

Anna Kubczak

Proces adaptacji użytkownika do środowiska online

Przegląd Socjologii Jakościowej 7/3, 57-84

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.



QSR – Edycja Polska

Przegląd Socjologii Jakościowej

Tom VII, Numer 3 – Listopad 2011

Anna Kubczak
Uniwersytet Łódzki, Polska

Proces adaptacji użytkownika do środowiska *online*

Abstrakt

Artykuł ten ma charakter komunikatu z badań dotyczących szeroko rozumianego korzystania z Internetu. Jednym z procesów towarzyszących stawaniu się użytkownikiem Internetu jest proces adaptacji do środowiska komunikowania *online*.

W badaniu zastosowana została strategia badawcza łącząca elementy podejścia biograficznego oraz metodologii teorii ugruntowanej. Podstawę przeprowadzonych analiz stanowił materiał badawczy w postaci narracji, wywiadów swobodnych, materiałów zastanych oraz zapisów z obserwacji.

Słowa kluczowe

użytkownik komputera; użytkownik Internetu; adaptacja; środowisko *online*; Internet; obiektywny kontekst znaczenia; interakcje *face-to-device*; typifikowanie; przyjmowanie roli; intersubiektywność; przekładalność perspektyw; tożsamość; fenomenologia

Poniższy artykuł prezentuje częściowe wyniki projektu badawczego prowadzonego od roku 2002, który dotyczy szeroko rozumianej problematyki korzystania z Internetu przez jego użytkowników. Podstawę analiz stanowił materiał badawczy w postaci wywiadów narracyjnych, wywiadów swobodnych, materiałów zastanych (w postaci narracji zamieszczanych przez użytkowników na ich własnych stronach internetowych lub zapisów konwersacji na czatach czy forach) oraz zapisów z obserwacji. Materiał empiryczny zbierany był w latach 2002–2005, 2007–2008² oraz od roku 2010.

W badaniu zastosowana została strategia badawcza łącząca elementy podejścia biograficznego oraz metodologii teorii ugruntowanej. Taki wybór miał pozwolić na uchwycenie biograficznego wymiaru badanych zjawisk, ponieważ działania *online* w postrzeganiu jednostki tworzą pewną spójną całość składającą się na doświadczanie Internetu w procesie stawania się jego użytkownikiem.

¹ Dane adresowe autora: Katedra Socjologii Organizacji i Zarządzania, Instytut Socjologii, wydział Ekonomiczno-Socjologiczny UŁ, ul. Rewolucji 1905r. nr 41/43, 90-214 Łódź
E-mail: ak.kontaktuni@gmail.com

² Część wywiadów swobodnych przeprowadzili studenci Instytutu Socjologii Uniwersytetu Łódzkiego.

Zastosowana strategia ma swoje konsekwencje, choćby takie, że traci się z oczu wiele drobnych aspektów czysto interakcyjnych. Nie skupiam się bowiem na szczegółach podejmowania kolejek w interakcjach *online* (*turn-taking*), co jest typowe dla wielu badań dotyczących korzystania z Internetu. Podążam raczej za stanowiskiem Stephanie Taylor i Karen Littleton (2006: 25), które uważają, że koncentracja na sytuacyjnych aspektach ujmuje osobę w konkretnej sytuacji interakcyjnej, ale nie jej „osobistą biografię w sensie powiązań między serią temporalnie splecionych sytuacji, które konstytuują unikalne doświadczenie jednostki”. Nie można zatem pomijać tego, kim jednostki były, wchodząc do Internetu i jak na skutek podejmowania rozmaitych działań *online*, zmieniały się na przestrzeni czasu. Spojrzenie na ich aktywność z dystansu, pozwala dostrzec pewne ogólne wzorce czy też mechanizmy prowadzące do transformacji tożsamości jednostki jako cielesnej istoty, a nie awatara na ekranie.

Rozpoczęcie korzystania z Internetu – punkt zwrotny

Proces adaptacji do środowiska komunikowania *online* odnosi się do nabywania przez jednostkę nowych schematów poznawczych dotyczących samej **istoty** procesu komunikowania wraz z jego specyficzną **organizacją** oraz nowych **konceptji** i **procedur działania** w sytuacji komunikowania zapośredniczonego przez Internet (dalej w tekście wymiennie z *IMC*³). Stają się one zasobami interakcyjnymi umożliwiającymi: a) podejmowanie działania w środowisku *online*, b) uzyskanie poczucia intersubiektywności (przekładalności perspektyw) z innymi użytkownikami Internetu. Proces ten wiąże się też z transformacją tożsamości jednostki.

Jednostka⁴ rozpoczynająca korzystanie z Internetu spotyka się z **nową** dla niej sytuacją, której odmienność od jej dotychczasowych doświadczeń skutkuje rozlicznymi trudnościami definicyjnymi. Z jednej strony komunikowanie zapośredniczone nie jest jej całkowicie obce, ponieważ w codziennych interakcjach doświadcza różnych form zapośredniczania komunikacji poprzez środki techniczne, jak choćby podczas rozmowy telefonicznej. Z drugiej strony na skutek specyficznych **uwarunkowań makrospołecznych** przejawiających się w postaci zapóźnienia cyfrowego Polski, zanim jednostka po raz pierwszy skorzystała z Internetu, usłyszała już o nim w mediach lub od innych osób.

Wiadomo coś tam się czytało w gazetach, że to istnieje, że to z armii amerykańskiej się wzięło, że w Ameryce to już wszyscy mają. (mężczyzna, 38 lat).

³ Zamiast powszechnie używanego terminu komunikacja zapośredniczona przez komputer (*Computer-Mediated Communication, ICM*), stosuję powyższy, który zaproponował Marcelo Vieta (2005 bez strony) celowo modyfikując akronim *CMC*, chcąc podkreślić „skupienie na różnorodnych skoncentrowanych na Internecie i wspieranych przez sieci technologiach, i na interaktywnej i interakcyjnej naturze socjalizowania z innymi w Internecie”.

⁴ Dalej w tekście, głównie ze względów stylistycznych, określenie ‘jednostka’ będzie stosowane wymiennie z określeniami ‘użytkownik’ lub ‘nowy’, rozumianymi w sensie potocznym – ktoś, kto osobiście korzysta z Internetu. Nie należy go mylić z terminem ‘perspektywą użytkownika’, odnoszącym się do takiego użytkownika, który przyswoił sobie perspektywę poznawczą i schematy działania specyficzne dla komunikacji zapośredniczonej przez Internet, czyli uwzględniające takie cechy medium, jak: multimedialność, interaktywność, synchroniczność-asynchroniczność i tym podobne.

Funkcjonowanie Internetu i tematyki interakcji zapośredniczonych przez Internet (*IMC*) skutkowało więc z czasem w dyskursie publicznym formowaniem się pewnej styfikowanej wiedzy, która stała się źródłem różnorodnych definicji tego, czym jest Internet.

(...) w sumie wszyscy trąbią, że to takie wielkie okno na świat i tak dalej, po prostu kwestia sprawdzenia, co tam jest, czy to rzeczywiście jest takie groźne jak mówią jedni albo takie fajne jak mówią drudzy, na tej zasadzie. (kobieta, 24 lata)

Jak widać w powyższej wypowiedzi definicje te często były niespójne. Sytuacje posiadają relatywnie spójne definicje, kiedy są dla nas znajome, co oznacza, że „możemy je łatwo nazwać, antycypować obiekty, jakie będą obejmować i oczekiwać działań, w które wcześniej się angażowały przy podobnych sytuacjach” (Hewitt 2000: 57). Fragment kolejnej wypowiedzi pokazuje, czego doświadcza nowy użytkownik stawiający pierwsze kroki w Internecie, dysponujący pewną ogólną wiedzą na temat komunikowania w środowisku *online*.

To było w sumie tak, że dużo ludzi mówiło „Internet, Internet”, dużo ludzi siedziało w kawiarenkach internetowych, bo, nie wiem, może siedem lat temu, kiedy jeszcze ten Internet nie był taki popularny, słowo ‘Internet’ nic mi totalnie nie mówiło. Wiedziałałam, że ludzie przychodzą do komputera, siadają, klikają gdzieś i po prostu coś tam robią, ale co to jest właściwie, wstydziłam się zapytać kogokolwiek, co to jest, no i do czego to w ogóle służy. No i kiedyś pojechałam do babci do pracy, a ona ma taką pracę, że ma swój pokój, ma swój komputer, nikt jej się tam nie wpierdziela i mówi: „Wejdź sobie do Internetu”. W sumie to nie wiedziałam jak do tego Internetu nawet wejść. No to gdzieś tam naklikałam, otworzyła się jakaś strona, no i od razu mówię, no to na ten czat wejdę. W sumie no to wiedziałam, że są tam jacyś ludzie tylko. (kobieta, 20 lat)

Problematyczność sytuacji i nieadekwatność wstępnej definicji sytuacji ujawniają się więc w pełni w momencie osobistego podjęcia korzystania z Internetu.

Można postawić tezę, że bezpośrednie i osobiste rozpoczęcie korzystania z Internetu jest momentem, w którym jednostka uświadamia sobie niespójność posiadanej definicji Internetu i komunikowania *online* – bazującej na zasobie wiedzy podręcznej – z tym co ma miejsce w wymiarze praktycznego, ucieleśnionego działania.

Przyjrzyjmy się teraz szczegółowo dwóm wymiarom nowości owej sytuacji. Nowość może być postrzegana w wymiarze **technicznym**, ponieważ nowy użytkownik już na początku doświadcza nieznaności sposobów działania, na które składają się wiedza i kompetencje⁵ niezbędne do działania w nowym środowisku komunikacyjnym.

(...) nawet powiem szczerze, w jaki sposób program ściągnąć, w jaki sposób zainstalować nawet nie wiedziałem, jak go uruchomić, nie

⁵ Te wszystkie działania – ‘ściągnąć’, ‘zainstalować’, ‘zalogować’ – są współzależne i składają się na zestaw kompetencji, których posiadanie pozwala na podejmowanie działania w środowisku *online*.

wiedziałem jak wpisać mój ... jak się zalogować w gadu-gadu czy w tlenie czy w jakimkolwiek innym komunikatorze. (mężczyzna, 43 lata)

Drugi wymiar nowości sytuacji – **komunikacyjny** – odnosi się do faktu, że nowi użytkownicy spotykają się z nową formą komunikowania, której nie mogą odnieść do zasobu swoich dotychczasowych doświadczeń interakcyjnych, co wywołuje w nich zaskoczenie.

Wtedy to było dla nas coś niewyobrażalnego, że możemy porozmawiać z innymi ludźmi, pisząc. (mężczyzna, 20 lat)

Nowość wynika więc z faktu dostrzeżenia konieczności posiadania określonych kompetencji oraz z dostrzeżenia odmienności w samej formie komunikowania, która jest postrzegana jako oralna i tekstowa⁶ jednocześnie. Zaskakująca jest także specyficzna temporalność – podczas komunikacji zapośredniczonej poprzez Internet jednostki nie dzielą wspólnoty przestrzeni, a mimo to mogą utrzymać ze sobą kontakt w czasie rzeczywistym lub prawie rzeczywistym⁷. Dzieje się to bowiem w sytuacji braku współobecności. Zmiana dotyczy podważenia samej istoty komunikowania jako procesu zachodzącego tu i teraz. Nowi użytkownicy podejmują więc próbę zdefiniowania *IMC* poprzez odniesienie jej do tego, co jest im znane z własnego doświadczenia i co postrzegane jest jako typowa forma komunikowania – do interakcji bezpośrednich (*face-to-face*). Taki zabieg poznawczy w naturalny sposób akcentuje różnice wynikające z podstawowego faktu zapośredniczenia interakcji poprzez środek komunikacji – urządzenie elektroniczne.

