

# Pokolenie 50+

Pierwsze kroki w cyfrowy świat

Ku sieciowej codzienności



# Pokolenie 50+

Pierwsze kroki w cyfrowy świat

Ku sieciowej codzienności

*Raport z badań*

Warszawa – Białystok – Tarnów  
Październik 2011

© Stowarzyszenie „Miasta w Internecie”, 2011

Raport opracowali:

Zespół badawczy Warsztatów Analiz Socjologicznych  
pod kierunkiem

- **Anny Kuczyńskiej** (Instytut Socjologii, Uniwersytet Warszawski)
- **Radosława Oryszczyszyna** (Instytut Socjologii, Uniwersytet w Białymstoku)

Redakcja:

- **Józef Orzeł**
- **Krzysztof Głomb**

Projekt graficzny: Marek Karpiński

Badanie zostało przeprowadzone  
w ramach projektu SIRMA plus,  
współfinansowanego ze środków działania 8.1.2  
PO Kapitał Ludzki w województwie mazowieckim

**SIRMA** plus

Budowa i rozwój partnerstwa  
na rzecz przeciwdziałania  
kryzysowi gospodarczemu  
w województwie mazowieckim  
dzięki inwestycjom w nowoczesne  
rozwiązania teleinformatyczne



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

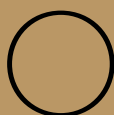
**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

# SPIS TREŚCI

1. Marginalizacja e-wykluczonych .....	4
2. Co już wiemy, a co zbadaliśmy .....	6
3. Kim są dzisiejsi niekorzystający z sieci? .....	9
4. Od niekorzystającego z sieci do internauty .....	10
5. Co niekorzystający z sieci o niej wiedzą? .....	12
6. Wejście w cyfrowy świat .....	13
7. Przekonania nie-internautów o kontaktach w sieci .....	14
8. Internet czy Internety? .....	17
9. Syndrom kwaśnych winogron .....	19
10. Korzystanie z Internetu jako katalizator charakteru .....	21
11. Czarny PR Internetu .....	32
12. Dwa światy: real a wirtual .....	26
13. Jak korzystać z Internetu? .....	27
14. Internet zapośredniczony .....	28
15. Obawa przed psuciem i popełnieniem błędów .....	29
16. Czego nie-internauci chcą się uczyć? .....	30
17. Metafora rzucania śrubą .....	32
18. Kto powinien wprowadzać nie-internautów w cyfrowy świat? .....	32
19. Przykazania dla wprowadzających nie-Internautów w cyfrowy świat .....	34



## Marginalizacja e-wykluczonych

*Diagnoza Społeczna 2011*<sup>1</sup> podaje, że **ponad połowa Polaków (60 proc. Polaków w wieku 16 lat i więcej) to internauci.**

Jednak nie we wszystkich grupach korzysta się z sieci w podobnym stopniu. Bardzo ważnym czynnikiem różnicującym jest wiek. **Większość polskich internautów ma mniej niż 44 lata**<sup>2</sup>. Problem wykluczenia cyfrowego współczesnych Polaków zaczyna się silnie manifestować już na 20 lat przed osiągnięciem wieku emerytalnego.

Problem wykluczenia cyfrowego współczesnych Polaków zaczyna się silnie manifestować już na 20 lat przed osiągnięciem wieku emerytalnego.

Wśród osób mających od 60 do 64 lat z Internetu korzysta mniej niż jedna trzecia (29,2 proc.)<sup>3</sup>, a wśród najstarszych Polaków (powyżej 65 roku życia) już tylko 10, 6 proc.

Fakt, że **na niespełna 13 mln Polaków po 50 roku życia prawie 10 mln nie korzysta z sieci**<sup>4</sup>, nie byłby aż tak społecznie ważną sprawą, gdyby nie to, że bycie internautą mocno przekłada się na jakość życia i pracy, ma też wpływ na życie społeczne, działania obywatelskie i gospodarkę.

**Brak umiejętności korzystania z nowych technologii wywołuje marginalizację,** która przekształca cyfrowy podział w cyfrowe wykluczenie. *Jeżeli bowiem dostęp do globalnej sieci niesie ze sobą różnego rodzaju korzyści, a coraz częściej staje się również niezbędny do pełnego funkcjonowania w społeczeństwie, to jego brak może być podstawą społecznego i ekonomicznego wykluczenia*<sup>5</sup>. Im więcej osób, firm, instytucji i inicjatyw funkcjonuje w Internecie, tym bardziej jego znaczenie wzrasta, a decyzja o pozostaniu poza nim jest coraz bardziej kosztowna.

**Nie tylko coraz więcej można zrobić z pomocą Internetu, ale również coraz więcej można robić tylko przez Internet.**

Internauci, w porównaniu do osób, które z sieci nie korzystają, mają wyższe zarobki, łatwiej dostają pracę, częściej podnoszą kwalifikacje i częściej awansują<sup>6</sup>. Internet to coraz częściej warunek uczestnictwa w życiu zawodowym, społecznym i kulturalnym. Coraz więcej firm szuka pracowników tylko w sieci, coraz

<sup>1</sup> *Diagnoza Społeczna 2011. Warunki i jakość życia Polaków. Raport* (2011), Janusz Czapiński, Tomasz Panek (red.), Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa.

<sup>2</sup> CBOS (2011), *Korzystanie z internetu*, BS/99/2011, Fundacja Centrum Badan Opinii Społecznej, Warszawa.

<sup>3</sup> *Diagnoza Społeczna 2011.*

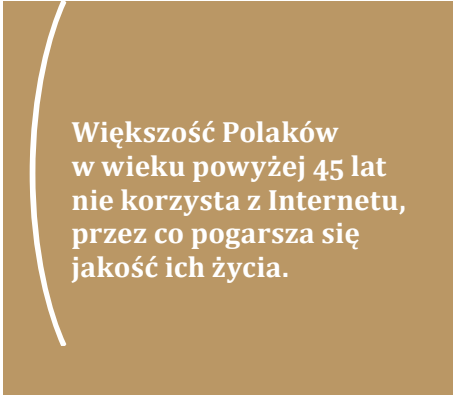
<sup>4</sup> *Diagnoza Społeczna 2009. Warunki i jakość życia Polaków* (2009), Janusz Czapiński, Tomasz Panek (red.) (2009), Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa.

<sup>5</sup> Dominik Batorski, Krzysztof Olechnicki (2007), *Wprowadzenie do socjologii Internetu*, w: *Studia Socjologiczne*, 3(186)/2007, s. 10

<sup>6</sup> Więcej na ten temat w *Diagnozie Społecznej 2011*, która od 2003 roku śledzi korzystanie z Internetu w Polsce.

więcej imprez i wydarzeń kulturalnych ogłasza się tylko w Internecie. Internet to też – czasem wyłączone – medium wsparcia działań społecznych, obywatelskich i konsumenckich<sup>7</sup>. Wiele takich działań odnosi sukces właśnie dzięki potencjałowi tkwiącemu w sieci i ułatwionej mobilizacji. Często, aby wzmocnić siłę nacisku, niezbędna jest koordynacja z innymi, którą Internet ułatwia. Internet ułatwia też organizowanie działań, komunikowanie, wyrażanie poparcia, utrzymywanie potencjału, jaki stoi za siecią ludzi i zmniejsza koszty zdobycia informacji.

Z polskich przykładów wystarczy przypomnieć akcję pusty stadion, nabici w mBank, czy ratuj maluchy. Ze światowych: wydarzenia w Tunezji i innych krajach arabskich, czy znaczenie sieci w kampanii Baracka Obamy (i po stronie republikańskiej). I choć oskarża się Internet o atomizację i niszczenie więzi społecznych, należy mieć świadomość, że Internet nie jest głównym winnym braku zaangażowania społeczno-politycznego. Gdy w 1996 roku 10,5 proc. dorosłych Amerykanów miało dostęp do Internetu, kryzys więzi społecznych i obywatelskiego zaangażowania trwał już co najmniej ćwierć wieku<sup>8</sup>.



Większość Polaków w wieku powyżej 45 lat nie korzysta z Internetu, przez co pogarsza się jakość ich życia.

Bycie internautą to również kwestia podniesienia jakości życia pod warunkiem (najlepiej – pełnego) korzystania z dostępnych udogodnień. A **wraz z rozwojem technologii brak umiejętności cyfrowych będzie utrudniał, czy nawet uniemożliwił korzystanie z coraz większej ilości otaczających nas urządzeń, zaangażowanie w życie społeczne, zawodowe lub osobisty rozwój.** Najbliższa przyszłość będzie wymagała tych umiejętności, którymi obecnie nie dysponuje wielu 40-, czy 50-latków.

Skoro wiadomo o tylu plusach Internetu (a można wymieniać ich o wiele więcej, jak np. tańsze zakupy, czy oszczędność czasu i pieniędzy, gdy wiele spraw można rozwiązać prościej i na odległość – bez dojazdów), można zapytać, dlaczego wielu Polaków z Internetu nie korzysta?

Dla wielu nie jest to problem dostępu do sieci. Internet jest dostępny nie tylko w takich miejscach jak biblioteki, ośrodki kultury, ale też w domach osób niekorzystających z sieci. 70,5 proc. Polaków w wieku powyżej 16 roku życia ma w domu dostęp do Internetu (73 proc. wszystkich Polaków). Jednak korzysta z niego tylko 60 proc.<sup>9</sup> Co powoduje, że z sieci nie korzystają nie tylko ci, którzy sieci nie mają, ale też osoby, które mają w domu komputer z dostępem do Internetu?

<sup>7</sup> por. Anna Kuczyńska (2010), *Praktyki obywatelskie w sieci*, w: *Praktyki obywatelskie Polaków*, Jacek Raciborski (red.), Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa.

<sup>8</sup> Robert D. Putnam (2008), *Samotna gra w kręgle. Upadek i odrodzenie wspólnot lokalnych w Stanach Zjednoczonych*, przekład Przemysław Sadura i Sebastian Szymański, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa, s. 288-289.

<sup>9</sup> Diagnoza Społeczna 2011

## 02 Co już wiemy, a co zbadaliśmy

Badania ilościowe (jak *Diagnoza Społeczna* i badania CBOS) dotyczące korzystania z sieci pokazują wyraźnie jaka jest skala cyfrowego podziału w Polsce. Wiemy też, jak to zjawisko wygląda w różnych grupach.

Z Internetu korzystają przede wszystkim ludzie młodzi: wśród osób w wieku 16-24 lata – prawie wszyscy (93,1 proc.). W grupie 25-34 lata 85,9 proc. to internauci a 75,7 proc. – w grupie 35-44 lata. Powyżej tego wieku, odsetek internautów wyraźnie się zmniejsza. W grupie 45-59 lata internautów jest już mniej niż połowa (49,9 proc.). W grupie 60-64 lata tylko niespełna jedna trzecia (29,2 proc.). **Nato- miast wśród Polaków powyżej 65. roku życia internauci to zaledwie 10,6 proc.**<sup>10</sup> Nawet bez podejmowania działań na rzecz zwiększenia odsetka internautów, w kolejnych latach i tak będzie on wzrastał we wszystkich grupach, ze względu na fakt starzenia się społeczeństwa.

Jednak nie chodzi tylko o samo bycie internautą, ale **coraz ważniejszą kwestią sta- ją się umiejętności korzystania z sieci**, które poprawiają jakość życia i pracy. **Bez działań na rzecz ich rozwijania, ich wskaźniki będą się rozwarstwiać, a osoby pozbawione e-kompetencji będą wykluczone z możliwości dostępu do wielu dóbr i usług.** Obecnie zaledwie 9,2 proc. Polaków w wieku 16+ posiada umiejętności obsługi podstawowych programów biurowych oraz korzystania z Internetu.<sup>11</sup>

Nieco częściej z Internetu korzystają mężczyźni (62 proc.) niż kobiety (58 proc.)<sup>12</sup>. Spośród dorosłych mieszkańców największych polskich miast (powyżej 500 tys. mieszkańców) z sieci korzysta 76,7 proc., wśród mieszkańców wsi 48 proc. Co trzeci rolnik w Polsce jest internautą (33 proc.), a w domu dostęp do sieci ma ich blisko połowa. To duży wzrost, bo pięć lat temu z sieci korzystał co dziesiąty. Wtedy też korzystało z niej 20 proc. bezrobotnych. Dziś 63,2 proc. Nadal niewielu internautów jest wśród emerytów (19,7 proc.).

I jak się okazuje, **ważniejszą rolę w byciu użytkownikiem sieci odgrywa nie sam dostęp do technologii** (który jest warunkiem koniecznym, ale niewystarczającym), **ale postawy i przekonania na temat Internetu, postrzeganie sieci i oczekiwania wobec niej, a także bariery psychologiczne i społeczne.** Potwierdza to nie tylko duży odsetek osób, które mają w domu Internet, ale z niego nie korzystają, ale także nieudane próby walki z cyfrowym podziałem, w trakcie których zajmowano się tylko kwestiami technologicznymi, czyli zapewnianiem dostępu do sieci, a zupełnie pominięto kwestie posiadania motywacji do zdobycia odpowiednich umiejętności i kwalifikacji niezbędnych do korzystania z niej.<sup>13</sup>

**Formalne umiejętności znane ze szkoleń nie wystarczą, jeśli osobom szkolonym brak motywacji i wiedzy o korzyściach płynących z Internetu. A brak ten powo-**

<sup>10</sup> Diagnoza Społeczna 2011

<sup>11</sup> Diagnoza Społeczna 2011

<sup>12</sup> Diagnoza Społeczna 2011

<sup>13</sup> Krzysztof Pietrowicz (2004), *Nowa stratyfikacja społeczna? Digital Divide a Polska*, w: Lesław H. Haber (red.), *Społeczeństwo informacyjne. Wizja czy rzeczywistość?*, tom II, Uczelniane Wydawnictwa Naukowo-Dydaktyczne AGH, Kraków, s. 257.

