


DR NATALIA JUCHNIEWICZ
DELAB UW/USWPS



SMARTFON JAKO INTERFEJS ŻYCIA SPOŁECZNEGO RAPORT Z BADANIA

WORKING PAPER DELAB UW, NR 06 (6/2015) | październik 2015 | JOBS & SKILLS FOR FUTURE

DELAB



<http://delab.uw.edu.pl/>

Digital Economy Lab | University of Warsaw
Warszawa, 2015

SPIS TREŚCI

STRESZCZENIE.....	3
WPROWADZENIE	4
METODOLOGIA	5
BIBLIOGRAFIA:	6
NAJWAŻNIEJSZE WYNIKI	7
SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADAŃ.....	11
A. CODZIENNE UŻYTKOWANIE SMARTFONA.....	11
B. SMARTFON A RELACJE. WIEZI I KAPITAŁ SPOŁECZNY	13
C. SMARTFON A INTERNET RZECZY	18
D. OSOBISTY STOSUNEK DO SMARTFONA.....	20
E. KOMPETENCJE ZAWODOWE.....	24
PODSUMOWANIE I REKOMENDACJE.....	26
ANEKS 1.....	27
SCENARIUSZ USTRUKTURYZOWANEJ CZĘŚCI WYWIADU/PODZIAŁ TEMATYCZNY.....	27
ANEKS 2.....	28
WYKAZ UCZESTNIKÓW BADANIA	28

STRESZCZENIE

Smartfony towarzyszą nam w życiu codziennym stanowiąc jedno z podstawowych urządzeń do komunikacji, wymiany informacji, pozyskiwania danych czy rozrywki. W obliczu wielu badań ilościowych poświęconych smartfonom i ich użytkownikom niniejszy raport **DELab UW prezentuje jakościowe podejście do tej problematyki.**

W projekcie realizowanym w podejściu ugruntowanym udało się dokonać zmapowania praktyk indywidualnych użytkowników smartfonów wokół tego urządzenia. Zastosowanie wywiadów indywidualnych pozwoliło spojrzeć na problematykę technologii mobilnych z perspektywy bardziej osobistej, a nawet intymnej, poznać motywacje ludzi do korzystania z nowych technologii, zrozumieć zachowania, oczekiwania i konsekwencje implementacji smartfonów w ramy praktyk codziennych.

WPROWADZENIE

Celem niniejszego raportu jest diagnoza praktyk społecznych, zachowań i czynności charakterystycznych dla użytkowników smartfonów. Przez praktykę społeczną rozumiane są obserwowalne sposoby działania jednostek i zbiorowości, które stanowią strategię posługiwania się rzeczami, operacje dokonywane przez użytkowników technologii mobilnej na konkretnych urządzeniach, taktyki i schematy wykonywania czynności (de Certeau 2008, Krajewski 2013, Olsen 2013).

Niniejsza praca ma charakter analizy wstępnej, która została przeprowadzona w podejściu ugruntowanym. W punkcie wyjścia nie postawiono zatem żadnych hipotez, ani pytań badawczych. Wszelkie wnioski i uogólnienia sformułowano po dokonaniu transkrypcji i kodowania wywiadów.

Badanie ma charakter jakościowy (paradygmat interpretacyjny), gdyż dotychczas ta metodologia była w nieznacznym stopniu używana do diagnozy społecznego korzystania z technologii (por. Lundquist, Lefebvre, Garramone 2014). Sięgnięcie do wywiadów indywidualnych pozwala spojrzeć na problematykę technologii mobilnych z perspektywy bardziej osobistej, a nawet intymnej, poznać motywacje ludzi do korzystania z nowych technologii, zrozumieć zachowania, oczekiwania i konsekwencje implementacji smartfonów w ramy praktyk codziennych.

W wyniku badania wyszczególniono pięć tematów głównych, wokół których zorganizowano treść raportu:

- A. Codzienne użytkowanie smartfona
- B. Smartfon a relacje, więzi i kapitał społeczny
- C. Smartfon a internet rzeczy
- D. Osobisty stosunek do smartfona
- E. Kompetencje zawodowe.

METODOLOGIA

Celem zbadania praktyk społecznych w związku z używaniem smartfonów posłużono się wywiadem indywidualnym, swobodnym, częściowo ustrukturyzowanym. W punkcie wyjścia procesu badawczego nie zostały postawione żadne hipotezy, a jedynie opracowane zostało narzędzie – kwestionariusz wywiadu, który następnie modyfikowany był w zależności od uczestnika badania, zarówno w kolejności zadawanych pytań, jak i podejmowanej tematyki. Podejście ugruntowane, zastosowane w procesie badawczym, ma bowiem na celu wydobywanie z zebranego materiału empirycznego hipotez badawczych, uogólnień oraz kategorii teoretycznych, które są niezbędne dla prowadzenia dalszych badań – jego celem jest stworzenie założeń, a nie ich weryfikacja. Dopiero po przeprowadzeniu wywiadów i dokonaniu ich transkrypcji, kodowania, porównania (zastosowanie programu do analizy jakościowej QDA Miner Lite) wyprowadzono kategorie analityczne.

Wywiady oparte zostały o zestaw pytań ogólnych, zadawanych każdemu respondentowi (zob. Aneks 1), ale każdorazowo wywiad rozszerzany był o pytania, które pojawiały się w toku dyskusji i podejmowanych tematów, co pozwoliło dotrzeć do bardziej osobistych wypowiedzi, historii, relacji, a także poszerzało samą perspektywę badawczą.

W badaniu przyjęto, że uczestnicy powinni stanowić możliwie zróżnicowaną grupę, zarówno pod względem cech demograficznych, jak i doświadczeń z użytkowaniem smartfonów. Wśród respondentów znalazły się zatem osoby, które wskazywały zarówno uzależnienie od tej technologii, jak i zupełnie nie rozumiały jej fenomenu, osoby z dłuższym i krótszym stażem korzystania ze smartfonów (od 2 miesięcy do 7 lat), a także posiadające różne modele samych smartfonów. Ostatecznie przeprowadzono 10 wywiadów z osobami, z których najmłodsza miała 22 lata a najstarsza 34. W próbie znalazły się osoby, które miały wykształcenie średnie, jak i wyższe, zarabiające od 1000 zł do kwot sięgających powyżej 4000 zł, wykonujące pracę zawodową, jak też studiujący, pasjonaci nowych technologii oraz osoby zupełnie niezainteresowane własnymi urządzeniami. Dobór respondentów nie opierał się na dążeniu do reprezentatywności, a na wzbogaceniu wyników badania o różnorodne doświadczenia, perspektywy życiowe i strategie korzystania z rzeczy (zob. Aneks 2).

W celu rekrutowania uczestników wywiadów posłużono się metodą „kuli śnieżnej” – osoby z otoczenia badaczki lub samych uczestników proszono o wskazanie, z kim warto ich zdaniem przeprowadzić wywiad kierując się zasadą, że użytkownicy ci mogliby wnieść coś do badania, bo korzystają ze smartfonów w sposób wyraźnie widoczny dla innych, częsty bądź jakkolwiek specyficzny. Metoda ta pozwoliła także na zbudowanie bardziej intymnej więzi z respondentami, gdyż badaczka była polecana przez osoby użytkownikom osobiście znane, co eliminowało aspekt niechęci na udzielenie wywiadu bądź braku zaangażowania. Jest to o tyle ważne, że badanie dotyczy socjologii życia codziennego i wymaga od respondentów otwarcia i chęci do opowiadania o życiu osobistym. Uczestnicy badania nie byli informowani o jakiegokolwiek gratyfikacji za udział w badaniu, co wykluczało ich zorientowanie na korzyści. Część z nich otrzymała jednakże w formie podziękowania zestaw słodczy.

W wyniku tej metody rekrutacji respondentów przeprowadzono wywiady w trzech, zróżnicowanych pod względem wielkości miastach Polski.

BIBLIOGRAFIA:

1. De Certeau M., Wynaleźć codzienność. Sztuki działania, przeł. K. Thiel-Jańczuk, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008.
2. Krajewski M., Są w życiu rzeczy... Szkice z socjologii przedmiotów, Fundacja Bęc Zmiana, Warszawa 2013.
3. Lundquist, A.R., Lefebvre E. J., Garramone, S.J., "Smartphones: Fulfilling the Need for Immediacy in Everyday Life, but a What Cost?", *International Journal of Humanites and Social Science*, Vol. 4 No.2 [Special Issue – January 2014], p. 80-89.
4. Olsen B., W obronie rzeczy. Archeologia i ontologia przedmiotów, przeł. B. Shallcross, Instytut Badań Literackich PAN Wydawnictwo, Warszawa 2013

NAJWAŻNIEJSZE WYNIKI

A. CODZIENNE UŻYTKOWANIE SMARTFONA

Użytkownicy smartfonów wskazują na szereg **zalet**, jakie posiada to urządzenie – należą do nich:

- spełnianie przez smartfon funkcji komunikacyjnych
- możliwość swobodnego przemieszczania się
- równoległe wykonywanych różnych czynności
- możliwość posługiwania się nim w zasadzie w nieograniczonej ilości miejsc i okoliczności
- przystępność cenowa dla szerokiej grupy konsumentów
- łatwość w obsłudze na poziomie interfejsu
- smartfon uważany jest za narzędzie uniwersalne, bo łączy w sobie dwa urządzenia podstawowe dla sprawnej organizacji życia codziennego - komputer i telefon komórkowy.

