

# Wojciech Fenrich

---

## Poza deklaracje : zalety i konsekwencje perspektywy zadaniowej w badaniu kompetencji medialnych i informacyjnych

---

Kultura Popularna nr 3 (41), 46-55

---

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

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Wojciech Fenrich

# Poza deklaracje

## *Zalety i konsekwencje perspektywy zadaniowej w badaniu kompetencji medialnych i informacyjnych*

W badaniach kompetencji medialnych i informacyjnych dominuje perspektywa oparta o standaryzowane techniki ilościowe bazujące na deklaracjach respondentów (por. np. OfCOM 2011, World Internet Project. Poland 2013, Batorski 2013; por. też jednak Filiciak, Mazurek, Growiec 2013 oraz Siuda, Stunża 2012). Badanych pyta się o to, czy wykonywali określone czynności związane np. z obsługą komputera czy internetu oraz mierzy się intensywność korzystania z poszczególnych mediów. Pomiar taki wiąże się ze zwykłym w przypadku badań ilościowych ryzykiem związanym z niemówieniem prawdy przez badanych, błędną oceną własnych nawyków i umiejętności (np. koniecznością oszacowania czasu poświęcanego na korzystanie z internetu) lub niezrozumieniem pytań zawierających niekiedy fachowe, techniczne terminy.

Stwierdzenie, że ktoś posiada określone kompetencje, stanowi pewne abstrakcyjne ujęcie tego, czy, w jaki sposób oraz jak często dana osoba wykonuje określone czynności w codziennych sytuacjach. Co za tym idzie, bazowanie w tej kwestii wyłącznie na deklaracjach badanych stanowi nadmierne, choć kuszące uproszczenie. Uzyskanie od badanego informacji, iż w przeszłości miał już okazję wysłać wiadomość e-mail wraz z załącznikami pomija cały towarzyszący tej czynności kontekst: *Czy była to sytuacja jednorazowa, czy zwykła, codzienna czynność? Czy była to korespondencja prywatna, czy zawodowa? Czy czynność ta sprawiła badanemu trudność, czy też stanowi ona nieodłączny element jego codziennych praktyk? Czy na tę chwilę byłby on w stanie wykonać ją samodzielnie?*

W badaniu „Diagnoza kompetencji medialnych i informacyjnych Polaków”<sup>1</sup> przyjeśliśmy perspektywę wykraczającą poza deklaracje. Badani byli proszeni o zmierzenie się z codziennymi zadaniami: dotarcie do informacji pogodowych, wybranie nowego modelu pralki czy znalezienie kawiarni, w której można by się spotkać z dawno niewidzianym znajomym. Nasi rozmówcy mieli pełną swobodę wyboru sposobu rozwiązania tych zadań: mogli wykorzystać komputer lub smartfon podłączony do internetu, skorzystać z mediów tradycyjnych (książek, prasy, radia czy telewizji) albo odwołać się do wiedzy i umiejętności innych osób. Mogli również zadeklarować, iż w celu wykonania danego zdania udaliby się w określone miejsce, np. na dworzec kolejowy, gdzie zasięgnęliby informacji o dostępności i cenie połączeń.

W tych przypadkach, w których było to możliwe, badani proszeni byli o faktyczne wykonanie zadań. Mogli tu skorzystać z dostępnych urządzeń (w przypadku części badania zrealizowanej w domach – z tych, które znajdowały się na miejscu; w części zrealizowanej w warunkach „laboratoryjnych” – ze specjalnie przygotowanego komputera lub np. osobistego smartfona). Dopiero gdy badani wybierali strategię, która wymagałaby udania się w określone miejsce lub skontaktowania się z osobami trzecimi, proszeni byli jedynie o opisanie czynności, które podjęliby w celu rozwiązania zadania. Dzięki temu badanie, choć posiadało pewien komponent deklaracyjny, skupiało się na sposobach *radzenia sobie* w codziennych sytuacjach przy użyciu wszelkich dostępnych środków. Badani byli zarazem proszeni o to, by wykonując zadania opowiadali własnymi słowami o tym, co robią i jak przebiega ich tok rozumowania, co dawało możliwość dopytania o szczegóły i pogłębienia wybranych kwestii.

