

Agnieszka Jeran*

MŁODZI, WYKSZTAŁCENI, Z MIASTA... – O WSPARCIU SPOŁECZNYM INTERNAUTÓW

Założenia badań – postawione problemy

Jednym z głównych celów zrealizowanych badań – poświęconych w całości nierównościom cyfrowym¹ – było rozpoznanie wewnętrznego zróżnicowania społecznego, jakie charakteryzuje osoby potocznie określane mianem internautów. Dążenie to wypływa z przekonania, że ta ogólna kategoria, w dyskusjach o nierównościach cyfrowych zwana pierwszym poziomem nierówności, tj. podziałem na użytkowników i nie-użytkowników, to o wiele za prosta, zbyt wiele ukrywająca dychotomia. Van Dijk (za: Arendt 2009) określał cztery wymiary wykluczenia cyfrowego jako mentalny, materialny, umiejętności i wykorzystania, zakładając stopniowe przechodzenie przez kolejne poziomy i nadając im kumulatywny charakter. Jednak analizy ujawniają, że zależności te nie są aż tak jednoznaczne i chociaż np. analiza danych zgromadzonych w ramach *Diagnozy społecznej* z roku 2011 pozwoliła wykazać, że najsilniejsze wzajemne zależności występują pomiędzy dwiema cechami bezpośrednio związanymi z użytkowaniem, tj. pomiędzy sumą deklarowanych kompetencji (im większa wartość, tym większy zakres kompetencji) a czasem użytkowania (R Spearmana 0,459), to jednak zakres kompetencji był bardzo niski: średnio użytkownicy objęci badaniem deklarowali posiadanie dwóch kompetencji (Jeran 2012b, s. 202; Jeran 2012a), pozytywnie jednak skorelowany z poziomem wykształcenia i negatywnie z wiekiem. W zrealizowanym badaniu celowo zmniejszono wpływ zróżnicowania ze względu na wiek i wykształcenie, dosyć wąsko definiując badaną populację.

Jednak idąc tropem poszukiwania wewnętrznych zróżnicowań cech społecznych w zbiorowości internautów, sięgnięto po szereg kategorii związanych z takimi cechami, jak postawy wobec nowych technologii, hierarchia

* **Agnieszka Jeran** – doktor socjologii, adiunkt w Zakładzie Badań Społeczności Lokalnych i Regionalnych Instytutu Socjologii Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu.

¹Badania zrealizowano w ramach grantu NCN „Cyfrowe nierówności – formy i uwarunkowania”. N N116 710440.

wartości, kapitał społeczny czy wsparcie społeczne. Ich zróżnicowanie oddaje też zróżnicowanie cech internautów w zakresie społecznego funkcjonowania i pozwala ustalić, jeśli nie związki przyczynowe i kierunki wpływu, to przynajmniej korelacyjne współwystępowanie, stanowiąc przyczynek do dalszych badań.

Wsparcie społeczne

Wsparcie społeczne to jedno z tych stosowanych w naukach społecznych pojęć, które mają także bogate i częste zastosowania w języku potocznym, przez co precyzyjne zdefiniowanie okazuje się szczególnie trudne. Zarysowując krótko główne sposoby ujmowania wsparcia społecznego można wskazać trzy główne podejścia (Rodriguez, Cohen 1998; Duda, Koniarek 2003; Pomianowska, Szczepkowska 2012):