Wady tego urządzenia wynikają z ograniczeń technicznych:

- słabo odporny na uszkodzenia
- konieczność ciągłego ładowania baterii
- nieporęczność smartfona – jego kształt utrudnia przechowywanie go w miejscach takich jak kieszenie, torby.

B. SMARTFON A RELACJE, WIĘZI I KAPITAŁ SPOŁECZNY

Korzystanie ze smartfonów w relacjach osobistych **wpłynęło na szereg zmian** w stosunku do wcześniejszych, nawet zapośredniczonych technologicznie, **form komunikacji i postrzegane jest przez użytkowników jako szczególny wyróżnik smartfonów** w stosunku do zwykłych telefonów stacjonarnych, telefonów komórkowych czy komputerów:

- komunikacja na smartfonie to sposób na utrwalanie już zawiązanych znajomości i podtrzymywanie więzi rodzinnych oraz osobistych
- wcześniejsze formy komunikacji (komputery) spajały społeczności lokalne i służyły do faktycznego nawiązywania nowych znajomości, smartfon temu służy w stopniu marginalnym, wyjątkiem jest aplikacja Tinder oraz gry typu massively multiplayer
- postawa konformizmu w korzystaniu ze smartfonów
- komunikacja z ludźmi na smartfonie polega bardziej na wymienianiu informacji na bieżąco, niż dyskusji
- komunikacja odbywa się w zasadzie w sposób ciągły
- zmianie uległa tematyka rozmów, rzadziej rozmawia się na tematy abstrakcyjne

- ważnym elementem komunikacji stały się zdjęcia – pomagają w aktywizacji starszych członków rodziny
- intensyfikacji uległy kontakty z osobami przestrzennie odległymi
- ograniczeniu uległy relacje z ludźmi wokół użytkowników
- smartfony sprzyjają odcięciu się od innych ludzi
- smartfony sprzyjają ignorowaniu innych ludzi
- język komunikacji uległ zmianie – np. rezygnacja z form grzecznościowych

C. SMARTFON A INTERNET RZECZY

Smartfon posiada możliwość komunikowania się z innymi urządzeniami, co stanowić może rewolucję w przyszłym, codziennym życiu. Użytkownicy smartfonów mają jednakże obecnie dość **ambiwalentny stosunek** do tej innowacji technologicznej, jeśli miałyby stać się ona częścią ich domowego wyposażenia.

Internet rzeczy postrzegany jest **pozytywnie** ze względu na:

- entuzjazm dla technologii, które ułatwiają życie i oszczędzają czas
- możliwość monitorowania procesów zachodzących w mieszkaniach i domach użytkowników.

Pod adresem tej technologii pada jednakże wiele **uwag krytycznych**:

- technologia ta budzi obawę, co do bezpieczeństwa danych osobowych
- technologia ta poddawana jest pod wątpliwość ze względu na trudności związane z dobrym oprogramowaniem
- postrzegana jest jako przesada, wyraz lenistwa oraz fanaberia
- w przekonaniu użytkowników życie im jest łatwiejsze w realizacji codziennych czynności, tym staje się uboższe na poziomie praktyk. Ograniczeniu ulega także kontakt z wieloma, różnorodnymi przedmiotami za sprawą pośrednictwa smartfona w Internecie rzeczy i jego zastępowaniu różnych przedmiotów.

D. OSOBISTY STOSUNEK DO SMARTFONA

Korzystanie ze smartfonów podlega także obserwacji samych użytkowników na poziomie ich **zachowań**, uwag na temat **innych ludzi, postaw i wartościowań**, które ujawniają się wraz z użytkowaniem tej technologii. Wyróżnić można trzy generalne grupy problemowe.

1. Personalizacja stosunku do smartfona

Dla części użytkowników smartfonów urządzenie to organizuje ich codzienne życie i stanowi jego stały element. Do **kluczowych aspektów korzystania ze smartfonów** należą:

- zmiany własnego zachowania użytkowników i ich codziennych nawyków przez stały dostęp do Internetu
- poczucie samokontroli przez dokonywanie parametryzacji czynności dnia codziennego
- zmiany samopoczucia obserwowane im dłużej dana osoba posługuje się smartfonem (większe rozdrażnienie, niecierpliwość, ale też poczucie dowartościowania, panowania nad życiem).

2. Społeczne koszty korzystania ze smartfona

Posługiwanie się smartfonem bywa postrzegane jako **społeczne obciążenie**. Do najważniejszych kwestii należy zaliczyć:

- większy stres przez uciążliwość bycia dostępnym (pod telefonem, pod mailem itp.)
- wymuszanie przez smartfona reakcji (przez dzwonienie, wibrowanie, podświetlanie się itp.)
- postrzeganie posiadania bądź nieposiadania smartfona jako wyznacznika statusu społecznego
- presja posiadania smartfona wywierana przez osoby z otoczenia
- presja posiadania konkretnego modelu smartfona wywierana przez osoby z otoczenia.

3. Wyobcowanie społeczne w przypadku nieposiadania smartfona

Osoby nieposiadające smartfonów wyraźnie zauważalne są w przestrzeni społecznej i są one postrzegane dwuznacznie jako:

- wyobcowane społecznie
 - zacofane technologicznie i informacyjnie
 - niezdolne do sprawnego wykonywania powierzonych im działań
 - odmienne tożsamościowo
- ALE
- prowadzące życie ciekawsze, bo nie potrzebują technologii
 - ich życie postrzegane jest jako bezproblemowe.

E. KOMPETENCJE ZAWODOWE

Dla zwykłych użytkowników korzystanie ze smartfonów zmieniło sposób odpowiadania na oferty pracy i zlecenia oraz na sposób organizacji pracy.

Smartfony wykorzystywane w/do pracy pozwalają na:

- natychmiastową odpowiedź na ofertę
- nieustanne pozostawanie w kontakcie z przełożonym lub współpracownikami
- sprawniejsze przekazywanie informacji między pracodawcą a pracownikiem
- korzystanie z nawigacji niezbędnej często w pracy wykonywanej w terenie
- sporządzania dodatkowej dokumentacji (skanowanie dokumentów, zdjęcia itp.)
- przeglądanie ofert pracy na stronach internetowych
- nawiązywanie bliższych relacji zawodowych przez sprawdzanie profili osobistych na portalach społecznościowych i branżowych
- samorozwój zawodowy (np. przeglądanie nagłówków prasy codziennej na monitorze smartfona)

- skuteczna i szybka selekcja ważnych informacji
- stały kontakt z klientami
- prowadzenie skutecznych kampanii promocyjnych przez Internet za pośrednictwem smartfona
- stały monitoring zachowań klientów.

Użytkownicy nie dostrzegają jednakże, aby branża IT rozwijała się w Polsce w szczególny sposób, gdyż:

- Polska jest krajem peryferyjnym w branży IT
- młode pokolenie ma postawę konsumenci, która ogranicza kreatywne myślenie i innowacyjność.

SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADAŃ

A. CODZIENNE UŻYTKOWANIE SMARTFONA

Smartfony w przekonaniu użytkowników stanowią stały element codziennego życia, skutecznie zastępując klasyczne telefony stacjonarne, telefony komórkowe, komputery (PC) czy nawet telewizory. Pozwalają na **swobodne przemieszczanie się i równoległe wykonywanie różnych czynności**. Wskazuje na to następująca wypowiedź Respondenta J:

„Pewnie jest tak, że czasami zmywając naczynia włączam sobie jakąś treść, która jakiś... kabaret, kontent czy coś, czy jakiś wywiad, czy cokolwiek innego. Nie mam telewizora więc jakby czasami używam do wideo różnych rzeczy jakby smartfona. Częściej pewnie... znaczy to pewnie funkcja, którą też telefon zapewniał, ale też rozmawiam częściej, znaczy to wynika pewnie z tego, że są już no limity ofert i więcej zdecydowanie rozmawiam, ale to pewnie rzecz niezależna od telefonu, no mam słuchawkę bezprzewodową, która też mi trochę pomaga jakby być bardziej mobilnym, mogę sprzątać i nie trzymam telefonu i dzięki bluetooth, który jest w takim telefonie mogę sobie sprzątać mieszkanie, wieszając pranie i z kimś gadam na przykład, tak? I też tak działałam” (RJM)¹.

