



Dominik Batorski

Digital exclusion in Poland

The basic problem impeding the development of an information society is digital exclusion. Not everyone has access to, or can benefit from, information and communication technologies. Along with the rise in importance of computers and the Internet in everyday life, people who do not have access to such technologies, or are unable to use them for various reasons, will become increasingly hindered and excluded from society. Computers and the Internet are increasingly becoming

indispensable for education, in the workplace, and become a means to communicate with others, to gain knowledge, exchange goods, and participate in the culture and various forms of entertainment. This article presents the problem of the digital divide/e-exclusion in Poland by characterizing various sources of exclusion like motivation, access, usage, skills, as well as the ways of usage – identifying the social groups who are mostly endangered by exclusion. This report also brings to light the largest barriers to the propagation of such information technologies and outlines the actions that must be undertaken in order to increase e-integration in Poland.

Dominik Batorski – dr socjologii, adiunkt w Interdyscyplinarnym Centrum Modelowania Matematycznego i Komputerowego na Uniwersytecie Warszawskim, członek Rady Monitoringu Społecznego, odpowiedzialny za moduł badań Diagnostyki Społecznej poświęcony uwarunkowaniom, sposobom i konsekwencjom korzystania z nowych technologii.

D. Batorski Wykluczenie cyfrowe w Polsce [w:] *Społeczeństwo informacyjne*, D. Grodzka (red.), „Studia BAS” 2009, nr 3(19).

Dominik Batorski

WYKLUCZENIE CYFROWE W POLSCE¹

WSTĘP

Po dwudziestu latach procesu transformacji ustrojowej dochodzimy do momentu, kiedy przemiany gospodarcze i polityczne, które nastąpiły w Polsce na początku lat 90. XX wieku, mają już coraz mniejsze znaczenie dla procesów społecznych. Jednocześnie coraz ważniejszym czynnikiem przemian i modernizacji staje się rewolucja technologiczna związana z powstaniem i upowszechnieniem technologii teleinformatycznych. Dla podkreślenia wagi i głębokości tych przemian mówi się często o powstaniu nowego typu społeczeństwa – społeczeństwa informacyjnego. Tak jak powstanie społeczeństwa przemysłowego związane było z wynalazkiem maszyny parowej, tak pojawienie się społeczeństwa informacyjnego związane jest z powstaniem Internetu, ale także z innymi technologiami cyfrowymi. Technologie te nie są bowiem tylko przedmiotem zbytku czy narzędziem podnoszenia wygody i jakości życia; telefonia komórkowa, Internet są infrastrukturą współczesnego społeczeństwa.

Coraz powszechniejsze wykorzystanie tych technologii i coraz większe ich możliwości, a często również niezbędność w codziennym życiu – nauce,

¹ Część z prezentowanych tu wyników analiz była wcześniej publikowana w moim artykule pt. *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych* [w:] *Diagnoza społeczna 2009. Warunki i jakość życia Polaków*, J. Czapiński, T. Panek (red.), Warszawa 2009.

pracy, dostępie do informacji i wiedzy, powoduje, że osoby, które z nich nie korzystają, zaczynają być w coraz większym stopniu wykluczone społecznie. Dlatego też podstawowym problemem związanym z rozwojem społeczeństwa informacyjnego jest problem cyfrowego wykluczenia². Nie wszyscy mają dostęp do nowych technologii i nie wszyscy mogą czerpać z nich korzyści. Wraz ze wzrostem znaczenia komputerów i Internetu praktycznie we wszystkich sferach życia osoby, które nie będą mogły lub nie będą potrafiły z tych technologii skorzystać, staną się coraz bardziej upośledzone i wykluczone z życia społecznego. Komputery i Internet są bowiem coraz częściej niezbędnym narzędziem nauki, pracy, środkiem komunikacji i źródłem informacji oraz wiedzy, a także wymiany handlowej, rozrywki i uczestnictwa w kulturze.

W niniejszym artykule zaprezentowano diagnozę zjawiska wykluczenia cyfrowego w Polsce. Przedstawione zostały definicje pojęcia wykluczenia cyfrowego i ich ewolucja, a także różne wymiary tego zjawiska, nieograniczającego się jedynie do różnic w dostępie do technologii, ale dotyczącego także motywacji i umiejętności potrzebnych do korzystania z nich w sposób mający znaczenie dla sytuacji życiowej użytkowników. Szczegółowo zostały przedstawione konsekwencje wykluczenia cyfrowego dla sytuacji jednostek na rynku pracy i dla ich uczestnictwa w życiu społecznym i kulturalnym, a następnie zidentyfikowane czynniki najbardziej zagrażające wykluczeniem cyfrowym, zarówno ze względu na brak dostępu, jak i motywacji oraz umiejętności korzystania z nowych technologii. Artykuł zawiera też uwagi na temat kształtowania polityki państwa i działań administracji publicznej, które mają przeciwdziałać wykluczeniu cyfrowemu. Pominęto natomiast zagadnienia związane z różnicami międzynarodowymi i tzw. globalnym cyfrowym podziałem³, mającym znaczenie dla konkurencyjności gospodarki kraju i poszczególnych regionów wobec innych państw. Brak tu również systematycznego przeglądu różnych programów mających przeciwdziałać wykluczeniu cyfrowemu. Oba te zagadnienia są zbyt obszerne i należałoby poświęcić im osobne artykuły.

POJĘCIE CYFROWEGO WYKLUCZENIA

Problem cyfrowego wykluczenia został dostrzeżony przez polityków i administrację zarówno w USA (już w połowie lat 90. XX wieku), jak i w Unii

² *Polska w drodze do globalnego społeczeństwa informacyjnego*, W. Cellary (red.), UNDP, Warszawa 2002.

³ P. Norris, *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*, Cambridge University Press, Cambridge 2001.

Europejskiej, a przez to także w Polsce. W konsekwencji podejmowane są działania mające temu przeciwdziałać. Warto jednak podkreślić znaczące różnice w amerykańskim i europejskim pojmowaniu tego problemu. W Stanach Zjednoczonych mówi się przede wszystkim o zjawisku cyfrowego podziału (*digital divide*) – systematycznych różnicach w dostępie i korzystaniu z komputerów i Internetu pomiędzy osobami o różnym statusie społeczno-ekonomicznym (wykształceniu, dochodach, zawodzie), na różnych etapach życia, mężczyznami i kobietami, a także różnymi regionami. Natomiast w Europie i polityce UE używane jest przede wszystkim pojęcie eIntegracji (*eInclusion*). Podejście europejskie jest znacznie głębsze od amerykańskiego nie tylko dlatego, że, podkreślając działania pozytywne, koncentruje się na budowaniu cyfrowej spójności (*digital cohesion*) przez dostarczanie korzyści płynących z wykorzystania Internetu i innych technologii do wszystkich grup społeczeństwa. Znacznie istotniejsze wydaje się dostrzeżenie, że cyfrowe wykluczenie to coś więcej niż cyfrowy podział i że nie chodzi tylko o różnice w dostępie, umiejętnościach czy sposobach korzystania, ale przede wszystkim o te z nich, które prowadzą do społecznego i ekonomicznego wykluczenia.

Jak pisze D. Kaplan⁴ eIntegracja odnosi się do efektywnego uczestnictwa jednostek i społeczności we wszystkich wymiarach społeczeństwa i gospodarki opartej na wiedzy przez dostęp i wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT). Ważne jest także usuwanie barier w dostępie i ułatwianie możliwości wykorzystania przynoszących społeczne korzyści. Co więcej, eIntegracja odnosi się też do stopnia, w jakim ICT przyczyniają się do wyrównywania i promowania uczestnictwa w różnych sferach życia społecznego. Można więc powiedzieć, że celem polityki europejskiej nie jest, tak jak w różnych działaniach podejmowanych w Ameryce, samo zapewnienie obywatelom dostępu do nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych i umożliwienie korzystania z nich. Zasadniczym celem działań na rzecz eIntegracji podejmowanych w Europie jest przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu, zapewnianie spójności społecznej, przy jednoczesnym podnoszeniu kapitału ludzkiego, co stanowi też środek osiągnięcia długotrwałego wzrostu gospodarczego.

W niniejszym artykule przyjmuję, że pojęcie cyfrowego wykluczenia odnosi się do różnic pomiędzy tymi, którzy mają regularny dostęp do technologii cyfrowych oraz informacyjnych i potrafią efektywnie z niego skorzystać, a tymi, którzy tego dostępu nie mają. Trzymając się definicji przyjętych obecnie w Eu-

⁴ D. Kaplan, *e-Inclusion: New Challenges and Policy Recommendations*, 2005 http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/kaplan_report_einclusion_final_version.pdf [dostęp: 15 września 2009 r.].

ropie⁵, będę się koncentrować na tych różnicach, które mają istotne znaczenie dla szans życiowych, sytuacji osób na rynku pracy, a także możliwości uczestnictwa w życiu społecznym i kulturalnym. Różnice te związane są zarówno z fizycznym dostępem do technologii, jak również z umiejętnościami i zasobami niezbędnymi do ich użycia. Dlatego też, zanim rozważę szerzej konsekwencje korzystania z technologii dla uczestnictwa użytkowników w różnych sferach życia, nieco więcej miejsca poświęcę różnym wymiarom omawianego tu zjawiska.

