

Dominika Czerniawska

Metodologiczne wyzwania badania kompetencji medialnych i cyfrowych generacji 50+

Kultura Popularna nr 3 (41), 32-44

2014

Artykuł został zdigitalizowany i 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.

Dominika
Czerniawska

Metodo- dolo- giczne wyzwania badania kom- petencji medial- nych i cyfrowych generacji 50+

Zainteresowanie badaczy problematyką badania kompetencji cyfrowych i medialnych stale wzrasta. Systematyczne badania tej tematyki w Polsce prowadzone były od 2003 roku, kiedy do badania „Diagnoza Społeczna. Warunki i jakość życia Polaków” włączono serię pytań dotyczących korzystania z nowych technologii. W tym okresie pojawiło się również dużo mniejszych i większych inicjatyw badawczych i analitycznych związanych z tym zagadnieniem. W 2012 roku wydane zostało opracowanie „Cyfrowa przyszłość. Katalog kompetencji medialnych i informacyjnych” (Dąbrowska i inni, 2012), który miał ambicję uporządkowania i usystematyzowania pojęć oraz zbudowania różnych szczebli kompetencji. Przeprowadzono również wiele projektów badawczych. Pierwsze badania miały charakter eksploracyjny i koncentrowały się w dużym stopniu na opisanu sposobów korzystania i ścieżek dochodzenia do technologii (Batorski i in. 2010). Zaczęto również opisywać nierówności związane z wykorzystaniem nowych technologii (Batorski 2009). Pierwszym dużym opracowaniem tego zagadnienia był raport „Między alienacją i adaptacją. Polacy w wieku 50+ wobec internetu” (Batorski i inni, 2010) wydany w 2010 roku. W ciągu następnych czterech lat zaczęło pojawiać się coraz więcej opracowań dotyczących tego tematu (Aouil, 2013; Czopko, 2012). Zakres zgromadzonej dotąd wiedzy pozwala już spojrzeć krytycznie na przeprowadzane dotychczas badania. Zaczęły pojawiać się krytyczne analizy dotyczące wniosków z badań (Filiciak, Mazurek i Growiec, 2013), wciąż jednak brakuje refleksji metodologicznej. Niniejszy artykuł jest pierwszą próbą przyjrzenia się konsekwencjom korzystania z poszczególnych metod badawczych w badaniu kompetencji medialnych i cyfrowych osób starszych. Praca ta w dużej mierze zainspirowana jest badaniami „Diagnoza kompetencji medialnych i informacyjnych Polaków”. Innowacyjny charakter tego projektu, polegający na skoncentrowaniu się na praktycznym rozwiązywaniu problemów dnia codziennego, ukazał wiele mylnych założeń tkwiących u podstaw poprzednich badań.

Wzrost zainteresowania problematyką społecznego funkcjonowania technologii oraz kompetencji cyfrowych osób starszych wynika z zaobserwowanych dużych różnic w korzystaniu z technologii pomiędzy osobami po 50. roku życia, a osobami młodszymi. W 2003 roku wiek był głównym czynnikiem decydującym o korzystaniu z internetu (Batorski, 2003) i choć różnice zmniejszają się wyraźnie, nadal wynoszą ponad 60 pkt.% (Batorski, 2013). Wzrost udziału osób starszych wśród użytkowników komputerów i internetu wynika głównie ze zmiany demograficznej, tzn. osoby, które nabyły te kompetencje przed 50. rokiem życia starzeją się i wpływają na zwiększenie odsetka użytkowników w grupie osób 50+. Zjawisko nabywania kompetencji po przekroczeniu 50. roku życia jest znacznie rzadsze. Grupa osób w wieku 50+, jak wskazują badania, jest grupą szczególną, w znacznie większym stopniu narażoną na problemy związane z bezrobociem czy adaptacją do zmieniających się warunków społeczno-gospodarczych. Szczególne usytuowanie tej grupy związane jest również z głębokimi przemianami społeczno-kulturowymi, w ramach których na nowo zdefiniowano miejsce osób starszych. Na skutek zaistniałych przemian, naukowcy zadają pytania dotyczące roli osób starszych, ich wartości w nowym społeczeństwie (Thomas, 2004). Problemy cyfrowego wykluczenia nakładają się na różnice wynikające ze zmian społeczno-kulturowych oraz ekonomicznych. W poniższym tekście podejmę próbę rozdzielenia tych zagadnień.

Dominika Czerniawska – socjolożka, pracuje w Interdyscyplinarnym Centrum Modelowania Matematycznego i Komputerowego UW, pisze doktorat w Instytucie Studiów Społecznych UW; autorka i współautorka badań naukowych i wdrożeniowych z zakresu społecznych kontekstów funkcjonowania nowych technologii oraz prac dotyczących przemian w środowisku naukowym; współautorka ekspertyz dla MNiSW i MRR. d.czerniawska@icm.edu.pl

Zróżnicowanie grupy 50+

Choć grupa 50+ jest często wykorzystywana w badaniach kompetencji cyfrowych jako kategoria opisowa, jest ona w rzeczywistości silnie zróżnicowana wewnętrznie. Znajdują się w niej osoby aktywne zawodowo, jak i niepracujące, sprawne fizycznie i borykające się z pojawiającymi się z wiekiem ograniczeniami, ukształtowane zawodowo przed transformacją 1989 roku, jak i po niej. Kategoria obejmuje zarówno osoby, które na skutek przemian początku lat 90. odeszły z pracy na wcześniejszą emeryturę, jak i te, które pierwszą pracę po studiach rozpoczęły dopiero w 1989 roku. Tymczasem praca jest jednym z istotniejszych czynników wpływających na fakt korzystania z komputerów i internetu wśród starszych Polaków¹.

