

Joanna Bierówka

dr, Wydział Psychologii i Nauk Humanistycznych, Krakowska Akademia
im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego

KOMPETENCJE DOROSŁYCH POLAKÓW ZWIĄZANE Z POSZUKIWANIEM INFORMACJI PRZEZ INTERNET. ZNACZENIE KONTEKSTU SPOŁECZNEGO

Streszczenie

Badania dotyczące kompetencji związanych z wykorzystaniem nowych technologii w różnych dziedzinach życia pokazują, że ich poziom jest u dorosłych Polaków stosunkowo niski. W tekście pochylam się nad tym zjawiskiem i jego przyczynami. Wykorzystuję w tym celu wyniki badań własnych. W ciągu ostatnich dwóch lat zrealizowałam badanie ilościowe (techniką ankiety) oraz jakościowe (oparte na wywiadzie pogłębionym) dotyczące praktyk związanych z wykorzystaniem przez dorosłych Polaków internetu do poszukiwania informacji. W obu badaniach zapytałam respondentów m.in. jak oceniają poziom swoich kompetencji potrzebnych do poszukiwania informacji w internecie, z jakimi problemami w tym zakresie najczęściej się spotykają, kto ewentualnie pomaga im w tych działaniach. W wywiadzie zapytałam także o to, jak respondenci nabyli te kompetencje. Relację z badań poprzedza w artykule omówienie zagadnienia kompetencji informacyjnych i prezentacja kontekstu społecznego, w którym Polacy w wieku 30–50 lat je zdobywali.

Słowa kluczowe: kompetencje medialne, kompetencje cyfrowe, kompetencje informacyjne, dorośli Polacy, bariery w poszukiwaniu informacji

**The competences of adult Poles related to online information search:
understanding the context**

Abstract

Studies suggest that the level of competences adult Poles have related to the use of new technologies in different areas of life is relatively low. In my article, I wish to analyse this phenomenon and

its root causes using the results of my own research work. Over the last two years, I have carried out a quantitative study (survey by questionnaire) and a qualitative one (in-depth interview) focusing on adult Poles' practices as regards Internet use in search of information. In both cases, my respondents were asked, *inter alia*, how they assessed their competences necessary to perform information search via Internet, what problems related to the process they encountered most frequently and who, if anyone, assisted them in looking for information on the Web. In the interview, I also asked how they acquired their competences. Before moving on to discuss the results of my research, I shall first introduce the notion of online information search competences as well as the social context in which Poles aged 30–50 acquired them.

Key words: media literacy, digital skills, information literacy, adult Poles, information search barriers

Wprowadzenie

Rozważania na temat kompetencji związanych z poszukiwaniem informacji przez internet warto rozpocząć od zdefiniowania pojęcia kompetencji w ogóle. Stanisław Dylak definiuje je jako „zbiór wiedzy, umiejętności, dyspozycji (sprawności) oraz postaw i wartości, niezbędnych dla skutecznej realizacji założonych zadań”¹. Poszukiwanie informacji przez internet można – zgodnie z koncepcją Grzegorza Ptaszka – zakwalifikować jako element kompetencji medialnych, definiowanych przez niego jako „zdolność do rozumienia, analizowania, oceny i tworzenia przekazów medialnych w wielu różnych formach, które pozwalają m.in. na aktywny udział nie tylko w życiu społecznym, kulturalnym, ale i obywatelskim oraz zapobiegają wykluczeniu cyfrowemu”². Przy czym pojęciem tym obejmuje on także pojawiające się w literaturze określenia: kompetencje cyfrowe, kompetencje medialne i informacyjne, kompetencje cyfrowe i medialne³. Analizując różne modele kompetencji medialnych, Ptaszek zauważa, że zawierają one podobne komponenty, takie jak: krytyczne rozumienie przekazu (informacji, tekstu) i jego ocena; umiejętności techniczne (*technical skills*); społeczne funkcjonowanie jednostki, w tym współpraca z wykorzystaniem nowych mediów i technologii informacyjno-komunikacyjnych⁴.

Autorzy dokumentu *Cyfrowa przyszłość. Katalog kompetencji medialnych i informacyjnych*⁵ Fundacji Nowoczesna Polska określają kompetencje związane z poszukiwaniem informacji przez internet jako kompetencje informacyjne i definiują jako

¹ S. Dylak, *Wizualizacja w kształceniu nauczycieli*, Poznań 1995, s. 37.

² G. Ptaszek, *Pomiar indywidualnych kompetencji medialnych. Pytania i problemy*, „Kultura Popularna” 2014, vol. 41, z. 3, s. 7.

³ *Ibidem*.

⁴ *Ibidem*, s. 9.

⁵ A.J. Dąbrowska *et al.*, *Cyfrowa przyszłość. Katalog kompetencji medialnych i informacyjnych*, Fundacja Nowoczesna Polska, <https://nowoczesnapolska.org.pl/wp-content/uploads/2012/05/Cyfrowa-Przyszlosc-Katalog-Kompetencji-Medialnych-i-Informacyjnych1.pdf> [dostęp: 30.11.2014].

zespół wiedzy i umiejętności warunkujących efektywne korzystanie z zasobów informacyjnych, od momentu rozpoznania luki informacyjnej, przez zdefiniowanie potrzeby informacyjnej, wybór źródeł informacji, wyszukanie w nich pożądaných wiadomości i krytyczną ich ocenę, aż po wykorzystanie ich w swojej pracy i przedstawienie odbiorcom w odpowiedniej formie⁶.

Jak widać, kompetencje te stanowią rozbudowany kompleks wiedzy i różnych umiejętności, których posiadanie jest obecnie niezbędne do optymalnego pełnienia różnych ról społecznych i dlatego powinny być stopniowo kształtowane w toku edukacji formalnej, nieformalnej, wychowania i socjalizacji.

Tekst poświęcony jest kompetencjom informacyjnym dorosłych Polaków, czyli osób w wieku 30–50 lat. Jest to pokolenie odpowiedzialne za kształt współczesnego polskiego społeczeństwa, ponieważ jego przedstawiciele pełnią istotne społecznie role, znajdują się w ważnym momencie kariery zawodowej, są także rodzicami, a więc kształtują postawy przyszłych pokoleń. Jeśli zaś chodzi o posługiwanie się przez dorosłych Polaków mediami, adekwatne wydaje się określenie ich – za Markiem Prenskym – mianem cyfrowych imigrantów⁷. Urodzili się przed cyfrową rewolucją, jednak aby pełnić swoje role społeczne, muszą – a często także chcą – przystosować się do nowych okoliczności. Tak właśnie jak czynią to imigranci. Jednak adaptacja w nowym środowisku nie jest łatwa. Cyfrowych imigrantów charakteryzuje pewna – wynikająca z dotychczasowych praktyk, zwyczajów czy wręcz konstrukcji psychicznej – specyfika używania nowych mediów. Podobnie jak imigrantów posługującym się nowym językiem charakteryzuje specyficzny akcent⁸.