WYMIARY CYFROWEGO WYKLUCZENIA

Jak można zauważyć, przyjęta tu definicja cyfrowego wykluczenia uwzględnia zarówno różnice związane z fizycznym dostępem do technologii, jak również z umiejętnościami i zasobami niezbędnymi do użycia tych technologii w sposób przynoszący korzyści. Niestety, wciąż popularne w Polsce rozumienie cyfrowego podziału jako różnic pomiędzy tymi, którzy mają dostęp do komputerów i Internetu, a tymi, którzy go nie mają, jest niezmiernie uproszczone. Problem ten jest znacznie bardziej złożony i wielowymiarowy. Dlatego też, chcąc zidentyfikować różne bariery w upowszechnieniu wykorzystania nowych technologii, należy prześledzić różne postawy wobec nich. J.A.G.M. van Dijk⁶ wyróżnia cztery poziomy dostępu do nowych mediów:

- motywacje do korzystania z nowych technologii,
- fizyczny dostęp (posiadanie komputera, dostęp do Internetu),
- umiejętności (strategiczne, informacyjne, operacyjne),
- korzystanie (różne sposoby korzystania).

Podstawową kwestią jest motywacja do korzystania z nowych technologii. To od niej zależą decyzje o zakupie komputera i połączenia sieciowego oraz zdobywaniu niezbędnych umiejętności do używania odpowiednich aplikacji. Dopiero kolejną kwestią jest dostęp do komputerów i Internetu w domu, pracy, szkole lub innym miejscu, a także samo korzystanie z nich, gdyż dostęp nie musi jeszcze oznaczać użytkowania (szczególnie przy braku motywacji).

⁵ *Revisiting eInclusion: from Vision to Action, Technical Report Series*, European Commission, Directorate-General Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies. Luxembourg 2006.

⁶ J.A.G.M. van Dijk, *The Deepening Divide, Inequality in the information Society*, Sage, London 2005; J.A.G.M. van Dijk, *The network society* (2nd edition), Sage Publications, London 2006.

Jako trzeci poziom cyfrowego wykluczenia J.A.G.M. van Dijk wyróżnia poziom umiejętności. Korzystanie z komputerów i Internetu wymaga odpowiednich kompetencji do obsługi oprogramowania, ale także umiejętności wyszukiwania informacji w sieci, oceny jej wiarygodności i przydatności oraz zdolności jej przetworzenia i wykorzystania do własnych celów. Kolejną sprawą są umiejętności twórczego wykorzystania narzędzi ICT, tworzenia i publikowania treści. Dlatego van Dijk wyróżnia kilka rodzajów istotnych umiejętności:

- operacyjne – korzystanie z komputera, oprogramowania i Internetu,
- informacyjne – wyszukiwanie, selekcja, ocena przydatności i wiarygodności, a także przetwarzanie informacji,
- strategiczne – korzystanie przynoszące korzyści w różnych sferach życia.

W ostateczności istotne jest jednak to, jaki wpływ ma korzystanie z nowych technologii na sytuację i szanse życiowe użytkowników. Dlatego też podstawowe znaczenie mają sposoby korzystania z komputerów i Internetu, wyróżniane przez van Dijka jako czwarty poziom dostępu. Technologie te mogą być wykorzystywane w bardzo różny sposób, zarówno przynoszący korzyści, jak również szkodzący użytkownikom (np. przez uzależnienie od komputera⁷).

Wraz z upowszechnieniem dostępu do komputerów i Internetu oraz zmniejszaniem się różnic w dostępie do technologii, nabierają znaczenia inne bariery i wymiarem zróżnicowania staje się jakość tego dostępu⁸ – szybkość łączy, możliwość korzystania z urządzeń w domu itp. Prawdopodobnie w przyszłości jeszcze większe znaczenie będzie miało zróżnicowanie umiejętności korzystania z komputerów, które bywa nazywane cyfrowym podziałem drugiego rzędu⁹. Podsumowując, upowszechnienie nowych technologii prowadzi do zmniejszenia różnic w korzystaniu z nich; większe znaczenie będą miały różnice związane z możliwościami i sposobami wykorzystania technologii.

Według J.A.G.M. van Dijka bezpośrednią przyczyną cyfrowego podziału jest nierówna dystrybucja wielu ważnych zasobów. Nie chodzi tylko o zasoby materialne, takie jak dochody czy posiadanie sprzętu, ale również czas (potrzebny na korzystanie z nowych mediów), zasoby mentalne – odpowiednią wiedzę techniczną, zasoby społeczne (relacje i sieci wsparcia pomagające uzy-

⁷ K. Young, *Internet Addiction: The Emergence of a New Clinical Disorder*, „CyberPsychology and Behavior” 1998, nr 3(1).

⁸ M. Castells, *Galaktyka Internetu: refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*, Rebis, Poznań 2003.

⁹ E. Hargittai, *Second-level Digital Divide: Differences in people's online skills*, „First Monday” 2002, nr 7(4).

skać dostęp i umiejętności korzystania), zasoby kulturowe. Bariery upowszechniania mogą być zatem bardzo różne; z jednej strony takie, które nazwałbym „twardymi” – infrastrukturalne (brak technicznych możliwości podłączenia się do Internetu) czy finansowe, a z drugiej „miękkie” – jak brak motywacji czy odpowiednich umiejętności. Należy się spodziewać, że twarde bariery będą stopniowo miały coraz mniejsze znaczenie, natomiast coraz ważniejsze staną się bariery miękkie. Obecnie działania państwa prowadzone chociażby w ramach Programu Operacyjnego Rozwój Polski Wschodniej, jak również w działaniach 8.3 i 8.4 PO Innowacyjna Gospodarka koncentrują się na barierach twardych. Jak jednak zostanie pokazane poniżej, dziś większe znaczenie mają już bariery miękkie.

Aby dokładnie prześledzić zjawisko wykluczenia cyfrowego w Polsce oraz znaczenie różnych barier w upowszechnianiu technologii informacyjno-komunikacyjnych, warto za J.A.G.M. van Dijkiem wyróżnić te cztery poziomy wykluczenia cyfrowego; w tym artykule będę z tego podziału korzystał. Zanim jednak rozważymy znaczenie różnych wymiarów wykluczenia, warto poświęcić nieco więcej uwagi konsekwencjom dostępu do nowych technologii i korzystania z nich oraz różnic pomiędzy osobami, które ten dostęp mają i z niego korzystają, a tymi, którzy takich możliwości nie mają bądź z nich nie korzystają.

KONSEKWENCJE CYFROWEGO PODZIAŁU

Duża część niniejszego artykułu poświęcona jest rozważeniu czynników mających istotny związek z korzystaniem z nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Celem tych rozważań jest z jednej strony wyróżnienie czynników, które sprzyjają dostępności i wykorzystaniu owych technologii, a z drugiej strony – najważniejszych barier utrudniających upowszechnienie ich zastosowania. Zanim jednak przedstawię te analizy, należy postawić pytanie o trwałość i konsekwencje cyfrowego podziału. Jest bowiem rzeczą naturalną, że wszystkie innowacje, w tym szczególnie technologiczne, upowszechniają się stopniowo. Nigdy nie jest tak, że z jakiejś technologii wszyscy zaczynają korzystać równocześnie. Wręcz przeciwnie, jak pokazują badania nad dyfuzją innowacji Rogersa¹⁰, praktycznie wszystkie innowacje początkowo przyjmowane są bardzo powoli, dopiero stopniowo wzrasta tempo ich upowszechnienia, aż do fazy nasycenia, kiedy to pojawia się coraz mniej nowych użytkowników. W związku z tym można postawić pytanie, czy problem cyfrowego podziału

¹⁰ E. Rogers, *Diffusion of innovations*, Free Press, New York 1963.

i wykluczenia nie jest problemem sztucznym. Aby udowodnić, że tak nie jest, warto przeanalizować, jakie są konsekwencje cyfrowego podziału i rzeczywiste efekty korzystania z ICT.

Podstawowe, ze względu na działania administracji publicznej, jest pytanie o to, czy zjawisko cyfrowego podziału ma znaczenie wyłącznie dla jakości życia obywateli, czy związane jest również ze społecznym i ekonomicznym wykluczeniem. Szczególnie istotne jest pytanie o efekty, jakie niesie ze sobą korzystanie z nowych technologii dla sytuacji życiowej użytkowników. Jeżeli bowiem z korzystaniem z komputerów i Internetu wiążą się różnego rodzaju pozytywne skutki, to osoby niekorzystające z tych technologii będą ich pozbawione, co w rezultacie może prowadzić do ich (dalszego) wykluczenia. Dlatego też zostaną w tym miejscu przedstawione najważniejsze konsekwencje korzystania z komputerów i Internetu oraz znaczenie tych technologii dla sytuacji życiowej osób, które z nich korzystają. I chociaż nie jest jeszcze możliwa odpowiedź na pytanie o długofalowe efekty różnicowania dostępu i wykorzystania nowych technologii, to można już stwierdzić, jakie są efekty korzystania z Internetu. Odpowiedź na to pytanie wynika z porównania tego, jak zmienia się sytuacja osób korzystających z technologii w porównaniu do sytuacji tych, którzy z nich nie korzystają. Takie porównanie jest możliwe dzięki temu, że badania „Diagnozy społecznej”, do których będę się w niniejszym artykule odwoływał¹¹, mają charakter panelowy, a więc można porównać obecną sytuację respondentów z ich sytuacją w poprzednich fazach badania – dwa, cztery, czy sześć lat wcześniej.

