

Informační systémy jako součást člověka

Václav ŽDÍMAL

Mendelova zemědělská a lesnická univerzita v Brně

Agronomická fakulta

Ústav aplikované a krajinné ekologie

Zemědělská 1, 613 00 Brno

E-mail: zdimal@mendelu.cz

Anotace

Nové druhy informačních systémů zprostředkovaných mobilními telefony a internetem přinesly mnohem větší dopad na společnost ve srovnání se staršími technologiemi. Užívají se relativně krátkou dobu, přesto lidé pozorují rozdíly ve svém sociálním životě. V této studii byly sledovány kvalitativní metodou nové způsoby komunikace jako mobilní telefon, SMS, e-mail a ICQ. Všichni respondenti používají mobilní telefon a e-mail a jsou sběhlí v používání internetu. K důvodům vedoucím k používání MT patří potřeba být informován, napodobování vlastníků MT, uspokojení přání vlastnit MT, potřeba kontroly jiných lidí a strach ze sociální segregace.

Klíčová slova

Komunikace, nová média, mobilní telefon, internet

Abstract

New kinds of information systems as mobile phone and internet show much greater impact on community in comparison with the older technologies. They have been used for relatively short period of time, therefore people are able to express differences in their social life before and after employing of such media. New media of communication were evaluated in this study, i.e. mobil phone calls, SMS, e-mail and ICQ, using a qualitative methodology. All informants use mobile phones and e-mail and are familiar with Internet. Several reasons for introduction of mobile phones were identified, e.g. the need of being informed, imitating of the cell phone owners, fulfilling the wish to have it, the need to control other people and the fear of social segregation.

Key words

communication, new media, mobile phone, Internet

Úvod

Nedílnou součástí informačních systémů jsou jejich uživatelé. Technický pokrok, především v devadesátých letech dvacátého století, přinesl rozvoj technických prostředků, které se odrazily v komunikaci mezi uživateli. Osobní počítač, internet a mobilní telefony jsou řazeny k souboru technologií, jejichž dopad a přijetí širokou veřejností jsou výrazně větší než dopad technologií dřívějších. Kraut a Brynin (2005) identifikovali čtveré pojetí toho, co míní vědci sociálním dopadem informačních technologií. Jedná se o tato pojetí:

1. Technologie jako nástroj. V tomto přístupu se nové informační a komunikační technologie (IKT) jeví jako pouhý nástroj, který umožňuje lidem dosahovat relativně statický cíl a provádět staré aktivity novou cestou.

2. Technologie, které posunují cíle. Druhé pojetí výzkumu sociálních dopadů nových technologií zdůrazňuje cesty, které dovolují nebo vyvolávají ke kvalitativní změně denního života. Lidé užívají technologii k dosažení nových cílů, ne jenom k dosažení starého více efektivně.

3. Přímý osobní prospěch. Třetí přístup k sociálnímu dopadu zachycuje změny v lidském chování jako důsledek užití nových informačních a komunikačních technologií, s následkem pro jejich osobní pohodu.

4. Sociální dopad. Tento přístup se zabývá vlivem IKT na velká společenství, rozvoj hospodářství a obohacení sociální sítě a redukci izolace.

Cílem této práce bylo zjistit, proč lidé používají nová média.

Materiál a metody

Sledovaným souborem bylo osm studentů Mendelovy zemědělské a lesnické univerzity v Brně ve věku 24 až 28 let. Vzhledem k charakteru výzkumu byl zvolen účelový výběr, protože cílem výzkumu bylo spíše sledovat zkoumaný problém. Data pro výzkum byla získána z polostrukturovaných rozhovorů. Rozhovory byly vedeny běžným způsobem se záznamem otázek a odpovědí diktafonem. Pro analýzu rozhovorů byla použita kvalitativní metodologie pomocí metody zakotvené teorie (Strauss & Corbinová, 1990).

Výsledky

Důvody vedoucí k počátku používání nových médií jsou různé. Nejvíce rozmanité důvody uvádějí respondenti u mobilního telefonu. První funkcí komunikace novými médii, která vedla k jejich pořízení, byla funkce informativní, komunikace a kontakt s osobami, které jsou vzdálené.

Když začal stoupat počet osob vlastnících mobilní telefon, stalo se módou si jej pořídit a napodobit ty, kteří jej už vlastnili. Jednak aby mohli informovat (funkce informativní) a pobavit se (funkce zábavní), dále aby mohli ukázat ostatním a sami sobě, že mobilní telefon mají. Člověk tak mohl hrát svou roli, ve které byl majitelem mobilního telefonu, a udržet si určitý status.

Dalším důvodem pořízení mobilního telefonu byla kontrola jiných osob. Mobilní telefon funguje jako nově zavedený prostředek sociální kontroly, což vede ke změně chování.

Jeden z důvodů pořízení mobilního telefonu byl ten, že jej používali ostatní osoby. Jak se zvyšoval počet uživatelů mobilních telefonů, měnil se i způsob komunikace. Někteří lidé poznali, jaké možnosti nabízí pro kontaktování ostatních a pořídili si jej. Majitelé mobilních telefonů omezovali komunikaci s těmi, kteří je ještě neměli. Normou skupiny se stalo používání mobilního telefonu. Pořízením mobilního telefonu došlo k vyhnutí se negativní sankci – nemožnost domluvy, a zároveň k pozitivní sankci – rychlý kontakt a přijetí ze strany skupiny.