Jak widać z cytatu posługiwanie się smartfonem pozwala na wykonywanie kilku czynności naraz, co dobrze widoczne jest na przykładzie życia domowego. Smartfon umożliwia szerszą wielofunkcyjność i nie ogranicza jednostki do zajmowania określonego miejsca w przestrzeni przez swoją **mobilność**.

Smartfon postrzegany jest przez użytkowników jako **łatwy w obsłudze, przystępny cenowo, wygodny**.

„Łatwość w użytkowaniu, łatwość w dostępności, nie są to duże ceny, bo z reguły, Internet, przynajmniej ja tak mam i smsy, dzwonienie i telefon mam w pakiecie tam abonamentowym tam za 40 chyba złotych, czy 50, i mogę tego, cały czas być w Internecie i nie ma żadnych restrykcji więc myślę że każdy ma taką dostępność skoro ja ją mogę mieć” (REM).

Wypowiedź REM wskazuje, że smartfon uznawany jest za urządzenie **powszechnego użytku**, gdyż cena tego urządzenia w stosunku do pakietu możliwości, jakie daje, jest na tyle niska, że każdego powinno na nie stać.

¹ Cytaty opatrzone są kodem respondenta. Litera R oznacza słowo „respondent”, kolejna litera to nota anonimizacyjna, zaś końcowa litera M albo K to określenie płci „mężczyzna”, „kobieta”. W cytatach będących dialogiem, litera B przed wypowiedzią oznacza słowo „badacz”.

Niniejszy cytat ujawnia także, że smartfon to **narzędzie uniwersalne**, gdyż łączy w sobie funkcje dwóch innych kluczowych urządzeń postrzeganych za niezbędne w codziennym wykonywaniu czynności – mianowicie komputera z dostępem do Internetu oraz telefonu. **Spełnianie przez smartfon funkcji komunikacyjnych uważane jest za kluczowe**, choć tutaj coraz częściej komunikacja postrzegana jest jako wymiana danych przez Internet. Smartfon zastępuje także wiele innych urządzeń i rzeczy, co pokazuje, że spełnia on więcej niż tylko funkcje komunikacyjno-informacyjne.

Smartfon jest mały, ale jednocześnie posiada duży ekran, przez co informacje na nim wyświetlane są czytelne. Mieści się on w kieszeni można posługiwać się nim w zasadzie w **nieograniczonej ilości miejsc i okoliczności** (coraz częściej zresztą jako szczególnie miejsca, w którym uczestnikom badania zdarzyło się widzieć osoby przeglądające coś na smartfonach był kościół i cmentarz). Materialność smartfona stanowi jednakże często wyzwanie w codziennym życiu użytkowników, gdyż urządzenie to jest **słabo odporne na uszkodzenia**:

„(...) widać, że mój telefon jest mocno zniszczony i no... ale żyje, zalewa się czasami, nie patrzę na to, bo mówię, to jest narzędzie, które ma mi służyć, ok dbam, staram się jakby zabezpieczyć je, ale ta trwałość jest pewnie istotna. I uważam, że ten telefon pewnie jest dosyć trwały po tym jak go użytkuję. Często mi spada, bo upada mi codziennie, często mi spada, gdzieś tam mi wypada, albo coś, bo jakby dużo rzeczy na raz robię i ten telefon się ten... Eee... Ja akurat zwracam uwagę na obraz i tak jak wybrałem komputer który ma bardzo dobrą jakość obrazu, to tak jak na telefonie pewnie to było dla mnie istotne, żeby jakość obrazu była dobra, czyli jeżeli jakieś zrobię zdjęcie czy coś, żeby nie zmęczył mi się wzrok, żeby na pewno, na pewno pod tym względem” (RJM).

Smartfon jak widać z wypowiedzi, jest co prawda nieustannie „pod ręką”, gdyż towarzyszy wielu codziennym czynnościom, ale **nie jest „poręczny”** w stosunku do miejsc swojego częstego przechowywania. Duży ekran urządzenia, który zapewniać ma wysoką jakość wyświetlanego obrazu stanowi przeszkodę dla **trwałości smartfona**.

Materialność smartfona stwarza także dużo ograniczeń przede wszystkim związanych z **koniecznością ciągłego ładowania baterii**.

„Przeszkadza tak, dzisiaj żywotność w moim dwuletnim telefonie, to jest żywotność baterii, która już się w zasadzie widać, że mocno straciła na swojej właściwości i krótko trzyma przez co musiałem się zaopatrzyć w powerbank, korzystam z ładowania przez komputer, muszę kable nosić ze sobą, nie mogę jakby zapomnieć kabla, jak się okaże, że używając nawigacji, cały czas tego, tego muszę mieć źródło zasilania, więc to jest rzecz, która w smartfonach trochę mi przeszkadza (RJM)”.

Jak widać, ograniczenia techniczne smartfona wymagają od jego użytkowników **dobrej organizacji w życiu codziennym** – pamiętania o ładowaniu i o ładowarce, posiłkowania się dodatkowymi źródłami energii, innowacyjnością w szukaniu źródeł zasilania (np. podczas pracy na komputerze podłączanie smartfona kablem USB do komputera).

B. SMARTFON A RELACJE, WIĘZI I KAPITAŁ SPOŁECZNY

Przez dostęp do Internetu oraz wciąż spełnianie klasycznej funkcji telefonu smartfon wpływa na zmianę praktyk w obszarze komunikacji społecznej. Zwłaszcza **w sferze relacji osobistych – rodzinnych i towarzyskich - dostrzec można znaczące różnice w porównaniu z czasami telefonów, a nawet pierwszych komputerów**. O swoich doświadczeniach z pierwszymi komunikatorami internetowymi opowiedział RCM:

„Zaczęło, ile lat, jak miałem 18 lat mniej więcej. No to już 13 lat temu, rozwój tych wydarzeń był przez 3-4 lata a potem już tak zostało.

B: Jak wyglądał ten rozwój wydarzeń? Opowiedz jak to było. Jak się uzależniałeś od Internetu?

RC: Jak się uzależnia od Internetu? (śmiech) Przede wszystkim to był towar deficytowy w mojej miejscinie. (nazwa miasta) I kafejki wyrastały jak grzyby po deszczu, bo ludzie nie mieli dostępu do Internetu, jak jest dzisiaj. Eeeee... *I do tego stopnia chciałem mieć dostęp do takich rzeczy nie mając pieniędzy, że zatrudniłem się w takiej kafejce internetowej, gdzie równocześnie miałem dostęp do Internetu i coś tam dorabiałem, jakieś znajomości się rozwijały, zresztą moja praca jest powiązana z informatyką więc nie jest to tylko zabawa, a były początki jakiejś tam pasji*. Ponieważ nie było laptopów, a chciało się mieć ze sobą swój komputer to nierzadko było tak, że komputer stacjonarny pod pachą się niosło przez całe miasto (śmiech) żeby podłączyć się do Internetu w kafejce internetowej na noc (śmiech)

B: Na noc?

RC: Na noc, bo tak się chodziło i płacono się jakieś 15 zł czy coś i całą noc do rana był Internet.

B: I z kim tak konwersowałeś przez ten Internet w takim razie?

RC: *Nie było nas mało. Było nas bardzo dużo. No to była inna mentalność, inne czasy. Wtedy to było coś takiego unikatowego, coś nowego (...)* (RCM).

Jak wskazuje wypowiedź RCM chęć komunikacji przez Internet stanowiła w pierwszym okresie korzystania z osobistych komputerów stacjonarnych potrzebę podzielaną z wieloma innymi ludźmi. Postrzeganie Internetu jako technologicznego novum przekładało się na rozwijanie umiejętności zawodowych. Jak wskazuje dalsza część wypowiedzi, relacje nawiązywane za pośrednictwem pierwszych „czatów” okazały się trwałe.

„RC: (...) I o dziwo, *te znajomości w dużej mierze przetrwały*. Jest, znaczy, nie są takie zażyłe jak kiedyś, ale mam kontakt z tymi ludźmi, wiem co robią.

B: Z tymi ludźmi poznanymi przez Internet?

RC: Tak. Bardzo wiele osób... Wtedy to było tak, że *społeczności były bardziej lokalne, my rozmawialiśmy tak naprawdę między sobą w granicach miasta*, kanały IRCa miały bardzo często nazwę miast i tych lokalnych. Rozmawialiśmy, a jeszcze pewnie ma znaczenie to, że

(nazwa miasta) nie są duże, więc łatwiej było jakoś potem spotkać się offline, w realu. No i tak”.

