

dr Katarzyna Garwol<sup>1</sup> 

Instytut Socjologii  
Uniwersytet Rzeszowski

## Stopień umiejętności korzystania z technologii cyfrowych a wykluczenie społeczne na przykładzie osób niepełnosprawnych, starszych i ubogich

### WSTĘP

We współczesnym świecie technologia cyfrowa zajmuje poczytne miejsce. Komputery i Internet stały się częścią codzienności, a umiejętność biegłego korzystania z nich zaczyna być tak oczywista jak umiejętność czytania czy pisania. Znane jest potoczne stwierdzenie, że młode pokolenie rodzi się „ze smartfonem w ręku” i często nie wyobraża sobie życia bez telefonu podpiętego do Internetu. Niesie to ze sobą wiele zagrożeń, takich jak chociażby uzależnienia, choroby wzroku, kręgosłupa, przeniesienie życia społecznego do sieci itd., ale z drugiej strony nie ma obecnie możliwości odcięcia się od technologii IT, gdyż niesie to ze sobą ryzyko cyfrowego wykluczenia, a co za tym idzie – wykluczenia społecznego, bo wiele obszarów aktywności współczesnego człowieka odbywa się właśnie w sieci.

Na wykluczenie cyfrowe, związane z nieumiejętnością korzystania z narzędzi informatyzacji, narażone są osoby, które nie korzystają z nich z **przyczyn obiektywnych** (np. brak możliwości podpięcia do sieci Internet, brak środków finansowych na sprzęt i oprogramowanie) albo z **przyczyn subiektywnych** (np. brak chęci kształcenia, strach przed nowymi technologiami). Wydaje się, że przyczyn obiektywnych jest obecnie coraz mniej, gdyż sprzęt komputerowy, pomimo wrażliwej wydajności, staje się coraz tańszy w stosunku do dochodów gospodarstw domowych, a Internet nie musi być już prowadzony poprzez kabel, gdyż pojawienie się jego mobilnej wersji spowodowało, że może być on dostępny niemal w każdym miejscu na ziemi i o każdej porze dnia czy nocy.

Co więc jest główną przyczyną tego, że są osoby, dla których technologia cyfrowa dalej jest światem tajemniczym, nieodkrytym i przerażającym? Wydaje się,

---

<sup>1</sup> Adres korespondencyjny: Instytut Socjologii, Uniwersytet Rzeszowski, al. Rejtana 16C, 35-959 Rzeszów; tel. + 48 (17) 872 13 38; e-mail: kgarwol@ur.edu.pl. ORCID: 0000-0002-4498-7156.

że źródło tego problemu tkwi w przyczynach subiektywnych, takich jak np. strach przed nową wiedzą, czy brak motywacji. Kto więc jest narażony na wykluczenie cyfrowe i czy ono faktycznie występuje we współczesnym społeczeństwie? Przy tak postawionym pytaniu, jako pierwsze na myśl przychodzą osoby niepełnosprawne, starsze oraz ubogie.

Aby zdiagnozować, czy te osoby są rzeczywiście narażone na wykluczenie cyfrowe, a jeśli tak, to w jakim stopniu, analizie poddano dotychczas przeprowadzone badania, zarówno przez ośrodki badawcze, uczelnie, jak i firmy z obszaru IT. Artykuł ma formę przeglądową i stanowi obszerną analizę poruszanego problemu. W końcowej części znajdują się wnioski mające nakreślić sposoby zapobiegania oraz walki z wykluczeniem cyfrowym.

### WYKLUCZENIE SPOŁECZNE

Ludzie wykluczeni społecznie istnieli w każdej epoce historycznej, a ich cechą wspólną był niski status społeczny. Zazwyczaj byli to żebracy, niewolnicy, osoby niepełnosprawne intelektualnie bądź fizycznie, bezrobotni, ubodzy itp. Profil społeczny osoby wkluczonej w czasach współczesnych niewiele się zmienił, z tym że pojawili się nowi wykluczeni, np. osoby, które nie odnajdują się w świecie przepelnionym technologią cyfrową, czyli wykluczeni cyfrowo.