Původně umožňoval mobilní telefon pouze hovor. Od roku 1996 bylo umožněno i posílání SMS. Důvody, které vedly k používání SMS, jsou obdobné jako u mobilního telefonu. Určitou odlišností zpočátku bylo, že je nebylo komu posílat. Hovor z mobilního telefonu je možný i na pevnou linku, ale u SMS je potřebný někdo, kdo je schopný SMS přijmout.

E-mail a webové stránky respondenti začali používat až po nástupu na VŠ. Ten nastal před šesti až deseti lety. Důvody, které vedly k používání internetu až na VŠ, byly zejména technické, protože v době studia na střední škole připojení bylo omezené a studenti nevlastnili počítač. K rozvoji používání internetu vedly dále důvody finanční, kdy používání internetu nahradilo noviny a papírovou poštu. Dalším důvodem bylo, že vysoká škola studentům po nástupu automaticky zřídila e-mailovou adresu, na kterou jim zasílala informace, a zavedla přihlašování a odhlašování na zkoušky prostřednictvím Univerzitního informačního systému. Zároveň respondenti zjistili, že internet je rychlý a levný zdroj informací. Umožňuje i levně komunikovat s osobami z bydliště, a tím udržovat vztahy se vzdálenými kamarády.

Respondenti charakterizují nová média jako pohodlnější a umožňující trvalý přístup. Jejich komunikace se rozšířila, zvětšila se frekvence a různorodost, došlo k časové úspoře.

Nová média, hlavně mobilní telefon, jim zvýšila pohodu v cizím prostředí a pocit jistoty, že v případě potřeby budou moci zavolat pomoc. Naopak pokud mobilní telefon přestane fungovat, třeba z důvodu slabého signálu, cítili respondenti určitou nejistotu. Domluva podle respondentů dříve nebyla tak operativní, jako nyní. Značná část komunikace se odehrávala za fyzické přítomnosti, kdy bylo potřeba chodit na místa, kde se lidé vyskytovali, a tam se s nimi potkat. Tento styl komunikace byl nahrazen častou komunikací i bez fyzické přítomnosti s dostupností každého prakticky kdykoliv.

Změny komunikace měly důsledek i na chování. Pro udržení důvěry jako mezilidského vztahu vyvolávajícího pocit jistoty plynoucí z přesvědčení, že partner komunikace splní určitá očekávání, není nyní nutno tolik dodržovat dohodnuté, protože je možné kdykoliv zavolat nebo napsat a dohodu pozměnit. Zvýšila se svoboda, protože člověk nemusí dodržovat vše, co bylo dohodnuté, a může to změnit a mít více rozhodování ve svých rukou.

Kromě již zmíněných změn považují respondenti za další změny pohodlí a zlenivění.

Prakticky všichni respondenti uvádějí, že v jejich okolí mají všechny osoby mobilní telefon. Pouze výjimečně je někdo nemá. Okruh kamarádů a přátel respondentů se používáním nových médií nerozšířil, pociťují ale změnu ve zlepšení vztahu, ve frekvenci kontaktu, kdy toho ví více o sobě navzájem. Tím, že spolu častěji komunikují, řeknou si věci, které se staly ihned nebo velice brzy. To vede k důvěrnějšímu vztahu, který je hlubší a bližší. Kvalita vztahu se změnila i s možností pomoci od kamaráda kdykoliv, kdy vztah je vřelejší. Lidé si častěji vzpomenou na ostatní a ozvou se. Před používáním nových médií byly kontakty s ostatními náhodné, teď jsou do určité míry systematické. Kvality vztahu se mění i dalším způsobem. Pro to, aby člověk udržoval vzájemný vztah, nemusí již druhou osobu vidět.

Zvláštností nových médií je i to, že pokud někdo nezvedne mobilní telefon, volající pozná, že odmítl hovor. Jeden z komunikačních axiomů, které uvádí Watzlawick, Bavelasová & Jackson (1999, str. 43), zní „nelze nekomunikovat“. Nepřijetím hovoru je dááno najevo, že příjemce ví, že mu bylo voláno a že hovor z nějakých, v té chvíli neznámých důvodů, odmítl. Zde nastává rozsáhlé pole pro domněnky, které nelze dokázat, o důvodech odmítnutí.

Stálé používání nových médií, hlavně mobilního telefonu, vede k situaci, kdy si člověk nedovede představit, že by se bez něj obešel. Vykoukalová (2005, s. 65) přirovnává ztrátu mobilního telefonu k fyzické dezintegraci. V tomto výzkumu situaci bez mobilního telefonu přirovnávali respondenti ke stavu nejistoty, že se v případě potřeby nedozví včas potřebné informace a sami je nebudou moci sdělit.

Lidský aspekt rozvoje informační společnosti je určitě významný, ale podle výše uvedeného, se informační systémy stávají vlastně součástí člověka, bez které si svůj život nedovedou představit.

Literatura

- [1] Kraut, R. E., Kiesler, S., Boneva, B., Cummings, J., Helgeson, V. & Crawford, A.: Internet Paradox Revisited. *Journal of Social Issues*, 58, 2002. s. 49-74.
- [2] Straus, A. & Corbinová, J.: *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X
- [3] Vykoukalová, Z.: *Mobilní komunikace dospívajících : transformace komunikačních vzorců generace sms?* Diplomová práce. Brno: FSS MU. 2005.
- [4] Watzlawick, P., Bavelasová, B. B. & Jackson, D. D.: *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové: Konfrontace, 1999. ISBN 80-86088-04-9