Kompetencje medialne Polaków

Dorośli Polacy posiadają niski poziom kompetencji medialnych – wynika tak m.in. z *Międzynarodowego Badania Kompetencji Osób Dorosłych (PIAAC)*, które objęło 24 kraje OECD, w tym Polskę. Badanie przeprowadzone zostało w latach 2011–2012 na reprezentatywnej próbie Polaków w wieku 16–65 lat (9366 wywiadów). Jego część dotyczyła kompetencji wykorzystywania technologii informacyjnych i komunikacyjnych (TIK). W celu pomiaru tych kompetencji badani wykonywali różnego rodzaju zadania, odpowiadali także na pytania o częstotliwość i intensywność wykorzystywania TIK w życiu i pracy⁹. Zadania

⁶ *Ibidem*, s. 12. Kompetencje związane z poszukiwaniem informacji przez internet rozumieć zgodnie z tą definicją i w niniejszym artykule będą je zamiennie określać „kompetencjami informacyjnymi”.

⁷ M. Prensky, *Digital Natives, Digital Immigrants*, “On the Horizon” 2001, vol. 9, nr 5, <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf> [dostęp: 28.12.2016].

⁸ *Ibidem*, s. 2–4.

⁹ *Umiejętności Polaków – wyniki Międzynarodowego Badania Kompetencji Osób Dorosłych (PIAAC)*, red. M. Rynko, Warszawa 2013.

składające się na badanie PIAAC respondenci wykonywali w wersji papierowej lub komputerowej. O poziomie kompetencji wykorzystywania TIK polskich badanych świadczy już fakt, że tylko połowa z nich rozwiązywała zadania w wersji komputerowej. Pozostali albo odmówili rozwiązywania zadań w tej wersji (23,8%), albo zadeklarowali brak doświadczenia z komputerem (19,5%), albo nie zaliczyli testu podstaw obsługi komputera (6,5%). W innych krajach OECD zadania w wersji komputerowej rozwiązywało średnio 75,6% badanych¹⁰. W badaniu PIAAC wyróżniono cztery poziomy umiejętności wykorzystywania TIK (od najwyższego: 3, 2, 1, poniżej poziomu 1). Udział osób o dwóch najwyższych poziomach umiejętności (3 i 2) był w Polsce najniższy (19,2%) w porównaniu do wyników innych badanych krajów¹¹. Według autorów raportu z badania, jego wyniki wskazują, że w Polsce „należy liczyć się z tym, że osób niemających kompetencji, aby korzystać z możliwości, jakie dają nowe technologie, może być znacznie więcej niż ¼ dorosłej populacji”¹². Wyniki PIAAC w zakresie umiejętności wykorzystywania TIK są wyraźnie zróżnicowane ze względu na cechy społeczno-demograficzne. Ogromne znaczenie ma tutaj wiek. Najliczniejszą grupą spośród badanych posiadających najwyższe kompetencje TIK są osoby młode (16–24 lata) – 40% z nich uzyskało wynik na poziomie 2 lub 3. W każdym kolejnym przedziale wiekowym (obejmującym 10 lat) udział osób, którym udało się osiągnąć ten wynik, maleje o 10 punktów procentowych i w najstarszej grupie (55–65 lat) wynosi tylko 3%. W innych badanych krajach poziom umiejętności także maleje z wiekiem, ale nie tak drastycznie i w każdej grupie wiekowej odsetek osób posiadających kompetencje wykorzystania TIK na poziomie 2 lub 3 jest wyższy niż w Polsce¹³.

Niski poziom kompetencji medialnych (różnie definiowanych i określanych) potwierdzają także inne, nie tak kompleksowe, lecz nowsze niż PIAAC badania. Eurostat posługuje się obecnie w swoich badaniach kompetencji cyfrowych syntetycznym „wskaźnikiem umiejętności cyfrowych” (*digital skills indicator*), który badany był pilotażowo w latach 2012 i 2014. Wskaźnik ten określa kompetencje w czterech obszarach – informacja, komunikacja, tworzenie treści, rozwiązywanie problemów – wśród osób korzystających z internetu w ostatnich trzech miesiącach. Innym nowym wskaźnikiem stosowanym przez Eurostat jest „indeks zróżnicowania aktywności online” (*diversification index of internet usage*), oparty na zmodernizowanym katalogu umiejętności. W 2014 r. Polska miała drugi od końca wynik wśród wszystkich państw europejskich jeśli chodzi o pierwszy z wymienionych wskaźników i trzeci od końca jeśli chodzi o drugi¹⁴.

¹⁰ *Ibidem*, s. 119.

¹¹ *Ibidem*.

¹² *Ibidem*, s. 120.

¹³ *Ibidem*, s. 121.

¹⁴ Zob. A. Tarkowski *et al.*, *Taksonomia funkcjonalnych kompetencji cyfrowych oraz metodologia pomiaru poziomu funkcjonalnych kompetencji cyfrowych osób z pokolenia 50+*, Warszawa 2015, s. 66–67,

Rodzi się pytanie o przyczyny takiego stanu rzeczy. Autorzy przytaczanego już raportu z badań PIAAC wskazują, że poziom kompetencji osób dorosłych jest

efektem aktywności i działań podejmowanych przez te osoby w całym przebiegu życia, co uwarunkowane było dostępnymi możliwościami uczenia się, sytuacją społeczną i gospodarczą oraz prowadzoną polityką edukacyjną, rynku pracy oraz społeczną sięgającą nawet kilkudziesięciu lat wstecz¹⁵.

Zwracają uwagę, że do 1989 r. wskaźniki upowszechnienia wykształcenia wyższego były w Polsce znacząco niższe od wskaźników w innych krajach europejskich. Dopiero w okresie transformacji systemowej doszło do zmian w tym zakresie. W latach 1990–2010 dwukrotnie wzrósł odsetek uczniów w szkołach ogólnokształcących, a z 10% do 50% wzrósł odsetek młodzieży, z każdego rocznika, podejmującej studia. Liczba studentów wzrosła pięciokrotnie i sięga prawie 2 mln. Efektem tych zmian jest istniejąca w Polsce (jedna z najwyższych w Europie) różnica pomiędzy generacjami w zakresie wykształcenia na poziomie wyższym. W dodatku osoby dorosłe, które ukończyły już edukację formalną, bardzo rzadko korzystają z jakichkolwiek form kształcenia. Czyni tak jedynie 5% z nich, czyli prawie o połowę mniej niż średnia dla krajów Unii Europejskiej¹⁶.

Kolejną kwestią, na którą warto zwrócić uwagę, jest niski poziom rozwoju polskiej edukacji medialnej. W latach 70. XX w. wyeliminowano ją z programów szkolnych. Jak pisze Joanna Aksman¹⁷, przyczyną takiego stanu rzeczy była niechęć ówczesnej władzy do nauczania krytycznej oceny przekazów medialnych. W okresie transformacji systemowej społeczne działania na rzecz wprowadzenia edukacji medialnej do szkoły sprawiły, że od 1999 r. realizowano ją w szkołach podstawowych i gimnazjalnych jako tzw. ścieżkę edukacji czytelniczej i medialnej. Jednak w 2009 r. zniesiono w szkołach ścieżki przedmiotowe, także z zakresu edukacji czytelniczej i medialnej. Od tego czasu treści tej ścieżki w praktyce realizowane są jedynie na kilku przedmiotach, przede wszystkim na zajęciach z technologii informacyjnej, i obejmują prawie wyłącznie kwestie techniczne. W Polsce zanika też kształcenie nauczycieli w zakresie specjalności edukacja czytelnicza i medialna, a edukację medialną realizują entuzjaści w ramach instytucji pozaszkolnych i organizacji zrzeszających specjalistów z tego zakresu¹⁸.

https://latarnicy.pl/media/filer_public/Baza%20wiedzy/taksonomia_funkcjonalnych_kompetencji_cyfrowych.pdf [dostęp: 20.09.2017].

