

*dr hab. inż. Natalia Iwaszczuk, prof. AGH<sup>1</sup>*

Katedra Zarządzania w Energetyce, Wydział Zarządzania  
AGH w Krakowie

*mgr Anna Jarzęcka<sup>2</sup>*

Katedra Zarządzania w Energetyce, Wydział Zarządzania  
AGH w Krakowie

## **Porównanie wykluczenia cyfrowo-finansowego w Polsce i w Norwegii**

### WPROWADZENIE

Od II połowy XX wieku można zauważyć kształtowanie się nowego tworu społecznego, który zyskał nazwę społeczeństwa informacyjnego. Najcenniejszym dobrem stała się informacja oraz jej pozyskiwanie, przekazywanie i analiza, a także wzrastająca rola sektora usługowego i finansowego. To właśnie gwałtowny rozwój technologii, szczególnie teleinformatycznych, zapewnił dostęp do informacji na niespotykaną dotychczas skalę – w szczególności zredukował znaczenie czynnika, jakim jest odległość i czas. Intuicyjnie społeczeństwo informacyjne określa się jako takie, w którym powszechnie używane są komputery, smartfony i inne narzędzia zdalnego dostępu do sieci, jak i sama sieć Internet. W raporcie M. Bangemanna [Nowak, 2005, s. 39–45] można odszukać pierwszą charakterystykę społeczeństwa informacyjnego, czyli rewolucji, która „oferuje inteligencji ludzkiej nowe, olbrzymie możliwości i (...) zmienia sposób, w jaki żyjemy i pracujemy”. J.S. Nowak [2005, s. 39–45] przytacza w swojej pracy kilkanaście definicji społeczeństwa informacyjnego i wskazuje, że w tych definicjach przewijają się określenia takie jak „znaczące”, „istotne” czy „dominujące”. Wspólne jest uwypuklanie znaczenia informacji i technologii informacyjnej dla wszystkich praktycznie aspektów życia współczesnego człowieka. Rozwój technologii informacyjnej, w szczególności Internetu, spowodował rozpoczęcie przenoszenia wielu form życia społecznego do przestrzeni wirtualnej. D. McQuail [2008, s. 519]

---

<sup>1</sup> Adres korespondencyjny: ul. Gramatyka 10, 30-067 Kraków, tel. 12 617-42-90, e-mail: niwaszcz@zarz.agh.edu.pl.

<sup>2</sup> Adres korespondencyjny: ul. Gramatyka 10, 30-067 Kraków, e-mail: anna.jarzecka@yahoo.com.

wskazuje, że Internet jest tym narzędziem, które ma wielki potencjał dla poszukujących lepszej i szybszej informacji. Można zatem powiedzieć, że Internet stał się wszechstronnym narzędziem do sprawnego i skutecznego poruszania się jednostki w przestrzeni społecznej, jednocześnie wpływając na rozwój kompetencji społecznych jednostki. Człowiek społeczeństwa informacyjnego potrafi skutecznie wykorzystywać technologie, aby ciągle poprawiać jakość swojego życia. B. Nierenberg [2011, s. 171] twierdzi, że informacji obecnie nie trzeba już szukać, bowiem są one dostępne dzięki Internetowi. Z doświadczenia wielu osób wiadomo, że obecnie, gdy potrzebujemy jakiejś informacji, często sięgamy do Internetu. Niektórzy czynią to osobiście, niektórzy – za pomocą innych bieglejszych użytkowników sieci. Zatem gros informacji pozyskujemy właśnie z sieci.

Kluczowe jest nie tylko samo zdobycie informacji, lecz problem dostępu do właściwej informacji [Popiołek, 2013, s. 310 – 313]. Otwartość Internetu powoduje, że znajduje się tam wiele informacji fałszywych, zniekształconych czy niewłaściwych. Użytkownik zatem musi więcej uwagi poświęcać na uwiarygodnianie informacji, w czym ma mu pomóc wiedza, jaką gromadzi.

Zjawisko powszechności informacji za sprawą Internetu ma jednak dwie strony [Popiołek, 2013, s. 310–313]. Jedną, pozytywnie rozumianą, jest ułatwienie funkcjonowania, czyli możliwość pełnego uczestnictwa we wszelkich aspektach życia ludzkiego, takich jak społecznym, politycznym, zawodowym czy kulturalnym. Z drugiej zaś strony człowiekowi coraz ciężiej jest funkcjonować w przestrzeni, gdzie albo jest ciągle „bombardowany” wszelakiego rodzaju dużą liczbą mniej lub bardziej wiarygodnych informacji albo wcale nie korzysta z ogólnie dostępnych informacji, ponieważ nie posiada ani odpowiedniego sprzętu, ani samego dostępu do globalnej sieci. Dlatego ta część społeczeństwa, która nie posiada dostępu do Internetu bądź nie odnajduje się w szumie informacyjnym, doświadcza zjawiska wykluczenia na marginesie życia społecznego.

## WYKLUCZENIE CYFROWO-FINANSOWE

Brak umiejętności korzystania ze zdobyczy postępu technicznego, szczególnie dotyczącego teleinformatyki, prowadzi do wykluczenia cyfrowego obejmującego wiele aspektów życia człowieka. J. Van Dijk [2010, s. 248] definiuje wykluczenie cyfrowe jako podział na grupę tych, którzy mają dostęp do komputerów i Internetu, oraz tych, którzy są pozbawieni takiej możliwości. Rozwój technologii wymaga też od użytkownika ciągłego samodoskonalenia w zakresie posiadanej wiedzy, która ulega znacznie szybszej dezaktualizacji niż we wcześniejszych latach. W dokumencie Senatu RP dotyczącym wykluczenia cyfrowego za J. Czaplński i T. Panek [Kancelaria Senatu..., (http)] wskazywane jest, że „wykluczenie społeczne oznacza, że dana jednostka lub jakaś grupa społeczna będąc członkami wspólnoty (najczęściej chodzi o wspólnotę obywateli państwa) nie może uczestniczyć w pełni w ważnych

dziedzinach życia tejsze wspólnoty. Często przy tym dodaje się, że ograniczenie to nie wynika z przekonań tych, którzy są wykluczeni, ale z deficytów całkowicie lub w dużej mierze niezależnych od wykluczonych. Wykluczenie dotyczyć może pracy, konsumpcji, uczestnictwa w kulturze, życiu społeczności lokalnych i w polityce”.