1. ujęcie strukturalne, zgodnie z którym wsparcie społeczne, wynikające z relacji jednostki z członkami jej otoczenia (rodziny, społeczności lokalnej, grup społecznych) jest jednocześnie operacjonalizowane poprzez liczbę relacji. Podejście to w pewnym stopniu utożsamia wsparcie społeczne z niektórymi ujęciami kapitału społecznego i jest krytykowane jako nazbyt upraszczające, choć także i dla kolejnych ujęć relacje jednostki z innymi członkami społeczeństwa są podstawą wsparcia społecznego;
2. ujęcie funkcjonalne, zgodnie z którym wsparcie społeczne definiowane jest poprzez zasoby, jakie dostarczane jednostce przez innych stanowią dla niej pomoc w rozwiązywaniu jej problemów. Rozróżnia się cztery ich typy i w związku z tym – rodzaje wsparcia (Pomianowska, Szczepkowska 2012):
 - a) wsparcie emocjonalne związane z okazywaniem empatii czy uspokajaniem;
 - b) wsparcie instrumentalne, które można też określić jako wsparcie radą, a więc wskazaniem dostępnych rozwiązań czy wyjaśnieniem procedur działania;
 - c) wsparcie informacyjne pomagające, dzięki odmiennemu spojrzeniu lub dodatkowej wiedzy, w zmianie spojrzenia na sytuację;
 - d) wsparcie rzeczowe zwane też konkretnym lub materialnym, które związane jest z podjęciem przez osobę udzielającą wsparcia konkretnych działań, zmierzających w stronę rozwiązania problemu.Nieco inny podział wprowadzają Dolan i Brady (2012), wymieniając wsparcie poprzez poradę, konkretne działanie, emocje

i okazywanie szacunku (wsparcie walidacyjne – Świerczek 2004, s. 131);

3. ujęcie percepcyjne związane jest ze zmianą perspektywy – wsparcie nie tyle traktowane jest jako zestaw zasobów, po które jednostka może sięgnąć za pośrednictwem osób, z którymi pozostaje w relacjach, co jako przekonanie jednostki, że ma do nich dostęp. Nie zmieniają się zasadniczo rodzaje wsparcia, ale cały ciężar przeniesiony zostaje na percepcję. Jest to o tyle istotne, że dla takich składowych warunkujących rozwiązanie przez jednostkę jej problemów jak wiara we własne siły czy poczucie kontroli, to właśnie przekonania mają największe znaczenie (oczywiście, muszą być w jakimś stopniu zakorzenione w faktach).

Wsparcie społeczne jest czynnikiem szczególnie istotnym przy rozpatrywaniu zdolności jednostki do radzenia sobie z problemami. Mogą mieć one charakter traumatyczny – czy to w wymiarze jednostkowym, czy ogólnospołecznym (Mielczarek-Żejmo 2005), mogą też być ogólniej określone jako źródła stresu. Znaczenie, jakie ma wsparcie społeczne (otrzymywane lub potencjalnie możliwe do uzyskania) dla radzenia sobie przez jednostkę z jej problemami wyjaśniane jest w m.in. w kategoriach efektu buforowego, tj. jako zmiennej, która modyfikuje „relacje między stresem a zdrowiem jednostki.” (Duda, Koniarek 2003, s. 429) Prowadzone analizy potwierdzają znaczenie wsparcia społecznego dla radzenia sobie ze stresem – wynika to chociażby z kolejnych pomiarów *Diagnozy społecznej*, w której w 2013 roku znalazło się podsumowanie: „Okazuje się, że wsparcie mierzone liczbą przyjaciół generalnie wpływa pozytywnie na różne aspekty dobrostanu psychicznego, jak również łagodzi wpływ stresu życiowego. Skłonności samobójcze narastają, a poczucie szczęścia spada wraz ze stresem życiowym bardziej u osób samotnych niż otoczonych przyjaciółmi. Podobnie depresja psychiczna, którą stres życiowy zwiększa bardziej u osób pozbawionych przyjaciół” (Czapiński 2013, s. 230). Istotne są także badania dedykowane chociażby różnym grupom zawodowym, szczególnie tym, w których powszechne jest zjawisko wypalenia i w których wykonywanie obowiązków jest źródłem stresu (jak lekarze, pielęgniarzy, nauczyciele, policjanci).

Skala wsparcia społecznego

Skala wsparcia społecznego, oparta na podejściu Cohena, została w roku 2008 poddana polskiej adaptacji i walidacji, wykazano wówczas jej trafność kryterialną w odniesieniu do polskich warunków oraz stabilność uzyskiwanych wyników (Zarzycka, Śpila, Wrońska, Makara-Studzińska 2010).

