dynamics of science and research in contemporary societies*. SAGE.
- Gibbs, G.R. (2007). *Analyzing qualitative data*. SAGE.
- Gibson, J. (2014). The Theory of Affordances. W: J.J. Gieseeking, W. Mangold, C. Katz, S. Low, S. Saegert (red.), *The People, Place, and Space Reader*: 56–60. New York: Routledge.
- Giddens, A. (2001). *Nowoczesność i tożsamość. „Ja” i społeczeństwo w epoce późnej nowoczesności*, tłum. A. Szulżycka. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Giddens, A. (2003). *Stanowienie społeczeństwa: zarys teorii strukturalizacji*, tłum. S. Amsterdamski. Poznań: Zys i S-ka.
- Goldberg, A., Berg, A. van den (2009). What do public sociologists do? A critique of Burawoy. *Canadian Journal of Sociology/Cahiers canadiens de sociologie*, 34(3): 765–802.
- Goodwin, K. (2009). *Designing for the digital age: How to create human-centered products and services*. Wiley Publishing Inc.
- Goszczyński, W., Wróblewski, M., Wójtewicz, A. (2018). Jakość w polskich alternatywnych sieciach żywnościowych. Analiza praktyk społecznych. *Studia Socjologiczne*, 228(1): 143–170.
- Gothelf, J., Seiden, J. (2016). *Lean UX: Designing Great Products with Agile Teams*. O'Reilly Media, Inc.
- Gupta, A.K., Govindarajan, V. (2000). Knowledge flows within multinational corporations. *Strategic Management Journal*, 21(4): 473–496.
- Gupta, S., Jain, S. K. (2013). A literature review of lean manufacturing. *International Journal of Management Science and Engineering Management*, 8(4): 241–249.
- Hackett, E., Amsterdamska, O., Lynch, M., Wajcman, J. (red.). (2008). *The Handbook of Science and Technology Studies*. The MIT Press.
- Hacking, I. (1998). *Rewriting the Soul: Multiple Personality and the Sciences of Memory*. Princeton University Press.
- Hall, E. (2013). *Just Enough Research*. New York: A Book Apart.

- Hertzum, M., Hansen, K.D., Andersen, H.H. (2009). Scrutinising usability evaluation: does thinking aloud affect behaviour and mental workload? *Behaviour & Information Technology*, 28(2): 165–181.
- Hess, D.J. (2015). Undone science and social movements: A review and typology. W: M. Gross, L. McGoey (red.), *Routledge International Handbook of Ignorance Studies*: 141–154. Routledge.
- Hitchings, R. (2012). People can talk about their practices. *Area*, 44(1): 61–67.
- Hokka, J. (2019). What counts as ‘good sociology’? Conflicting discourses on legitimate sociology in Finland and Sweden. *Acta Sociologica*, 62(4): 357–371.
- Holmwood, J. (2007). Sociology as public discourse and professional practice: A critique of Michael Burawoy. *Sociological Theory*, 25(1): 46–66.
- Holmwood, J. (2010). Sociology’s misfortune: disciplines, interdisciplinarity and the impact of audit culture. *The British Journal of Sociology*, 61(4): 639–658.
- Hołowska, T. (1986). *Myślenie potoczne. Heterogeniczność zdrowego rozsądku*. Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy.
- Hui, A. (2017). Variation and the intersection of practices. W: A. Hui, T. Schatzki, E. Shove (red.), *The nexus of practices. Connections, constellations, practitioners*: 52–67. London–New York: Routledge.
- Hui, A., Schatzki, T., Shove, E. (red.). (2017). *The nexus of practices. Connections, constellations, practitioners*. London–New York: Routledge.
- Hutchby, I. (2001). Technologies, texts and affordances. *Sociology*, 35(2): 441–456.
- Hyken, S. (2018). Customer Experience Is The New Brand. *Forbes*, 15 July.
- Inglehart, R.F., Norris, P. (2016). *Trump, Brexit, and the rise of populism: Economic have-nots and cultural backlash*, HKS Faculty Research Working Paper Series, August.
- Inglis, D. (2014). What is worth defending in sociology today? Presentism, historical vision and the uses of sociology. *Cultural Sociology*, 8(1): 99–118.
- Irwin, A. (2019). Re-making ‘quality’ within the social sciences: The debate over rigour and relevance in the modern business school. *The Sociological Review*, 67(1): 194–209.
- ISO 9241-210:2019. *Ergonomics of human-system interaction*.
- Jardanowski, P. (2011). *Moderowane a niemoderowane zdalne badania użyteczności z użytkownikami*: 44–57. Proceedings of the Conference „Interfejs użytkownika – Kansei w praktyce”. Warszawa: Wydawnictwo PJWSTK.

- Jarzabkowski, P., Spee, A.P., Smets, M. (2013). Material artifacts: Practices for doing strategy with 'stuff'. *European Management Journal*, 31(1): 41–54.
- Jasanoff, S. (red.). (2004). *States of knowledge: the co-production of science and the social order*. Routledge.
- Jemielniak, D., Koźmiński, A.K. (red.). (2021). *Zarządzanie wiedzą*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Jessop, B. (2018). On academic capitalism. *Critical Policy Studies*, 12(1): 104–109.
- Karpiński, S. (2023). Zwiększenie dotacji dla NCN? Tak, ale... *Forum Akademickie*, 22 czerwca, <https://forumakademickie.pl/sprawy-nauki/zwiekszenie-dotacji-dla-ncn-tak-ale> (dostęp: 30.07.2023).
- Kieser, A., Nicolai, A., Seidl, D. (2015). The practical relevance of management research: Turning the debate on relevance into a rigorous scientific research program. *Academy of Management Annals*, 9(1): 143–233.
- King, S., Chang, K. (2016). *Understanding Industrial Design: Principles for UX and interaction design*. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.
- Knaapen, L. (2013). Being 'evidence-based' in the absence of evidence: The management of non-evidence in guideline development. *Social Studies of Science*, 43(5): 681–706.
- Knorr-Cetina, K. (1981). *The Manufacture of Knowledge: An Essay on the Constructivist and Contextual Nature of Science*. Oxford: Pergamon Press.
- Knorr-Cetina, K. (1995). Laboratory studies: The cultural approach to the study of science. W: S. Jasanoff, G.E. Markle, J.C. Peterson, T. Pinch (red.), *Handbook of Science and Technology Studies*: 140–166. SAGE Publications.
- Knorr-Cetina, K. (2001). Objectual practice. W: T.R. Schatzki, K. Knorr-Cetina, E. Von Savigny (red.), *The practice turn in contemporary theory*. London: Routledge.
- Knorr-Cetina, K. (2014). Etnograficzne stadium pracy naukowej: w stronę konstruktywistycznej interpretacji nauki, tłum. M. Wróblewski. W: E. Bińczyk, A. Derra (red.), *Studia nad nauką i technologią. Wybór tekstów*: 181–214. Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.
- Komp, K. (2017). The commercialization of sociological research: on the how and why (not). *European Societies*, 20(4): 644–664.
- Konopásek, Z., Soneryd, L., Svačina, K. (2018). Lost in translation: Czech dialogues by Swedish design. *Science & Technology Studies*, 31(3): 5–23.

