

# Przemysław Polak

---

## Zachowywanie treści stron przez użytkowników Internetu

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 104, 391-399

---

2013

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](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

PRZEMYSŁAW POLAK

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

## ZACHOWYWANIE TREŚCI STRON PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW INTERNETU

### Wprowadzenie

Jedną z cech charakteryzujących proces rozpowszechniania się wykorzystania nowych technologii informatycznych jest utrzymywanie się dotychczasowych zachowań użytkowników związanych z wykonywaniem czynności przy użyciu wcześniejszych metod i rozwiązań technicznych. Jest to spowodowane zarówno niedostatecznymi umiejętnościami posługiwania się nowymi technologiami, jak i głęboko zakorzenionym przyzwyczajeniem do utartych, znanych sposobów działania. Świadczy to o ogólnym niedostatecznym poziomie rozwoju tak zwanej kultury informatycznej<sup>1</sup>. Pewną rolę w kształtowaniu zachowań użytkowników odgrywają też ich obawy związane z brakiem zaufania do bezpieczeństwa danych i operacji wykonywanych z użyciem nowych urządzeń i sposobów przetwarzania. Skutkiem tego jest niewykorzystywanie pełnych możliwości technicznych urządzeń, a co za tym idzie mniejsza efektywność ekonomiczna wykorzystywanych technologii.

Przykładem tego zjawiska obserwowanym na poziomie całych organizacji jest upadek koncepcji „biura bez papieru” powstałej wraz z rozpowszechnieniem się komputerów osobistych i systemów wspomagania pracy biurowej w latach osiemdziesiątych XX wieku. W rzeczywistości zaobserwowano wzrost zużycia papieru, spowodowany powszechną dostępnością, łatwością i szybkością drukowania<sup>2</sup>. Po-

---

<sup>1</sup> K. Polańska: *Modelowa koncepcja kultury informatycznej społeczeństwa*, w: *Spoleczeństwo informacyjne – wizja czy rzeczywistość?*, red. L.H. Haber, Wydawnictwa AGH, Kraków 2004, s. 297–302.

<sup>2</sup> A.J. Sellen, R.H.R. Harper: *The myth of the paperless office*, MIT Press, Cambridge 2002; W. Oldham: *Biuro bez papieru – koniec mitu, czyli papier najlepszym przyjacielem człowieka w erze cyfrowej*, „Przegląd Papierniczy” 2006, nr 2.

mimo pojawiania się nowych generacji systemów informatycznych dla biur problem nadmiernego drukowania pozostaje nierozwiązany w większości przedsiębiorstw i jednostek administracji<sup>3</sup>.

Obecnie obserwujemy bardzo wysokie nasycenie technologią informacyjną procesów wyszukiwania i przechowywania informacji przez użytkowników indywidualnych. W krajach wysoko rozwiniętych powszechnie dostępne są komputery osobiste i komputerowe urządzenia mobilne, takie jak smartfony czy tablety. W roku 2009 w Unii Europejskiej (27 krajów) w 71,2% gospodarstw domowych posiadano komputer osobisty, a 65,2% miało dostęp do Internetu. Dla Polski te wartości były w 2009 nieco niższe, odpowiednio 66,1% i 58,6% gospodarstw domowych<sup>4</sup>.

Internet jest nie tylko źródłem informacji, ale może też służyć przeciętnemu użytkownikowi do przechowywania prywatnych informacji. Wiele uwagi poświęca się obecnie wykorzystaniu koncepcji tzw. chmury w przetwarzaniu i przechowywaniu danych. Choć większość badań dotyczy możliwości wykorzystania tej architektury przez przedsiębiorstwa, to jest ona także dostępna dla indywidualnych użytkowników, którzy mogą korzystać z niej, nie rozumiejąc tej koncepcji, ani nawet nie wiedząc, że z niej właśnie korzystają. Systemy takie jak Dropbox, SpiderOak czy Live Mesh pozwalają przechowywać pliki w chmurze i synchronizować zawartość z plikami na komputerach osobistych.