Zróżnicowanie tej grupy widoczne jest również w konieczności tworzenia wielu typów użytkowników technologii. W książce „Między alienacją a adaptacją. Polacy w wieku 50+ wobec internetu” zaproponowano pięć takich typów: poszukujący, zaspakajający potrzeby, uzależnieni od innych, niewykorzystujący szansy i odizolowani (Batorski i inni, 2010). Na te kategorie nakładają się jeszcze różnice społeczno-ekonomiczne, różnice w wykształceniu, różnice kulturowe, które warunkują praktyki korzystania z komputera i internetu wewnątrz tych grup.

Przegląd wykorzystywanych metod badawczych

W badaniach postaw wobec technologii kompetencji medialnych osób starszych wyróżnić można kilka wykorzystywanych metod. Najpopularniejsze są metody kwestionariuszowe. Są to zarówno badania ogólnopolskie, gdzie osoby starsze stanowią podzbiór badanych (m.in. „Diagnoza Społeczna. Warunki i jakość życia Polaków”, „Społeczeństwo Informacyjne w Polsce” – badanie prowadzone przez Główny Urząd Statystyczny, „World Internet Project – edycja polska”) bądź mające charakter bardziej „lokalny” (np. badania użytkowników stron poświęconych seniorom [Jaroszevska, 2012], badania członków Uniwersytetu Trzeciego Wieku [Seredocha, 2010]). Jedynie analizy tego ostatniego rodzaju poświęcone są bezpośrednio osobom starszym. W przypadku badań ogólnopolskich wykorzystuje się jednakowe narzędzie pomiaru postaw i kompetencji. Ma to swoje niewątpliwe zalety, przede wszystkim umożliwia systematyczne porównanie różnych grup, nie pozwala jednak na ukazanie specyfiki kategorii osób starszych.

Drugą często wykorzystywaną metodą są badania oparte o wywiady indywidualne i grupowe. Podobnie jak w przypadku badań kwestionariuszowych, realizowane są one „lokalnie” w wybranych środowiskach, bądź próbują opierać się o próby ogólnopolskie. Zarówno badania kwestionariuszowe, jak i oparte o wywiady mają charakter deklaratywny. Istotna jest tu umiejętność opowiedzenia o swoich doświadczeniach i swoich kompetencjach.

Inne metody badań koncentrują się w większym stopniu na zachowaniach. Wymienić tu należy badania *site-centric* w ramach Megapanelu prowadzonego przez Polskie Badania Internetu, w których zbiera się informacje dotyczące

¹ Według „Diagnozy Społecznej” ponad 18% osób starszych korzystających z internetu w roku 2011 przestało z niego korzystać w ciągu następnych dwóch lat. Zaprzestanie korzystania z internetu łączy się tu bardzo często z zaprzestaniem aktywności zawodowej.

zachowań użytkowników stron. Drugim typem badań są praktyczne badania kompetencji. Zostały one wykorzystane m.in. w badaniu Międzynarodowe Badanie Kompetencji Osób Dorosłych PIAAC prowadzonym przez Instytut Badań Edukacyjnych i „Diagnozie kompetencji medialnych i informacyjnych Polaków”.

Pomiędzy tymi dwoma typami badań lokują się badania etnograficzne, gdzie zarazem angażuje się respondentów w wykonywanie czynności związanych z korzystaniem z komputera i internetu, jak i w opowiadanie o swoich doświadczeniach, praktykach, opiniach (Krzyżanowska i Michalewicz, 2010).

W przypadku badań zagranicznych również możemy odnaleźć metody zbliżone do tych wykorzystywanych w badaniach krajowych. Popularne jest wykorzystywanie badań sondażowych, które realizowane są na próbach losowych (Helsper i Eynon, 2013) lub w mniejszych grupach w określonych społecznościach seniorów (McMurtrey, 2011). Wykorzystuje się również techniki wywiadu indywidualnego („Evaluation of ICT Skills & Elderly People’s Motivation in SATKA-project”, 2013). Częściej spotykaną metodą jest angażowanie badanych w sytuacje, w których muszą wykonać jakieś czynności związane z korzystaniem z ICT. Przybiera to formę warsztatów (Marston, 2013) lub zadań wykonywanych indywidualnie (Feufel i Stahl, 2012). Znaleźć można również eksperymenty z grupą kontrolną, które badają wpływ korzystanie z internetu na inne sfery życia (Scoralick-Lempke i in., 2012)

Technologie jako „lepsze” rozwiązanie

Wykorzystanie każdej z metod badawczych niesie za sobą różnego typu konsekwencje. Badaniom kompetencji medialnych i postaw wobec nowych technologii towarzyszy często ukryte założenie dotyczące pozytywnej roli technologii w codziennym życiu. W wiele badań wpleciona jest uniwersalistyczna perspektywa dotycząca nadrzędności rozwiązań technologicznych wobec innych sposobów radzenia sobie z problemami. To internet pozwala na lepsze i sprawniejsze uczestnictwo we współczesnym świecie. Przyjęcie, że brak umiejętności cyfrowych wiąże się zawsze z brakiem umiejętności samodzielnego radzenia sobie z problemami jest jednak błędne, bo ten brak wiąże się raczej z deficytami kompetencji w innych obszarach. Obrazuje to bardzo dobrze fragment badania „Diagnoza kompetencji medialnych i informacyjnych”. W jednym z zadań respondenci zostali poproszeni o wyobrażenie sobie sytuacji, w której obok ich miejsca zamieszkania powstać ma spalarnia śmieci, a następnie o opisanie działań, które w takiej sytuacji by podjęli. Okazało się, że korzystanie z internetu nie jest tutaj zmienną wyjaśniającą zaangażowanie. Wręcz przeciwnie – wśród użytkowników internetu więcej było osób, które zrezygnowałyby z podjęcia jakichkolwiek działań. Co więcej, działania zaproponowane przez użytkowników internetu miały w znacznie większym stopniu charakter informacyjny oraz skierowane były do osób potencjalnie zainteresowanych problemem (np. mobilizowanie sąsiadów, grupy sprzeciwu na Facebooku), podczas gdy działania nie-użytkowników skoncentrowane były na „załatwieniu” sprawy i opierały się o kontakty z różnego typu instytucjami (spółdzielnie, urzędy).