¹⁵ *Umiejętności Polaków...*, s. 15.

¹⁶ *Ibidem*, s. 15–18.

¹⁷ J. Aksman, *Edukacja medialna w kształceniu nauczycieli dzieci w młodszym wieku szkolnym (na przykładzie działań w Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego)*, [w:] *Edukacja medialna w dobie współczesnych zmian kulturowych, społecznych i technologicznych*, red. A. Ogonowska i G. Ptaszek, Kraków 2015, s. 74.

¹⁸ *Ibidem*.

Kontekstem kształtowania się kompetencji medialnych są także przemiany na rynku pracy. Obecnie rośnie zapotrzebowanie na pracowników posiadających wysoki poziom kompetencji różnego rodzaju. W ciągu ostatnich 15 lat wśród osób pracujących zwiększył się udział specjalistów, pracowników usług osobistych i sprzedawców oraz operatorów i monterów maszyn i urządzeń, a zmalał udział rolników oraz robotników przemysłowych i rzemieślników. Osoby wchodzące na rynek pracy, podejmując zatrudnienie w zawodach, na które jest popyt, a które wiążą się z posiadaniem kompetencji medialnych, powinny je nabywać już w procesie edukacji. Jednak opisany stan edukacji medialnej sprawia, że nabywają je na własną rękę, często dopiero na stanowisku pracy. Nic dziwnego, że bez względu na wykonywany zawód polskim pracownikom brakuje kompetencji różnego rodzaju, w tym umiejętności wykorzystywania technologii informacyjno-komunikacyjnych¹⁹.

Na poziom kompetencji medialnych wpływa także fakt, że przemiany mediosfery nie są w Polsce tak bardzo zaawansowane jak w Stanach Zjednoczonych czy krajach Europy Zachodniej. Internet w naszym kraju pojawił się 25 lat temu, choć sieci komputerowe istniały już na początku lat 80. XX w. Podłączenie do sieci światowych było jednak niemożliwe ze względu na embargo nałożone na nowe technologie przez COCOM (Komitet Koordynacyjny Wielostronnej Kontroli Eksportu) na kraje bloku wschodniego²⁰. Upowszechnienie internetu było stopniowe i ograniczone przez brak infrastruktury, sprzętu, technologii, kompetencji i motywacji potencjalnych użytkowników. Dziś zaskakuje wydaje się fakt, że 13 lat temu dostęp do internetu miało jedynie 16,9% gospodarstw domowych (dziś jest to ponad 70%)²¹. Obecnie dominują łącza o przepustowości 7–10 Mb/s (23% gospodarstw domowych ze stałym łączem) i 2–6 Mb/s (21%). W 2007 r. ponad 70% gospodarstw domowych ze stałym łączem posiadało łącza o przepustowości do 1 Mb/s – dziś takich gospodarstw jest 4%²². Według *Diagnozy społecznej 2015* dziś z internetu korzysta 66% Polaków w wieku 16 lat i więcej, w 2003 r. było to zaledwie 23,1%²³. Zmieniła się także struktura populacji internautów i można mówić o jej powolnej demokratyzacji, czyli o coraz większym udziale osób starszych, o niższym poziomie wykształcenia, gorzej sytuowanych i zamieszkujących mniejsze miejscowości. W 2003 r. ponad 40% użytkowników internetu w Polsce było w wieku 16–24 lata, dzisiaj odsetek ten zmniejszył się o połowę. Natomiast z 15,9% do 22,8% wzrósł w tym czasie odsetek internautów w wieku 35–44 lata, a z 15,0% do

¹⁹ *Umiejętności Polaków...*, s. 20.

²⁰ M. Juza, *Kultura Internetu w Polsce. Od akademickich początków do upowszechnienia zjawiska*, Kraków 2012, s. 13.

²¹ D. Batorski, *Technologie i media w domach i życiu Polaków*, [w:] *Diagnoza społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków*, red. J. Czapiński, T. Panek, Warszawa 2015, s. 355.

²² *Ibidem*, s. 357.

²³ *Ibidem*, s. 363.

21,9% – w wieku 45–59 lat²⁴. Odsetek internautów z wykształceniem wyższym i średnim od 13 lat utrzymuje się na podobnym poziomie – około 30%. Najszybciej zwiększa się grupa osób z wykształceniem zawodowym: z 7,5% w roku 2003 do niemal 20% w 2015. Coraz rzadziej przeciętny internauta jest mieszkańcem dużego miasta, rośnie za to udział mieszkańców wsi²⁵. Warto jednak zauważyć, że wśród osób niekorzystających z internetu (a jest ich w Polsce 33,7%²⁶) – połowa to mieszkańcy wsi, a 31% – osoby z miast do 100 tys. mieszkańców. Prawie 60% osób niekorzystających z internetu ma 60 lat i więcej, a 28,3% jest w wieku 45–59 lat²⁷. Dominik Batorski podkreśla, że „konsekwencją dużych różnic w korzystaniu z internetu w różnych grupach społeczno-demograficznych jest to, że grupy użytkowników i osób niekorzystających bardzo się od siebie różnią”²⁸. Różnice w poziomie wykształcenia, uczestnictwie w kursach i szkoleniach w korzystaniu z internetu powodują, że mówi się wręcz o luce międzygeneracyjnej w Polsce²⁹.

Analiza wyników badań własnych

Poniżej postaram się pokazać, jak badani przeze mnie dorośli Polacy nabywali kompetencje w zakresie poszukiwania informacji przez internet, jak oceniają ich poziom, z jakimi problemami w tym zakresie najczęściej się spotykają, kto ewentualnie pomaga im w tych działaniach. Odnoszę się tu do dwóch projektów badawczych³⁰.

Pierwszy z nich, realizowany techniką ankiety w maju 2014 r., skierowany był do rodziców uczniów z dwóch szkół podstawowych (miejskiej i wiejskiej), a więc osób w wieku 30–50 lat. Sposób doboru próby nie gwarantował oczywiście jej reprezentatywności, miał raczej na celu pokazać różnorodne praktyki stosowane w interesującym obszarze, ponieważ na etapie szkoły podstawowej proces selekcji dzieci ze względu na pozycję społeczną rodziców jest stosunkowo najmniejszy. W obydwu szkołach, które objęłam swoim badaniem, uczyło się nieco ponad 600 osób – do ich rodziców trafiło więc 1200 kwestionariuszy. Ostatecznie udało się zebrać 705 takich, które nadawały się do analizy. Wykres 1 przedstawia cechy społeczno-demograficzne respondentów pierwszego projektu.

²⁴ *Ibidem*, s. 370.

²⁵ *Ibidem*.