**duje, że nie wykorzystują one wyuczonych umiejętności, a przez to szybko je zapominają.** W najbliższym czasie kwestia materialnego dostępu do sieci będzie coraz bardziej traciła na znaczeniu (obecnie już tylko 30. proc. spośród gospodarstw domowych, które nie mają dostępu do Internetu deklaruje, że nie może sobie na to pozwolić ze względów finansowych<sup>14</sup>), zaś na pierwszy plan wysuną się motywacja (spodziewane korzyści) i postrzeganie Internetu. To posiadanie pozytywnej motywacji i postrzeganie korzyści jest pierwszym i niezbędnym krokiem ku korzystaniu z sieci.

W naszym badaniu, które przeprowadziliśmy w lipcu i sierpniu 2011 na terenie województwa mazowieckiego, jednym z najważniejszych pytań było to, jaki jest obraz Internetu zarówno w oczach użytkowników sieci, jak i osób niekorzystających z niej. Chcieliśmy dowiedzieć się, co na niego wpływa i czy można w jakiś sposób zmienić nastawienie do sieci osób, które teraz są jej niechętne. Poza tym rozmawialiśmy też z osobami, które chciałyby zająć się walką z cyfrowym wykluczeniem, poprzez pomoc osobom, które są nim zagrożone.

Liczby sprawiają, że pewne obserwacje stają się bardziej wyraziste, pewne rzeczy łatwiej porównywać, czy stosować metody statystyczne. Takie dane już posiadamy dzięki innym badaniom<sup>15</sup>. Pełne zrozumienie jakiegoś zagadnienia często wymaga zastosowania zarówno technik ilościowych, jak i jakościowych. Bo dane ilościowe mają też swoje wady, np. potencjalną utratę bogactwa znaczeniowego<sup>16</sup>. Dane jakościowe pozwalają na obserwacje, których nie można łatwo sprowadzić do liczb. Nie w każdym przypadku najlepszą metodą badawczą jest *zamykanie ludzi w wykresy*. Funkcją metod jakościowych jest bardziej zrozumienie toczącego się procesu, niż pomiar. Szczególnie, gdy zależy nam na poznaniu świata badanych, ich języka (który przy wyborze odpowiedzi z listy w ankiecie jest narzucany), znaczeń i wartości.

Zastosowanie różnych metod badawczych w tym samym badaniu nie utrudnia wyciągania wniosków. Wręcz przeciwnie, stosowanie więcej, niż jednej metody ma swoje dobre strony. Zastosowanie triangulacji metodologicznej, czyli zróżnicowanych, ale zintegrowanych metod postępowania badawczego (zogniskowany wywiad grupowy, indywidualny wywiad pogłębiony, analiza danych zastanych, w tym danych ilościowych), służy wyższej jakości otrzymanych wniosków (poprzez weryfikowanie wniosków otrzymanych z różnych podejść) oraz zmniejszeniu obciążenia błędami wynikającymi z ograniczeń poszczególnych metod. Do podwyższenia jakości otrzymanych wniosków przyczynia się również triangulacja analityczna, czyli zwielokrotnienie liczby osób analizujących wnioski z badań.

Wywiad w naukach humanistycznych i społecznych ma już długą historię i jest klasyczną techniką stosowaną w przypadku badań jakościowych. Wywodzi się z wielu źródeł, między innymi badań społecznych w XIX w. i prac antropologów w terenie. Opiera się on na pogłębionej rozmowie przeprowadzonej twarzą w twarz. Pytania mają charakter otwarty i choć wywiad ma swój scenariusz, to o kolejności i sposobie formułowania pytań decyduje prowadzący, dostosowując się do rozmówcy i przebiegu rozmowy.

Elastyczny charakter wywiadu pozwala na opowieści o świecie, w którym żyją badani<sup>17</sup>. Odpowiedzi udzielone na pierwsze pytania mogą kształtować pytania,

<sup>14</sup> Diagnoza Społeczna 2011

<sup>15</sup> Badania Diagnozy Społecznej, badania CBOS

<sup>16</sup> Earl Babbie (2004), *Badania społeczne w praktyce*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

<sup>17</sup> Jean-Claude Kaufmann (2010), *Wywiad rozumiejący*, Oficyna Naukowa, Warszawa.



które zada się później. Bezosobowe pytania, jakie pojawiają się czasem w badaniach ilościowych, mogą znajdować oddźwięk w bezosobowych odpowiedziach, przez co powstają materiały wyjąłowane z osobistych historii. A często trzeba poznać większy fragment historii badanego, bo dopiero wtedy pewne decyzje, postawy czy zachowania stają się zrozumiałe. Przez aktywne uczestnictwo w zadawaniu pytań, badacz może wywołać zaangażowanie osoby badanej, a dzięki temu uzyskać bogactwo materiału w różnorodności odpowiedzi dotyczących niezwykle szczegółowych spraw. Dodatkowo można poznać język, którym badani mówią o interesującym nas zagadnieniu.

Podobnie z *fokusami*, czyli zogniskowanymi wywiadami grupowymi<sup>18</sup>. Fokus to dyskusja kilku osób pod okiem badacza-moderatora, który ukierunkowuje przebieg dyskusji na tematy ważne z punktu widzenia celów badania.

Dlaczego warto prowadzić wywiady nie tylko indywidualne, ale również grupowe? Ponieważ fokus pozwala uwzględnić znaczenie kontekstu społecznego. Ludzie nie zawsze mają sprecyzowane poglądy, one krystalizują się w spotkaniu z innymi. I tak, jak w codziennym życiu, tak w czasie fokusów jedne osoby wpływają na stanowisko reprezentowane przez inne. Jest też miejsce na odczucia, skojarzenia, reakcje. A poprzez zastosowanie technik projekcyjnych również na dotarcie do warstw pozaracjonalnych. Tu również, choć badanie posiada swój scenariusz, możliwa jest większa elastyczność niż w badaniach ilościowych, dostosowywanie pytań i tematów do przebiegu dyskusji.

Osoby biorące udział w tej samej grupie fokusowej nie mogą się zbyt od siebie różnić. Działa tu prawo interakcji: jeśli nie można zakwalifikować rozmówcy do wspólnego typu, wymiana nie może się ustrukturyzować<sup>19</sup>. Dlatego osobno prowadziliśmy badania z osobami, które z Internetu korzystają (3 grupy) i nie korzystają (4 grupy). Osoby biorące udział w tej samej grupie fokusowej powinny mieć też inne cechy wspólne. Dlatego dobieraliśmy do tych samych grup osoby w podobnym wieku, o podobnym wykształceniu i mieszkające w miejscowościach o podobnej liczbie mieszkańców.

Istnieją sytuacje, gdy dobór losowy nie jest właściwy, nawet gdyby był możliwy. Takie badania bowiem dostarczają użytecznych informacji. Dobieraliśmy badanych na podstawie celów badania. Kryteria jak wiek czy miejsce zamieszkania mają mniejsze znaczenie w badaniach jakościowych. Wyznaczają one ramy, ale nie wyjaśniają. Wyjaśnienie dostarcza historia jednostki. Wskazane było zatem różnicowanie kryteriów doboru badanych przy świadomości, że w badaniach jakościowych próba nie może być traktowana jako reprezentatywna.

W sumie w wywiadach i fokusach wzięły udział 52 osoby (23 korzystające z Internetu i 29 niekorzystających). Najmłodsza badana osoba miała 16 lat, najstarsza 79. 9 badanych to mieszkańcy wsi, 12 osób mieszkało w małych miastach, 31 w dużych (w tym w Warszawie). Wywiady przeprowadziliśmy z 14 osobami (5 internautów, 9 niekorzystających z Internetu) w tym 8 kobiet i 6 mężczyzn. W fokusach wzięło udział 38 osób (18 internautów, 20 nie-internautów), w tym 21 kobiet, 17 mężczyzn.

<sup>18</sup> Aleksandra Dukaczewska-Naęcz (1999), *Zogniskowane wywiady grupowe – jakościowa technika badawcza, w: Spojrzenie na metodę. Studia z metodologii badan socjologicznych*, Henryk Domanski, Krystyna Lutyńska, Andrzej W. Rostocki (red.), Wydawnictwo IFiS PAN, Warszawa.

<sup>19</sup> Peter L. Berger, Thomas Luckmann (1983), *Spoleczne tworzenie rzeczywistości*, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa.

## 03 Kim są dzisiejsi niekorzystający z sieci?

Tak, jak szybko zmienia się Internet, tak szybko zmienia się obraz osoby niekorzystającej z sieci. Gdy jeszcze 15 lat temu znalezienie kogoś, kto nie miałby żadnej styczności z Internetem było łatwiejsze, tak dziś coraz trudniej o takie osoby.

Jak pokazują nasze badania, osoby deklarujące niekorzystanie z sieci **nie są totalnie niekorzystającymi**. Mają bowiem styczność z Internetem, niektórym zdarzało się z niego korzystać, niektórym zdarza się to nadal, ale w sposób szczątkowy.

Dziś wyjątkowo trudno uniknąć Internetu, jest przecież obecny w domach 73 proc. Polaków<sup>20</sup>. Więc nawet jeśli badani nie-internauci należeli do mniejszości, która nie ma Internetu w domu, **to widzieli go u rodziny, sąsiadów, znajomych**. Jeśli nie tam, trafiali na informacje o nim w telewizji, radiu, gazetach, spotkali w bankach, biurach, urzędach, u lekarzy.

— *Moje dzieci mają laptopa i Internet – mówi niekorzystająca z sieci mieszkanka dużego miasta – Nawet w kancelarii jest masa ludzi z komputerami i Internetem.*

W związku z tym, że każdy z badanych nie-internautów miał styczność z siecią, **nie ma już niemal osób, które nie wyrobiły sobie jakiejś opinii o Internecie**. Cza-

Dziś osoba wprowadzająca niekorzystających z Internetu w cyfrowy świat będzie pracowała z osobami, które mają już pewne doświadczenie z siecią i przekonania na jej temat.

sami jest ona powielaną opinią znajomych, czasami opinią zasłyszaną w mediach, czasami wyrobioną na podstawie szczątkowego korzystania, które najczęściej ogranicza się do jednej, czy dwóch czynności.

Badany (47 lat, mieszkaniec wsi, z wykształcenia technik samochodowy, obecnie rolnik, który szuka nowej pracy) opowiada:

— *Czy korzystałem... to może i kiedyś skorzystałem, bo czytałem i oglądałem ogłoszenia o pracy.*

Badaczka: *Sam pan wyszukiwał te ogłoszenia?*

Badany: *Nie, to szukał brat. On umie obsługiwać komputer i Internet i on (szukał).*

Często rzeczą, którą widzą i w której biorą udział nie-internauci są **rozmowy z pomocą komunikatorów typu Skype**.

Badany: *Albo z rodziną porozmawiać na Skype.*

Badaczka: *Rozmawiał pan tak kiedyś?*

Badany: *Znaczy czy rozmawiałem... Byłem uczestnikiem takiej rozmowy na Skype. Rozmawialiśmy (u brata) z rodziną z Gdyni.*

Czasami Skype jest jedyną rzeczą, do jakiej nie-internauci od czasu do czasu wykorzystują Internet i którą potrafią obsługiwać. Niekorzystająca z sieci kobieta w średnim wieku z niewielkiej miejscowości opowiada o swoich kontaktach z siecią: — *A ja jedynie z mężem korzystamy ze Skype'a, żeby z synem rozmawiać. Mąż obsługuje Skype'a.*

<sup>20</sup> Diagnoza Społeczna 2011

Dzięki pomocy innych, a także dzięki wcześniej zdobytym umiejętnościom, możliwe jest właśnie takie szcątkowe korzystanie z sieci. Wielkowiejskiej nie-internautce, 65 lat, przydaje się umiejętność pisania na maszynie, której uczyła się wiele lat temu: — *Stąd znam całą klawiaturę – wyjaśnia. — Jak coś potrzebuję napisać, to usiądę i napiszę. Poza tym nie dotykam.* Inna pani dodaje: — *A ja mam tylko potrzebę, żeby czasem wejść w Internet i coś wydrukować.*

Praca z nie-internautami będzie polegała najpierw na konfrontacji z ich dotychczasowymi doświadczeniami i przekonaniem, a dopiero potem na nauce obsługi różnych programów i poruszania się po sieci. To właśnie przekonania na temat sieci w największym stopniu blokują nie-internautów przed poszerzeniem korzystania z Internetu i używaniem go w sposób regularny.

## 04

### Od niekorzystającego z sieci do internauty

Regularne korzystanie z Internetu jest ważne, ponieważ to właśnie ono jest cechą, która różnicę czyni. Jeśli można uznać bycie użytkownikiem sieci lub nie za pewne kontinuum, gdzie na jednym końcu znajdzie się typ idealny totalnego użytkownika Internetu, a na drugim – osoby totalnie od sieci odłączonej, to granicę między jednymi a drugimi wyznacza regularność korzystania z sieci.

Jednak **samo bycie użytkownikiem Internetu nie wystarcza, aby przekładało się to na wyższą jakość życia.** Do regularności korzystania należy dołączyć też **cel korzystania z sieci.** Czy jest on związany z podnoszeniem jakości życia i pracy, korzyściami społecznymi i ekonomicznymi? Czy może Internet jest jedynie urządzeniem do odtwarzania muzyki i filmów? Na ile wszechstronnie jest wykorzystywany do wspierania takich aspektów życia codziennego, jak praca czy edukacja?

Na regularność kładzie nacisk między innymi badaczka tej problematyki Amanda Lenhart<sup>21</sup>. To regularność odróżnia użytkowników sieci od niepodłączonych. A samych użytkowników możemy podzielić na: korzystających w największym stopniu, stałych i sporadycznych. Niepodłączeni to: eksużytkownicy, osoby unikające sieci i prawdziwie odłączeni.