Pierwsze komunikatory internetowe, jak wskazuje RCM, służyły społecznościom lokalnym i nawiązywaniu faktycznych relacji z innymi ludźmi. Co więcej, im mniejsze miasto, tym łatwiej było przenieść komunikację na grunt osobisty. Znaczące jest porównanie przez RCM komunikacji za pośrednictwem IRC do smartfonów.

„B: A jak teraz w takim razie te konwersacje wyglądają? W realu?

RC: Teraz to nie. *Teraz to nie ma miejsca*. Okres dzieciństwa i tak zostało. Tyle tylko, że mniej więcej, czasem, czasem... A nie przepraszam, mam dwie osoby, z którymi tak się spotykam, z jedną jak wraca z zagranicy praktycznie co święta, a drugą odwiedzam w każdą sobotę w którą jestem w (nazwa miasta).

B: A co się w takim razie zmieniło w momencie, kiedy się pojawił smartfon? W tej komunikacji?

RC: Smartfon *wiąże się też z rozwojem Facebooka i dominacją Google*, więc zmieniły się moje wybory, jeżeli chodzi o konto e-mail i z *takiego mojego jeszcze buntu wewnętrznego zrezygnowałem na rzecz wygody bo uważam smartfony za urządzenia bardzo inwigilujące*” (RCM).

Z powyższej wypowiedzi widać, iż pierwsze technologie internetowe **spajały społeczności lokalne i służyły do faktycznego nawiązywania znajomości**. Wraz z rozwojem portali społecznościowych komunikacja stała się bardziej zapośredniczona i nadzorowana. Internet stracił znaczenie dla wyrażania postaw kontestujących za sprawą przewagi postawy konformistycznej.

Jak wynika z kolejnych wypowiedzi użytkowników, komunikacja za pomocą smartfona stanowi obecnie **sposób utrwalania już zawiązanych znajomości i podtrzymywania więzi rodzinnych oraz osobistych**. Ma jednak znikomy wpływ na nowopowstające relacje z innymi ludźmi.

„RB: Poświęcamy więcej czasu na *informowanie siebie nawzajem, co w tej chwili się dzieje*, nie są to takie informacje zbiorcze, podsumowujące dany tydzień na przykład tylko takie, takie *uwagi dotyczące wydarzeń w czasie rzeczywistym*. W związku z tym ja teraz, nie wiem, częściej wiem, że nie wiem, [imię przyjaciółki] stoi w korku w [nazwa zagranicznego miasta], niż ona mi opowiada o tym jak się czuje ostatnio, tak ogólnie, nie wiem. Ogólnożyłowo.

B: To jakie tematy podejmujecie teraz, przez tę komunikację, a jakie podejmowałyście wcześniej? Jest jakaś zmiana w tych tematach?

RB: No teraz rzeczywiście poświęcamy więcej czasu takim wydarzeniom dnia codziennego zupełnie. *Wcześniej zdarzało nam się rozmawiać częściej na tematy jakieś abstrakcyjne czy wymieniać... no tak... czy czy czy rozmawiać o emocjach, a, właśnie opowiadać sobie o emocjach, a dzisiaj je wyrażamy za pomocą tych krótkich wiadomości, które wymiany w czasie rzeczywistym*.

B: I jak oceniasz tę zmianę?

RB: Myślę że, przynajmniej z mojej strony, ja mam poczucie, że w pewnym sensie to jest jakaś *całkiem niezła namiastka takiego bliskiego, stałego kontaktu z przyjaciółką*. I gdzieś tam ta odległość, która nie jest mała, jakby się trochę zmniejszyła przez to. Że jednak jakoś, że ten kontakt jest taki bardziej, taki bardziej stały, pewnie bliższy z tego powodu, że wyrażamy te emocje w czasie rzeczywistym” (RBK).

Smartfon pozwala na ciągły kontakt z bliskimi zwłaszcza dzięki komunikatorom typu Messenger, powiązanim z portalami społecznościowymi. Rozmowa **odbywa się w zasadzie w sposób ciągły**, gdyż trudno określić tu moment jej zamknięcia. Polega w dużym stopniu na **wymienianiu informacji na bieżąco** – o tym, co się robi, w jakich okolicznościach, gdzie się obecnie przebywa, jakie odbiera się wrażenia itd. Jednocześnie **forma komunikacji ulega zmianie**, gdyż informacje wymieniane komunikatorami są zazwyczaj lakoniczne, urwane, sformułowane zdaniami pełnymi literówek, błędów. W codziennych rozmowach coraz rzadziej używa się zwrotów grzecznościowych czy powitalnych. To prowadzi również do **zmiany tematyki rozmów**. Rzadziej prowadzi się rozmowy „o czymś”, zwłaszcza trudniej podejmuje się tematy abstrakcyjne, częściej natomiast wyraża się emocje, wrażenia, dzieli się przeżyciami. Wyrażanie niektórych podstawowych emocji, jak radość czy smutek, realizowane jest poprzez zastosowanie znaków graficznych, czyli emotikonów. Uczestnicy badania wiedzą, że rozmowy prowadzone na portalach społecznościowych są często długie czasowo. Ich długość porównać można do dyskusji prowadzonych „w realu”. Ich zasadnicza różnica w stosunku do dyskusji twarzą w twarz zauważalna jest jednakże **na poziomie treści. Wypowiedzi są znacznie uboższe w kontekst, refleksje i własne analizy**. Rozmawia się zatem więcej pod względem ilościowym, zaś mniej pod względem jakości.

Smartfony zmieniły też formę komunikacji rodzinnej, nie tylko dlatego, że użytkownicy często rozmawiają na czatach czy przez portale społecznościowe, ale także **ważnym elementem komunikacji stały się zdjęcia**. Wysyłane w formie MMSów, mailem czy przez komunikatory coraz częściej stanowią ważny aspekt zacieśniania więzi z rodziną i przyjaciółmi. Przykładem może być komunikacja międzypokoleniowa – kontakt wnuków z dziadkami odbywa się m.in. przez wysyłanie zdjęć i fakt, że aparat umieszczony w smartfonie pozwala na ich robienie w nieograniczonym spektrum okoliczności powoduje, że dziadkowie faktycznie są na bieżąco i uczestniczą w codziennym życiu rodziny. Przykładem jest wypowiedź użytkownika na temat jego relacji z babcią, które pogłębiły się, dzięki szybkiemu transferowi zdjęć:

„(...) babcia mieszka ponad 300 km stąd, więc normalnie byłoby pewnie trochę gorzej i na pewno łatwe jest to, bliżej jest taki fajniejszy, łatwiejszy kontakt (...) *fajnie jest jak się można takimi rzeczami gdzieś tam podzielić, tym SMSem szybko, a nie pójdę, wywołam zdjęcie, wsadzę w kopertę, wyślę czy coś, to zawsze wiadomo, tak, a tu jest chwila, zaraz to wyślę*, babcia zaraz to widzi, więc to jest coś co normalnie byłoby niemożliwe” (RIM).

Jak widać z cytatu **aktywizacja starszych członków rodziny** odbywa się za pośrednictwem zdjęć cyfrowych. Dziadkowie i wnuki mogą mieć poczucie więzi i bliskości przez pozostawanie w stałym kontakcie i dzielenie się doświadczeniami dnia codziennego. Natychmiastowe wysyłanie zdjęć pozwala na doświadczenie żywej, aktywnej relacji międzypokoleniowej.

Smartfony prowadzą z jednej strony do **intensyfikacji kontaktu z osobami lokalizacyjnie odległymi**, ale **ograniczają relacje z ludźmi wokół użytkowników**. Zauważalna jest przez badanych tendencja do traktowania smartfona jako sposobu na **odcięcie się od innych ludzi**, co prowadzi także do zmian w komunikacji społecznej na przykład w środowisku pracy. Dla niektórych użytkowników smartfonów wręcz trywialne i oczywiste jest, że ludzie tracą ze sobą kontakt. Mają oni na myśli relacje w przestrzeni publicznej, gdzie widoczna jest tendencja do unikania kontaktu z innymi ludźmi:

„(...) w ramach *aspołecznego odcinania się od pozostałych ludzi* na przykład w metrze no to czytam, oglądam różne rzeczy na smartfonie” (RDK).

„*Ludzie nie wchodzi w interakcje w takim stopniu, w jakim wchodziłi wcześniej*. Dla przykładu nawet w środowisku mojej pracy widzę jak jest przerwa, to wcześniej to wyglądało tak, że ludzie wychodzili na papierosa powiedzmy i sobie tam rozmawiali, a teraz każdy wyjmie smartfona i włącza tam sobie, nie wiem, ogląda YouTube’a, ogląda Facebooka, albo gra jak ja. No i tak to wygląda” (RCM).

Jak pokazują te wypowiedzi, korzystanie ze smartfonów okazuje się pretekstem dla **ignorowania innych ludzi**. Może stanowić również sposób **na wyłączenie się** z przestrzeni pracy i relacji zawodowych.

