

Przemysław Polak

Wykorzystanie komunikacji tradycyjnej i elektronicznej na przykładzie życzeń okolicznościowych

Ekonomiczne Problemy Usług nr 67, 616-623

2011

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

PRZEMYSŁAW POLAK

Szkoła Główna Handlowa

**WYKORZYSTANIE KOMUNIKACJI TRADYCYJNEJ I ELEKTRONICZNEJ
NA PRZYKŁADZIE ŻYCZEŃ OKOLICZNOŚCIOWYCH**

Wprowadzenie

Przez większą część XX wieku popularne formy komunikacji między ludźmi w zasadzie nie zmieniały się. Następowало natomiast upowszechnienie podstawowych usług pocztowych i telekomunikacyjnych. W krajach rozwiniętych większość społeczeństwa uzyskiwała możliwość korzystania z telefonu i usług pocztowych: przesyłek listowych i telegramów. Do wyjątków wśród krajów europejskich należała, w czasach przynależności do bloku wschodniego, Polska, ponieważ ówczesny, jedyny operator państwowy, Polska Poczta, Telegraf i Telefon, nie potrafił zapewnić powszechnego dostępu do sieci telefonicznej, a dostępność i jakość usług pocztowych były bardzo niskie. Słaby poziom obsługi klienta jeszcze do dziś bywa obserwowany w działaniach następców tej organizacji, obecnego i byłego monopolisty: Poczty Polskiej S.A. i Telekomunikacji Polskiej S.A.

Natomiast inne formy komunikacji, mimo istniejących możliwości technicznych i ekonomicznych, nie rozpozszczyły się, na przykład wbrew oczekiwaniom nie rozwinęły się usługi wideotelefoniczne.

Gwałtowne zmiany form komunikacji zaczęły zachodzić w ostatnim dziesięcioleciu ubiegłego wieku. Upowszechnienie dostępu do Internetu oraz rozwój sieci komunikacji mobilnej zmieniły zasadniczo model i formy komunikacji międzyludzkiej.

W artykule zaprezentowane zostały wyniki badań nad wykorzystaniem różnych form przekazywania jednego z najbardziej popularnych komunikatów przesyłanych między ludźmi – życzeniami okolicznościowymi.

1. Wykorzystanie form zdalnej komunikacji międzyludzkiej w Polsce

Obok naturalnych form komunikacji charakteryzujących bezpośrednio kontakty międzyludzkie w toku rozwoju cywilizacji powstały kanały przesyłania komunikatów na odległość. Najpowszechniej używanym spośród tradycyjnych kanałów stała się instytucja poczty. Od drugiej połowy XIX wieku rozwijały się zastosowania nowych form komunikacji wykorzystujących wynalazki techniczne: telegrafu, telefonu, dalekopisu. Lata 90. dwudziestego wieku przyniosły bardzo gwałtowne rozpowszechnienie się nowych usług telekomunikacyjnych wykorzystujących Internet i sieci telefonii komórkowej. W efekcie tradycyjne usługi traciły na znaczeniu, a publiczne usługi telegraficzne całkowicie przestały być świadczone w wielu krajach. Od roku 2000 obserwowany jest w Polsce stały spadek ilości przesyłek listowych zwykłych, z 2,041 mld w roku 2000 do 1,224 mld w 2009¹. Nastąpił natomiast w tym okresie wzrost liczby nadanych listów poleconych. Jednak nie świadczy to o atrakcyjności tej formy komunikacji, lecz raczej o zacofaniu administracji publicznej i polskiego systemu prawnego wymagającego częstego stosowania tej formy przesyłek. Podobnie maleje liczba abonentów telefonii stacjonarnej, z 10,74 mln pod koniec roku 2000 do 7,381 mln w końcu 2009. Stale natomiast rośnie liczba abonentów telefonii komórkowej i użytkowników Internetu. W roku 2000 było w Polsce zaledwie 6,748 mln abonentów telefonii ruchomej, a w 2009 liczba ta wyniosła 44,989 mln². Podobnie rośnie ilość osób regularnie korzystających z Internetu, w roku 2006 stanowili oni 34,4% całej populacji w Polsce, a w 2010 – 54,6%³.