I co ciekawe, tak samo jest również w odczuciu badanych przez nas osób. Badani niekorzystający z sieci, mimo posiadania (co prawda - niewielkich) umiejętności obsługi komputera i Internetu, nie mówią o sobie jako o internautach. Raczej podkreślają to, że internautami nie są.

Ale to nie umiejętności, kompetencje są głównym kryterium. **Jest nim motywacja, chęć poprawienia jakości życia.** Podnoszenie kompetencji bez motywacji nie wystarcza, zostaną one zmarnowane. A podnoszenie jakości życia i pracy nie musi wymagać bardzo wysokich kompetencji, a dokładnie takich, jakie będą potrzebne.

<sup>21</sup> za: Joanna Leszczyńska, Paweł Mazurek (2007), *Obraz Internetu w oczach wielkowiejskiego non-usera*, Studia Medioznawcze nr 3(30)2007, s. 103-104

Jednakże o umiejętnościach nie należy zapominać, bo to właśnie **umiejętności, cyfrowe kompetencje będą w najbliższym czasie odgrywać coraz ważniejszą rolę**. Nie samo podłączenie do sieci i zdolność do włączenia jednego programu powodują bowiem poprawę jakości życia internautów. Korzystanie z sieci musi być umiejętne. **To umiejętności powodują, że czerpiemy korzyści z Internetu**. Również udział w gospodarce opartej na wiedzy wymaga tych umiejętności, a w przyszłości coraz więcej zawodów będzie powiązanych z Internetem.

Aby dzięki Internetowi podnosić jakość życia, nie wystarczy samo korzystanie z sieci. Liczą się również motywacje i cele korzystania, umiejętności i kompetencje.

Kilka lat temu w badaniach nad siecią światnie sprawdzała się kategoria cyfrowego podziału I rzędu, czyli podziału na tych, którzy mają i nie mają do niej dostępu. Był to podział bardzo trafny, gdy Internet dopiero pojawiał się w nielicznych gospodarstwach domowych (w Polsce od 1995, choć historia Internetu sięga końca lat sześćdziesiątych XX wieku, kiedy w Stanach Zjednoczonych powstała sieć komputerowa ARPANet, mająca wykorzystać potencjał naukowego środowiska akademickiego do rozwoju technologii wojskowych<sup>22</sup>).

**Dziś coraz ważniejsze stają się umiejętności korzystania.** Posiadanie przez coraz większą liczbę osób choćby szczątkowych doświadczeń w korzystaniu z Internetu oraz chociaż minimalnych umiejętności przesunęła dyskusję o cyfrowym wykluczeniu coraz bardziej w stronę cyfrowego podziału II rzędu, związanego z umiejętnościami i kompetencjami obsługi Internetu. **To, jakie człowiek ma kompetencje, zależy od jego motywacji życiowych.** Cyfrowe kompetencje są elementem podnoszenia kompetencji i poziomu życia w ogóle.

Cyfrowy podziałem II rzędu Eszter Hargittai<sup>23</sup> nazywa zróżnicowanie umiejętności korzystania z komputerów i Internetu. *Jeśli więc dostęp jest pierwszą barierą i stanowi podstawowe zagrożenie w rozwoju społeczeństwa informacyjnego lub jest podstawową przyczyną cyfrowego wykluczenia, to brak umiejętności jest niejako barierą drugiego rzędu<sup>24</sup>.*

Coraz mniejszy problem z dostępem do sieci odkrył głębszą barierę w korzystaniu z niej, mianowicie brak kompetencji. Ten brak odsyła do bariery jeszcze bardziej podstawowej, mianowicie bariery związanej z motywacjami, z chęcią poprawienia swojego życia. Technologia jednak nie wystarczy, również same kursy i szkolenia to za mało, aby utrwalić kompetencje cyfrowe i stać się internautą, któremu sieć podniesie jakość życia.

Cyfrowy podział drugiego rodzaju Manuel Castells określa jako różnice w poziomie posiadanej wiedzy odnoszącej się do korzystania z Internetu. Chodzi o umiejętności posługiwania się nowymi technologiami i motywacje do używania Internetu, bez których dostęp do tych technologii nie przynosi wiele pożytku.

<sup>22</sup> Manuel Castells (2003), *Galaktyka internetu. Refleksje nad internetem, biznesem i społeczeństwem*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań, s. s. 19-46.

<sup>23</sup> 2002 za: Batorski, Olechnicki (2007), s. 11

<sup>24</sup> Dominik Batorski (2003), *Ku społeczeństwu informacyjnemu*, w: Janusz Czapiński, Tomasz Panek (red.), *Diagnoza Społeczna 2003. Warunki i jakość życia Polaków*, Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania, Warszawa.

Cyfrowego podziału nie da się bowiem zredukować do kwestii technologicznych i poznawczych. Dostęp do Internetu oraz wiedza i kompetencje stanowią zasadniczy element w korzystaniu z nowych technologii. **Ale najbardziej jest istotna motywacja – trzeba chcieć posiadać Internet, wiedzieć i umieć z niego korzystać.**

**A szanse życiowe ludzi w coraz większym stopniu zależą od chęci, możliwości i umiejętności wykorzystania Internetu.** Osoby, które chcą i potrafią z niego korzystać będą lepiej przygotowane na wyzwania społeczeństwa informacyjnego.

## 05 Co niekorzystający z sieci o niej wiedzą?

Jak już wspominaliśmy, **nie-internauci mają kontakt z siecią i sporo o niej wiedzą.** Oto niektóre z ich wypowiedzi o tym, do czego służy Internet:

- *(Można kupić) firanki, ubrania, AGD itp. Nie marnuje czasu i jest taniej.*
- *Szukać pracy.*
- *Książki sprzedać.*
- *Gry.*
- *Są różne informacje, ze wszystkich dziedzin.*
- *Można sprawdzić rozkład jazdy.*
- *Plan Warszawy.*
- *Mogę poznać wyniki ekstraklasy na bieżąco.*
- *Żeby się uczyć.*
- *Jak ktoś pisze prace na komputerze.*
- *Rozrywka, plotki.*
- *Muzyka.*
- *Ściągają też filmy.*
- *Zamawiają posiłki, bilety. Kupują buty, wysyłają maile.*
- *Internet jest platformą, która umożliwia korzystanie z wiedzy.*
- *Dla mnie też: wyjście na szeroki świat, wszystkie dziedziny.*
- *Nawet gospodynie domowe korzystają z przepisów w internecie*
- *Dostęp do kultury i sztuki, które nas wzbogacają. Nie każdy chodzi do opery, ale może sobie obejrzeć koncert na YouTube.*

**Osoby niekorzystające z sieci, mimo dużej wiedzy na jej temat, rzadko postrzegają ją jako miejsce podtrzymywania już istniejących kontaktów.**

Jak widać niekorzystający wiedzą dużo o korzyściach z Internetu. Skoro widzą tyle zastosowań, dlaczego z nich nie korzystają? Jedną z odpowiedzi na to pytanie kryje się w tym, czego nie-internauci nie wymieniają. Na tej liście brakuje bowiem tego, co z kolei jest ważne dla użytkowników sieci. W wypowiedziach internautów na pierwszy plan wysuwają się inni ludzie i kontakty z nimi.

— *No i też kontakt ze znajomymi, którzy są gdzieś porozpraszani po Europie.*

— Mam też znajomych rozproszonych po świecie i nie miałabym szans się z nimi skomunikować, gdyby nie Internet.

— Ja korzystam z couchsurfing. Jak wyjeżdżam, to szukam noclegu u osób prywatnych i podróżuję dzięki temu za darmo. Zdarza mi się też podróżować stopem i też jest strona dla autostopowiczów, gdzie się można umówić na wspólny przejazd, a to są żadne pieniądze, a mam dużo frajdy i dużą oszczędność przede wszystkim.

— Fora Internetowe, na których można wymieniać opinie, no to jest sympatyczne bardzo.

Większość **użytkowników** wskazuje, że **najważniejszym** dla nich zastosowaniem Internetu jest właśnie **kontakt ze znajomymi**, czy z osobami bliskimi, które mieszkają daleko.

Gdy pytaliśmy, co by było największą stratą, gdyby Internetu nie było, użytkownicy wskazywali właśnie na ten utrudniony, czy nawet utracony kontakt. Jak podkreślała jedna z badanych osób, dziś nawet nie wpadają na pomysł, aby wymienić się adresami zamieszkania. Naturalne staje się wymienianie kontaktów Internetowych.

— Dużo moich kontaktów jest zapośredniczonych tylko przez Internet. Gdyby Internet padł, to ten kontakt by się urwał, bo w życiu bym nie wpadła, żeby poprosić kogoś o adres.

Gdy pytaliśmy **niekorzystających** o świat bez Internetu, raczej wskazywali na to, że trudności mogłyby mieć firmy, banki. Również w tym przypadku nie wskazywali na urwane kontakty. **Nie widzą wielu społecznych aspektów sieci** ani w swoim przypadku, ani w przypadku innych.

## 06 Wejście w cyfrowy świat

Dlaczego zauważanie innych ludzi w sieci i kontakty z nimi są tak ważne? Bo z naszych rozmów z osobami, które z sieci korzystają, wynika, że to **właśnie inni powodowali**, że ich wejście w cyfrowy świat było skuteczne.

Aby stać się internautą należy postrzegać Internet jako przedłużenie istniejącego świata społecznego, a nie jako świat odrębny, czy wirtualny.

**Warunkiem wejścia w cyfrowy świat jest chęć wejścia w świat społeczny oraz postrzeganie Internetu właśnie jako świata społecznego, jako przedłużenie istniejących kontaktów, a nie jako świata odrębnego, „wirtualnego”, „nierzeczywistego”.**

A tak widzą go nie-internauci mówiąc o nim, jako o świecie wirtualnym. Brak kontaktów społecznych, np. spowodowany utratą pracy, zakończeniem edukacji (a takie osoby, według

diagnozy Społecznej, najczęściej rezygnują z korzystania z sieci), wiąże się z wtórnym wykluczeniem cyfrowym.

Żadna z badanych przez nas osób nie rozpoczęła przygody z cyfrowym światem (która byłaby kontynuowana), w miejscu publicznym, takim jak biblioteka (wyją-



tek stanowiły lekcje informatyki w szkołach). Ich **przygoda z Internetem** najczęściej **rozpoczynała się za sprawą rodziny czy, znajomych** którzy nie tylko **pokazywali sieć**, ale również **byli powodem, dla którego warto ją mieć**. Istotne okazało się nie tylko utrzymywanie kontaktu z nimi, ale także to, że osoby te często też podrzuciły linki do ciekawych miejsc. A ponieważ dobierały te miejsca dla znajomych osób, dużo łatwiej trafiały w ich zainteresowania. Niektórzy badani dostawali nawet listę gotową linków od krewnych i znajomych z miejscami w sieci, jakie warto odwiedzić.

**Proces stawania się internautą** wiąże się często z tym, że **osoby ważne dla nas już są internautami**. A ponieważ kontakty z nimi są znaczące, ich sieciowość może stać się sieciowością niekorzystających. To relacje społeczne najczęściej zapoczątkowują kontakt z Internetem.

Często decyzje o podłączeniu do sieci wynikały również z poczucia, że coś badanych omija. Mieszkanca wsi, która z Internetu nie korzystała, opowiadała, że coraz częściej myślała o podłączeniu do sieci, gdy znajomi dyskutowali o zdjęciach, jakie zamieszczano na portalu społecznościowym. Poczucie wykluczenia z tych rozmów, a przez to poczucie wykluczenia z życia grupy, wtórnego odspołecznienia, skłoniło ją do podjęcia decyzji o podłączeniu do sieci (i na powrót do swej społeczności). Pierwszą rzeczą, o jakiej myślała po podłączeniu, była rejestracja na portalu społecznościowym.

Niektórzy nie-internauci korzystali z Internetu w pracy, ale że był tam wykorzystywany do celów służbowych, które często nie wiązały się z ich zainteresowaniami, było to raczej koniecznością, przykrym obowiązkiem, więc po przejściu na emeryturę nie odczuwali potrzeby posiadania sieci w domu.

Aby taką chęć wzbudzić, ważne jest dostrzeżenie Innych w sieci, chęć bycia z nimi, a nie tylko traktowanie jej, jak połączenie encyklopedii ze sklepem. I **pokazanie takich kontaktów jako wartościowe**. Bo **opinie niekorzystających na temat kontaktów w sieci są ważnym czynnikiem powodującym bycie nie-internautą**.



## Przekonania nie-internautów o kontaktach w sieci

Nie jest tak, że niekorzystający z Internetu nie wiedzą, że sieć pozwala również na kontakty. **Jednak widzą je zupełnie inaczej niż użytkownicy sieci**.

Nie-internauci uważają, że Internet łamie prawa fizyki międzyludzkiej. **Kontakty z jego pomocą są dla nich gorszą i nienaturalną formą**. Uważają, że korzystają z tego głównie osoby, które nie radzą sobie z kontaktami twarzą w twarz.

— *Takie osoby nie radzą sobie w świecie realnym – mówi jeden z niekorzystających.*

— *Dzieci, które kontaktują się z innymi tylko przez komórki i Internet, nie umieją ze sobą rozmawiać. My wolimy kontakt rzeczywisty – mówi nie-internautka z niewielkiej miejscowości.*

Kontakty w sieci są równie rzeczywiste, choć często nie są tak postrzegane przez niekorzystających. A bez takich kontaktów w sieci, trudno o poszerzanie kompe-

tencji, socjalizację do nowych umiejętności i typów więzi. Zdobyte umiejętności działania w sieciach społecznych pomagają w poszukiwaniu pracy, zdobywaniu informacji. Te sieci są też sieciami wsparcia. Ale sam Internet tego nie zapewnia. Istotny jest kontakt z innymi, podtrzymywanie i rozwijanie już istniejącego kapitału społecznego. Bez tego korzystanie z sieci może prowadzić nawet do pogorszenia dobrostanu psychicznego użytkowników. Jednak niekorzystający nie czują, że coś tracą, będąc odłączonymi od kontaktów w sieci<sup>25</sup>.