Taka separacja od innych, choć ulegają jej sami uczestnicy przeprowadzanych wywiadów, postrzegana jest jako coś niepokojącego i trudno wyjaśnialnego. **Wyjątkiem w budowaniu nowych więzi** jest aplikacja randkowa Tinder oraz nowopowstające gry na smartfona typu *massively multiplayer*.

Tinder działa na zasadzie wyszukiwania osób w otoczeniu dzięki nawigacji satelitarnej. Tego typu osoby muszą dodatkowo spełniać warunek posiadania swojego profilu na Facebooku i w niniejszej aplikacji. Można obejrzeć na smartfonie profil takiej osoby, polubić i jeśli w odpowiedzi również uzyskuje się polubienie taka para może nawiązać kontakt. O swoich doświadczeniach z tą aplikacją opowiedziała Respondentka B:

„Badacz: I jak to jest skuteczne w faktycznym nawiązywaniu kontaktu? [chodzi o Tindera]
RBK: Właściwie to bardzo. To znaczy nie wiem. Poznałam trochę osób przy pomocy tej aplikacji. Zazwyczaj były to jednorazowe znajomości, aaa, ale powiedzmy też, również osobę, z którą się spotykam od paru miesięcy też w ten sposób poznałam, więc rzeczywiście często, *jeżeli już kontakt zostanie nawiązany, to jakąś ma, jakiś ciąg dalszy w rzeczywistości*” (RBK).

Jak widać aplikacja randkowa spełnia rolę podobną do kanałów IRC o jakich wspominał Respondent C powyżej. Sukces Tindera w **skutecznym nawiązywaniu kontaktu** opiera się wszak na lokalizacji osób w pobliżu, ma więc podobnie jak IRC **charakter lokalny**.

Gry typu *massively multiplayer* natomiast tworzą wspólnotę lokalną graczy z różnych krajów, przy czym **lokalność** rozumiana jest tu właśnie **jako wspólna narodowość**. Jedną z tego typu gier jest wojenna strategia, gdzie gracze z danego kraju tworzą sojusz i prowadzą wojnę z graczami z zagranicy. Co istotne, do wspólnego komunikowania się, wydawania rozkazów czy ustalania kolejnych posunięć w grze gracze używają specjalnego komunikatora, który pokazuje, jak zaciera się granica między grą, a

normalnym życiem, jak przenikają się czynności wykonywane w domu i w pracy z samą grą, co scharakteryzował Respondent C:

„No najpierw się myje dziecko, najpierw się kładzie dziecko spać, a potem wysyła się jednostki do wojny (śmiech). No tak to wygląda. Sorry chłopaki, nie mogę wysłać w tej chwili którejś tam (niezr.), ja kąpię dziecko (śmiech)” (RCM).

Bezpośredniość relacji między użytkownikami, jaką wyraża powyższy cytat, wskazuje, że różnego typu aplikacje i gry na smartfona mogą służyć budowaniu wspólnot wirtualnych, których aktywność przenika się ze wspólnotami ze świata realnego. Stanowią one często zazębiające się zbiory osób, **postawienie granicy między realnością a wirtualnością** okazuje się o wiele **bardziej skomplikowane** w dobie smartfonów, niż miało to miejsce w okresie dominacji komputerów typu PC.

C. SMARTFON A INTERNET RZECZY

Interesującym aspektem poruszanej w wywiadach tematyki był Internet rzeczy, czyli komunikacja między urządzeniami podłączonymi do sieci internetowej możliwa bez nadzoru człowieka. Uczestnicy badania zapytani o komunikację smartfona z innymi urządzeniami i delegowanie własnych czynności na ten przedmiot w swych wypowiedziach wyrażali zarówno **entuzjizm**, jak i **obawę**, co do konsekwencji tak rozumianego rozwoju technologicznego:

„O na przykład biorąc pod uwagę moją umiarkowaną paranoję, że na przykład nie zamknęłam drzwi albo, że nie wyłączyłam czegoś z prądu, albo nie zamknęłam klatki szczura, to na przykład bardzo chciałabym mieć dostęp przez smartfona do, nawet niekoniecznie kamery w mieszkaniu, ale do właśnie takich informacji. *Jakby związanych gdzieś tam ze stanem rzeczy, które są dla mnie jakoś tam ważne*” (RDK).

Powyższa wypowiedź wskazuje, że potrzeba kontrolowania różnych aspektów życia codziennego może skłaniać użytkowników do posługiwania się smartfonami, a ewentualna komunikacja smartfona z innymi urządzeniami byłaby ułatwieniem w **monitorowaniu procesów** zachodzących w mieszkaniach i domach użytkowników.

Dla części respondentów Internet rzeczy to jednak źródło zagrożenia dla sfery prywatnej.

Po pierwsze, trzeba zapytać, czy ta chronologia zdarzeń jest wyzwalana zegarowo, czy telefon wchodzi w interakcje z użytkownikiem obserwując mnie. Jeżeli by to było na poziomie lokalnym że tylko obserwuje mnie i na podstawie moich czynności mnie wyprzedza, nie mam nic przeciwko. *Jeżeli ktoś z zewnątrz ma dostęp do interpretacji tych zachowań, że gość wstał, ok, możemy pukać mu do drzwi, to mi się nie podoba już*” (RCM).

Jak wskazuje przytoczony cytat **obawa** wobec komunikacji smartfona z innymi urządzeniami oraz między innymi urządzeniami związana jest z **brakiem wiedzy, co do oprogramowania, rozwiązań technicznych oraz możliwości manipulowania zbieranymi danymi** przez zewnętrzne instytucje i marketing.

Z innej strony, przekazywanie na smartfon coraz szerszych kompetencji do działania postrzegane bywa jako **przesada, wyraz lenistwa oraz fanaberia**.

„(...) jestem otwarty na różne jakby przydatne w życiu rzeczy, ale *też nie do jakiejś przesady takiej, że tylko leżeć, klikać i wszystko będzie się wokół mnie działo samo*, no bo to też przecież człowiek zejdzie przecież od tego leżenia też” (RIM).

Z wypowiedzi respondenta wynika, że nadmierne korzystanie z technologii celem ułatwienia sobie życia ma także negatywne konsekwencje. Wzbudza bowiem niechęć wobec jakiegokolwiek wysiłku niezbędnego do prowadzenia naprawdę satysfakcjonującego życia.

Co więcej, użytkownicy wskazują dość krytycznie, że życie z tego typu technologią, do której dostęp miałoby ze smartfona może wiązać się z poczuciem, **że życie staje się łatwe, ale uboższe**:

„Łatwe [tzn. życie – N.J.], chociaż wydaje mi się, że niekoniecznie jest to do końca zaleta, na pewno, szybsze, ale to też nie jest zaleta. W jakiś sposób na pewno też wygodne. I *bardzo zamknięte* wydaje mi się, bo wtedy kiedy jedno urządzenie załatwia za nas dużo rzeczy to mimo wszystko musimy się dużo skupić na tym urządzeniu, odpowiednio je do siebie dopasować, żeby ono robiło to, co my chcemy, to też jakby zamiast odbiorcą różnych rzeczy które bym robiła byłyby różne rzeczy i różne osoby, tak staje się to jedno małe, skondensowane urządzenie, więc jest to, *użytkownik smartfona zamknięty w jakimś jednym, małym obszarze człowieczkiem, który ma wszystko*” (RAK).

Przytoczony cytat pokazuje, że w przekonaniu RAK Internet rzeczy kontrolowany przy użyciu smartfona **zamyka dostęp do szerokiej puli przedmiotów i czynności oferując formę zastępczą**. Zamiast posiadać bogactwo rzeczy wokół siebie, posiada się smartfona, który zawiera w sobie je wszystkie. Smartfon zastępuje także rzeczy, które dotychczas organizowały przestrzeń domową oraz pracy a należą do nich m.in. książki, radia, zegarki, notesy, papierowe kalendarze, komputery stacjonarne, telefony, mapy, aparaty fotograficzne zewnętrzne, budziki, stopery, lusterka, latarki, papierowe listy zakupów.

D. OSOBISTY STOSUNEK DO SMARTFONA

Jak wynika z wywiadów, smartfony postrzegane są przez użytkowników jako **stały element życia codziennego**, który wpływa na ich własne zachowania, poczucie **samokontroli, samopoczucie**. Niektóre osoby postrzegają smartfon za **oczywisty ekwipunek codzienności**.