E. Inglot-Brzęk [2011, s. 374–384] zwraca uwagę na rozróżnienie pojęć „wykluczenie cyfrowe” i „cyfrowy podział”. „Nierówny dostęp do Internetu w połączeniu z umiejętnościami użytkowania sieci zamyka się w pojęciu „cyfrowy podział” (*digital divide*), który określany jest jako „nierówności w dostępie do Internetu, intensywności jego wykorzystania, wiedzy o sposobach szukania informacji, jakości połączenia i wsparcia społecznego, pomagającego w korzystaniu z Internetu, a także nierówności w zdolności do oceny, jakości i różnorodności wykorzystania sieci [cyt. za: Batorski, (http)]. Wymieniane w literaturze wymiary cyfrowego podziału (dostęp do środków technicznych, autonomia ich użycia, sposób wykorzystania sieci, wsparcie społeczne, kompetencje techniczne i umiejętności) mogą prowadzić do powstania nierówności. Społeczną konsekwencją wpływającą z cyfrowych nierówności jest cyfrowe wykluczenie [Batorski, (http), s. 2–4]”. Z kolei P. Gawrysiak [2006, s. 111–118] wskazuje, że wykluczenie cyfrowe jest terminem odnoszonym zwykle do grup społecznych, pozbawionych dostępu do nowoczesnej infrastruktury informatycznej (w tym szczególnie – dostępu do sieci teleinformatycznych) i tym samym wykluczonych z udziału w rozwoju cywilizacyjnym.

Wykluczenie cyfrowe jest zjawiskiem złożonym, na które „składa się wiele różnych czynników decydujących o znalezieniu się w grupie osób zagrożonych. W grę wchodzi zarówno fizyczny dostęp do Internetu, jak również cała gama przesłanek natury psychologicznej” [Kancelaria Senatu..., (http)]. Autorzy [Kancelaria Senatu..., (http)] dzielą czynniki na dwie grupy: obiektywne i subiektywne. Do obiektywnych zaliczają dostęp do infrastruktury, posiadanie i jakość sprzętu, oprogramowanie itd. Do drugiej grupy zaliczają przyczyny psychologiczne, jak obawy przed korzystaniem z Internetu, brak lub niewystarczająca motywacja, brak lub zbyt niskie umiejętności itd.

Wyznacznikiem poziomu rozwoju cywilizacji jest dostęp obywateli do nowoczesnych technologii i stopień ich użycia. Coraz więcej usług jest przenoszonych do sieci tak, aby ułatwić klientom korzystanie z serwisów w dowolnym miejscu o dowolnym czasie. Przykładami mogą być strony www, sklepy internetowe, jak również aplikacje pozwalające na dokonywanie różnych czynności. Przykładowo, dostęp do wybranych usług bankowych, weryfikacja poziomu zanieczyszczenia powietrza w danym mieście poprzez podawanie pomiarów ze stacji pomiarowej czy możliwość zakupu biletów na przejazdy autobusowe lub kolejowe, ze specjalnymi przywilejami wynikającymi z zakupu wirtualnego.

Jak już zostało wspomniane, jednym z rodzajów usług przenoszonych do sieci są usługi bankowości, w tym możliwość wykonywania transakcji w serwisach bankowości internetowej. Usługi te są objęte przywilejami dla osób indywidual-

nych, jak przykładowo darmowe przelewy (przelewy w kasach banków są obciążone opłatą od sztuki transakcji), lepsze oprocentowanie lokat lub kredytów gotówkowych niż analogiczne oferowane w oddziałach. W Polsce możemy mówić o wzroście nasycenia rynku usługami bankowymi oraz wzroście liczby użytkowników bankowości internetowej, co prezentują raporty NetB@ank, publikowane przez Związek Banków Polskich na ich stronach www. Wraz ze wzrostem liczby użytkowników bankowości internetowej, mając na uwadze wykluczenie cyfrowe, rośnie zjawisko wykluczenia finansowego. Wykluczenie finansowe definiowane jest przez D. Dziawgo [2013, s. 160–162] jako dostęp do oferty banków na gorszych warunkach. Przynajmniej ona podział społeczeństwa na trzy grupy, w zależności od dostępu do oferty bankowej [Dziawgo, 2013, s. 160–162]:

1. grupa nieubankowionych, obejmująca takie osoby, które nie korzystają z usług bankowych;
2. grupa ubankowionych w ograniczonym stopniu – posiadających rachunek bankowy, ale nieposiadających kanałów elektronicznego dostępu, co stawia ich na gorszej pozycji, jeśli chodzi o dostęp do oferty banków;
3. grupa w pełni ubankowionych, czyli posiadających dostęp do usług bankowych, zgodnie z ich zapotrzebowaniem oraz wymaganiami wynikającymi ze statusu społecznego, w tym również dochodowego.