Konsekwencją nierównego dostępu do ICT mogą być różnice w uczestnictwie w ważnych aspektach życia społecznego. Dostęp do nowych mediów staje się niezbędny w wykonywaniu coraz większej liczby zawodów/prac, do osiągnięcia rozwoju i awansu zawodowego, prowadzenia i rozpoczynania własnej działalności gospodarczej. Osoby korzystające z Internetu nie tylko znacznie częściej pracują w porównaniu do tych, którzy z Internetu nie korzystają, ale dodatkowo, jeśli weźmiemy pod uwagę wyłącznie osoby pracujące, okaże się, że znacznie częściej podejmują one lepiej płatną lub dodatkową pracę. W ostatnim roku aż 15,7% internautów znalazło taką pracę, podczas gdy wśród pozostałych osób 6,1%. Dodatkowo internauci znacznie częściej podnoszą swoje

¹¹ Wszystkie przytaczane w tekście wyniki, jeżeli nie zapisano inaczej, pochodzą z badań „Diagnoza społeczna. Warunki i jakość życia Polaków”. Ostatnia edycja tego badania została przeprowadzona w marcu 2009 r. na ogólnopolskiej reprezentatywnej próbie prawie 13 tys. gospodarstw domowych i ponad 26 tys. indywidualnych respondentów z tych gospodarstw, <http://www.diagnoza.com/> [dostęp: 24 września 2009 r.].

kwalifikacje i umiejętności z myślą o możliwości lepszych zarobków. W ostatnim roku aż 24% z nich zdobyło nowe kwalifikacje, podczas gdy wśród osób, które z sieci nie korzystają, zaledwie 3,5%. Znacznie częściej też awansują zawodowo – w ostatnim roku awansowało trzy razy więcej pracujących użytkowników Internetu niż osób z niego niekorzystających. Internauci znacznie częściej zaczynają własną działalność gospodarczą (w ostatnim roku trzy razy częściej niż inne osoby). Także wśród tych, którzy w roku 2007 byli bezrobotni bądź bierni zawodowo, użytkownicy komputerów i Internetu ponad dwa razy częściej zaczęli pracę. Korzystanie z technologii sprzyja więc aktywizacji zawodowej i znajdowaniu pracy.

Komunikacja internetowa sprzyja zarówno powiększaniu sieci kontaktów i nawiązywaniu nowych relacji, jak również lepszemu podtrzymywaniu dotychczasowych więzi społecznych. Osoby korzystające z Internetu mają więcej przyjaciół niż te, które z niego nie korzystają. Dodatkowo wśród tych drugich więcej jest osób, które czują się osamotnione. Osoby bez dostępu do Internetu będą w przyszłości w większym stopniu wyalienowane. Ich możliwości ograniczą się jedynie do lokalnych szans, podczas gdy użytkownicy Internetu staną się dzięki informacji bardziej mobilni, a ich szanse życiowe się zwiększą.

Także aktywność społeczna jest silnie związana z korzystaniem z komputerów i Internetu. Niewykluczone, że korzystanie z nowych mediów będzie jeszcze ją wzmagać, powodując dalsze rozwarstwienie związane z podziałem na tych, którzy są aktywni i mają dostęp do informacji, lepsze kontakty i większe szanse życiowe, i tych, którzy będą tych szans pozbawieni. Obecnie osoby korzystające z Internetu znacznie częściej angażują się na rzecz społeczności lokalnej (19,1% w porównaniu z 11,8% wśród osób, które z niego nie korzystają). Znacznie częściej biorą udział w różnego rodzaju zebraniach publicznych i częściej są na nich aktywni – częściej zabierają głos, częściej też tego typu zebrania organizują. Wśród osób, które mogły głosować w ostatnich wyborach parlamentarnych w 2007 r., częściej głosowały te korzystające z Internetu niż te, które z niego nie korzystają – deklarowany udział w wyborach był o ok. 10 punktów procentowych wyższy wśród internautów. Internauci znacznie częściej niż inni są członkami organizacji i stowarzyszeń. Co więcej, należą też do większej liczby tych organizacji, a wśród ich członków znacznie częściej pełnią w nich jakieś funkcje.

Użytkownicy Internetu aktywniej uczestniczą w kulturze niż osoby z niego niekorzystające. W ciągu miesiąca 39% użytkowników było w kinie, teatrze lub na koncercie, wśród pozostałych osób zaledwie 7%.

Podsumowując, obserwujemy wyraźny związek korzystania z komputerów i Internetu ze znacznie lepszym radzeniem sobie na rynku pracy. I nie chodzi

tu wyłącznie o zajmowanie lepszych pozycji i o to, że ma się pracę, ale o większe szanse unikania bezrobocia i łatwiejsze z niego wychodzenie, a także częstsze awanse. Także aktywność w życiu społecznym jest znacznie wyższa wśród użytkowników Internetu. Oznacza to, że cyfrowy podział faktycznie prowadzi do pogłębienia podziałów społecznych i staje się nowym istotnym wymiarem wykluczenia społecznego.

MOTYWACJE DO KORZYSTANIA Z NOWYCH TECHNOLOGII

Według wspomnianego już wcześniej J.A.G.M. van Dijka pierwszym poziomem cyfrowego wykluczenia jest poziom motywacji do korzystania z danej technologii. Wiele osób nie jest dostatecznie zmotywowanych i zainteresowanych korzystaniem z nich. Obecnie ponad 40% Polaków to osoby, które nie zamierzają korzystać z Internetu w ciągu najbliższego roku (CBOS, kwiecień 2008); co więcej, aż 17% osób w wieku 16 i więcej lat stanowią osoby, które mają w domu komputer, ale w ogóle z niego nie korzystają („Diagnoza społeczna 2009”). Dlatego też problem niewystarczających motywacji jest niezwykle istotny. Przyczyny tego mogą być różne – czasem mimo motywacji brakuje możliwości i dostępu do sprzętu, z którego można byłoby skorzystać. Ale może to też być technofobia. Co więcej, niektórzy korzystali z komputerów i Internetu wcześniej, ale już nie korzystają. Rozróżnienie pomiędzy osobami, które nie mają dostępu, i tymi, którzy go nie chcą bądź nie potrzebują, nie jest łatwe, niemniej są między tymi grupami istotne różnice, które należy uwzględnić planując działania na rzecz eIntegracji i przeciwdziałające wykluczeniu cyfrowemu.

W pierwszej kolejności warto się przyjrzeć temu, jak się ma posiadanie komputera i dostęp do Internetu w gospodarstwach domowych do zainteresowania tymi technologiami i korzystania z nich. Tabela 1 prezentuje analizy z badań prowadzonych przez CBOS w drugiej połowie 2007 r. Przede wszystkim można tu zauważyć, że zdecydowana większość użytkowników ma dostęp do Internetu w domu. Znacznie istotniejsze jest jednak to, że wśród osób, które z niego nie korzystają, zdecydowana większość to osoby tym niezainteresowane – 9% badanych deklaroowało, że nie korzysta z Internetu, ale chciałoby to robić, natomiast zupełny brak zainteresowania deklaroowało aż 44%. Co więcej, duża część tych osób ma dostęp we własnym domu. Aż 19% dorosłych Polaków stanowiły osoby, które nie korzystają z tych technologii nawet mimo dostępu do nich. Jest to niezwykle ważny wynik, wskazujący na to, że dla bardzo wielu osób barierą w korzystaniu z nich nie jest brak dostępu, lecz brak motywacji i zainteresowania.

Tabela 1. Dostęp do Internetu w gospodarstwie domowym a chęci korzystania z niego (odsetki sumują się do 100%)

	Użytkownicy			Niekorzystający	
	korzystający więcej, niż by chcieli	korzystający odpowiednio do potrzeb i chęci	korzystający mniej, niż by chcieli	niekorzystający, ale chcący korzystać	niekorzystający i deklarujący brak zainteresowania
Dostęp w gospodarstwie domowym	3	28	12	4	15
Bez dostępu i bez zainteresowania jego posiadaniem	0	1	1	1	20
Bez dostępu ze względów finansowych	0	1	1	4	8
Bez dostępu z innych powodów	0	0	0	0	1

Źródło: *Warunki życia społeczeństwa polskiego – problemy i strategie*, CBOS 2007.

Grupa osób deklarujących, że poświęcają na korzystanie z komputerów i Internetu więcej czasu, niżby chcieli, jest stosunkowo nieliczna – ok. 3% populacji. Są to z jednej strony osoby nadużywające komputerów, ale z drugiej także te, które nie przepadają za nowymi technologiami, jednak są zmuszone do ich wykorzystywania na przykład ze względu na pracę. Znacznie większa jest natomiast grupa osób, które chciałyby korzystać z komputerów i Internetu więcej niż obecnie – jest ich 14%; zdecydowana większość z nich ma komputer w domu, jednak może ich ograniczać chociażby większa liczba domowników korzystających z jednego komputera.