Konstrukcja skali opiera się na 40-tu opisach sytuacji (tezach), które dzielą się na 4 podskale, opisujące szanse na uzyskanie przez badanych wsparcia społecznego w poszczególnych, wyodrębnionych obszarach. Obejmują one:

- szansę na faktyczne (tangible) wsparcie, przede wszystkim w zakresie materialnym (skala wsparcia materialnego);
- przynależność (belonging), tj. wsparcie związane z poczuciem przynależności do grup i utrzymywania silnych relacji z innymi (skala przynależności);
- samoocenę (self-esteem) związaną z porównywaniem własnej sytuacji i cech z innymi osobami (skala wsparcia samooceny);
- poczucie własnej wartości (appraisal) – odniesione do osób, które respondent uważa za ważne i z których opinią się liczy (skala poczucia wartości).

Cechą podskal i w efekcie całej skali wsparcia społecznego jest odnośnienie się respondentów do ich relacji z innymi ludźmi i czerpanego z owych relacji (potencjalnego) wsparcia, tj. pomocy w rozwiązywaniu napotkanych problemów, czy to w wymiarze materialno-bytowym, czy psychologicznym. Jak już wskazano, samo wsparcie społeczne uznawane jest za ważną składową zasobów, które umożliwiają jednostce „radzenie” sobie z sytuacjami stresowymi, zarówno w życiu zawodowym, jak i prywatnym.

Poniżej przedstawiono przykładowe tezy zawarte w narzędziu tworzącym skalę pomiaru wsparcia społecznego (ISEL-40). Respondenci w odniesieniu do każdej z nich deklarowali zgodę lub jej brak, odnosząc opisaną sytuację do swojego życia. Część pytań przy ostatecznym ustalaniu wartości skali wymagała rekodowania. Obliczenia zrealizowano zgodnie ze wskazaniami zastosowanymi w ramach adaptacji i walidacji skali:

- skala wsparcia materialnego (faktycznego): „Gdybym musiał/a wyjechać z miasta na kilka tygodni, znalazł(a)bym osobę, która by opiekowała się moim domem”; „Gdybym był/a chory/a i potrzebował/a kogoś, kto mógłby zawieźć mnie do lekarza, miał(a)bym problem ze znalezieniem takiej osoby”; „Gdybym potrzebował/a szybkiej pożyczki w wysokości 400 zł, znalazł(a)bym osobę, która by mi jej udzieliła”;
- skala przynależności: „Gdybym chciał/a pójść z kimś na obiad, z łatwością znalazł(a)bym osobę, która by mi towarzyszyła”; „Nie znam osoby, która zorganizowałaby dla mnie przyjęcie urodzinowe”; „Jest kilkoro różnych ludzi, z którymi lubię spędzać czas”;

- skala wsparcia samooceny: „Jest ktoś, kto jest dumny z moich osiągnięć”; „Większość moich przyjaciół odnosi większe sukcesy w dokonywaniu zmian w swoim życiu niż ja”; „Większość ludzi, których znam, wysoko mnie ceni”;
- skala poczucia wartości: „Nie ma takiej osoby, która udzieliłaby mi obiektywnej opinii na temat sposobu, w jaki radzę sobie ze swoimi problemami”; „Znam przynajmniej jedną osobę, której rady doceniam”; „Jest taka osoba, do której mógłbym/mogłabym się zwrócić, gdybym potrzebował rady w sprawie zmiany pracy lub znalezienia nowej”.

Charakterystyki społeczno-demograficzne respondentów

W ramach projektu zrealizowano 400 wywiadów kwestionariuszowych (w 2012 roku) z użytkownikami internetu, zamieszkującymi w miastach województwa kujawsko-pomorskiego, z wykształceniem przynajmniej średnim. Pod względem cech społeczno-demograficznych respondenci nie byli w pełni jednolici, ale wszyscy byli reprezentantami zdefiniowanej przed podjęciem badań populacji potencjalnie cyfrowo włączonych, którą (zgodnie z wynikami m.in. *Diagnozy społecznej*) definiowały cechy: wiek: 18-34 lata, zamieszkiwanie w mieście, wykształcenie co najmniej średnie, w odniesieniu do sytuacji zawodowej – zatrudnienie lub bierność zawodowa związana z kontynuacją kształcenia. Szczegółowy opis objętej badaniem próby jest następujący:

- średnia wieku: 27 lat;
- czas ostatniego używania internetu: 76,7% – w dniu badania;
- czas używania internetu (staż użytkownika) – średnio od 9,45 lat;
- miejsce zamieszkania: 89,4% w miastach większych niż 50 000 mieszkańców;
- wykształcenie: 59,9% – wyższe;
- pod względem kierunku wykształcenia stosunkowo najczęściej respondenci reprezentowali kierunki: społeczne i humanistyczne – 27,4%, nieco rzadziej – ekonomiczne (22,5) i techniczne (20,8%).