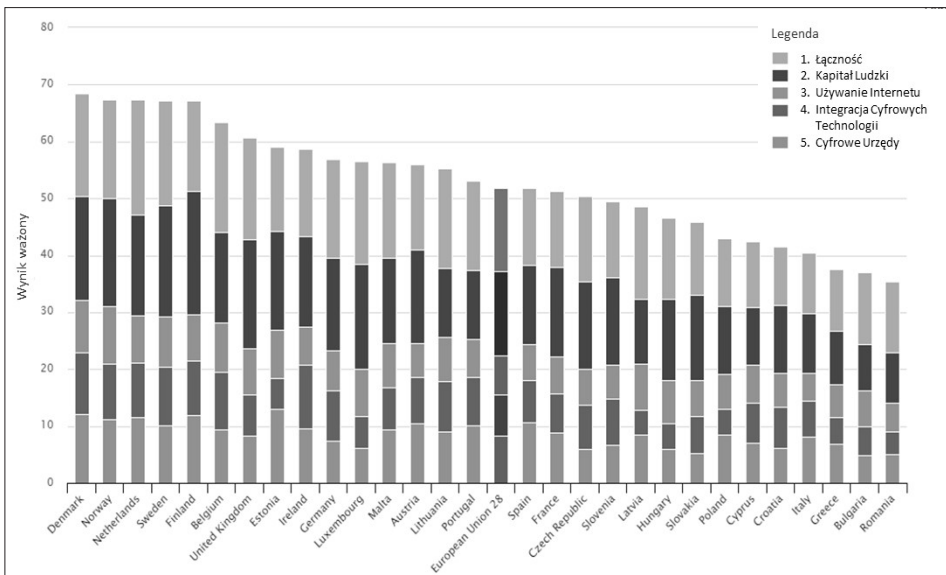
D. Dziawgo [2013, s. 160–162] wskazuje również, że Bank Światowy wyróżnia cztery obszary generujące wykluczenie finansowe. Jednym z nich jest wykluczenie w obszarze transakcji bankowych, dla których powszechnym powinien być dostęp do bankowości transakcyjnej. Brak takiego dostępu we współczesnym świecie stawia użytkownika na gorszym miejscu. To gorsze miejsce rozumiane jest jako wzrost ryzyka kradzieży gotówki, którą się posługuje, konieczność poświęcania czasu na dokonanie transakcji w godzinach pracy oddziałów banków lub innych instytucji, uzależnienie od miejsca dokonywania transakcji jak również ponoszenia wyższych kosztów życia, ponieważ opłaty za przelewy tradycyjne są znacznie wyższe niż za przelewy elektroniczne [Dziawgo, 2013, s. 160–162]. Przykładowo jest to koszt 7 zł w Alior Banku za przelew tradycyjny, wobec darmowego przelewu z poziomu bankowości internetowej [Alior Bank, (<http>)].

#### ANALIZA PORÓWNAWCZA WYKLUCZENIA FINANSOWO-CYFROWEGO W POLSCE I W NORWEGII

Celem przeprowadzenia analizy wykluczenia cyfrowo-finansowego i porównania go między Norwegią a Polską skorzystamy z danych m.in. indeksu DESI [Digital Single Market..., (<http>)] (*The Digital Economy and Society Index*). Indeks ten to złożony wskaźnik, który pokazuje wydajność cyfrową Europy i śledzi ewolucję państw członkowskich UE w dziedzinie konkurencyjności cyfrowej. Składa się on z pięciu wymiarów, jakimi są [Digital Single Market..., (<http>)]:

1. Łączność rozumiana jako dostęp do szerokopasmowego Internetu i jakość tego dostępu.
2. Kapitał ludzki rozumiany jako umiejętności skorzystania z możliwości, jakie daje Internet, od podstawowych do zaawansowanych.
3. Poziom korzystania z Internetu, od konsumpcji treści do nowoczesnych działań online (zakupy online czy bankowość internetowa).
4. Integracja technologii cyfrowej rozumianej jako cyfryzacja przedsiębiorstw.
5. Cyfryzacji usług publicznych, w tym e-administracji.

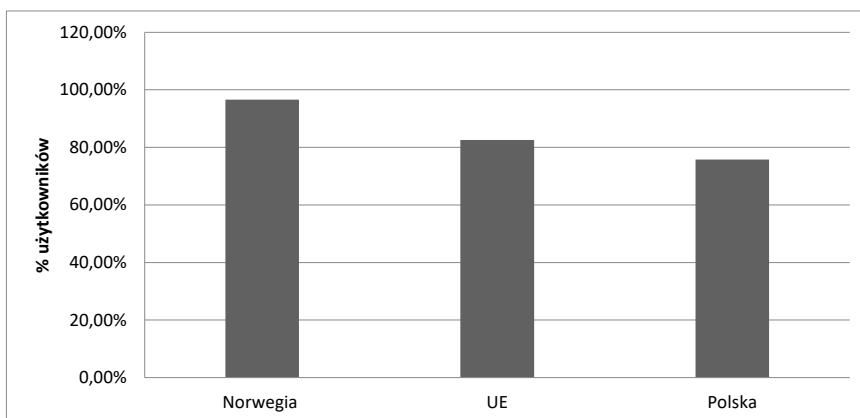
Na podstawie danych wchodzących w skład tego wskaźnika porównamy Polskę i Norwegię oraz odniesiemy te kraje w stosunku do średniej unijnej. Rys. 1 prezentuje dane dla indeksu DESI z podziałem na wymienione powyżej wymiary. Norwegia należy do pierwszej trójki krajów, które uzyskały najlepsze wyniki. Uzyskały one więcej niż 60 pkt w indeksie DESI. Polska natomiast otrzymała 42,9 pkt i należy do grupy siedmiu krajów z najsłabszym wynikiem w tym indeksie.



Rys. 1. Indeks DESI z 2015 roku, w podziale na jego składowe wymiary

Źródło: [Digital Single Market..., (http)].