— *Wczoraj wyłączyli światło i nagle tragedia, bo wszystko jest na prąd. Więc wiadomo, że są procesy cywilizacyjne, których nie zatrzymamy. Ale jest dużo tych zmian negatywnych: rozpad tradycyjnych więzi. Jest mnóstwo ludzi, którym wystarczy kontakt przez monitor komputera.*

— *Tak samo niektórzy młodzi boją się kontaktów realnych, bo czują się bezpieczniej w świecie wirtualnym.*

A wagę samych kontaktów międzyludzkich podkreślają wszyscy nie-internauci, niezależnie od wieku, czy miejsca zamieszkania. Wśród spraw istotnych w życiu wymieniają:

— *Kontakt z dziećmi.*

— *Z córką i mężem posiedzieć, pomagam czasem mamie.*

— *Dziadek jak żył, to jak ze szkoły przychodziłam, to dużo czasu z nim spędzałam, w karty z nim grałam. Babcia zawsze jeździła do córki, tam pomagała, to my siedzieliśmy z nim.*

Badana (mieszkanca wsi, niekorzystająca z Internetu): — *Zapoznanie kiedyś to było zapoznanie. To chłopak z dziewczyną się zapoznali, widzieli, jak on wygląda, skąd pochodzi, jaki on jest z charakteru. No i życie inaczej się układało. A teraz to ten Internet i tak zapoznają się, pożyją ze dwa dni albo z tydzień i się rozwodzą. I to taki Internet. I na co ten Internet?*

Badaczka: *Zna pani takie przypadki?*

— *Tego Internetu przecież my nie mamy, tylko widzę jak w telewizji. Mąż to ogląda, jak się rozwodzą. Zapoznali się i już się biją, już się rozchodzą. To wie pani, to mnie wkurza. (...) Ja może się, zestarzałam, głupia jestem, ale mogę powiedzieć, że mnie to się nie podoba. W żadnym wypadku. Przez Internet to załatwiać. Albo jak pobrali na ludzi pożyczki, a ludzie nie brali wcale. Oni to im jakoś zrobili, że było, że oni to później płacili. To aż płakać się chciało.*

— *Czy zna pani te osoby, czy to też z telewizji?*

— *Nie znam, to z telewizji. Tylko widziałam, patrzyłam jak to było.*

— *A zna pani kogoś, kto kogoś poznał przez Internet, tak jak pani opowiada?*

— *Nie znam, to z telewizji, tak jak ja spojrzałam. To przeważnie po miastach, bo na wsiach to tego nie robią. Przeważnie po miastach.*

### **Takie obawy i wyobrażenia nie-internautów o kontaktach w internecie podtrzymuje telewizja.**

A jak pokazują badania, Internet służy głównie użytkownikom nie do odbywania randek, lecz do podtrzymywania kontaktów z osobami już wcześniej znanymi. 50 proc. internautów korzysta z portali społecznościowych właśnie w tym celu, 43 proc., aby odnowić dawne znajomości, tylko 21 proc., aby nawiązywać nowe<sup>26</sup>.

<sup>25</sup> Więcej w badaniach zespołu Roberta Krauta: Robert Kraut, Sara Kiesler, Bonka Boneva, Jonathon Cummings, Vicki Helgeson, Anne Crawford (2001). *Internet Paradox Revisited*, *Journal of Social Issues*, <http://www.cs.cmu.edu/~kraut/RKraut.site.files/articles/kraut02-paradox-revisited-16-20-2.pdf>; Robert Kraut, Michael Patterson, Vicki Lundmark, Sara Kiesler, Tridas Mukhopadhyay, William Scherlis (1998), *Internet Paradox: A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being?*, *American Psychologist*, 53,1017-1032; <http://www.cs.cmu.edu/~kraut/RKraut.site.files/articles/kraut98-InternetParadox.pdf>

<sup>26</sup> CBOS 2011



**Internet nie utrudnia, a często nawet ułatwia podtrzymywanie już istniejących kontaktów.** Analiza sieci społecznych pokazuje, że Internet jest efektywny w podtrzymywaniu słabych relacji. Sieci społeczne użytkowników Internetu są rozleglejsze niż osób niekorzystających z sieci<sup>27</sup>. Co także istotne, słabe więzi często właśnie dzięki Internetowi mają szanse na rozwój i przetrwanie<sup>28</sup>. Bez pośrednictwa sieci relacje oparte na tego typu więziach prawdopodobnie zostałyby zerwane, ze względu na duże koszty ich utrzymania. A również słabe więzi, nie tylko silne, są istotne we współpracy czy udzielaniu sobie wzajemnie wsparcia, otwierają możliwości działania i wzbogacania zasobów, dostarczają informacji. Funkcją opartych na nich sieci społecznych jest stałe poszerzanie horyzontów i otwieranie przed jednostką nowych możliwości realizacji celów<sup>29</sup>.

**Niektórzy nie-internauci bronią się przed siecią dlatego, że boją się o swoje kontakty** i o to, że gdyby zostali do sieci podłączeni, zupełnie przestaliby wychodzić z domu.

— Teraz, jak syn sobie zmienia komputer, to mi ciągle chcą wcisnąć, ale ja nie chcę. Bo ja nie chcę. Trzyma i mówi: może się namyślisz. I mówi: Internet będziesz miała. Ja mówię: Słuchajcie, chłopaki, ja nie chcę. Dlatego, że bym wtedy siedziała w domu, a mi potrzeba dużo chodzenia, dużo powietrza. (...) Chcę mi wcisnąć komputer, a ja nie chcę, bo bym przy tym siedziała potem, a ja wolę sobie gdzieś pojechać, spotkać się z koleżankami.

Jednym z zadań osoby wprowadzającej niekorzystających w cyfrowy świat będzie zdemontowanie błędnych przekonań na temat kontaktów w sieci.

Niekorzystający z sieci obawiają się również, aby po rozpoczęciu korzystania z sieci kontakty w domu nie ograniczyły się do żółtych karteczek naklepanych na lodówkę. Wielu portali społecznościowe kojarzą się raczej z wyścigiem zbrojeń towarzyskich i miejscem do popisywania się wakacjami, niż z wartościowymi kontaktami.

— A do czego ludzie głównie wykorzystują komputery i Internet? Jak myślisz?

Badany: Do serwisów społecznościowych głównie. Żeby tam poszpanować zdjęciami z Egiptu.

I aby bronić ważne dla siebie kontakty, nie-internauci wybierają brak sieci. To nie jest nowe zachowanie, jest ono znane jest już od dawna badaczom rozprzestrzeniania się innowacji.

Należy pamiętać, że Internet musi się wpisać w styl życia danej osoby i grupy. *Jak każde nowe narzędzie, Internet wkraczając w uniwersum życia społecznego musi wpisać się w istniejący system praktyk*<sup>30</sup>. Przeszkodą w korzystaniu z Internetu mogą być nie tylko postawy jednostek, ale też całych społeczności. Nowe narzędzie, gdy wkracza w uniwersum życia społecznego, musi się w nie dobrze wpisać. Nie może naruszać istniejących w danej społeczności nawyków, inaczej zostanie

<sup>27</sup> Dominik Batorski (2005), *Internet w Polsce. Niektóre społeczne aspekty korzystania z nowych mediów*, *Studia Medioznawcze* 3 (22)/2005, s. 57.

<sup>28</sup> Castells (2003), s. 149-150, oraz Krzysztof Stachura (2009), *Stare-nowe formy relacji międzyludzkich na przykładzie internetowego serwisu mikroblogowego „Blip”*, w: „Małe tęsknoty?” *Styl życia w czasie wolnym we współczesnym społeczeństwie*, Wojciech Muszyński (red.), Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń, s. 180-182.

<sup>29</sup> Marta Olcoń-Kubicka (2009), *Indywidualizacja a nowe formy wspólnotowości*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa, s. 81.

<sup>30</sup> Joanna Leszczyńska (2006), *Czy Internet odbiera nam szczęście? Wpływ korzystania z internetu na dobrostan psychiczny użytkowników*, s. 186, w: *Społeczna przestrzeń Internetu*, Dominik Batorski, Mirosława Marody, Andrzej Nowak, Academica Wydawnictwo SWPS, Warszawa.

odrzucone. Takie reakcje można było zaobserwować w społecznościach badanych przez antropologów. Stefan Czarnowski<sup>31</sup> wskazywał, że często odrzucenie narzędzi o większej efektywności następuje, ponieważ nowe narzędzia naruszają strukturę poszczególnych nawyków jednostek. Przedmioty są ważnym elementem społecznej konstrukcji pracy, a rozwiązania technologiczne wpływają na całokształt społecznych stosunków. Społeczności potrafią przewidywać skutki kulturowej adaptacji nowego narzędzia i odrzucić je, jeśli ich zdaniem może ono naruszyć społeczną ciągłość i spójność.

Jednak tak rozumiane zachowanie ciągłości oznacza przegraną w wyścigu konkurencji. A obawa o zachwianie więzi w przypadku Internetu nie jest do końca uzasadniona. Internet raczej pomaga więzi utrzymać, niż je zrywa. Utrata znaczących więzi, to raczej wyobrażone zagrożenie i należy pracować nad tym, aby pokazać, że kontakty w sieci nie odbierają obecnych, a raczej ułatwiają ich utrzymywanie. Chęć obrony więzi wiąże się raczej z niezrozumieniem sieciowego uspołecznienia, tego, że w obecnym świecie funkcjonujemy właśnie w sieciach społecznych. Wykluczeni cyfrowo nie rozumieją wirtualnego świata, bo przestali rozumieć świat „rzeczywisty”.

*Niekorzystający dodają kolejną wątpliwość: — Załamuje się kontakt z najbliższą rodziną, bo Internet zabiera czas. Ludzie nie mają dla siebie czasu. Człowiek staje się niepotrzebny innym.*

**Jednak jak pokazują badania, czas poświęcany na Internet nie jest czasem, który poświęcało się wcześniej na kontakt z bliskimi.** To raczej czas przeznaczony na inne media. **Korzystanie z Internetu odbywa się przede wszystkim kosztem czasu poświęconego na oglądanie telewizji<sup>32</sup>.**

## Internet czy Internety?

Zarówno **internauci**, jak i **niekorzystający** mówią o internecie. I choć używają tego samego słowa, **myślą o nim zupełnie inaczej**. Przywołuje im na myśl różne zjawiska i różne zastosowania.

*Choć wszyscy mówią o Internecie, jego obraz w oczach internautów i niekorzystających jest zupełnie inny, a różnice te wpływają na chęć korzystania z niego.*

**A to, czy Internet wpisze się w styl życia danej osoby zależy właśnie od tego, jak jest przez nią rozumiany i postrzegany, jakie możliwości z nim związane, widzi i w jaki sposób o nim myśli.** Proces społecznej konstrukcji cyberprzestrzeni i tworzenia powiązanych z nią technologii zachodził od lat osiemdziesiątych XX wieku.

*Traktując to medium jako technologię wyobrażaną musimy przyjąć, że nie istnieje wy-*

<sup>31</sup> Stefan Czarnowski (1956), *Wędrowni narzędzi*, w: *Dzieła*, tom I, PWN, Warszawa.

<sup>32</sup> *Diagnoza Społeczna 2005*

łącznie jeden Internet, na przekór temu, że ludzie zazwyczaj wypowiadają się o internecie w liczbie pojedynczej<sup>33</sup>. Jest wiele wyobrażeń, definicji i użyc tej technologii, wiele lokalnych, technospołecznych hybryd i wszystkie te „osobiste Internety” mogą być skrajnie różne. A właśnie te użycia poszczególnych „Internetów” są w rozumieniu i wyobrażeniach użytkowników użyciami jednego i tego samego Internetu.

Wielość Internetów wynika z wielości użyc, która z kolei oznacza, że zbiorowość internautów także nie jest jednolitą masą<sup>34</sup>. Samo postrzeganie Internetu zależy też od tego, z którym „Internetem” dana osoba miała styczność (lub jaki Internet został wykreowany przez motywacje, potrzeby, oczekiwania, wyobrażenia) i czy ta styczność wpłynęła na posiadane już przez nią wyobrażenie lub w jaki sposób to wyobrażenie wykreowała. Ważne jest, czy to wyobrażenie spowodowało, że Internet, zaczął lub nie, być odbierany jako medium tej osobie przydatne czy w jakiś sposób dla niej ciekawe i czy zachęciło ją to do dalszego kontaktu z tą technologią.

**Metafora globalnej wioski pasuje do Internetu tylko częściowo. Internet to raczej zbiór enklaw, w których ludzie rozmawiają na różne tematy, grają w gry, pomagają sobie czy dzielą się informacjami. Też odnajdują, kreują i rozwijają siebie, swoje zainteresowania.**

Te różnice w postrzeganiu i myśleniu o internecie widać nie tylko w przypadku deklaracji wprost. Zastosowanie technik projekcyjnych potwierdza, że **dla internautów Internet to ludzie, dla nie-internautów kable, przewody, chaos**. Korzystając z techniki projekcyjnej, jaką w badaniach nad osobami niekorzystającymi z sieci zastosowali Joanna Leszczyńska i Paweł Mazurek<sup>35</sup>, my również zapytaliśmy badanych, jak wyglądałaby planeta, która nazywa się Internet.

Niekorzystający z Internetu mówili przeważnie:

- Guziki.
  - Klawisze.
  - Zwoje kabli.
  - Barwna kula, która bardzo szybko się kręci wokół swojej osi. Przez to mnie tak onieśmiela, bo jest w ciągłym ruchu i nie można jej zatrzymać.
  - Dla mnie jest świetlista, z takimi błyskawicami. Kojarzy mi się z czymś ładnym, ale niedostępnym.
  - UFO.
  - Kula, w której jest wiedza całego świata.
  - Encyklopedia.
  - Globus.
  - Jeśli kula, to odzwierciedlenie naszego świata, ale takie przekrzywione.
  - Karuzela.
  - A czasem gabinet strachów.
  - Tam jest wszystko.
- Moderator: A czy ktoś tam mieszka?
- Mózg, ale nie nasz.
  - Dużo literek. Takie zamotanie. Wszystkiego za dużo.