Uświadomienie sobie przez nowego użytkownika, że komunikowanie poprzez Internet może być w rzeczywistości **interakcją wobec dwóch obiektów** – najpierw wobec urządzenia, a potem wobec innego człowieka – jest momentem (*turning point*) **inicjującym proces adaptacji** do środowiska *online*. Ponadto zapośredniczenie (*mediation*⁸) oznacza, że ów inny i urządzenie są partnerami interakcyjnymi **jednocześnie**. Niezależnie bowiem od momentu pierwszego zetknięcia się z Internetem, jednostki zawsze wchodzi w interakcje *online* za pośrednictwem urządzenia z określonym interfejsem – a więc poprzez ekran oraz urządzenia wskazujące, jak klawiatura, myszka, touchpad czy ekran dotykowy.

Shanyang Zhao (2004) w fenomenologicznej analizie komunikowania zapośredniczonego przez Internet zaproponował, by ten typ interakcji określać jako interakcje twarzą do urządzenia (*face-to-device*). Na jakie realne – choć często pomijane – zjawiska wskazuje to pojęcie? Z uwagi na konieczność posługiwania się komputerem, który jako urządzenie zapośredniczające przez wiele lat nie miał realnej alternatywy, większość użytkowników subiektywnie

⁶ Davis i Brewer (1997: 165) wykorzystując analizę dyskursu, badali konwersacje przebiegające w środowisku *online* i wykazali, że dla ich uczestników „elektroniczny dyskurs jest do pewnego stopnia jak język mówiony i w pewien sposób jak język pisany”.

⁷ Pomijam tu kwestię synchroniczności i asynchroniczności przekazu komunikacyjnego, ponieważ w mniejszym stopniu niż by się to wydawało jest ona zależna od rozwiązań technologicznych. Jak pisze Zhao (2004: 98) w wielu przypadkach jest to wynikiem opóźnień w odbiorze przekazu, przez co „temporalna natura *CMC* najlepiej może być opisana jako elastyczna, rozpościerająca się od synchroniczności przez prawie synchroniczność do asynchroniczności”.

⁸ Termin *mediation* wprowadzony przez Schutza i Luckmanna do badania interakcji odwołuje do faktu, że „zasięg ludzkiej percepcji może być technologicznie poszerzony poza granice «nagich» zmysłów”, a więc opisujący takie sytuacje, w których „jednostki dzielą wspólnotę czasu, ale nie dzielą wspólnoty przestrzeni” (Zhao 2004: 91).

odczuwa podobieństwo między funkcjonowaniem Internetu i komputera, ponieważ oba obsługiwane są poprzez wizualny interfejs, którego pierwszą warstwą jest interfejs komputera. Zauważają oni między nimi pewne różnice, ale nie potrafią zdefiniować ich sedna. Co potwierdza, że rola, jaką odgrywa w interakcji przestrzeń symbolizowana przez pulpit czy stronę WWW i ciało, jest nie do końca wyjaśniona i wymaga postępowania badawczego, które koncentrowałoby się na namacalnym, zachodzącym w czasie rzeczywistym wykonywaniu czynności, i kwestii tego, w jaki sposób wpływają one na interakcje z innymi użytkownikami. Działania *online* realizowane są bowiem w przestrzeni, która z fizyczną ma się kojarzyć, ale nią nie jest. Tak elementarne kwestie, jak działanie i ruch, które w fizycznym świecie angażują ciało jednostki, w środowisku *online* przekładają się na używanie myszki komputerowej lub czynność stukania w klawisze klawiatury. Użytkownicy posługują się więc symbolami, które reprezentują określone czynności i znaczenia. Dokonując pewnych operacji myślowych – tworząc **umysłowe reprezentacje** przestrzeni w następstwie kojarzenia, wyobrażania sobie i rozumienia relacji *hardware* – *software* – budują swoistą **przestrzeń konceptualną**⁹ (perspektywę postrzegania), dzięki której mogą wykorzystywać komputer i sieci do określonych celów. Owa przestrzeń konceptualna (Strate 1999: 402) jest możliwa dzięki fikcjonalizacji procesów cyfrowych¹⁰.

Ten wbrew pozorom nieoczywisty¹¹ aspekt *IMC* każe zwrócić uwagę na to, **kim są nowi użytkownicy** w momencie, gdy po raz pierwszy bezpośrednio wchodzi do Internetu. Można ich zaklasyfikować do dwóch kategorii – ‘oswojonych z komputerem’¹² oraz ‘nieobeznanych z komputerem’. Kluczowy element rozróżnienia stanowią bowiem **kompetencje** nowych użytkowników

⁹ Można też użyć pojęcia ‘mapa konceptualna’, ale wydaje mi się, że słowo ‘przestrzeń’ lepiej oddaje specyficzną formę zorganizowania procesu komunikowania w aspekcie zarówno fizycznej architektury komputera i sieci (elementów determinujących realizację przekazu – procesor, magistrala, serwer), jak i abstrakcyjnej logiki procesów cyfrowych (system plików, przeciągnij i upuść). Przestrzeń ta może funkcjonować w postaci pewnych metaforycznych konceptualizacji szeroko pojętej *CMC*, w tym towarzyszących jej zjawisk społecznych, gospodarczych i kulturowych, które odnoszą ją do fizycznej przestrzeni i ruchu, jak na przykład elektroniczna granica (*electronic frontier*), informacyjna autostrada (*information superhighway*), przestrzeń retoryczna (*rhetorical space*), electropolis, technopolis, netropolis, miasto bitów (*city of bits*), surfowanie w sieci (*surfing the net*), przepływ (*flow*), wirtualna społeczność (*virtual community*), cybernauca, nomadzi (Reid 1992; Rheingold 1993; Strate 1999; Mitchell 1995; Heim 2000; Pace 2004).

¹⁰ Specyfika medium wyznacza jedynie pewne ramy, w jakich przebiegają interakcje między użytkownikami Internetu. W początkach istnienia sieci i komputerów ich interfejs operował tylko trybem tekstowym, w którym sterowanie komputerem odbywało się za pomocą abstrakcyjnych komend. Jednak późniejsze systemy operacyjne zaczęły odwoływać się do potocznych doświadczeń jednostki i do relacji przestrzennych, które poprzez angażowanie wyobraźni znacznie usprawniały interakcje z komputerem, co zaowocowało „fikcjonalizacją procesów cyfrowych”, która polegała na tym, że „[a]bstrakcyjnym działaniom maszyn elektronicznych przypisano właściwości konkretnych, materialnych wręcz czynności, zaś byty matematyczne skojarzono z fizycznymi” (Sitarski 2002: 37; Chesher 2001: 147).

¹¹ Nowi użytkownicy, szczególnie tacy, którzy sporadycznie korzystali z komputerów, muszą nie tylko zaznajomić się ze specyficzną przestrzenną aranżacją hipertekstu, ale także nabyć fizycznej koordynacji ręki i oka, dzięki której można sprawnie posługiwać się kontrolerami w postaci myszki komputerowej, trackballa czy touchpada. Dla biegłego użytkownika taka przestrzeń jest prawdopodobnie równie czytelna/znajoma jak przestrzeń fizyczna, jest zrozumiała, a nawigowanie w niej odbywa się w sposób intuicyjny i bezrefleksyjny.

¹² Nazwa tej kategorii użytkowników jest bezpośrednim zastosowaniem kodu *in vivo* – wielu użytkowników tak właśnie opisywało swoją relację z komputerem.

w zakresie posługiwania się komputerem, które są warunkiem interweniującym w procesie adaptacji do środowiska *online*.

W konsekwencji nie wszyscy nowi użytkownicy jednakowo doświadczają nowości sytuacji. Osoby, które jednocześnie rozpoczynają korzystanie z komputera oraz z Internetu doświadczają jej zarówno z sensie technicznym, jak i w sensie samej formy komunikowania. W ich przypadku brak podstawowych technicznych kompetencji w postaci znajomości obsługi urządzenia (komputer, myszka) oraz oprogramowania (system operacyjny, aplikacje użytkowe) potęguje trudności. Sam aspekt techniczny interakcji jest problematyczny, więc korzystanie z Internetu jest postrzegane jako coś abstrakcyjnego, co wymaga **świadomego wysiłku** ukierunkowanego przede wszystkim na obsługę urządzenia¹³.

(...) ja przynajmniej to wiedziałem, że komputer to jest to urządzenie, które jest jakaś tam skrzynka, jest jakiś tam ekran, można sobie wszystko z nim zrobić, tylko że praktycznie potrzeba komputer nauczyć, potem samemu sobie nauczyć, najpierw siebie nauczyć i potem komputer, żeby odpowiadał na to, co ciebie interesuje. No i dopiero, dopiero po pół roku można powiedzieć było, że na tyle byłem już samodzielny, żeby samodzielnie już otwierać strony, wchodzić na nie, instalować, ściągać programy, rozwijać siebie... (mężczyzna, 43)

Wtedy to po raz pierwszy połączyłam się z siecią. To było dla mnie miłe zaskoczenie. Na początku miałam problemy z obsługiwaniem komputera, ale to się szybko zmieniło. (kobieta, 16 lat)

Nowość sytuacji jest mniej dojmująca dla nowych użytkowników oswojonych z komputerem jako urządzeniem i posiadających podstawowe kompetencje techniczne niezbędne, by się nim posługiwać. Te kompetencje to w pierwszej kolejności znajomość interfejsu obejmującego elementy graficzne rozmieszczone w przestrzeni ekranu (pulpit, okno, ikony, pasek przewijania, wskaźnik myszy¹⁴), które symbolizują określone działania (przeciągnij i upuść, kliknij, przewiń).

¹³ Według Strate'a (1999: 402) relację człowiek-komputer obrazują trzy poniższe etapy:

I etap – komputer postrzegany jest przez pryzmat nieznanego użytkownikowi interfejsu koncentrującego jego uwagę na samym sprzęcie, czyli fizycznej cyberprzestrzeni.

II etap – interfejs staje się już znany, uwaga użytkownika przesuwana gdzie indziej i wytwarzana jest cyberprzestrzeń perceptualna i conceptualna – w miarę jak użytkownik eksploruje zasoby zarówno własnego komputera, jak i sieci.

III etap – gdy zakończy się eksplorowanie, a pojawi się familiarność, komputer staje się cybermiejscem.

¹⁴ Zdaniem Puddephatta i Segaerta ten sposób przedstawiania przestrzeni jest silnie zakorzeniony w charakterystycznym dla ludzi postrzeganiu świata – poszukiwaniu realnych obiektów jako punktów odniesienia dla relacji abstrakcyjnych: „Słowo bez konkretnych punktów odniesienia, na które język może wskazywać, jest niemożliwe do zrozumienia i pozbawione znaczenia” (2005: 9)- tłum. własne. Stąd czasem trudne do umysłowego przetworzenia abstrakcyjne relacje opisywane przez języki programowania, dostępne użytkownikom w postaci określonego interfejsu i pozwalające im na różnorodne manipulacje i działania w elektronicznym środowisku zwykle skłaniają do odwoływania się do istniejących realnie obiektów. Co więcej, przesłedzenie rozwoju systemów operacyjnych (Sitarski 2002) wskazuje wyraźnie, że ewoluowały one od wysoce abstrakcyjnych, tekstowych interfejsów do graficznych środowisk imitujących fizyczną przestrzeń i ruch, czego dowodem jest choćby rosnąca popularność urządzeń dotykowych (smartfony, tablety).

Pojmowanie sposobu działania¹⁵ urządzenia potocznie utożsamianego z interfejsem, poprzez który jednostka wchodzi w interakcję z urządzeniem, jest czynnikiem ułatwiającym działania w środowisku *online*, ale tylko w aspekcie technicznym.