Zjawisko wykluczenia społecznego było opisywane od dawna, ale sam termin „wykluczenie społeczne” pojawił się dzięki wydawcy książki René Lenoir w 1974 r. Wcześniej problem ten opisywali zarówno klasycy socjologii europejskiej jak i amerykańskiej, a także historycy i etnolodzy, lecz określali go zazwyczaj jako „marginalizację społeczną”. Zagadnienie to było także obecne w polskich naukach społecznych, czego przykładem jest praca N. Assorodobraj pt. *O ludziach luźnych* oraz esej jej nauczyciela, S. Czartoryskiego, *O ludziach zbędnych* (Balcer, 2013).

Pomimo iż w literaturze przedmiotu można znaleźć wiele definicji tego zjawiska, to w zasadzie wszystkie wskazują na zerwanie więzi jednostki ze społeczeństwem oraz niepodejmowanie przez nią uczestnictwa w różnych istotnych wymiarach życia zbiorowego (Stempień, (http)).

W przestrzeni publicznej to określenie było popularyzowane na forum europejskim od lat 70. XX wieku. W kolejnych programach unijnych z zakresu polityki społecznej, można zaobserwować stopniowe przesuwanie się środka ciężkości od przeciwdziałania ubóstwu, ku zwalczaniu wykluczenia społecznego i działań na rzecz integracji społecznej. Problematyka ta pojawiała się w Trzecim Programie Walki z Ubóstwem przypadającym na lata 1989–1999. Zadania mające służyć przezwyciężeniu wykluczenia społecznego wyraźnie sformułowano w też traktacie amsterdamskim w 1997 r., w tzw. strategii lizbońskiej z 2000 r. Walka z wykluczeniem społecznym oraz idea integracji społecznej wysunęła się na

pierwszy plan unijnej polityki społecznej, co sprawiło, że obecnie terminologia ta weszła do oficjalnego języka dokumentów i programów unijnych oraz doczekała się sformalizowanych definicji (Tarkowska, 2005).

Definicję wykluczenia społecznego można znaleźć w Narodowej Strategii Integracji Społecznej dla Polski (jeden z kluczowych aktów obowiązujących w Polsce), według której wykluczenie społeczne to „brak lub ograniczenie możliwości uczestnictwa, wpływania i korzystania z podstawowych instytucji publicznych i rynków, które powinny być dostępne dla wszystkich, a w szczególności dla osób ubogich” (Kurowski, Szarfenberg, 2003, s. 22). Jest to także sytuacja, która uniemożliwia lub znacznie utrudnia jednostce lub grupie osób, pełnienie ról społecznych zgodnie z prawem, korzystanie z dóbr publicznych oraz zdobywanie dochodów w sposób godny (Jeran, [http](#)).

W tej definicji można odnaleźć trzy ważne elementy: **sytuację wykluczającą**, która jest splotem czynników lub warunków wykluczających, **jednostkę wykluczaną**, czyli osobę lub grupę osób znajdujących się w sytuacji wykluczającej oraz **społeczne funkcjonowanie zgodne z prawem**, czyli korzystanie z zasobów publicznych i zabezpieczanie egzystencji własnej w sposób godny, co w sytuacji wykluczającej jest znacznie utrudnione lub wręcz niemożliwe (Kurowski, Szarfenberg, 2003).

Analizując problem wykluczenia społecznego można wyodrębnić kilka jego wymiarów. W zależności od punktu percepcji mogą one być postrzegane różnorodnie. J. Czapiński wyodrębnił ich cztery (Czapiński, 2011):

- wykluczenie strukturalne – związane z miejscem zamieszkania, wykształceniem oraz dochodami,
- wykluczenie fizyczne – związane ze sprawnością, podeszłym wiekiem, stanem zdrowia,
- wykluczenie normatywne – związane z konfliktem z prawem, uzależnieniami, dyskryminacją i samotnością,
- wykluczenie materialne – związane z ubóstwem i bezrobociem.

W sposób bardziej skondensowany wielowymiarowość wykluczenia społecznego opisuje J.R. Stempień. Według niego wymiary te należy upatrywać w (Stempień, [http](#)):

- sferze ekonomii – brak aktywności na rynku pracy oraz w procesie konsumpcji dóbr,
- sferze społeczno-kulturalnej – załamanie relacji rodzinnych, sąsiedzkich, przyjacielskich i koleżeńskich, a także brak udziału w instytucjach oświatowych i kulturalnych,
- sferze politycznej – brak partycypacji politycznej.