**Wojciech Fenrich** – absolwent socjologii i filozofii na Uniwersytecie Warszawskim, ukończył studia doktoranckie w Instytucie Socjologii UW. Od 2011 r. pracuje w Interdyscyplinarnym Centrum Modelowania Matematycznego i Komputerowego Uniwersytetu Warszawskiego. Kierownik i współautor polskiego przekładu książki Petera Subera „Otwarty dostęp” (WUW 2014).  
w.fenrich@icm.edu.pl

1 Badanie zrealizowane zostało w drugiej połowie 2013 r. przez zespół w składzie: Dominik Batorski, Marcin Drabek (koordynatorzy), Dominika Czerniawska-Szejda, Wojciech Fenrich, Justyna Jasiewicz Joanna Kielan, Agnieszka Strzemińska, Katarzyna Wala. Badanie zrealizowane zostało dzięki środkom z programu „Obserwatorium Kultury” Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz wsparciu UPC Polska.

**Kompetencje medialne** w obrębie badania rozumiane były szeroko, jako **ogół postaw, wiedzy i umiejętności niezbędnych do użytkowania różnorodnych mediów w skuteczny, bezpieczny i twórczy sposób**. W tym ujęciu kompetencje cyfrowe, na których skupię się w dalszej części wywodu, stanowiły jedynie pewien wycinek kompetencji medialnych, związany z użytkowaniem internetu, komputerów czy urządzeń mobilnych.

Poniżej scharakteryżuję korzyści jakie daje podejście przyjęte w „Diagnozie kompetencji medialnych i informacyjnych Polaków”. W tym celu omówię pokrótce dobór uczestników badania oraz zadania, jakie przed nimi stawiano. Skupię się przy tym na tych osobach, które w ogóle nie korzystają z internetu (co nie jest rzecz jasna równoznaczne z brakiem kompetencji cyfrowych: badani posiadający pewne umiejętności mogli być i w niektórych przypadkach faktycznie byli wykluczeni w wymiarze motywacyjnym czy technologicznym, por. van Dijk 2005) lub które próbując wykorzystać te technologie do rozwiązania zadań natrafiały na nie dające się przezwyciężyć samodzielnie trudności. Te mogły być wynikiem zarówno deficytu kompetencji informatycznych (a więc „twardych” umiejętności związanych z obsługą urządzeń cyfrowych czy oprogramowania), jak i braku niezbędnych kompetencji informacyjnych (a więc „miękkich” umiejętności związanych z wyszukiwaniem, oceną i wykorzystywaniem informacji zdobytych dzięki mediom cyfrowym, por. np. Batorski, Płoszaj, 2012).

Interesować mnie będą obserwowane przez badanych strategie będące alternatywami dla tych przypadków, w których osoby o wysokich kompetencjach cyfrowych sprawnie rozwiązywały postawione przed nimi problemy za pomocą ICT. Alternatywny charakter tych strategii stanowi jedynie wtórna, analityczną konstatację: sami badani nie traktowali swych sposobów postępowania jako (lepszyc czy gorszych) „zamienników” samodzielnego wykorzystania ICT. Innymi słowy, skupię się na tym, jak osoby o niższych kompetencjach cyfrowych *radziły sobie* w tych sytuacjach, w których osoby biegle posługujące się internetem sprawnie wykorzystywały Sieć. Zgromadzone w ten sposób wnioski posłużą mi następnie do uzasadnienia potrzeby rewizji perspektyw badawczych stosowanych w analizach kompetencji medialnych i informacyjnych oraz zjawiska wykluczenia cyfrowego.

## Charakterystyka badania

Badanie „Diagnoza kompetencji medialnych i informacyjnych Polaków” objęło 80 osób zróżnicowanych pod względem płci, wieku, wykształcenia oraz miejsca zamieszkania (wieś, małe miasto, duże miasto). Zgodnie z przyjętymi założeniami, w 44 przypadkach badanie zrealizowano w domach respondentów, z czego w 11 przypadkach objęto nim osoby niekorzystające z internetu. Pozostałych 69 uczestników badania przynajmniej raz w tygodniu samodzielnie korzystało z sieci. 36 osób – wyłącznie aktywnych internautów – zostało przebadanych w tzw. „laboratoriach”, tj. przygotowanych pomieszczeniach wyposażonych w sprzęt komputerowy umożliwiający rejestrowanie czynności wykonywanych przez badanych.