Korzystanie z Internetu to był etap późniejszy, pierwszy etap to było nauka z komputerem, oswojenie się z komputerem. (...) Następnym etapem właśnie, już tak oswoiłam się do pracy na komputerze, no to zaczął się etap Internet (śmiech) (...) no to i może tego strachu nie było takiego, co właśnie przed tym pierwszym, bo już oswojona z komputerem byłam no to już lęku nie było, kłopoty były różne, no bo ja do tej pory mam, nie wszystko wiem, bo mówię no to tylko to była taka nauka właściwie przycisków. (kobieta, 55 lat)

Z komputerem byłem już obeznany, więc została ta nieszczęsna nauka Internetu. Powiem szczerze, że miałem mały problem z tym jak to ugryźć... (mężczyzna, 22 lata)

Niezależnie więc od tego, czy nowi użytkownicy posiadają jakieś doświadczenia i kompetencje techniczne w posługiwaniu się komputerem i oprogramowaniem, czy też nie, pierwsze próby korzystania z Internetu jawią im się jako wyzwanie samo w sobie (nieobeznani z komputerem), albo wyzwanie dla znanych, utrwalonych schematów działania i przyzwyczajień (oswojeni z komputerem). Obie kategorie użytkowników zmagają się z poczuciem, odpowiednio większej lub mniejszej, **dezorientacji**. Fenomenologicznie to ujmując, „usytuowanie jednostki w określonym miejscu i czasie staje się swoistym punktem-zero systemu koordynatów jednostki” (Zhao 2004: 92), ale w środowisku *online*, charakteryzującym się brakiem współobecności i specyficzną temporalnością, nie może ona zidentyfikować takowych koordynatów, ponieważ nie dysponuje zestawem zasadniczych kategorii poznawczych i językowych, za pomocą których mogłaby nazwać i uporządkować postrzegane obiekty i zjawiska.

Nie wiadomo, nie wiedziałem co to jest onet (śmiech) albo coś takiego, ale wiesz, wpisuje się onet, dlaczego tam wszedłem to nie wiem, chyba dlatego, że ci obok wchodzili tak samo (śmiech), no to było pierwsze, jakieś tam przelotne, jakieś tam właśnie na tych targach. (mężczyzna, 27)

Początkowo byłem zdezorientowany wielością oferowanych informacji począwszy od różnego rodzaju wiadomości poprzez usługi, ogłoszenia fora itepe. po prostu niezliczone możliwości. (mężczyzna, 65 lat)

Dzieje się tak, ponieważ nowy w swoich próbach zdefiniowania tego, co postrzega i jak działa w sytuacji *online*, zapośredniczonej przez urządzenie – najczęściej komputer – posługuje się **perspektywą poznawczą** mniej lub

¹⁵ Użytkownicy komputera, nie będący ekspertami (czyli informatykami), zwykle działanie komputera rozumieją jako *kliknij to i komputer to zrobi* – chcę wyrzucić plik, to *przeciągam* go do kosza, dzięki interfejsowi nie muszę wiedzieć co komputer, a dokładniej system operacyjny *robi* z plikiem. Ważny jest dla mnie tylko praktyczny efekt. Wytworzenie w umyśle wspomnianej *przestrzeni konceptualnej Internetu* wymaga nieco więcej wiedzy, choć nie wymaga bycia informatykiem.

bardziej kompetentnego użytkownika komputera. Tak więc, pomimo często silnej u nowych użytkowników motywacji do korzystania z Internetu, działania przez nich podejmowane nie przynoszą oczekiwanych efektów, czyli takich, które byłyby zgodne z intencjami działającego. Stan ten odczuwają jako **niemożność kierowania** swoim działaniem.

Takie różne były śmieszne sytuacje, że nie wiem. Nie wiedziałam, gdzie coś kliknąć. Nie wiem, na przykład są w Internecie takie możliwości jak ustawianie ulubionych stron, żeby mieć szybki dostęp do nich i jest coś takiego. Natomiast ja nie wiedziałam gdzie jest taki szybki dostęp albo gdzie się znajduje historia by sprawdzić pewne rzeczy. (kobieta, 34 lata)

Uświadczenie sobie, że dotychczasowe **procedury działania** (*recipe knowledge*), typowe dla posługiwania się komputerem, nie są skuteczne, zmusza do poszukiwania nowych – kluczowa jest bowiem konieczność znajomości relacji między środkiem (urządzeniem – komputer i Internet) a celem działania (znalezienie informacji, komunikowanie z innymi użytkownikami, stworzenie własnej strony, przesłanie zdjęcia pocztą elektroniczną, itd.). W przypadku interakcji zapośredniczonych przez komputer, a także przez Internet, ta relacja początkowo lokowana jest w graficznym, wizualnym interfejsie urządzenia pośredniczącego między działającym (użytkownik komputera / użytkownik Internetu) a obiektem działania (system operacyjny i aplikacje użytkowe / środowisko *online*). Dzieje się tak – w subiektywnym odczuciu nowego – na skutek wytwarzania wspomnianej już przestrzeni konceptualnej użytkownika komputera i dlatego kompetencje techniczne wpływają na przebieg procesu adaptacji do nowego środowiska komunikacyjnego, ale nie są jedynym czynnikiem interweniującym.

Strategie uczenia się działania w środowisku *online*

Potrzeba poznania nowych procedur postępowania lub substytuowania przyzwyczajień użytkownika komputera jest konieczna do **świadomego kontrolowania** swego działania (Hewitt 2000: 147). Skoro posiadanie kompetencji w zakresie posługiwania się poprzez interfejs urządzeniem elektronicznym, które jest niezbędne do korzystania z Internetu jest niewystarczające, trzeba odkryć na nowo relacje między tym jak działać, by osiągnąć założony cel, a tym co rzeczywiście otrzymuje się w efekcie tego działania.

Nie wiesz jak szukać, nie wiesz gdzie szukać, wpisujesz hasło, wyświetla ci się tysiąc informacji... yy..., ale tak naprawdę nie wiesz, które to są te dobre, które strony byś naprawdę chciała obejrzeć. (kobieta, 23 lata)

Czy... znowu dodatkowe opcje, które spowodowały to... w jakiś sposób wzbogacenie wiedzy, bo już samo to, że musiałem to zainstalować, ściągnąć, pomyśleć nad tym, spowodowało to, no pracę szarych komórek, nie? (mężczyzna, 43 lata)

Kontynuowane, jakkolwiek często mało skutecznie, działania

w środowisku *online* są więc ukierunkowane nie tylko na nieporadne – ale jednak – korzystanie z Internetu, ale także na **poszukiwanie wiedzy**, która pozwoli koordynować własne działania. Nowi stosują dwie strategie, często łączą je ze sobą, eksperymentując, w zależności od tego jak w danym momencie postrzegają ich skuteczność:

- a) uczenie się metodą prób i błędów,
- b) pomoc bardziej zaawansowanych użytkowników.

Uczenie się **metodą prób i błędów** zazwyczaj przebiega w ten sposób, że nowi, odczuwając dezorientację, zaczynają od stosowania znanych sobie procedur działania – czyli od typowego dla kontekstu *offline* rozpoczęcia konwersacji, typowego określenia poszukiwanego obiektu, typowego operowania aplikacjami. Z wypowiedzi badanych wynika, że dzieje się tak niezależnie od tego, czy będzie to poszukiwanie informacji, czy rozpoczynanie rozmowy z nieznanym użytkownikiem na czacie, w komunikatorze, na forum – wykorzystywane są schematy poznawcze z kontekstu *offline*. Nowi często określali swe próby jako „działanie na oślep”, „klikanie wszystkich ikon”, „naklikanie”, podkreślając fakt działania po omacku. Pewnych wskazówek dostarczało też czytanie książek lub podpatrywanie innych użytkowników, a potem imitowanie tego co robili.

(...) na początku były to były to bardzo trudne doświadczenia z otwieraniem i szukaniem produktów, nie wiedzieliśmy, w jaki sposób to działa (...) więc próbowaliśmy, jeżeli szukaliśmy danej firmy, to staraliśmy się najwięcej danych wpisać, aby tą firmę znaleźć. (mężczyzna, ok. 50 lat)

Denerwuję się jak mi coś nie wychodzi, ale daję sobie radę. Podglądam jak inni korzystają z Internetu i się uczę, potem jak jestem sama i nikt nie widzi, to próbuję. (kobieta, 24 lata)

Bycie **samoukiem**, jak często identyfikowali siebie nowi użytkownicy na tym etapie korzystania z Internetu, jest obarczone większym prawdopodobieństwem popełniania błędów – są one właściwie z góry wpisane w tę strategię uczenia się. Dlatego uczenie się metodą prób i błędów to proces, który trwa i którego sukces zależy od **aktywnej postawy** uczącego się.

No to też tam żeśmy usiadły, kliknęłyśmy na ikonkę internetową, otworzyła się biała strona, no i zonk. No to tam podpatrzyłyśmy u ludzi w sąsiednich komputerach co oni robią, ale udało nam się wysłać pierwszego SMS-a w sumie. Ale nie wiedziałyśmy, że są portale internetowe. No i to głównie tu żeśmy dorwały, to był komunikator GG, chociaż nie bardzo wiedziałyśmy co to jest. Jakiś człowieczek nam zalogował swój numer i kazał nam coś tam robić. No to my żeśmy klikały wszystkie ikonki po kolei. Tak to się robiło. (kobieta, 20 lat)

Uczenie się dzięki **pomocy innych** zwykle polega na korzystaniu z porad lub informacji udzielanych przez bardziej zaawansowanych użytkowników. Ktoś znajomy jest **wprowadzającym** – to najczęściej ktoś z bezpośredniego otoczenia interakcyjnego; z pracy, ze szkoły, ze studiów, rzadziej ktoś obcy z Internetu. Wprowadzający instruuje, ale często wyręcza nowego w zakładaniu konta pocztowego, konfigurowaniu połączenia z Internetem, szukaniu informacji

w sieci, tłumaczy niezrozumiałe terminy, pokazuje, jak korzystać z pomocnych narzędzi.

(...) ktoś, nawet nie pamiętam kto, powiedział mi, że to są gify. Powoli, powoli uczyłam się coraz to nowych umiejętności. Najczęściej impulsem była potrzeba. Fajnie było tak krok po kroku odkrywać coraz to nowe możliwości (śmiech). (kobieta, 43 lata)

W przypadku gdy jednostka korzysta z pomocy członka rodziny zwykle dzięki powtarzalnemu, częstemu i bliskiemu kontaktowi staje się on kimś w rodzaju **przewodnika**, który dostarcza stałej pomocy – począwszy od instalacji sprzętu po objaśnianie pojawiających się wątpliwości dotyczących komunikowania z innymi użytkownikami. Pomocy takiej może udzielać także zdalnie.

Znowu potrzebowałem swojego rodzaju przewodnika, by wiedzieć jak się poruszać po tych wszystkich stronach i portalach. Tutaj z kolei bardzo pomocny okazał się mój wnuk, który już od najmłodszych lat interesował się komputerami. Zainstalował mi komunikatory, programy antywirusowe, jakieś dodatkowe zabezpieczenia, których nie musiało być, kiedy nie było Internetu (mężczyzna, 65 lat)

Odbywało się to mniej więcej tak: „Znajdź taką ikonę, otworzy ci się takie okno, poszukaj tam taki napis, co ci się otworzyło, przeczytaj, kliknij na to, no nie bój się, komputera nie da się tak łatwo zepsuć, on się o wszystko wcześniej zapyta”. W tym samym czasie równolegle on w Łodzi otwierał razem ze mną te same okna, klikał na te same ikony i tak prowadził nieporadną internetową nowicjuszkę za rękę. (kobieta, 43 lata)

Wydaje się, że pomoc innych jest nieocenionym ułatwieniem, bo przynosi efekty przy zaangażowaniu mniejszego wysiłku osobistego, ale poprzez wyręczenie jednostki w wielu aspektach, zwłaszcza w rozumieniu ‘jak’ i ‘dlaczego’, trudniej jest jej rozpoznać podobieństwa i różnice między korzystaniem z komputera a korzystaniem z Internetu. Pomoc ze strony osoby, która sama postrzega działanie w środowisku *online* głównie przez pryzmat użytkownika komputera pozwala na uzyskanie tylko pewnych kompetencji, raczej tych technicznych, niż na dokonanie rewizji schematów działania albo zainicjowanie konstruowania nowych. Pomoc innych może także skutkować **biernością** i prowadzić do swoistej zależności od pomagających.