Badania przeprowadzone przez Główny Urząd Statystyczny w 2010 roku, dotyczące form komunikacji między ludźmi, wskazują, że 47,8% populacji korzystało w celach prywatnych z poczty elektronicznej, 32,2% brało udział w czatach i forach dyskusyjnych, a 20% telefonowało przez Internet lub odbywało wideokonferencje w celach prywatnych⁴. Nie są jednak dostępne bardziej szczegółowe dane dotyczące celów wykorzystania tych form i relacji do poziomu wykorzystania alternatywnych, tradycyjnych form komunikacji.

¹ *Łączność – wyniki działalności w 2009 r.*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2010, s. 40.

² *Ibidem*, s. 40.

³ *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wynik badań statystycznych z lat 2006–2010*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2010, s. 88.

⁴ *Ibidem*, s. 95.

2. Cel i metoda badań

Celem badań było sprawdzenie, w jakim stopniu nowe formy komunikacji zastępują tradycyjne. Do badań został wybrany dobrze zdefiniowany i jednoznacznie identyfikowalny rodzaj komunikatu przesyłany zarówno tradycyjnymi, jak i nowymi elektronicznymi kanałami. Te wymagania spełnia przekazywanie życzeń okolicznościowych i świątecznych, powszechnie przyjęta forma zachowań społecznych w naszej kulturze, dotycząca wszystkich pokoleń i grup społecznych.

Badania zostały przeprowadzone na studentach, grupie wiekowej i zawodowej, która klasyfikuje się jako najczęściej korzystająca z Internetu i innych nowinek technologicznych⁵. Taki dobór badanych pozwala zaobserwować zmiany metod komunikacji w grupie, w której można je zauważyć najwcześniej i najwyraźniej. Obiektem badań byli studenci pierwszego roku studiów licencjackich Szkoły Głównej Handlowej (SGH) w Warszawie. Badanie objęło studentów studiów dziennych, popołudniowych i sobotnio-niedzielnich w proporcji odpowiadającej liczbie studentów przyjętych na różne rodzaje studiów. Do badań wybrano losowo grupy studentów na zajęciach obowiązkowych dla wszystkich studentów, bez względu na wybierany później kierunek studiów. Dzięki temu badana grupa dobrze reprezentuje studentów wszystkich kierunków studiów prowadzonych na polskojęzycznych studiach licencjackich w SGH.

Badania przeprowadzono metodą ankiety audytoryjnej na zajęciach obowiązkowych, co pozwoliło osiągnąć stuprocentowy zwrot ankiet. Spośród 382 ankiet 7 odrzucono ze względu na nierzetelny sposób wypełnienia, a 375 poddano analizie.

W ankiecie zostały uwzględnione cztery kanały przesyłania komunikatów powszechnie wykorzystywane do przekazywania życzeń okolicznościowych:

- tradycyjna karta pocztowa lub list z życzeniami,
- życzenia przesłane za pomocą krótkich wiadomości tekstowych SMS,
- poczta elektroniczna,
- usługa wysłania elektronicznej karty z życzeniami (e-kartki) oferowana przez portale lub serwisy społecznościowe.

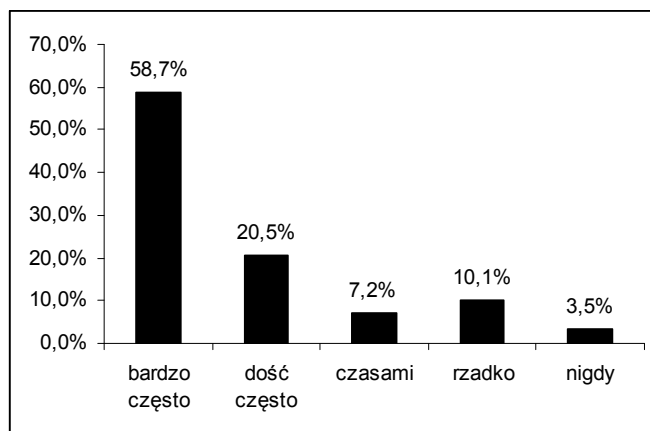
Do badania zostały wybrane kanały umożliwiające komunikację w trybie asynchronicznym. Dlatego pominięto w ankiecie rozmowy telefoniczne i inne formy komunikacji synchronicznej. Dzięki temu badania dotyczyły bardzo dobrze znanego i precyzyjnie zdefiniowanego rodzaju komunikatu, tradycyjnej karty z życzeniami i jej elektronicznych odpowiedników. W badaniu pominięto też telegram na blankiecie ozdobnym, ponieważ ten rodzaj usługi jest już obecnie prawie niewykorzystywany.