Tabela 1

Charakterystyka respondentów

Cecha	Odsetek w próbie [%]
Wykształcenie	
Średnie ogólne lub zawodowe	31,2
Policealne	8,9
Wyższe I stopnia	19,2
Wyższe II stopnia	40,7
Grupy wiekowe	
18-24	35
25-29	36
30-34	28

Źródło: badania własne.

Dobór próby miał charakter celowy, uwzględniano alokację proporcjonalną wg podstawowych cech demograficznych (wiek, płeć) pomiędzy miejscowościami.

Charakterystyki cyfrowego włączenia respondentów:

Charakteryzując sposób i intensywność użytkowania internetu przez respondentów należy przywołać następujące dane:

- liczba godzin średnio w tygodniu przeznaczonych na aktywne użytkowanie internetu: średnia: 16,4h; mediana: 12h;
- sposób użytkowania w pracy i w domu.

Tabela 2

Charakterystyka sposobu użytkowania komputera i podłączenia online

Charakterystyka korzystania	Odsetek deklaracji w odniesieniu do korzystania w:	
	pracy (%)	domu (%)
włączony komputer jest cały czas podłączony do internetu, więc stale jestem online na bieżąco	31,8	26,9
włączony komputer jest cały czas podłączony do internetu, ale nie śledzę na bieżąco poczty, wiadomości	25,3	22,8

Źródło: badania własne.

Ponadto, 80,1% respondentów korzystających z internetu deklarowało wielozadaniowość.

Zróżnicowanie poziomu wsparcia społecznego

Wartości przeciętne i zróżnicowanie w ramach poszczególnych podskal w odniesieniu do badanych internautów okazały się zbliżone do wartości uzyskanych w badaniu studentów – niewątpliwie pewne znaczenie miał zbliżony wiek i sytuacja w zakresie poziomu wykształcenia. Nie można oczywiście wprost porównywać obu grup, choć wyniki wcześniejszego badania studentów można potraktować jako swego rodzaju wyniki odniesienia. Sięgając po nie warto wskazać, że generalnie wartości przeciętne w ramach podskal były stosunkowo wysokie (skoro wartość maksymalna każdorazowo wynosiła 10) i wśród badanych internautów nieco mniej zróżnicowane. Niemniej, w obu badanych grupach sytuacja pod względem przeciętnego postrzeganego wsparcia społecznego jest dobra, nie można mówić o deficytach w tym zakresie.

Tabela 3

Wartości przeciętne i zróżnicowanie w ramach podskal skali wsparcia społecznego

Podskala	Internauci		Studenci	
	Średnia	Odchylenie standardowe	Średnia	Odchylenie standardowe
Wsparcia materialnego	8,46	1,99	8,86	1,96
Przynależności	8,41	1,91	8,53	2,23
Wsparcia samooceny	7,22	2,09	7,13	2,21
Poczucia wartości	7,64	1,89	6,83	2,25

Źródło: Zarzycka, Śpila, Wrońska, Makara-Studzińska 2010, s. 87-88 (studenci) oraz badania własne (internauci).

W analizie skupiono się na czynnikach różnicujących poziom deklarowanego, postrzeganego przez badanych poziomu wsparcia społecznego. Wykorzystano przy tym analizę korelacyjną, prowadząc ją w odniesieniu do dwóch grup czynników: (1) o charakterze społeczno-demograficznym oraz (2) o charakterze odnoszącym się do użytkowania internetu przez respondentów.