Przed badanymi postawiono szereg zadań na jakie natrafić można w codziennym życiu osobistym. I tak, przykładowo, w zadaniu „Wycieczka do Rzymu” badani proszeni byli o wskazanie, w jaki sposób, w związku ze zbliżającą się podróżą do stolicy Włoch, poszukiwaliby atrakcji wartych zobaczenia w tym mieście. W zadaniu „Dojazd do Gniezna” należało z kolei

zaplanować na najbliższy poniedziałek podróż do tego miasta wybierając publiczny środek transportu, sprawdzając godzinę jego odjazdu oraz koszty podróży. Zadanie „Sklepy Cynamonowe” polegało natomiast na odnalezieniu książki Brunona Schulza, która potrzebna jest dziecku lub wnukowi, a której nie ma w szkolnej bibliotece.

Część najbardziej skomplikowanych i czasochłonnych zadań realizowano wyłącznie w warunkach laboratoryjnych. Co za tym idzie, były to zarazem te zadania, z którymi nie miały okazji zmierzyć się osoby niekorzystające z internetu. Przykładem może być tu zadanie „Pralka”, w którym badani próbowali byli o wskazanie, w jaki sposób, w związku z awarią starego, kosztownego w eksploatacji urządzenia poszukiwaliby odpowiedniego dla siebie sprzętu, a następnie o porównanie pod względem ceny, awaryjności i energooszczędności dwóch wskazanych przez badaczy modeli pralek.

## Strategie alternatywne

Spośród 11 uczestników badania, którzy nie korzystali z sieci samodzielnie przynajmniej raz w tygodniu, znakomita większość posiadała dostęp do internetu w domu. Fakt, iż w ich najbliższym otoczeniu znajdował się odpowiedni sprzęt oraz jego kompetentni użytkownicy, sprawiał, iż internet nie był dla nich środowiskiem obcym: respondenci posiadali co najmniej ogólne wyobrażenie dotyczące tego, czym jest i na rozwiązanie jakich problemów pozwala. Sprawiało to, że w odpowiedzi na postawione przed nimi problemy bardzo często wskazywali oni na **zapośredniczone korzystanie z internetu**: badani deklarowali, iż o wykonanie pewnych czynności w sieci poprosiliby jej biegłych użytkowników. Dotyczyło to przede wszystkim tych sytuacji, w których konieczne było odnalezienie informacji potrzebnych do rozwiązania postawionego przed badanymi zadania (por. Leszczyńska, Mazurek 2007).

O części osób można było wręcz powiedzieć, iż są motywowane przez otoczenie do niesamodzielnego korzystania z sieci. Przykład takiej osoby stanowi 39-letni mężczyzna z małego miasta, który w przypadku kilku zadań przyznał, iż uciekłby się do pomocy korzystającej żony. Badany dobrze orientował się, jakiego rodzaju sprawy można załatwić przez internet, stwierdzając nawet, iż dzięki niemu mógłby łatwiej znajdować materiały potrzebne mu do pracy. Tu jednak po raz kolejny – jak sam mówi – *wykorzystuje* współpracowników, którzy niezbędne czynności wykonują za niego. Badany jest więc kompleksowo „obsługiwany” przez swoje otoczenie w zakresie zapośredniczonego korzystania z sieci, a co za tym idzie – nie ma motywacji ani umiejętności do tego, by korzystać z niej samodzielnie:

Może nie to, że nie jest przydatny, bo... Cały XXI wiek polega na tym. Może nie to, że przydatny, tylko mi nie jest przydatny na pewno. Jako jednostce. Ale tak jak mówię, aczkolwiek w pracy byśmy nie funkcjonowali bez tego internetu, nie oszukujmy się. Nie jestem zwolennikiem, w ten sposób. O! [MM06-D]

Do strategii zapośredniczonego korzystania z sieci odwoływały się również osoby korzystające z internetu, których umiejętności okazywały się w pewnym momencie niewystarczające do samodzielnego rozwiązania zadania. Dobry przykład stanowi tu najbardziej złożone i czasochłonne zadanie