Wiem, że można wiele rzeczy zrobić jak się ma Internet, ale ja nie umiem ściągać filmów, muzyki, mam znajomych, którzy potrafią, więc jak chcę i poproszę to dla mnie to zrobią i tyle, nie muszę tego umieć. Ale jak tak pomyślę, to chciałabym się tego nauczyć, ale nie mam czasem czasu albo cierpliwości, to zależy. Zdarza się, że siedzę i ten komputer mnie nie słucha, robi coś po swojemu, a ja siedzę i ręce opadają, to tylko maszyna, nic nie rozumie czego ja chcę. Muszę się jeszcze dużo nauczyć, bo jak zabraknie w pobliżu znajomych to będzie cienko, będę skazana na sobie. (kobieta, 20 lat)

Starsza kobieta nie za bardzo chyba wie jak obsługuje się komputer oraz Internet. Po 10 minutach bezczynnego siedzenia przy komputerze prosi sprzedawcę, aby włączył jej Internet – chodzi chyba

o przeglądarkę. Sprzedawca podchodzi, włącza Internet Explorer i kobieta uradowana wchodzi na jakiś portal, nie wiem dokładnie co to jest. Chyba jakiś portal randkowy, przegląda jakieś zdjęcia, wygląda na coś w rodzaju strony sympatia.pl. (obserwacja w kafejce internetowej)

Internet składa się jednak z wielu usług komunikacyjnych – poczty elektronicznej, forów, portali społecznościowych, czatów, blogów, fotologów, gier sieciowych¹⁶, serwisów wymiany plików, stron WWW, baz danych i innych – a użytkownicy nie ograniczają się do jednej wybranej, zazwyczaj korzystają z wielu możliwości oferowanych przez środowisko *online*. Dlatego też, niezależnie od przyjętej strategii uczenia się, działania w tym środowisku, ich kompetencje techniczne, jak i poznawcze nie są kompletne w sensie absolutnym, zwiększają się, ale zawsze są **relatywne do potrzeb i preferencji** (z czego muszą lub chcą korzystać i z czego wolą korzystać). Skutkuje to podejmowaniem działań będących w zakresie kompetencji jednostki, które determinują jej wtórną sferę działania¹⁷.

Nic więcej w Internecie nie robię. Nie umiem zresztą. Takie podstawowe rzeczy tylko: wysłać maila, znaleźć sobie jakąś stronę – przez wyszukiwarkę czy od razu. (kobieta, 21 lat)

Każdy nowy, nowy program ściągnięty na komputer otwierał nową jakąś tam bramkę, no. No tak na sposób dostępności, łatwość dostępności do tych programów i do tego co zawiera Internet. (mężczyzna, 43 lata)

(...) co zrobić żeby wejść na jakąś konkretną stronę. W szkole podpytywałem kolegów jak trzeba robić różne rzeczy, niektórzy z moich znajomych wiedzieli już nawet jak instalować poszczególne programy, więc ja w porównaniu do nich byłem zwykłym laikiem. (mężczyzna, 22 lata)

Postrzegany przez większość użytkowników jako nieograniczony, dostęp do zasobów sieci jest więc w rzeczywistości ograniczony. Można powiedzieć, że **horyzont działań *online*** jednostki wyznaczają jej kompetencje oraz postawa wobec ich zdobywania – aktywna lub bierna. Jednostka **porównuje się do innych** użytkowników, a kompetencje są często stosowanym kryterium tego porównywania. Wspomniana jednak relatywność kompetencji jest źródłem ambiwalencji w identyfikowaniu siebie – niektórzy badani określali swój status użytkownika Internetu mówiąc, że są zaawansowanymi użytkownikami, a jednocześnie przyznając, że nigdy nie korzystali z czatów, gier sieciowych, wirtualnych światów czy innych usług. Swój status określają więc zarówno wobec

¹⁶ W tym gry szczególnie ciekawe z punktu widzenia relacji *online* – *offline*, w których rozgrywka toczy się w czasie rzeczywistym, jak strategie czasu rzeczywistego (np. Ogame) i tak zwane wirtualne światy (SecondLife).

¹⁷ Pojęcie używane przez Schutza i Luckmanna w powiązaniu z fenomenologiczną koncepcją świata w zasięgu (*world within reach*) oraz mediacji (*mediation*). Świat w zasięgu dzieli się na świat w bezpośrednim zasięgu (*world within unmediated reach*) z pierwotną sferą działania (*primary zone of operation*), na którą jednostka wpływa przez bezpośrednie działanie. Natomiast świat w zapośredniczonym zasięgu (*world within mediated reach*) stanowi wtórną sferę działania (*secondary zone of operation*), na którą jednostka oddziałuje poprzez technologie zapośredniczające – komunikacyjne. Tak więc technologie komunikacyjne poszerzają świat w zasięgu dostępny działaniom jednostki (Zhao, 2004: 98).

innych użytkowników, jak i w odniesieniu do swoich aktualnych potrzeb i preferencji. Można zastanawiać się czy to nie ta właśnie ambiwalencja w identyfikowaniu siebie wyjaśnia, dlaczego uczestnicy badania bardzo rzadko definiowali swój status w konkretnych kategoriach typu nowy, zaawansowany czy ekspert, częściej odnosząc się do swojego stażu w sieci lub tego co konkretnie umięją i mogą zrobić sami w Internecie.

Uczenie się specyfiki komunikacji zapośredniczonej przez Internet. Przyjmowanie roli urządzenia interaktywnego

Zdobywanie kompetencji jest więc procesem, który właściwie nigdy się nie kończy, chyba że jednostka przestanie korzystać z Internetu, ograniczy się do korzystania tylko z już poznanych usług komunikacyjnych lub jej potrzeby zostaną zamrożone¹⁸. Istnieje bowiem różnica między czytaniem komunikatów na ekranie przez mniej zaawansowanego użytkownika, a tokiem myślenia bardziej zaawansowanego, gdy obaj działają w środowisku *online*.

Chyba moja wiedza internetowa jest jeszcze zbyt mała, nie nadążam za możliwościami, które daje Internet. Moje dzieci wiedzą więcej. (...) Parę razy zdarzało się, że prosiłam syna o wytłumaczenie czegoś w komputerze. Skutek tego był jednak taki, że zawsze się posprzeczaaliśmy, bo ja chciałam czytać szczegółowo wszystkie komunikaty, jakie za każdym kliknięciem ukazywały się na monitorze, a Jacek tak szybko to przelatował, że ja nie nadążałam za jego tokiem myślenia. (kobieta, 43 lata)

Komunikaty na ekranie, czyli elektroniczne pismo wypełniające strony internetowe ma charakter zarówno wizualny, jak i werbalny¹⁹, a jego specyfikę, zdaniem Jaya Boltera, lepiej oddaje termin topografia²⁰ (cyt. za Wilk 2000: 50). Ta specyficzna architektura komputerowych przekazów według Susan Barnes wymaga zaangażowania

„dwu rodzajów aktywności odbiorcy: «myślenia wizualnego» i umiejętności czytania (tekstu werbalnego). A więc w gruncie rzeczy pojawia się nowy rodzaj kompetencji komunikacyjnej, w której kompetencja językowa stanowi tylko niewielką część” (cyt. za Wilk 2000: 52).

O ile struktura obiektów, na które użytkownik oddziałuje w systemie komputerowym ma charakter matrioszki z zagnieżdżonymi folderami i plikami (system plików), o tyle w Internecie podstawowym **schematem organizującym**

¹⁸ Rzadko tak się dzieje z woli własnej użytkownika, Internet stał się na tyle powszechnym medium komunikowania, że zrezygnowanie z niego jest bardzo trudne (szerzej o tym piszę w dalszych częściach pracy).

¹⁹ Eugeniusz Wilk określa to jako przestrzenne realizacje tematów (2000: 50).

²⁰ W tym ujęciu pismo topograficzne nie jest podporządkowane mowie, jego organizacją rządzą odmienne zasady, w wyniku których tekst charakteryzuje niesekwencyjność i budowanie rozgałęzień, pomiędzy którymi wyboru dokonuje użytkownik. Taki tekst przypomina hipertekst: „[m]a kształt «drzewka» lub sieci wyznaczającej układ tematów i powiązań między nimi. Cała ta złożona «gra» odbywa się w dużej mierze w «widzialnej przestrzeni»” (Wilk 2000: 50).

jego zasoby i sam przekaz jest hipertekst²¹ określany mianem pajęczyny (sposób powiązania serwerów) lub drzewka z rozgałęzieniami (sposób powiązania informacji), który poszerza sferę aktywnego działania jednostki – wprowadza możliwość wyboru dowolnych fragmentów i rozgałęzień poprzez interakcję z komputerem²². Dlatego też swoistym preludium, zdarzeniem prowadzącym do przełomu w działaniach *online*, jest albo znalezienie **właściwego narzędzia**, albo uzyskanie **właściwej pomocy**.

(...) nie, to nie było trudne, to że do informacji dochodziłam bardzo długo, że jak coś chciałam znaleźć, to przekopywałam się przez jakieś strony w ogóle, no nie znałam powiedzmy, ja googla odkryłam kilka lat temu (...) i googla znalazłam przez przypadek jakoś kilka lat temu i korzystałam z niego... od momentu, po prostu zakochałam się i, bo on jest najszybszy i najbardziej wiesz... (kobieta, 26 lat)

No i tam na początku to takim edukatorem moim był brat. On mnie tam wyedukował jak... jak tematycznie znajdować poszczególne strony, właśnie nauczył mnie obsługiwać przeglądarki. (mężczyzna, 27 lat)

Często moment ten określany jest jako **odkrycie**, co jest nieświadomym wskazaniem na pojawienie się w polu percepcji jednostki czegoś nowego. Są to pierwsze kroki do pełnego uświadomienia sobie relacji między środkiem działania a jego celem – zrozumienia podobieństwa w warstwie obsługi aplikacji i różnic w sposobie zorganizowania zasobów, które maskuje znajomy interfejs²³.

Wbrew pozorom uświadomienie sobie, że istnieje jakaś logika, według której te zasoby cyfrowe są uporządkowane, jest kluczowe dla efektywnego komunikowania z innymi użytkownikami, ponieważ wpływa na poczucie **intersubiektywności**, co zostanie wyraźniej przedstawione w dalszej części tekstu. W tym miejscu, by lepiej ukazać w czym przejawia się ów schemat, przedstawiam w tabeli skontrastowane przykładowe wypowiedzi użytkowników, którzy dostrzegli **specyficzne cechy działania** w środowisku *online* i tych, którzy w momencie udzielania wywiadu nadal ich nie spostrzegali:

²¹ Hipertekst to termin wprowadzony przez Teodora Nelsona, a określający specyficzny sposób odbioru i tworzenia tekstu dzięki zastosowaniu technologii komputerowych (Wilk 2000; Ten Have 1999). Paul Levinson określa hipertekst jako „aktywnie zaprogramowany zbiór słów, zwrotów i ich połączeń, przejrzystych lub sugerowanych, z innymi słowami lub zwrotami: jest to podlegająca nieustannej rewizji mapa ich znaczeń i skojarzeń” (1999: 212; Wilk 2000: 43), George Landow uważa, że „permanently burzy hierarchiczny porządek, na którym opierały się dotychczasowe, utrwalone w sposób materialny, przekazy”, co ma prowadzić do „rekonfiguracji tekstu”, skutkującej zainicjowaniem „głębokich procesów kulturowych opatrywanych mianem hipertekstualności” (Wilk 2000: 43).