Funkcjonowanie w oparciu o założenia, że technologiczne rozwiązania są w jakimś stopniu lepsze, uniemożliwia badaczom opisanie rzeczywistych praktyk związanych z rozwiązywaniem codziennych problemów i miejsca technologii

w tych rozwiązaniach. Decyzje jakie podejmują osoby postawione przed konkretnym zadaniem są nieoczywiste i niekoniecznie sprawność w korzystaniu z technologii determinuje sposoby rozwiązania problemu. W przytoczonym powyżej zadaniu dotyczącym spalarni śmieci, również nie-użytkownicy sieci wskazywali internet jako potencjalne narzędzie, które z pomocą osób trzecich wykorzystaliby w swoich działaniach. W innym zadaniu, które pojawiło się w tym badaniu, poproszono respondentów o sprawdzenie sposobu dotarcia do Gniezna za pomocą publicznych środków transportu. Okazało się, że wybierany przez respondentów sposób pozyskania informacji zależy był od wielkości miejscowości zamieszkania i odległości od dworca. W małych miejscowościach dla osób mieszkających blisko dworców bezpośrednia wizyta przy okazji załatwiania innych spraw jest rozwiązaniem najwygodniejszym, bądź równie wygodnym jak internet. Umiejętność wykonania tego z wykorzystaniem technologii jest drugorzędna.

Przekonaniu o nadrzędności rozwiązań technologicznych towarzyszy również wąskie rozumienie ich funkcjonalności. Rozwiązywaniu wielu codziennych spraw, zwłaszcza dla osób starszych, towarzyszą obok celowego efektu również inne aspekty, takie jak zaspokojenie potrzeby towarzyskości, aktywności fizycznej, wypełnienia czymś dnia. Wiele z funkcjonalności związanych z internetem ma w dużej mierze aspekt społeczny. Są one atrakcyjne w sytuacji, w której możemy się do kogoś odnieść. Towarzyski aspekt wykorzystania internetu jest atrakcyjny tylko dla osób, które mają bądź potrafią odnaleźć interesujące siebie środowisko. Z racji tego, że seniorów online jest relatywnie niewiele, zadanie takie może być trudne. Internet wykorzystywany jest więc przez osoby starsze do komunikacji z młodszymi członkami rodziny, a nie do podtrzymania i rozwinięcia kontaktów towarzyskich z ludźmi z innych kręgów.

Nowe technologie to nie tylko internet

Prowadzone dotychczas badania koncentrowały się najczęściej na wykorzystaniu komputerów i internetu. Inne technologie obecne są w życiu starszych ludzi znacznie częściej. Brakuje jeszcze badań dotyczących np. korzystania z tabletek przez osoby starsze, pojawiają się jednak wskazówki, że to telefony komórkowe, bankomaty, biletomaty są technologiami, z których korzystają one częściej. Wiele potrzeb jest zaspakajanych dzięki tym technologiom, lecz z racji na ograniczone spektrum zainteresowań badaczy nie podlegają one obserwacji. Obecnie funkcjonujemy raczej w całym ekosystemie technologicznym (Goggin, 2012; Atzori, Iera i Morabito, 2010) i nasze potrzeby mogą być zaspakajane z wykorzystaniem różnych technologii. We wspomnianym wcześniej pytaniu o sprawdzenie połączeń między miejscem zamieszkania a Gniezmem, osoby starsze jako pierwsze źródło informacji wskazywały też rozkłady jazdy dostępne w telefonie komórkowym. Uchwycenie tego zjawiska w ramach badań przeprowadzanych wcześniej byłoby trudne: w tych, w których koncentrowano się na postawach, badano postawy wobec internetu i komputera, a w badaniach kompetencji – umiejętność posługiwania się tymi technologiami. Wiązało się to w dużym stopniu z brakiem odpowiednich badań eksploracyjnych, które umożliwiłyby zbudowanie lepszych narzędzi i wyjście poza udzielania prostych odpowiedzi.