- Kopczyńska, E. (2021). *Jedzenie i inne rzeczy: antropologia zmiany w systemach żywnościowych*. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Krajewski, M. (2023). Wstęp. Mapując kontrowersje teorii praktyk społecznych. *Studia Socjologiczne*, 4(251): 11–16.
- Krug, S. (2014). *Nie każ mi myśleć! O życiowym podejściu do funkcjonalności stron internetowych*. Gliwice: Helion.
- Kuhn, T.S. (1962). *The structure of scientific revolutions*. The University of Chicago Press.
- Kuijter, L., Jong, A.D., Eijk, D.V. (2013). Practices as a unit of design: An exploration of theoretical guidelines in a study on bathing. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)*, 20(4): 1–22.
- Kuniavsky, M., Goodman, E., Moed, A. (2003). *Observing the user experience: a practitioner's guide to user research*. Elsevier.
- Lam, A. (1997). Embedded firms, embedded knowledge: Problems of collaboration and knowledge transfer in global cooperative ventures. *Organization Studies*, 18(6): 973–996.
- Lam, A. (2000). Tacit knowledge, organizational learning and societal institutions: An integrated framework. *Organization Studies*, 21(3): 487–513.
- Latour, B. (1986). Visualization and Cognition. Thinking with Eyes and Hands. Knowledge and Society. *Studies in the Sociology of Culture Past and Present*, 6(6): 1–40.
- Latour, B. (1987). *Science in action: How to follow scientists and engineers through society*. Harvard University Press.
- Latour, B. (1988). *The Pasteurization of France*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Latour, B. (1999). *Pandora's Hope. Essays on the Reality of Science Studies*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Latour, B. (2000). When Things Strike Back: A Possible Contribution of 'Science Studies' to the Social Sciences. *British Journal of Sociology*, 51(1): 107–123.
- Latour, B. (2009). Dajcie mi laboratorium, a poruszę świat, tłum. K. Arbiszewski, Ł. Afeltowicz. *Teksty Drugie*, 1–2: 163–192.
- Latour, B. (2010). *Splatając na nowo to, co społeczne. Wprowadzenie do teorii aktora-sieci*. Kraków: Universitas.
- Latour, B. (2014). The More Manipulations, the Better. W: C. Coopmans, J. Vertesi, M. Lynch, S. Woolgar (red.), *Representation is scientific practice revisited*: 347–350. Cambridge: MIT Press.
- Latour, B., Woolgar, S. (2013). *Laboratory Life: The Social Construction of Scientific Facts*. Princeton University Press.

- Law, E., Roto, V., Vermeeren, A.P.O.S., Kort, J., Hassenzahl, M. (2008). Towards a shared definition of user experience. *CHI '08 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*: 2395–2398. New York: Association for Computing Machinery.
- Law, J. (1984). On the methods of long-distance control: vessels, navigation and the Portuguese route to India. *The Sociological Review*, 32(S1): 234–263.
- Law, J. (2004). *After method: Mess in social science research*. Routledge.
- Law, J. (2006). Traduction/Trahison: Notes on ANT. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 13(42): 47–72.
- Law, J. (2009). Seeing like a survey. *Cultural Sociology*, 3(2): 239–256.
- Law, J., Mol, A. (1995). Notes on materiality and sociality. *The Sociological Review*, 43(2): 274–294.
- Law, J., Urry, J. (2004). Enacting the social. *Economy and Society*, 33(3): 390–410.
- Lemov, R. (2012). Everywhere and nowhere: focus groups as all-purpose devices. *Limn*, 2: 32–35.
- Lewis, J., Bartlett, A., Riesch, H., Stephens, N. (2023). Why we need a public understanding of social science. *Public Understanding of Science*, 32(5).
- Lezaun, J. (2007). A market of opinions: the political epistemology of focus groups. *The Sociological Review*, 55(2): 130–151.
- Lezaun, J. (2017). Actor-Network Theory. W: C.E. Benzecry, M. Krause, I.A. Reed (red.), *Social Theory Now*: 305–336. The University of Chicago Press.
- Lezaun, J., Soneryd, L. (2007). Consulting citizens: Technologies of elicitation and the mobility of publics. *Public Understanding of Science*, 16(3): 279–297.
- Likens, G.E. (2010). The role of science in decision making: does evidence-based science drive environmental policy? *Frontiers in Ecology and the Environment*, 8(6), e1–e9.
- Lindblom, C.E., Cohen, D.K. (1979). *Usable knowledge: Social science and social problem solving*. Yale University Press.
- Loranger, H. (2014). *UX Without User Research Is Not UX*, <https://www.nngroup.com/articles/ux-without-user-research/> (dostęp: 11.11.2021).
- Lury, C., Wakeford, N. (2012). *Inventive methods*. London: Routledge.
- Lycan, W. (2019). Representational Theories of Consciousness. W: *Stanford Encyclopedia of Philosophy*, <https://plato.stanford.edu/entries/consciousness-representational> (dostęp: 11.04.2023).

- Lynch, M. (1985). *Art an Artifact in Laboratory Science: A Study of Shop Work and Shop Talk in a Research Laboratory*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Lynch, M., Woolgar, S. (2014). Preface. W: C. Coopmans, J. Vertesi, M. Lynch, S. Woolgar (red.), *Representation is scientific practice revisited*: vii–ix. Cambridge: MIT Press.
- MacKenzie, D. (2008). *Material markets: How economic agents are constructed*. Oxford University Press.
- Maeda, J. (2006). *The Laws of Simplicity*. The MIT Press.
- Marres, N. (2018). Why we can't have our facts back. *Engaging Science, Technology, and Society*, 4: 423–443.
- Marres, N., Guggenheim, M., Wilkie, A. (2018). *Inventing the social*. Matterering Press.
- McGrenere, J., Ho, W. (2000). Affordances: Clarifying and evolving a concept. W: *Proceedings of the Graphics Interface 2000 Conference*: 179–186.
- Medlock, M.C., Wixon, D., Terrano, M., Romero, R., Fulton, B. (2002). Using the RITE method to improve products: A definition and a case study. *Usability Professionals Association*, 51.
- Meghji, A. (2023). *On the Cunning of Sociological Reasoning: An Appraisal of Epistemic Humility*. Plenary at the BSA Annual Conference, 14 April.
- Merton, R.K. (1973). *The sociology of science: Theoretical and empirical investigations*. University of Chicago Press.
- Merton, R.K. (1982). *Teoria socjologiczna i struktura społeczna*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwa Naukowe.
- Merton, R.K., Kendall, P.L. (1946). The focused interview. *American Journal of Sociology*, 51(6): 541–557.
- Mills, C.W. (1959). *The Sociological Imagination*. Oxford University Press.
- Minbaeva, D.B. (2007). Knowledge transfer in multinational corporations. *MIR: Management International Review*, 47(4): 567–593.
- Moggridge, B. (2007). *Designing interactions*. Cambridge: MIT Press.
- Mol, A. (1999). Ontological politics. A word and some questions. *The Sociological Review*, 47(1): 74–89.
- Mol, A. (2002). *The body multiple: Ontology in medical practice*. Duke University Press.
- Mościchowska, I., Rogoś-Turek, B. (2015). *Badania jako podstawa projektowania user experience*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Mościchowska, I., Rutkowska, J., Skórski, T. (2018). *User experience i product design w Polsce 2018*.
- Mościchowska, I., Rutkowska, J., Skórski, T. (2021). *User experience i product design w Polsce 2021*.

- Mucha, J. (2017). Rola socjologii i socjologów we współczesnym społeczeństwie. *Studia Socjologiczne*, 224(1): 331–338.
- Nicolai, A., Seidl, D. (2010). That's relevant! Different forms of practical relevance in management science. *Organization Studies*, 31(9–10): 1257–1285.
- Nicolini, D. (2012). *Practice theory, work, and organization: An introduction*. OUP Oxford.
- Nicolini, D. (2017). Is Small the Only Beautiful? Making Sense of 'Large Phenomena' from a Practice-Based Perspective. W: A. Hui, T. Schatzki, E. Shove (red.), *The nexus of practices. Connections, constellations, practitioners*: 98–113. London–New York: Routledge.
- Nicolini, D., Gherardi, S., Yanow, D. (red.). (2003). *Knowing in Organizations. A Practice-Based Approach*. Taylor & Francis.
- Nicolini, D., Powell, J., Conville, P., Martinez-Solano, L. (2008). Managing knowledge in the healthcare sector. A review. *International Journal of Management Reviews*, 10(3): 245–263.
- Nielsen, J. (2000). *Why You Only Need to Test with 5 Users*, <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users> (dostęp: 21.08.2020).
- Nielsen, J. (2017). *A 100-Year View on User Experience*, <https://www.nngroup.com/articles/100-years-ux> (dostęp: 10.06.2020).
- Nielsen, J., Landauer, T.K. (1993). A mathematical model of the finding of usability problems. W: *Proceedings of the INTERACT'93 and CHI'93 conference on human factors in computing systems*: 206–213.
- Nightingale, P., Scott, A. (2007). Peer review and the relevance gap: ten suggestions for policy-makers. *Science and Public Policy*, 34(8): 543–553.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5(1): 14–37.
- Norman, D.A. (1988). *The psychology of everyday things*. Basic Books.
- Norman, D.A. (2018). *Dizajn na co dzień*, tłum. D. Malina. Kraków: Karakter.
- Norman, D., Miller, J., Henderson, A. (1995). What you see, some of what's in the future, and how we go about doing it: HII at Apple Computer. W: *Conference companion on Human factors in computing systems CHI '95*: 155.
- Norman, D., Nielsen, J. (s.a.). The Definition of User Experience (UX), <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience> (dostęp: 15.12.2022).