*„Nawet trudno jest mi sobie wyobrazić życie bez smartfona znaczy w takim sensie, że zdaje mi się być już tak po prostu **integralną częścią mojej rzeczywistości**, że jest dla mnie na przykład, że **oczekuję tego, że praktycznie każda osoba ma smartfona** i nie wiem może osobie, może coś sprawdzić przez Internet w danym momencie. Bo ma dostęp do tego Internetu, ma przeglądarkę itd. Także trudno jest mi powiedzieć, no właśnie, wydaje mi się, że raczej łatwiej byłoby określić, znaczy próbować przynajmniej określać yyy chociaż nie wiem też, czy to byłoby jakieś łatwe próbować określić życie bez smartfona” (RDK).*

W wypowiedzi respondenta wyraźne jest przekonanie, że smartfon jest obecnie dostępny każdej osobie. Stałą obecność smartfona w codziennym życiu podkreśla niemożność wyobrażenia sobie życia bez niego, co wskazuje, że **urządzenie to należy do kluczowych przedmiotów organizujących codzienność**.

W dużym stopniu sam **dostęp do Internetu** postrzegany jest jako niezbędny do tego, aby móc w pełni zrealizować codzienne zadania zarówno w życiu osobistym, jak i zawodowym. Emocjonalny stosunek do tej kwestii wyraża poniższy cytat:

*„(...) znacznie **gorzej dzisiaj reaguję na to, że jak do czegoś nie mogę dotrzeć w Internecie** na przykład, niż wcześniej, gdy nie korzystałam ze smartfonów. Jakby chodzi o to, żeby te informacje gdzieś tam docierały szybko” (RBK).*

W wypowiedzi RBK widać, iż posługiwanie się **smartfonem wpływa na samopoczucie jednostki**. Korzystanie z niego generuje zachowania wskazujące na brak cierpliwości, chęć natychmiastowego załatwienia sprawy, szybki dostęp do informacji. Zauważalna jest dla samego respondenta różnica we własnym stosunku do informacji w porównaniu z okresem „sprzed smartfona”.

Smartfony pozwalają również na **samokontrolę** – od nastawiania budzika po szczegółowe aplikacje, które monitorują procesy życiowe – urządzenie to pełni często funkcję zbieracza danych o konkretnej osobie, jej nawykach, przyzwyczajeniach, postępkach. Dominują tu aplikacje sportowe.

„B: A jakie czynności wykonujesz dzięki smartfonowi, których nie mogłabyś wykonywać bez niego?

RG: Jakie czynności? Wiesz, myślę, że te różne aplikacje typu endomondo właśnie, no, bez smartfona no to nie miałabym takiej możliwości. Tak jakby w zwykłym telefonie nie ma przecież czegoś takiego...

B: Ale to pomaga ci w bieganiu, to cię motywuje do biegania? Jak to jest?

RG: Wiesz co, no to jest w pewnym sensie tak, no... w pewnym sensie *to trochę dowartościowanie*. Bo wiesz, jeśli biegasz, to jest generalnie fajnie, ale jeśli już masz taką aplikację i ktoś może to widzieć i widzi o fajnie, ona już robi taki progres, *albo ja sama widzę, że jest taki progres, że faktycznie, wcześniej biegałam tam po pięć kilometrów, dwa, pięć, a teraz już po 10 na przykład, wiesz, no widzisz takie coś, tak to musiałabym gdzieś sama zapisywać, no to jest taki sam efekt, a to jednak już masz, możesz zawsze wrzucić coś takiego na tablicę swoją, jednak masz takie coś, że aaa ludzie widzą...*" (RGK).

Część tego typu aplikacji skorelowana jest z portalami społecznościowymi, gdzie z jednej strony, można pochwalić się sukcesem, jak i otrzymać wsparcie psychiczne do dalszych wysiłków. Warto zauważyć, że automierzenie się za pomocą smartfona daje **poczucie satysfakcji**, a udostępnienie rezultatów własnego sukcesu innym postrzegane jest jako źródło **dowartościowania**.

Osoby udzielające wywiadu pokazywały także, że smartfony potrafią u niektórych ludzi wywoływać **większy stres przez uciążliwość bycia dostępnym**. Powszechna świadomość, że dana osoba na pewno powinna była odczytać mail czy odebrać jakąś wiadomość, a także codzienny natłok wymienianych z innymi informacji, prowadzi do zniechęcenia, rozdrażnienia i chęci odcięcia się od tej technologii.

„Mam wrażenie na przykład, że dla wielu osób to właśnie znajdowanie się, ta *ciągła dostępność jest uciążliwa*. To właśnie, że przychodzą do nich te maile (...). Ale w ogóle telefon komórkowy i to, że jakby zawsze, wszędzie można cię jakoś tam złapać, że to jest uciążliwe. Dla mnie akurat chyba z rzadka bywa uciążliwe, bo rzadko chyba ktoś mnie jakoś nagabuje, ale wydaje mi się, że tak, że część osób jakby stara się intencjonalnie ograniczać ilość tego, co do nich dociera przez tego smartfona” (RDK).

Z wypowiedzi RDK wynika, że użytkownicy smartfonów łatwiej obserwują pewne patologie bycia dostępnym u innych, a nie u siebie. Stresogenność smartfonów wynika z faktu, że **urządzenie to zmusza do reakcji**: dzwoni, wydaje sygnały alarmowe, podświetla się, wibruje, miga lampką itd. Łatwość sprawdzenia o czym urządzenie informuje, przekłada się jednakże na natłok informacji do przeanalizowania w ciągu dnia, przy czym tylko część z nich to informacje godne uwagi, pozytywne czy ważne.

Uczestnicy badania nie określili również w sposób jednoznaczny, czy posiadanie smartfona wpływa na **status społeczny**. Z jednej strony dostęp do tego urządzenia wydaje się powszechny, co powoduje, że samo posiadanie smartfona o niczym nie świadczy, ale już z drugiej strony, model smartfona jest czasami odczytywany jako informacja o statusie.

„B: Użyłaś słowa „status”, a uważasz, że samo posiadanie smartfona jakoś określa i zmienia status społeczny?

RB: Myślę, że w tej chwili to już nie. To znaczy, myślę że jeszcze kilka lat temu tak było, że smartfony posiadali tylko ludzie, którzy gdzieś tam uchodzili za nadążających za nowinkami technicznymi i w szczególności jeżeli posiadali i-Phony to ich *status gdzieś tam rósł*, ale w momencie kiedy inne firmy zaczęły produkować tańsze modele, ja na przykład korzystam z jednego z tańszych modeli to tak naprawdę, *status użytkownika smartfona*

nie różni się od statusu użytkownika innego typu telefonu, starszego typu telefonu komórkowego, oprócz takiej grupy, która ze smartfonów nie korzysta z założenia, jakby po to, żeby podkreślić swoją niezależność. Wtedy brak staje się wyznacznikiem statusu, ale to jest wąska grupa. Więc też...”(RBK)

Dla samych uczestników badania, jak deklarowali, takie kategoryzacje są czymś dziwnym i dalecy są oni od dekodowania statusu społecznego przez smartfona, ale znamienne jest, że część z nich wskazywała, iż to rówieśnicy, osoby z ich otoczenia wywoływały w nich **presję posiadania smartfona w ogóle**, jak i jego **konkretnego modelu**.

Ze względu na powszechność smartfona **osoby nieposiadające** tego urządzenia postrzegane są jako **wyobcowane społecznie, zacofane technologicznie i informacyjnie** oraz **odmienne** od „normalnych” użytkowników tej technologii. Takie podejście wywołane jest przekonaniem użytkowników, że choćby ze względu na presję operatorów telefonii komórkowej, którzy często posiadają dość ograniczoną paletę modeli telefonów i coraz powszechniej oferują tylko smartfony, nieposiadanie smartfona to dość znaczący wyróżnik osoby.

„(...) smartfon to jest rzecz, którą ma praktycznie każdy, jeśli ty go nie masz, to jest w tym już coś dziwnego i trochę niepokojącego. Czy rzeczywiście w takim razie możesz być w pełni tak samo mobilny chociażby, czy właśnie w pełni taki sam jak my, skoro nie masz tego, co my mamy. Bo naprawdę smartfon jest już tak powszechną rzeczą (...) i ktoś tego nie ma, to jest w tym coś na pewno dziwnego” (RAK).

W wypowiedzi RAK wyraźny jest **aspekt oceniający** osoby, które ze smartfonów nie korzystają. Podkreślona zostaje nie tylko odmienność nie-użytkowników, ale i **podważeniu ulegają możliwości realizacji przez nich określonych działań**. Skoro ktoś nie jest mobilny tak jak posiadacz smartfona, to w domyśle nie możesz natychmiast uzyskać informacji, zrealizować zlecenia czy odpowiedzieć na zadane pytanie.