Wykluczenie społeczne podlega przemianom i przybiera nowe formy. Mają na to wpływ zachodzące zmiany społeczne i ekonomiczne, w tym także procesy globalizacji i migracji zarobkowej. Obecnie mamy do czynienia z np. wykluczeniem komunikacyjnym (nieumiejętność jazdy samochodem), nieznaną języczk

obcych (utrudniającą dostęp do wiedzy i informacji) czy brakiem umiejętności posługiwania się technologiami teleinformatycznymi (Lew-Starowicz, 2013).

W związku z tym, iż postęp technologiczny jest obecnie tak szybki, a nowe technologie pojawiają się niemalże z roku na rok, to ważne jest, aby pomagać i edukować osoby, które na wykluczenie cyfrowe są najbardziej narażone, w tym osoby niepełnosprawne, starsze oraz ubogie. Dostęp i sprawne korzystanie z technologii IT w ich przypadku przynosi szereg korzyści związanych np. z możliwością zdanej pracy czy załatwianiem bieżących spraw bez wychodzenia z domu (np. robienie zakupów online, czy korzystanie z usług e-administracji).

### WYKLUCZENIE CYFROWE

Wykluczenie cyfrowe, mówiąc najogólniej, „jest wynikiem braku umiejętności korzystania z cywilizacyjnych osiągnięć technologicznych, stąd zjawisko to można wstępnie określić jako nowy podział (rozwarstwienie) społeczeństwa na tych, którzy mają dostęp do komputerów i Internetu, oraz tych, dla których dostęp do tych zdobyczy cywilizacyjnych jest ograniczony, lub czasem niemal niemożliwy” (Widawska, Wysocka, Wieczorek, 2014, s. 11). Wykluczenie cyfrowe może być spowodowane nie tylko fizycznym brakiem dostępu do technologii, ale także brakiem chęci do korzystania z nich. Takie podejście do cyfryzacji można by określić terminem „samowykluczenie cyfrowe”.

W erze technologii cyfrowej oprócz nowych wykluczonych, pojawiły się też nowe klasy społeczne. U. Eco podjął się próby ich sklasyfikowania, dzieląc je na (Szpunar, 2005):

- proletariuszy – niemających dostępu do komputerów i książek, ale uzależnionych od telewizji i przekazu audiowizualnego,
- drobnomieszczactwo – osoby, które z komputera umieją korzystać biernie,
- nomenklaturę – osoby, które wiedzą jak wykorzystywać komputer do wykonywania analiz, potrafią odróżniać informacje wartościowe od nic niewnoszących.

Powołując się m.in. na ten model, inni badacze, tacy jak R. Tadeusiewicz, czy L.H. Haber, proponują zredefiniowanie tradycyjnych klas i stworzenie nowej stratyfikacji społecznej, która będzie uwzględniać (Jemieliński, 2008):

- proletariat – „informatyczny lumpenproletariat” – ludzie, którzy z technologii informacyjnych korzystają przede wszystkim biernie, np. w postaci rozrywki telewizyjnej bądź komputerowej,
- cogitariat – osoby, które potrafią aktywnie i świadomie korzystać z zasobów informacyjnych, nie mają jednak istotnego wpływu na ich treść,
- digitariat – ludzie, którzy nie tylko biernie posługują się technologią, ale również tworzą wiedzę przekazywaną za jej pośrednictwem.

W ramach digitariatu można dodatkowo wyróżnić elitę władzy, która tworzy informacje i kształtuje jej odbiór przez pozostałych oraz podgrupę pracowników

technicznych, którzy są podporządkowani władzy oraz tworzą narzędzia umożliwiające dystrybucję informacji. W podziale tym są oni „cyfrowymi nadzorcami”, wspierającymi uprzywilejowaną elitę. Jest to rozumienie częściowo zgodne z neoweberiańską tradycją, której pracownicy techniczni po części realizują funkcje administracyjne na przemian z wykonawczymi (Jemielniak, 2008).

Zagrożenie wykluczeniem cyfrowym jest warunkowane przez wiele okoliczności, ale zazwyczaj ma ono związek z czynnikami (Widawska, Wysocka, Wieczorek, 2014):

- technologicznymi – tzw. czynniki twarde – wynikające z szybkiego rozwoju technologii informatycznej oraz z ograniczonego dostępu do infrastruktury, sprzętu oraz oprogramowania,
- indywidualnymi – tzw. czynniki miękkie – świadomościowe, mentalne, kompetencyjne i motywacyjne, bądź związane z niepełnosprawnością i naturalnymi barierami i ograniczeniami dostępu do informacji.