²² Jednocześnie aktywność użytkownika nie ogranicza się do swobodnego podążania wzdłuż kolejnych odnośników hipertekstowych (linków). Użytkownik może samodzielnie „tworzyć i przekształcać przekazy, w efekcie mamy do czynienia z wymiennalnością ról czytelnika i piszącego, odbiorcy i twórcy” (Landow 1992; Wilk 2000: 43).

²³ Elementy graficznego interfejsu są symbolami, które umożliwiają zainicjowanie jakiegoś działania realizowanego w widzialnej przestrzeni ekranu, ale podczas korzystania z Internetu ekran pokazuje nie zawartość naszego komputera, ale okno przeglądarki - a w rzeczywistości okno na sieć.

Nieświadomieni	Uświadomieni
Internet jest bardzo pożyteczny, potrzebny, zawiera dużo informacji, tylko jest tam straszny bałagan, rzadko jest to, co chcę... (kobieta, 22 lata)	(...) mnie tam wyedukował jak... jak tematycznie znajdować poszczególne strony, właśnie nauczył mnie obsługiwać przeglądarki. (mężczyzna, 24 lata)
Później żeśmy odkryły, że jest coś takiego jak wyszukiwarka, że można wpisać 'dowcipy' i wyskoczą humory, z czego połowa to były 'cipy'. Niestety nasze wyszukiwarki do tej pory są utorne... (kobieta, 20 lat)	(...) nie wiedzieliśmy, w jaki sposób to działa, nie wiedzieliśmy, że są pewne słowa kluczowe, którymi się posługują wyszukiwarki, ułatwiają poszukiwanie (...) z biegiem czasu się okazywało, że wyszukiwarki internetowe potrzebują pewnych słów tylko kluczowych, które im tylko wystarczą do zidentyfikowania bądź odnalezienia kontrahenta, którego poszukujemy. (mężczyzna, ok. 50 lat)
Nie lubię szukać w Internecie, jak wpisuję jakieś hasło w wyszukiwarce, to pojawia mi się tysiące różnych linków i stron, a żadna nie jest dobra, rzadko wyskakuje mi naprawdę przydatna strona. Od tego wszystkiego boli mnie głowa i nic mi się nie chce. (kobieta, 22 lata)	Wcześniej każda czynność była dla mnie wyzwaniem, ponieważ robiłam to pierwszy raz. Jednak z czasem już dobrze wiedziałam co mam klikać żeby znaleźć dane, których właśnie potrzebowałam. Teraz już nie chodzę tak po omacku jak kiedyś. Doświadczenie sprawiło, że nabyłam pewnych umiejętności (śmiech). (kobieta, 21 lat)
Wiem, że można wiele rzeczy zrobić jak się ma Internet, ale ja nie umiem ściągać filmów, muzyki (...) Zdarza się, że siedzę i ten komputer mnie nie słucha, robi coś po swojemu, a ja siedzę i ręce opadają, to tylko maszyna, nic nie rozumie czego ja chcę. (kobieta, 24 lata)	Myszę, że każdy, kto choć raz przebrnął proces rejestracji na jakiejś tam stronie będzie umiał zrobić to na każdej innej. (mężczyzna, 22 lata) No w miarę jak już się zorientowałam co to jest przeglądarka i że są różne, i że różne przeglądarki wyszukują różne informacje i tak dalej, to wybrałam sobie powiedzmy jakieś takie narzędzia, które wydały mi się najprzyjaźniejsze wizualnie, najprostsze w odbiorze i najlepsze w skuteczności swojej jeśli chodzi o wyszukiwanie interesujących mnie informacji i właściwie z nich korzystam do tej pory (...) W miarę tam upływu czasu zaczęłam się orientować mmm... (kobieta, 23 lata)
No tak, tylko, że ja się nie bardzo znam na najnowszych odkryciach ...yy... komputerowych i technicznych... yy... w związku z tym nie ściągam nic, nie sprowadzam jakiś sobie, pewnie jakbym mogła, to bym bardzo chętnie to robiła, bo ... yy... (kobieta, 19 lat)	Wystarczy umieć obsługiwać komputer, a potem to już wszystko jakoś tak samo idzie. Nie ma żadnego problemu żeby nauczyć się korzystać z Internetu. (kobieta, 19 lat)

Tab. 1 Świadomość specyficznych cech działania w środowisku *online*. Oprac. własne.

Jak widać w powyższych wypowiedziach, niektórzy sfrustrowani użytkownicy antropomorfizują komputer i Internet, przypisując im sprawczość, i pewnym sensie mają rację, ale dopiero **świadome** uczynienie ich obiektami działania, a następnie poszukiwanie sposobu na ich właściwe odczytanie z dystansu użytkownika wielu usług komunikacyjnych powoduje uzmysłowienie sobie kompletnego schematu organizującego działania w środowisku *online*. Dlatego też dopiero stopniowe aktualizowanie swoich własnych schematów poznawczych inicjuje transformację tożsamości jednostki z użytkownika komputera i niekompetentnego użytkownika Internetu w coraz bardziej

kompetentnego użytkownika Internetu²⁴ w zakresie własnej wtórnej sfery działania.

Przełamuję się. Na początku studiów nie chodziłam do pracowni informatycznej, bo bałam się, że popsuję komputer, coś nabroję i wszystko pójdzie z dymem, ale teraz to nie. Bo teraz to się lepiej na tym znam i już się nie boję. Schemat jest ten sam, jak już wiesz jak włączyć jakiś tam jeden program, to już mniej więcej wiesz jak zrobić to z innymi. (kobieta, 24 lata)

Wypowiedzi badanych sugerują więc, że użytkownik powinien spojrzeć na swe działania z perspektywy nie interfejsu, poprzez który działa na urządzenie (komputer) i na Internet (przeglądarki, wyszukiwarki), ale **z perspektywy logiki działania całego urządzenia interaktywnego** (czyli komputer w warstwie fizycznej i Internet), ponieważ doświadczenia innych wskazują, że wyszukiwarki wcale nie są ułomne, ale potrzebują słów kluczowych, że w sieci nie ma bałaganu tylko trzeba tematycznie szukać, że rejestracje, logowania, instalacje i wiele innych operacji przebiega według pewnych powtarzalnych i intuicyjnych, więc regularnych procedur, które jako wiedza w formie przepisu (*recipe*) podane są na tacy ekranu.

Trzeba było to wszystko po prostu przerobić i albo niektóre instalacje są tak zwane intuicyjne, albo po prostu trzeba było pomyśleć. (mężczyzna, 43 lata)

Wszystko jest napisane, co trzeba zrobić. Wszędzie są instrukcje, które prowadzą cię za rękę. (kobieta, 21 lat)

Przyjmowanie roli (*role taking*) interaktywnego urządzenia²⁵ jest więc kolejnym krokiem do zrozumienia jak skutecznie działać w środowisku *online*. Jest ono równoznaczne z osłabieniem znaczenia perspektywy użytkownika komputera, jakkolwiek ona nie zanika – jest zawarta w perspektywie interaktywnego urządzenia, którego fizycznym elementem nadal pozostaje komputer (ewentualnie inne urządzenie elektroniczne). Z drugiej strony, ciągle jest ona jeszcze w jakimś zakresie niepełna, ponieważ zwykle użytkownik nie zyskuje jej natychmiast w formie olśnienia i kompletnego pakietu. Ona musi być

²⁴ Podkreślam **coraz bardziej**, ponieważ rozwój technologii IT sprawia, że w sieci pojawiają się kolejne nowe technologie umożliwiające oferowanie nowych form komunikowania, a te wymagają zdobywania dodatkowych kompetencji. Widać to wyraźnie w pierwszych wywiadach, w których użytkownicy marzyli o rozmowie przez Internet jak przez telefon – nie było jeszcze Skype'a.

²⁵ Informatycy i programiści wiedzą, że za tym interaktywnym urządzeniem kryje się pewna logika działania determinowana przez *hardware* i *software*, z których istnienia laik często nie zdaje sobie w ogóle sprawy. W codziennym korzystaniu z Internetu ta cała wiedza nie jest jednak konieczna, ważne by wiedzieć jak to wszystko razem działa i jak wejść z tym całym środowiskiem w interakcję. Ta własność, czyli interaktywność, w kategoriach czysto technicznych jest wiązana z współdziałaniem człowieka i elektronicznych urządzeń, a także z przełamaniem jednokierunkowego schematu przekazu medialnego (Sitarski 2002; Kryszczuk 2002). Sitarski (2002: 36) definiuje interaktywność jako „pewną własność systemów złożonych z maszyn i posługujących się nimi ludzi, która zapewnia tym systemom sprzężenie zwrotne”. Kluszczyński (2001: 96) opisuje ją jako „określenie charakteru pewnego typu relacji między przedmiotem i jego użytkownikiem. Pozostający w tej relacji obiekt ujawnia swoje właściwości oraz, co najważniejsze, wypełnia swoje funkcje jedynie wówczas jedynie, gdy użytkownik zachowuje się w sposób aktywny, gdy wykorzystuje obiekt jako narzędzie realizacji swoich dążeń”. Interaktywność jest więc wiązana z możliwością działania użytkownika.

przez użytkownika umysłowo skonstruowana w postaci wspomnianej już przestrzeni czy też mapy konceptualnej Internetu i środowiska *online*. Owo konstruowanie jest procesem kumulowania spostrzeżeń i wiązania ich w spójną całość poprzez systematyczne pogłębianie wiedzy (aktywna postawa wobec zdobywania nowych kompetencji) i osobiste, refleksyjne doświadczanie tego, co się robi w różnych usługach komunikacyjnych środowiska *online*.

Uzyskiwanie poczucia intersubiektywności. Obiektywny kontekst znaczenia

W tym miejscu można już podjąć zagadnienie roli schematu organizującego Internetu w kształtowaniu się **intersubiektywności** jego użytkowników, która to rola jest niezmiernie ważna dla ich wzajemnego komunikowania, umożliwia bowiem przyjęcie roli innego użytkownika (*role taking*), a w konsekwencji tworzenie własnej roli użytkownika Internetu (*role making*).

W kontekście tego co zostało przedstawione powyżej przyjmowanie roli innego użytkownika i tworzenie własnej jest zapośredniczane przez przyjmowanie roli urządzenia interaktywnego. W poprzednim cytacie z wywiadu znalazło się sformułowanie, że w Internecie „wszystko jest napisane, co trzeba zrobić”. Ta z pozoru oczywista dla każdego, kto korzysta z Internetu sentencja kryje w sobie ważną wskazówkę. Lustrzanym odbiciem pierwszego sformułowania jest poniższy fragment wypowiedzi.

B: A pomoc jakaś z sieci?

R: No, z materiałów zamieszczonych tam.

B: A współpraca z innymi?