- Nosal, P., Drozdowski, R., Jęcz, J. (2023). Radykalna teoria praktyk. Rekonceptualizacyjny potencjał teorii. *Studia Socjologiczne*, 4(251): 17–43.
- Nowak, A.W., Abriszewski, K., Wróblewski, M. (2016). *Czyje lęki? Czyja nauka? Struktury wiedzy wobec kontrowersji naukowo-społecznych*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.
- Nowotny, H. (2010). Out of science – out of sync? W: *World Social Science Report. Knowledge Divides*: 319–322. UNESCO, International Social Science Council.
- Nowotny, H., Scott, P., Gibbons, M. (2003). Introduction: ‘Mode 2’ revisited: The new production of knowledge. *Minerva*, 41(3): 179–194.
- Oliver, K., Cairney, P. (2019). The dos and don’ts of influencing policy: a systematic review of advice to academics. *Palgrave Communications*, 5(1): 1–11.
- Oliver, K., Innvar, S., Lorenc, T., Woodman, J., Thomas, J. (2014). A systematic review of barriers to and facilitators of the use of evidence by policymakers. *BMC Health Services Research*, 14(1): 1–12.
- Orlikowski, W.J. (2002). Knowing in practice: Enacting a collective capability in distributed organizing. *Organization Science*, 13(3): 249–273.
- Orlikowski, W.J. (2007). Sociomaterial practices: Exploring technology at work. *Organization Studies*, 28(9): 1435–1448.
- Ortner, S. (1984). Theory in Anthropology since the Sixties. *Comparative Study of Society and History*, 16: 126–166.
- Osborne, T., Rose, N. (1999). Do the social sciences create phenomena? The example of public opinion research. *The British Journal of Sociology*, 50(3): 367–396.
- Ossowski, S. (1983). *O osobliwościach nauk społecznych*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwa Naukowe.
- Paine, J.W., Delmhorst, F. (2020). A Balance of Rigor and Relevance: Engaged Scholarship in Organizational Change. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 56(4): 437–461.
- Pantzar, M., Shove, E. (2010). Understanding innovation in practice: a discussion of the production and re-production of Nordic Walking. *Technology Analysis & Strategic Management*, 22(4): 447–461.
- Parker, J., Teijlingen, E. van (2012). The Research Excellence Framework (REF): Assessing the impact of social work research on society. *Practice*, 24(1): 41–52.
- Parkes, A. (2015). Lean management genesis. *Management*, 19(2): 106.
- Parkhurst, J. (2017). *The politics of evidence: from evidence-based policy to the good governance of evidence*. Taylor & Francis.

- Pawlak, M. (2015). Ograniczenia rozwoju socjologii krytycznej. Próba alternatywnego wyjaśnienia. *Stan Rzeczy*, 8: 307–327.
- Pernice, K., Gibbons, S., Moran, K., Whinton, K. (2021). *The 6 Levels of UX Maturity*, <https://www.nngroup.com/articles/ux-maturity-model> (dostęp: 25.12.2022).
- Pidcock, D. (2018). *What is Atomic UX Research?* <https://blog.prototypr.io/what-is-atomic-research-e5d9fbc1285c> (dostęp: 10.08.2023).
- Pietrowicz, K. (2020). Pomiedzy data science a performensem. O niektórych wyzwaniach stojących przed współczesną socjologią. *Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny*, 82(4): 335–346.
- Pine, J.B., Gilmore, J.H. (2011). *The Experience Economy*. Harvard: Harvard Business Press.
- Podgórecki, A. (red.). (1968). *Socjotechnika. Praktyczne zastosowania socjologii*. Warszawa: Książka i Wiedza.
- Podgórecki, A. (red.). (1972). *Socjotechnika. Style działania*. Warszawa: Książka i Wiedza.
- Polanyi, M. (1966). The logic of tacit inference. *Philosophy*, 41(155): 1–18.
- Portigal, S. (2013). *Interviewing users: how to uncover compelling insights*. Rosenfeld Media.
- Przybylska, A. (2016). O potrzebie jakościowej zmiany w konsultacjach społecznych w mieście. *Przegląd Europejski*, 3(41): 122–137.
- Rayner, S. (2014). Uncomfortable knowledge: the social construction of ignorance in science and environmental policy discourses. W: L. MacGoey (red.), *An introduction to the sociology of ignorance*: 107–125. Routledge.
- Reckwitz, A. (2002a). Toward a theory of social practices: A development in culturalist theorizing. *European Journal of Social Theory*, 5: 243–263.
- Reckwitz, A. (2002b). The status of the „material” in theories of culture: From „social structure” to „artefacts”. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 32(2): 195–217.
- Reeves, S. (2019). How UX practitioners produce findings in usability testing. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)*, 26(1): 1–38.
- Rheinberger, H.-J. (1997). *Toward a history of epistemic things: Synthesizing proteins in the test tube*. Stanford University Press.
- Ries, E. (2011). *The lean startup*. Crown Business.
- Rinkinen, J., Shove, E., Marsden, G. (2020). *Conceptualising demand: A distinctive approach to consumption and practice*. Routledge.
- Rip, A. (1998). *Modern and postmodern science policy*, www.easst.net/review/sept1998/rip.shtml (dostęp: 25.05.2023).

- Rodgers, P.A., Yee, J. (red.). (2018). *The Routledge companion to design research*. Routledge.
- Rohde, J. (2009). Gray matters: social scientists, military patronage, and democracy in the Cold War. *Journal of American History*, 96: 99–122.
- Røpke, I. (2009). Theories of practice – New inspiration for ecological economic studies on consumption. *Ecological Economics*, 68(10): 2490–2497.
- Rorty, R. (1988). Representation, social practise, and truth. *Philosophical Studies: An International Journal for Philosophy in the Analytic Tradition*, 54(2): 215–228.
- Ross, J. (2014). The business value of user experience. *Cranbury: D3 Infra-gistics*.
- Rouse, J. (2007). *Practice theory*. W: S.P. Turner, M.W. Risjord (red.), *Philosophy of anthropology and sociology*: 639–681. North-Holland.
- Røvik, K.A. (2016). Knowledge transfer as translation: Review and elements of an instrumental theory. *International Journal of Management Reviews*, 18(3): 290–310.
- Rudnicki, S. (2013). *Ciało i tożsamość w internecie. Teoria, dyskurs, codzienność*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Rudnicki, S. (2017). Transfer or translation? The actor-network theory approach to the social impact of science. W: *2017 International Conference on Behavioral, Economic, Socio-cultural Computing (BESOC)*: 1–3. IEEE.
- Rudnicki, S. (2018). Disability, representation and translation: How can sociology move beyond the social model. *Studia Humanistyczne AGH*, 17(3): 79–90.
- Rudnicki, S. (2021). What are ideas made of? On the socio-materiality of creative processes. *Creativity Studies*, 14(1): 187–196.
- Rudnicki, S. (2023a). Not a mirror but a tool: User experience research and the production of useful social knowledge. *Current Sociology*, 71(3): 337–355.
- Rudnicki, S. (2023b). Kształt powietrza: Badania *user experience* a wytwarzanie praktycznie użytecznej wiedzy o świecie społecznym. *Studia Socjologiczne*, 248(1): 145–174.
- Ruppert, E. (2019). Different data futures: An experiment in citizen data. *Statistical Journal of the LAOS*, 35(4): 633–641.
- Ruppert, E., Law, J., Savage, M. (2013). Reassembling social science methods: The challenge of digital devices. *Theory, Culture & Society*, 30(4): 22–46.
- Ryle, G. (1949). *The Concept of Mind*. London: Hutchinson.