Można także wyodrębnić różne wymiary lub poziomy wykluczenia cyfrowego, takie jak (Widawska, Wysocka, Wieczorek, 2014):

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

Oczywiste jest, że pierwszy z tych poziomów jest najważniejszy, bowiem warunkuje podjęcie kolejnych działań związanych z zapewnieniem fizycznej dostępności sprzętu, nabyciem umiejętności jego obsługi oraz wykorzystania nowoczesnej technologii IT do własnych potrzeb.

O tym, czy człowiek jest wykluczony cyfrowo czy też nie, świadczą w znacznym stopniu jego **kompetencje cyfrowe**. Terminem tym określa się zespół umiejętności warunkujących korzystanie z mediów elektronicznych. W ich skład wchodzi zarówno umiejętności obsługi sprzętu i oprogramowania, jak i wyszukiwania informacji w różnych źródłach (zarówno elektronicznych, jak i tradycyjnych) w taki sposób, aby później umieć je przetworzyć i wykorzystać zgodnie z potrzebą. W terminie „kompetencje cyfrowe” zawierają się więc kompetencje informatyczne, informacyjne, komunikacyjne i relacyjne w środowisku nowych mediów oraz kreatywne korzystanie z nich i rozumienie ich języka (Batorski, Płoszaj, 2012).

**Kompetencje informatyczne** jest to zespół umiejętności, postaw i wiedzy niezbędnych do tego, aby zrozumieć oraz skorzystać z podstawowych funkcji urządzeń cyfrowych, w tym komputerów stacjonarnych, laptopów, tabletów, telefonów komórkowych, smartfonów itp. Mianem **kompetencji informacyjnych** określa się zespół umiejętności pozwalających użytkownikowi stwierdzić, czy dana informacja jest potrzebna oraz umiejętności wyszukiwania, oceniania i wykorzystania informacji pochodzących z różnych źródeł. W obszar **kompetencji komunikacyjnych oraz relacyjnych w środowisku nowych mediów** wchodzi

zarówno umiejętność kształtowania własnego wizerunku w sieci, jak również umiejętność budowania zwięzłych i poprawnych komunikatów, dostosowanych do sytuacji oraz odbiorcy. Ważne są przy tym kompetencje warunkujące zachowanie bezpieczeństwa w komunikacji, takie jak wiedza dotycząca aspektów prawnych i technicznych związanych z korzystaniem z technologii IT oraz świadomość zagrożeń wynikających z jej użytkowania. **Kreatywne korzystanie z mediów** natomiast sprowadza się do trzech podstawowych obszarów kompetencji: tworzenia, przetwarzania i prezentowania wyników swojej aktywności. Ostatnim elementem składającym się na kompetencje cyfrowe jest **język mediów**, który obejmuje nie tylko słowa, ale także dźwięki, obrazy, komunikaty multimedialne i audiowizualne wchodzące ze sobą w rozmaite związki, wobec czego konieczna jest umiejętność odczytania ich znaczenia oraz rozróżnienia ich funkcji (Batorski, Płoszaj, 2012).

Problematyka związana z wykluczeniem cyfrowym jest bardzo szeroka, a skala tego problemu wydaje się ogromna, choć w dużym stopniu zależna od przyjętych kryteriów szacowania. Człowiek wykluczony cyfrowo, to również człowiek wykluczony społecznie, gdyż we współczesnym świecie technologia IT zajmuje poczytne miejsce i niekorzystanie z jej wynalazków znacznie utrudnia codzienne funkcjonowanie. Ludzie nauczyli się, że kontakt obecnie jest prosty i szybki, więc osoba, która nie używa telefonu komórkowego lub e-maila ma ten kontakt bardzo utrudniony. Wiele usług administracji publicznej, bankowych, związanych z ochroną zdrowia itd. już teraz funkcjonuje w sieci, a proces informatyzacji usług w kolejnych latach na pewno będzie się pogłębiał. Brak umiejętności korzystania z nich będzie więc, a często już jest, obecnie, dużym problemem i ograniczeniem.