Brak zróżnicowania badanych

Dużym problemem w dotychczasowych badaniach wykorzystania technologii był odpowiedni dobór próby. W analizach ogólnopolskich (m.in. w „Diagnozie Społecznej”) uzyskujemy reprezentatywny obraz społeczeństwa, osób z różnym poziomem wykształcenia, zamieszkujących miasta i obszary wiejskie. Badania ilościowe mają jednak swoje ograniczenia. Dowieśmy się z nich o czynnikach związanych z korzystaniem z internetu, o enumeratywnie potraktowanych kompetencjach. Nie opiszemy jednak praktyk wykorzystania technologii i różnic w tych praktykach. Jak pokazały badania „Diagnoza kompetencji medialnych i informacyjnych”, praktyki związane z wykorzystaniem nowych technologii różnią się ogromnie ze względu na miejsce zamieszkania. W dużych miastach, gdzie starsze osoby w większym stopniu eksponowane są na technologie, widoczna jest większa wiedza dotycząca tego, w jaki sposób można te technologie wykorzystać (nawet jeśli czasami brakuje kompetencji). Środowisko wielkomiejskie stwarza w tym zakresie więcej możliwości, a czasami nawet zmusza do korzystania z technologii. W mniejszych miastach, a szczególnie na wsi, szans na ekspozycję jest mniej. Zróżnicowanie widoczne jest w dostępie do technologii i tempie jej adaptacji. Na wielu obszarach wiejskich pierwszym telefonem był telefon komórkowy, a dostęp do internetu jest zapewniony przez operatorów sieci komórkowych. Choć w Polsce nie było szczegółowych badań na ten temat, to ograniczenia płynące z wykorzystanie jedynie dostępu mobilnego, który ma mniejszą przepustowość, są znaczne (Pearce i Rice, 2013). Utrudniamy to bowiem instrumentalne wykorzystanie internetu: do nauki i do pracy, ograniczając tę technologię do źródła rozrywki i pozyskiwania podstawowych informacji (Singer, Pruulmann-Vengerfeldt, Norbistrath i Lewandowski, 2012). Na wsi znaczenia nabierają czynniki takie jak ograniczenia finansowe i infrastrukturalne. Bardzo widoczne są efekty migracji młodych, których obecność w gospodarstwach domowych jest istotnym czynnikiem wpływającym na zakup technologii, albo impulsem do jej zmiany (Pieniążek i Marciniak, 2012). Na wsiach brakuje też często instytucji „trzeciego miejsca”, gdzie korzystanie z komputera i internetu można się nauczyć, zgłosić po pomoc w razie problemów, czy po prostu „posurfować” w internecie (Jasiewicz, 2012).

Zdecydowanie brakuje też w Polsce badań poświęconych nowym technologiom na wsi. Prowadzone w większości badania jakościowe dotyczą mieszkańców miast i miasteczek, których perspektywa jest diametralnie odmienna. Bardzo dobrze uwidoczniły to badania „Diagnoza kompetencji medialnych i informacyjnych Polaków”, gdzie wśród respondentów znaleźli się również mieszkańcy wsi i gdzie wykorzystano jedno narzędzie badania kompetencji, co pozwoliło pokazać w jak odmienny sposób technologia jest wykorzystywana na wsi. Po pierwsze dotyczy to celów. Niektóre z zadań wydały się mieszkańcom wsi nienaturalne. Należało do nich m.in. odnalezienie połączeń środkami transportu publicznego do innej miejscowości, ponieważ korzystają oni najczęściej z samochodów. Wykazali oni również mniejszą elastyczność w sposobach zdobywania informacji. Na obszarach wiejskich większą wagę przykładają się do tradycyjnych autorytetów, takich jak lekarz. Stąd między innymi niechęć do wykorzystania internetu jako źródła informacji zdrowotnej. Mieszkańcy wsi korzystają z internetu jako z uzupełnienia tradycyjnych mediów (np. powielając skrypty czytania „porannej gazety”) oraz w obszarach zawodowych, związanych z produkcją rolną (Pieniążek i Marciniak, 2012). Technologiczny ekosystem wsi różni się od ekosystemu miejskiego. Znajduje

się tam mniej bankomatów, brak biletomatów, nie ma możliwości zapisania się do lekarza przez internet. Rozwinięte są jednak kompetencje cyfrowe wymagane do prowadzenia działalności rolniczej. Widoczne jest to zwłaszcza u starszych respondentów, którzy nie obcowali z nowymi technologiami w środowisku szkolnym, zapewniającym podstawowe zaznajomienie się z różnymi użytecznościami komputerów i internetu.

Zderzenie technologicznej rzeczywistości mieszkańców miast i wsi każe zastanowić się nad zasadnością budowania uniwersalistycznych narzędzi, które będą mierzyły „stan kompetencji” bądź „znajomość technologii”. Czy zasadne jest wykorzystywanie tych samych kwestionariuszy przy praktykach zróżnicowanych do tego stopnia, że często trudno wskazać ich wspólne obszary? Czy badając mieszkańców wsi z „miejskiej” perspektywy zdajemy rzetelną relację z ich umiejętności i postaw? Wieś jest w konsekwencji niedoreprezentowana w dwójnasób: po pierwsze poświęca się jej mieszkańcom znacznie mniej badań; po drugie, przyjmuje się „miejską” perspektywę korzystania z technologii (z jakich technologii się korzysta i w jakim celu).

Ograniczenia badań opartych o deklaracje

Techniki badawcze wykorzystywane przy badaniu kompetencji i społecznych aspektów funkcjonowania technologii oparte są w zdecydowanej większości na specyficznym języku. Wykorzystanie takich technik daje uprzywilejowaną pozycję grupom, które tym językiem lepiej władają. Problem ten ma przynajmniej trzy wymiary. Po pierwsze, grupy społeczne, które w ogóle posługują się językiem sprawniej, potrafią refleksyjnie opowiedzieć o swoich doświadczeniach, zrelacjonować i zinterpretować określone sytuacje będą lepiej reprezentowane w wynikach badań. Można przypuszczać, że są to generalnie osoby lepiej wykształcone, wykonujące pracę bazującą na kompetencjach językowych, przedstawiciele klasy średniej. Wśród osób starszych podział ten są jeszcze lepiej widoczne (wykształcenie i status społeczno-ekonomiczny w dużym stopniu tłumaczą fakt korzystania z internetu w całej populacji). Podział ten nakładałby się zresztą na podział miasto-wieś. W takim ujęciu poznawalibyśmy technologie jedynie z perspektywy ograniczonej grupy użytkowników².