Z puli cech społeczno-demograficznych tylko dwie mają istotniejsze (pod względem statystycznym) znaczenie:

- subiektywna ocena dochodów gospodarstwa domowego – z umiarkowaną siłą związana z ogólną wartością wsparcia społecznego odczuwanego przez respondentów, a w obrębie podskal związana z dwoma z nich: przynależnością i wsparciem samooceny, choć związek ten jest słabszy niż w przypadku wyniku ogólnego. Analiza rozkładów pozwala stwierdzić, że zależność ma kierunek pozytywny, tzn. w podgrupach lepiej oceniających własną sytuację dochodową respondenci uzyskują wyższe wartości wyniku ogólnego wsparcia społecznego i wyższe w ramach podskal (aczkolwiek należy zaznaczyć, że tylko 5% respondentów zadeklarowało przynależność do podgrupy z dochodami ocenianymi jako niewystarczające na bieżące potrzeby);
- syntetyczna miara dziedziczonego kapitału kulturowego, którą jest liczba książek w domu rodziców (bez instrukcji czy podręczników). Siła zależności jest mniejsza niż w przypadku subiektywnej oceny dochodów, a kierunek pozytywny, czynnik ten okazał się mieć związek z aż trzema spośród podskal, najwyraźniej w zakresie wsparcia przynależności.

Jeśli badaną grupę internautów potraktować jak każdą inną grupę respondentów, abstrahując od ich cech związanych z korzystaniem z internetu, a jedynie sięgając po pozostałe charakterystyki, to zasadniczo wyniki te nie zaskakują. Zbliżony wiek respondentów sprawia, że nie ujawnia się wpływ „długości” okresów budowania relacji społecznych – w efekcie podobne pod względem czasu były szanse każdego z respondentów na zbudowanie sieci relacji, stanowiących podstawę wsparcia społecznego. Nie jest zaskakujące także znaczenie dziedziczonego kapitału kulturowego, który często ma związek z dziedziczonym kapitałem społecznym i jakością sieci, do których dostęp uzyskiwany jest za pośrednictwem rodziców i najbliższych krewnych, a także ze stosowanymi przez rodziców stylami wychowawczymi i w efekcie – kształtowaniem osobowości i samooceny, przygotowaniem do samodzielnego, dorosłego życia. Inaczej mówiąc – dziedziczony kapitał kulturowy można uznać za czynnik modyfikujący zarówno postrzeganie zapotrzebowania na wsparcie społeczne (m.in. przez różnicowanie zasobów, jakimi jednostka dysponuje samodzielnie – im są one wyższe, tym można spodziewać się mniejszego poszukiwania ich uzupełnienia z zewnątrz), jak i dostęp do źródeł wsparcia (sieci społeczne rodziców i własne, nie tylko ich rozpiętość, ale i zasoby, jakimi dysponują osoby, do których sieć daje dostęp ma znaczenie dla uzyskiwanego wsparcia). Znaczenie subiektywnej oceny sytuacji gospodarstwa domowego można z kolei wyjaśnić poprzez odwołanie do analizy zasobów czasu respondentów – im większe problemy z zaspokojeniem

potrzeb bytowych, tym zwykle trudniejsze (np. przez brak czasu, brak środków na odzwajemnianie relacji itp.) utrzymywanie relacji z innymi osobami i uzyskiwanie za ich pośrednictwem wsparcia czy to w zakresie samooceny, czy też przynależności.

Tabela 4

Wsparcie społeczne a cechy społeczno-demograficzne respondentów

Cecha społeczno-demograficzna	Wsparcie społeczne	Podskale				Wykorzystany współczynnik
		wsparcia materialnego	przynależności	wsparcia samooceny	skala poczucia wartości	
Wiek	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	R_{XY}
Płeć	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	R_C
Poziom wykształcenia	0,106 **	0,168 **	Nie	Nie	Nie	R_S
Subiektywna ocena poziomu dochodów	0,368 **	Nie	0,233 **	0,215 *	Nie	V_C
Kapitał kulturowy w domu rodziców	0,19 **	0,187 **	0,214 **	Nie	0,152 **	R_S
Kontynuacja kształcenia	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	V_C
** Korelacja jest istotna na poziomie 0,01 (dwustronnie)						
* Korelacja jest istotna na poziomie 0,05 (dwustronnie)						
Współczynniki: R_{XY} – współczynnik korelacji liniowej Pearsona R_S – współczynnik korelacji Spearmana V_C – współczynnik korelacji V Cramera						

Źródło: badania własne.