Nieposiadanie smartfona wyłącza daną osobę z wielu procesów negocjacyjnych i decyzyjnych (również w pracy), gdyż **dostęp do informacji jest opóźniony**. Co więcej, osobę taką omija wiele wydarzeń (towarzyskich, sportowych, naukowych czy kulturalnych), o których często dowiedzieć można się tylko z portali społecznościowych. Dostęp do nich możliwy jest co prawda za pośrednictwem komputera, ale często organizowane są one spontanicznie np. przez otagowanie się przy użyciu smartfona i nawigacji jednego użytkownika portalu społecznościowego w danym miejscu oraz sukcesywne dołączanie do niego innych osób w czasie rzeczywistym. To powoduje również, że **relacje społeczne** stają się **bardziej dynamiczne i spontaniczne**.

*„ [Smartfony – N.J.] umożliwiły taką formę spędzania czasu, gdzie nie wiem, spotykasz się z kimś powiedzmy na mieście, umawiacie się w jakimś jednym miejscu i się zastanawiacie, no dobra, to co teraz robimy. Czy chcecie iść do kina? Sprawdzamy jakie są filmy. Czy chcecie iść do teatru albo o, może coś się dzieje w jakimś klubie, albo może cokolwiek innego jakby przychodzą informacje na maila, przychodzą informacje przez Facebooka, jakby przez te wszystkie media społecznościowe i wydaje mi się, że to właśnie umożliwiło paradoksalnie jakby właśnie uwolnienie, *znaczy uwolnienie, otwarcie na nowe sposoby spędzania czasu, znaczy nowych form starego spędzania czasu*, może tak”* (RDK).

W zacytowanej wypowiedzi zauważalne jest, iż nie tyle zmieniły się rodzaje podejmowanych aktywności w ramach relacji z innymi ludźmi, co **sposób ich organizacji**, który oparty jest u użytkowników smartfonów na działaniu **bez planu**. Co więcej, taki sposób spędzania czasu, który wyznaczają propozycje wyszukane przez smartfona postrzegany jest jako rodzaj „**otwarcia na to, co nowe**”, gdyż w większym stopniu sugestie co warto wspólnie robić podpowiadane są przez urządzenie i zainstalowane w nim aplikacje, niż są efektem *własnych* pomysłów danych osób.

Warto odnotować również, iż nieposiadanie smartfona i w ogóle pytanie o możliwe życie bez smartfona wywołały u wielu uczestników wywiadów również refleksje krytyczne i autokrytyczne. Osoby nieposiadające dostępu do tej technologii wydają się bowiem niektórym uczestnikom wywiadów prowadzić życie jakościowo inne od osób korzystających ze smartfonów. Wśród wypowiedzi pojawiały się opinie, że smartfon nie jest do życia niezbędny, że **życie bez tego urządzenia jest bezproblemowe**, że można określić je jako „święty spokój”.

E. KOMPETENCJE ZAWODOWE

Uczestnicy wywiadów stwierdzili, że smartfony niewiele zmieniły na samym rynku pracy – w sensie pojawienia się jakichś nowych ofert pracy – ale w ich przekonaniu wpłynęły na **sposób pozyskiwania zleceń i sposoby organizacji pracy**, dzięki stałemu dostępowi do maila.

„Nie wiem ile razy, ale aż trudno byłoby mi zliczyć, coś jakby coś mi się udało, coś dostałam, *jakaś okazja się pojawiła, dzięki temu, że miałam smartfona* i dzięki mojej obsesji sprawdzania maila, ponieważ na przykład szedł mail do wielu osób kto chce zrobić coś tam no i kto pierwszy ten lepszy”(RDK).

Właśnie możliwość **natychmiastowej odpowiedzi na ofertę** postrzegana jest jako faktyczna różnica w stosunku do dawniejszych form aplikowania o pracę. Znaczenie maila dla znajdowania zleceń oraz łatwość pozostawiania na bieżąco, to podstawowe kryteria posługiwania się smartfonem w ramach pracy.

Dostęp do Internetu, a także funkcja telefonu, także służbowego, wpływa na możliwość **nieustannego pozostawiania w kontakcie z przełożonym lub współpracownikami**, co odbierane jest jako nowość, zwłaszcza przez osoby z większym stażem zawodowym.

„(...) no kiedyś ja też pracowałem, gdzie *mój szef nie miał ze mną kontaktu*, ja pracowałem w terenie, mój szef nie miał ze mną kontaktu żadnego, tak? *Ja miałem swój prywatny telefon, nie musiałem mu podawać tego numeru*, więc jeżeli chciał ze mną pogadać, no to przy okazji jak byłem w biurze, to mógł mnie złapać” (RIM).

Jak widać z wypowiedzi skok jakościowy w stosunku do okresu zwykłych telefonów stacjonarnych, a nawet telefonów komórkowych w aspekcie kontroli pracowników jest znaczący. Co prawda już wprowadzenie telefonów służbowych dokonało zmiany w nadzorowaniu pracowników, ale wyposażenie, jakie dodatkowo daje smartfon pozwala także na **sprawniejszy przepływ informacji** między pracodawcą a pracownikiem.

W pracy wykonywanej w terenie dużo zmieniła **nawigacja**, gdyż stanowi ona często podstawę efektywności i szybkości realizacji działań. W trakcie wykonywania pracy poza biurem smartfon często wykorzystywany jest do **dodatkowej dokumentacji** – pozwala na skanowanie tekstów, robienie zdjęć dokumentom, co znacznie przyspiesza procesy decyzyjne w wielu sprawach. Część użytkowników smartfonów wskazuje, że **przeogląda oferty pracy** przez smartfona, a także poszczególne firmy czy potencjalnych kontrahentów. Wyszukiwane są zarówno przedsiębiorstwa, jak i konkretne osoby, co sprzyja również nawiązywaniu bardziej **spersonalizowanych relacji zawodowych** – ludzie się rozpoznają z twarzy, śledzą swoje profile na portalach społecznościowych oraz orientują w nowinkach branżowych zbieranych z „zalajkowanych” stron branżowych. Przeglądanie sieci na smartfonie postrzegane jest także jako zasada **samorozwoju zawodowego**.

„Wiesz co, to jest kwestia tego, że jednak ten komputer, otwarcie komputera jakby wymaga trochę innego środowiska dzisiaj niż wzięcie telefonu do ręki. Możesz myć zęby i

czytać sobie maile, nie. I teraz jak gdyby kiedy trafiam na jakąś informację która jest, która wydaje mi się ciekawa, to po prostu zapoznaję się z nią, nie, i teraz siadając do komputera wydaje mi się, że będę się skupiał na ważniejszych rzeczach, nie, czyli nie będę już sobie czytał, śledził itd. Często samo skanowanie, ja akurat chciałem (kaszele) przepraszam, staram się być na bieżąco z wydarzeniami na rynku [podane rodzaje rynków] i na przykład *samo skanowanie nagłówek* jest bardzo proste w tym, nie. Nagłówki mi dużo już, to jest coś co mi dużo mówi nie, jeżeli wiem jak są konstruowane gdzieś tam. Takie szanse jakby, jakby konkretnie, wiesz, tego jest dużo” (RJM).

Jak widać z powyższej wypowiedzi smartfon może służyć jako narzędzie do szybkiej **selekcji informacji**. Wiedza na temat aktualności branżowych stanowi natomiast w przekonaniu użytkownika RJM podstawę rozwoju własnych kompetencji i umiejętności.

Smartfon to również narzędzie pracy zwłaszcza dla firm, które obsługują swoje profile na portalach społecznościowych. Komunikaty przesyłane na to urządzenie pozwalają na **stały kontakt z klientami**, prowadzenie skutecznych kampanii promocyjnych czy dbanie o wizerunek firmy. Zauważalna jest też zmiana technik reklamowych.

„Kiedyś no kampania reklamowa wyglądała zupełnie inaczej, jeśli nie telewizja czy radio, no to gazety, jakieś inne tego typu rzeczy. Natomiast dzisiaj to się buduje właśnie markę na Facebooku poprzez jakiś tam marketing szeptany, poprzez jakieś tam sponsoringi, poprzez lajkowanie czy inne tam rzeczy, bony, jakieś kupony rabatowe (...)” (RIM).

Znaczenie portali społecznościowych dla budowania marki firmy to również częściowo zasługa smartfonów. Pozwalają one bowiem na **stały monitoring zachowań klientów** i obserwację ich preferencji przez komentarze wyrażane w sieci.

Uczestnicy badania wskazywali też, że w Polsce tworzy się wiele aplikacji na smartfony, ale już nie same smartfony. Innymi słowy w branży IT Polska to **kraj peryferyjny**, gdyż nie ma wpływu na proponowane w kraju i za granicą rozwiązania technologiczne. Takie surowe spojrzenie na polską innowacyjność technologiczną wzmocnione jest krytycznymi uwagami wobec przyszłości branży technologicznej ze względu na zmianę pokoleniową.