Przeprowadzane dotychczas badania pokazują, w jakim celu, w jaki sposób, jak często i z jakich źródeł pozyskują informacje różne grupy użytkowników – szczególnie często podmiotem takich badań są studenci<sup>5</sup>. Także badania autora pokazały, że pomimo iż Internet nie stanowi już dla studentów tylko źródła uzupełniającego, ale jest podstawowym miejscem poszukiwania informacji, to nie zaobserwowano jeszcze całkowitej rezygnacji z wykorzystania tradycyjnych źródeł informacji, jak np. encyklopedie, gazety i czasopisma drukowane, czy też radio i telewizja. Co więcej, niektóre z tych źródeł w dalszym ciągu przeważają nad zasob-

---

<sup>3</sup> M. Tomkiewicz: *Biura bez papieru?*, „Computerworld Polska”, 10.11.2009; P. Wandelt: *Gdzie te książki elektroniczne, gdzie te biura bez papieru?*, „Przegląd Papierniczy” 2009, nr 10, s. 597–602.

<sup>4</sup> *Computer, internet and telecommunication*, w: *OECD Factbook 2011–2012: Economic, Environmental and Social Statistics*, OECD Publishing 2011.

<sup>5</sup> M. Górczyńska: *Spoleczeństwo informacyjne a korzystanie z edukacyjnych zasobów informacyjnych internetu*, w: *Spoleczeństwo informacyjne. Gospodarka, technologie, procesy*, red. C. Hales, B. Mikula, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2011, s. 421–430; M. Grzywińska-Rapca: *Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych przez studentów*, w: *Współczesne aspekty informacji*, red. J. Goliński, K. Krauze, Monografie i Opracowania 551, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2008, s. 113–119; T. Prymak: *Sposoby podejmowania przez studentów działań autoedukacyjnych*, „E-mentor” 2010, nr 1(33), s. 66–72.

bami internetowymi pod względem częstości wykorzystania. Wielokrotnie częściej też studenci czytają tradycyjne książki drukowane niż w formie elektronicznej<sup>6</sup>.

Jednak niewiele wiadomo o postępowaniu użytkowników indywidualnych przy zachowywaniu informacji wcześniej wyszukanej w Internecie do późniejszego wykorzystania. Wcześniejsze badania dotyczyły raczej samego procesu wyszukiwania informacji, a nie sposobów zapewnienia sobie dostępu do informacji po ich znalezieniu.

## 1. Cel badania i metoda jego przeprowadzenia

Po znalezieniu na stronie internetowej potrzebnej informacji, którą użytkownik zamierza wykorzystać w przyszłości, może on jej zawartość zachować w zasobach prywatnych lub ponownie odnaleźć ją w Internecie, kiedy będzie mu potrzebna. W pierwszym przypadku informację taką może przechować w formie elektronicznej, zapisując interesującą treść strony w pliku na swoim komputerze lub innym prywatnym nośniku, albo zachować na papierze, najczęściej po prostu drukując potrzebne informacje. Chociaż w dobie powszechnego wykorzystania urządzeń elektronicznych takie drukowanie zawartości stron wydaje być działaniem anachronicznym, to porażka koncepcji „biura bez papieru”, jak też zaobserwowana w przywołanych wyżej badaniach popularność mediów drukowanych stanowią przesłanki do uwzględnienia w badaniu tej formy zachowywania informacji. Natomiast nie zapisując wyszukanej informacji, użytkownik może założyć, że odnajdzie ją ponownie, korzystając na przykład z wyszukiwarki internetowej, lub też może zapamiętać adres odpowiedniej strony. Celem badania było sprawdzenie, jak rzeczywiście zachowują się użytkownicy w sytuacji, gdy zamierzają wykorzystać w przyszłości informacje wyszukane w Internecie.