Drugi zestaw analizowanych zależności dotyczył aktywności społecznej i aktywności związanej z użytkowaniem internetu, a więc odwoływał

się bezpośrednio do cech różnicujących populację internautów pod względem poziomu włączenia w rzeczywistość cyfrową. Ponownie część wyników nie jest zaskoczeniem – strukturalne ujęcia wsparcia społecznego pozwalają spodziewać się pozytywnego związku wsparcia społecznego z liczbą osób, z którą respondent utrzymuje kontakty, a więc z wielkością jego sieci społecznej. Jednak ważne są dwie obserwacje:

- jakość tych kontaktów, tj. kategoria osób, z którymi są podejmowane (a więc wymiar, do którego odwołują się pogłębione analizy w ramach ujęcia strukturalnego) ma znaczenie dla wsparcia społecznego. Przede wszystkim dostrzec to można w fakcie, iż dla wartości wyniku ogólnego wsparcia społecznego znaczenie miały: liczba członków rodziny i liczba przyjaciół, z którymi respondent utrzymuje kontakt, ale już nie liczba znajomych. Najwyraźniej to członkowie rodziny i przyjaciele są postrzegani jako źródło wsparcia społecznego, nie zaś „zwykli” znajomi;
- odnosząc się do podskal – liczba kontaktów społecznych z osobami ważnymi okazuje się nie mieć znaczenia dla podskali samooceny – można sądzić, że ta podskala bardziej niż pozostałe wrażliwa jest na kwestie jakości kontaktów społecznych, tj. znaczenie dla uzyskiwanego wsparcia samooceny może mieć opinia i kontakty z kilkoma szczególnie ważnymi dla jednostki osobami, „ilość” pozostałych kontaktów miałyby mniejsze znaczenie (ten trop prowadziłyby do dyskusji o autorytetach).

Odnosząc się do dwóch cech bezpośrednio związanych z użytkowaniem internetu, należy wskazać na znaczenie obu z nich dla różnicowania wyników wsparcia społecznego, zarówno w zakresie wyniku ogólnego, jak i podskal. Związek ten pod względem statystycznym jest silniejszy niż w przypadku zależności z liczbą utrzymywanych relacji, zbliżony do siły związku z wartościami dziedziczonego kapitału kulturowego i słabszy od związku z subiektywnym poziomem dochodów gospodarstwa domowego.

Tabela 5

Wsparcie społeczne a charakter korzystania z internetu

Cechy związane z relacjami społecznymi i wykorzystywaniem internetu	Wsparcie społeczne	Podskale			
		wsparcia materialnego	przynależności	wsparcia samooceny	poczucia wartości
liczba członków rodziny, z którymi utrzymywany jest regularny kontakt	0,122 *	0,115 *	Nie	Nie	0,108 *
liczba przyjaciół, z którymi utrzymywany jest regularny kontakt	0,151 **	0,109 *	0,157 **	Nie	0,175 **
liczba znajomych, z którymi utrzymywany jest regularny kontakt	Nie	Nie	Nie	Nie	0,109 **
średni tygodniowy czas aktywnego użytkowania	0,182 **	0,177 **	0,141 *	0,117 *	0,16 **
od jak dawna korzysta z internetu (w latach)	0,197 **	0,263 **	0,225 **	Nie	0,131 *
** Korelacja jest istotna na poziomie 0,01 (dwustronnie)					
* Korelacja jest istotna na poziomie 0,05 (dwustronnie)					
Wykorzystywano współczynnik korelacji liniowej Pearsona					

Źródło: badania własne.

Dyskusja

Poszukując wyjaśnienia dla tych związków (a warto zauważyć, że chociaż wartości wsparcia społecznego nie różnicował wiek, to jednak różnicuje „staż” doświadczeń z technologiami informacyjnymi) można sięgnąć po następujące tropy:

- badania internautów wskazują, że im dłuższy jest staż użytkowania, tym bardziej ma ono pozytywny wpływ na samoocenę i zadowole-

nie z użytkowania (początkowe okresy użytkowania mogą budzić frustrację wpływającą z niskiego poczucia skuteczności) – inaczej mówiąc, żeby korzystanie z internetu stało się źródłem pozytywnych doświadczeń, potrzebny jest internaucie czas na opanowanie podstawowych kompetencji (Błachnio 2007, s. 227), chociaż należałoby zastrzec, że dotyczy to tylko tych pokoleń, które kompetencji internetowych się uczą, a nie reprezentantów „pokolenia cyfrowego”;