Drugim problemem, który w znaczący sposób może wpłynąć na interpretację wyników badań opartych o przekaz słowny, jest ograniczone słownictwo technologiczne – sytuacja dotycząca większości osób starszych. W trakcie prowadzenia wywiadów wyraźnie widać, że osoby starsze, zwłaszcza korzystające z nowych technologii od niedawna, mają problem z nazwaniem obiektów i procesów, na których bazują. Wytwarzają one swój własny język do opisu tego świata i często jest on albo wysoce zindywidualizowany, albo specyficzny dla grupy osób starszych wspólnie uczących się nowych technologii. Umiejętność opowiadania o technologiach jest też w pewnym stopniu związana z poziomem kompetencji. Przy kompetencjach fragmentarycznych, które pozwalają jedynie na powielanie określonych ścieżek, urefleksyjnienie swoich umiejętności wydaje się znacznie trudniejsze. A to właśnie kompetencje

2 Próbcę uwzględnienia zróżnicowania potrzeb podjęto w badaniach Mirosława Filiciaka, Pawła Mazurka i Katarzyny Growiec (Filiciak, Mazurek i Growiec, 2013).

fragmentaryczne, jak wynika z badania „Diagnoza kompetencji medialnych i informacyjnych Polaków”, dominują u osób starszych.

Trzeci problem z technikami opartymi na komunikacji językowej jest związany z nowym zjawiskiem: oswajaniem się z językiem nowych technologii przez osoby starsze przebywające w wysoce technicyzowanym środowisku. Osoby takie mają wyraźnie większą wiedzę dotyczącą tego, co za pomocą technologii można zrobić i jakie potrzeby spełnić. Nie są jednak w stanie zrobić tego samodzielnie. Wydawałoby się, że jest to mechanizm, który powinien sprzyjać podwyższeniu kompetencji, pozwala bowiem na identyfikację narzędzi potrzebnych do zaspokojenia poszczególnych potrzeb. W badaniu „Diagnoza kompetencji medialnych i informacyjnych”, gdzie udało się to zjawisko zaobserwować po raz pierwszy, nie następowało jednak przejście od poziomu opisu potrzeb do ich realizacji. Środowisko zapewniało wiedzę o tym, co można zrobić, nie dostarczając zarazem kompetencji wystarczających do realizacji zadań. Stawiało to takie osoby w dość niezwykłej sytuacji. Ich wiedza dotycząca technologii była większa, ale zarazem zwiększało się uzależnienie od zewnętrznej pomocy. Spontaniczne, pierwsze deklaracje tych osób wskazywały, że są one w stanie sprostać wykonaniu określonych zadań. Problemy pojawiały się w trakcie ich realizacji. Bardzo dobrze obrazują to dwa pytania z „Diagnozy kompetencji medialnych i informacyjnych”. W pierwszym z nich poproszono o wybranie kawiarni niedaleko „Spodka” w Katowicach, w której można byłoby spotkać się z dawno niewidzianym znajomym³. Wielu badanych uznało, że należy w tym celu skorzystać z map internetowych. Wyszukiwanie tej informacji sprawiało jednak wiele trudności i przeważnie kończyło się niepowodzeniem. Drugie zadanie dotyczyło porównania trzech parametrów dwóch wybranych modeli pralek. Tutaj podobnie respondenci w pierwszym odruchu angażowali się w wykonanie zadania, aby po krótkiej chwili odwołać się do pomocy bliskich. W obu przypadkach respondenci mieli dobre intuicje, byli w stanie powiedzieć, co należy zrobić, a niektórzy z nich deklarowali nawet, że w przeszłości zbliżone czynności wykonywali, jednak nie potrafili uzyskać potrzebnej informacji. Badani na pewnym etapie rezygnowali z wykonania zadania, albo deklarowali chęć zwrócenie się o pomoc do innych.

W kontekście tych trzech wymiarów należy zastanowić się, czyje kompetencje i czyj świat technologii opisujemy w badaniach. Należy też zapytać, czy opieranie metod badawczych o narzędzia językowe wiarygodnie zdaje sprawę z doświadczeń związanych z korzystaniem z technologii i z posiadanych przez respondentów kompetencji. Niespójność pomiędzy wymiarem doświadczenia i zapośredniczeniem tego doświadczenia w języku każe zastanowić się nad wyborem podstawowym metod badania społecznych aspektów funkcjonowania technologii. Może w większym stopniu należy przyjrzeć się temu, jak technologie funkcjonują w różnych sytuacjach, a w mniejszym stopniu polegać na językowym zapośredniczeniu takiego funkcjonowania.

Ograniczenia psychofizyczne

Problemy związane z badaniem kompetencji cyfrowych osób starszych pojawiają się nie tylko w przypadku badań deklaracyjnych. Dość ważnym czynnikiem są również ograniczenia psychofizyczne. Do dwóch głównych