<sup>33</sup> Alek Tarkowski (2006), *Internet jako technologia i wyobrażenie. Co robimy z technologią, co technologia robi z nami?*, s. 33, w: Społeczna przestrzeń Internetu.

<sup>34</sup> *ibid.*: 34

<sup>35</sup> 2007

Ludzi na planecie Internet częściej widzieli użytkownicy sieci. I to często ludzi pomocnych.  
— Mi się wydaje, że to taka wielka firma spedycyjna. Przyjeżdżają te tiry, a pan na wózku widłowym wiezie od razu te informacje do mnie. A później do kogoś następnego. Więc jest ten wielki magazyn, w którym niby jest chaos. I pan z wąsem na wózku widłowym, który wie, gdzie co zawieźć.

— Niewiele by się różniła taka planeta od Ziemi. Internet tworzą ludzie.

— Pierwsze skojarzenie, to jakaś metropolia, jakieś celebimy, jakieś kolorowe obrazy. Na pewno duży tłok. (...) Ludzie. Dużo ludzi właśnie.

Podobne odczucia obcości i niedostępności pojawiały się w wypowiedziach nie-internautów, gdy pytaliśmy ich o to, jak wyglądałby Internet i jaki by był, gdyby był człowiekiem. Niekorzystający mówili o takiej osobie:

— Starsza. Dobrze wykształcona.

Moderator: Można czuć się z nią bezpiecznie?

— Nie.

— Nie, bo nie wiadomo, co robi.

— Taka osoba ze względu na wiedzę stwarza dystans.

— Kojarzy mi się z czymś ładnym, ale niedostępnym. – mówi wielkowiejska nie-internautka Inna: — Góruje nade mną inteligencją i statusem społecznym, ktoś wyżej ode mnie.

I ten dystans, jaki stwarza wyobrażenie Internetu, również jest ważnym powodem niekorzystania z sieci. Internet w przekonaniu niekorzystających **do nich nie pasuje, jest z innej sfery, poza zasięgiem**. To świat, który niekorzystający wyobrażają sobie jako niedostępny. Nie coś, do czego chce się dotrzeć, co chce się poznawać, odkrywać.

## 09 Syndrom kwaśnych winogron

Przekonanie o bezwartościowych kontaktach w sieci to nie jedynie przywoływane przez niekorzystających z sieci historie, które stawiają Internet w złym świetle. Mimo że **nie-internauci** wiedzą, że Internet to przydatna rzecz, **widzą w nim o wiele więcej niebezpieczeństw** niż tylko te związane z zachwianiem kontaktów. Wspominają o okradzionych kontach, oszustwach w czasie aukcji Internetowych, problemach z zakupami w sieci.

— Na obrazku wygląda pięknie, a potem różnie.

— Ostrzegają też, żeby pilnować kont, bo ktoś się może włamać.

— Zdarza się, jak słyszałem, że zwłaszcza kobiety kupują rzeczy w jakimś odcieniu i widać inaczej na ekranie niż w rzeczywistości.

— Tak, i np. ktoś się podszywa na czacie za dziecko, a jest dorosły. Hakerzy, którzy włamują się do systemów. Jest to pożeracz czasu.

— Teraz, jak zepsuje się komputer, wszystko można utracić. Np. burza może doprowadzić do takiej awarii.

— Ja nie płacę rachunków przez Internet, bo boję się, że pójdzie na inne konto itp. Trzeba byłoby mieć dobre zabezpieczenia, jestem wobec nich nieufna.

Jednak pytani, czy takie historie przytrafiły się ich znajomym, mówią, że nie. Są

**to przypadki, o których wiedzą z telewizji czy gazet. Ich znajomi i rodzina nie mieli nigdy większych problemów z siecią.** Mają dobre doświadczenia zarówno z bankami internetowymi, jak i zakupami w sieci.

— *Np. dzisiaj dla wnuczki przywieźli przesyłkę. Kupili przez Internet.*

Moderator: *Nie zrobiliby Państwo przelewu przez Internet?*

— *Mój syn robi opłaty.*

Moderator: *Mieli doświadczenia z hakerami?*

— *Nie mieli żadnych kłopotów.*

Jeśli ktoś potrafi wśród bliskich czy znajomych wskazać kogoś, kto rzeczywiście miał takie problemy, to są to **użytkownicy**. Jednak nawet te historie nie powstrzymują ich przed korzystaniem z sieci. Jak podkreślają, **oszustwa się zdarzają też poza Internetem** i nie ma co robić afery. **Trzeba być po prostu uważnym, zupełnie jak w każdej innej dziedzinie życia.** Bo Internet jest po prostu elementem życia.

— *No nieraz słyhać, że to wciąga. Ale iść na pocztę, czy do banku to też trzeba dużo czasu stracić.*

Dla spójnego obrazu siebie niekorzystający przywołują negatywne historie związane z korzystaniem z Internetu, o których słyszeli zazwyczaj w innych mediach.

Opowieści niekorzystających o internecie to często potok gotowych słów, zbitek, zdań, zaczerpniętych z dyskusji z czasopism, z radia, z telewizji. Są one często przyswajane w stanie surowym, bez przetwarzania i tak samo przedstawiane. To historie, w które często szczerze wierzą, które opowiadają też innym. Nie dzielą ich użytkownicy sieci.

66 proc. internautów robiło zakupy przez Internet<sup>36</sup>, 54 proc. korzystało z bankowości internetowej.

Wygląda na to, że kto chce, znajdzie sposób. Kto nie chce, znajdzie usprawiedliwienie. Dlaczego więc **nie-internauci sami zniechęcają się do Internetu?** Zachowują się jak lis z bajki, który gdy uznał, że nie uda mu się osiągnąć wysoko rosnących winogron stwierdził, że na pewno są kwaśne i udał brak zainteresowania.

Chociaż obiektywnie Internet nie musi być poza zasięgiem niekorzystających, często jest przez nich subiektywnie postrzegany, jako nieosiągalny. Wtedy, dla zachowania spójnego obrazu siebie lepiej przyczynę przenieść na coś, co znajduje się na zewnątrz i jest od nas niezależne, zatem podejmowanie działań mija się z celem.

Często, jeśli coś wydaje się nie do osiągnięcia, możemy wytłumaczyć sobie, że nie jest aż tak warte zachodu i atrakcyjne, jak się wydaje. Redukujemy tak nasz dysonans poznawczy.

Dlaczego **niekorzystający** chcą, aby Internet wydawał im się mniej atrakcyjny? Bo czują, że to nie dla nich i korzystanie z niego jest poza ich zasięgiem. Obawiają się, że są za starzy na naukę, że to już nie wyjdzie, że mogą coś zepsuć. **I choć to pomocna i wspianała rzecz, ale – w ich odczuciu – poza zasięgiem, to lepiej ją sobie obrzydzić.** Zupełnie jak lis zniechęcający się do winogron.

<sup>36</sup> CBOS 2011

56-letni pracownik biblioteki, choć korzysta z Internetu intensywnie, to nie ze wszystkiego. I powód widzi w wieku.

— *Do tej pory płacę miesięcznie 2 zł, a nie skonfigurowałem sobie konta bankowego. Nie wiem. Coś mi tutaj przeszkadza.*

Badaczka: — *Ale to jest obawa o to, że te pieniądze nie przejdą? Czy, że Pana okradną?*

— *Zapomniałem pierwszego hasła, a później się wstydziałem zapytać. Jakiś rodzaj oporu. Ale i zamawiam i rezerwuję wszystkie książki elektronicznie. Nie mam żadnych oporów. Nie mam skonfigurowanego rachunku, co mi przeszkadza, bo jak płacę za Internet, czy za telewizor i Internet, to muszę to sobie wydrukować i pójść na pocztę. Nie zdążyłem na coś. Wiekowo, mentalnie... Na wiele rzeczy się załapałem. I się wtedy zostaje. Młodszy, jest oczywiste, że cały office mają obcykany. A ja to poczekam, aż ktoś przyjdzie i pomoże. Ale to co mówię, to tak, jak z tym, że ktoś się nie nauczył pisać, to w pewnym momencie zaczynał odpadać. Tak samo jest z Internetem.*

Nawet osoby, które rozpoczęły korzystanie z Internetu potrzebują stałego wsparcia innych użytkowników. Badania Roberta Krauta<sup>37</sup> wskazują, że czas spędzany przed Internetem działa głównie na korzyść tych, którzy poza siecią posiadają duże zasoby społeczne. Pogorszenie dobrostanu psychicznego nowych użytkowników, które zaobserwowano, było często skutkiem stresu i frustracji spowodowanych niedostateczną sprawnością w posługiwaniu się nowym narzędziem. Przed skutkami niekompetencji chroniło przede wszystkim posiadane wsparcie społeczne. Sam staż w korzystaniu też niewiele zmieniał, ponieważ działał głównie na korzyść posiadających większy kapitał społeczny. Dla pozostałych czas nie znosił negatywnych skutków korzystania z technologii.

Nie-internautka: — *Nawet bym się może zainteresowała tym. Ale ja już uważam, że w tym wieku to już raczej trzeba sobie pewne rzeczy darować. Już nie ta myśl. Już nie ten rozum. To już jest wszystko nie to. Jak to się mówi, trzeba ustępować młodszemu.*

Nie-internauta, 47 lat, ze wsi: — *To zależy od osób. I jakie mają wykształcenie. Jak mają podstawowe, zawodowe, są robotnikami, to niewiele mają z tym wspólnego. Ktoś, kto ma na co dzień jakąś pracę, powiedzmy umysłową, znaczy ktoś, kto musi intelektualnie pracować, to tak. Taki ktoś z pewnością korzysta. I jako pomoc naukowa. Korzystają osoby z wyższym wykształceniem z całą pewnością.*

Lepiej przywoływać historie z mediów, o niebezpieczeństwach czyhających w sieci, bo to chroni przed przyznaniem się, że boją się popsuć, boją zapytać, boją się pomylić, boją się, że już się nie nauczą, że do tego trzeba być młodszym, albo lepiej wykształconym.

## 10 Korzystanie z Internetu jako katalizator charakteru

Zdaniem badanych niekorzystających z Internetu, może być on także czymś w rodzaju **katalizatora charakteru**. Gdy już się zacznie z niego korzystać, wtedy bardzo szybko przekonamy się, jacy jesteśmy naprawdę. Może to nic nie zmieni, może rozwiniemy umiejętności, poszerzymy wiedzę, ale może okaże się, że mamy np. skłonności do uzależniania się. Tego ostatniego niekorzystający najbardziej się obawiają. Nie-internauci opowiadają:

<sup>37</sup> 1998, 2001.



Niekorzystający uważają, że lepiej nie wystawiać się na zagrożenia.

— Ludzie mają różną podatność na nałogi. Wystrzegąłem się Internetu, żeby się nie uzależnić. Byłem nawet świadkiem rozwodów z ich powodu. Czasem korzystam, bo potrzebuję informacji, ale robię to niechętnie.

— Młodzi ludzie wolą gry, kontakty anonimowe. Nie każdy się chce rozwijać.

— Trzeba mieć charakter.

Jeden z **niekorzystających obawia się**, że **Internet może go wciągnąć za bardzo**. Bo ile razy korzysta z sieci u kogoś, w kawiarence internetowej, czy w bibliotece, to zawsze ten czas mu się trochę przedłuży. Więc gdyby miał Internet w domu, to pewnie by korzystał dniami i nocami, a przez to **straciłby kontakt z prawdziwym światem**, przestałby wychodzić.

Z pokusą lepiej nie dialogować, bo się przegra. Więc aby nie dać się skusić – najlepiej nie być kuszonym. Czyli po prostu nie mieć sieci w domu, bo może wciągnąć aż za bardzo.

## Czarny PR Internetu

**Na czarny PR Internetu pracują głównie inne media.** Konkurujący na tym polu aktorzy mają często krytyczne wyobrażenia o sobie nawzajem, budują na temat swych oponentów stereotypy. Taki typ przedstawiania innych mediów jest często elementem strategii w walce o widzów<sup>38</sup>.

Niekorzystający nadal widzą Internet jako świat odrębny, wirtualny, przez to kojarzą go z kosztem, dodatkowym wydatkiem, a nie postrzegają np. jako inwestycję, sposób na oszczędność pieniędzy czy czasu.

I choć miliony zakupów dokonywane są w internecie bez problemu, to **wspomni się raczej o tym jednym zakupie, który był nieudany**. A jedno upadające drzewo robi więcej hałasu niż cały stojący las. I to **takie historie zostają w głowach nie-internautów**, a nie codzienne, zazwyczaj bezproblemowe korzystanie. Nie widzą, że tak samo jest we wszystkich innych dziedzinach życia, tego, które określają jako „realne”. **Ciągle patrzą na świat, jako na podzielony na realny i wirtualny i pozostają w tym pierwszym.**

Na podstawie tych historii, zaczerpniętych z innych mediów, nie-internauci budują swoje wyobrażenia o internecie. Są zainfekowani tego typu kliszami kulturowymi. Bo choć są różni, pochodzą z różnych środowisk i miejsc, to mówią to samo.

Odbieramy świat na podstawie tego, co wiemy, a nie widzimy. To, jak odbieramy świat zależy od naszej wiedzy i przekonań. Są one zawarte w języku, którym

<sup>38</sup> Pierre Bourdieu (2009), *O telewizji. Panowanie dziennikarstwa*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

świat opisujemy, świat zawiera się w tym, co potrafimy dzięki niemu wyodrębnić. A język z kolei, zależy od poglądów naszych znaczących Innych, od społeczności w której żyjemy. Codzienne relacje z nimi raczej nas utwierdzają w tych przekonaniach. Uczymy się świata z ich wypowiedzi i zachowań<sup>39</sup>. A obecnie większość naszej wiedzy jest zapośredniczona przez media. „Prezentacja medialna stała się dla realności codziennej pieczęcią uwierzytelniającą. Jako całkiem rzeczywiste jawi się tylko to, co jest przekazywane”<sup>40</sup>.