R: Nie, bo to teraz nie wygląda tak. Nikt nie pomoże osobie, która zaczyna. Wszystko jest napisane. (mężczyzna, 23 lata)

Wypowiedź ta wydaje się oczywista, ponieważ interfejs komputera i Internetu jest graficzny, więc każdy przekaz skierowany do użytkownika, który ma wywołać jakieś jego działanie wobec innych użytkowników, musi być zawarty albo w formie grafiki (symbolizowany przez ikonę lub obraz, które z kolei symbolizują jakieś znaczenie), albo w formie zwerbalizowanej (tekst, nagranie dźwiękowe zawierające przekaz mający określone znaczenie). W związku z tym wszelkie instrukcje także są dostępne w formie tekstu, grafik lub video. Tu ponownie pojawia się specyficzna własność medium – multimedialność – która odnosi się do faktu operowania różnymi kontekstami – tekstowym, wizualnym i audio. Multimedialność kojarzona jest głównie z przekazem wizualnym i audio, ale można odnieść wrażenie, że łatwość²⁶ operowania w wizualnym środowisku odwraca uwagę od języka. Tymczasem język w formie tekstu nadal odgrywa zasadniczą rolę w interakcjach między użytkownikami (Wilk 2000: 82). **Język jest narzędziem**, dzięki któremu możliwe jest **nawigowanie** po sieci i w nim **werbalizowane są zachowania** użytkowników (Curtis 1992). Ponieważ jednak działania użytkowników w środowisku *online* organizowane są przez ten sam ogólny schemat, który pod powierzchnią ekranu przekładany jest z powrotem na zjawiska cyfrowe, to one też są odpowiednio uporządkowane – instrukcje dotyczą nie tylko tego jak się rejestrować czy logować w danej usłudze, ale są też

²⁶ Zwykle interfejsy wizualne uznajemy za bardziej intuicyjne, bo łatwiej się w nich zorientować.

instrukcje zachowania w niej, co dalej będzie jeszcze zobrazowane odpowiednimi ilustracjami.

Nawiązując do poczucia dezorientacji czy zagubienia odczuwanego przez nowych użytkowników, można uznać, że wspomnianym wcześniej **systemem koordynatów działania** (Zhao 2004: 92), którymi w interakcjach bezpośrednich są przestrzeń i czas, w Internecie stają się odpowiednie narzędzia (np. przeglądarki, wyszukiwarki) i schemat organizujący Internet (w tym jego poszczególne usługi komunikacyjne). Wyspecjalizowane narzędzia (aplikacje, na przykład komunikator) narzucają pewne ramy interakcji, określając jej zakładaną formę (synchroniczna – asynchroniczna) – rozmowa, dyskusja, gra, wymiana zasobów (zwykle powiązana z komunikacją). Natomiast w kontekście swobodnego **zorganizowania komunikacji** podstawowym wyznacznikiem interakcji o charakterze lingwistycznym jest **temat** określający ramy przekazu i wpływający na decyzje użytkowników o przyłączeniu się lub rezygnacji z udziału w komunikacji (Wilk 2000: 66). Wskazują na to kolejne wypowiedzi i ilustracje.

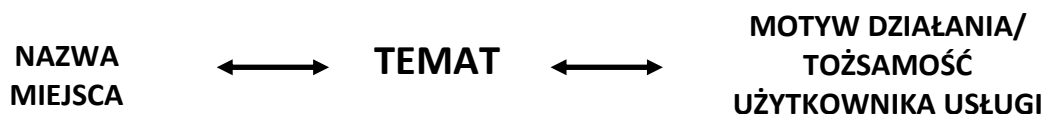
Tak, zależy jak, na jakim czacie. Są czaty ogólne, towarzyskie, że ludzie wszystko o wszystkim mówią i jest totalne bagno i chłam i w ogóle no wszystko wymieszane. A są na przykład czaty, gdzie na przykład dla trzydziestolatków czy czterdziestolatków, czy na przykład są czaty no zdrada, czy są określone już tematycznie nazwą, sam czat jest opisany nazwą, który kieruje ... tak jakby wywoływał temat. Jeżeli jest czat zdrada, to i wchodzi osoby, które mają powiedzmy partnera czy szukają dodatkowego partnera, wiadomo, że znowu chodzi o seks. Jeżeli jest czat na przykład Łódź to wiadomo, że się zbierają ludzie z Łodzi, ale nie tylko lub ludzie ci, którzy chcą szukać kontaktu w Łodzi i tam też jest sieczka ogólna i na przykład te osoby tam czegoś szukają czy w ogóle obiektem zainteresowania są Łódź i okolice powiedzmy, nie? Albo są ludzie, którzy mieszkają w Łodzi, w różnych dzielnicach i szukają jakichś tam kontaktów, tam coś. Ale na przykład jest czatna przykład na... piętnasto-, szesnasto-, siedemnastolatki takie. Absolutnie na to nie wchodzi, bo tam jest taki chłam, bo tam jest taki wulgarny, tam jest takie dno, to w ogóle ... Wejść tam no to raz, to człowiekowi się odechciewa wszystkiego, mimo że człowiek sam by mógł pobluźnić, no różne inne rzeczy, no wiesz, rzucać mięsem itede. Ale jeżeli chcesz posiedzieć ... na jakiś dany temat na przykład to są tematy ... Bo czatów ogólnie, na przykład na WP jest ze czterdzieści. Nie dość, że są umiejscowione y... regionalnie, to są jeszcze umiejscowione tematycznie, możesz sobie dowolnie wybierać: wchodzisz na czat trzydzieści lat, czterdzieści i więcej, tylko pięćdziesiąt, tylko sześćdziesiąt, tylko stałe nicki, tylko na przykład z kamerkami, tylko no tam matki, albo kochające żony, albo tam coś albo samotni, albo nie samotni, albo szukający, albo... (...) Albo no co tam, jakieś z takich jeszcze no ... są tylko to tematy czysto ogłoszeniowe na przykład, że mam do sprzedania to czy tamto, albo szukam to czy tamto i to się cały czas powtarza. (...) Także ... jest tak duża różnorodność i tak duża dostępność tematów i miejsc i, no mówię, zachowań, że zawsze można coś dla siebie znaleźć, nawet uszczególniając. (...) Ale generalnie osoby wchodzące na ten czat szukają czegoś określonego, czyli już osób gdzieś z odpowiednim wiekiem, czy osób o jakimś tam powiedzmy doświadczeniu życiowym. (mężczyzna, 43 lata)

Ten dłuższy fragment wywiadu narracyjnego pokazuje strukturę zorganizowania komunikacji, tu akurat na czatach²⁷, według kategorii:

- a) temat – zainteresowania, potrzeby użytkowników – zdrada, ogłoszeniowe, mam do sprzedania
- b) atrybuty użytkowników – wiek, lokalizacja – dla 30-latków, Łódź
- c) preferencje – tylko stałe nicki, tylko z kamerkami.

Przedstawiona klasyfikacja czatów i ich użytkowników uwidacznia sposób myślenia autora przytoczonej wypowiedzi, który przebiega wzdłuż poniższego schematu:

- jeśli wejdę na tematycznie określoną usługę o nazwie X, to znajdę tam określonych użytkowników.



Co więcej, wtedy gdy jednostka poszukuje kontaktu z określonym typem użytkownika, schemat ten może²⁸ być odczytany w sposób:

- jeśli szukam kontaktu z określonym użytkownikiem, to wchodzę na tematycznie określoną usługę o nazwie X.

Obecność takiej struktury umożliwia **typifikowanie** użytkowników, ponieważ te kategorie jednocześnie kodują kontekst interakcji – to kim są osoby wchodzące na poszczególne czaty (na przykład pochodzący z Łodzi), czego tam szukają (przypisanie motywu) i jak te osoby znaleźć w sieci. W ten sposób abstrakcyjna przestrzeń generowana przez systemy komputerowe staje się zrozumiała w sposób intuicyjny, a wtedy może pełnić podobne funkcje jak w środowisku *offline*. Intuicyjna znajomość przestrzeni wiąże się w praktyce z wiedzą o organizacji codziennego świata – o tym jak przestrzeń kształtuje, a czasem ogranicza działania i interakcje jednostek, narzucając społecznie zdefiniowany sposób zachowania i postępowania (Crabtree 2000; Hatch 2002; Garfinkel 1967; Goffman 1972; Curry 1996). Pomimo dystansu w czasie i przestrzeni ta sfera społeczna tworzy to, co Giddens (2001) nazwał systemem abstrakcyjnym, w którym nie-współobecni ludzie wchodzą ze sobą w interakcje w oparciu o zaufanie w publiczną wiedzę o tym, co inni zrobią w typowej sytuacji. Oznacza to, że wchodząc na czat czy forum tematyczne, czy inną usługę komunikacyjną zdefiniowaną przez jakąś **nazwę**, całkowicie obcy sobie uczestnicy oczekują, że interakcja będzie koncentrować się wokół tego tematu – a więc wchodzą w pośrednią interakcję w ramach **obiektywnego kontekstu znaczenia**, który służy jako wspólny schemat ekspresji i interpretacji (Zhao 2004:

²⁷ Temat organizuje komunikację nie tylko na forach czy czatach, ale także pozostałe zasoby Internetu są w ten sposób organizowane – są prezentowane w postaci skatalogowanej, czyli uporządkowanej w pewne kategorie i tak są widziane przez użytkownika w wyszukiwarkach, serwisach WWW, portalach i tym podobnych.

²⁸ Wywiady potwierdziły taki odwrócony wzór. Schemat nie zawsze jest jednak stosowany. Pozostawiane przez użytkowników w systemie czatowym informacje o utworzeniu przez nich nowego pokoju, opisywane na przykład jako „zapraszamy do pokoju X”, zawierają wyjaśnienia jeśli nazwa pokoju nie jest związana z jego tematem.

94) czy relacja między nazwaniem obiektu a działaniem wobec niego (Strauss 1997: 21). Zhao (ibidem: 94) określił obiektywny kontekst znaczenia jako formę stypifikowanej wiedzy, która definiuje sytuacje interakcyjne dla osób nie-współobecnych, a także w interakcjach z nie-osobami (*boty*).



Il. 1. Pozycja Anioł Stróż ze słownika czatu dostępnego na stronach portalu Onet.pl (<http://czat.onet.pl/pomoc/14330,sownik.html>, dostęp 16.05.2010).

Powyższy zrzut ekranowy prezentuje jedną z pozycji Słowniczka usługi Czat dostępnej na stronach portalu Onet.pl. Słowniczek **definiuje** obiekty i zjawiska pojawiające się w przestrzeni interakcyjnej czatu, która obejmuje nie tylko wypowiedzi uczestników konwersacji, ale też cały multimedialny interfejs – wszystko to jest przedstawione w postaci tekstu dostępnego każdemu, kto odwiedza stronę. Zdefiniowana jest tu **rola bota** i **scenariusz interakcji** użytkownika z botem, a więc interakcji człowieka z nie-człowiekiem, z elementem urządzenia interaktywnego, któremu przypisuje się określone kompetencje interakcyjne. W ten sposób sytuacja jest wstępnie zdefiniowana poprzez typifikację (Hewitt 2000) – nie jest znajoma w subiektywnie doświadczony sposób, ale jest opisana, co oznacza, że użytkownik może nazwać i antycypować obiekty, które będą się pojawiać w interakcji oraz oczekiwać działań typowych dla interakcji użytkownik – bot.

II. 2. Zrzut ekranu z regulaminem zachowania w pokoju Computers dostępnym w serwisie Czat.onet.pl (<http://computers.artchemistry.com/readme.html>, dostęp 16.05.2010).

Na powyższej ilustracji również widoczne jest, że stypifikowana wiedza obejmuje **znaczenie danej sytuacji** i **role** każdego z uczestników – oczekiwany sposób ich wykonania. Użytkownik może przeczytać i zapoznać się z regułami obowiązującymi na forum zanim jeszcze zacznie z niego korzystać. Reguły te dotyczą nie tylko kwestii technicznych, ale również społecznej organizacji grupy, jaką tworzą uczestnicy forum.






















Wiedza ta jest zwerbalizowana i dostępna dla każdego, kto już jest na forum i dla każdego, kto dopiero chce wejść, pod postacią regulaminów, plików FAQ czy innych materiałów umieszczonych na stronie WWW danej usługi komunikacyjnej. Od momentu zwerbalizowania i udostępnienia tej wiedzy wyznacza ona już sytuację społeczną w jej obiektywnym kontekście.

W przypadku kolejnego (ilustracja poniżej) miejsca sieciowego *layout* strony uwidacznia **obiektywny kontekst znaczenia**, który definiuje całą *Organizację forum* – czym ono jest, jak działa i jak powinni działać także jego uczestnicy.