⁵ *Ibidem*, s. 89.

3. Wyniki badań ankietowych – wykorzystanie wiadomości SMS

Wyniki potwierdziły trafność wyboru rodzaju komunikatu do badań. Tylko 6 respondentów (1,6% badanych) stwierdziło, że nigdy nie wysyła życzeń okolicznościowych w żadnej z form podanych w ankiecie, a dalsze 2,4% uczestników badania wybrało wyłącznie wskazania „nigdy” lub „rzadko”. Jest to więc rodzaj komunikatu wysyłany regularnie przez prawie wszystkich, bo aż 96%, ankietowanych.

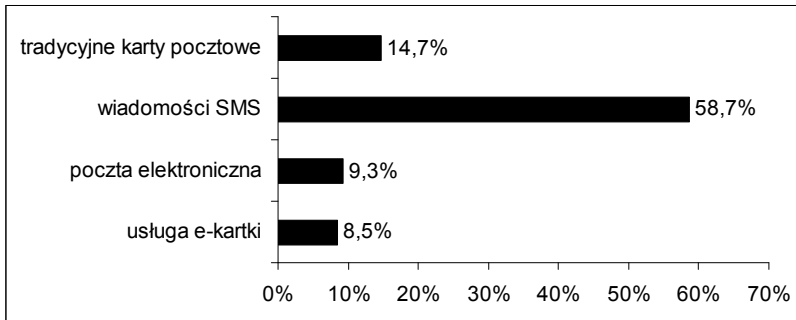
Najpopularniejszą formą przekazywania życzeń okolicznościowych okazały się wiadomości SMS. Aż 58,7% respondentów korzysta z tej formy bardzo często, a 79,2% bardzo lub dość często. Jednocześnie najmniej, bo tylko 3,5%, ankietowanych zupełnie nie korzysta z tej formy przesyłania życzeń okolicznościowych (rysunek 1). Co więcej, najczęściej wskazywaną w ankiecie kombinacją odpowiedzi było wskazanie na bardzo częste wykorzystywanie wiadomości SMS i całkowite zrezygnowanie z pozostałych form komunikatów okolicznościowych. Aż 8% respondentów wskazało taką kombinację odpowiedzi.



Rys. 1. Wykorzystanie wiadomości SMS do przesyłania życzeń okolicznościowych

Źródło: opracowanie własne.

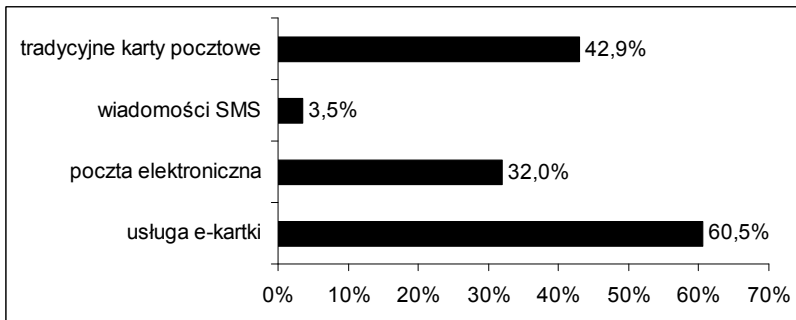
Dominacja komunikatów SMS jest jeszcze lepiej widoczna, jeśli bezpośrednio zestawimy wskazania respondentów na najczęściej wysyłane i zupełnie niewykorzystywane formy. W obu przypadkach różnica między wiadomościami SMS a pozostałymi kanałami komunikacyjnymi jest znaczna (rysunki 2 i 3).



Rys. 2. Odsetek respondentów bardzo często wykorzystujących poszczególne formy przesyłania życzeń okolicznościowych

Źródło: opracowanie własne.

W przypadku życzeń okolicznościowych ogromna przewaga wiadomości SMS nad innymi formami może być zaskakująca. Życzenia imieninowe, urodzinowe czy świąteczne raczej kojarzą się z odświętną, elegancką formą. Nawet w ramach usług telegraficznych stosowane były specjalne blankiety na życzenia imieninowe, urodzinowe lub ślubne. Natomiast wiadomości SMS charakteryzują się bardzo lakoniczną formą, a ponadto przyjęte jest stosowanie w nich rozmaitych skrótów.