Problem ograniczonego dostępu do komputerów w gospodarstwach domowych szybko się jednak zmniejsza. Prowadzone w marcu 2009 r. badania „Diagnoza społeczna” pokazują, że komputery są obecnie w ponad 60%, a dostęp do Internetu w 51,4% gospodarstw domowych. Około 30% gospodarstw ma więcej niż jeden komputer, co stanowi prawie 17% wszystkich gospodarstw (dwa lata temu było to 10%). W tych gospodarstwach na jeden komputer przypada średnio 2,8 osoby, a więc wyraźnie mniej niż w 2007 r., kiedy wskaźnik ten wynosił aż 3,5. Zwiększa się więc liczba komputerów w wyposażonych w nie gospodarstwach i coraz częściej są to także komputery przenośne – w ciągu dwóch lat liczba gospodarstw posiadających laptopa wzrosła z 11% do 25%. Z drugiej strony, liczba osób, które nie korzystają z komputerów pomimo jego posiadania w gospodarstwie, jest nadal bardzo duża i stanowi aż 17,3% Polaków w wieku powyżej 16. roku życia. W nieco większym stopniu wykorzystywane są komputery w tych gospodarstwach, które mają również dostęp do Internetu. Jednak i tak aż

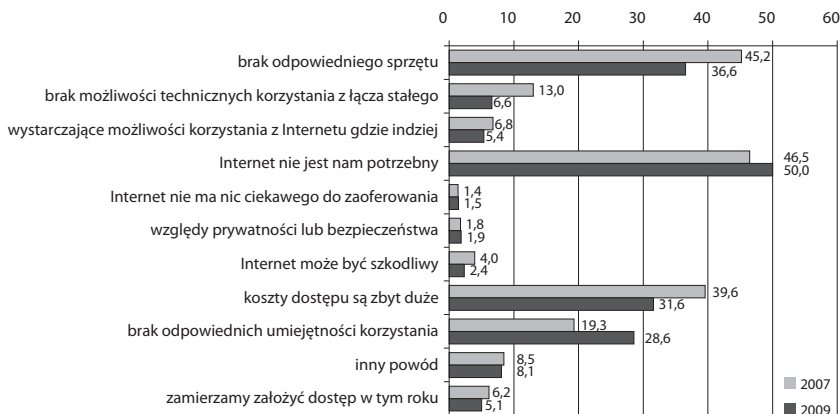
13,1% Polaków to osoby, które z nich nie korzystają mimo dostępu do Internetu. Liczba takich osób znacząco wzrosła w stosunku do sytuacji z 2007 r., co z jednej strony jest związane ze znaczącym przyrostem gospodarstw domowych z dostępem do Internetu w ostatnim okresie, a z drugiej strony z dość powszechnym brakiem umiejętności korzystania z niego i brakiem motywacji spowodowanym niedostatkami wiedzy na temat tego, do czego Internet może się przydać.

Tak duży odsetek osób, które nie korzystają z komputerów i Internetu mimo dostępu do nich, pokazuje, że to nie brak dostępu jest zasadniczą barierą w upowszechnieniu korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Osoby, które mimo posiadania komputera i dostępu do Internetu w gospodarstwie domowym nie korzystają z nich, to znacznie częściej osoby starsze (tylko co czwarta osoba w wieku 65 i więcej lat, która posiada w domu komputer, faktycznie z niego korzysta), słabiej wykształcone (wśród osób z wykształceniem podstawowym mających komputer korzysta z niego zaledwie 27%), pracujące w rolnictwie, a także emeryci i renciści. Mniej domowników korzysta z komputerów w małych miastach i na wsi.

Tezę o tym, że większą barierą dla upowszechnienia korzystania z komputerów i Internetu jest brak motywacji i wiedzy, potwierdza też nieduża liczba gospodarstw domowych, które nie mają komputerów i dostępu do Internetu ze względów finansowych. Badania CBOS z 2007 r. pozwalają oszacować tę grupę na 14%, jednak ponad połowę stanowią tu osoby, które i tak nie są zainteresowane korzystaniem z ICT, więc to, że nie mają komputera wynika najprawdopodobniej z innych przyczyn niż brak pieniędzy. Analizy zdają się to potwierdzać – znaczenie zasobności materialnej dla posiadania komputera jest wyraźnie mniejsze niż innych czynników – prawie 45 gospodarstw domowych spośród jednej czwartej gospodarstw o najniższych dochodach posiada komputer. Świadczy to o tym, że przy wystarczającej motywacji możliwe jest zdobycie tego sprzętu.

Również jeśli chodzi o brak dostępu do Internetu, przeważają powody inne niż finansowe. Coraz mniej gospodarstw deklaruje, że chciałoby mieć dostęp do Internetu, ale nie może sobie na to pozwolić ze względów finansowych. Z takiego powodu dostępu do sieci nie ma obecnie 14% wszystkich gospodarstw domowych (w 2007 r. było ich ponad 19%). Oznacza to jednocześnie, że aż 34,5% wszystkich gospodarstw domowych nie ma dostępu do Internetu, ale powody tego braku są inne niż finansowe. Najczęściej wymieniane to przede wszystkim brak potrzeby, na co wskazuje aż połowa gospodarstw bez sieci (por. wykres 1). W dalszej kolejności są to: brak odpowiedniego sprzętu, zbyt duże koszty łącza i brak umiejętności korzystania. Inne powody są już zdecydowanie rzadziej wymieniane.

Wykres 1. Powody braku dostępu do Internetu w gospodarstwach domowych w roku 2007 i 2009 (w %)



Źródło: „Diagnoza społeczna” 2007 i 2009, <http://www.diagnoza.com/> [dostęp: 24 września 2009 r.].

Tak więc coraz rzadziej główną przyczyną braku komputerów i Internetu w gospodarstwach domowych są kwestie finansowe. Warto jednak dokładniej prześledzić, jak zmieniają się powody braku tych technologii, ponieważ pozwala to zauważyć niezwykle ciekawe i istotne zjawiska. Przede wszystkim znacząco maleje odsetek gospodarstw domowych, dla których przyczyną braku dostępu do Internetu jest brak odpowiedniego sprzętu, technicznych możliwości korzystania ze stałego łącza lub też zbyt duże koszty. Znacznie częściej wymieniane są natomiast takie powody, jak brak motywacji i odpowiednich umiejętności korzystania. Potwierdza to tezę, że twarde bariery (infrastrukturalne czy finansowe) są coraz mniej znaczące, natomiast coraz większymi barierami upowszechnienia nowych technologii są bariery miękkie – mentalne i kompetencyjne.

W najbliższych latach zjawisko to będzie się pogłębiało, dlatego też byłoby wskazane, aby programy na rzecz upowszechnienia dostępu do Internetu lub przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu skupiały się przede wszystkim na barierach miękkich. Cały czas bowiem wiele osób, które z Internetu nie korzystają, nie wie, do czego mogłyby go wykorzystać, jak zaspokajać swoje potrzeby lub rozwiązywać problemy. Niestety jednak praktycznie wszystkie duże programy, które są w Polsce realizowane, koncentrują się na dostarczaniu sprzętu

i łączy, a problem braku motywacji i kompetencji traktowany jest marginalnie. Doskonałym, choć nie jedynym, przykładem jest tu Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka (działania 8.3 i 8.4)¹².

Wróćmy jednak na chwilę do problemu grupy osób, które mimo dostępu do komputerów i Internetu nie korzystają z nich. Tak duża liczebność tej grupy wynika po części z różnic pomiędzy motywacją do posiadania komputera i dostępu do Internetu a motywacją do korzystania z niego. Jednym z głównych czynników sprzyjających kupowaniu tych technologii przez gospodarstwa domowe jest posiadanie dzieci w wieku szkolnym. W gospodarstwach, w których są osoby uczące się, komputery i Internet występują znacznie częściej niż w gospodarstwach bez uczniów i studentów. Aż 91% gospodarstw, w których jest osoba ucząca się, ma komputer, a 79% również dostęp do Internetu. Natomiast w gospodarstwach, w których nie ma uczniów ani studentów, komputer jest zaledwie w 40% z nich, a dostęp do sieci w co trzecim.

Wszystko to przekłada się na sytuację, w której aż 91,4% uczniów i studentów ma w domu komputer, a 79% dostęp do Internetu. Wielkości te z jednej strony pokazują, jak wielką siłą motywującą Polaków do inwestowania w nowe technologie jest posiadanie dzieci w wieku szkolnym i chęć zadbania o ich rozwój (ale też rozrywkę i samopoczucie, by nie czuły się gorsze od rówieśników). Z drugiej strony, przywołane tu liczby pokazują także to, jak bardzo nietrafione jest myślenie i działanie administracji państwa na rzecz upowszechnienia wykorzystania nowych technologii w Polsce – warto w tym miejscu przypomnieć trwające w 2008 r. dyskusje rządowego programu, w ramach którego każdy gimnazjalista miał otrzymać laptop. W kontekście przywoływanych tu danych program taki wydaje się po prostu absurdalny i świadczy o głębokim braku wiedzy elit rządzących o stanie i najważniejszych barierach rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce. Program taki miałby niewątpliwie sens, gdyby był połączony z głęboką reformą edukacji, jednak zrodził się z mylnego, ale niestety wciąż powszechnego, przekonania o małej dostępności komputerów w Polsce.

¹² 8.3 Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu – *eInclusion*, 8.4 Zapewnienie dostępu do Internetu na etapie „ostatniej mili”. Działanie 8.4 ma na celu stworzenie możliwości bezpośredniego dostarczania usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu na etapie tzw. ostatniej mili dla grupy docelowej (bezpośrednio do użytkownika) przez wsparcie małych i średnich przedsiębiorców zamierzających dostarczać tę usługę na obszarach, na których prowadzenie tej działalności na zasadach rynkowych jest nieopłacalne finansowo.

KORZYSTANIE Z INTERNETU I GRUPY NAJBARDZIEJ ZAGROŻONE CYFROWYM WYKLUCZENIEM

Drugim po motywacji poziomem cyfrowego wykluczenia jest według J.A.G.M. van Dijka poziom dostępu i korzystania z Internetu. Mając motywację, ludzie mogą decydować się na zakup komputera i dostępu do Internetu, ale mogą również ograniczać się do korzystania u innych osób, w pracy czy też w miejscach publicznego dostępu. Obecnie wiele programów skupia się na tym fizycznym rodzaju dostępu – budowie sieci szerokopasmowej, organizacji punktów dostępu do Internetu itp. Jednak, jak to zostało pokazane powyżej, problem braku dostępu dotyczy stosunkowo mniejszej grupy osób. Znacznie większa jest grupa tych, którzy mimo dostępu do Internetu z niego nie korzystają. Co więcej, kolejne badania „Diagnozy społecznej” pokazują systematyczne zmniejszanie się liczby osób korzystających z Internetu w kawiarenkach internetowych i innych miejscach publicznych, przy jednoczesnym olbrzymim wzroście korzystania we własnym domu – zdecydowanie ponad 90% użytkowników korzysta z Internetu w domu. Dlatego też, w tym miejscu mniej uwagi poświęcę dokładnemu analizowaniu uwarunkowań dostępności komputerów i Internetu, a skoncentruję się na tym, od czego zależy korzystanie z tych technologii i jakie grupy są w największym stopniu zagrożone cyfrowym wykluczeniem. Ponieważ korzystanie z komputerów w coraz większym stopniu oznacza także korzystanie z Internetu (z sieci korzysta 50,9% Polaków w wieku 16 i więcej lat, a z komputerów 54,5%) i to właśnie on ma kluczowe znaczenie dla problemu cyfrowego wykluczenia, ograniczę się do analizy uwarunkowań korzystania z sieci.