- Savage, M. (2010). Unpicking sociology's misfortunes. *The British Journal of Sociology*, 61(4): 659–665.
- Savage, M., Burrows, R. (2007). The coming crisis of empirical sociology. *Sociology*, 41(5): 885–899.
- Savage, M., Burrows, R. (2009). Some further reflections on the coming crisis of empirical sociology. *Sociology*, 43(4): 762–772.
- Schaffer, E., Lahiri, A. (2013). *Institutionalization of UX: a step-by-step guide to a user experience practice*. Addison-Wesley.
- Schatzki, T. (1996). *Social Practices: A Wittgensteinian approach to human activity and the social*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schatzki, T. (2001). Introduction: practice theory. W: T. Schatzki, K. Knorr-Cetina, E. von Savigny (red.), *The Practice Turn in Contemporary Theory*: 10–23. London: Routledge.
- Schatzki, T.R. (2002). *The site of the social: A philosophical account of the constitution of social life and change*. Pennsylvania State University Press.
- Schatzki, T. (2010). Materiality and social life. *Nature and Culture*, 5(2): 123–149.
- Schatzki, T. (2016a). Keeping track of large phenomena. *Geographische Zeitschrift*, H. 1: 4–24.
- Schatzki, T. (2016b). Practice theory as flat ontology. W: G. Spaargaren, D. Weenink, M. Lamers (red.), *Practice Theory and Research. Exploring the Dynamics of Social Life*. Routledge.
- Schatzki, T.R., Knorr-Cetina, K., Savigny, E. von (red.). (2001). *The practice turn in contemporary theory*. London: Routledge.
- Schmidt, F., Mizielńska, J., Stasińska, A., Olcoń-Kubicka, M., Żadkowska, M., Jasińska, J., Halawa, M. (2018). W stronę socjologii pary: propozycja paradygmatu teoretyczno-badawczego. *Studia Socjologiczne*, 3(230): 11–39.
- Scott, J. (2005). Sociology and its others: reflections on disciplinary specialisation and fragmentation. *Sociological Research Online*, 10(1): 71–78.
- Seitz, T. (2019). *Design Thinking and the New Spirit of Capitalism: Sociological Reflections on Innovation Culture*. Springer Nature.
- Shapin, S., Schaffer, S. (1985). *Leviathan and the Air-Pump: Hobbes, Boyle, and the Experimental Life*. Princeton: Princeton University Press.
- Sharon, T. (2012). *It's our research: getting stakeholder buy-in for user experience research projects*. Elsevier.
- Sharon, T. (2016). *Validating product ideas: Through lean user research*. Rosenfeld Media.
- Sharon, T. (2017). *The Death of the Research Report. Talks at Google*, <https://www.youtube.com/watch?v=1SXhEw1ijs4> (dostęp: 10.02.2023).

- Sheppard, B., Kouyoumjian, G., Sarrazin, H., Dore, F. (2018). *The Business Value of Design*. McKinsey Quarterly.
- Shilling, C. (1993). *The Body and Social Theory*. London–Newbury Park: SAGE.
- Shove, E. (2007). *The design of everyday life*. Berg.
- Shove, E. (2010). Beyond the ABC: climate change policy and theories of social change. *Environment and Planning A*, 42(6): 1273–1285.
- Shove, E. (2023). *Connecting Practices: Large Topics in Society and Social Theory*. Taylor & Francis.
- Shove, E., Pantzar, M. (2005). Consumers, producers and practices: Understanding the invention and reinvention of Nordic walking. *Journal of Consumer Culture*, 5(1): 43–64.
- Shove, E., Pantzar, M., Watson, M. (2012). *The Dynamics of Social Practice: Everyday Life and How It Changes*. SAGE.
- Shove, E., Rip, A. (2000). Users and unicorns: a discussion of mythical beasts in interactive science. *Science and Public Policy*, 27(3): 175–182.
- Sikorska, M. (2018). Teorie praktyk jako alternatywa dla badań nad rodziną prowadzonych w Polsce. *Studia Socjologiczne*, 229(2): 31–63.
- Silverman, D. (2009). *Interpretacja danych jakościowych*, tłum. M. Głowacka-Grajper, J. Ostrowska. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Sinha, D. (2020). *The social sciences in a global age: decoding knowledge politics*. Taylor & Francis.
- Sismondo, S. (2010). *An introduction to science and technology studies*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Six, J. (2014). *Persuading Clients that the Need for User Research and Usability Testing Is Real*, <https://www.uxmatters.com/mt/archives/2014/10/persuading-clients-that-the-need-for-user-research-and-usability-testing-is-real.php> (dostęp: 10.04.2023).
- Siza, R. (2019). The sociologist: a profession without a community. *International Review of Sociology*, 29(3): 378–389.
- Sjölö, E., Francisco, S., Mahon, K., Kaukko, M., Kemmis, S. (2020). Learning of academics in the time of the Coronavirus pandemic. *Journal of Praxis in Higher Education*, 2(1): 85–107.
- Skórski, T. (2020). *UX is (almost) dead. Now what?* Prezentacja na konferencji Design Ways 2019, <https://www.slideshare.net/tomaszskorski/ux-is-almost-dead-now-what> (dostęp: 12.05.2023).
- Smagacz-Poziemska, M., Bukowski, A., Kurnicki, K. (2018). „Wspólnota parkingowania”. Praktyki parkowania na osiedlach wielkomiejских i ich strukturalne konsekwencje. *Studia Socjologiczne*, 228(1): 117–142.

- Smagacz-Poziemska, M., Bukowski, A., Martini, N. (2021). Social practice research in practice. Some methodological challenges in applying practice-based approach to the urban research. *International Journal of Social Research Methodology*, 24(1): 65–78.
- Smith, K.E., Stewart, E. (2017). We need to talk about impact: Why social policy academics need to engage with the UK's research impact agenda. *Journal of Social Policy*, 46(1): 109–127.
- Spaargaren, G. (2011). Theories of practices: Agency, technology, and culture: Exploring the relevance of practice theories for the governance of sustainable consumption practices in the new world-order. *Global Environmental Change*, 21(3): 813–822.
- Spee, A.P., Jarzabkowski, P. (2009). Strategy tools as boundary objects. *Strategic Organization*, 7(2): 223–232.
- Spencer, R. (2021). *In a time of COVID and climate change, social sciences are vital, but they're on university chopping blocks*, <https://theconversation.com/in-a-time-of-covid-and-climate-change-social-sciences-are-vital-but-theyre-on-university-chopping-blocks-166015> (dostęp: 10.05.2023).
- Stake, R. (1995). *The Art of Case Study Research*. SAGE.
- Star, S.L. (2010). This is not a boundary object: Reflections on the origin of a concept. *Science, Technology & Human Values*, 35(5): 601–617.
- Star, S.L., Griesemer, J.R. (1989). Institutional ecology, translations' and boundary objects: Amateurs and professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907–39. *Social Studies of Science*, 19(3): 387–420.
- Stehr, N. (1992). *Practical Knowledge: Applying the Social Sciences*. London: SAGE.
- Stehr, N., Grundman, R. (2001). The Authority of Complexity. *British Journal of Sociology*, 52(2): 313–329.
- Stehr, N., Meja, V. (red.). (2011). *Society and knowledge: contemporary perspectives in the sociology of knowledge and science*. Transaction Publishers.
- Stevens, A. (2021). The politics of being an 'expert': A critical realist auto-ethnography of drug policy advisory panels in the UK. *Journal of Qualitative Criminal Justice and Criminology*, 10(2): 1–31.
- Stokes, D.E. (1997). *Pasteur's quadrant: Basic science and technological innovation*. Brookings Institution Press.
- Šucha, V., Sienkiewicz, M. (red.). (2020). *Science for policy handbook*. Elsevier.
- Suchman, L., Blomberg, J., Orr, J.E., Trigg, R. (1999). Reconstructing technologies as social practice. *American Behavioral Scientist*, 43(3): 392–408.