## TECHNOLOGIE CYFROWE W POLSCE – DOSTĘP I SPOSOBY KORZYSTANIA

W ostatnich latach technologie cyfrowe w Polsce stały się szeroko dostępne zarówno przez ich ekspansję na rodzimy rynek, jak również poprzez ich coraz niższe ceny w stosunku do dochodu mieszkańców. Widać to zwłaszcza na przykładzie Internetu. W sierpniu 2018 r. liczba internautów w Polsce wynosiła 27 mln (70% ogółu mieszkańców), z czego na komputerach osobistych oraz laptopach korzystało z Internetu 22,6 mln użytkowników, a na urządzeniach mobilnych, takich jak smartfony i tablety, 22,3 mln (*Polski internet w sierpniu 2018*, [http](http://)). W 2011 roku z Internetu w Polsce korzystało niewiele ponad połowę wszystkich mieszkańców (54%), a w 2009 r. niecała połowa (48%) (*O ile wzrosła liczba internautów w ciągu dekady?*, [http](http://)).

Dane opublikowane przez GUS w 2017 r. w raporcie „Społeczeństwo informacyjne w Polsce” pokazują, że zróżnicowanie w dostępie do sieci wiąże się m.in. z typem gospodarstwa domowego, wielkością miejscowości oraz stopniem

jej urbanizacji. W 2017 r. 99% rodzin posiadających dzieci korzystało z Internetu, gdy zaś w gospodarstwie dzieci nie było, odsetek ten wynosił 73%. Częściej z Internetu korzystały gospodarstwa domowe w miastach oraz na obszarach wysoko zurbanizowanych. W miastach powyżej 100 tys. mieszkańców było ich 86%, w miastach poniżej 100 tys. – 81%, natomiast na obszarach wiejskich – 79%. Gdy stopień zurbanizowania miejscowości był wysoki, wówczas było w niej 85% gospodarstw domowych podpiętych do Internetu, gdy średni 82%, przy stopniu niskim – 79% (Dąbrowski, 2018).

Najczęstszym powodem nieposiadania Internetu w domu był brak potrzeby korzystania z niego (68%). Odsetek tak uważających był jednak mniejszy niż w roku poprzednim (2016), gdyż wówczas wynosił 71%. Kolejnymi powodami były brak umiejętności (54%), zbyt wysokie koszty sprzętu (27%) czy zbyt wysokie koszty dostępu (19%). Tylko 1% respondentów odpowiedziało natomiast, że nie ma możliwości technicznych połączenia ich gospodarstwa domowego z siecią (Dąbrowski, 2018), co nie dziwi, gdyż w erze Internetu mobilnego, miejsce nie jest ograniczeniem w korzystaniu z niego.

Internautów można znaleźć w każdej grupie wiekowej. W 2017 r. najliczniejszą grupę stanowiły osoby młode, w wieku 25–34 lata (22% ogółu internautów). W stosunku do lat poprzednich następuje przyrost liczby internautów wśród użytkowników najmłodszych, w przedziale wiekowym 7–14 lat (9%) oraz wśród użytkowników najstarszych, w wieku 55 lat i więcej (16%). Wśród internautów przeważali mężczyźni (51,1%), kobiet było nieznacznie mniej (48,9%). Internauci w porównaniu z ogółem populacji w Polsce mieli lepsze wykształcenie: 27% posiadało wykształcenie wyższe, a 37% średnie (Miotk, 2018).

Internauci w sieci spędzają dużą część dnia. Najnowsze dane, z roku 2018, pokazują, średnio jest to 2 godziny i 6 minut dziennie. Najdłużej serfują w Internecie mieszkańcy województwa mazowieckiego (2:21 godz.), najkrócej województwa opolskiego (1:51 godz.). Województwo podkarpackie plasuje się w tym zestawieniu nieco powyżej średniej (2:09 godz.). Natomiast tylko w dwóch województwach kobiety stanowiły ponad połowę korzystających z sieci, a były to województwo mazowieckie (51%) oraz pomorskie (52%) (*Jak wygląda korzystanie z internetu...*, (http)).

Korzystanie z technologii cyfrowych nie ogranicza się obecnie jedynie do komputera stacjonarnego lub laptopa, gdyż poczytne miejsce wśród współczesnych wynalazków zajmuje także telefon komórkowy, a zwłaszcza jego dotykowa wersja, czyli smartfon. Według raportu „Mobile Advertising Forecasts 2017” agencji Zenith, opublikowanego na podstawie badań przeprowadzonych w 52 najbardziej rozwiniętych krajach świata, 63% populacji korzysta ze smartfonów, a w 2018 r. w 5 krajach (Holandia, Hongkong, Norwegia, Islandia, Tajwan) urządzenia te znalazły się w posiadaniu ponad 90% mieszkańców. Polska plasuje się w tym rankingu nieco poniżej średniej, gdyż w roku 2017 smartfon posiadało 62% obywateli i według prognoz odsetek ten w kolejnych latach będzie rósł, ale już z mniejszą dynamiką (*62 procent Polaków korzysta ze smartfonów...*, http).