3 Badanie nie było przeprowadzane w Katowicach

problemów, które udało się zaobserwować w trakcie badań, jest słaby wzrok oraz drżenie rąk. Wpływa to na sprawność wykonywania zadań. W badaniu „Diagnoza kompetencji medialnych i informacyjnych Polaków” część respondentów wykonywała zadania w warunkach laboratoryjnych, w których badani musieli wykorzystać komputer przygotowany specjalnie w ramach projektu. Pokazało to, jak trudno niektórym osobom poradzić sobie z taką sytuacją. Brak okularów sprawia, że nie widzą dobrze, co znajduje się na ekranie, ustawionym inaczej niż w środowisku domowym. Drżenie rąk utrudnia bądź uniemożliwia wykonanie takich czynności, jak zaznaczenie tekstu czy przeniesienie pliku z folderu do folderu. Większość takich ograniczeń psychofizycznych można pokonać poprzez odpowiednie dostosowanie środowiska pracy w domu. Badania przeprowadzane w środowisku laboratoryjnym, które nie oferuje takich możliwości, mają jednak dużo zalet. Należy zwrócić uwagę na wysoki poziom standaryzacji środowiska, który między innymi pozwolił na pokazanie znaczenia dostosowanie sprzętu do potrzeb użytkowników. Takie ujęcie pozwoliło również opisać sposoby korzystania uwzględniające kompetencje, np. wykorzystywanie całego systemu katalogowania stron jako rozwiązanie braku umiejętności korzystania z wyszukiwarki. Jeśli jednak chcemy przyjrzeć się temu, w jaki sposób osoby starsze radzą sobie z takimi problemami, powinniśmy robić to w ich środowisku. Mniej odczuwalna jest wtedy sztuczność sytuacji badawczej, respondenci są mniej zdenerwowani i prezentują nam swoją gamę sposobów radzenia sobie z technologiami włączając w to nieortodoksyjne sposoby, które w innych warunkach moglibyśmy uznać za przejawy braków w kompetencjach.

Samodzielność

Ograniczenia psychofizyczne i ich rola w sprawności korzystania z technologii nasuwają ponownie pytania dotyczące istoty rozumienia kompetencji. Dotychczas dominowało „uniwersalistyczne” podejście, w którym kompetencje definiowane były jako zespół umiejętności warunkujących efektywne korzystanie z mediów elektronicznych. Na kompetencje cyfrowe składa się kilka typów kompetencji takich jak kompetencje informacyjne, informatyczne czy kreatywne korzystanie z narzędzi. Takie rozumienie kompetencji pozwala na ich łatwiejsze skatalogowanie i mierzenie. Nie bierze jednak pod uwagę zróżnicowania potrzeb i kontekstowości samych kompetencji. Wykorzystywanie uniwersalistycznych miar kompetencji może prowadzić do wytworzenia artefaktów w postaci ocen dotyczących stopnia opanowania technologii. Jeśli skoncentrujemy się na tym, czy respondenci potrafią osiągnąć postawiony przed nimi cel, a nie wykonać zadanie w określony sposób okaże się, że wyłaniający się obraz może wyglądać zupełnie inaczej. Sposoby wykorzystywania technologii są uwarunkowane przez wiele czynników, które determinują decyzje związane z wykorzystaniem technologii w określonych kontekstach. Udanie się po pracy na pobliski dworzec kolejowy może być rozwiązaniem bardziej racjonalnym, niż odszukiwanie połączenia i zakup biletu w internecie. Dotychczas prowadzone badania społecznych kontekstów funkcjonowania nowych technologii nie stosowały tego rozróżnienia. Posługiwano się natomiast uproszczeniem zakładającym niejako „wyższość” cyfrowych rozwiązań nad innymi. W badaniach kompetencji cyfrowych starszych osób często podnosi się argument dotyczący znaczenia technologii w podtrzymaniu samodzielności (Damant i inni, 2007). Wyniki

badania „Diagnoza kompetencji medialnych i informacyjnych Polaków” nie potwierdzają zależności pomiędzy samodzielnością a korzystaniem z technologii. Choć możemy mówić o potrzebie zdobywania kompetencji cyfrowych u osób z większą potrzebą samodzielności (Czerniawska, Fenrich i Olcoń-Kubicka, 2011) to związek ten nie jest oczywisty. Kluczowym wymiarem są tutaj postawy, a nie kompetencje. Przy braku kompetencji cyfrowych problemy rozwiązywane są zwykle inaczej. Osoby starsze mają najczęściej wytworzone odpowiednie skrypty działania. Z drugiej strony niskie kompetencje cyfrowe prowadzą czasami do zwiększenia zależności od otoczenia poprzez zatracenie „analogowych” schematów działania i brak skutecznych schematów „cyfrowych”, bowiem wygodniej jest skorzystać z pomocy innych osób, które sprawnie wykonają jakieś zadanie w internecie, niż wykonać to samo zadanie w bardziej tradycyjny sposób.

Należy zastanowić się także nad tym, czy umiejętność korzystania jedynie ze swojego odpowiednio ustawionego sprzętu wraz z całym anturazem zakładek i katalogów maskujących braki w kompetencjach powinno być oceniane niżej. Technologie stwarzają przecież możliwości personalizacji. Eksportujemy niejako naszą pamięć i nasze umiejętności na technologie. Analogiczne praktyki możemy obserwować również wśród użytkowników, których nazwalibyśmy „zaawansowanymi”. Wykorzystują oni technologie, aby skrócić ścieżki dojścia do pożądaných rezultatów i w rozwiązywaniu problemów korzystają z pomocy innych (bezpośrednio bądź przez internet).