„Pralka”. Badani mieli w nim zadeklarować, w jaki sposób poszukiwaliby dla siebie nowego modelu pralki, a następnie porównać pod względem ceny, energooszczędności i niezawodności dwa wskazane przez badaczy modele. Nazwy tych modeli udostępniano respondentom w pliku tekstowym, co pozwalało łatwo je skopiować i wkleić w wybrane miejsce, a w konsekwencji zaoszczędzić czas. Jedna z uczestniczek badania nie знаła jednak tej funkcji, wspomogła się więc własnym papierowym notatnikiem do którego przepisała nazwy modeli, a następnie za pomocą klawiatury wprowadziła je w okno wyszukiwarki. W trakcie dwukrotnego przepisywania nazw modeli pralek pojawiły się w nich jednak błędy, co spowodowało, że badana nie mogła skutecznie znaleźć potrzebnych informacji. W rezultacie stwierdziła, iż w tym momencie zadanie to „zleciłaby córce”, która posługuje się komputerem dużo sprawniej.

W przypadku najbardziej skomplikowanych zadań, kompetencje badanych okazywały się tak silne, jak ich najslabszy element: niezajomość podstawowej z punktu widzenia zaawansowanego użytkownika funkcji „kopiuj – wklej” doprowadziła badaną do zaniechania prób samodzielnego wykonania zadania i deklaracji o scedowaniu go na córkę. Fakt, że badana na co dzień korzysta z internetu i sprawnie uporała się z częścią wcześniejszych zadań (znalazła m.in. prognozę pogody dla Łomży, a także informacje niezbędne do określenia warunków pogodowych w Stambule w styczniu następnego roku, z czym wielu badanych miało poważne trudności, próbując – tyleż uporczywie, co bezskutecznie – wykorzystać ten sam sposób postępowania, co w przypadku zadania „Pogoda w Łomży”) okazał się tu bez znaczenia. Respondentka starała się zarazem **łączyć swoje kompetencje cyfrowe z „analogowymi” sposobami postępowania**: gdyby nie popełnione przez nią błędy pisarskie, wykorzystanie przez nią notesu i długopisu mogłoby przynieść równie dobry skutek, jak zastosowanie funkcji „kopiuj-wklej”. Podobnie postępowały osoby korzystające, które w przypadku zadania „Pralka” deklarowały, iż poszukiwaniom odpowiedniego modelu urządzenia w Internecie towarzyszyłaby wizyta w jednym lub kilku sklepach stacjonarnych – tak, by móc upewnić się co do pożądanego cech urządzenia. Badani starali się więc „przeplatać” cyfrowe i „analogowe” umiejętności, koncentrując się na skutecznym rozwiązaniu zadania, a nie na wykorzystaniu takiej czy innej kompetencji. Oparte na deklaracjach badania kwestionariuszowe nie uwzględniają tymczasem możliwości takich interakcji między światem nowych technologii a rzeczywistością książki i papierowego notatnika, już w założeniach „izolując” je od siebie i zamykając poszczególne kompetencje w wąskiej przestrzeni standaryzowanych pytań.

Choć strategia polegająca na zapośredniczonym wykorzystaniu internetu była stosowana zarówno przez osoby niekorzystające na co dzień z sieci, jak i jej umiarkowanie sprawnych użytkowników, te dwie kategorie uciekały się do niej w różnych momentach. O ile osoby niekorzystające od razu odwoływały się do pomocy innych osób, o tyle użytkownicy prosiliby o wsparcie dopiero w sytuacji niepowodzenia prób samodzielnego uporania się z zadaniem. W pewnych aspektach strategia osób niekorzystających mogłaby okazać się skuteczniejsza od tej, jaką przyjmowali użytkownicy sieci: ci pierwsi, od razu uciekając się do pomocy kompetentnych bliskich, mogli uzyskać potrzebne informacje szybciej i uniknąć frustracji związanej z nieskuteczną próbą samodzielnego rozwiązania zadania. Wskazuje to, że proste utożsamienie wykorzystania ICT z przyjęciem optymalnej (szybszej, skuteczniejszej) strategii jest zbyt pochopne – „cyfrowo” niekoniecznie znaczy „lepiej”.

Wśród badanych pojawiały się również przypadki **strategii hybrydowych**, tj. łączących umiejętności cyfrowe innych domowników z kompetencjami informacyjnymi osoby niekorzystającej (lub odwrotnie). Przykład takiej strategii dał jeden z respondentów niekorzystających z internetu, który spontanicznie stwierdził, iż przed komputerem zdarza mu się zasiadać wyłącznie w towarzystwie córki przy okazji poszukiwania potrzebnych jej informacji. Ta, posiadając wystarczające kompetencje informatyczne, dokonuje wstępnego wyszukania, którego wyniki analizuje następnie wspólnie z ojcem:

Tak naprawdę korzystam, jak coś muszę, naprawdę, już pomóc dziecku znaleźć coś. Ale to generalnie ona bardziej szuka, niż ja. Ja tylko wybieram informacje, które mogą się jej przydać [DM19-D].