Dla dysponowania fizycznym dostępem do komputerów i Internetu ważne są nie tylko zasoby materialne, ale również społeczne (dostęp u innych), a także pozycja na rynku pracy czy w systemie edukacyjnym. Znaczenie mają również czynniki regionalne. Warto więc przeanalizować, od czego zależy korzystanie z nowych technologii oraz ilu jest użytkowników w różnych grupach wyodrębnionych ze względu na najważniejsze zmienne społeczno-demograficzne (por. tabela 2).

Jak możemy zaobserwować w tabeli 2, zdecydowanie największe różnice w korzystaniu z Internetu związane są z wiekiem i wykształceniem. Z Internetu korzysta zdecydowana większość młodych (87% osób w wieku 16–24 lata) i bardzo niewiele starszych osób (6% w wieku 65 i więcej lat). Międzypokoleniowy cyfrowy podział jest bardzo silny i trwały, gdyż nie zmniejsza się w ciągu ostatnich lat, nic też nie wskazuje na to, aby w najbliższym czasie miał się zmienić. Może to prowadzić do wielu negatywnych zjawisk społecznych, gdyż wraz ze zwiększeniem znaczenia ICT w różnych dziedzinach życia, osoby, któ-

Tabela 2. Korzystanie z komputerów i Internetu w różnych grupach wyróżnionych ze względu na zmienne społeczno-demograficzne (w %)

		2005	2007	2009
Ogółem		33,4	41,8	50,9
Płeć	mężczyzna	35,2	42,9	52,8
	kobieta	31,8	41,0	49,2
Wiek	16–24 lata	72,7	76,5	86,8
	25–34 lata	49,2	59,4	73,7
	35–44 lata	35,2	45,9	62,1
	45–59 lat	21,6	31,7	39,5
	60–64 lata	7,6	13,7	20,6
	65 i więcej lat	2,8	3,6	5,8
Status społeczno-zawodowy	prac. sektora publicznego	55,6	66,4	76,4
	prac. sektora prywatnego	42,2	51,5	66,3
	prywatni przedsiębiorcy	52,3	69,2	80,5
	rolnicy	10,6	13,2	25,3
	renciści	12,3	17,2	20,3
	emeryci	5,4	8,8	13,3
	uczniowie i studenci	84,2	85,3	93,7
	bezrobotni	21,3	27,1	40,9
	inni bierni zawodowo	21,1	33,6	40,9
Wykształcenie z wyodrębnieniem osób uczących się	podstawowe i niższe	3,6	3,8	7,2
	zasadnicze/gimnazjum	15,2	19,8	31,3
	średnie	36,7	45,4	56,4
	wyższe i policealne	65,5	76,9	83,4
	uczący się	84,2	85,3	93,7
Wielkość miejscowości zamieszkania	miasta powyżej 500 tys.	50,4	62,8	67,3
	miasta 200–500 tys.	45,3	54,8	64,3
	miasta 100–200 tys.	44,2	49,9	60,6
	miasta 20–100 tys.	37,0	49,6	54,9
	miasta poniżej 20 tys.	33,0	41,1	50,2
	wieś	20,9	25,8	38,0
Dochody na osobę w gospodarstwie domowym	pierwszy kwartył	20,8	26,4	34,6
	drugi kwartył	26,4	33,2	41,1
	trzeci kwartył	33,0	43,6	52,9
	czwarty kwartył	48,8	60,2	72,4

Źródło: „Diagnoza społeczna” 2005–2009, <http://www.diagnoza.com/> [dostęp: 24 września 2009 r.].

re z nich nie korzystają, będą w coraz większym stopniu wykluczane. Już teraz obserwujemy bardzo silny związek aktywności zawodowej osób w wieku 50+ z korzystaniem z komputerów i Internetu. Nieznajomość nowych technologii może sprzyjać bierności zawodowej, a tym samym niski stopień ich wykorzystania wśród ogromnej rzeszy osób mających 45–60 lat i należących do powojennego wyżu demograficznego może być bardzo poważnym problemem społecznym, mającym również negatywne skutki dla systemu emerytalnego. Kolejną kwestią cyfrowego podziału pomiędzy osobami młodymi i seniorami jest również to, że coraz trudniejsze staje się porozumienie między osobami z różnych pokoleń, gdyż światy, w których żyją, znacząco się od siebie różnią.

Bardzo duże znaczenie dla korzystania z komputerów i Internetu ma również wykształcenie. Z sieci korzystają przede wszystkim osoby uczące się (94% uczniów i studentów) i lepiej wykształcone (83% osób z wyższym wykształceniem). Wśród osób z wykształceniem podstawowym z sieci korzysta zaledwie 7%. Podobnie jak przy różnicach związanych z wiekiem, również pod względem wykształcenia istnieje prawdziwa przepaść między osobami słabiej i lepiej wykształconymi oraz uczącymi się. Duże znaczenie dla faktu korzystania z komputerów i Internetu ma również status społeczno-zawodowy. Korzysta z nich olbrzymia większość uczniów i studentów, a także większość osób pracujących, ale przede wszystkim prywatni przedsiębiorcy i osoby pracujące w sektorze publicznym (por. tabela 2). Osoby pracujące w firmach prywatnych korzystają z nowych technologii nieco rzadziej. Najmniej użytkowników jest wśród emerytów, rencistów i rolników.

Różnice w korzystaniu z Internetu ze względu na płeć nie są duże. Mężczyźni generalnie nieco częściej niż kobiety korzystają z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Wśród mężczyzn z Internetu korzysta prawie 53%, wśród kobiet odsetek ten jest niecałe 4 punkty procentowe niższy. Co ciekawe, ze względu na ogólnie większą liczbę kobiet niż mężczyzn w polskim społeczeństwie, liczba kobiet korzystających z Internetu jest nieco wyższa niż użytkowników płci męskiej.

Korzystanie z komputerów i Internetu jest też związane z zamożnością, jednak związek ten nie jest aż tak silny, jak wcześniej tu omawiane. Różnice pomiędzy jedną czwartą Polaków o najwyższych dochodach na osobę w gospodarstwie domowym a jedną czwartą o najniższych przychodach (tj. czwartym i pierwszym kwartylem) nie są tak duże jak różnice ze względu na wiek czy wykształcenie. Z Internetu korzysta 35% najmniej zarabiających i 72% najlepiej zarabiających. Różnice między tymi grupami są nieco niższe dla korzystania z komputerów. Warto zaznaczyć, że osób, które korzystają z komputerów, a nie korzystają z Internetu, jest wyraźnie więcej w gospodarstwach o niższych do-

chodach. Jest to zapewne konsekwencja większego znaczenia różnic w dochodach dla dostępu do Internetu niż dla posiadania komputera. Ubogim gospodarstwom domowym łatwiej jest zdobyć komputer, co może wiązać się z dużym jednorazowym wydatkiem, niż pozwolić sobie na nawet niewielkie zwiększenie stałych miesięcznych kosztów związanych z opłatami za dostęp do Internetu.

Grupą, której warto przyjrzeć się szczególnie, są osoby niepełnosprawne. Dla wielu z nich komputery i Internet mogłyby być znakomitym narzędziem zwiększającym możliwości uczestnictwa w życiu społecznym, dostępu do edukacji, podejmowania pracy czy uczestnictwa w kulturze. Internet mógłby przyczynić się do wyrównania ich szans, jednak pod warunkiem że będą one z Internetu korzystać. Już w tej chwili niepełnosprawni, którzy korzystają z nowych technologii, mają kilka razy większe szanse na pracę. Niestety osoby niepełnosprawne znacznie rzadziej korzystają z nowych technologii. Zaledwie 23% z nich korzysta z komputerów, a 19% z Internetu.

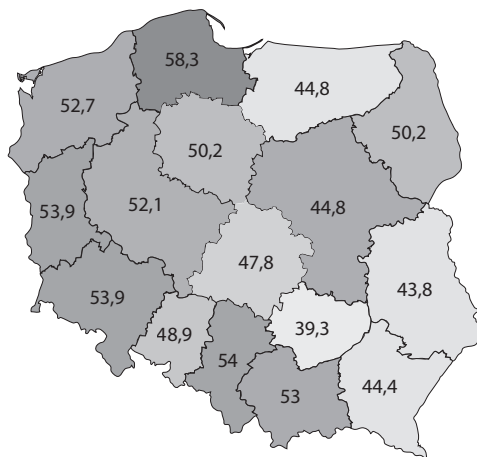
Korzystanie z Internetu jest też związane z wielkością miejscowości zamieszkania. Im większa miejscowość, tym więcej osób z niego korzysta. Należy jednak podkreślić, że znaczenie wielkości miejsca zamieszkania jest mniejsze niż innych czynników, a dodatkowo jego waga maleje. Jest to efektem znacznego przyrostu liczby użytkowników komputerów na wsi z 26% w 2007 r. do 38% w 2009 r.