- Sunstein, C.R. (2014). *Why nudge? The politics of libertarian paternalism*. Yale University Press.
- Szacki, J. (2004). *Historia myśli socjologicznej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Szulanski, G. (1996). Exploring Internal Stickiness: Impediments to the Transfer of Best Practice Within the Firm. *Strategic Management Journal*, 17: 27–43.
- Thrift, N. (2005). *Knowing Capitalism*. SAGE.
- Topp, L., Mair, D., Smillie, L., Cairney, P. (2018). Knowledge management for policy impact: the case of the European Commission's Joint Research Centre Introduction: why we need knowledge management for policy. *Palgrave Communication*, 4(1): 87.
- Torres, T. (2021). *Continuous Discovery Habits: Discover Products that Create Customer Value and Business Value*. Product Talk LLC.
- Turner, S.P. (2018). *Cognitive science and the social: A primer*. Routledge.
- Urry, J. (2004). The „System” of Automobility. *Theory, Culture and Society*, 21(4–5): 25–39.
- Usability Geek. (2020). *Eye Tracking: What Is It For And When To Use It*, <https://medium.com/usabilitygeek/eye-tracking-what-is-it-for-and-when-to-use-it-e54d497e5a48> (dostęp: 31.08.2023).
- Van Langenhove, L. (2012). Make social sciences relevant. *Nature*, 484(7395): 442–442.
- Villa, P.I. (2021). *Translating complexity: Public sociology between populism and critical reflexivity*, Wystąpienie na 15th ESA Conference, Barcelona, 31.08–3.09.2021, online.
- Wallerstein, I. (1976). Semi-peripheral countries and the contemporary world crisis. *Theory and Society*, 3(4): 461–483.
- Wallet, B. (2017). 11 ways to make your company embrace UX research, <https://uxdesign.cc/11-ways-to-make-your-company-embrace-ux-research-d4f620748763> (dostęp: 15.02.2023).
- Warczok, T., Zarycki, T. (2014). Bourdieu recontextualized: Redefinitions of western critical thought in the periphery. *Current Sociology*, 62(3): 334–351.
- Warczok T., Zarycki, T. (2014). (Ukryte) zaangażowanie i (pozorna) neutralność. Strukturalne ograniczenia rozwoju socjologii krytycznej w warunkach pół-peryferyjnych. *Stan Rzeczy*, 6: 129–158.
- Warde, A. (2005). Consumption and theories of practice. *Journal of Consumer Culture*, 5(2): 131–153.
- Warde, A. (2014). After taste: Culture, consumption and theories of practice. *Journal of Consumer Culture*, 14(3): 279–303.

- Watson, M., Shove, E. (2023). How infrastructures and practices shape each other: Aggregation, integration and the introduction of gas central heating. *Sociological Research Online*, 28(2): 373–388.
- Watts, D.J. (2017). Should Social Science Be More Solution-Oriented? *Nature Human Behaviour*, 1: 0015.
- Weber, M. (1985). *Sens „wolnej od wartościowań” socjologii i ekonomii*. W: A. Chmielecki, S. Czerniak, J. Niżnik, S. Rainko (red.), *Problemy socjologii wiedzy*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwa Naukowe.
- Weinschenk, S. (2011). *100 things every designer needs to know about people*. Pearson Education.
- Welch, D. (2020). Consumption and teleoaffective formations: Consumer culture and commercial communications. *Journal of Consumer Culture*, 20(1): 61–82.
- Whitty, C.J. (2015). What makes an academic paper useful for health policy? *BMC Medicine*, 13: 1–5.
- Whyte, W. F. (1982). Social inventions for solving human problems. *American Sociological Review*, 47(1): 1–13.
- Wilson, T.D., Schooler, J.W. (1991). Thinking too much: introspection can reduce the quality of preferences and decisions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(2): 181.
- Wittgenstein, L. (2000). *Dociekania filozoficzne*, tłum. B. Wolniewicz. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Wixon, D. (2003). Evaluating usability methods: why the current literature fails the practitioner. *Interactions*, 10(4): 28–34.
- Woolgar, S. (1990). Configuring the user: the case of usability trials. *The Sociological Review*, 38(1): 58–99.
- Yablonski, J. (2021). *Prawa UX: jak psychologia pomaga w projektowaniu lepszych produktów i usług*, tłum. M. Gutowski. Gliwice: Helion.
- Yin, R.K. (2004). *The case study anthology*. SAGE.
- You, X., Hands, D. (2019). A reflection upon Herbert Simon's vision of design in the sciences of the artificial. *The Design Journal*, 22(sup1): 1345–1356.
- Zarycki, T. (2022). *The Polish Elite and Language Sciences: A Perspective of Global Historical Sociology*. Springer Nature.
- Zybertowicz, A. (1995). *Przemoc i poznanie. Studium z nie-klasycznej socjologii wiedzy*. Toruń: Wydawnictwo Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.

Charakterystyka respondentów, którzy wzięli udział w kolejnych fazach badania

ID rozmówcy	Stanowisko ^a	Doświadczenie ^b	Rodzaj organizacji ^c
faza przygotowawcza:			
1	UX designer	duże	agencja
2	UX designer/lead	duże	firma produktowa
3	UX researcher	średnie	agencja
4	UX researcher	duże	agencja
5	UX designer	duże	freelance
6	UX researcher	duże	agencja
7	UX researcher/lead	duże	firma produktowa
faza pierwsza:			
8	UX designer	duże	firma produktowa
9	UX researcher	średnie	firma produktowa
10	UX designer/researcher	małe	freelance
11	UX designer/researcher	małe	software house
12	UX researcher	średnie	firma produktowa
13	UX researcher/product manager	duże	start-up
14	UX designer	małe	firma produktowa
15	UX designer/researcher	małe	software house
16	UX designer	małe	firma produktowa
17	UX researcher	średnie	firma produktowa

ID rozmówcy	Stanowisko ^a	Doświadczenie ^b	Rodzaj organizacji ^c
18	UX designer	średnie	start-up
19	UX researcher/designer	średnie	firma produktowa
20	UX researcher/lead	duże	firma produktowa
21	UX designer	duże	firma produktowa
22	UX researcher	małe	start-up
23	UX researcher/designer	średnie	agencja
24	UX designer	duże	firma produktowa
25	UX researcher	średnie	firma produktowa
26	UX designer	duże	firma produktowa
27	UX researcher/lead	duże	start-up
28	designer	duże	firma produktowa
29	analityk	duże	start-up
30	UX designer	małe	start-up
31	researcher	średnie	firma produktowa
32	UX designer	duże	agencja
faza druga (wizyty badawcze):			
33	UX researcher	duże	— ^d
34	UX researcher	małe	—
35	UX researcher	średnie	—
36	UX researcher	małe	—
37	UX designer	duże	—
38	UX researcher/lead	duże	—
39	UX researcher	średnie	—
40	project manager	duże	—
41	project manager	średnie	—
42	UX researcher	średnie	—
43	project manager	duże	—
44	UX researcher	duże	—
45	UX researcher	średnie	—

ID rozmówcy	Stanowisko ^a	Doświadczenie ^b	Rodzaj organizacji ^c
46	UX researcher	średnie	–
47	UX designer	średnie	–
48	product manager	średnie	–
49	UX designer	średnie	–
50	UX designer	średnie	–
51	analityk	średnie	–
52	UX researcher	średnie	–
53	lead	duże	–
54	product manager	średnie	–

^a Podana w tabeli nazwa stanowiska jest uproszczona – w rzeczywistości nazwy stanowisk obejmujących podobne czynności znacznie różnią się między firmami. Wywiady dotyczyły praktyk, w które rozmówcy byli zaangażowani (aktualnie lub w przeszłości), a które niekoniecznie korespondowały z nazwą stanowiska (np. projektanci często angażowali się w badania i o nich opowiadali).

^b Poziom doświadczenia jest oszacowany na podstawie wywiadu.

^c „Agencja” – agencje badawczo-projektowe, „firma produktowa” – firma, która jest biznesowym właścicielem produktu (serwisu, aplikacji), „software house” – firma wykonująca usługi informatyczne dla firm zewnętrznych, „freelance” – praca na własny rachunek.

^d Z uwagi na większą wrażliwość danych pozyskanych w trakcie wizyt badawczych, a jednocześnie większą możliwość zidentyfikowania poszczególnych organizacji nie podaję w tym zestawieniu, w jakiego rodzaju organizacji pracowały osoby, z którymi rozmawiałem w tej fazie badań.

Źródło: opracowanie własne.