Rys. 3. Odsetek respondentów nigdy niewykorzystujących poszczególnych form przesyłania życzeń okolicznościowych

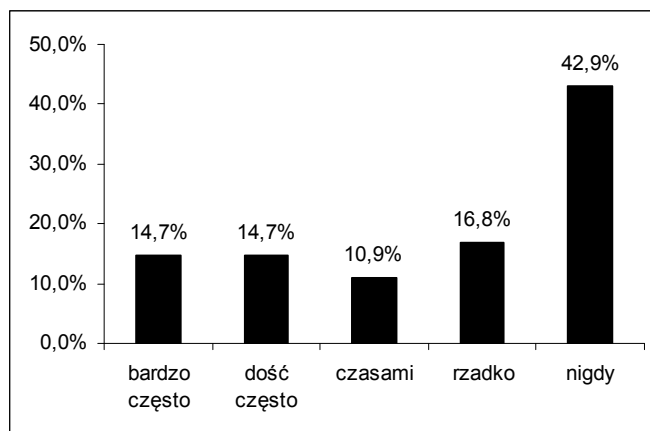
Źródło: opracowanie własne.

Zaletą wiadomości tekstowych jest natomiast wysoka dostępność i duża wygoda w stosowaniu. Posiadając telefon komórkowy, można wysłać SMS niemal z każdego miejsca w dowolnym momencie. Ponadto odbiorca zwykle ma możliwość odczytania go niemal natychmiast po wysłaniu. Jest to też dość tania forma, choć np. wysłanie wiadomości za pomocą poczty elektronicznej nie wiąże się

z żadnymi kosztami bezpośrednimi. Niewątpliwie jednak decydującym czynnikiem jest ogólna popularność wiadomości SMS, szczególnie wśród osób młodych.

4. Wyniki badań ankietowych – wykorzystanie tradycyjnych kart pocztowych

Badania wykazały, że wbrew niektórym stereotypom wiele młodych osób nie rezygnuje z tradycyjnych form komunikacji, a nawet niektórzy przekładają je nad nowoczesne, elektroniczne formy komunikacji. Aż 14,7% respondentów bardzo często korzysta z tradycyjnych kart z życzeniami przesyłanych pocztą. Dokładnie taki sam odsetek wysyła je dość często (rysunek 4). Dwóch respondentów stwierdziło nawet, że korzysta wyłącznie z tej formy, w tym jeden bardzo często. Z drugiej strony 42,9% ankietowanych w ogóle nie korzysta z tradycyjnej formy przesyłania życzeń, a dalsze 16,8% robi to rzadko. Oznacza to jednak, że ponad 40% respondentów w miarę regularnie korzysta z tej formy.



Rys. 4. Wykorzystanie kart pocztowych do przesyłania życzeń okolicznościowych

Źródło: opracowanie własne.

Przedstawione wyniki nie potwierdzają rezultatów wcześniejszych badań M. Kuli i A. Małachowskiego nad komunikowaniem się ze znajomymi i rodziną. Stwierdzili oni, że: *znajduje potwierdzenie upadek (zanik) usług tradycyjnej poczty jako medium komunikacji społecznej, korzysta z niej w tym zakresie nieco ponad 1% respondentów*⁶. Należy jednak wziąć pod uwagę, że tamto badanie zostało

⁶ M. Kula, A. Małachowski: *Internet jako platforma komunikacji społecznej. Analiza i ocena wyników badań własnych*, w: J. Goliński, K. Krauze, A. Kobyliński, M. Grzywińska-Rapca (red.): *Współczesne aspekty informacji*, t. 3, Monografie i Opracowania 574, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2010, s. 123.

przeprowadzone za pomocą ankiety umieszczonej na portalu internetowym. Tak więc jego respondentami w większości byli zapewne aktywni użytkownicy Internetu.