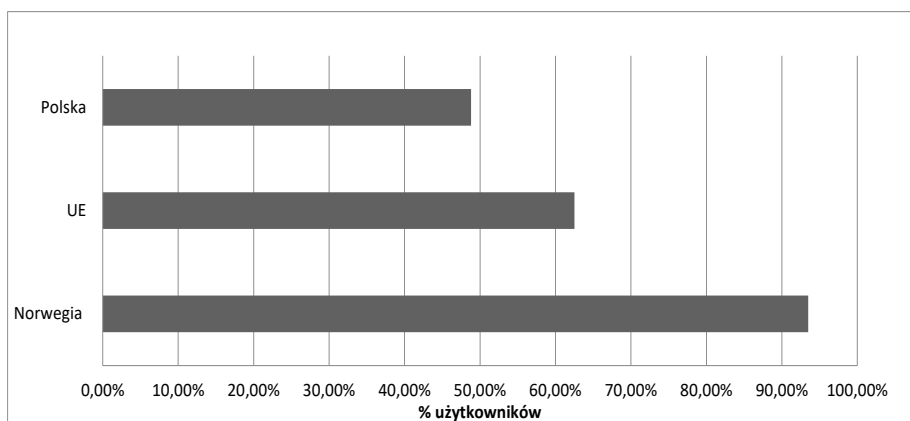
Porównując dostęp do Internetu gospodarstw domowych w 2015 roku, zaprezentowany na rys. 2, zauważa się, że w Norwegii 96,6%, a w Polsce 71,5% (średnia unijna to 82,6%) gospodarstw domowych posiada taki dostęp. W Polsce więc posiada dostęp do Internetu o ponad 25% gospodarstw domowych mniej niż w Norwegii. Pierwszym kryterium, jakie przychodzi na myśl, jest różnica w dochodach gospodarstw domowych pomiędzy Norwegią a Polską. Zatem przyjrzyjmy się bliżej, czy jest to czynnik tak różnicujący te dwa kraje.



**Rys. 2. Dostęp do Internetu gospodarstw domowych w 2015 w Norwegii i w Polsce, w odniesieniu do średniej w Unii Europejskiej**

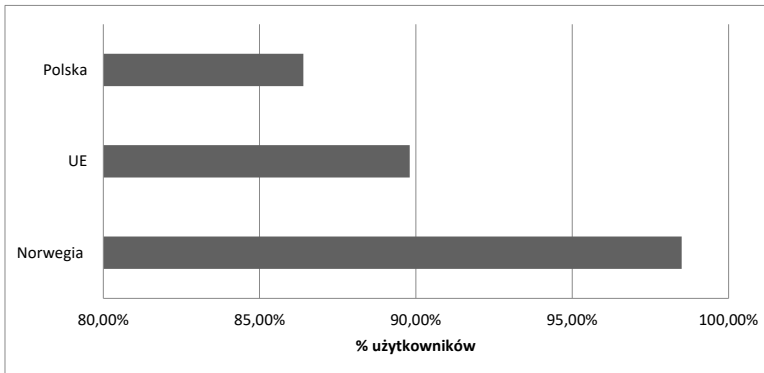
Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].

Analizując dostęp do Internetu w kontekście dochodu gospodarstw domowych w 2015 roku można stwierdzić, że w grupie osób z dochodem mieszczącym się w pierwszym kwartylu różnica pomiędzy Norwegią a Polską jest znacząca. Jak wynika z rys. 3, 93,5% gospodarstw domowych z najniższym dochodem w Norwegii posiada dostęp do Internetu, natomiast w Polsce tylko 48,8%. Można byłoby stwierdzić, że w grupie osób z najniższymi zarobkami dochód jest jednym z kryteriów decydującym o tym, czy dane gospodarstwo domowe posiada lub czy będzie posiadać dostęp do Internetu.



**Rys. 3. Dostęp do Internetu w 2015 roku gospodarstw domowych, których dochód mieści się w pierwszym kwartylu**

Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].



**Rys. 4. Dostęp do Internetu w 2015 roku gospodarstw domowych, których dochód mieści się w trzecim kwartyle**

Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].

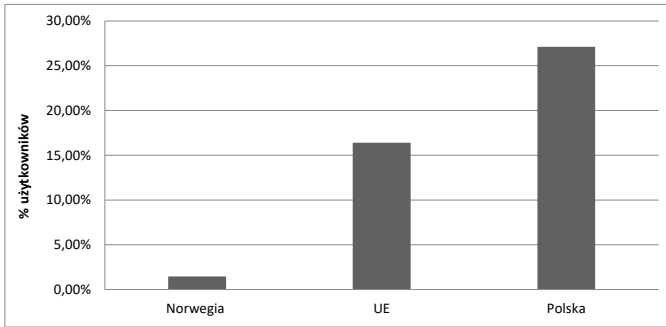
Znacznie mniejszą różnicę obserwujemy porównując dochód mieszczący się w trzecim kwartyle, ponieważ tutaj różnica między Norwegią (98,5%) a Polską (86,4%) wynosi około 12%. Dane te zostały zaprezentowane na rys. 4. Zatem można stwierdzić, że w Polsce to właśnie dochód decyduje o możliwości utrzymania dostępu do Internetu w domu. Ma to jednak dwie strony – z jednej mniejsze wydatki i możliwość przeznaczenia tych środków na inne potrzeby, z drugiej zaś brak możliwości zapoznawania się z atrakcyjniejszymi ofertami pracy, ofertą kulturalną, a także brakiem możliwości skorzystania z oferty banków, w tym z bankowych serwisów wspomagających zarządzanie swoimi finansami (tak zwane systemy PFM).

Pierwszym kryterium, jakie można porównać, to koszty dostępu do sieci, przypuszczając, że wysokie koszty dostępu do Internetu są nieosiągalne dla osób o niskim dochodzie. Przytoczony zostanie tutaj indeks NRI (*Networked-readiness-index*) w zakresie kosztów i możliwości korzystania z Internetu, który uwzględnia następujące elementy: koszty usług sieci komórkowych, koszty kablowego dostępu do Internetu oraz konkurencyjność na rynku usług internetowych [World Economic..., (http)]. Wyżej wspomniany Indeks NRI [World Economic..., (http)] pokazuje, że Polska znajduje się na 11. miejscu tuż za Kazachstanem, Indiami i Rosją, natomiast Norwegia na 28. miejscu tuż po Szwecji czy Brazylii. Można na tej podstawie stwierdzić, że dostęp do Internetu w Polsce jest relatywnie tani, ale dochód *per capita* jest na tyle niski, że potrzeba dostępu do Internetu jest klasyfikowana niżej w hierarchii potrzeb gospodarstw domowych. Dochód zatem może się przyczyniać do faktu, że w Polsce prawie o 40% mniej gospodarstw domowych (w porównaniu do Norwegii), których dochód znajduje się w pierwszym kwartyle, posiada taki dostęp.