Badany stara się więc wykorzystywać zróżnicowanie kompetencji domowników: obyta z komputerem córka łączy tu siły z posiadającym wyższe kompetencje informacyjne ojcem. Choć w pojedynkę oboje mogliby mieć problem z wyszukaniem potrzebnych informacji, dzięki synergii swoich umiejętności wspólnie mogą sprawnie rozwiązywać pojawiające się zadania. W przypadku zadania „Pralka” ta sama strategia była wykorzystywana przez osoby korzystające, które deklarowały, że wybierając odpowiedni dla siebie model zasięgnęłyby porady osób kompetentnych, mogących lepiej ocenić jakość urządzenia. Badani po raz kolejny koncentrowali się więc na optymalnym rozwiązaniu zadania – zakupie odpowiedniej pralki – a nie na wykorzystaniu takich czy innych umiejętności czy zaprezentowaniu ich przed badaczami, odwołując się do nich jedynie tam, gdzie istotnie mogłyby one przyczynić się do sprawniejszego rozwiązania problemu.

Osoby niekorzystające, w sytuacjach, w których internauci niemal natychmiast chwytały za komputerową myszkę lub smartfona, odwoływały się do **mediów tradycyjnych**: przede wszystkim **prasy, telewizji i książek**. Jedna z respondentek zadeklarowała na przykład, iż w celu pogłębienia informacji o nowej uldze podatkowej (zadanie „Ulga podatkowa”) skorzystałaby ze specjalnych dodatków do gazet, o których wiedziała, że rokrocznie ukazują się w okolicach marca. W razie potrzeby znalezienia informacji o atrakcjach turystycznych w Rzymie niekorzystający deklarowali z kolei, iż pomocne byłyby dla nich tradycyjne przewodniki turystyczne, do których odwoływali się zresztą również użytkownicy internetu w sytuacji, w której skorzystanie z sieci byłoby niemożliwe.

Alternatywę dla internetu w przypadku osób niekorzystających stanowił także **kontakt osobisty lub telefoniczny z ekspertami** (np. przypadku zadania „Ulga podatkowa” – z doradcą podatkowym lub osobą, którą badani proszą o wypełnienie deklaracji PIT) **lub instytucjami** (np. z urzędem skarbowym). Strategie te okazywały się panaceum zarówno na deficyt „technicznych” kompetencji cyfrowych, jak i braki w kompetencjach informacyjnych, związanych z koniecznością oceny wiarygodności treści znalezionych w innych źródłach. W tym ostatnim przypadku, jeśli uwzględnić czas, jaki badani musieliby poświęcić na weryfikację jakości informacji uzyskanych za pośrednictwem internetu, osobisty lub telefoniczny kontakt mógł być zarazem rozwiązaniem szybszym. Taki sposób postępowania mógłby okazać się skuteczniejszy również w przypadku zadania „Dojazd do Gniezna”, gdzie prosty telefon na informację autobusową, wobec dużego stopnia komplikacji dostępnych wyszukiwarek połączeń oraz zmienności godzin kursów, postrzegany był

jako rozwiązanie pewniejsze, niż samodzielne wyszukiwanie i weryfikowanie potrzebnych informacji w sieci. Po raz kolejny „cyfrowo” niekoniecznie znaczy „lepiej”.

## Spółeczny kontekst (braku) kompetencji

Wychodząc poza standaryzowane techniki ilościowe, badanie „Diagnoza kompetencji medialnych i informacyjnych Polaków” pozwoliło dostrzec, jak duże znaczenie ma społeczny kontekst wykorzystania posiadanych umiejętności. Mając wolną rękę w zakresie sposobu rozwiązania postawionych przed badanymi zadań, zarówno osoby korzystające, jak i niekorzystające na co dzień z sieci przejawiały sporą zaradność i pomysłowość, starając się łączyć kompetencje cyfrowe (swoje i/lub swoich bliskich) z wykorzystaniem mediów tradycyjnych czy ekspercką wiedzą innych osób. Standardowe badania kwestionariuszowe, domagając się prostej odpowiedzi na pytanie, czy dana osoba kiedykolwiek miała okazję np. kopiować pliki czy wysłać wiadomość e-mail wraz z załącznikiem, nie uwzględniają tego twórczego kontekstu. Selektywność w postrzeganiu rzeczywistości stanowi jeden z fundamentów badań naukowych, stąd wniosek ten winien być odczytany nie tyle jako stanowcze „nie” dla ilościowych badań kompetencji medialnych i informacyjnych, co jako stanowcze „tak” dla komplementarnych perspektyw wychodzących poza deklaracje badanych.