Obiektem badania byli studenci Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Byli to studenci studiów licencjackich i magisterskich, zarówno studiujący w trybie dziennym (stacjonarnym), jak i płacący za studia (tryb niestacjonarny – popołudniowy i sobotnio-niedzielny). W ten sposób wyróżnione zostały cztery grupy ankietowanych:

- studenci studiów licencjackich dziennych,
- studenci studiów licencjackich płatnych,
- studenci studiów magisterskich dziennych,

---

<sup>6</sup> P. Polak: *Internet and Traditional Information Sources – a Survey of Usage by Polish and Turkish Students*, w: *Proceedings of the IADIS International Conference e-Society 2011*, red. P. Kommers, P. Isaias, IADIS Press, Avila 2011, s. 125–132; D. Polak, P. Polak: *Wykorzystanie tradycyjnych źródeł i Internetu w pozyskiwaniu informacji przez studentów Szkoły Głównej Handlowej*, w: *E-gospodarka w Polsce. Stan obecny i perspektywy rozwoju*, Ekonomiczne Problemy Usług 57, Zeszyty Naukowe 597, Wydawnictwo Naukowe US, Szczecin 2010, s. 453–460.

- studenci studiów magisterskich płatnych.

Liczba ankietowanych osób w poszczególnych grupach odpowiadała proporcjom między liczebnościami studentów na poszczególnych rodzajach studiów. Badanie zostało przeprowadzone metodą ankiety audytoryjnej w trakcie obowiązkowych zajęć ćwiczeniowych. Pozwoliło to osiągnąć niemal stuprocentowy zwrot formularzy. Po odrzuceniu ankiet wypełnionych w sposób nierzetelny analizie poddano 350 formularzy.

Ankietowani zostali zapytani, jak postępują, jeśli chcą zachować do wykorzystania w przyszłości treść jakiegoś artykułu przeczytanego w Internecie lub zawartość strony internetowej. Respondenci mieli uporządkować pod względem częstości wykonywania następujące działania:

- drukowanie interesującej ich zawartości,
- wykonywanie kopii na dysku lub innym nośniku elektronicznym,
- zapamiętywanie (np. w ulubionych) łącza do odpowiedniej strony,
- w ogóle niezapisywanie treści w żadnej formie, zakładając przyszłą możliwość odnalezienia interesującego materiału w Internecie za pomocą wyszukiwarki (np. Google).

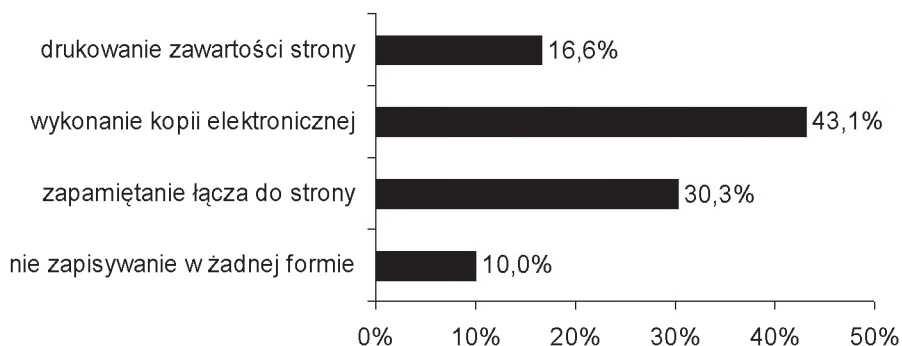
Ponadto autor przeprowadził wywiady z niektórymi respondentami w celu ustalenia przyczyn niektórych zaobserwowanych zjawisk.

## 2. Wyniki badań – najczęstsze zachowania respondentów

Najwięcej ankietowanych studentów (43,1%) wskazało, że najczęściej podejmowanym przez nich działaniem mającym na celu zachowanie do wykorzystania w przyszłości treści strony internetowej jest zapisanie jej w formie elektronicznej na dysku komputera lub innym nośniku pamięci (zob. rysunek 1). Natomiast drugą z kolei liczebność wskazań (30,3%) uzyskało zapamiętywanie łącza do strony internetowej. Można więc powiedzieć, że 73,4% respondentów, czyli prawie trzy czwarte, wykorzystuje pamięć na nośniku komputerowym, zapisując treść lub adres odwołujący do zasobu z tą treścią.