Dodatkowo, gdy historia, którą ktoś nam opowiada jest naładowana emocjami, wtedy lepiej zapamiętujemy szczegóły. „(...) to, co ludzi napędza to nie fakty i dane, ale uczucia, historie i przede wszystkim inni ludzie”<sup>41</sup>. Na ludzi działają ciekawe historie, emocje, a nie suche liczby i daty.

Oczywiście media prezentują też historie sukcesu związane z Internetem. Jednak najczęściej są to historie wielkich firm, czy młodych milionerów, którzy majątek zyskali dzięki swoim portalom.

Ludzie lubią historie, ale też lubią je do siebie przykładać. I zazwyczaj **niekorzystający** z sieci **czują, że nie mają wiele wspólnego z milionerami z Doliny Krzemowej. Szybciej utożsamiają się z kimś, kogo oszukano na zakupach w sieci.** Wielkie historie sukcesu jednych motywują, ale wielu onieśmielają. Myślą, że takie same wymagania są im stawiane.

A czasem wystarczy opowiedzieć o np. tańszych zakupach. Pokazać, jak to ułatwia logistykę życia codziennego użytkowników. Czy nawet oszczędność czasu. Tak ważnego, gdy dziś większość tablic kierujących do sklepów nie mówi, ile jest do nich kilometrów, ale ile minut się do nich jedzie.

Normalne, codzienne korzystanie z Internetu często nie jest na tyle spektakularne, aby było dobrą historią dla mediów. A też często internauci, znajomi niekorzystających nie mają w zwyczaju opowiadać o tym, co dobrego im się przytrafiło dzięki sieci. Niezbyt potrafią wystawiać pozytywne recenzje. A niekorzystający uważają te historie za obce, nie z ich życia, dlatego ich nie przyjmują. Dopiero dopytywani wspominają o zwykłym korzystaniu, z którym rodzina, znajomi nie mają problemów. Sami tych historii najczęściej nie przywołują.

A takie codzienne, tańsze zakupy, czy oszczędność czasu, to też bardzo konkretny argument dla nie-internautów. Wreszcie widać, co mogą mieć z bycia internautami. Bo dla wielu niekorzystających Internet to tylko dodatkowy wydatek. Nie dość, że nie widzą, jak można by na tym zarabiać, to wiąże się to dla nich z kosztami. **Dla nie-internauty Internet to koszty** (strata po prostu), dla **internauty – inwestycja, wpisana w zwykły biznes życiowy.**

Badaczka: — *Czy korzystanie z komputerów i Internetu wpływa na dobrobyt i może jakoś podnieść dochody ludzi, którzy z niego korzystają, jak Pani myśli?*

Badana (73 lata): — *Myślę, że nie. No bo w jakim sensie? No w jakim sensie? No bo to jest wydatek. Od czasu do czasu trzeba tam coś nowego, coś ulepszyć, co chwila te komputery zmieniają, co jakiś czas, bo coś tam lepszego. To wydatek jest, a nie dobrobyt.*

Oraz 79-letnia emerytka:

— *Ja nie mam. Ja nie jestem taka bogata.*

<sup>39</sup> Cezary Trutkowski(2004), *Teoria społecznych reprezentacji i jej zastosowania*, w: *Wymiary życia społecznego. Polska na przełomie XX i XXI wieku*, Mirosława Marody (red.), Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa.

<sup>40</sup> Welsch 2002: 470

<sup>41</sup> Manfred Spitzern (2007), *Jak uczy się mózg*, Wydawnictwo Naukowe PWN, s. 123.



A gdyby pokazać, ile oszczędza internauta. Nawet na niewielkich, codziennych zakupach, darmowych rozmowach przez komunikatory, zmniejszeniu opłat bankowych, pocztowych czy za dojazdy, można oszczędzić tyle, że pokryje to bez większego problemu koszty miesięcznych opłat za Internet. A jeśli uwzględnić też poważniejsze zakupy, jak np. sprzętu RTV czy AGD, który kupiony przez Internet może być nawet kilkaset złotych tańszy, wtedy również koszty zakupu komputera nie okażą się aż takim wydatkiem w budżecie domowym, ponieważ ten zakup również dość szybko się zwróci, dzięki tego typu oszczędnościom.

Tylko, że użytkownicy są już tak przyzwyczajeni do Internetu, że go nawet nie zauważają i nie podkreślają jego roli w codziennych rozmowach. Internet stał się dla nich niezauważalnym środowiskiem, częścią zwykłego życia. Nie ma już dla nich czegoś takiego, jak e-życie.

Marshall McLuhan już wiele lat temu zauważył, że media stały się dla nas niezauważalnym środowiskiem, jak woda dla ryb. *Ryby nie wiedzą, że woda istnieje, póki nie zostaną wyrzucone na brzeg*<sup>42</sup>. Tak samo z mediami, ich obecność uświadamiamy sobie dopiero, gdy zostajemy ich pozbawieni. *Bez anty-środowiska wszystkie środowiska są niewidoczne*<sup>43</sup>. Aktualność tej tezy potwierdzają dziś obserwacje dotyczące Internetu.

I właśnie z tego powodu internautom bywa trudno powiedzieć coś odkrywczego na temat korzystania z sieci, a także tego, jakie konkretne korzyści dzięki niej odnoszą. Najczęściej mówią przymiotnikami: szybciej, lepiej, taniej, skuteczniej. Jak korzystają? „Po prostu” korzystają. Jeśli technologie działają tak, jak zwykle, dopóki wszystko jest zgodne z nawykami, nie zastanawiamy się nad nimi i nie poświęcamy wiele czasu refleksji nad korzystaniem z nich.

Co zrobić, aby dowiedzieć się na ten temat czegoś więcej? Z pomocą przychodzą badania jakościowe i etnometodologia. Żeby uświadomić sobie te podstawowe oczekiwania, trzeba być albo obcym, który nie jest zaznajomiony z daną codziennością, albo zostać z niej wyobcowanym<sup>44</sup>. Jak to zrobić? *Procedura jest następująca: wychodząc od znanych sytuacji, zadajemy pytanie, co by tu popsuć. Operacje jakie trzeba by wykonać, żeby mnożyć nonsensy, wprawiać uczestników w osłupienie, wywoływać konsternację i zmieszanie, generować społeczne uwarunkowane uczucia niepokoju, wstydu, winy i oburzenia, i dezorientować interakcję, powinny nieco rozjaśnić kwestię, jak jest zazwyczaj wytwarzany i odtwarzany rutynowy porządek codziennych aktywności*<sup>45</sup>.

I tak, aby zobaczyć czym dla użytkowników sieci jest Internet, niektórzy socjologowie pozbawiają go internautów. Wtedy łatwiej dostrzec zależność między siecią, a stylem życia, gdy codzienne, nawykowe używanie znika z pola doświadczenia. Wtedy lepiej widzimy, co jest trudniejsze do wykonania, a co wydaje się niemożliwe. Czy da się jeszcze pracować bez sieci? Uczyć się? Jak i z jakim wyprzedzeniem planować działania, gdyby zdać się wyłącznie na tradycyjną pocztę? A sprawdzanie rozkładów pociągów: dzwonić na informację czy wybrać się na dworzec? A sprawdzanie repertuaru kin? A czytanie recenzji filmów? A bank?

I może czasem trudno ubrać te udogodnienia w konkretne kwoty, niezależnie czy

<sup>42</sup> Mc Luhan (2001), *Wybór tekstów*, Zysk i S-ka Wydawnictwo, Poznań, s. 57

<sup>43</sup> *ibid.* 58

<sup>44</sup> Harold Garfinkel (1989), *Etnometodologia*, przełożyła Dorota Lachowska, w: Zdzisław Krasnodębski (red.), *Fenomenologia i socjologia*, PWN, Warszawa, s. 53

<sup>45</sup> *ibid.* 54

to substytut, czy uzupełnienie pewnych aktywności. Ale łatwo powiedzieć, że traci się czas. A czekanie to udręka. Odkładanie na później ograbia z szans, które mają zwyczaj pojawiać się raz i znikania na zawsze. Czas oczekiwania jest irytującą przeszkodą i zbędnym brzemieniem, jest złodziejem szczęścia<sup>46</sup>.

Jak się okazuje, nawet tygodnie bez sieci nie są potrzebne, aby poczuć jej brak. Aby zaspokoić ciekawość, co by było gdyby Internetu zabrakło, wystarczyła doba bez Internetu. Ideą projektu „24 godziny bez mediów”<sup>47</sup> było unikanie mediów (za wyjątkiem książki) i ich wytworów przez dobę. Uczestnikom eksperymentu nie wolno było czytać prasy, korzystać z telefonów, słuchać radia, używać przenośnych odtwarzaczy muzycznych, oglądać filmów, telewizji, grać w gry wideo, korzystać z komputera, Internetu oraz wykonywać jakichkolwiek czynności związanych z wykorzystaniem środków masowego przekazu (tak tradycyjnych, jak i tych określanych jako nowe).

Jak dziwne jest odłączenie się od mediów na ten czas widać po przygotowaniach, jakie czynili badani przed rozpoczęciem eksperymentu. Jedna z osób relacjonowała: *Skanuję materiały, o które prosiły mnie koleżanki i załatwiam prywatne sprawy, do których niezbędne jest użycie Internetu, komputera i komórki. Przygotowuję się, jakbym miała jechać na miesiąc do dżungli amazońskiej!*<sup>48</sup>. Uprzedzono bliskich o zamiarze niekorzystania z mediów, przede wszystkim o wyłączeniu telefonu komórkowego, odłączeniu od Internetu i wszystkich innych kanałów komunikacji. Już to zachowanie daje nam wyraźny sygnał, że dla użytkowników bycie dłuższy czas poza elektronicznym środowiskiem jest czymś nienaturalnym.

Jednak odcięcie się od mediów w dzisiejszych czasach nie jest łatwe. Uczestnicy zdejmowali okulary, żeby słabiej widzieć, wkładali stopery do uszu, by nie słyszeć dochodzącej zewsząd muzyki, czy telewizora oglądanego przez innych domowników.

Czasem nawet mniej niż doba, bo pół godziny<sup>49</sup>, wystarczy, aby zobaczyć, jak ważna jest sieć. W innym eksperymencie, również bazującym na etnometodologii, badani zasiadali przed własnymi komputerami jak do normalnego korzystania z nich, z tą różnicą, że komputer był wyłączony. Dzięki temu łatwiej było im opisywać oczekiwania związane tymi technologiami. *Ekran bez zawartości był zupełnie bez sensu. (...) Zaczęłam się zastanawiać czego mi brakuje i doszedłem do wniosku, że przestrzeni. W internecie, gdziekolwiek się nie obrócisz, można dokądś pójść. Gdzie się nie zajrzy, pojawiają się tysiące nowych dróg.*

Takie podważenie normalnych wzorców postępowania okazało się szczególnie cenne. Dzięki temu łatwiej odkryć wzorce czy nawyki, które wydają się tak oczywiste, że się o nich nie wspomina, dlatego dotarcie do nich może być utrudnione. Gdy tok interakcji jest rozmyślnie zakłócany, łatwiej poznać ludzkie oczekiwania, traktowane dotąd jako oczywiste.

Więc nawet z wątpliwościami, czy na zarobki wpływa sam Internet, czy pośredniczy np. wykształcenie, widać, że bez Internetu sporo tracimy. Czasu, możliwo-

<sup>46</sup> Zygmunt Bauman (2007), *Karta kredytowa. Rzecz o finansowej niepłynności w epoce płynnej nowoczesności*, w: Wiesław Godzic, Maciej Żakowski (redakcja naukowa), *Gadżety popkultury. Społeczne życie przedmiotów*, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa, s. 19-21.

<sup>47</sup> Stachura 2009

<sup>48</sup> *ibid.*

<sup>49</sup> Anna Kuczyńska (2010), *Oczekiwania użytkowników Sieci wobec Internetu*, w: *Nie tylko Internet*, Janusz Mucha (red.), Nomos, Kraków.

ści, okazji. Nawet jeśli ciężko zamknąć coś w liczbach, czasami wystarczy zadać sobie pytanie: czy, jeśli jestem internautą, dobrowolnie zrezygnuję z korzystania z sieci? Co, na odłączeniu od sieci, stracę?

## 12 Dwa światy: real a wirtual

Nieprzekładalność niektórych pozytywnych historii korzystania z sieci wiąże się również z tym, że nie-internauci nie tylko nie umieją tych historii sukcesu do siebie przyłożyć. Oni nie potrafią przełożyć Internetu na rzeczywistość pozainternetową.

— *Nam jest trudniej – wyjaśniają – bo komputer to abstrakcja. Informacje są wirtualne.*

Ciągle mówią o sieci, jako o świecie wirtualnym. I **traktują, jak coś wirtualnego, czyli w ich rozumieniu nieistniejącego, nierzeczywistego**. Nie mają np. pewności, że to, co robi się z pomocą sieci ma swoje realne konsekwencje.