Dla korzystania z komputerów i Internetu znaczenie ma nie tylko wielkość miejscowości zamieszkania, ale również region. Nieco rzadziej korzystają z nich osoby mieszkające w województwach śląski i wschodni. Rysunek 1 szczegółowo pokazuje wykorzystanie komputerów i Internetu w poszczególnych województwach. Zróżnicowanie regionalne w korzystaniu z Internetu jest nadal duże, choć mniejsze niż w poprzednich latach.

Zdecydowanie najwięcej osób korzysta z Internetu w województwie pomorskim. Najgorzej jest w województwie świętokrzyskim, a także w województwach śląski i wschodni, z wyjątkiem podlaskiego.

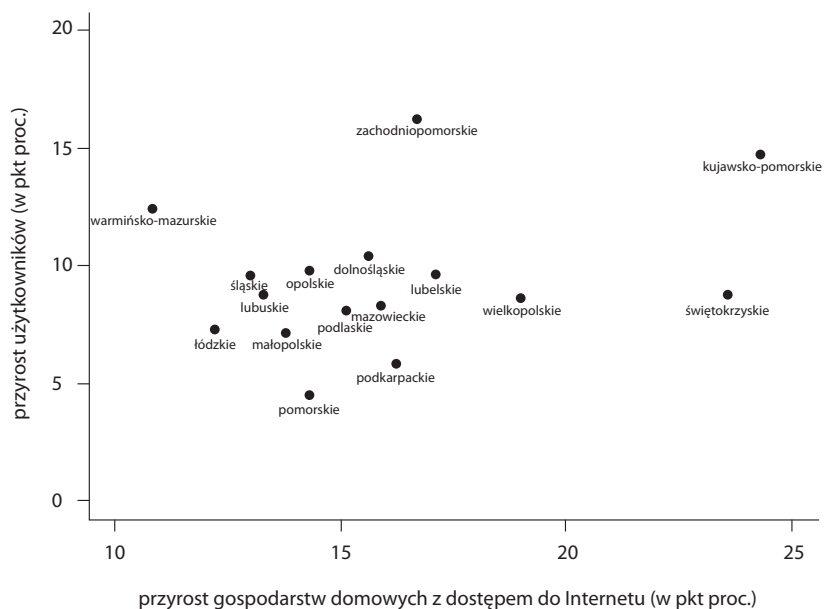
Zróżnicowanie dostępu do Internetu w różnych województwach jest mniejsze niż dwa lata temu. Wynika to przede wszystkim z tego, że przyrost gospodarstw domowych z dostępem do Internetu oraz przyrost liczby osób, które z niego korzystają, jest największy w województwach, w których wskaźniki te były najniższe. Na wykresie 2 można zobaczyć zmiany, jakie zaszły w ostatnich dwóch latach w województwach pod względem dostępności i korzystania z Internetu. Jak widzimy, największy przyrost gospodarstw domowych z dostępem do Internetu był w województwach kujawsko-pomorskim i świętokrzyskim, z tym że w tym pierwszym nastąpił równocześnie znaczący wzrost liczby osób korzystających z Internetu, natomiast w drugim, mimo dużego wzrostuostęp-

Rysunek 1. Odsetek osób w wieku 16+ korzystających z Internetu



Źródło: „Diagnoza społeczna” 2009, <http://www.diagnoza.com/> [dostęp: 24 września 2009 r.].

Wykres 2. Zmiany w dostępie i korzystaniu z Internetu w województwach w latach 2007–2009



Źródło: jak pod wykresem 1.

ności Internetu w gospodarstwach domowych, nie odnotowaliśmy równie dużego wzrostu korzystania z niego. Może to wynikać z tego, że dostęp zdobywały osoby, które z Internetu korzystały już wcześniej.

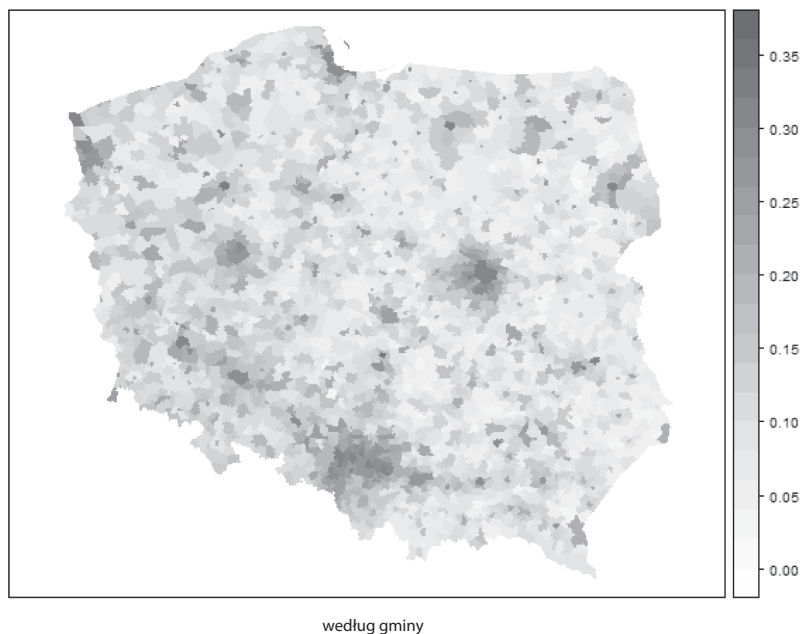
Ciekawe jest również to, że trzy województwa, w których przybyło najwięcej użytkowników, są jednocześnie bardzo zróżnicowane, jeśli chodzi o przyrost gospodarstw z dostępem do sieci. Różnica pomiędzy województwem kujawsko-pomorskim a warmińsko-mazurskim jest ogromna (woj. zachodniopomorskie jest między nimi). Może to świadczyć o zupełnie innym modelu rozwijania społeczeństwa informacyjnego w tych województwach.

Niewielkie przyrosty w województwie pomorskim, w którym dostępność i korzystanie z Internetu były w 2007 r. zdecydowanie najwyższe, sprawiają, że różnice między województwami maleją. Co jednak istotniejsze, może to oznaczać, że przyrost wykorzystania Internetu zaczyna zwalniać i pojawiają się większe bariery upowszechnienia. Nie są one jeszcze widoczne w innych województwach, jednak mogą się pojawić, gdy dojdą do poziomu województwa pomorskiego.

Warto zwrócić uwagę na jeszcze jedną rzecz. Generalnie przyrost gospodarstw z dostępem do Internetu jest większy niż przyrost liczby osób, które z Internetu korzystają. Jest to związane z tym, że użytkownicy Internetu coraz częściej mają do niego dostęp w domu i w ciągu dwóch ostatnich lat do sieci podłączały się gospodarstwa domowe osób, które wcześniej korzystały z niej gdzie indziej. Po drugie, jak już zostało pokazane, rośnie też liczba osób, które mają komputer z dostępem do sieci, a jednak z tych technologii nie korzystają.

Badania sondażowe prowadzone nawet na bardzo dużej próbie nie są w stanie dokładnie pokazać zróżnicowania regionalnego. Nie ma bowiem możliwości analizowania sytuacji na poziomie niższym niż wojewódzki, a również wielkość miejscowości zamieszkania może dostarczać mylnych informacji. Zupełnie inna jest bowiem sytuacja wsi znajdującej się tuż pod dużym miastem i od takich aglomeracji oddalonej. Aby lepiej przybliżyć zróżnicowanie regionalne w dostępności Internetu, sięgnąłem po dane Ministerstwa Finansów o wykorzystaniu ulgi podatkowej na Internet. Rysunek 2 prezentuje odsetek podatników w gminie, którzy skorzystali z możliwości odliczenia wydatków poniesionych na Internet w miejscu zamieszkania. Dane te dość dobrze przybliżają problem dostępu do Internetu w poszczególnych gminach; należy jednak zastrzec, że wiele z nich, mających niską wartość tego wskaźnika, jest w jeszcze gorszej sytuacji, gdyż zestawienie to nie obejmuje rolników niepłacących podatków PIT. Z drugiej strony, praktycznie wszystkie gminy o bardziej rolniczym charakterze i tak znajdują się na najjaśniejszych obszarach.

Rysunek 2. Odsetek podatników* korzystających z ulgi na Internet w 2007 r.



* Wyłącznie osoby rozliczające się na podstawie PIT 28, 36 i 37.

Źródło: na podstawie danych Ministerstwa Finansów o korzystaniu z ulgi na Internet w 2007 r.

Jak możemy zaobserwować, zróżnicowanie regionalne jest bardzo duże. Wysoka dostępność Internetu jest przede wszystkim w największych miastach oraz na obszarach wokół tych miast. Jednocześnie białe plamy w dostępie do sieci znajdują się nie tylko we wschodniej Polsce, ale również zdarzają się w województwach zachodnich.

Korzystanie z komputerów i Internetu jest więc niezwykle silnie zróżnicowane ze względu na różne czynniki społeczno-demograficzne, przede wszystkim na wiek i wykształcenie. Mogłoby się wydawać, że wraz z upowszechnianiem się tych technologii różnice te będą się stopniowo zacierać. Tak się nie dzieje – znaczenie najważniejszych z tych różnic zmniejsza się jedynie w niewielkim stopniu. Różnice, szczególnie te pomiędzy osobami młodymi a seniorami oraz między wykształconymi bądź uczącymi się a tymi z wykształceniem podstawowym bądź zawodowym, są cały czas ogromne.