- im intensywniejsze użytkowanie internetu (co można mierzyć chociażby przeciętnym tygodniowym czasem aktywnego użytkowania), tym mniejsze poczucie izolacji i osamotnienia (Cotten, Anderson, McCullough 2012) – badanie to dotyczyło wprawdzie starszych dorosłych, ale mechanizm można uznać za dosyć uniwersalny – kontakty zapośredniczone uzupełniają kontakty bezpośrednie i umożliwiają jednostce utrzymywanie poczucia przynależności i trwałej sieci kontaktów, a w efekcie – pozytywnie wpływają na postrzeganie szans na wsparcie społeczne. Analogiczne związki dostrzec można w badaniu poczucia osamotnienia osób, które zmieniały miejsce zamieszkania (Shklovski, Kraut, Cummings 2006), które było mniejsze, jeśli badani utrzymywali zdalny kontakt z rodziną i znajomymi z poprzedniego miejsca zamieszkania. Podobnie szeroko zakrojone badania poświęcone osamotnieniu i izolacji Amerykanów wykazały, że im więcej użytkowania internetu, tym bardziej zróżnicowana sieć społeczna i tym większa szansa na wsparcie społeczne, chociaż poza bezpośrednim (w sensie fizycznym) otoczeniem jednostki (Hampton, Sessions, Her, Rainie 2009).

Na podstawie powyższych tropów można zatem wskazać na swego rodzaju efekt buforowy, jaki dla wsparcia społecznego ma użytkowanie internetu, a który może wyjaśniać wykryte na poziomie analiz statystycznych zależności. Efekt ten wiązałyby się zarówno z intensywnością użytkowania internetu, jak i z doświadczeniami w jego zakresie (staż internauty) i odwoływał w dużym stopniu do strukturalnego podłoża wsparcia społecznego, tj. do możliwości utrzymywania rozbudowanych sieci kontaktów społecznych, które pozostają w pewnym stopniu niezależne od zmieniających się warunków funkcjonowania respondenta (zmian miejsca pracy, zmian miejsca zamieszkania czy statusu społeczno-zawodowego). Niewątpliwie jednak niezbędne jest zastrzeżenie, które formułowano już w ramach dyskusji o „paradoksie internetu” i które pojawiało się w ramach analizowania zagrożenia związanego z wycofywaniem się internautów z rzeczywistych relacji społecznych i z budowaniem w związku z tym relacji bardzo ulotnych lub opartych

na zafalszowanych tożsamościach, a więc co do celu korzystania z internetu. Nieco na przekór potocznym obserwacjom, silne ukierunkowanie użytkownika na wykorzystanie społecznościowe pogarsza stan sieci społecznych, a więc i szanse na wsparcie społeczne w rozwiązywaniu problemów, podczas gdy informacyjne i instrumentalne korzystanie – nie ma takich skutków (Błachnio 2007). Wprawdzie są to ustalenia stosunkowo – jak na badania tak dynamicznego zjawiska jak internet i internauci – stare, jednak wyznaczające cenny trop w pogłębieniu wskazanych powyżej ustaleń. Najważniejszym z nich jednak pozostaje konstatacja, że wśród użytkowników internetu zróżnicowanie poziomu odczuwanego wsparcia społecznego związane jest raczej z cechami dotyczącymi użytkownika niż społeczno-demograficznymi. Oznaczałoby to, że wzory użytkownika internetu mają znaczenie dla zróżnicowania społecznego funkcjonowania jednostek, a więc – także dla ich szans na uporanie się z problemami.