Wszystkie zaprezentowane przykłady wskazują, że ten

typ wiedzy jest z natury «obiektywny», ponieważ znaczenia i procedury, które opisuje są postanowione «z góry» dla wszystkich użytkowników, a nie wyłaniają się w procesie interakcji między poszczególnymi osobami. Jako takie, obiektywne definicje sytuacji, które są standaryzowane i publiczne, pozwalają kompletnie obcym

wchodzić w interakcje relatywnie bezproblemowo w warunkach nie-współobecności (Zhao 2004: 94).

Witamy na Forum Wiaderko		
<p>Jeśli to Twoje pierwsza wizyta kliknij tutaj, aby zapoznać się z FAQ (Najczęściej Zadawane Pytania). Zanim będziesz mógł pisać posty musisz się zarejestrować.</p> <p>Popularne odwołania do tej strony: forum, forum cs, cs forum, lista serwerów cs non steam, forum cs 1.6, cs 1.6 forum, fora cs, serwer non steam cs 1.6, cs 1.6 non steam free download, forum o d rapidshare download, counter strike forum, darmowe forum cs, download cs, cs do pobrania, lista serwerów cs ns, cheaty do cs 1.6 non steam download, c.s 1.6 download, cs source non steam ser 1.6 download, cs non steam 1.6 serwery, unstoppable.r5.line.real.proper.repak.zvid-timky</p>		
Organizacja forum		
Wszystko co dotyczy organizacji Forum Counter Strike, a także kilka niestandardowych for		
Forum		Ostatni Post / Autor
 Regulamin forum, ogłoszenia, nowości Regulamin Forum Wiaderko, a także wszelkie ogłoszenia i nowości odnośnie tego forum		 Odrzucij Ostrzeżenie ! miniu123cs 22-04-2011 09:24
 Problemy, propozycje, skargi, ostrzeżenia, raporty Tutaj umieszczamy tematy odnośnie problemów z forum, nasze propozycje, skargi. Tutaj również ładują informacje o ostrzeżeniach i raporty postów. pod-fora : <ul style="list-style-type: none"> ■ Propozycje, uwagi i sugestie co do tego forum ■ Raporty postów i tematów ■ Usunięcie konta 		 Ostrzeżenie dla sushi2: SPAM - bezwartościowe posty seba Dzisiaj 11:03
 serwery.wiaderko.com Informacje, pytania, problemy dotyczące naszego projektu = wiaderkowej listy serwerów. ZAKAZ REKLAMOWANIA SERWERÓW		 Problem z serwerem i botami logosik 21-04-2011 20:34
 Konkursy z nagrodami na Forum Wiaderko Informacje na temat konkursów organizowanych przez administrację wiaderko.com		 Konkurs - Serwery HashJama powered by wiaderko.com oWo! 01-10-2010 17:05
 FAQ Forum Odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania na Forum Wiaderko.		 Jak zamknąć temat stworzony przez siebie ? ElektrycznyOrzel 17-07-2010 10:58
 Archiwum forum Tutaj trafiają posty, które nie są już "na czasie" ale mogą komuś kiedyś pomóc :)		 Pinnacle Studio 14 HD Ultimate MONSTRO 14.0.0.7255 yenni 22-02-2011 10:12
 Śmietnik Tu trafiają wszystkie posty, które naruszają regulamin forum.		 Raport postu przez oWo! [Serwery do Counter Strike 1.6] oWo! Dzisiaj 09:24

Il. nr 3. Główna strona Forum Wiaderko, skupiającego miłośników gry Counter Strike – odnośniki do regulaminu, plików FAQ i innych zasobów – na której widać tematyczne uporządkowanie (www.forums.wiaderko.com, dostęp 20.05.2010).

Istnienie obiektywnego kontekstu znaczenia jest gruntem, na którym pojawia się przekładalność perspektyw, bowiem jednostka potrafi **typifikować własne działania z perspektywy innych** użytkowników.

W sumie, jeżeli wchodzisz na czat, to albo kogoś szukasz, czyli szukasz swojej przyszłej dziewczyny, chłopaka, albo chcesz komuś..., szukasz swoich znajomych, albo, albo po prostu chcesz mieć, jesteś znudzony załóżmy pracą czy czymś i chcesz mieć wieczorem trochę przyjemności porozmawiania z kimś. (mężczyzna, 25 lat)

Powyższe przykłady pokazują jak **temat**, będący jednym z głównych elementów strukturyzujących zasoby Internetu, staje się także kryterium klasyfikowania tego, co się dzieje w odniesieniu do interakcji między użytkownikami. Wyznacza on obiektywny kontekst znaczenia, który staje się **obiektywnym punktem odniesienia** dla koordynowania działań użytkowników, działanie jest inicjowane wobec tematu, za którym dzięki intersubiektywnemu dzieleniu jego znaczenia z innymi, spodziewamy się napotkać użytkowników

typowych dla tego tematu. Tematyczność nie jest jednak tylko cechą organizującą Internet. Peter McHugh uważa, że

ludzie organizują znaczenia w «tematyczny sposób» (thematic way), kiedy przyjmują i tworzą role w sytuacjach” (cyt. za Hewitt 2000: 140).

Prawdopodobnie dlatego relatywnie łatwo, intuicyjnie korzystamy z Internetu w wymiarze czysto instrumentalnym, gdy szukamy i pobieramy zeń pewne zasoby (pliki, informacje), jednak w interakcjach z innymi użytkownikami ta tematyczna wskazówka często umyka, prowadząc do wielu interakcyjnych nieporozumień lub konfliktów.

Podążając tropami licznych tematów opisujących obiekty i zjawiska w środowisku *online* i powiązanych z nimi działań użytkowników, jednostka może rekonstruować przestrzeń konceptualną środowiska *online* na coraz wyższym poziomie jego obiektywnej organizacji nie tyle w sensie sieci informatycznej, co raczej jako sieci społecznych działań.

(...) to jest, to co w Internecie jest takie istotne to to, że... znaczy to, co jest takie dostępne, to ta forma wymiany informacji, to są listy dyskusyjne, to są komunikatory, czaty, maile, i to jest jedna forma komunikacji. Druga no to jest forma prezentacji. To jest, to są blogi, czyli to są pamiętniki, które są w Internecie przez różnych ludzi pisane, powszechnie dostępne, to są jakieś tam też forum dyskusyjne na różne tematy, gdzie ktoś na przykład pisze o sobie czy następuje dyskusja iluś tam osób i to... i to... jeżeli chodzi o Internet w tych kontaktach międzyludzkich, to jest rzeczywiście jedna z dziedzin, którą ten Internet bardzo zmienił, natomiast następną dziedziną no to wiadomo, no to biznes to przede wszystkim Internet jest fantastycznym źródłem, katalogiem swoich osiągnięć, swoich wyrobów, produkcji, możliwością sprzedaży tego i to jest rzeczywiście bardzo rozwinięte, bardzo się rozwija i wiadomo, że w tej chwili się rozwija bardzo i to coraz większy nacisk firmy na to przykładają. (...) yyy...i to jest ta sfera biznesowa, następną sferą to jest taka, wszystkich tych, którzy się interesują różnymi rzeczami, no to właściwie też taka podobna do komunikacji takiej międzyludzkiej, ale taka, że nie wiem, no zajmuję się robieniem filmów i trafiam na forum dyskusyjne, czy na strony poświęcone na przykład robieniu filmów, gdzie inni użytkownicy tego forum dyskusyjnego dzielą się własnymi jakimiś tam spostrzeżeniami, własnymi doświadczeniami z używania różnych rzeczy czy... yyy... (mężczyzna, 40 lat)

Kiedy nabywana wiedza jest porządkowana i poszczególne elementy odczytywane w relacji do siebie, tworząc coraz bardziej spójną i czytelną całość, jednostka zyskuje **intuicyjną znajomość** schematu organizującego Internet, przez co odnajduje lub też rekonstruuje schematy unifikujące²⁹ (a przez to typyfikujące) także w innych aspektach komunikowania.

Z doświadczenia wiem, że dziewięćdziesiąt dziewięć i dziewięć procent użytkowników korzysta z jakichś tam nicków. Rzadko kiedy zdarza się, że ktoś loguje się na swoim imieniu i nazwisku. Zwykle konstrukcja nicku jest bardzo prosta. Najczęściej znajdziemy nicki typu: lazy21, gondzio1979 czy

²⁹ To oczywiście nie znaczy wcale, że wszyscy użytkownicy je odnajdują lub stosują, ta niekonsekwencja jest źródłem wielu nieporozumień interakcyjnych.

adilegia. Po nicku możemy dojść jedynie do wieku użytkownika i jego płci.
(mężczyzna, 22 lata)

Pojawia się także **wtórna intuicyjność działania**³⁰. Nabycie powyższych kompetencji komunikacyjnych prowadzi ostatecznie do stanu, w którym użytkownik przestaje postrzegać komputer i sieć jako coś abstrakcyjnego, czego wykorzystywanie wymaga świadomego wysiłku. Obsługa komputera i poruszanie się w przestrzeni elektronicznego środowiska komunikowania nabierają charakteru intuicyjnego (Pace 2004; Vieta 2005), składając się na swoistą techniczną kompetencję pozwalającą jednostce skupić się na interakcjach z innym/innymi użytkownikami (por. model kompetencyjny CMC, Bubas 2001). Technologia staje się transparentna, a świadomość zapośredniczenia zmniejsza się lub całkowicie znika.

(...) teraz to Internet nie ma przede mną tajemnic, klikam tu, tu i już (uśmiech). Skąd to wiem? Sama nie wiem, po prostu z czasem po prostu wiesz co masz kliknąć lub co wpisać w wyszukiwarkę, aby wyświetliło się to, czego szukasz. Teraz to banał. (kobieta, 17 lat)

Konsekwencje procesu adaptacji do środowiska *online*

Konsekwencją procesu adaptacji do środowiska komunikacyjnego Internetu jest więc zaktualizowanie posiadanego zasobu wiedzy o nowe schematy poznawcze dotyczące procesu komunikowania oraz jego organizacji, a także nowe koncepcje działania w sytuacji komunikowania zapośredniczonego przez Internet, które stają się zasobami interakcyjnymi umożliwiającymi definiowanie sytuacji komunikowania na podstawie obiektywnego kontekstu znaczenia.

Nowe schematy poznawcze obejmują przyswojenie przez użytkownika odmienności samej istoty procesu komunikowania wraz z jego specyficzną organizacją i pozwalają na:

- rozpoznanie różnic między korzystaniem z komputera a korzystaniem z Internetu, a w konsekwencji uchwycenie specyfiki CMC/IMC (temporalność, brak współobecności, multimedialność i interaktywność, tekstualność i kontekstualność [temat], ekonomizacja języka), przez co budowana jest wiedza i kompetencje techniczne,
- rozpoznawanie i rozumienie znaczenia zdefiniowanego w elementach obiektywnego kontekstu znaczenia dostępnego każdemu użytkownikowi w postaci zarówno graficznych, jak i zwerbalizowanych przekazów (regulaminy, instrukcje, pliki faq, etykieta, itd.), przez co wiedza i kompetencje techniczne mogą być uzupełnione o znajomość konwencji, reguł i ról społecznych przyjmowanych w trakcie komunikowania zapośredniczonego w środowisku *online*,
- wytworzenie koncepcji działania, która uwzględnia fakt pośredniczenia interaktywnego urządzenia, także podczas interakcji między użytkownikami, co sprawia, że aktywna postawa wobec zdobywania kompetencji

³⁰ Nie odnosi się ona tylko do instrumentalnego korzystania z Internetu, ale obejmuje wiele różnorodnych typów działań – komunikowanie, nawigowanie, poszukiwanie, ściąganie, wgrywanie, tworzenie.

w posługiwaniu się owym urządzeniem poszerza wtórną sferę działania jednostki w środowisku *online* (*secondary zone of operation*).