Fakt, że badani nie potrafili rozwiązać (niektórych lub wszystkich) zadań opierając się jedynie na samodzielnym wykorzystaniu ICT, nie stanowił dla nich sytuacji kłopotliwej czy problematycznej – „alternatywność” obranych przez nich strategii daje się stwierdzić jedynie *post factum* w perspektywie całego badania. Kompetencje medialne i informacyjne to nie izolowane umiejętności pielęgnowane dla nich samych, ale coś, co przejawia się właśnie w chaosie codziennych praktyk: nerwowym poszukiwaniu informacji zdrowotnych związanych z zauważonymi u siebie niepokojącymi objawami, próbie wymiany zawodnego sprzętu AGD czy szybkim sprawdzeniu pogody w związku ze zbliżającym się wyjazdem. Kopiowanie pliku czy wysyłanie e-maila to nie „sztuka dla sztuki”, ale czynność, która każdorazowo czemuś służy.

Próba spojrzenia na kompetencje przez pryzmat rozwiązywania codziennych zadań pozwoliła dostrzec, że przed problemami wymagającymi – czy też dającymi możliwość – wykorzystania kompetencji cyfrowych badani nie stają samodzielnie, ale w towarzystwie innych osób: członków najbliższej rodziny, znajomych, współpracowników czy ekspertów. To właśnie ich obecność w znacznej mierze stanowiła o zaradności badanych – zarówno niekorzystających z internetu jak i aktywnych internautów – którzy nawet jeśli sami nie dysponowali odpowiednimi umiejętnościami cyfrowymi, potrafili uciec się do pomocy tych, którzy nimi dysponują (pomoc córki w przypadku niemożności samodzielnego porównania dwóch modeli pralek) lub znaleźć ich analogowe odpowiedniki (telefon na informację autobusową zamiast wizyty na stronie przewoźnika). Ostateczny rezultat – powodzenie lub niepowodzenie próby rozwiązania postawionego przed badanymi zadania – stanowił zaś nie tyle wypadkową posiadanych kompetencji cyfrowych (czy też szerzej – medialnych i informacyjnych), co umiejętności twórczego podejścia do ich rozwiązania oraz mobilizacji innych zasobów i osób. Postawa „twórczego



majsterkowicza” pozwalała badanym skutecznie uporać się z postawionymi przed nimi zadaniami mimo – częściowych lub całkowitych – braków w kompetencjach cyfrowych. Komputer czy smartfon potrafią działać wiele, ale wiele potrafi działać również osoba mająca w swoim otoczeniu domowników, dla których urządzenia te nie mają tajemni. Przyjęta perspektywa pozwala dostrzec, iż **na szeroko rozumiane kompetencje medialne warto spojrzeć nie jak na cechę pojedynczych osób, ale własność jednostek wyższego rzędu: gospodarstwa domowego, rodziny czy sieci znajomych.** Zadania, jakie zostały postawione przed osobami badanymi, związane były ze sferą osobistą. Rozmówcy odwoływali się więc przede wszystkim – by posłużyć się tu klasycznym rozróżnieniem – do pomocy innych członków grupy mającej charakter wspólnotowy (Tönnies 2008). Wsparcie innych osób było więc dla nich równie naturalne i spontaniczne, jak prośba o wyniesienie śmieci czy zrobienie zakupów „po drodze”. Niektórzy badani stosowali jednak tę samą strategię w innych kontekstach, jak w przypadku rozmówcy, który obowiązki związane z koniecznością zdobycia niezbędnych materiałów cedował na swoich współpracowników. O ile osoba postawiona przed skomplikowanym zadaniem wymagającym wykonania szeregu czynności bazujących na zróżnicowanych kompetencjach jest tak „mocna”, jak „mocne” jest najsłabsze ogniwo łańcucha jej umiejętności, o tyle postawiona przed tym samym zadaniem grupa osób – członków gospodarstwa domowego, znajomych czy współpracowników – staje się tak skuteczna, jak skuteczny potrafi być ten z jej członków, który posiada najwyższe kompetencje, a nawet – co obrazuje opisany w jednym z powyższych przykładów efekt synergii – skuteczniejsza.