Zaskakująco wielu respondentów, bo aż 16,6%, najczęściej nie zachowuje treści w formie elektronicznej, tylko drukuje jej zawartość. Jest to zastanawiające szczególnie w przypadku studentów, gdyż jest to niewątpliwie zachowanie najmniej uzasadnione ekonomicznie. Koszty papieru i innych materiałów eksploatacyjnych są dość wysokie. Ponadto działanie takie może być postrzegane jako skrajnie nieekologiczne. Wydaje się, że to zachowanie wynika w niewielkim stopniu z braku zaufania do nośników elektronicznych i obawy o możliwość utraty takich danych. W świetle cytowanych we wprowadzeniu badań, które wykazały wysoką w dalszym ciągu popularność papierowych źródeł informacji (np. książek, gazet), prawdopodobnym powodem drukowania zawartości stron może być wygoda posługiwa-

nia się wydrukowaną treścią, czy też brak konieczności posiadania dostępu do komputera lub innego urządzenia elektronicznego przy późniejszym korzystaniu z takich źródeł.



Rys. 1. Odsetek respondentów najczęściej podejmujących poszczególne działania w celu zachowania do wykorzystania w przyszłości treści strony internetowej

Źródło: opracowanie własne.

Najmniej, bo tylko 10% ankietowanych najczęściej nie podejmuje żadnych działań w celu zachowania informacji znalezionych w Internecie do przyszłego wykorzystania. Zakładają oni, że ponownie znajdą te informacje w razie potrzeby, wykorzystując na przykład wyszukiwarkę internetową. Ten niewielki odsetek odpowiedzi może być spowodowany wcześniejszymi doświadczeniami większości respondentów związanymi z trudnościami w wyszukiwaniu informacji i obawami, czy uda się w ogóle ponownie znaleźć potrzebne zasoby.

Założenie, że potrzebne informacje będą dostępne w przyszłości, przyjmuje najczęściej aż 40,3% ankietowanych. Należy bowiem zauważyć, że nie tylko niezapisywanie czegokolwiek, ale także zapamiętanie wyłącznie adresu internetowego oznacza tak naprawdę niezachowanie w prywatnych zasobach tych informacji. Zarówno wykorzystanie zapamiętanego łącza, jak też ponowne wykorzystanie wyszukiwarki zakończy się powodzeniem tylko w przypadku, jeśli dana zawartość strony nie została usunięta lub nie nastąpi ograniczenie jej dostępności w Internecie z innych powodów (np. awarii). Jeśli wyszukane informacje są ważne i niezbędne, to można uznać, że jest to zachowanie ryzykowne, a nawet nieodpowiedzialne. Beztraska ta może wynikać z naiwnego przekonania, że Internet jest i będzie w każdej sytuacji dostępny, a ponadto że żadne zasoby nie mogą nigdy zostać z niego usunięte.

Największe różnice pod względem najczęstszych zachowań między poszczególnymi grupami studentów dotyczyły drukowania zawartości stron. Okazało się, że niemal trzykrotnie większy odsetek studentów studiów płatnych niż studiów

dziennych najczęściej drukuje. Takie wskazanie wybrało 32,0% studentów studiów płatnych pierwszego stopnia i 23,8% studentów płacących za studia magisterskie. Natomiast wśród studentów studiów stacjonarnych odsetek ten wyniósł na poszczególnych stopniach studiów odpowiednio 7,8% i 10,7%. Z przeprowadzonych wywiadów wynika, że tak duża różnica spowodowana jest przede wszystkim dostępem do możliwości bezpłatnego drukowania. Studenci studiów płatnych częściej pracują i tam często mają możliwość skorzystania z drukarek bez ponoszenia kosztów. Dla nich więc relatywnie wysoki koszt drukowania, w porównaniu z innymi formami zachowywania znalezionej treści, nie odgrywa istotnej roli.