Pochodną może być również większy odsetek osób, które nigdy nie korzystały z Internetu do zaspokajania innych potrzeb, co prezentuje rys. 5. W przypadku osób, które nigdy nie korzystały z Internetu różnica pomiędzy Norwegią (1,46%)



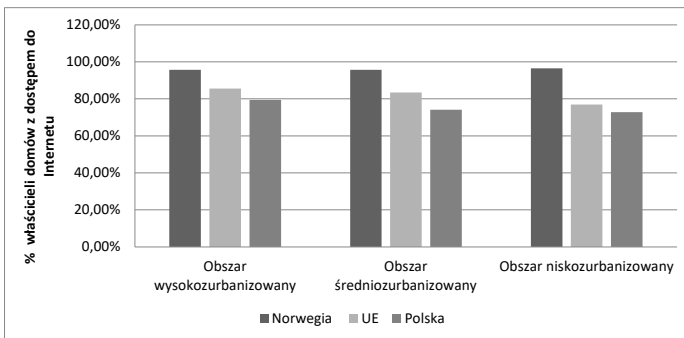
a Polską (27,1%) jest znaczna i wynosi ponad 25%. Częściowo może to wynikać z niewystarczających kwalifikacji i braku dostępu do darmowych szkoleń czy kursów organizowanych przez instytucje państwowe.



**Rys. 5. Osoby, które nigdy nie korzystały z Internetu w Norwegii i w Polsce, w porównaniu do średniej w Unii Europejskiej**

Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].

Analizując dostęp do Internetu w podziale na miejsce zamieszkania, w Norwegii dostęp ten jest mniej więcej na takim samym poziomie, niezależnie od tego kryterium. W Polsce natomiast lepiej z dostępem do Internetu jest na obszarach wysoko zurbanizowanych niż w pozostałych, co wynika z rys. 6. Jednakże nie są to aż tak duże różnice, zatem można powiedzieć, że wykluczenie finansowo-cyfrowe nie dotyka jedynie osób mieszkających na mniej zurbanizowanych obszarach.



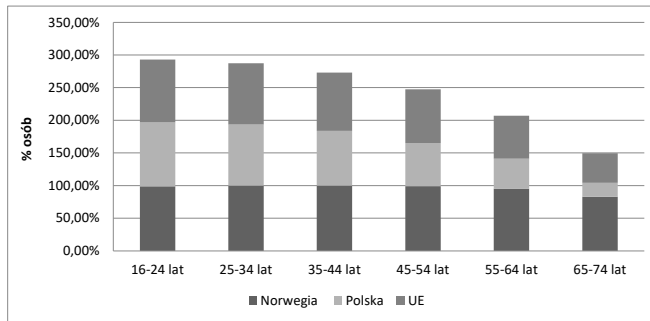
**Rys. 6. Dostęp do Internetu w podziale na miejsce zamieszkania w Norwegii i w Polsce, w odniesieniu do średniej Europejskiej**

Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].

Analizując korzystanie z Internetu w grupach wiekowych można stwierdzić, że w Norwegii spadek widać dopiero w grupie wiekowej 65–74 lata. Jak wynika z rys. 7, w Polsce o spadku możemy mówić już w grupie wiekowej 35–44 lata,



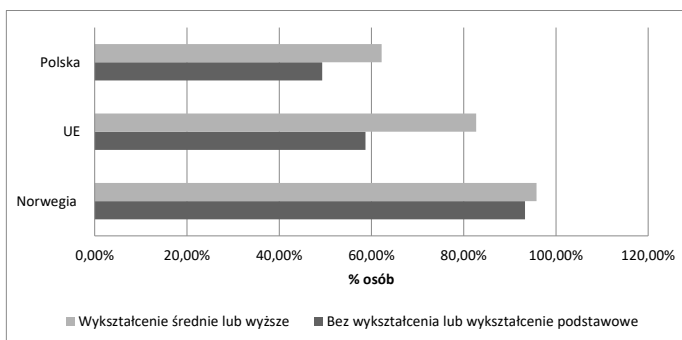
czyli grupie osób, które powinny być czynne zawodowo i chociażby w miejscu pracy móc przynajmniej w ograniczonym stopniu korzystać z Internetu. Natomiast w Norwegii w tej grupie wiekowej prawie 100% osób korzysta z sieci. Bardzo duże różnice między Norwegią a Polską występują również w grupie wiekowej od 45 lat wzwyż. Różnica ta jest też zauważalna pomiędzy Polską a średnią unijną (dla grup wiekowych powyżej 45 lat). Można zatem wysnuć wniosek, że znaczna liczba osób, która w latach młodości nie miała dostępu do Internetu, obecnie nie chce z niego korzystać. Zdaniem autorów większość osób reprezentująca te grupy wiekowe nie korzysta z Internetu głównie z przyczyn zakwalifikowanych jako psychologiczne.



**Rys. 7. Osoby korzystające z Internetu w ostatnich 3 miesiącach 2015 roku, grupowane według wieku użytkownika**

Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].

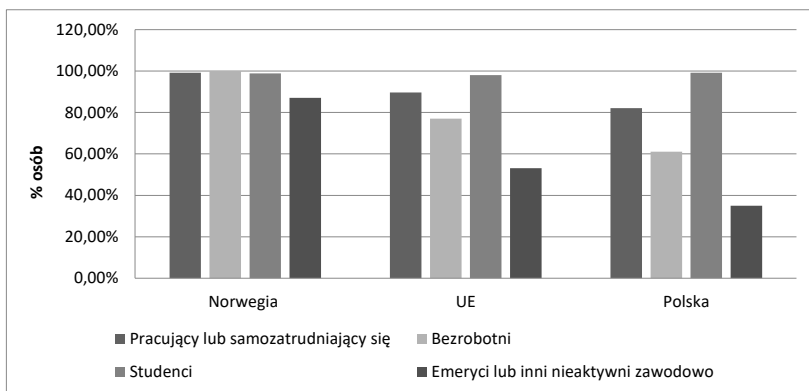
Również analizując wpływ poziomu wykształcenia możemy zauważyć, że osoby lepiej wykształcone częściej korzystają z Internetu, przy czym dla Polski ta różnica pomiędzy osobami wykształconymi lepiej i tymi bez lub z najniższym poziomem wykształcenia jest większa i wynosi ponad 10%, co zostało uwidocznione na rys. 8.