Fragmentaryczność kompetencji

W badaniu „Diagnoza kompetencji medialnych i informacyjnych Polaków” zaobserwowano niezdolność do wykorzystania posiadanych umiejętności w różnych kontekstach. Problem ten dotyczy nie tylko osób starszych. Można powiedzieć, że narzędzia opanowywane do wykonania określonych zadań nie są wykorzystywane do realizacji innych. Widać to wyraźnie przy zestawieniu zadań pozornie zbliżonych tematycznie oraz innych, zbliżonych ze względu na kompetencje. W „Diagnozie kompetencji medialnych” zestawiono ze sobą pytania o sprawdzenie prognozy pogody w jednym z polskich miast za trzy dni oraz zadanie, w którym trzeba było sprawdzić typową pogodę w Stambule za kilka miesięcy. Pierwsze pytanie wymagało sprawdzenia prognozy pogody na wybranym portalu, drugie natomiast odnalezienia określonej informacji mającej charakter ogólny, którą można odnaleźć np. na Wikipedii. Respondenci w innych zadaniach wykazali opanowanie kompetencji związanych z wyszukiwaniem ogólnych informacji, jednak mieli trudność z wykorzystaniem tej umiejętności do odnalezienia informacji o pogodzie w Stambule. Duża część z respondentów wykorzystywała „skrypt”, który okazał się skuteczny do sprawdzenia pogody na nadchodzące dni, a nie dawał rezultatów w oszacowaniu jakiej pogody możemy spodziewać się za kilka miesięcy. Przykład ten pokazuje, że kompetencje i konteksty ich wykorzystania są ze sobą mocno połączone. Można powiedzieć, że ludzie uczą się w większym stopniu obszaru (np. wykorzystanie technologii do sprawdzenia pogody, wykorzystanie technologii do sprawdzenia informacji z życia społeczno-politycznego), a nie kompetencyjnie (np. umiejętność zweryfikowania informacji, którą można wykorzystać zarówno w odniesieniu do prognozy pogody, jak i informacji

z życia społeczno-politycznego). Większość stosowanych dotychczas metod badawczych nie była w stanie pokazać tego zjawiska. Metody oparte o wywiady w dużym stopniu pozwalały prezentować respondentom swoje kompetencje w wybranych przez nich kontekstach. Opisywano przede wszystkim zagadnienia obszarowe (Batorski i inni, 2010; Czerniawska, Fenrich i Olcoń-Kubicka, 2011). W przypadku badań skoncentrowanych na kompetencjach przyjmowano, że kompetencje mają uniwersalny charakter, tj. raz nabyte dają się zastosować w każdym kontekście (por. badanie PIAAC realizowane przez Instytut Badań Edukacyjnych). Tracimy tutaj informację dotyczącą sytuacji, w których badani potrafili wykorzystać daną umiejętność. W przypadku badań PIAAC pomiar dotyczyłby wykorzystania umiejętności jedynie w sytuacji narzuconej przez scenariusz badania, a w przypadku badań „Diagnozy Społecznej” brakuje informacji o kontekście wykorzystania danej umiejętności (dowiadujemy się jedynie o fakcie korzystania z wyszukiwarki bądź fakcie uczestniczenia w forum). W kontekście wyników „Diagnozy kompetencji medialnych i informacyjnych Polaków” wskazujących na obszarowe wykorzystywanie kompetencji należy przedyskutować trafność pomiarów zarówno z badań PIAAC, jak i „Diagnozy Społecznej”.

Efekt (młodsze) ankietera

Ostatnim problemem, który chciałabym tu omówić, jest zagadnienie „efektu ankietera” w kontekście badań kompetencji cyfrowych. Literatura dotycząca „efektu ankietera” jest szeroka i wskazuje na różnego rodzaju konsekwencje dotyczące związku pomiędzy wynikami a osobą przeprowadzającą wywiad. Wskazuje ona m.in., że osoby badane przez jednego badacza udzielają odpowiedzi, które są podobne w większym stopniu do siebie, niż do odpowiedzi pozostałych badanych. Znaczenie mają oczekiwania, postawa, preferencje, pewność siebie, cechy demograficzne, styl doświadczenia, akcent i głos (Japiec, 2006). W Polsce badania dotyczące kompetencji cyfrowych w większości są organizowane i przeprowadzane przez osoby młode. Powstaje więc sytuacja badawcza, w której do osoby starszej (z dużym prawdopodobieństwem posiadającej słabsze od badacza kompetencje w zakresie obsługi nowych technologii) przychodzi osoba młoda o wysokich kompetencjach. Nakładają się na to stereotypy dotyczące technologii i osób starszych, które często podzielane są również przez samych respondentów, mówiących o technologiach w odnieniu do świata młodych (Bąk, 2013; Czerniawska, Fenrich i Olcoń-Kubicka, 2011). Odmienne są również sposoby mówienia o technologiach wśród osób młodszych i starszych oraz nazywania przedmiotów (np. „paluszek” na pendrive lub nieużywanie określenia „touchpad”). W takiej sytuacji badawczej nie wiemy również, czy starsi respondenci nie odgrywają narzuconych im przez stereotypy ról nieumiejętnych bądź nieporadnych, ani czy wierzą, że jest to „świat młodych”. Problem ten nie został nigdzie wcześniej zasygnalizowany, a tym bardziej w systematyczny sposób zbadany – choć wydaje się niezwykle ważny.

Wnioski

Na podstawie powyższych analiz można wskazać kilka kierunków, w których powinny rozwijać się badania kompetencji medialnych i cyfrowych. Pierwszym z nich jest rezygnacja bądź uzupełnianie badań deklaracyjnych

badaniami praktycznymi, które lepiej pokazują jakie umiejętności posiadają osoby starsze i w jakich kontekstach umieją je wykorzystać. Koniecznym wydaje się również przemyślenie samego pojęcia kompetencji medialnych i cyfrowych. Wykorzystywany dotychczas „uniwersalistyczny” paradygmat nie pozwala nam w pełni opisać rzeczywistości empirycznej, gdzie, jak wskazują badania, należy mówić o obszarach, do których technologie są wykorzystywane, a mniej o kompetencjach, które można w różnych obszarach wykorzystać. Krytycznemu namysłowi poddać należy to, kto jest uznawany za obiekt badania. Jak wskazałam wcześniej, kategoria „50+” obejmuje przedstawicieli różnych klas społecznych. Problemem jest również mylenie braku kompetencji medialnych i cyfrowych z deficytami w innych obszarach, np. umiejętnościami komunikacyjnymi czy brakiem samodzielności. W wielu przypadkach przyjmuje się, że są to pokrywające się zjawiska, wiele jednak wskazuje na to, że tak nie jest. W końcu badania kompetencji powinny zostać rozszerzone na cały ekosystem technologiczny, a nie ograniczać się do samego internetu, ponieważ styczność z nowymi technologiami nie oznacza wyłącznie korzystania z samego komputera podłączonego do internetu.