UMIĘTNOŚCI KORZYSTANIA Z KOMPUTERÓW I INTERNETU

Korzystanie z komputerów i Internetu wymaga odpowiednich kompetencji obsługi oprogramowania, ale także opanowania zasad wyszukiwania informacji w sieci, oceny jej wiarygodności i przydatności oraz umiejętności jej przetworzenia i wykorzystania do własnych celów. Sam fakt korzystania z komputerów i Internetu niewiele oznacza, gdyż technologie te mogą być wykorzystywane na różne sposoby, których efekty niekoniecznie muszą być dla użytkowników pozytywne. Sprawności korzystania lub jej brak jest istotnym wymiarem wykluczenia cyfrowego, dlatego też warto przyrzeć się kompetencjom cyfrowym Polaków oraz ich zróżnicowaniu.

Umiejętności korzystania z komputerów są wśród polskich użytkowników mocno zróżnicowane. Stosunkowo więcej osób umie korzystać z Internetu, natomiast znacznie więcej problemów jest z innymi zastosowaniami komputerów, nawet takimi jak używanie aplikacji biurowych. Aż 30% użytkowników nie potrafi skopiować lub przenieść pliku czy folderu, choć są to podstawowe umiejętności. Stosunkowo nieduża jest też znajomość programów biurowych. Prawie dwie trzecie użytkowników deklaruje umiejętności kopiowania i wklejania fragmentów tekstów, można więc założyć, że mają jakieś doświadczenia z edytorami tekstu. Skorzystać z arkusza kalkulacyjnego potrafi tylko 37% użytkowników komputerów, a przygotować elektroniczną prezentację 26%. Osoby, które umieją posługiwać się podstawowymi programami biurowymi i Internetem to zaledwie 7,5% Polaków. Jednak znacznie bardziej niepokojące jest to, że nie obserwujemy właściwie wzrostu tych kompetencji. Może to świadczyć o niewystarczającej presji ze strony rynku pracy na sprawne opanowanie komputerów i wymaganie od pracowników umiejętności obsługi.

Od samego problemu niskich umiejętności korzystania z komputerów ważniejszy jest problem ich zróżnicowania. Jak się okazuje, kompetencje w posługiwaniu się komputerem zależą od tych samych czynników, co fakt używania komputerów i Internetu (por. tabela 3). Osoby z grup, w których użytkowników jest proporcjonalnie więcej, mają również wyższe umiejętności korzystania. Jeżeli spojrzymy wyłącznie na osoby używające komputerów, to i tak okaże się, że większe umiejętności mają osoby młodsze, lepiej wykształcone, uczące się bądź pracujące, a także więcej zarabiające i mieszkające w większych miejscowościach.

Tabela 3 prezentuje odsetek użytkowników komputerów z danej grupy, którzy mają podstawowe umiejętności: obsługi komputera, programów biurowych (edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny i elektroniczne prezentacje) i Inter-

Tabela 3. Zróżnicowanie umiejętności i sposobów korzystania z komputerów i Internetu

	Umiejętności korzystania ¹	Główny cel korzystania ²			Wszechstronność korzystania ³
		praca	nauka	rozrywka	
Ogółem	34,2	31,3	14,5	29,1	57,2
mężczyzna	35,8	29,4	12,4	34,7	59,8
kobieta	32,6	33,1	16,5	23,6	54,7
do 24 lat	46,2	7,4	36,5	39,0	67,9
25–34 lata	38,2	38,0	8,9	29,8	64,8
35–44 lata	28,8	42,4	4,8	24,4	52,2
45–59 lat	23,2	45,3	3,3	20,5	42,0
60–64 lata	15,6	29,4	3,3	24,2	35,0
65+ lat	7,7	21,5	2,6	20,1	30,2
pracownicy sekt. publicznego	36,4	56,2	6,8	16,3	54,4
pracownicy sekt. prywatnego	35,8	42,9	5,8	29,7	59,6
prywatni przedsiębiorcy	38,6	60,1	3,8	16,3	58,1
rolnicy	7,1	14,1	4,4	33,3	36,5
reńści	24,8	4,0	19,4	40,4	50,0
emeryci	9,7	14,7	2,7	29,2	32,5
uczniowie i studenci	51,8	3,8	46,4	35,7	67,8
bezrobotni	19,7	9,2	12,4	40,3	58,0
inni bierni zawodowo	18,4	8,3	8,8	39,5	53,2
podstawowe i niższe	7,5	10,7	4,6	53,6	44,5
zasadnicze/gimnazjum	10,4	13,1	6,3	44,5	45,3
średnie	24,9	32,2	7,8	29,6	53,6
wyższe i policealne	49,7	59,8	6,6	13,3	61,2
uczący się	51,8	3,8	46,4	35,7	67,8
miasta o liczbie mieszkańców ponad 500 tys.	48,1	45,9	12,6	21,0	64,7
miasta o liczbie mieszkańców 200–500 tys.	42,6	37,3	13,1	24,5	64,3
miasta o liczbie mieszkańców 100–200 tys.	35,7	37,7	13,1	27,8	58,7
miasta o liczbie mieszkańców 20–100 tys.	31,9	31,0	12,6	28,1	56,0
miasta o liczbie mieszkańców poniżej 20 tys.	28,7	28,5	14,4	31,0	54,1
wieś	26,5	20,3	17,8	35,7	51,4
do pierwszego kwartyła	23,3	12,0	22,0	41,4	53,4
od pierwszego do drugiego kwartyła	27,4	19,1	17,8	35,6	56,2
od drugiego do trzeciego kwartyła	32,1	29,4	13,1	29,4	56,4
powyżej trzeciego kwartyła	44,4	48,4	9,7	19,2	60,3

¹ Procent użytkowników komputerów z danej grupy mających przynajmniej 5 z 6 umiejętności obsługi komputera, programów biurowych, poczty elektronicznej i wyszukiwarki internetowej.

² Procent użytkowników w poszczególnych grupach, podających dany cel korzystania z komputerów jako główny; pominięto cele związane z dostępem do informacji i komunikacją.

³ Wszechstronność wykorzystania Internetu mierzona liczbą sposobów jego wykorzystania spośród 25 badanych zastosowań. Tabela przedstawia średni procent zastosowań wśród osób z danej grupy.

Źródło: „Diagnoza społeczna” 2009, <http://www.diagnoza.com/> [dostęp: 24 września 2009 r.].

netu (umiejętność wysłania maila z załącznikiem i korzystania z wyszukiwarki internetowej). Przynajmniej pięć z sześciu uwzględnianych tu umiejętności ma prawie połowa użytkowników komputerów w wieku 16–24 lata, natomiast wśród użytkowników w wieku 45–59 lat odsetek ten jest dwukrotnie niższy. Jeszcze większe różnice związane są z wykształceniem. Mniej więcej połowę użytkowników z wyższym wykształceniem i nieco ponad połowę uczących się stanowią osoby o wysokich kompetencjach, natomiast wśród użytkowników z wykształceniem podstawowym lub zasadniczym mniej niż co dziesiąty zdobył te podstawowe umiejętności. Duże różnice związane są też ze statusem społeczno-zawodowym. Oprócz niższych kompetencji użytkowników będących rolnikami, rencistami lub emerytami, szczególnie istotne wydają się duże różnice pomiędzy umiejętnościami osób, które pracują, oraz bezrobotnych i biernych zawodowo. W tych ostatnich grupach mniej niż 20% użytkowników umie korzystać z podstawowych programów biurowych i Internetu. Większe umiejętności mają mężczyźni niż kobiety, ale różnice te nie są duże.

Przedstawione wyniki pokazują, że oprócz pierwszego poziomu wykluczenia cyfrowego, związanego z różnicami w dostępie i korzystaniu z komputerów oraz Internetu, mamy jednocześnie do czynienia z głębszymi poziomami tego problemu. Okazuje się bowiem, że użytkownicy z grup o generalnie niższych szansach życiowych nawet jeśli posługują się komputerami, to mają znacznie mniejsze umiejętności korzystania z nich niż inni użytkownicy.

SPOSOBY KORZYSTANIA Z KOMPUTERÓW I INTERNETU

Ostatnim poziomem wykluczenia cyfrowego wyróżnionym przez J.A.G.M. van Dijka jest poziom korzystania. Same umiejętności nie determinują bowiem tego, jak wykorzystywane są technologie. Motywacja, dostęp i umiejętności nie muszą jeszcze oznaczać korzystania z komputera i Internetu; poza tym korzystać z nich można w bardzo różny sposób. Korzystanie z komputerów i Internetu obejmuje bardzo wiele różnych możliwych czynności i dla różnych użytkowników może oznaczać zupełnie co innego – nie muszą być tylko odbiorcami treści, ale mogą też te treści produkować. W konsekwencji również efekty korzystania mogą być dla takich osób zupełnie odmienne. Dlatego tak ważne jest analizowanie nie tylko samego korzystania z nowych technologii, ale przede wszystkim jego celów i sposobów.

Obecnie nieco ok. 40% użytkowników deklaruje, że jednym z celów posługiwania się jest dla nich praca (wyniki prezentuje również tabela 3, jednak został tam przedstawiony tylko jeden główny cel). Do nauki wykorzystuje komputery

niecałe 30% użytkowników, a dla ponad połowy jednym z podstawowych zastosowań jest rozrywka. Prawie 60% użytkowników deklaruje, że podstawowym celem używania komputerów jest dla nich korzystanie z Internetu jako źródła informacji. Dodatkowo dla 30% jednym z dwóch głównych zastosowań komputerów jest pośrednictwo Internetu w podtrzymywaniu kontaktów z innymi.