**Rys. 8. Osoby korzystające z Internetu w ostatnich 3 miesiącach 2015 roku, grupowane według poziomu wykształcenia**

Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].

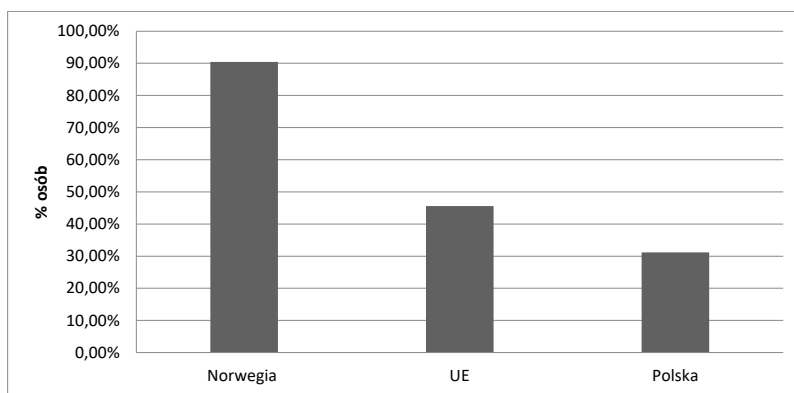
Co ciekawe, patrząc przez pryzmat zatrudnienia, jak wynika z danych zaprezentowanych na rys. 9, w Norwegii 100% osób bezrobotnych korzysta z Internetu, a w Polsce tylko 61%. Różnica ta jest również widoczna w poziomie korzystania w przypadku osób nieaktywnych zawodowo, np. emerytowanych.



**Rys. 9. Osoby korzystające z Internetu w ostatnich 3 miesiącach 2015 roku, grupowane według statusu zatrudnienia**

Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].

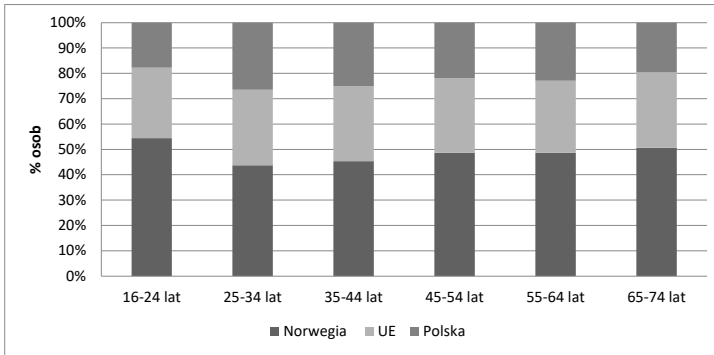
Liczbę użytkowników bankowości internetowej, czyli osób w przedziale wiekowym od 16 do 74 lat w Polsce i w Norwegii, zaprezentowano na rys. 10. Porównując dane z 2015 roku można zauważyć, że w Norwegii taki dostęp miało 90,4%, natomiast w Polsce jedynie 31,2% (średnia unijna wynosi 45,6%).



**Rys. 10. Liczby użytkowników bankowości internetowej w Polsce i w Norwegii, w stosunku do średniej Unii Europejskiej w 2015 roku**

Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].

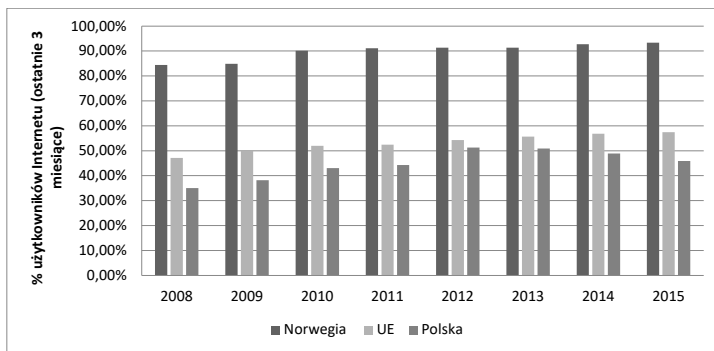
Dane z rys. 10 podzielono na grupy wiekowe i zaprezentowano je na rys. 11. Co ciekawe, grupa, którą można byłoby uważać za tę najbardziej zapoznaną z technologią, czyli osoby w wieku 16–24 lat, nie stanowią zarówno w Polsce, jak i w Norwegii przewagi w stosunku do pozostałych grup wiekowych.



**Rys. 11. Liczby użytkowników bankowości internetowej w Polsce i w Norwegii, w stosunku do średniej UE w 2015 roku, grupowane według wieku użytkownika**

Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].

Dynamika liczby osób, które korzystały z bankowości internetowej w ostatnich 3 miesiącach w Polsce, ma charakter spadkowy poczynając od 2012 roku, co wynika z danych zaprezentowanych na rys. 12.

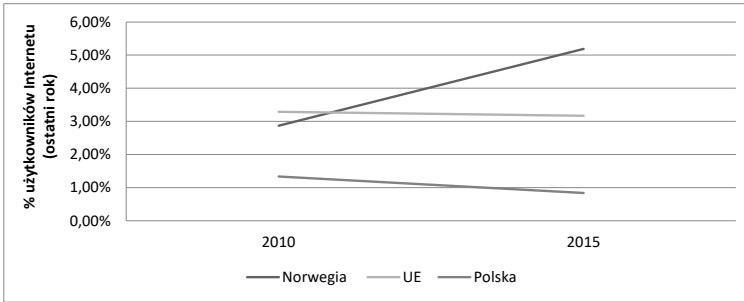


**Rys. 12. Liczba użytkowników bankowości internetowej, które korzystały z serwisu w ostatnich 3 miesiącach w Polsce i w Norwegii, w stosunku do średniej UE w 2015 roku**

Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].