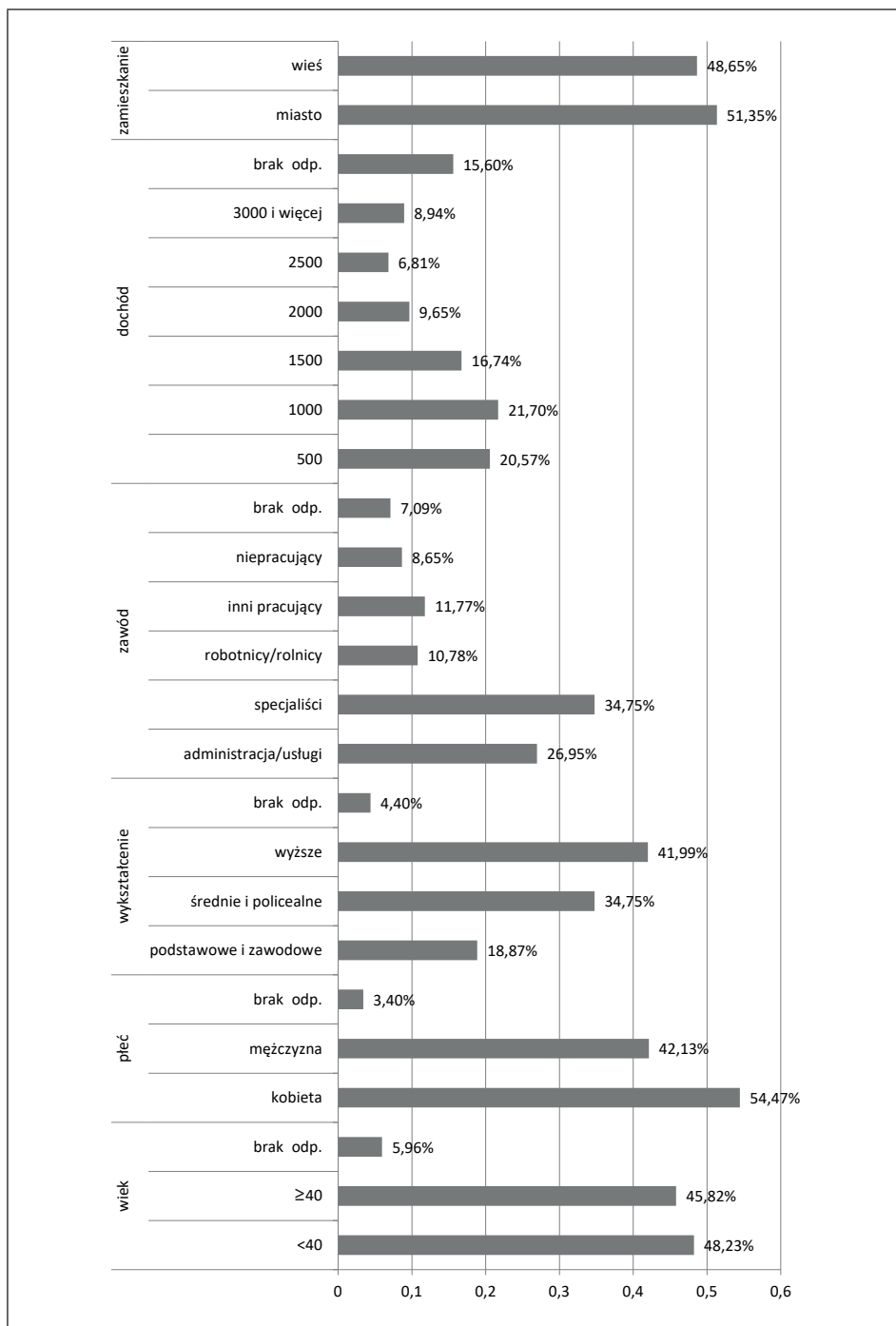
²⁶ *Ibidem*, s. 362.

²⁷ *Ibidem*, s. 370.

²⁸ *Ibidem*, s. 369.

²⁹ *Umiejętności Polaków...*, s. 21.

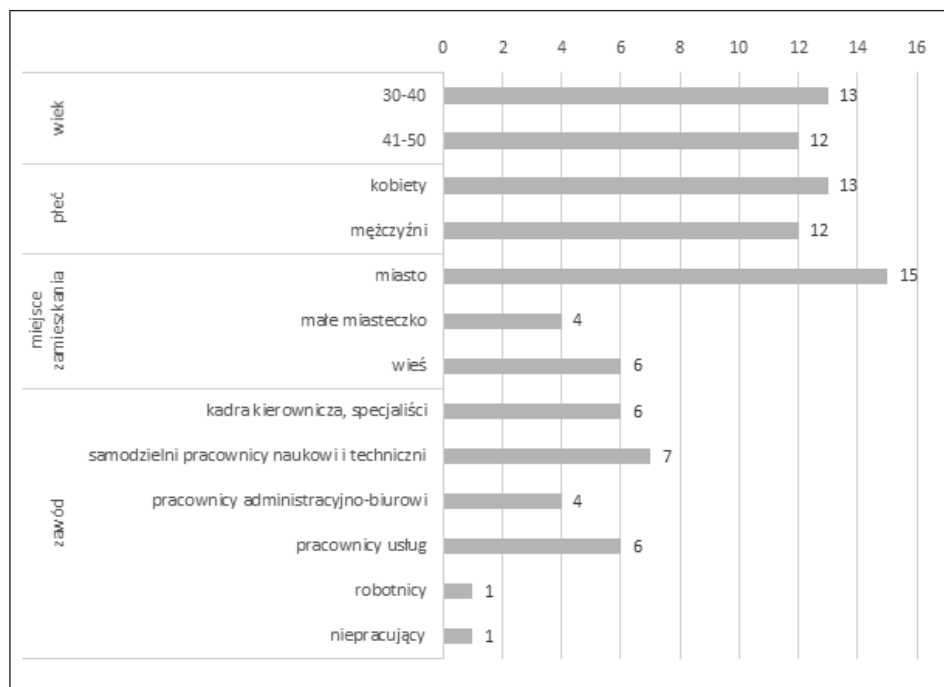
³⁰ Zadania badawcze nr WPiNH/DS/1/2013-KON i WPiNH/DS/3/2016. Oba były realizowane w ramach działalności statutowej na Wydziale Psychologii i Nauk Humanistycznych Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego.



Wykres 1. Cechy społeczno-demograficzne badanych – projekt pierwszy (N=705)

Źródło: badanie własne.

Drugi projekt badawczy rozpoczął się w czerwcu 2016 r. Opiera się na technice wywiadu pogłębionego. Do chwili obecnej w ramach projektu zrealizowano 25 wywiadów. Podobnie jak w pierwszym projekcie respondentami były osoby w wieku 30–50 lat, a dobierano ich tak, aby ich cechy społeczno-demograficzne były zróżnicowane. Byli wśród nich: sprzedawczyni, technik mechanik, położna, policjant, mali i więksi przedsiębiorcy, fotograf, projektant stron www, pracownik naukowy, pracownik administracji rządowej. Wykres 2 przedstawia cechy społeczno-demograficzne respondentów drugiego projektu.



Wykres 2. Cechy społeczno-demograficzne badanych – projekt drugi (N=25)

Źródło: badanie własne.

Respondentów pytano, w jaki sposób nabywali kompetencje potrzebne do poszukiwania informacji przez internet, czy korzystali w tym zakresie z jakiejś formy pomocy. Zdecydowana większość z nich deklarowała samodzielne zdobycie potrzebnej wiedzy i umiejętności. Pojawiały się następujące wypowiedzi³¹:

No ja jestem z pokolenia, gdzie jeszcze uczyliśmy się na informatyce co to jest internet, co to jest dyskietka itd. Więc później sam się uczyłem po prostu (R2-M32³²).

To było na zasadzie prób i błędów, czyli poprzez próbowanie i to jest taki sposób (R17-M32).

³¹ Wypowiedzi respondentów przytacza się w brzmieniu oryginalnym, bez zmian redakcyjnych.

³² Zapis przedstawia kolejny numer respondenta, jego płeć i wiek.