Cele posługiwania się komputerem są zależne od tych samych zmiennych co fakt opanowania technologii i umiejętności ich obsługi (por. tabela 3). Wobec problemu cyfrowego wykluczenia, szczególne znaczenie ma zróżnicowanie sposobów korzystania ze względu na status społeczno-zawodowy. Dość oczywiste jest to, że do pracy wykorzystują komputery przede wszystkim osoby pracujące (szczególnie przedsiębiorcy i pracownicy sektora publicznego). Ciekawe jest natomiast to, że najczęstszym zastosowaniem komputerów dla osób bezrobotnych i biernych zawodowo jest rozrywka – aż 40% z nich korzysta z komputerów głównie w tym celu, choć w porównaniu z 2007 r. widać też wzrost znaczenia wykorzystania Internetu w celach informacyjnych. Zastosowanie komputerów do rozrywki było w ostatnich latach wyjątkowo popularne wśród rolników, jednak obecnie zaszła pod tym względem bardzo duża zmiana. Jeszcze dwa lata temu aż połowa rolników deklarowała, że głównym celem korzystania z komputerów jest rozrywka, teraz deklaruje tak już tylko co trzeci; natomiast z 25% do 47% wzrosło zastosowanie komputerów przede wszystkim do wyszukiwania informacji przez Internet.

Bardzo duże różnice w celach posługiwania się komputerem związane są także z wykształceniem. Dla 60% użytkowników z wykształceniem wyższym są one narzędziem pracy, a tylko 13% używa ich do rozrywki. Natomiast wśród osób z wykształceniem podstawowym zaledwie dla co dziesiątego użytkownika komputer jest narzędziem pracy, a dla ponad połowy jest to źródło rozrywki. Istotne różnice związane są także z różnicami w dochodach i wielkością miejsca zamieszkania.

Istnieje wyraźny podział – użytkownicy pochodzący z grup, które mają większe szanse na korzystanie z Internetu, w znacznie większym stopniu używają komputerów i Internetu w sposób instrumentalny, podczas gdy osoby w gorszej sytuacji życiowej, nawet jeśli korzystają z tych technologii, to znacznie częściej robią to dla rozrywki¹³. Obecnie pod pewnymi względami różnice te zaczynają się zmniejszać, niemniej cały czas pozostają duże. Dobrym przykładem jest tu znaczenie wielkości miejsca zamieszkania. Generalnie, im większa miejscowość, tym częściej użytkownicy korzystają z komputerów przede wszystkim do pracy. Taki główny cel podaje 46% mieszkańców największych

¹³ D. Batorski, *Internet a nierówności społeczne*, „Studia Socjologiczne” 2005, nr 2(177).

miast i tylko 20% mieszkańców wsi. Z drugiej strony, im mniejsza miejscowość, tym częstsze jest wykorzystywanie komputerów jako źródła rozrywki. Na uwagę zasługuje jeszcze częstsze stosowanie komputera w nauce na wsi niż w miastach. Jest to przynajmniej częściowym wsparciem tezy, że komputery i Internet mogą być narzędziem wyrównującym szanse i niwelującym różnice między miastem a wsią. To również efekt tego, że przeciętny internauta ze wsi jest dużo młodszy niż internauta z miast i częściej jeszcze się uczy.

Występowanie znaczących różnic w sposobie korzystania z komputera, które przekładają się na to, jakie są jego rzeczywiste efekty dla sytuacji życiowej użytkowników, oznacza, że podział cyfrowy przebiega również wśród użytkowników nowych technologii. Wykluczone cyfrowo mogą być nawet osoby korzystające z komputerów i Internetu, ale nie mające kompetencji lub motywacji, by robić to w taki sposób, który może poprawić ich sytuację życiową. Dlatego też działania na rzecz upowszechnienia korzystania z ICT nie mogą ograniczać się jedynie do spraw związanych z dostępem, a nawet samą promocją. Warto natomiast propagować korzystanie z komputerów i Internetu jako sposobu rozwiązywania konkretnych problemów użytkowników i narzędzia przydatnego w zaspokajaniu różnego rodzaju potrzeb.

PODSUMOWANIE

Cyfrowy podział jest jedną z ważniejszych konsekwencji ICT dla społeczeństwa. Obecnie nierówności w dostępie i wykorzystaniu tych technologii przyczyniają się do pogłębienia wykluczenia społecznego. Jednocześnie jednak technologie te mogą być doskonałym narzędziem zwiększania spójności społecznej i przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu. Taki jest też cel programów na rzecz eIntegracji promowanych przez UE. Niestety, w Polsce zagadnienia związane ze zjawiskiem wykluczenia cyfrowego są bardzo płytko rozumiane.

Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu nie powinno być wyłącznie działaniem ukierunkowanym na dostarczenie technologii, ale przede wszystkim sposobem na zapobieganie wykluczeniu społecznemu i zwiększanie spójności społecznej. Jak zostało pokazane, podstawowe problemy i bariery upowszechnienia ICT i zmniejszenia zjawiska cyfrowego podziału to nie brak dostępu do komputerów i Internetu. Choć brak sprzętu lub brak możliwości (technicznych i finansowych) założenia stałego łącza są istotne, to znacznie częściej barierę stanowią przede wszystkim brak motywacji, wiedzy, a także umiejętności korzystania z komputerów i Internetu. Niestety, wciąż zbyt mało jest w Polsce

działań, które mogłyby to zmienić, a obecne i planowane przedsięwzięcia administracji państwowej w dużym stopniu ograniczają się jedynie do problemów infrastrukturalnych. Mimo ogromnych pieniędzy przeznaczonych w ramach Programów Operacyjnych na przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu, a także na budowę sieci szerokopasmowych czy zapewnianie dostępu na etapie ostatniej mili, istnieje poważna obawa, że wydanie tych pieniędzy nie przyczyni się do zmniejszenia skali wykluczenia cyfrowego w Polsce, gdyż pomija główne bariery. Konsekwencją tego może być postępujące rozwarstwienie społeczeństwa i społeczne wykluczenie osób, które z tych technologii nie będą potrafiły skorzystać.

Fakt korzystania z Internetu silnie różnicuje społeczeństwo polskie. Opisane powyżej różnice w opanowaniu technologii, jak również dodatkowo pogłębiające je zróżnicowanie umiejętności i celów stosowania pokazują, że zjawisko cyfrowego podziału jest w Polsce niesłychanie głębokie. Ma to coraz większe znaczenie, szczególnie że obecnie obserwujemy już nie tylko migrację różnych czynności do sieci – coraz więcej rzeczy można w Internecie zrobić (zakupy, załatwienie części spraw urzędowych, zdobywanie informacji, porównywanie cen, inwestowanie itp.) i coraz więcej rzeczy można załatwić wyłącznie przez Internet. Dobrym przykładem jest szukanie pracy – wiele firm bowiem rekrutuje pracowników wyłącznie przez Internet.

Internetem znacznie częściej posługują się osoby młode, uczące się i lepiej wykształcone. Jednocześnie są to osoby znacznie bardziej aktywne zarówno pod względem zawodowym, jak i społecznym. Znajomość obsługi komputerów i Internetu już w tej chwili tworzy bardzo silny, wręcz cywilizacyjny podział. Nakładające się na to zjawisko wykluczenia cyfrowego i możliwość dalszego pogłębiania się różnic pomiędzy internautami i osobami, które nie korzystają z Internetu, mogą być źródłem istotnych problemów społecznych w przyszłości. Dlatego też tak ważne są działania na rzecz upowszechnienia mądrego¹⁴ korzystania z nowych technologii.

Niestety, na razie jednak nie obserwujemy w Polsce zmniejszania się różnic pomiędzy różnymi grupami w stosowaniu nowych technologii (wyjątkiem jest sytuacja mieszkańców wsi), a niektóre z nich się zwiększają. Co więcej, przytaczane tu badania pokazują, że różne wymiary zróżnicowania pokrywają się ze sobą – osoby z grup, które mają większą szansę na dostęp do sieci, znacznie częściej mają też dostęp lepszej jakości, a co więcej, osiągnęły również wyższe umiejętności korzystania z niego. Dodatkowo wykorzystują one komputery i Internet w inny sposób niż osoby, które pochodzą z mniej uprzywilejowanych

¹⁴ Sposób korzystania nie jest bowiem bez znaczenia.

grup – znacznie częściej stosują go w celach instrumentalnych, związanych z pracą bądź nauką, a rzadziej używają tych technologii do rozrywki. Prawdopodobnie więc osoby takie w znacznie większym stopniu będą doświadczać pozytywnych konsekwencji korzystania z dostępu do Internetu.

BIBLIOGRAFIA

D. Batorski, *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych* [w:] *Diagnoza społeczna 2009. Warunki i jakość życia Polaków*, J. Czapiński, T. Panek (red.), Warszawa 2009.

M. Castells, *Galaktyka Internetu: refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*, Rebis, Poznań 2003.

J.A.G.M. van Dijk, *The Deepening Divide: Inequality in the information Society*, Sage, London 2005.

J.A.G.M. van Dijk, *The network society* (2nd edition), Sage Publications, London 2005.

P. Norris, *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*, Cambridge University Press, Cambridge 2001.

Polska w drodze do globalnego społeczeństwa informacyjnego, W. Cellary (red.), UNDP, Warszawa 2002.

Revisiting eInclusion: from Vision to Action, Technical Report Series. European Commission, Directorate-General Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies, Luxembourg 2006.

E. Rogers, *Diffusion of innovations*, Free Press, New York 1963.

D. Batorski, *Internet a nierówności społeczne*, „Studia Socjologiczne” 2005, nr 2(177).

E. Hargittai, *Second-level Digital Divide: Differences in people's online skills*. „First Monday” 2002, nr 7(4).

K. Young, *Internet Addiction: The Emergence of a New Clinical Disorder*. „CyberPsychology and Behavior” 1998, nr 3(1).

D. Kaplan, *e-Inclusion: New Challenges and Policy Recommendations*, 2005, http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/kaplan_report_einclusion_final_version.pdf.

Raporty oraz dane „Diagnozy społecznej” z lat 2005–2009, <http://www.diagnoza.com>.