**Przyjęta perspektywa rzuca dodatkowe światło również na kwestię wykluczenia cyfrowego,** zarówno w sensie cyfrowego podziału (różnic w kompetencjach cyfrowych osób należących do różnych kategorii określonych ze względu na wiek, płeć czy miejsce zamieszkania), jak i cyfrowego włączenia (wpływ zróżnicowania kompetencji cyfrowych na szanse jednostek w innych sferach życia społecznego – np. w sferze zawodowej czy kulturalnej, por. Batorski 2009). Ze strategii alternatywnych praktycznie nie korzystały osoby o wysokich kompetencjach cyfrowych: zasadniczo nie odwoływały się one do pomocy innych osób i nie deklarowały chęci skorzystania z innych niż internet sposobów rozwiązywania zadań. Innymi słowy: ci rozmówcy, których kompetencje pozwalały na swobodne i samodzielne rozwiązywanie codziennych problemów za pomocą internetu, zdecydowanie preferowały właśnie strategie oparte o to medium. Korzystanie zapośredniczone, media tradycyjne czy wsparcie ekspertów były istotne dla osób niekorzystających z sieci i tych jej użytkowników, których kompetencje były ograniczone. Należy przy tym zaznaczyć, iż w grupie osób badanych nie znaleźli się respondenci w istotny sposób wykluczeni społecznie. Przeprowadzone badanie wskazywałoby tymczasem, iż **na e-wykluczenie najbardziej narażone są właśnie te osoby, które nie tylko nie posiadają odpowiednich kompetencji cyfrowych, ale i nie potrafią lub nie mogą posłużyć się strategiami alternatywnymi:** osoby samotne (brak możliwości zapośredniczonego skorzystania z internetu), niepełnosprawne (np. brak możliwości osobistego sprawdzenia rozkładu jazdy w przypadku osób niesprawnych ruchowo; brak możliwości dotarcia do potrzebnych informacji znajdujących się w książkach lub prasie w przypadku osób mających problemy ze wzrokiem) czy dysponujące niskim kapitałem kulturowym (brak dostępu do prasy i książek; brak nawyku korzystania z tych mediów). W tym sensie zarysowany powyżej **obraz „twórczego majsterkowicza” może w rzeczywistości stanowić perspektywę ograniczoną**

**i zbyt optymistyczną:** deficyt kompetencji cyfrowych nie musi prowadzić do e-wykluczenia jedynie jeśli braki te badani potrafią i są w stanie zrekompenzować w inny sposób, a co za tym idzie – analizy zjawisk podziału cyfrowego i cyfrowego włączenia nie mogą abstrahować od odniesień do innych sfer życia osób badanych.

Otwarte pozostaje więc pytanie o **granice stosowalności strategii alternatywnych**, a więc o to w przypadku jakich kategorii osób i jakiego rodzaju zadań rzeczywiście mogą one znaleźć zastosowanie. Sposoby postępowania, które sprawdzają się w relatywnie prostych, codziennych sytuacjach, takich jak znalezienie informacji pogodowych czy sprawdzenie godziny odjazdu autobusu, mogą nie dawać się zastosować na większą skalę w sferze zawodowej, gdzie na ocenę pracownika (a więc i decyzję o przyjęciu danej osoby do pracy lub jej dalszym zatrudnieniu) w istotny sposób rzutować może jego samodzielność. Strategie alternatywne mogą nie znajdować zastosowania w przypadku zadań bardzo złożonych i nie dawać się wykorzystywać zbyt często. Wystosowana raz na jakiś czas prośba o „sprawdzenie czegoś w internecie” może być traktowana tak, jak prośba o nadanie listu poleconego przy okazji wizyty na poczcie. Podobna prośba wystosowywana zbyt często lub w odniesieniu do skomplikowanych, czasochłonnych zadań, nawet przez osoby najbliższe mogłaby jednak zostać odebrana jako natarczywość i spotkać się z odmową. Czym innym byłaby również okazjonalna prośba do współpracownika o pomoc w kompresji dużego pliku, a czym innym przypadek pracownika biurowego, który permanentnie nie radzi sobie z obsługą korespondencji e-mailowej lub przypadek doradcy podatkowego, który ze zdobyciem informacji o nowej uldze czeka na ukazanie się marcowych dodatków do prasy codziennej zamiast wyszukać potrzebne informacje w sieci i skutecznie zweryfikować ich wiarygodność.