Pierwszy raz korzystałem, tak jak mówiłem w 97 roku, ja byłem wtedy w Szwecji, no i wiadomo, że tam był troszkę inny standard skomputeryzowania kraju i [...] ci szwedzcy gospodarze po prostu, wtedy była w Polsce powódź, i myśmy się trochę bali jak to wygląda wszystko na tym i po prostu kazali nam korzystać z internetu i pokazywali nam jak można sprawdzić jak to wygląda w Polsce i było wtedy takie straszne objawienie (R20-M45).

Respondenci deklarowali również, że na początku zostały im przekazane pewne podstawy, a potem uczyli się już samodzielnie. Jeden określił to następująco:

No na początku... jak nie znałem obsługi komputera to parę pytań musiałem zadać córce, czy komuś znajomemu. Jak jak nie wiedziałem, który klawisz nacisnąć..., ale później, interesuje mnie to i i po prostu trzeba być na bieżąco (R3-M36).

Edukacja formalna i inne formy kształcenia raczej nie były przez respondentów oceniane jako przydatne, ponieważ prowadzone były jeszcze w zupełnie innych realiach społeczno-politycznych. Obrazują to następujące wypowiedzi:

Brakuje mi podstawowego przeszkolenia z zakresu obsługi internetu, co żałuję. Bo czegoś takiego nie mam, w moich czasach, gdy chodziłem do szkoły tego nie było więc musiałbym to nadgonić (R22-M50).

Na studiach: ja studiowałam w Warszawie, i w osobnym budynku była taka... to się nazywało CIUW, czyli Centrum Informatyczne Uniwersytetu Warszawskiego i do tego CIUW-u można było pójść, sobie usiąść, taka kafejka internetowa, bo tam był internet i to wtedy było dla mnie takie kosmiczne, bo ja o tym dotychczas tylko czytałam, że na przykład wow, można było sprawdzić katalog w bibliotece, na przykład w Stanach (R15-K45).

Jedynie dwie osoby stwierdziły, że udało im się zdobyć omawiane tu kompetencje w ramach zorganizowanej działalności edukacyjnej. Jedna z nich relacjonuje:

Pamiętam, że uczyłam się na zajęcia, które się opierały na wyszukiwaniu informacji w Wikipedii i umieszczaniu, poprawianiu i tak dalej. Pewnie były jakieś krótkie lekcje czy kursy w moim życiu, kiedy czegoś tam mnie nauczono, pokazując, jak lepiej korzystać z tych narzędzi czy jak selekcjonować te informacje (R12-K35).

Połowa respondentów kształciła kompetencje potrzebne do wykorzystania internetu w procesie poszukiwania informacji – w pracy. Motywowała ich do tego konieczność wykonania obowiązków zawodowych, a pomagała – możliwość wykorzystania doświadczeń współpracowników. Obrazują to poniższe cytaty:

Tak naprawdę w pracy spotykamy się z takimi wyzwaniem, na które najczęściej sami nie znamy odpowiedzi i pracodawcy najbardziej cenią chyba tych ludzi, którzy najszybciej potrafią znaleźć te informacje (R9-K30).

Bo ja jestem z tego pokolenia, które nie ma od urodzenia skrzynki mailowej i zakładałem ją dopiero mając, niech pomyślę, chyba miałem 22 lata [...] i to było dlatego, że zacząłem swoją pierwszą pracę [...] tam moja koleżanka z biura [...] mi właśnie pomagała zakładać skrzynkę mailową. Więc myślę, że sporo tych podstawowych informacji typu Google, Wikipedia, to nauczyłem się od niej (R19-M35).

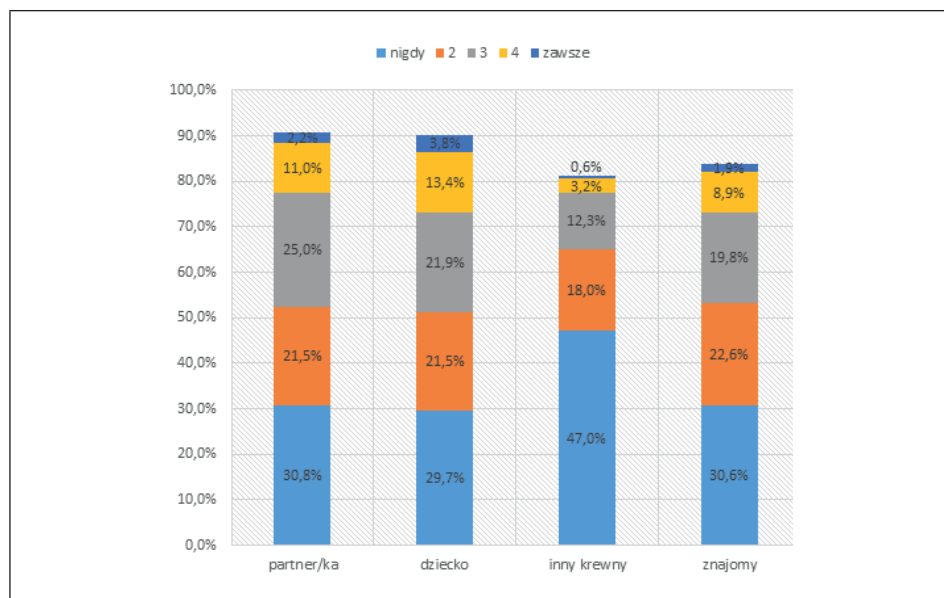
Pomocny w zdobywaniu kompetencji informacyjnych okazał się także internet. Deklarowało tak trzech respondentów:

Zdarza mi się jeszcze, ale to nie za często, czytać jakieś takie działy „help”, które się właśnie wiążą z jakimiś ustawieniami przeglądarki, jak pracuje Facebook, jaką ma politykę i jeśli poszukujesz informacji, to co możesz zrobić i którędy i jak. Zdarza mi się czytać coś takiego, żeby sobie lepiej poradzić (R12-K35).

Osoby, które pomagały respondentom zdobywać kompetencje informacyjne, były wskazywane także jako pomocne w sytuacji, gdy potrzebnej informacji respondentom nie udało się znaleźć. Wskazywani są tu współmałżonkowie lub dzieci, a także znajomi i współpracownicy. Jedna z respondentek opisuje to następująco:

Rewelacyjnym dla mnie rozwiązaniem jest, jak mówię mojemu pracownikowi, lat 26 czy 27, „podam ci słowa klucze, znajdź mi to i to” i tutaj wychodzi to najlepiej. Znacząco uważam, że jeżeli się wie, czego się szuka, to tymi słowami można sobie poradzić, jak najbardziej. [...] Myślę, że połączenie tych dwóch, powiedzmy, światów, to jest rozwiązanie. Natomiast uczyć się od młodych też, bardzo chętnie (R16-K50).

Podobnie kształtowały się odpowiedzi respondentów ankiety (wykres 3).



* Wyniki procentowe nie sumują się do 100, ponieważ pominęłam braki odpowiedzi.

Wykres 3. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Czy zdarza się, że ktoś pomaga Pani/Panu znaleźć potrzebną informację za pośrednictwem internetu? Proszę ocenić to na skali, gdzie 1 oznacza „nigdy”, a 5 – „zawsze” (N=627³³).

Źródło: badanie własne.

³³ Jest to liczba respondentów, którzy wykorzystują internet do poszukiwania informacji.