Czy jest to spowodowane doświadczeniem strat finansowych? Raczej nie, patrząc przez pryzmat danych zaprezentowanych na rys. 13. W Norwegii liczba osób, które doświadczyły strat finansowych w związku z korzystaniem z Internetu, wynosiła w 2015 roku ponad 5% używających w ostatnim roku Internet, a tendencja od

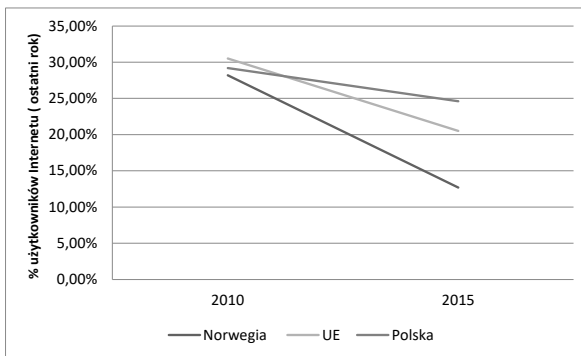
2010 roku jest ciągle wzrostowa. Natomiast w Polsce wskaźnik ten wynosi 0,8%, a trend w analogicznym okresie jest spadkowy. Można więc stwierdzić, na podstawie danych zaprezentowanych na rys. 13, że Polska znajduje się dużo poniżej średniej dla Unii Europejskiej. Zatem to czynnik psychologiczny, jak strach przed doświadczeniem straty finansowej jest tym głównym czynnikiem, który paraliżuje Polaków przed korzystaniem z Internetu i serwisów bankowości internetowej.



**Rys. 13. Osoby, które doświadczyły strat finansowych w ostatnim roku w związku z korzystaniem z Internetu**

Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].

Natomiast doświadczenie Polski w zainfekowaniu komputera wirusem tak, że doświadczone były straty czasu lub informacji, są większe niż w Norwegii, a nawet większe w stosunku do średniej unijnej. Jak wynika z rys. 14, w Polsce jest to 24,6%, w Norwegii 12,7% wobec średniej unijnej 20,5%. Z analizy powyższych danych wynika, że doświadczenie zainfekowania komputera i obawa o utratę oszczędności w wyniku cyberprzestępczości wpływa na decyzję o odstąpieniu od korzystania z usług bankowości internetowej.



**Rys. 14. Użytkownicy Internetu, którzy doświadczyli zainfekowania wirusem komputera, powodującego straty czasu lub informacji w ostatnim roku korzystania**

Źródło: opracowanie na podstawie [Digital Single Market..., (http)].

## ZAKOŃCZENIE

Wskazywanie samego dostępu do Internetu i uzależnianie go od poziomu urbanizacji miejsca zamieszkania nie jest wyłączną przyczyną wykluczenia cyfrowo-finansowego. Jak wykazano w pracy, w Polsce głównymi przyczynami wykluczenia są czynniki psychologiczne. W Polsce, w przeciwieństwie do Norwegii, osoby szczególnie o niskich dochodach stawiają tę potrzebę niżej w hierarchii, pomimo że koszt dostępu do Internetu, który wydawałby się czynnikiem decydującym w Polsce, jest znacznie niższy niż w Norwegii. Takie podejście ogranicza możliwości tychże osób poszukiwania lepiej płatnej pracy, a nawet może prowadzić do zwiększania kosztów życia. W takich przypadkach z pomocą powinno przychodzić państwo, oferując szczególnie dla osób bezrobotnych i emerytowanych kursy, szkolenia komputerowe, jednocześnie podwyższając kompetencje tychże osób, a z drugiej strony budząc zainteresowanie tym medium.

Innym aspektem jest również organizacja darmowych punktów dostępu do Internetu nie tylko w miejscach o dużym natężeniu ruchu osobowego. Przyglądając się wykluczeniu finansowemu, w aspekcie korzystania z bankowości internetowej, dziwi fakt, że w grupie osób w wieku 25–34 lat w Polsce tylko nieco powyżej 30% osób korzysta z takiego serwisu, szczególnie w porównaniu do Norwegii, gdzie odsetek ten wynosi 90%. Dodatkowo odsetek osób, które doświadczyły strat finansowych w Polsce jest relatywnie niewielki i wykazuje tendencję spadkową, w porównaniu do Norwegii czy nawet średniej dla Unii Europejskiej. Autorzy uważają, że dużą rolę mogą odegrać tutaj banki nie tylko kierując ofertę, lecz uzmysławiając bezpieczeństwo korzystania z bankowości transakcyjnej, szczególnie osobom w wieku 16–24 lat, które to nie stanowią przewagi w stosunku do innych grup wiekowych użytkowników bankowości internetowej, a także osobom w wieku 25–34 lat, wśród których ten odsetek może być zdecydowanie wyższy, patrząc przez pryzmat Norwegii. Autorzy tekstu wskazują aspekt bezpieczeństwa jako ten kluczowy, ponieważ media, a także banki bombardują nas informacjami o zagrożeniach nie wspominając, że statystycznie bankowość internetowa w Polsce jest bezpiecznym kanałem dostępu do banku.

## BIBLIOGRAFIA

- Batorski D., *Relacja wykluczenia społecznego z wykluczeniem informacyjnym*, [http://biblioteka.mwi.pl/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=32:relacja-wykluczenia-spo%C5%82ecznego-z-wykluczeniem-informacyjnym&Itemid=3](http://biblioteka.mwi.pl/index.php?option=com_k2&view=item&id=32:relacja-wykluczenia-spo%C5%82ecznego-z-wykluczeniem-informacyjnym&Itemid=3) (stan na dzień 15.02.2011 r.).
- Dziawgo D., 2013, *Obsługa klienta masowego* [w:] *Bankowość*, red. M. Zaleska, C.H. Beck, Warszawa.