Indeks osób

- Abriszewski K. 69, 204, 280
Adolf M. 27, 44, 61
Afeltowicz Ł. 8, 35–38, 47, 52, 58,
70–75, 77, 189, 277
Alben L. 120
Aldred P. 30, 41, 52, 53
Arystoteles 31
Atkinson W. 37
Augier M. 237
- Badham R. 15, 115, 125, 186
Baiocchi G. 37
Baird D. 71, 241
Barad K. 66
Barnum C. 225
Barry A. 204, 206
Bartunek J.M. 81, 237
Bastow S. 45
Bauman Z. 33, 34, 39
Beck U. 33, 36, 60
Bell D. 27
Berg A. van den 60
Berger P. 24, 66
Berni A. 120, 127
Bińczyk E. 33, 64–66, 69, 71, 81,
82, 96, 204
Blokker P. 37
Bloomfield B.P. 126
Bloor D. 108
Blue S. 53
Bogardus E.S. 196
- Boltanski L. 37, 211, 278
Borg K. 191
Borgianni Y. 120, 127
Boswell C. 39, 45
Boundon R. 40
Bourdieu P. 14, 24, 38, 83, 84, 88,
89, 93, 101, 279
Bozeman B. 62
Braidotti R. 52
Brewer J.D. 39, 46
Brisset N. 84
Bruhn J.G. 35, 58
Bryant C.G. 35
Bukowski A. 7, 105, 243
Buley L. 159, 175, 228
Burawoy M. 31, 36, 37, 40, 59, 60
Burrows R. 26, 48, 66, 278
Butler J. 66
Buyalskaya A. 51
- Cabrera F. 189
Cagan M. 255
Cairney P. 62, 66, 236
Calhoun C. 36, 60
Callon M. 77, 88, 109, 204, 205,
230
Camic C. 25–27, 73, 129, 277
Carlile P.R. 71, 241
Carroll J.M. 118
Cartwright N. 48, 59
Cassidy A. 50

- Caswill C. 37
 Chang K. 117, 118
 Chiapello E. 211, 278
 Cieślak K. 8
 Cohen D.K. 65
 Cole S. 57
 Collins H. 28, 69, 105, 108, 190, 240
 Collins R. 58, 59, 70, 73, 77, 230
 Comte A. 11, 34
 Cooper A. 118, 128, 208–210, 253
 Coopmans C. 69, 71, 176, 241
 Crowe S. 132, 133
 Cummings J.L. 61, 63
 Czarniawska B. 63, 282

 Davies H. 62, 63
 Davis J.A. 58
 Deleuze G. 52
 Delmhorst F. 81, 237
 Disco C. 106, 194, 198, 238
 Drozdowski R. 47, 57, 91
 Drucker P.G. 44, 61
 Durkheim É. 24
 Dziedziczak-Foltyn A. 35

 Eekelen B.F. van 38, 196–198
 Entwistle J. 26, 73, 84, 230, 277
 Etzkowitz H. 44
 Everts J. 102
 Ewenstein B. 241

 Feldman M.S. 91, 108, 110
 Feynman R. 161
 Fishkin J.S. 37
 Flecha R. 41, 51
 Flyvbjerg B. 132, 133
 Fonte M. 91
 Foucault M. 24, 33, 88, 232
 Fox N. 30, 41, 52, 53

 Franklin S. 197
 Fuller S. 31, 32

 Galileusz 70
 Galison P. 189
 Garfinkel H. 88
 Garforth L. 136
 Garrett J.J. 119, 127, 208
 Garrety K. 15, 115, 125, 186
 Gaver B. 220
 Gawlicz K. 198, 279
 Gdula M. 36
 Geiger B.B. 28, 50, 66, 80, 221
 Gherardi S. 7, 14, 27, 29, 31, 63, 91, 102, 103, 106, 110, 240, 242
 Gibbons M. 42–44
 Gibbs G.R. 137
 Gibson J. 126, 127, 208
 Giddens A. 14, 24, 27, 30, 33, 57, 88, 89, 92, 93
 Gilmore J.H. 123, 231, 278
 Goffman E. 33
 Goldberg A. 60
 Goodwin K. 128, 159, 174, 217, 253
 Goszczyński W. 91
 Gothelf J. 161–163, 217, 223
 Govindarajan V. 61, 62
 Griesemer J.R. 251
 Grundman R. 56, 81
 Guattari F. 52
 Gupta A.K. 61, 62
 Gupta J. 162

 Hackett E. 209
 Hacking I. 76, 230
 Hall E. 128, 158, 160, 163, 164, 228, 235
 Hands D. 117
 Haraway D. 88
 Hardie J. 48, 59

- Heidegger M. 87
Hertzum M. 214
Hess D.J. 51
Hitchings R. 136
Ho W. 126
Hokka J. 41
Holmwood J. 36, 39, 41, 45, 47, 60, 199
Hołówka T. 30
Hui A. 89
Hutchby I. 126
Hyken S. 123

Inglehart R.F. 50
Inglis D. 41
Irwin A. 237

Jain S.K. 162
Jardanowski P. 151, 208
Jarzabkowski P. 91, 110, 241
Jasanoff S. 25
Jemielniak D. 27, 63
Jessop B. 45
Joerges B. 63, 282

Karpiński S. 47
Kendall P.L. 38
Keynes J.M. 81
Kieser A. 81, 237
King M.L. 38
King S. 117, 118
Knaapen L. 49
Knoblauch H. 205
Knorr-Cetina K. 69, 71, 76, 108, 109, 178, 210, 216
Komp K. 41, 46
Konopásek Z. 53
Kopczyńska E. 91
Kowalczyk A. 8
Kozmiński A.K. 27, 63

Krajewski M. 91
Krug S. 160, 163, 164, 227, 228
Kuhn T. 25, 67
Kuijer L. 91, 188
Kuniavsky M. 128

Lahiri A. 119
Lam A. 27, 29, 106
Landauer T.K. 215
Latour B. 34, 48, 68–74, 82, 88, 96, 108, 109, 176, 204–206, 230, 241, 248
Law E. 120, 208
Law J. 58, 69, 73, 74, 76, 78, 79, 84, 204, 206, 230, 231, 242, 277
Lazarsfeld P. 30, 34, 196
Lemov R. 197
Leszczyńska K. 8
Lewin K. 36, 75
Lewis J. 49
Leydesdorff L. 44
Lezaun J. 25, 73, 78, 109, 196, 205, 231, 277
Likens G.E. 59, 62
Lindblom C.E. 65
Loranger H. 129
Luckmann T. 24, 66
Luhmann N. 24
Lury C. 73, 79
Luskin R.C. 37
Lycan W. 64
Lynch M. 69, 88, 108

MacKenzie D. 77, 230
Maeda J. 165
Mannheim K. 25
March J.G. 237
Marks K. 24, 35
Marres N. 37, 68, 73, 76, 79, 206, 230, 277

- May T. 39
 McGrenere J. 126
 Medlock M.C. 222
 Meghji A. 34, 41
 Meja V. 24
 Merton R.K. 25, 37, 38, 56, 58,
 196, 203, 221
 Meulen B. van der 106, 194, 198,
 238
 Miele M. 27, 102, 103, 240, 242
 Mills C.W. 34, 35, 59
 Minbaeva D.B. 61, 62
 Mitterer J. 65
 Moggridge B. 118
 Mol A. 69, 74, 76, 80, 84, 206
 Mościchowska I. 119, 120, 123,
 152, 156, 160, 163, 164, 168,
 217, 219, 222, 254
 Mucha J. 41
 Musiał K. 35
 Myrdal G. 35

 Nicolai A. 81, 237
 Nicolini D. 14, 27, 29, 31, 63, 87,
 90, 91, 101–103, 110, 132
 Nielsen J. 119, 120, 124, 208, 215
 Nightingale P. 66, 237
 Nonaka I. 27, 44, 61
 Norman D. 120, 126, 127, 157,
 158, 160, 208
 Norris P. 50
 Nowak A.W. 33, 82
 Nowotny H. 40, 42–44, 51

 Obama M. 38
 Oliver K. 62, 66, 236
 Orlikowski W.J. 27, 91, 102, 108,
 110, 241
 Ortner S. 88

 Osborne T. 48, 73, 77, 78, 196, 230,
 231
 Ossowski S. 56

 Paine J.W. 81, 237
 Pantzar M. 88, 91, 93, 98–100, 136,
 265
 Parker J. 45
 Parkes A. 162
 Parkhurst J. 236
 Pawlak M. 36
 Pérez A. 38
 Pernice K. 129, 249
 Pickering A. 88, 108
 Pietrowicz K. 35, 37, 47, 48, 52, 58,
 73–75, 189, 277
 Pine J.B. 123, 231, 278
 Podgórecki A. 35
 Polanyi M. 27, 105, 240
 Popper K. 34
 Przybylska A. 37

 Rayner S. 50
 Rebach H.M. 35
 Reckwitz A. 89, 90, 92, 93, 109
 Reeves S. 15, 115, 214, 217
 Rheinberger H.-J. 71, 210, 216,
 230, 241
 Ries E. 161
 Rinkinen J. 266
 Rip A. 40, 198
 Rodgers P.A. 220
 Rogoś-Turek B. 119, 120, 123, 152,
 160, 163, 164, 217, 219, 222
 Rohde J. 38
 Røpke I. 91
 Rorty R. 64, 65
 Rose N. 48, 73, 77, 78, 196, 230,
 231