Było to pytanie półzamknięte i respondenci mogli dodać własną odpowiedź. Pojawiła się tylko jedna: „współpracownik”. Odpowiedziało tak 10 respondentów. Natomiast ani respondenci ankiety, ani respondenci wywiadu nie wskazali na jakąś zinstytucjonalizowaną formę kształcenia kompetencji informacyjnych, z której obecnie by korzystali. Czyli ich sytuacja pod tym względem nie zmieniła się zasadniczo od czasów, gdy dopiero zdobywali swoje kompetencje. Mogą liczyć głównie na siebie oraz w pewnym stopniu na krewnych i znajomych.

Interesująca w tym kontekście jest wypowiedź pochodząca z wywiadu:

Moje dziecko też mnie nauczyło tam posługiwać się komputerem, [...] jak się włącza, jak tam trzeba wejść, gdzie kliknąć. [Jednak teraz] muszę sobie radzić sama, bo moje dziecko niechętnie. Raz, że jak wiesz, rzadko bywa w domu, a jak już jest to się złości, bo on po prostu nie może zrozumieć jak można być tak tępym, żeby czegoś tak prostego nie umieć albo nie wiedzieć. No niestety - taka jest prawda (R4-K50).

Jest to jedna z kilku wypowiedzi, które wskazują na frustrację wynikającą z niskiej oceny swoich kompetencji, która wpływa na ogólną samoocenę. Jeden z respondentów mówi wręcz:

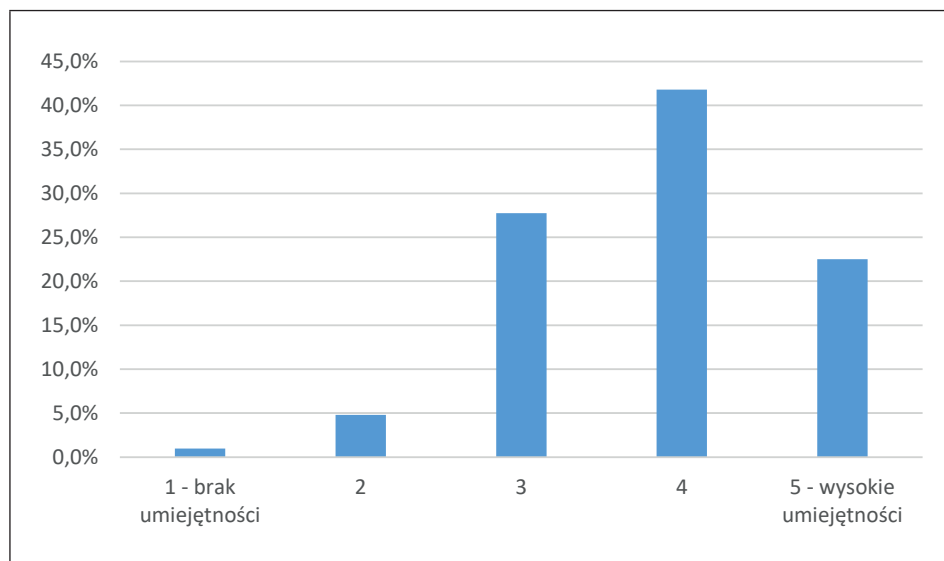
Czasami mam taki problem, że mam poczucie, że do danej informacji można by dotrzeć, że ona jest dostępna, ale ja po prostu jestem za głupi, bo nie wiem jakich narzędzi użyć, żeby do niej dotrzeć (R19-M35).

Zobaczmy więc, na podstawie analizy danych pochodzących z pierwszego projektu, opartego na ankiecie, jak badani dorośli Polacy oceniali poziom swoich kompetencji informacyjnych³⁴ (wykres 4).

Jak widać, ponad 60% respondentów ocenia swoje kompetencje informacyjne na 4 lub 5 – stąd średnia samoocena badanych była dość wysoka i wynosiła 3,81. Kobiety średnio oceniały się pod tym względem nieco niżej niż mężczyźni (odpowiednio 3,76 i 3,89). Znaczenie miało tu także miejsce zamieszkania. Rodzice ze wsi oceniali swoje kompetencje średnio na 3,65, a z miasta – na 3,94. Szczególnie ważną zmienną różnicującą wypowiedzi okazało się (jak można się było tego spodziewać) wykształcenie: samoocena rosła wraz z poziomem wykształcenia. Osoby z wykształceniem podstawowym oceniały siebie średnio na 2,67, a osoby z wykształceniem wyższym – na 3,96. Inną ważną zmienną był wykonywany zawód. Robotnicy i rolnicy oceniali siebie najbardziej krytycznie pod omawianym względem (3,23 i 3,11), natomiast najwyższą średnią samooceny uzyskali przedstawiciele kadry kierowniczej i specjaliści (4,12). Niższy dochód respondentów korespondował także z krytycyzmem wobec własnych umiejętności.

³⁴ Szerzej kwestię tę opisuję w tekście *Strategie dotarcia do wiarygodnych informacji za pośrednictwem Internetu stosowane przez osoby dorosłe*, [w:] *Edukacja medialna w dobie współczesnych zmian kulturowych...*, s. 145–157. Przedstawiam tam zarówno szczegółową analizę deklarowanego poziomu kompetencji w różnych kategoriach społeczno-demograficznych, jak i strategie, które ich przedstawiciele stosują w celu dotarcia do informacji wiarygodnych. W konkluzji stwierdzam, że respondentów tego badania można podzielić na świadomych swych kompetencji i świadomych braku kompetencji.

ści. Średnia ocen respondentów, którzy deklarowali, że dochód na osobę w ich gospodarstwie domowym to 500 zł, wynosiła 3,64, a tych, w których rodzinach dochód wynosił 3000 zł na osobę – 4,11.



Wykres 4. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Jak ocenia Pani/Pan swoje umiejętności poszukiwania informacji w internecie? Proszę ocenić to na skali, gdzie 1 oznacza „brak umiejętności”, a 5 – „wysokie umiejętności”.

Źródło: badanie własne.