- Gawrysiak P., 2006, *Cyfrowe wykluczenie treści [w:] Information in the Net: Problems, methods and technologies*, red. B. Sosińska-Kalata, E. Chuchro, W. Daszewski, SBP, Warszawa.
- <http://ur.edu.pl/pliki/Zeszyt19/30.pdf> (stan na dzień 10.11.2016 r.).
- <http://bbc.uw.edu.pl/Content/3/08.pdf> (stan na dzień 10.11.2016 r.).
- <http://bazekon.icm.edu.pl/bazekon/element/bwmetal.element.ekon-element-000171255263> (stan na dzień 10.11.2016 r.).
- Inglot-Brzęk E., 2011, *Brak dostępu do Internetu jako wskaźnik wykluczenia społecznego*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy”, nr 19, red. M.G. Woźniak, Wyd. UR, Rzeszów.
- Nierenberg B., 2011, *Zarządzanie mediami – ujęcie systemowe*, Wydawnictwo UJ, Kraków.
- Nowak J.S., 2005, *Spoleczeństwo informacyjne – geneza i definicje [w:] Spoleczeństwo informacyjne*, red. G. Bliźniuk, J.S. Nowak, Polskie Towarzystwo Informatyczne – Oddział Górnośląski, Katowice.
- Mc Quail D., 2008, *Teoria komunikowania masowego*, PWN, Warszawa.
- Popiołek M., 2013, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy”, nr 32, red. M.G. Woźniak, Wyd. UR, Rzeszów.
- Van Dijk J., 2010, *Spoleczne aspekty nowych mediów*, PWN, Warszawa.
- European Commission – Digital Single Market, [http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market\\_en](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market_en) oraz <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi> (stan na dzień 10.11.2016 r.).
- Alior Bank, <https://www.aliorbank.pl/dam/jcr:2c557a27-9d52-4c66.../toip-konta-osobiste.pdf> (stan na dzień 10.11.2016 r.).
- Kancelaria Senatu, Biuro Analiz i Dokumentacji, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, 2015, Warszawa [https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatopracowania/133/plik/ot-637\\_internet.pdf](https://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatopracowania/133/plik/ot-637_internet.pdf) (stan na dzień 10.11.2016 r.).
- World Economic Forum – Reports*, <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2016/networked-readiness-index/> (stan na dzień 10.11.2016 r.).

### Streszczenie

Gwałtowny rozwój technologii, coraz większa popularność sieci Internet, łatwiejsza dostępność urządzeń zdalnego dostępu do Internetu jak komputery, tablety, smartfony, a także ułatwiony dostęp do szerokiej gamy informacji spowodował znaczne zróżnicowanie i przeobrażanie się społeczeństwa. Obecnie możemy mówić o społeczeństwie informacyjnym, gdzie główną wartością jest informacja i usługi z nią związane. Obserwuje się przenoszenie wielu tradycyjnych usług do sieci Internet i rozwijanie już tam istniejących. Część społeczeństwa została pozbawiona z różnych przyczyn możliwości pełnego uczestniczenia w wielu aspektach życia. Wyznacznikiem poziomu rozwoju cywilizacji jest dostęp obywateli do nowoczesnych technologii i stopień ich użycia. Dla części społeczeństwa zdobycie informacji jest szybkie, proste i niezależne od elementów takich jak czas czy miejsce. Druga część społeczeństwa, w związku z brakiem takich możliwości, podlega wykluczeniu cyfrowemu. Wykluczenie cyfrowe pociąga za sobą inny rodzaj wykluczenia dotyczącego braku możliwości skorzystania z usług bankowych opartych na sieci Internet, czyli podlegają wykluczeniu finansowemu. W pracy przeprowadzono analizę porównawczą Norwegii i Polski, odwo-

lując się również do średniej dla Unii Europejskiej, pod kątem wykluczenia cyfrowo-finansowego, możliwości dostępu do informacji dostarczanej za pośrednictwem sieci Internet i czynników kształtujących i różnicujących te kraje, z uwzględnieniem aspektu bankowości internetowej, jako głównej przyczyny wykluczenia finansowego. W pracy zwrócono również uwagę na aspekt związany z bezpieczeństwem i stratami finansowymi, co może się przekładać na stopień wykluczenia finansowego.

*Słowa kluczowe:* wykluczenie cyfrowe, wykluczenie finansowe, wykluczenie społeczne, dostęp do Internetu

## **Comparison of digital and financial exclusion in Poland and in Norway**

### *Summary*

Dynamic development of technology, increasing popularity of Internet, better availability of devices allowing easy access to Internet such as laptops, tablets or smartphones, as well as easy access to broad spectrum of information, has caused significant diversification and transformation of the society. Nowadays we can talk about information society where the main value is information and the services associated with it. A trend is being observed of moving traditional services into the Internet and developing services being there already. Part of the society has been deprived of, for various reasons, the possibility to actively participate in many aspects of the public life. An indication of civilization's development level is the access of its citizens to modern technologies and their usage. For one part of the society, getting information is quick, simple and independent from factors like time and location. The other part of the society, due to the lack of such capabilities, is digitally excluded. This digital divide causes yet another type of exclusion – inability to access Internet banking services – financial exclusion. In this paper comparative analysis of Poland and Norway has been conducted (also referring to the EU average) regarding the digital and financial exclusion, accessibility of information available in the Internet, factors differentiating those two countries, especially the usage of Internet banking, treated as the main cause for financial exclusion.

Security and financial losses aspects have also been discussed in this paper – as one of the potential drivers of the financial exclusion.

*Keywords:* digital exclusion, financial exclusion, social exclusion, access to the Internet

JEL: I24