BIBLIOGRAFIA

- Aouil, B. (2013). Wykluczenie cyfrowe osób w starszym wieku. [w:] P. P. Grzybowski i B. Kunach, *Seniorzy w działaniu*. Bydgoszcz: Fundacja dla Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego.
- Atzori, L., Iera, A. i Morabito, G. (2010). *The internet of things: A survey*. “Computer networks” (2787–2805).
- Batorski, D. (2003). *Ku społeczeństwu informacyjnemu*. Warszawa: Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania.
- Batorski, D. (2009). *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*. „*Studia BAS*”.
- Batorski, D. (2013). *Polacy wobec technologii cyfrowych – uwarunkowania dostępności i sposobów korzystania*, „*Contemporary Economics*”, październik.
- Batorski, D., Czerniawska, D., Fenrich, W., Kowalik, W., Kubicki, P., Olcoń-Kubicka, M., Zając, J., Żychlińska, M. (2010). *Między alienacją a adaptacją. Polacy w wieku 50+ wobec internetu*. Warszawa: UPC Polska Sp. z o.o.
- Bąk, A. H. (2013). Seniorzy w sieci. Między stereotypem a prawdą [w:] M. Wysocka-Pleczyk i B. Świeży, *Człowiek zalogowany: Od mowy nienawiści do integracji w sieci* (s. 131–138). Kraków: Biblioteka Jagiellońska.
- Czerniawska, D., Fenrich, W. i Olcoń-Kubicka, M. (2011). *Internet wzbogacił moje życie. Wpływ korzystania z internetu na życie osób 50+*. Warszawa: UPC Sp. z o.o.
- Czopko, S. (2012). *Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu osób starszych*. „*Studia Politicae Universitatis Silesiensis*”, nr 9, (274–283).
- Damant, J., Knapp, M., Watters, S., Freddolino, P., Ellis, M. i King, D. (2007). *The impact of ICT services on perceptions of the quality of life of older people*, “*Journal of Assistive Technologies*”, 7(1), (5–21).
- „Evaluation of ICT Skills & Elderly People’s Motivation in SATKA-project.” (2013) *OAIster*, EBSCOhost.
- Feufel, M. A., i Stahl, S. F. (2012). *What do Web-Use Skill Differences Imply for Online Health Information Searches?*. “*Journal Of Medical Internet Research*”, 14(3), doi:10.2196/jmir.2051
- Filiciak, M., Mazurek, P. i Growiec, K. (2013). *Korzystanie z mediów a podziały społeczne. Kompetencje medialne Polaków w ujęciu relacyjnym*. Warszawa: Centrum Cyfrowe: Projekt Polska.

- Goggin, G. (2012). *Cell phone culture: Mobile technology in everyday life*. Routledge.
- Helsper, E., & Eynon, R. (2013). Distinct skill pathways to digital engagement. *European Journal Of Communication*, 28(6), 696. doi:10.1177/0267323113499113
- Japiec, L. (2006, Kwiecień). Quality Issues in Interview Surveys – Some Contributions. *Bulletin de Méthodologie Sociologique*(90).
- Jaroszewska, A. (2012). *Internetowe fora dyskusyjne: nowa przestrzeń aktywności i źródło poznania polskich seniorów z perspektywy badań glottodydaktycznych*, „Acta Neophilologica”, nr 2.
- Jasiewicz, J. (2012). *Biblioteka – „Trzecie miejsce”, „Biblioteka i informacja w aktywizacji regionalnej”* (13–27).
- Krzyżanowska, Ł. i Michalewicz, D. (2010). *Mobilny internet 50+. Nowe media w rękach starszych użytkowników*. Warszawa: iPlusThinkThank.
- Marston, H. R. (2013). *Design Recommendations for Digital Game Design within an Ageing Society*, “Educational Gerontology”, 39(2), (103–118). doi:10.1080/03601277.2012.689936
- McMurtrey, M. E., Zeltmann, S. M., Downey, J. P., & McGaughey, R. E. (2011). *Seniors and Technology: Results from a Field Survey*, “Journal Of Computer Information Systems”, 51(4), (22–30).
- Pearce, K. i Rice, R. (2013). *Digital Divides From Access to Activities: Comparing Mobile and Personal Computer Internet Users*, “Journal of Communication”, 63(4), (721–744).
- Pieniążek, W. i Marciniak, M. (2012). *Wiesz czy globalna wioska?* Warszawa: Agrotec.
- Scoralick-Lempke, N., Barbosa, A., & da Mota, M. (2012). *Effects of Digital Literacy Process in Elderly Cognition*. “Psicologia-Reflexao E Critica”, 25(4), (774–782).
- Seredocha, I. (2010). *Znaczenie aktywności społecznej i edukacyjnej osób starszych w perspektywie słuchaczy Uniwersytetu Trzeciego Wieku i osób niepełnosprawnych w Elblągu*, „Zarządzanie Publiczne”, nr 11, s. 155–170.
- Singer, G., Pruulmann-Vengerfeldt, P., Norbistrath, U. i Lewandowski, D. (2012). *The relationship between Internet user type and user performance when carrying out simple vs. complex search tasks*. “First Monday”, lipiec, doi:http://dx.doi.org/10.5210/fm.v17i6.3960
- Thomas, W. (2004). *What are old people good for?: How Elders Will Save the World*. Vanderwyk & Burnham