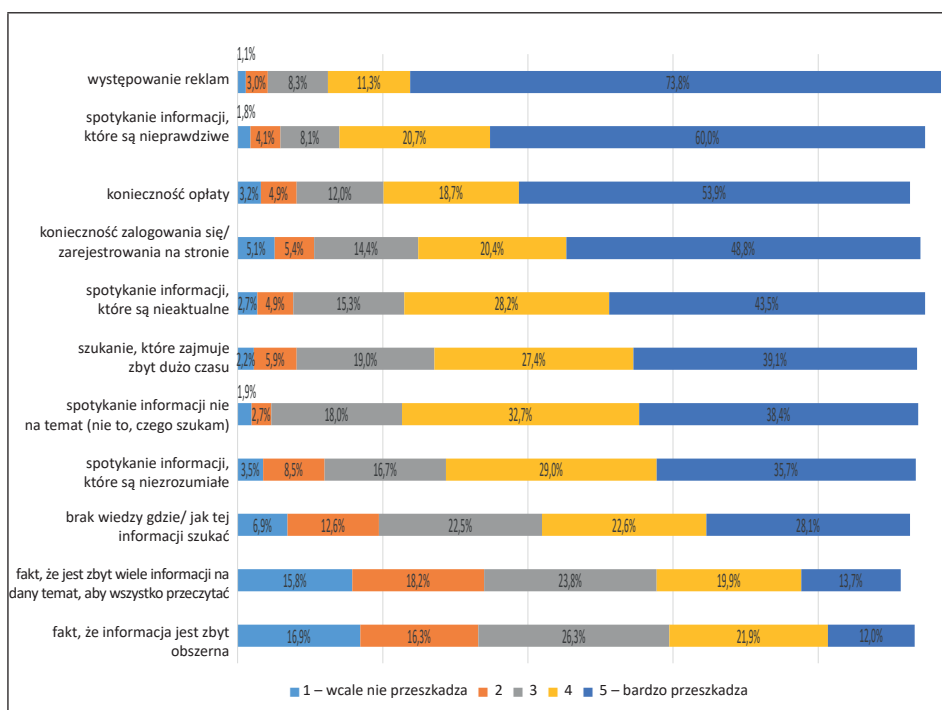
Oczywiście należy pamiętać, że badania oparte głównie na samoopisie są mało obiektywne i występuje w nich zjawisko tendencyjności. Wiarygodniejszą metodą pomiaru kompetencji medialnych są testy zadaniowe sytuacyjne (symulacyjne) i wykonawcze, takie jak omawiane wcześniej badanie PIAAC³⁵, w którym również stwierdzono, iż poziom kompetencji różnicuje się ze względu na cechy społeczno-demograficzne badanych, jednak ogólnie poziom ten był bardzo niski. Pewnym wyjaśnieniem tej rozbieżności mogą być dane pochodzące z relacjonowanych tu wywiadów. Respondenci pytani w nich o ocenę swoich kompetencji informacyjnych w większości deklarowali, że ich umiejętności wyszukiwania informacji przez internet są adekwatne do potrzeb. Być może obiektywnie nie są wysokie (jak pokazuje to badanie PIAAC), ale dla nich – wystarczające. Część z nich deklaruje także, że w razie potrzeby mogliby je zdobyć, jednak obecnie nie mają do tego motywacji. Obrazują to następujące wypowiedzi:

[Moje umiejętności są] wystarczające. Czasami po prostu brakuje mi jakiegoś takiego zaparcia czy czasami wiedzy, z lenistwa, na przykład wiem, że istnieje milion sposobów

³⁵ G. Ptaszek, *op. cit.*, s. 15.

na to, jak usprawnić wyszukiwarkę wpisując różne hasła, które pomagają wyszukiwarce uściślić, nie dotarłam jeszcze do momentu, kiedy sobie spiszę te hasła czy się ich nauczę i przyswoję, też nie było mi to tak bardzo potrzebne, po prostu (R13-K36).
Znaczący myślę, że gdyby życie mnie do tego zmusiło i konieczność – gdyby mi to w pracy było potrzebne – musiałabym się nauczyć i pewnie bym wtedy korzystała. Na razie jest mi to zbyt ciężkie, więc mnie nie pociąga (R21-K47).

Zarówno w ankiecie, jak i w wywiadzie pytałam respondentów o bariery, z jakimi spotykają się, poszukując informacji w sieci. W ankiecie przedstawiałam respondentom skonstruowaną przez siebie listę przeszkód – inspiracją przy jej tworzeniu była zarówno literatura przedmiotu, jak i wcześniej prowadzone przeze mnie badania (wykres 5).



* Wyniki procentowe nie sumują się do 100, ponieważ pominęłam braki odpowiedzi.

Wykres 5. Rozkład odpowiedzi na pytanie: Jak bardzo w poszukiwaniu informacji przez internet przeszkadza Pani/Panu... Proszę ocenić to na skali, gdzie 1 oznacza „wcale nie przeszkadza”, a 5 – „bardzo przeszkadza” (N=627).

Źródło: badanie własne.

Jak się okazuje, największą przeszkodą w poszukiwaniu informacji przez internet są reklamy. Ponad 85% badanych zazaczyło „4” lub „5” na skali przy tej odpowiedzi. Jeden z respondentów wywiadu opisał to następująco:

W większości wyświetlają się reklamy, w pierwszej kolejności, nie wartościowe strony, tylko reklamy. I ciężko czasami jest wyszukać to, czego, co by się chciało. To co człowiek chce. Bo w większości to są jakieś strony beużyteczne. Z beużytecznymi informacjami czy kłamiwymi, a przeważnie reklamy (R3-M46).

Niektórzy respondenci wywiadów wykazali się przy tym wiedzą na temat mechanizmów, które są wykorzystywane przy prezentowaniu odbiorcom wyszukiwanych treści:

Można napotkać taki trend, że niektóre strony są rzeczywiście promowane, ponieważ ktoś za to słono płaci, natomiast nie przekłada się to do końca na jakoś (R5-M30).

Inny respondent relacjonuje:

Muszę przebrnąć przez jakieś śmieciowe informacje, które nie są tymi informacjami, które potrzebuję, albo które są masą linków do portali, które tylko cię ściemniają, że znajdziesz tam informacje, wykorzystują frazę, którą wpisujesz jako wyszukiwaną, po to, żeby ją przekleić, zasugerować, że to jest ta informacja, której szukasz, po czym ją wstawiają w swoją wyszukiwarką mówiąc, że nie mają rezultatu i tak dalej, także takie różne zabiegi marketingowe, które zabierają ci czas i potęgują frustrację (R11-K35).

Interesująca w tym kontekście jest także następująca opinia:

Największa pomoc, czyli właśnie wyszukiwarka Google, jest też największą przeszkodą, właśnie z uwagi na rosnące algorytmy, które mają niby pomagać, a utrudniają wyszukiwanie [...]. Miałam taką sytuację, że *kiedyś pracowałam* [...] dla drugiej firmy, która zajmowała się organizacją imprez rodzinnych, typu wesela i tak dalej. No i Google oczywiście, jak się potem wpisało „fajny zespół muzyczny”, to „zespół na wesele”, „zespół na wesele”, dziesięć stron, nic nie pokazało mi z tego, czego szukałam (R13-K36).

Respondenci ankiety zwracają uwagę, że problemem, z którym borykają się, poszukując informacji w sieci, jest ich niska jakoś. Najwięcej osób wskazuje na nieprawdziwoś informacji w sieci, ale także nieaktualnoś lub to, że są one nie na temat. Najmniejsza procentowo grupa skarży się na niezrozumiałoś informacji. Respondenci wywiadu także zwrócili uwagę na niską jakoś informacji w sieci. Obrazują to następujące wypowiedzi:

Na przykład znaleźć temat, nie wiem z makro- czy mikroekonomii, który na przykład jest w podręczniku rozbudowany konkretnie, to wydaje mi się, że w internecie wszystkiego bym tam nie znalazła, jak w podręczniku (R1-K36).

Mam wrażenie, że jakby nie wszystkie informacje zamieszczane w internecie jakby są naprawdę zweryfikowane i tak dalej, że często są takie troszeczkę informacje, które ktoś sobie gdzieś zamieścił w internecie, tak jak każdy może zamieścić w internecie i potem się na

coś takiego trafia i nigdy nie ma się pewności, czy to jest informacja, której można zaufać (R9-K30).

Taka niewartościowa informacja powtarza się w kilku miejscach (R13-K36) – dodaje cytowana wcześniej respondentka.

Respondentom ankiety przeszkadzają dodatkowe czynności, które należy wykonać, aby dotrzeć do potrzebnych informacji, np. konieczność zalogowania się lub wniesienia opłaty. Około połowy z nich zaznaczyło tu odpowiedzi „5” („bardzo przeszkadza”). Najmniej respondentów deklaruje, że przeszkadza im zbyt wielka ilość informacji lub zbyt duża ich obszerność. Respondenci wywiadu raczej nie skarżyli się na konieczność logowania i opłaty. Tylko jedna osoba odniosła się do ilości informacji w sieci:

Na ogół to jest taka masa możliwych wejść na strony, że to jest nie do przejścia przez człowieka, żeby wszystko na jeden temat gdzieś tam przejrzeć, bo nie mówię, że przeczytać i zapoznać się (R16-K50).