- Ross J. 124
Rouse J. 108
Røvik K.A. 63, 204, 282
Rudnicki S. 16, 38, 63, 64, 73, 88,
93, 129, 189, 230
Ruppert E. 73, 79, 230, 277
Ryle G. 27
Rynes S.L. 81, 237
- Saint-Simon H. de 11, 34
Savage M. 26, 40, 41, 48, 66, 278
Schaffer E. 119
Schaffer S. 71, 82
Schatzki T. 7, 14, 30, 87, 89, 90, 92,
93, 95, 96, 101, 102, 105, 108,
109, 149, 185, 200, 282
Schmidt F. 87, 90, 91
Schooler J.W. 214
Scott A. 66, 237
Scott J. 47
Seiden J. 161–163, 217, 223
Seidl D. 81, 237
Seitz T. 186, 232, 279
Serres M. 204
Shapin S. 71, 82
Sharon T. 161, 225, 261
Sheppard B. 123, 124
Shilling C. 88, 93
Shove E. 7, 14, 18, 37, 40, 53, 66,
88, 91, 93–95, 97–100, 102–
106, 108–111, 131, 136–138,
141, 147, 149, 156, 167, 185,
188, 191, 192, 194, 195, 198,
238, 239, 246, 265, 266, 277,
279
Sienkiewicz M. 49, 62, 66, 236
Sikorska M. 91
Silverman D. 209
Simon H. 117
- Sinha D. 50, 51
Sismondo S. 25, 54, 69
Six J. 159
Siza R. 40, 41
Sjøløe E. 102, 198, 279
Skórski T. 254, 256
Slater D. 26, 73, 84, 230, 277
Smagacz-Poziemska M. 87, 89, 91,
92, 136, 149
Smith K. 39, 45
Soneryd L. 78
Spaargaren G. 91
Spee A.P. 91, 241
Spencer R. 34, 51
Stake R. 133
Star S.L. 170, 241, 251
Stehr N. 24, 27, 32, 44, 56, 58, 61,
81
Stevens A. 53
Stewart E. 45
Stokes D.E. 32
Šucha V. 49, 62, 66, 236
Suchman L. 126, 127
Sunstein C.R. 49
Szacki J. 34, 38
Szkłarczyk D. 8
Szlendak T. 47, 57
Szulanski G. 61, 62
- Taylor Ch. 88
Teijlingen E. van 45
Teng B.S. 61, 63
Thévenot L. 37
Thrift N. 232, 278
Tobiasiewicz E. 8
Topp L. 62, 66, 236, 237
Torres T. 224
Touraine A. 36
Turner S.P. 26, 47

- Tyrała R. 8
- Urry J. 76, 79, 191, 206, 230
- Van Langenhove L. 51, 237
- Villa P.I. 39, 40
- Wakeford N. 73, 79
- Wallerstein I. 139
- Wallet B. 254
- Warczok T. 36, 280
- Warde A. 91
- Watson M. 93, 266, 279
- Watts D.J. 39, 41, 57, 58, 189
- Weber M. 24, 203
- Weinschenck S. 126
- Welch D. 102, 279
- Whitty C.J. 236
- Whyte J. 241
- Whyte W.F. 36, 59
- Willer D. 58
- Wilson T.D. 214
- Wittgenstein L. 65, 87, 180
- Wixon D. 214
- Woolgar S. 15, 69, 71, 115, 176
- Wróblewski M. 8
- Yablonski J. 126
- Yee J. 220
- Yin R.K. 133
- You X. 117
- Zarycki T. 36, 280
- Znaniński F. 24
- Zybertowicz A. 25, 64, 66–68

Indeks rzeczowy

- afordancja 126, 242
apparatus, urządzenie 196, 232
architektury praktyk 279
- badania *user experience*, badania UX, *UX research*
 opis praktyki 125–130, 134–138, 141, 149–186
 relacje z innymi praktykami 142–149, 211–230, 244–249, 259–270
big data 12, 48, 79, 81, 116, 158
- continuous research*, *continuous discovery* 224
czarne skrzynki, *black box* 72, 73, 83, 172, 243
- dekontekstualizacja (wiedzy) 105–107, 194–196, 198, 238–244
- empatia 157–159, 175–179
ewangelizacja 138, 155, 156, 183–185, 263
eye tracking 177, 216, 218, 219
- generatywność/wytwórczość/performatywność (wiedzy) 66, 67, 69, 70,
 75–80, 83, 84, 132, 203–207, 230–234, 274–276
- infrastruktury (praktyk) 88, 93, 96, 99, 105, 116, 186, 239, 242, 266
inskrypcje, urządzenia inskrypcyjne 71, 76, 83, 176, 205, 216, 241
interakcja człowiek–komputer, *human-computer interaction* 118–130, 152,
 157, 161, 188, 208, 212, 213, 261
interfejs 118–122, 127–129, 140, 143–146, 151, 163, 210–213, 218, 229
inżynieria społeczna 21, 34, 35, 38, 74, 75, 79
- kapitalizm 45, 186, 231, 232, 278, 286
komercjalizacja (wiedzy) 44, 46, 283

- kompleksy praktyk 99, 100, 145, 147, 148, 154, 155, 185–187, 230, 250, 265, 274
- kompozycje, konfiguracje 97, 103, 106, 107, 138, 141, 142, 149, 156, 166, 167, 170, 176, 178, 179, 183–185, 187–201, 238, 239, 241–248, 267–269, 273–277
- konstruktywizm 24, 25, 39, 66–69, 76, 77, 209
- krążenie, obieg wiedzy 20, 25, 26, 61, 63, 54, 82, 100, 102–108, 110–114, 138, 142, 187–201, 238, 243, 244, 259, 260, 269, 273–277, 279–281, 284
- laboratorium 58, 71–76, 81–83, 105, 110, 188, 197, 201, 206, 242, 274
etnografia laboratorium 28, 69, 70, 108, 109, 136, 153, 172, 190, 204, 205
- UX lab 135, 143, 144, 150–153, 168–172, 214–219, 226, 251, 263
- mapa podróży użytkownika, *user journey*, *customer journey mapping* 174, 177, 264
- maszyny społeczne 74, 75
- materiały 26–28, 69–80, 88, 90, 93–111, 117, 134, 135, 137, 167–179, 184–187, 191–201, 205, 211–217, 231–234, 238–269, 273–281
- możliwości działania, *action possibilities* 70, 74, 126, 206, 216, 225, 234
- niezmienne ruchomości, *immutable mobiles* 243, 248
- obiekt
epistemiczny 71, 210, 211, 216–218, 232, 234
graniczny 170, 241, 251
techniczny 71, 216–218, 230, 231, 241
- odegranie, *enactment* 76–80, 97, 110, 138, 260
- oddziaływalność, *actionability* 210, 252
- osadzenie, *embeddedness* (wiedzy) 27–29, 63, 106, 107, 111, 187–196, 238
- pakiet epistemiczny 240–269, 275–277, 281, 286
- PAR, partycypacyjne badania w działaniu 21, 36, 37, 60, 75, 189
- persona 173–177, 179, 193, 264
- płaska ontologia 101, 102, 186
- polityki publiczne, *policy-making* 11, 12, 20, 31, 33, 39, 44, 47–53, 60, 61, 80–83, 111, 113, 203, 211, 237, 271, 276–279, 282, 283
- półperyferyjność 139, 188, 280
- praktyka, praktyka społeczna
praktyka (definicja) 92–107