Powyższe wyniki stanowią argument na rzecz zadaniowego podejścia do kwestii kompetencji cyfrowych oraz – szerzej – medialnych i informacyjnych, wskazując zarazem na komplementarność perspektywy ilościowych i jakościowych. Zagadnienia te okazują się bowiem dalece wykraczać poza prostą dychotomię „posiadania” i „nieposiadania”: kompetencje nie są czymś, co daje się w prosty sposób oddzielić od praktyk służących rozwiązywaniu codziennych problemów, problemy te dają się skutecznie rozwiązać nie tylko za pomocą kompetencji cyfrowych, a w wielu wypadkach nie trzeba mierzyć się z nimi w pojedynkę.

#### BIBLIOGRAFIA

- Batorski D. (2009). *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, Studia BAS, Nr 3(19), ss. 223–249.
- Batorski D. (2013). Polacy wobec technologii cyfrowych – uwarunkowania dostępności i sposobów korzystania. *Diagnoza Społeczna 2013 Warunki i Jakość Życia Polaków – Raport*. [Special issue]. „Contemporary Economics”, 7, 317–341. DOI: 10.5709/ce.1897-9254.114
- Batorski D., Płoszaj A. (2012). *Diagnoza i rekomendacje w obszarze kompetencji cyfrowych społeczeństwa i przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu w kontekście zaprogramowania wsparcia w latach 2014–2020*, Warszawa, [http://www.euroreg.uw.edu.pl/dane/web\\_euroreg\\_publications\\_files/3513/ekspertyza\\_mrr\\_kompetencjegyfrowe\\_2014-2020.pdf](http://www.euroreg.uw.edu.pl/dane/web_euroreg_publications_files/3513/ekspertyza_mrr_kompetencjegyfrowe_2014-2020.pdf) (20.05.2012).
- Filiciak M., Mazurek P., Growiec K. (2013). *Korzystanie z mediów a podziały społeczne. Kompetencje medialne Polaków w ujęciu relacyjnym*, Warszawa –

- Centrum Cyfrowe Projekt: Polska. [https://www.academia.edu/6824684/Filiciak\\_Mirosław\\_Pawel\\_Mazurek\\_i\\_Katarzyna\\_Growiec\\_2013\\_Korzystanie\\_z\\_mediow\\_a\\_podzialy\\_spoleczne\\_Kompetencje\\_medialne\\_Polakow\\_w\\_ujeciuj\\_relacyjnym\\_Warszawa\\_Centrum\\_Cyfrowe\\_Projekt\\_Polska](https://www.academia.edu/6824684/Filiciak_Mirosław_Pawel_Mazurek_i_Katarzyna_Growiec_2013_Korzystanie_z_mediow_a_podzialy_spoleczne_Kompetencje_medialne_Polakow_w_ujeciuj_relacyjnym_Warszawa_Centrum_Cyfrowe_Projekt_Polska) (15.05.2014).
- Leszczyńska J., Mazurek P. (2007). *Obraz internetu w oczach wielkomiejskiego non-usera*, „Studia Medioznawcze” 3(30).
- Ofcom (2011). *UK Adults' Media Literacy*, <http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/media-literacy/media-literacy/Adults.pdf> (15.01.2014).
- Siuda P., Stunża G.D. (red.) (2012). *Dzieci Sieci: kompetencje komunikacyjne najmłodszych. Raport z badań*, Instytut Kultury Miejskiej.
- Tönnies F. (2008): *Wspólnota i stowarzyszenie. Rozprawa o komunizmie i socjalizmie jako empirycznych formach kultury*, Warszawa – Wydawnictwo Naukowe PWN.
- World internet Project Poland (2013). van Dijk, Jan A.G.M. (2005). *The Deepening Divide, Inequality in the Information Society*, Sage Publications, Thousand Oaks CA, London, New Delhi.