Pomimo że respondenci ankiety stosunkowo wysoko oceniają swoje umiejętności poszukiwania informacji w sieci, 28% badanych przyznaje, że barierą, z którą spotykają się w tym zakresie, jest właśnie brak wiedzy jak i gdzie informacji szukać. Wśród respondentów wywiadu taka samokrytyka – o czym już pisałam – także się pojawia. Ponadto wymienione zostały takie bariery jak: słaba jakość przesyłu danych, przestarzały sprzęt, bariera językowa. Zwrócono także uwagę, że niektóre strony internetowe są źle skonstruowane, nieczytelne, informacje na nich rozmieszczone są niewłaściwie.

Przedstawione dane i spostrzeżenia badanych na temat barier, z którymi spotykają się, poszukując informacji w sieci, wydają się szczególnie interesujące w kontekście rozważań o kompetencjach medialnych. Najczęściej zwraca się bowiem uwagę na te ograniczenia, które leżą po stronie odbiorcy przekazu: brak czasu, umiejętności, motywacji, świadomości, ewentualnie zbyt wysoki koszt lub zbyt niska jakość dostępu itp. Pośród dysfunkcji internetowego środowiska informacyjnego rozważa się przede wszystkim zbyt wielką dla możliwości percepcyjnych człowieka ilość informacji oraz niską ich wiarygodność³⁶. Tę niską wiarygodność przypisuje się efektowi tzw. gatekeepingu publiczności, czyli sytuacji, w której – jak pisze Magdalena Szpunar – kluczową rolę w produkcji i redystrybucji treści odgrywają użytkownicy, zastępując profesjonalistów – nadawców medialnych, dziennikarzy i agencje prasowe³⁷. Rysuje się tu następujący obraz: nowe media dają użytkownikom ogromne możliwości, jednak w wyniku własnych ograniczeń nie tylko nie wykorzystują oni potencjału nowych mediów, ale także je „psują”.

³⁶ M. Świgoń, *Barriere informacyjne. Podstawy teoretyczne i próba badań w środowisku naukowym*, Warszawa 2006, s. 96–102.

³⁷ M. Szpunar, *Wokół koncepcji gatekeepingu. Od gatekeepingu tradycyjnego do technologicznego*, [w:] *Człowiek w komunikacji i kulturze*, red. I.S. Fiut, Kraków 2013, s. 59–60 (Idee i Myśliciele).

Warto zaznaczyć, że niska jakość informacji jest często wynikiem celowych działań różnych podmiotów, zwłaszcza komercyjnych – na co zwrócili uwagę niektórzy respondenci wywiadu. Można tu mówić – jak Marian Golka – o dezinformowaniu³⁸ czy – odnosząc się do koncepcji Wiesława Babika – o zaturwaniu środowiska informacyjnego³⁹, a nawet – w obliczu nachalnego prezentowania niechcianych treści – o przemocy symbolicznej⁴⁰. Inną ważną kwestią jest porządkowanie informacji przez algorytmy w wyszukiwarkach, co skutkuje serwowaniem odbiorcom stosunkowo jednostronnego obrazu świata, czyli zamykanie ich w tzw. bańkach filtrujących⁴¹. Szpunar mówi w tym kontekście o przejściu od gatekeepingu publiczności do gatekeepingu technologicznego i zwraca uwagę, że technologie nie są narzędziami neutralnymi. „Wyszukiwarki – pisze – kierują się logiką, którą predefiniują jej twórcy. Jest to logika odwołująca się do porządku komercyjnego, zaś rzetelne prezentowanie informacji staje się wtórne wobec generowania zysków”⁴².

Podsumowanie

Polacy nabywali i kształtowali swoje kompetencje medialne w określonym kontekście historycznym. Składają się nań: opóźniony i spowolniony brakiem infrastruktury rozwój internetu; brak upowszechnienia wykształcenia na poziomie wyższym przed 1989 r.; niski poziom edukacji medialnej, co owocuje koniecznością zdobycia wiedzy i umiejętności z tego zakresu na własną rękę lub na stanowisku pracy; niski poziom uczestnictwa w kursach i szkoleniach po zakończeniu edukacji formalnej.

Wyniki badań – zwłaszcza opartych na testach zadaniowych, takich jak PIAAC – wskazują, że poziom kompetencji medialnych dorosłych Polaków jest niski. Co ciekawe, respondenci w moich badaniach oceniają swoje kompetencje potrzebne do pozyskiwania informacji w internecie stosunkowo wysoko. Na podstawie danych z wywiadu można stwierdzić, że badani oceniają poziom kompetencji relatywnie do swoich potrzeb: do ich zaspokojenia są one wystarczające. Ci, którzy nie radzą sobie z wyszukiwaniem informacji przez internet, przeżywają frustrację i powoduje to obniżenie ich ogólnej samooceny. Wielu respondentów

³⁸ M. Golka, *Bariery w komunikowaniu i społeczeństwo (dez)informacyjne*, Warszawa 2008.

³⁹ W. Babik, *Infoekologia w tradycyjnej przestrzeni bibliotecznej?*, [w:] *V Ogólnopolska Konferencja Naukowa „Biblioteki bez użytkowników...? Diagnoza problemu”*, red. H. Brzezińska-Stec, J. Żochowska, s. 73, http://pbc.biaman.pl/Content/46703/Biblioteka_V_druk.pdf [dostęp: 03.01.2017].

⁴⁰ W. Szewczak, *Treść versus znaczenie. „Stare reklamy” w „nowych mediach” jako forma oporu przeciw przemocy ikonicznej*, [w:] *Nowe media a media tradycyjne. Prasa, reklama, internet*, red. M. Jeziński, Toruń 2009, s. 129–130.

⁴¹ Zjawisko opisane przez E. Parisera w książce *The filter bubble: what the Internet is hiding from you*, London 2011.

⁴² M. Szpunar, *op. cit.*, s. 60.

wywiadu uważa, że – jeśli zajdzie taka konieczność – mogą podnieść poziom swoich kompetencji.

Relacjonowane badania pokazały też, że pomimo deklarowanych wysokich kompetencji informacyjnych respondenci borykają się z szeregiem barier w procesie poszukiwania informacji w sieci. Bariery te częściowo wynikają także ze stanu sieciowego środowiska informacyjnego. Jego zaśmiecenie i zatrucie można również postrzegać jako kontekst rozważań o kompetencjach informacyjnych: skuteczność posługiwania się narzędziami nie jest warunkowana wszakże jedynie przez poziom kompetencji użytkownika, ale również przez stan tych narzędzi.

Ponadto można wywnioskować – zwłaszcza na podstawie wypowiedzi respondentów wywiadu – że tak jak w przeszłości, gdy zdobywali kompetencje informacyjne, tak i obecnie, jeśli chcą podnieść ich poziom lub spotykają się z różnego rodzaju barierami – mogą ewentualnie liczyć na pomoc krewnych lub znajomych, ale najczęściej pozostawieni są sami sobie. Brakowi rozwiązań systemowych towarzyszy brak zrozumienia dla sytuacji polskich cyfrowych imigrantów. Niniejszy artykuł jest próbą przedstawienia ich punktu widzenia.