Indywidualne rozmowy przeprowadzone z kilkoma respondentami sugerują, że duża grupa adresatów tradycyjnych kart pocztowych z życzeniami nie należy do grupy wiekowej i towarzyskiej nadawców. Są to najczęściej osoby starsze od badanych, członkowie rodzin studentów, często niekorzystające z Internetu. Jeśli więc wysyłanie kart pocztowych nie jest popularne wewnątrz badanej grupy, można się spodziewać, że z czasem częstość korzystania z tej formy będzie jeszcze bardziej malała.

5. Pozostałe wyniki badań ankietowych

Zaskakującym rezultatem badań jest wykazanie stosunkowo słabego wykorzystania usługi wysłania elektronicznej karty z życzeniami oferowanej przez portale i serwisy społecznościowe. Najmniej respondentów (8,5%) wskazało ją jako bardzo często stosowaną formę (rysunek 2), a jednocześnie najwięcej ankietowanych (aż 60,5%) w ogóle nie wykorzystuje tej formy przesyłania życzeń (rysunek 3). Wynik ten jest o tyle zaskakujący, że wiele portali społecznościowych dość silnie promuje tego rodzaju usługę.

Przeanalizowane zostały również wyniki ankiet w podziale na 3 grupy studentów: dziennych, popołudniowych i sobotnio-niedzielných. Jednak nie zaobserwowano istotnych różnic między tymi grupami, mimo że we wcześniejszych badaniach autora nad niektórymi aspektami korzystania z Internetu takie różnice występowały⁷.

Podsumowanie

Badania potwierdziły, że przesyłanie życzeń okolicznościowych pozostaje popularnym komunikatem przesyłanym między studentami. Jednak nastąpiła zmiana formy tych komunikatów. Zmiana ta jest wynikiem rozwoju nowych technik telekomunikacyjnych w ostatnim dwudziestolecu. Zdecydowanie dominującą metodą przesyłania życzeń w trybie komunikacji asynchronicznej stały się wiadomości SMS, i to pomimo ich skromnej formy. Natomiast wbrew niektórym opiniom tradycyjne kartki z życzeniami przesyłane pocztą pozostają w użyciu przez większość respondentów badań i z powodzeniem konkurują z innymi, nowoczesnymi formami: e-kartką i pocztą elektroniczną.

⁷ P. Polak, J. Wieczorkowski: *Jakość informacji pozyskiwanej z Internetu – wykorzystanie tradycyjnych encyklopedii i Wikipedii*, w: E. Słachcińska, A. Zduniak (red.): *Jakość wobec wyzwań i zagrożeń XXI wieku*, Edukacja XXI Wieku, nr 24, Wyższa Szkoła Bezpieczeństwa, Poznań 2011, s. 162–163.

Zauważone różnice w wynikach badań nad wykorzystaniem tradycyjnej poczty w komunikacji interpersonalnej wymagają pogłębionych badań. Ponadto rozszerzenie badań na inne grupy społeczne i kontynuacja ich w kolejnych latach pozwoliłyby lepiej obserwować zmiany zachowań w odniesieniu do tego popularnego i ważnego składnika relacji międzyludzkich.

Literatura

1. Kula M., Małachowski A.: *Internet jako platforma komunikacji społecznej. Analiza i ocena wyników badań własnych*, w: J. Goliński, K. Krauze, A. Kobyliński, M. Grzywińska-Rapca (red.): *Współczesne aspekty informacji*, t. 3, Monografie i Opracowania 574, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2010.
2. *Łączność – wyniki działalności w 2009 r.*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2010.
3. Polak P., Wieczorkowski J.: *Jakość informacji pozyskiwanej z Internetu – wykorzystanie tradycyjnych encyklopedii i Wikipedii*, w: E. Ślachcińska, A. Zduniak (red.): *Jakość wobec wyzwań i zagrożeń XXI wieku*, Edukacja XXI Wieku, nr 24, Wyższa Szkoła Bezpieczeństwa, Poznań 2011.
4. *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wynik badań statystycznych z lat 2006–2010*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2010.

THE USE OF TRADITIONAL AND ELECTRONIC COMMUNICATION – THE CASE OF OCCASIONAL GREETINGS

Summary

The paper presents the results of a survey, conducted among the students of the Warsaw School of Economics, on the use of different forms of transmission of one of the most popular messages sent between people - occasional greetings. The survey shows that the most popular form is an SMS, but traditional greeting cards still compete with other electronic forms.

Translated by Przemysław Polak