Jednostka powinna więc dysponować kompetencjami zarówno w zakresie obsługi systemu technicznego, jak i w zakresie efektywnej komunikacji interpersonalnej, których podstawą jest umiejętność **przyjęcia roli innego** w interakcji, którym może być inny użytkownik albo urządzenie interaktywne (obejmuje także nie-osoby, z którymi użytkownicy wchodzi w interakcje – boty). Kompetencje techniczne są niezbędnym, ale niewystarczającym warunkiem efektywnego komunikowania zapośredniczonego przez Internet. Są niezbędne do podejmowania działań w sytuacji komunikowania zapośredniczonego przez urządzenia elektroniczne, ale czynniki osobistej kompetencji *ICM* przyczyniają się do zwiększenia efektywności, zrozumienia i satysfakcji ze współpracy w środowisku *online* (Bubas 2001; Papacharissi, Rubin 2000; Spitzberg 2001).

Dzięki uzupełnieniu standardowego zasobu wiedzy podręcznej, użytkownicy Internetu w sytuacji komunikowania zapośredniczonego dysponują zasobami interakcyjnymi umożliwiającymi im:

- a) podejmowanie działania w środowisku *online*,
- b) uzyskanie poczucia intersubiektywności (przekładalności perspektyw) z innymi użytkownikami Internetu.

Ci, którzy tych kompetencji nie pogłębiają i nie poszerzają nadal mogą korzystać z Internetu i komunikować się z innymi dzięki intuicyjnemu, bo wizualnemu interfejsowi, ale ich możliwości działania ograniczają się do tego co już znane. Wypowiedzi użytkowników, którzy nie uświadamiali sobie schematu organizującego Internet, wskazują na doświadczanie trudności technicznych podczas korzystania z Internetu, zależność od pomocy innych użytkowników oraz odczuwanie różnego rodzaju emocji, od złości po rezygnację i zniechęcenie, niemotywuujących do eksplorowania nowych, nieznanymi możliwości środowiska *online*.

Nabywanie nowych kompetencji otwierających przed jednostką nowe sfery działania prowadzi także do przemian tożsamościowych. Uwidaczniają się one w wymiarze autoidentyfikacji, jakkolwiek konkretne kategorie klasyfikacyjne pojawiają się w wywiadach bardzo rzadko, sporadycznie użytkownicy mówili o sobie, używając terminów 'nowy', 'nowicjusz' czy 'zaawansowany'.

Znaczy to jest tak, że no tak, tak pytania no, bo początkowo... no jest się tym nowicjuszem i nie wie się wielu rzeczy, które potem wydają się oczywiste. (mężczyzna, 23 lata)

Znacznie częściej pojawiają się odniesienia do zdobywania kompetencji, które stają się kryterium porównywania siebie albo wobec samego siebie w momencie rozpoczynania korzystania z Internetu, albo wobec innych, których kompetencje dostarczają punktu porównawczego.

Krótko mogę powiedzieć, że wcześniej byłem raczkującym dzieckiem, a teraz prawie hakerem. Wcześniej nie potrafiłem wysłać wiadomości mailowej, w ogóle Internet był czarną magią. Teraz nie tylko potrafię wysyłać maile, ale wiem jak skonstruowany jest Internet. (mężczyzna, 36 lat)

Powoli, powoli uczyłam się coraz to nowych umiejętności. Najczęściej impulsem była potrzeba. (...) Fajnie było tak krok po kroku odkrywać

coraz to nowe możliwości. Szczerze mówiąc, jak sobie przypomnę, że moje umiejętności obsługi komputera rozpoczynały się od włożenia wtyczki do kontaktu, to jestem pełna podziwu dla swoich umiejętności. Mój syn się ze mnie śmieje (śmiech). (kobieta, 43 lata)

Swój status użytkownicy określają więc zarówno wobec innych użytkowników, jak i w odniesieniu do swoich aktualnych potrzeb i preferencji w korzystaniu z Internetu, co prowadzi czasem do ambiwalencji w identyfikowaniu siebie. Zmieniające się potrzeby i preferencje sprawiają, że trudno badanym oceniać swe kompetencje w kategoriach absolutnych. Postrzeganie relatywności kompetencji staje się swoistym mechanizmem obronnym pozwalającym jednostkom nie przejmować się swoją niekompetencją w porównaniu z innymi tak długo, jak posiadane umiejętności wystarczają do adekwatnego (do potrzeb i preferencji) korzystania z Internetu.

Ostatecznie więc to działanie samo w sobie i możliwość jego realizowania stają się punktem odniesienia dla identyfikowania siebie – kompetencje techniczne wyznaczają horyzont działań *online* jednostki, a jej wtórna sfera działania (Zhao 2004) jest obiektem, wobec którego dokonywane są definiujące rozstrzygnięcia w zakresie tożsamości osobistej. W tym kontekście określona postawa wobec zdobywania kompetencji – aktywna lub bierna – staje się czynnikiem wpływającym na pojawienie się kolejnych przemian tożsamościowych.

Bibliografia

- Bubas, Goran (2001) "Computer mediated communication theories and phenomena: Factors that influence collaboration over the Internet". Referat zaprezentowano podczas trzeciej CARNET Users Conference, 24–26 września, Zagreb, Chorwacja.
- Chesher, Chris (2001) "Ontologia domen cyfrowych". S. 145–166 w *Widzieć, myśleć, być. Technologie mediów*, pod redakcją A. Gwóźdź. Kraków: Universitas.
- Crabtree, Andy (2000) "Remarks on the social organization of space and place". *Journal of Mundane Behavior* 1(1): 25–44. Dostęp 10 października 2007. (online: <http://mundanebehavior.org/issues/v1n1/crabtree.htm>).
- Curry, Michael R. (1996) "Cyberspace and cyberplaces: rethinking the identity of individual and place". Referat zaprezentowano podczas 20th International Association for Mass Communication Research (AIERI/IAMCR/AIECS) conference, 18–22 sierpnia, Sydney, Australia.
- Curtis, Pavel (1992) "Mudding: Social Phenomena in Text-Based Virtual Realities". Dostęp 11 lipca 2005. (<http://gel.msu.edu/classes/tc848/papers/curtis.mudding.social.phenomena.in.text0based.virtual.realities.pdf>).
- Davis, Boyd H. i Jeutonne P. Brewer (1997) *Electronic Discourse. Linguistic Individuals in Virtual Space*. Albany: State University of New York Press.

- Garfinkel, Harold (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall Inc.
- Giddens, Anthony (2001) *Nowoczesność i tożsamość. "Ja" i społeczeństwo w epoce późnej nowoczesności*. Przełożyła A. Szulżycka. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Goffman, Erving (1972) *Relations in Public: Microstudies of the Public Order*. Harmondsworth: Penguin.
- Hatch, Mary Jo (2002) *Teoria organizacji*. Przełożył P. Łukow. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Heim, Michael (2000) The Feng Shui of Virtual Environments. Referat zaprezentowano podczas The International Conference "Virtual Reality Software Technology 2000" (VRST 2000), the ACM Symposium on Virtual Reality Software & Technology on October 24, 2000 in Seoul, Korea. Dostęp kwiecień 2006. (<http://dcmrg.english.ucsb.edu/research/Heim.FengShuiVirtualEnviron.html>).
- Hewitt, John P. (2000) *Self and Society. A Symbolic Interactionist Social Psychology*. Boston: Allyn & Bacon.
- Kluszczyński, Ryszard (2001) *Społeczeństwo informacyjne. Cyberkultura. Sztuka multimedialności*. Kraków: Wydawnictwo Rabid.
- Kryszczuk, Maciej (2002) "Społeczne aspekty nowych mediów", *Studia Socjologiczne* 2(165): 107-125.
- Landow, George (1992) *Hypertext: The Convergence of Contemporary Literary Theory and Technology*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Levinson, Paul (1999) *Miękkie ostrze. Naturalna historia i przyszłość rewolucji informatycznej*. Przełożyła Hanna Jankowska. Warszawa: Wydawnictwo Literackie MUZA SA.
- Mitchell, William (1995) *City of Bits: Space, Place, and the Infobahn*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Pace, Steven (2004) "A Grounded Theory of the Flow Experiences of Web Users." *International Journal of Human-Computer Studies* 60(2004): 327–363.
- Papacharissi, Zizi, i Alan Rubin (2000) "Predictors of Internet Use." *Journal of Broadcasting and Electronic Media* 44(2): 175–96.
- Puddephatt, Antony J. (2005) "Mead Has Never Been Modern: Using Meadian Theory to Extend the Constructionist Study of Technology." *Social Epistemology* 19(4): 357–380.
- Puddephatt, Antony i Aaron Segaert (2005) "Mead vs. Chomsky", *Perspectives. Newsletter of the ASA Theory Section*, vol. 28, No. 1: 8-11.
- Reid, Elizabeth (1992) "Electropolis: Communication and Community on Internet Relay Chat." *Intertek* Vol. 3.3: 7–15.
- Rheingold, Howard (1993) *The Virtual Community: Homesteading on the electronic frontier*. Reading, MA: Addison-Wesley.

- Sitarski, Piotr (2002) *Rozmowy z cyfrowym cieniem. Model komunikacyjny rzeczywistości wirtualnej*. Kraków: Wydawnictwo Rabid.
- Spitzberg, Brian H. (2001) "Mediated Communication Competence." S. 399-420 w *Human Communication: Motivation, Knowledge and Skills*, pod redakcją S. Morreale, B.H. Spitzberg, K. Barge. Belmont, CS: Wadsworth.
- Strate, Lance (1999) "The Varieties of Cyberspace: Problems in definition and delimitation." *Western Journal of Communication* 63(3): 382–412.
- Strauss, Anselm (1997) *Mirrors and Masks. In Search for Identity*, New Brunswick, N.J.: Transaction Publishers.
- Taylor, Stephanie i Karen Littleton (2006) "Biographies in Talk: A narrative-discursive research approach." *Qualitative Sociology Review* 2(1): 22-38. Dostęp kwiecień 2006. (http://www.qualitativesociologyreview.org/ENG/Volume3/QSR_2_1_Taylor_Littleton.pdf).
- Ten Have, Paul (1999) "Structuring Writing for Reading: Hypertext and the Reading Body." *Human Studies* 22: 273–298.
- Vieta, Marcelo (2005) "Interactions through the screen. The interactional self as a theory for internet-mediated communication", Dostęp 4 kwietnia 2007. (<http://ir.lib.sfu.ca/retrieve/188/etd0365.pdf>).
- Wilk, Eugeniusz (2000) *Nawigacje słowa. Strategie werbalne w kulturze audiowizualnej*. Kraków: Rabid.
- Zhao, Shanyang (2004) "Consociated contemporaries as an emergent realm of the lifeworld: extending Schutz's phenomenological analysis to cyberspace." *Human Studies* 27(1): 91–105.

Anna Kubczak
University of Łódź, Poland

The process of user's adaptation to online environment

Abstract

This research paper presents initial findings from a long-term research project which aims to depict how people use Internet in their everyday life. One of the processes which eventually results in becoming an Internet user is adaptation to online communication environment.

Research strategy used in this project combines elements of biographic approach with analytic procedures of Grounded Theory Methodology. Narrative interviews, semi-structured interviews and field notes from observations were the basic empirical material used for analysis.

Keywords

Computer user; Internet User; Identity; Adaptation; Online environment; Internet; Objective context of meaning; Fact-to-device interaction; Typification; Role-taking; Intersubjectivity; Reciprocity of perspectives; Identity; Phenomenology

Cytowanie

Kubczak, Anna (2011) "Proces adaptacji użytkownika do środowiska online".
Przegląd Socjologii Jakościowej, Tom VII, Numer 3, Pobrano Miesiąc, Rok
(<http://www.qualitativesociologyreview.org/PL/>).