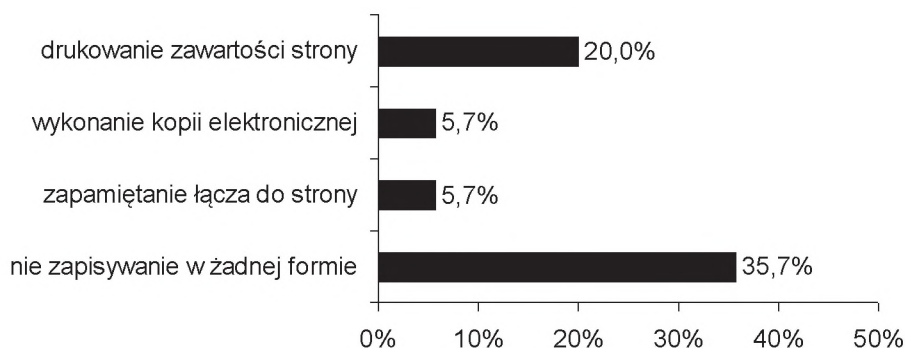
Natomiast znacząca różnica między studentami studiów licencjackich i magisterskich dotyczy odsetka osób najczęściej w ogóle nie zapisujących treści stron ani adresu. Takie wskazanie zrobiło 10,9% dziennych i 16,0% niestacjonarnych studentów pierwszego stopnia, podczas gdy na poziomie magisterskim te wskazania wyniosły odpowiednio 7,1% i 4,8%. Wydaje się, że wynika to z większej przezorności starszych studentów, którzy nie lekceważą trudności i możliwości niezalezienia potrzebnych informacji w przyszłości.

### 3. Wyniki badań – najrzadsze zachowania respondentów

Oprócz uporządkowania pod względem częstości wykonywania poszczególnych działań respondenci mieli wskazać te działania, których nigdy nie wykonują (zob. rysunek 2). Biorąc pod uwagę te negatywne odpowiedzi, najwięcej respondentów (35,7%) nigdy nie podejmuje ryzyka niezapisywania w żaden sposób treści stron internetowych, które zamierzają wykorzystać w przyszłości. Natomiast najmniej ankietowanych, po 5,7%, wskazało na wykonywanie kopii elektronicznej samych informacji i na zapamiętanie adresu internetowego jako nigdy nie podejmowane działania.

Okazało się, zdecydowana większość respondentów (80%) przynajmniej od czasu do czasu drukuje zawartość strony internetowej w celu wykorzystania w przyszłości. Mimo więc, że nie jest to działanie najpopularniejsze, to jest ono dość powszechne.





Rys. 2. Odsetek respondentów w ogóle nie podejmujących poszczególnych działań w celu zachowania treści strony internetowej do wykorzystania w przyszłości

Źródło: opracowanie własne.

Biorąc pod uwagę odpowiedzi wskazujące na działania nigdy nie wykonywane, nie zostały zaobserwowane znaczące różnice między poszczególnymi populacjami badanych studentów.

#### 4. Wyniki badań – zachowania skrajne

Interesujące rezultaty przyniosła analiza najbardziej skrajnych schematów zachowań. Za zachowania skrajne zostały uznane te przypadki, w których respondenci podejmują tylko jeden rodzaj działań, gdy zamierzają skorzystać ze znalezionych w Internecie treści w późniejszym terminie.

Okazało się, że zdecydowanie najpopularniejszym skrajnym zachowaniem jest niezapisywanie treści stron w żadnej formie. Siedmiu studentów, którzy stanowią 2,0% wszystkich respondentów, wskazało taką opcję. Co więcej, wszyscy byli studentami studiów licencjackich, w tym czterech w trybie dziennym i trzech na studiach płatnych. Ten wynik jest szczególnie interesujący i zaskakujący, bowiem w całym badaniu właśnie najmniej ankietowanych wskazało niezapisywanie treści stron jako najczęściej realizowane działanie. Wydaje się, że osoby, które nigdy nie zapisują treści ani adresów, to szczególna grupa młodych, niesolidnych i mało odpowiedzialnych osób.