— *Ja jak patrzyłam, jak synowa moja (robi przelew). Ja mówię: gdzie to poleciało? Przelew przez Internet? Czy ty jesteś pewna, że to poszło? Tam gdzieś jest?*

**I nie widzą przejścia od wirtualu do realu.** To dla nich osobna kategoria. Podczas gdy dla użytkowników sieci te sfery ciągle się przenikają, żadna nie jest ani lepsza ani gorsza. Trudno im nawet powiedzieć, kiedy z sieci nie korzystają. Nie wydzielają Internetu z innych sfer życia. *Podział na cyberprzestrzeń i «real», świat online i świat rzeczywisty offline, choć językowo błyskotliwy i medialnie atrakcyjny, stawia nas wobec fałszywej dychotomii i nie pozwala na zrozumienie natury nowego medium. Internet jest bardzo silnie zakorzeniony w życiu codziennym i wywiera na nie silny wpływ<sup>50</sup>.*

**Jest po prostu częścią życia, a nie narzędziem, które pozwala na życie wirtualne. To tak, jakbyśmy dzielili nasze życie na takie, kiedy korzystamy i nie z telefonu.**

— *Ja w ogóle komputera nie wyłączam, on się cały czas synchronizuje z Internetem. Jak śpię czy zasuwam w radiu, to komputer zbiera informacje, co tam się działo cały czas. Później za przeglądę.*

**W świadomości niekorzystający z sieci ciągle istnieje silny i wyraźny podział na świat realny i wirtualny.**

— *Nawet jak się pisze jakiś tekst na komputerze, to równocześnie jest na dolnym pasku odpalony Internet. I widzę, co się dzieje.*

— *Przyznam rację przedmówcom, że rzeczywiście ciężko w ramy czasowe ująć to korzystanie z Internetu, gdyż jest właściwie wszędzie teraz dostęp do sieci, więc nawet wychodząc z domu, z resztą nawet mam tak ustawione, że mnie telefon informuje, że mi przychodzi wiadomość. Więc myślę, że to non stop. Oczywiście nie cały czas jestem przyssany do Internetu, ale cały czas mam świadomość, że mogę z tego skorzystać.*

<sup>50</sup> Wynn, Katz 1997, za: Batorski, Olechnicki 2007: 7

A jeśli niekorzystający nie widzą przełożenia wirtualnego na realne, ciągle widzą te światy, jako osobne, tym bardziej ciężko im zrozumieć, że w sieci można zarabiać, oszczędzać i te pieniądze są realne.

## 13 Jak korzystać z Internetu?

Ponieważ **nie-internauci** nie za bardzo widzą w sieci miejsce dla siebie, ani sieci jako miejsca dla siebie, więc mówiąc o korzystaniu z sieci, **mówią o korzystaniu takim, jak z innych, znanych im mediów**. Jest to korzystanie **bierno**, takie jak z telewizji, radia, gazety. I dosłownie tak opisują Internet, jako połączenie tego, co już znają.

— *Jest to telewizor i telefon w jednym.*

Niekorzystający nie postrzegają Internetu jako miejsca, które może być dostosowane do nich. Doświadczenia z innymi mediami powodują, że są nastawieni raczej na bierny odbiór.

Oferta w internecie, ich zdaniem, jest narzucona i bierze się to, co jest. **Internet jest dla nich czymś, co się odbiera, a nie współtworzy, czy dostosowuje do własnych potrzeb**. Jest dla nich przedmiotem, rzeczą, a nie światem. A jeśli nie widzą współtworzenia, to trudno im wyobrazić sobie dostosowywanie Internetu do własnych potrzeb.

Internauci odwrotnie: ich korzystanie jest czynne, gdy czują, że coś by im się przydało, wtedy poszukują, zmieniają, dostosowują.

Podpatrują też z czego korzystają znajomi, chętnie wymieniają się informacjami o wartościowych miejscach w sieci. Użytkownik wie, że albo znajdzie drogę, albo ją zbuduje.

Internauci wolą podcasty, Last.fm, a nie bycie skazanym na playlistę z radia. Wolą dopasowywanie wiadomości do siebie, kanały rss, a nie ograniczanie się do jednego czy dwóch portali. Tworzenie stron, grup, udział w dyskusjach na forach czy facebooku. Poszukiwanie wydarzeń, tego, co akurat się dzieje.

# 4 Internet zapośredniczony

Niekorzystający mają też poczucie, że jeśli się z czegoś nie korzysta, widać nie jest to potrzebne. I można się bez tego obejść. Poza tym zawsze mogą poprosić kogoś o pomoc, o wydrukowanie informacji, czy złożenie zamówienia w sklepie Internetowym.

Argumentem przeciw wysługiwaniu się osobami trzecimi w wykonywaniu czynności w Internecie jest strata przyjemności bycia samodzielnym, mniejsza satysfakcja z korzystania z sieci.

Efekt takich działań będzie podobny do tego, co osiągają internauci. Jednak, choć otrzymają ten sam produkt, czy wydruk tej samej informacji, to omijają ich to, co podkreślają użytkownicy.

**Gdy ktoś robi to za nich, nie-internautów omija przyjemność.** Omijają ich także interaktywność, wolność wyboru oraz podmiotowość w sieci.

— *Natomiast korzystam z maila, serwisów informacyjnych i z takiego małego urzędnika, które pozwala pokazać, gdzie jestem w Warszawie. To mi się podoba bardzo, bo jest to nowinka technologiczna dla mnie. Tak, że to nie jest nic przydatnego, ale sprawia przyjemność.*

*Fora Internetowe, na których można wymieniać opinie, no to jest sympatyczne bardzo.*

— *Nie mam jakiegos wielkiego stresu, że na wakacjach nie mam Internetu. Ale jak wracam przyjemność sprawia mi to intensywniejsze korzystanie.*

**A przyjemność nie jest czymś, czego można doświadczyć za kogoś, czy w jakiś sposób przekazać. Za to dość łatwo przyzwyczać się do tego, że ktoś wykonuje pewną czynność za nas.**

Zdarza się, że ta zależność działa też w drugą stronę, jeśli to dzieci, a nie rodzice czy dziadkowie, należą do osób niekorzystających z sieci lub posiadających niewielkie kompetencje cyfrowe. 19-latek z dużego miasta opowiada, skąd bierze materiały potrzebne do szkoły:

— *Mówię po prostu na przykład mojej mamie ukochanej, żeby w pracy mi wydrukowała na jakiś temat wypracowanie, które później przepisuję i daję nauczycielowi.*

— *A gdyby zabrakło osób, które ci pomagają w korzystaniu z Internetu, siostry, która ci sprawdza maila, albo mamy, która ci drukuje gotowce?*

— *Wtedy bym wziął sobie encyklopedię z domu i sobie przygotował referat z informacji, które znajdę w encyklopedii.*

— *A czemu teraz tego nie robisz?*

— *Bo jest mama.*

**A dopiero wykonanie pewnych czynności powoduje ich zrozumienie i zakorzenienie w nawykach.** Usłyszę – zapomnę, zobaczę – zapamiętam, zrobię – zrozumieję. Przyjemność płynąca z korzystania z sieci, na którą wskazują Internauci, jest czymś niezrozumiałym dla nie-internautów, ponieważ kontakt z Internetem jest w ich przypadku najczęściej zapośredniczony

# 15 Obawa przed psuciem i popełnieniem błędów

Niekorzystający mają poczucie, że Internetu da się nauczyć, że jest do opanowania.

— *Paradoks jest taki, że komputer to jest prymitywne urządzenie.*

— *Klawiszem trzeba mu pokazać, co ma zrobić. Bo ja nie mam tej wiedzy, nie umiałbym obsługiwać komputera.*

Jednak często przed rozpoczęciem korzystania z sieci powstrzymuje ich **obawa o zepsucie**.

**Część tych obaw jest wynikiem przenoszenia na komputer i Internet nawyków z innych mediów.** Nie-internauci kładą nacisk na aparaturę i słabą znajomość terminologii. Myślą o internecie w kategoriach mediów analogowych.

— *To jest taka sytuacja, pamiętam jak pracowałem w instytucie naukowym; kiedy profesor kupił nową maszynę do pisania, to też mówiliśmy, żeby nas przeszkolić, bo nie chcemy zepsuć. Urządzenia były dla mnie takie, że jak się coś źle zrobiło, można było zepsuć. To trzeba zakodować w psychice człowieka, że nic się nie stanie.*

Niekorzystających powstrzymuje też **obawa przed popełnianiem błędów**. Są za to pełni podziwu dla dzieci, czy wnuków, które z łatwością obsługują sprzęt

— *Moja wnuczka ma 4 lata, a wie, jak włączyć i wyłączyć komputer. Ja tego nawet nie wiem.*

**Dzieci nie boją się mylić.** Ale jeśli nie jest się przygotowanym na to, żeby się mylić, to nie będzie się oryginalnym<sup>51</sup>. **Gdy się dorasta, wiele osób traci tę zdolność.** W naszej szkolnej edukacji pomyłka to najgorsza rzecz, jaką możesz zrobić. Tam nie dorasta się w kreatywności.

Częstą obawą, która powstrzymuje przed skorzystaniem z Internetu, jest obawa o popsucie. Należy popracować z nieinternautami nad przełamaniem tego lęku, najlepiej w formie zabawy.

Nastawienie tylko na odtwarzanie zdobytej wiedzy nie jest najlepszym rozwiązaniem, które szkoła może zapewnić, aby przygotować człowieka do aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym. O wiele lepszym przygotowaniem na to, co nieznane, wydaje się być w tej chwili właśnie kreatywność.

Dlatego **podejście do obsługi komputera jak do zabawy może pomóc w przełamaniu strachu przed popełnianiem błędów. W zabawie można pozwolić sobie na więcej pomyłek, niż w czasie nauki.**

Obawy o zepsucie są też podtrzymywane przez dzieci i wnuki, które nie chcą dopuścić dorosłych do komputera, bo stanowią konkurencję i ograniczają ich czas w sieci. Więc wolą wyręczać dorosłych, żeby było szybciej.

— *Dzieci mówią czasem: Nie zepsuj!*

— *My z córką jak korzystałyśmy z jednego komputera, to ona mówiła, że mam nic nie zepsuć, a kiedyś nawet wprowadziła hasło, żebyśmy nie wchodziła na jej strony. Czasem*

<sup>51</sup> Ken Robinson (2006), *Do schools kill creativity*, <http://www.ted.com/talks/view/id/66>



*dzwoniłam po brata, żeby przyjechał i pomógł. Jeśli dzieci mają prace, to obawiamy się, że możemy im coś zepsuć.*

Dlatego rodzice czasem w tajemnicy przed dziećmi, czy wnukami zaczynają korzystać z nowych mediów. I aby uniknąć wstydu, dopytywania, sami próbują je opanować.

Badaczka: — *Mówiłaś, że mama się obawia trochę Internetu. Myślisz, że gdyby już był podłączony, to by chciała z niego korzystać?*

Badana: — *Raczej by korzystała. Tak, jak pamiętam z telefonu na początku nie chciała. A bo będziecie ze wszystkimi pisać. Ale później jej się spodobało i sama sobie kupiła.*

— *Myślisz, że raczej by was prosiła, żebyście coś dla niej robili, czy nauczyłaby się obsługi?*

— *Raczej sama by kombinowała. Tak, jak było z telefonem. Np. gdy nie nosiliśmy go ze sobą, czy coś, to zawsze było poprzestawiane, bo sama kombinowała. Ale później jak coś, to się nie przyznawała: Nie, to nie ja, ja przecież nie biorę, nie moje, to nie ruszam. Więc myślę, że sama by kombinowała.*

## 16 Czego nie-Internauci chcą się uczyć?

Niekorzystający, jeśli mieliby być włączeni w cyfrowy świat, przede wszystkim **chcieliby się uczyć technicznej obsługi komputera. Aby wreszcie przełamać obawy o zepsucie i zrozumieć, co do czego służy.**

— *Nie znam się, pomimo że jestem po technikum elektronicznym. Nie wiadomo, gdzie nacisnąć, nie wiadomo, co przycisnąć. Zdaje się, że człowiek to nacisnął, a to jest nie to. Mnie się wydaje, że ja nacisnęłam po lewej, a to jest po prawej.*

I inna pani dodaje: — *Podstawy tak, ale czasem człowiek się boi, do tego dochodzi bariera językowa i strach, że coś się zepsuje.*

Nieinternauci, ze względu na dość pobieżną znajomość sieci, nie bardzo potrafią wskazać, czego konkretnego chcą się uczyć. Wymieniają więc nazwy popularnych programów, choć sami nie są pewni, czy są im one do czegokolwiek potrzebne.

Nie-internauci **nie wiedzą właściwie, co dokładnie chcieliby robić w sieci**, jeśli mieliby się jej uczyć, poznawać, aktywnie współtworzyć. Ich kontakty z siecią są ograniczone, a często zapośredniczone przez inne osoby, np. przez dzieci, stąd mała znajomość możliwości Internetu.

Niekorzystający opowiadają:

— *Podstawowe rzeczy. Obsługiwać komputer. Jak korzystać z komputera. Podstawowe sprawy. Człowiek nie zna angielskiego, a tam komendy są w języku angielskim, przynajmniej tak mi się wydaje. Nie wiem nawet tak naprawdę, co one oznaczają.*

*Chciałbym się nauczyć obsługiwać komputera, podstawowe, żeby sprawnie się posługiwać, obsługiwać, wprowadzać.*

Moderator: *A czy jest jakaś konkretna umiejętność, którą chcieliby Państwo nabyć?*

— *Wszystko, w ogóle korzystanie z Internetu.*

— *Dokładne poznanie, czemu służą klawisze.*

- Najpierw musiałam się przyjrzeć klawiaturze, opanować wzrokowo.
  - Podstawy obsługi komputera.
- Moderator: *Co to znaczy?*
- Poruszanie się po Windowsie.
  - Jak wejść na stronę.

A gdy już to opanują, to przez niewielką świadomość, co w sieci mogą znaleźć dla siebie, w kolejnym kroku chcą nauczyć się programów, które znają ze słyszenia i też z kursów komputerowych, w których kiedyś uczestniczyli. Tylko, że zdobyte tam umiejętności, nieużywane, bo często im nieprzydatne na co dzień, zostały zapomniane.