- praktyka jako całość, *practice-as-entity* 97, 98, 138, 139, 259, 260, 279
praktyka jako performans/odegranie, *practice-as-performance* 97, 98, 138, 139, 259, 260
praktyki wytwarzające wiedzę 15, 19, 26, 79, 100, 106–112, 115, 131, 132, 147–187, 194, 195, 201, 222, 236–244, 268, 275, 278, 279, 283
praktyki przyjmujące wiedzę 19, 26, 79, 100, 106, 107, 115, 131, 132, 142, 194, 195, 201, 222, 236, 238, 239, 242, 248–259, 263–269, 275, 278, 279, 283, 285
product development, rozwój produktu 127, 129, 142–148, 154, 161, 162, 249, 250, 255–257
programowanie, *software development* 143–148, 154, 162, 172, 177, 182, 186, 223, 225, 252, 254–265
projektowanie *user experience*, projektowanie UX, *UX design* 116–124, 142–148, 155, 157–159, 175, 182, 186, 188, 210, 222, 223, 229, 232–234, 249–253, 255, 256, 265, 267, 280
prototyp 142–145, 148, 150–152, 154, 167, 170, 176, 182, 193, 212, 213, 222, 223, 226–228, 245–246, 248, 251, 255, 269
próba kulturowa 218–221
- raport (z badań UX) 145, 149, 153, 154, 163–165, 173–178, 182, 185, 193, 194, 213, 225, 228, 244–264
relewancja wiedzy 19, 20, 84, 85, 236–240, 244, 250, 259, 261, 263, 266–269, 275–277, 283
rekomendacje 27, 34, 62, 138, 154, 176, 177, 182, 185, 221, 224, 240, 244, 245, 247, 248, 251, 262, 265, 268, 273
rekontekstualizacja (wiedzy) 105–107, 194–196, 198, 238–244
reprezentacja, reprezentacjonizm 17, 56, 63–69, 75, 81, 83, 84, 87, 105, 131, 138, 202–207, 211, 225, 230, 231, 233, 241, 274, 276
RITE 222, 223
- skoncentrowanie na użytkowniku, *user-centeredness* 123, 142–144, 156–159, 165, 175, 176, 181, 185, 256, 257, 265, 281
społeczne oddziaływanie (*impact*) nauki, trzecia misja uniwersytetu 31, 40, 41, 44, 45
socjologia
 kliniczna 21, 35
 krytyczna 13, 31, 33, 35–37, 39, 40, 40, 50, 52, 83, 209, 232, 278, 279
 publiczna 21, 31, 36, 60
 wiedzy 13, 24–32, 105, 159
socjo-technika 74, 75

- studia nad designem, *design studies* 124, 188
- studia nad nauką i technologią, *Science and Technology Studies* (STS) 14–19, 54, 55, 67–85, 88, 96, 108–110, 136, 189, 202–207, 210, 216, 243, 274–277, 282
- studium przypadku 14, 132, 133
- szczupłość, *lean* 156, 161–164, 166, 169, 173, 176, 177, 179, 185, 186, 193, 201, 224, 252, 272
- technonauki 33, 70, 72–74, 78, 82, 83
- teoria aktora-sieci (ANT) 25, 26, 68, 69, 74, 96, 101, 109, 204, 275, 276
- teorie/teoria praktyk (społecznych) 15–20, 86–112, 130, 131, 134, 137, 142, 144, 147–149, 156, 167, 170, 179, 185–200, 235–239, 243, 259, 265, 266, 274–277, 279, 281–283
- testy użyteczności, *usability testing* 142–145, 150–154, 160, 161, 163, 167–173, 176, 177, 179, 180, 182, 184, 185, 193, 212–220, 220, 223, 225–228, 242, 244–248, 250, 258, 260, 261, 263, 264
- testy korytarzowe 163, 227
- transfer wiedzy 17, 44, 61–64, 66, 104, 105, 107, 110, 142, 179, 185, 187–191, 193–196, 199–201, 236, 238, 276, 277, 282, 283, 285
- translacja 17, 18, 63, 64, 68–75, 83, 84, 131, 141, 178, 195, 196, 198, 202–207, 215–217, 230, 231, 238, 272–276, 282, 285, 286
- umiejętności, kompetencje 18, 19, 27–29, 43, 94, 96–100, 103, 104, 106, 107, 111–113, 118, 131, 135, 137, 141, 149, 156, 158, 167, 172, 179–187, 190–195, 200, 232, 239, 242–244, 253, 257, 259, 265, 266, 269, 273–276, 281, 284, 286, 289
- user-centered design*, *human-centered design*, projektowanie zorientowane na użytkownika 142, 144, 279
- user experience*, *UX*
- zob. badania *user experience*
- zob. projektowanie *user experience*
- usability*, użyteczność 119, 120, 123, 125, 127, 143, 144, 208, 217, 246, 249 (zob. także: testy użyteczności)
- wiązki praktyk, *bundles* 89, 99, 100, 147, 185
- wiedza
- eksplicytna, skodyfikowana, artykułowana, *explicit* 19, 27–29, 32, 103, 105, 106, 108, 112, 156, 180, 183, 184, 189–191, 200, 240, 241, 243, 261, 277

- socjologiczna 11–17, 19, 23–54, 56–60, 65, 66, 68, 84, 86, 114–116, 130, 131, 133, 134, 141, 142, 187, 196–201, 271–278, 281–287
- stosowana, aplikowana, użyteczna 11–14, 16–20, 23, 30–32, 38, 40, 44, 47–49, 53–55, 59, 60, 63, 70–72, 80–85, 114, 115, 130, 133, 181, 192, 212, 233, 235, 271, 272, 274, 275, 277, 282, 284
- tryb 1 i tryb 2 42–44
- ukryta, nieartykułowana, *tacit* 27–29, 61, 90, 93, 105, 106, 109, 112, 181, 189–191, 201, 211, 240, 242 (zob. także: umiejętności)
- wywiad
- grupowy/fokusowy 38, 78, 160, 196, 197, 216
 - kontekstowy 152, 218
 - pogłębiony 28, 29, 133–137, 140, 142, 143, 149–153, 156, 168–170, 172, 179, 180, 183–185, 193, 194, 212, 213, 215, 217, 219, 220, 222, 227, 228, 245, 248, 263, 264, 313
- wzornictwo przemysłowe 117, 118, 125
- zarządzanie
- organizacjami 13, 47, 81, 91, 112 113, 123, 161, 162, 166, 186
 - nauką 45, 49, 50, 60, 61
 - produktem, *product management* 19, 145–148, 161, 186, 230, 250, 253–259, 261, 262, 265, 268, 279
 - publiczne 12, 37, 39, 49, 269
 - wiedzą 13, 44, 45, 55, 61, 63, 64, 66, 276, 281
- zjawiska wielkoskalowe, *large-scale-phenomena* 101, 102, 186, 279
- złożoność 18, 21, 46, 63, 69, 71, 74, 76, 123, 132, 133, 162, 207, 210, 211, 215, 237, 272
- świata społecznego 13, 16, 39, 56–58, 65, 80, 93, 97, 100, 101, 104, 106, 107, 141, 142, 191, 192, 198, 209, 211, 217, 238, 243, 249, 276
- znaczenia 18, 19, 24, 44, 51, 76, 89, 90, 94–98, 100, 104, 111, 120, 128, 131, 135–137, 141, 149, 156, 167, 173, 175, 176, 179, 184–187, 192–194, 199, 201, 205, 210, 217, 224, 238–240, 242, 244, 248, 251–254, 256, 257, 259, 262, 265–269, 273–275, 281, 284–286
- zwinność, *agile* 156, 161–164, 166, 173, 179, 185, 186, 193, 201, 223, 224, 252, 269, 272

Największa wartość książki polega na rzeczowym wykazaniu, jak elementy wiedzy socjologicznej, opuściwszy mury akademii, funkcjonują dalej już niezależnie, wchodząc w nowe konfiguracje i kompozycje. Praca stanowi spójną, teoretyczno-empiryczną całość. [...] W warstwie analitycznej jest świadectwem wnikliwości, wrażliwości i pomysłowości autora w eksploracji złożonych procesów zachodzących zarówno pomiędzy kompleksami instytucjonalnymi, jak i wewnątrz organizacji.

dr hab. Andrzej Bukowski, prof. UJ

Efekty badań przedstawione w książce są w mojej ocenie interesujące głównie z perspektywy możliwości aplikacji wiedzy socjologicznej. [...] Ukazanie mechanizmów kształtowania praktyk społecznych przez wiedzę na przykładzie *user experience* daje szerszy wgląd w procesy wiedzytwórcze, co można, przy odrobinie wysiłku, przełożyć na praktykę prowadzenia i upowszechniania badań socjologicznych.

dr hab. Michał Wróblewski, prof. UMK

Seweryn Rudnicki (AGH w Krakowie) – socjolog, adiunkt w Katedrze Studiów nad Społeczeństwem i Technologią Wydziału Humanistycznego AGH w Krakowie. Naukowo zajmuje się teorią praktyk, socjologią wiedzy, studiami nad nauką i technologią oraz problematyką kreatywności. Współpracuje z Delft University of Technology (Holandia) i University of Gothenburg (Szwecja).



www.scholar.com.pl