„Kiedyś usłyszałem takie stwierdzenie, że *to pokolenie*, to było w sumie już o naszym pokoleniu, *jest smutne, bo nie marzy*. (...) Potrzeba jest matką wynalazków i ten, kto ma jakiś deficyt, czegoś mu brakuje, zaczyna myśleć, kombinować, marzyć. Jak marzy, zaczyna próbować realizować to założenie, a żyjemy w czasie, kiedy rozwiązania są gotowe i człowiek jest hodowany dosłownie na konsumenta” (RCM).

Wypowiedź RCM maluje dość pesymistyczny obraz rozwoju technologicznego w Polsce, gdyż postawa czysto konsumencka użytkowników technologii oraz tendencja do szukania łatwych rozwiązań **ogranicza** w jego przekonaniu **innowacyjność młodych ludzi**.

PODSUMOWANIE I REKOMENDACJE

Zastosowane w projekcie podejście metodologiczne pozwoliło zebrać unikatowy materiał na temat społecznego odbioru technologii, jaką są smartfony.

W projekcie udało się zdiagnozować szereg aspektów korzystania ze smartfonów, dzięki wywiadam, w których użytkownicy opowiadali o osobistych doświadczeniach, własnych obserwacjach, refleksjach i historiach.

Raport stanowić może podstawę do dalszych badań nad mobilnymi innowacjami technologicznymi.

Warto zauważyć również pewne ograniczenia w przeprowadzonym badaniu oraz możliwe luki do uzupełnienia:

- Przede wszystkim, badanie oparte było o wywiady z osobami młodymi o wykształceniu średnim i wyższym. W przedziale wiekowym 22-34 lata coraz trudniej znaleźć osoby z innym wykształceniem, ale warto dla rozszerzenia obserwacji podjąć rekrutację osób z wykształceniem podstawowym, a także osoby młodsze i starsze, niż prezentowany przedział wiekowy.
- Mimo zróżnicowania zawodowego uczestników badania przy bliższym przyjrzeniu się, widać że osoby te są przedstawicielami sektora pracy kognitywnej, niematerialnej. Dla pełniejszego obrazu wpływu smartfonów na samych użytkowników i wykonywane przez nich czynności prywatne i zawodowe należy zwrócić się także do pracowników fizycznych oraz osób bezrobotnych.
- Ponadto w wywiadach obecne są osobiste historie uczestników badania, na które warto zwrócić uwagę, gdyż pokazują one zderzanie się codziennych oczekiwań, lęków, nadziei wobec technologii z faktycznym sposobem korzystania z niej. Interpretacja takich danych pozwoli na głębsze wnikięcie w motywacje i potrzeby użytkowników.
- Warto również docenić wypowiedzi krytyczne, gdyż pokazują one, że użytkownicy technologii, choć zdają sobie sprawę, że są najczęściej jedynie jej konsumentami, nie są bezrefleksyjni i dokonują daleko idących obserwacji własnych, które zdradzają również, jak postrzegany jest rozwój technologiczny w Polsce w sektorze technologii mobilnych.
- Badanie pokazuje, iż mimo łatwości dostępu do smartfonów i pewnej oczywistości ich posiadania u ludzi młodych, wciąż brakuje w Polsce platform do dyskusji nad społecznymi skutkami implementacji nowych rozwiązań technologicznych.
- Uznanie użytkownika smartfona jedynie za konsumenta gadżetów sprawia, że sami użytkownicy nie postrzegają polskiego rynku technologicznego jako innowacyjnego, a tym bardziej samych siebie jako zdolnych do tworzenia nowych rozwiązań technologicznych. Sprowadzenie pojęcia „innowacji” do wytworów technologicznych, bądź strategii korzystania z technologii sprawia, że codzienna „innowacyjność społeczna” często nie znajduje dość przestrzeni dla własnego wyrazu, a właśnie w jej polu rozgrywa się sedno realnych transformacji.

ANEKS 1

SCENARIUSZ USTRUKTURYZOWANEJ CZĘŚCI WYWIADU/PODZIAŁ TEMATYCZNY

Wprowadzenie uczestnika badania do tematyki wywiadu. Poinformowanie o zasadach poufności danych i możliwości wycofania się z wywiadu w dowolnym momencie. Uzyskanie zgody na wywiad. Włączenie dyktafonu.

Pytanie otwierające:

1. Jak to się stało, że jesteś użytkownikiem smartfona?

Temat A: Codzienne użytkowanie smartfona.

2. Jakie cechy smartfona decydują o tym, że z niego korzystasz?
3. Jakie funkcje smartfona decydują o tym, że z niego korzystasz?
4. Jakie czynności wykonujesz dzięki smartfonowi, których nie mógłbyś wykonać bez niego?
5. Jak wyglądały te czynności wcześniej?
6. Jakie różnice dostrzegasz w codziennych czynnościach w stosunku do życia „sprzed smartfona”?
7. Jakie nietypowe sposoby korzystania ze smartfona zaobserwowałeś u siebie lub innych ludzi?
8. W jakich nietypowych miejscach zdarzyło Ci się korzystać ze smartfona lub zaobserwowałeś, że inni ludzie korzystają?

Temat B: Smartfon a relacje, więzi i kapitał społeczny.

9. Jak patrzysz na innych ludzi, to co Twoim zdaniem smartfony zmieniły w społecznej komunikacji?
10. Jeśli miałbyś spojrzeć na siebie z boku, to jakie nowe zachowania obserwujesz u siebie przez użytkowanie smartfonów?
11. Jak się komunikowałeś z innymi ludźmi zanim zacząłeś używać smartfona?
12. Co się zmieniło z chwilą, gdy pojawił się smartfon?
13. Podziel się przemyśleniami na temat używania smartfona i relacjami z ludźmi.

Temat C: Smartfon a Internet rzeczy.

14. Wyobraź sobie, że Twój smartfon włącza rano ekspres do kawy, zanim wstaniesz, włącza nagrywkę w telewizorze, gdy Ty jesteś w pracy albo uruchamia silnik samochodu, żeby się nagrzał zimą, zanim do niego wsiądziesz. Co widzisz w takiej komunikacji smartfonów z innymi przedmiotami?
15. Jak oceniasz taką komunikację?

Temat D: Osobisty stosunek do smartfona.

16. Jakimi słowami opisałbyś życie posiadacza smartfona?
17. Jak opisałbyś możliwe życie bez smartfona?
18. Jak opisałbyś ludzi korzystających ze smartfonów?
19. Dlaczego Twoim zdaniem ludzie korzystają ze smartfonów?
20. Jak Twoim zdaniem ludzie reagują na brak smartfona u innych osób?

Temat E: Kompetencje zawodowe.

21. Jak Twoim zdaniem pojawienie się smartfonów wpłynęło na rynek pracy?
22. Co Twoim zdaniem zmieniło się w sposobie wykonywania pracy dzięki smartfonom?

Pytanie zamykające:

23. Jakie masz własne obserwacje na temat smartfonów i praktyk społecznych, tematów dotyczących użytkowania smartfonów, o jakich nie wspomnieliśmy w tej dyskusji?

Podziękowania za wywiad. Wyłączenie dyktafonu.

ANEKS 2

WYKAZ UCZESTNIKÓW BADANIA

Nota	Płeć	Wiek	Miasto (liczba ludności)	Wykształcenie	Dochody miesięcznie	Obecny model smartfona	Zawód/kierunek studiów	Ile lat korzysta ze smartfona?
RA	K	24	500 000 - 1 000 000	średnie	1000-2000 zł	Samsung Galaxy Ace 4	studentka/kierunek humanistyczny	4 mc-e
RB	K	28	powyżej 1 000 000	wyższe	2000-3000 zł	Samsung S3 Mini	doktorantka na uniwersytecie/kierunek humanistyczny	1,5
RC	M	32	powyżej 1 000 000	wyższe	brak danych	Samsung Galaxy Note 2	informatyk	7
RD	K	27	powyżej 1 000 000	wyższe	1000-2000 zł	i Phone 3G	doktorantka na uniwersytecie/kierunek humanistyczny	7
RE	M	30	powyżej 1 000 000	wyższe	2000-3000 zł	N.N.	prawnik	brak danych
RF	M	24	500 000 - 1 000 000	średnie	1000-2000 zł	LG Swift L3	student/kierunek humanistyczny	6 m-cy
RG	K	22	100 000 - 500 000	średnie	2000-3000 zł	Sony Xperia S 3D compact	pracownik call center	2 m-ce
RH	M	25	100 000 - 500 000	wyższe	3000-4000 zł	htc one X	pracownik branży ubezpieczeń	5
RI	M	34	powyżej 1 000 000	wyższe	powyżej 4000 zł	Sony Xperia Z3/Samsung Galaxy A	prawnik/administracja	brak danych
RJ	M	33	100 000 - 500 000	wyższe	powyżej 4000 zł	i Phone 5	informatyka	4