Ponadto tylko jedna ankietowana osoba wskazała inny skrajny schemat zachowania. Pojedynczy student studiów licencjackich dziennych zawsze zapisuje treść strony lub artykułu do przyszłego wykorzystania na dysku komputera lub innym własnym nośniku elektronicznym.



## Podsumowanie

Deklarowane w badaniu zachowania studentów są bardzo różne, nie można dostrzec jednego schematu dominujących zachowań. Najczęstsze działanie w celu zapamiętania strony lub artykułu internetowego to wykonanie kopii na własnym komputerze lub innym nośniku. Jednak niektóre wskazane preferencje poszczególnych osób są wręcz całkowicie odmienne. Szczególnie interesujące obserwacje dotyczą drukowania zawartości stron. W tym wypadku istotną rolę pełni czynnik ekonomiczny, częściej drukowały te osoby, które miały możliwość darmowego drukowania, korzystając z zasobów w swojej pracy. Można domniemywać, że gdyby więcej respondentów miało dostęp do taniego drukowania, liczba osób wykonujących to działanie byłaby większa. Wydaje się więc, że dla użytkowników dokumenty wydrukowane są wygodne do przechowywania i późniejszego wykorzystania.

## Literatura

1. *Computer, internet and telecommunication*, w: *OECD Factbook 2011-2012: Economic, Environmental and Social Statistics*, OECD Publishing 2011.
2. Górczyńska M.: *Spoleczeństwo informacyjne a korzystanie z edukacyjnych zasobów informacyjnych internetu*, w: *Spoleczeństwo informacyjne. Gospodarka, technologie, procesy*, red. C. Hales, B. Mikula, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2011.
3. Grzywińska-Rapca M.: *Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych przez studentów*, w: *Współczesne aspekty informacji*, red. J. Goliński, K. Krauze, Monografie i Opracowania 551, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2008.
4. Oldham W.: *Biuro bez papieru – koniec mitu, czyli papier najlepszym przyjacielem człowieka w erze cyfrowej*, „Przegląd Papierniczy” 2006, nr 2.
5. Polak P.: *Internet and Traditional Information Sources – a Survey of Usage by Polish and Turkish Students*, w: *Proceedings of the IADIS International Conference e-Society 2011*, red. P. Kommers, P. Isaias, IADIS Press, Avila 2011.
6. Polak D., Polak P.: *Wykorzystanie tradycyjnych źródeł i Internetu w pozyskiwaniu informacji przez studentów Szkoły Głównej Handlowej*, w: *E-gospodarka w Polsce. Stan obecny i perspektywy rozwoju*, *Ekonomiczne Problemy Usług* 57, *Zeszyty Naukowe* 597, Wydawnictwo Naukowe US, Szczecin 2010.
7. Polańska K.: *Modelowa koncepcja kultury informatycznej społeczeństwa*, w: *Spoleczeństwo informacyjne – wizja czy rzeczywistość?*, red. L.H. Haber, Wydawnictwa AGH, Kraków 2004.
8. Prymak T.: *Sposoby podejmowania przez studentów działań autoedukacyjnych*, „E-mentor” 2010, nr 1(33).

9. Sellen A.J., Harper R.H.R.: *The myth of the paperless office*, MIT Press, Cambridge 2002.
10. Tomkiewicz M.: *Biura bez papieru?*, „Computerworld Polska”, 10.11.2009.
11. Wandelt P.: *Gdzie te książki elektroniczne, gdzie te biura bez papieru?*, „Przegląd Papierniczy” 2009, nr 10.

## SAVING THE CONTENT OF WEB PAGES BY INTERNET USERS

### Summary

The purpose of the study presented in this paper was to examine the behavior of internet users when saving information found on a web page for the future use. Although the most popular action taken is to make a copy on a disk or other electronic medium, the significant percentage of respondents prints interesting content, particularly if it does not require to pay for it. On the other hand, some answerers do not take any action assuming that they can always find the content again.

*Translated by Przemysław Polak*