Literatura

- ARENDRT Ł. (2009), Wykluczenie cyfrowe w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- BŁACHNIO A. (2007), Przegląd wybranych badań nad wpływem Internetu na dobrostan psychiczny i kontakty społeczne użytkowników, „Psychologia Społeczna”, tom 2, nr 3-4 (5).
- COTTEN S.R., ANDERSON W., MCCULLOUGH B. (2012), The impact of ICT use on loneliness and contact with others among older adults. *Gerontechnology*, vol. 11 (2).
- CZAPIŃSKI J. (2013), Indywidualna jakość i styl życia. Diagnoza Społeczna 2013 Warunki i Jakość Życia Polaków - Raport. [Special issue], „Contemporary Economics”, nr 7.
- DOLAN P., BRADY B. (2012), A Guide to Youth Mentoring. Providing Effective Social Support, Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia.
- DUDA B., KONIAREK J. (2003), Wsparcie społeczne jako modyfikator procesu stresu – wybrane problemy teoretyczne i narzędzie pomiaru, „Medycyna Pracy”, vol. 54, nr 5.
- HAMPTON K.N., SESSIONS L.F., HER E.J., RAINIE L. (2009), Social isolation and new technology. Pew Internet & American Life Project. [online: http://www.pewinternet.org/~{}media/Files/Reports/2009/PIP_Tech_and_Social_Isolation.pdf] dostęp: 03.11.2013.

- JERAN A. (2012a), Internauta i jego aktywności – o paradoksie (nie)kompetencji polskich internautów na podstawie Diagnozy Społecznej 2011, „e-mentor”, nr 4 (46).
- JERAN A. (2012b), Pozorność znaczenia kompetencji dla użytkownika komputerów?, [w:] *Oblicza internetu. Internet jako przestrzeń komunikacji i dialogu*, red. M. Sokołowski, Wydawnictwo PWSZ w Elblągu, Elbląg.
- MIELCZAREK-ŻEJMO A. (2005), Pojęcie traumy w naukach społecznych, „Kultura i Edukacja”, nr 1.
- POMIANOWSKA M., SZCZEPKOWSKA K. (2012), Szkoła miejscem wsparcia społecznego? Ależ tak! „Meritum – Mazowiecki Kwartalnik Pedagogiczny”, nr 3 (26).
- RODRIGUEZ M. S., COHEN S. (1998), Social Support, [w:] *Encyclopedia of Mental Health*, vol.3, [online: <http://www.psy.cmu.edu/~scohen/socsupchap98.pdf>] dostęp: 10.10.2013.
- SHKLOVSKI I., KRAUT R. E., CUMMINGS J. (2006), Routine Patterns of Internet Use & Psychological Well-being: A Complex Interaction, [w:] *CHI 2006: Proceedings of the ACM conference on human-factors in computing systems*, [online: <https://minnow.cc.gatech.edu/hci-seminar/uploads/1/RoutineUsesOfInternet-final.pdf>] dostęp: 20.10.2013.
- ŚWIERCZEK M. (2004), Być matką – konfrontacja oczekiwań i rzeczywistości w kontekście wsparcia społecznego (badania własne), „Chowanna”, R. XLVIII, t. 2 (23), cz.I.
- ZARZYCKA D., ŚPIŁA B., WROŃSKA I., MAKARA-STUDZIŃSKA M. (2010), Analiza walidacyjna wybranych aspektów Skali Oceny Wsparcia Społecznego — Interpersonal Support Evaluation List — 40 v. General Population (ISEL-40 v. GP), „Psychiatria”, tom 7, nr 3.

Agnieszka Jeran

Young, educated, from the city... – about social support of Internet users

Keywords: social capital, Internet users, net generation.

Young and educated inhabitants of cities constitute – alongside so called net-generation – the category of the most digitally enabled Poles. The presented research focused entirely on them so as to allow referring to deeper determinants of digital inclusion than the division into users and non-users of the Internet. The study was performed in 2012 as a questionnaire interview on 400 Internet users – inhabitants of cities of the Kuyavian-Pomeranian region aged 18-34, with at least secondary education. The research used Interpersonal Support Evaluation List (Interpersonal Support Evaluation List – 40 v. General Population – ISEL-40 v.GP) which made it possible to capture the differences in the level of social support in the group of the respondents. The most significant (in a statistical sense) dependencies indicate the relations between the level of support and economic situation of the respondents, the intensity of Internet use and the experience in using it. These dependencies suggest that the characteristics of Internet use have a significant impact on the obtained social support and solving everyday problems by Internet users.