Jak opisuje dziś 73-letnia nie-internautka: - *Jak pracowałam, w 1998 roku poszłam na emeryturę, to już wtedy, 5, 6 lat wcześniej miałyśmy komputery i musiałyśmy się uczyć. To młodym łatwiej przychodziło. Nam trochę trudniej, ale dawałyśmy radę. Umiałam się posługiwać i pisać, i drukować. I różne te programy były. Chodziłam na różne kursy, gdzie nas wysyłali.*

Inna niekorzystająca, z dużego miasta wspomina swoje doświadczenia z kursem komputerowym:

- *Po powrocie z Anglii czułam się niedowartościowana, że Internet był mi zupełnie obcy. Ten kurs mijał się z celem, bo uczyli mnie rzeczy, które dla mnie nie miały zastosowania.*

A skoro z tego nie korzystają, to zapominają, jak się to robi, nawet jeśli kiedyś zdobyli jakieś certyfikaty. Kursy, w których uczestniczyli też raczej do bycia użytym nie zachęcały.

- *Windows miałyśmy, czy jakiejś...nie pamiętam już. Trzy jakieś, na takich kursach. Nawet w domu mam jeszcze te dyplomy z ukończenia kursu. Tam takie do liczenia. Nie pamiętam już, jaki to był program. Jakiejś tam tabelki. Ale tak, to tylko w pasjansa się bawiłyśmy.*

Efekty utrzymują się, tylko jeśli się to kontuuje. Umiejętności, jeśli nie są podtrzymywane i rozwijane, są mało warte: — *Teraz wnuczka mi coś pokazywała. Coś o chorobie mi znalazła. Kiedyś to potrafiłam.*

Z małego kontaktu z siecią wynika również mówienie sloganami i właśnie chęć nauki tych **najbardziej znanych programów**. Właściwie nie-internauci **nie są pewni, czy takie narzędzia są im do czegoś konkretnego potrzebne**, ale skoro słyszą, że takich rzeczy uczy się na kursach, to wielu zakłada, że tak.

- *Ja nawet nie pamiętam, jak wejść w Worda.*
- Moderator: *Ale Pan tego do czegoś potrzebuje?*
- *Nie, ale kiedyś potrzebowałam.*
- Moderator: — *Gdyby pan szedł teraz na kurs, chciałby Pan się znowu Worda uczyć?*
- *Nie. Ale poruszania się po różnych programach, to tak*
- Moderator: — *Tylko, tak jak tu siedzimy, po co nam wszystkim arkusz kalkulacyjny? Takich rzeczy się uczy. Ale czy Państwa by to interesowało?*
- *Państwo wiedzą lepiej od nas. W Windowsie można robić różne obliczenia, wykresy, ale trzeba wiedzieć, gdzie i jak.*
- Moderator: — *Naprawdę, potrzebują Państwo umiejętności tworzenia wykresów?*
- *Nie.*



## 7 Metafora rzucania śrubą

Moderator: Czego powinni uczyć lokalni edukatorzy?

— Pewności, bo człowiek boi się nieznanego – odpowiada nie-internautka z niewielkiego miasta.

Skoro są obawy, że Internet to miejsce niebezpieczne, które niszczy międzyludzkie kontakty, ale też chaos, a do tego coś, co można popsuć, lepiej pokazać **małymi krokami**, że tą drogą można iść. To jak w filmie *Stalker*<sup>52</sup> Andrzeja Tarkowskiego, w którym ludzie rzucają przed siebie śruby ze wstążkami, aby zobaczyć, czy da się przejść. Rzucamy i idziemy do miejsca, gdzie śruba upadła. I rzucamy kolejną. Powoli, ostrożnie, żeby się nie zapaść, żeby to miejsce nie zrobiło krzywdy.

Bo już sam pulpit dla wielu niekorzystających przypomina chaos, pełen ikon i niezrozumiałych poleceń. Dlatego **nie warto od razu prezentować zbyt wiele**. Należy raczej skupiać się na zadaniach „plus jeden”, czyli za każdy razem wychodzić tylko o jeden krok dalej w stosunku do tego, co już wiedzą nie-internauci.

**Gdy ten strach o zepsucie Internetu się przełamie, wtedy można zacząć dostosowywać Internet do niekorzystających**. Poszukiwać czegoś, co ich zaciekawi, coś, co łączy się z czymś, co robią na co dzień i co lubią. **Znaleźć chwytacz zaciękania, oswajacz Internetu**, który poszerzy jego postrzeganie, pokaże coś, co jest ciekawe i jest dla nich, a nie tylko mówić o niebezpieczeństwach.

Niekorzystających należy powoli oswajać z technologią, a po przełamaniu obaw o zepsucie dostosować ją do ich potrzeb i zainteresowań, zamiast skupiać się na programach znanych z ujednoliconych kursów komputerowych

## 8 Kto powinien wprowadzać nie-Internautów w cyfrowy świat?

Choć nie-internauci nie zawsze wiedzą, czego chcieliby się uczyć, wiedzą dość dobrze, jaka powinna być **osoba**, która by ich **wprowadziła w cyfrowy świat**. Niekorzystający nie wskazują w pierwszej kolejności na eksperta i specjalistę. To nie muszą też być osoby posiadające wyheblowane scenariusze zajęć. Zdecydowana większość w pierwszej kolejności mówi, że taka osoba powinna być przede wszystkim **cierpliwa**.

— Chciałam, ale brak mi odwagi, żeby nauczyć się tak porządnie. Dzieci zbyt szybko próbują nam wytłumaczyć, jak korzystać z Internetu.

— Dzieci nie mają cierpliwości, żeby mi coś pokazywać, bo ciągle mają własne sprawy.

<sup>52</sup> <http://www.filmweb.pl/film/Stalker-1979-30808> oraz Katarzyna Bielas (2009), *Dzianina z mięsa*, Wydawnictwo Czarne, Wołowiec, s. 170.

- Tak samo było z angielskim, myślałam, że dzieci pomogą, ale okazywało się, że albo ja jestem niepojętna, albo oni niecierpliwi.
- Dzieci wychowały się na reklamach, mają komputery w szkołach. Zbyt szybko nas uczą, dla nich takie tempo jest naturalne. Gdyby wszystko było zapisane krok po kroku, to mogłybyśmy coś zapamiętać szybciej. Dzieci nie są przyzwyczajone do uczenia innych. W naszym pokoleniu często tłumaczyliśmy, a teraz dzieci pracują same.
- Może taki człowiek mógłby dodać nam odwagi.
- Jesteśmy początkowo nieufne, potrzebujemy czasu.
- Czuję się pewniej, jak ktoś jest ze mną. Bo inaczej psychika mnie blokuje.

Osoba wprowadzająca niekorzystających z Internetu w cyfrowy świat nie musi być informatykiem czy ekspertem. Musi być przede wszystkim cierpliwa, umieć słuchać, reagować na potrzeby i zapewniać poczucie bezpieczeństwa.

Poza tym ważne jest **słuchanie**, w tym też wsłuchiwanie się w tempo i umiejętności uczących się. Nie-internauci źle wspominają kursy, w których wszystko chciano przekazać jak najszybciej. Gubili się, nie nadążali nawet z notatkami.

— Ale trzeba cierpliwie wyjaśnić, co do czego służy. Człowiek też zapomina, więc trzeba powtarzać.

— Ja uczyłam się, bo musiałam rozliczyć ZUS. Pan koło mnie siedział i jak się pytał, co wcisnęłam, nigdy nie pamiętałam. Byłam ogromnie zestresowana.

Nie-internauci nie tyle potrzebują samych kursów, szkoleń, co coachingu, trenera, który zapewni **nie tylko naukę technicznych umiejętności, ale również opiekę nad osobą wchodzącą w cyfrowy świat.**

— One (kursy) powinny mieć krótszą tematykę. I częściej organizowane. A nie dłuższy temat i człowiek tam jest i niewiele z tego zapamięta. Powinny być tam takie ulotki.

Badaczka: Z podsumowaniem tego, co było? Takie notatki?

— Tak. Powinny być dawane. Bo czasami to jest zbyt krótko robione, żeby coś tam zapisać.

Intuicje o tym, jak uczyć, potwierdza psychologia poznawcza. Najlepsze wyniki osiągamy, kiedy codziennie trochę się uczymy i powtarzamy<sup>53</sup>. To, co zostało zrozumiane, musi być ciągle na nowo powtarzane.

— Trzeba zniżyć się do poziomu uczącego się i powiedzieć łopatologicznie.

— Ja miałem problem z emocjami. Ale jak ktoś z empatią podchodził, było inaczej.

— A ludzie się za szybko denerwują.

— Ale z obcą osobą lepiej się pracuje. Przy obcej osobie człowiek się tak nie wstydzi, a bliski może skrytykować.

— Tak, kultura, dotarcie do człowieka, wyrozumiałość.

— Znaczy najlepiej nieznanym. (...) Ale jeśli będzie mówił bardzo takim (naukowym) językiem, jeżeli będzie po prostu opowiadał to w sposób, który wiadomo, że nie każdy zrozumie jego język, jego sformułowania, no to myślę, że wtedy o wiele gorzej ta edukacja wychodzi.

<sup>53</sup> Spitzer 2007 284

# 19 Przykazania dla wprowadzających nie-Internautów w cyfrowy świat

- Istota korzystania z technologii jest tylko w niewielkim stopniu zjawiskiem technicznym.
- Osoba wprowadzająca niekorzystających w cyfrowy świat musi umieć nie tyle nauczyć Internetu, ale i do niego przekonać. Powinna umieć rozpoznać błędne przekonania na temat sieci i umieć je zdemontować.
- Wiedza jak nie-internauci postrzegają Internet to pierwszy krok na drodze do włączania ich w cyfrowy świat.
- Pośrednicy wprowadzający w cyfrowy świat powinni zostawić niekorzystającym przestrzeń do wypowiedzenia się, pozwolić wybrzmieć obawom i wątpliwościom, aby zrozumieć co warunkuje indywidualne decyzje o niekorzystaniu.
- Osoba wyposażona w podstawowe kompetencje miękkie jest w stanie skutecznie włączać niekorzystających w cyfrowy świat. Nie ma znaczenia wiek, czy bycie ekspertem od technologii. Warunkiem jest cierpliwość, poczucie bezpieczeństwa, dobry kontakt.
- Umiejętności miękkie są niezbędne, aby być świadomym pewnych procesów i mechanizmów (np. dynamiki pracy w grupie). Dzięki temu osoby włączające niekorzystających będą bardziej refleksyjne, wrażliwie na te mechanizmy i lepiej poprowadzą proces.
- Niekorzystający powinni pracować w niewielkich grupach, aby włączający łatwiej odbierali sygnały od nich. Spotkania nie mogą być też zbyt długie (powinny trwać około 2 godz.) i nie być przeładowane treściami.
- Szybciej poznajemy nowy świat i uczymy się, gdy ktoś z nami zdobywa nowe umiejętności, opowiada, pokazuje i ćwiczy, niż gdy czytamy instrukcje obsługi. Opowieści ma też inną funkcję, są jak punktowe reflektory: *oświetlają tylko wybrane miejsca sceny, resztę pozostawiając w ciemności. Gdyby miały oświetlać równomiernie całą scenę, nie byłoby z nich pożytku. Ich zadanie polega w końcu na tym, aby przystosować scenę do wizualnych i intelektualnych potrzeb widza, z nieogarniętej i niepojętej chaotycznej mozaiki plam i kształtów stworzyć obraz, który można ogarnąć, zrozumieć i zachować w pamięci.*<sup>54</sup>
- Trzeba wybierać i przede wszystkim pokazać niekorzystającym to, co przyda im się w życiu codziennym; coś, co poprawi jakość ich życia zamiast pokazywać programy, których „uczą się wszyscy”. Współdecydowanie w wyborze programu zwiększa też motywację uczących się. Taka eliminacja chaosu jest niezbędna również z innego powodu. Jak pisała Mary Douglas *eliminacja nie jest ruchem negatywnym, lecz pozytywnym wysiłkiem mającym na celu organizację danego świata.*<sup>55</sup>

<sup>54</sup> Zygmunt Bauman (2007), *Życie na przemiał*, Wydawnictwo Literackie, Kraków, s. 32.

<sup>55</sup> Mary Douglas (1970), *Purity and Danger: An Analysis of Concepts of Pollution and Taboo*, Harmondsworth, s. 12, za: Baumna (2007), s. 34.

- Zadania, czy ćwiczenia, które się wykonuje powinny mieć cel określony w czasie. Wtedy łatwiej sprawdzać, co się już umie. A pozytywne informacje zwrotne o czynionych postępach są niezwykle ważne dla motywowania i w procesie uczenia się.
- Należy podkreślać, że nie chodzi o uczenie się Internetu dla samego Internetu, ale o wykorzystanie tej technologii dla podnoszenia jakości życia. Chodzi o to, aby codziennie czynności były wykonywane szybciej, taniej, lepiej i aby czerpać z posiadanych już zainteresowań jeszcze więcej przyjemności.
- Chodzi również o zwiększanie samodzielności. Coraz więcej otaczających technologii wymaga cyfrowych kompetencji, a bez nich nie-internauci są skazani na prośenie o pomoc innych.
- Niezwykle ważna w pracy z niekorzystającymi jest atmosfera poczucia bezpieczeństwa. Dzięki temu zmniejsza się obawy o popsucie i eliminuje przekonanie, że błąd to coś najgorszego, co można zrobić. Właśnie ucząc się na błędach, gdy nie boimy się próbować, można zdobyć najwięcej nowych umiejętności.
- Należy przedstawić niekorzystającym Internet jako świat społeczny. I nie jako substytut istniejących kontaktów, a ich poszerzenie i możliwość ich podtrzymywania. Internet to również szansa na nowe znajomości (zarówno z osobami poznanymi w procesie uczenia się, jak i poznanymi w sieci), szczególnie dla osób, które nie mają ich zbyt wiele.
- Znajomości są istotne, ponieważ w procesie uczenia ważne jest wsparcie innych. Otoczenie ośmiela, zachęca, dowartościowuje. Atmosfera spotkań, możliwość poznania nowych osób, jest często jednym z głównych powodów, dla których osoby starsze decydują się na udział w tego typu spotkaniach.