Badania CBOS pt. „Aktualne problemy i wydarzenia”, przeprowadzane cyklicznie co najmniej 12 razy w roku na ok. 1000-osobowej próbie dorosłych mieszkańców Polski pokazały, że aż 92% Polaków korzysta z telefonów komórkowych (stan na lipiec 2017 r.), z czego ze smartfonów ponad połowa (57%), a z klasycznych telefonów komórkowych 43%. Najczęściej Polacy za pomocą telefonu wysyłają i odbierają SMS-y (78%), robią zdjęcia (62%), ponad połowa korzysta z budzika (57%), połowa z kalendarza (50%), prawie połowa przegląda za jego pomocą internetowe strony (45%) lub sprawdza pogodę (43%). Ważna jest również możliwość włączenia nawigacji (36%), nagrywania wideo (36%), wysyłania i odbierania poczty e-mail (33%) oraz słuchania muzyki lub radia (32%). Pozostałe funkcje smartfonu były nieco rzadziej wykorzystywane, na co wpływ miały m.in. zróżnicowane modele telefonów komórkowych, jakimi dysponowali respondenci (Feliksiak, 2017).

Powyższe dane pokazują, iż Polska w poziomie dostępu do technologii IT nie ustępuje wysoko rozwiniętym krajom europejskim. Koszty tego dostępu oraz koszty sprzętu na przestrzeni ostatnich lat stały się osiągalne dla „przeciętnego Kowalskiego”. Internet mobilny, dostarczany przede wszystkim przez operatorów sieci komórkowych lub dostawców telewizji kablowej, daje możliwość korzystania z niego w obszarach, gdzie trudno byłoby doprowadzić np. Internet za pomocą światłowodów. Wiele samorządów prowadzi też programy udostępniania swoim mieszkańcom Internetu za darmo, z tym, że zazwyczaj jego przepustowość jest niewielka. Taką siecią jest np. rzeszowski Resman.

#### KORZYSTANIE Z TECHNOLOGII CYFROWYCH PRZEZ OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE

Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) wprowadziła pojęcia definiujące niepełnosprawność z uwzględnieniem stanu zdrowia człowieka. **Niepełnosprawnością** określa się tu każdą utratę sprawności lub nieprawidłowość w budowie lub funkcjonowaniu organizmu zarówno pod względem psychologicznym, psychofizycznym, czy też anatomicznym. **Niesprawnością** jest każde ograniczenie bądź niemożność prowadzenia aktywnego życia w zakresie lub w sposób uznawany za typowy dla człowieka. **Ograniczeniem w pełnieniu ról społecznych** określono ułomność danej osoby, wynikającą z niesprawności lub niepełnosprawności, ograniczającą lub uniemożliwiającą pełną realizację ról społecznych odpowiadających jej wiekowi, płci, zgodnych ze społecznymi i kulturalnymi uwarunkowaniami (*Niepełnosprawność...*, http).

Zszacuje się, że na świecie jest ponad 650 milionów osób niepełnosprawnych, co stanowi około 10% całej populacji (*Niepełnosprawność...*, http). W Polsce dane dotyczące niepełnosprawności podaje Główny Urząd Statystyczny, a w swojej praktyce stosuje definicję statystyczną, obejmującą łącznie lub



rozłącznie dwa kryteria: niepełnosprawność biologiczną (deklarowane ograniczenia w wykonywaniu wybranych czynności) oraz niepełnosprawność prawną (posiadanie orzeczenia o niepełnosprawności). Według danych z 2011 roku w Polsce zamieszkiwało 4,7 mln osób niepełnosprawnych według kryterium biologicznego, a 3,1 mln osób posiadało orzeczenie o niepełnosprawności (czyli jeden na 12 mieszkańców Polski). Najczęściej osoby niepełnosprawne posiadały orzeczenie o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności (1,19 mln – 38%), mniej było osób ze stopniem znacznym (893,5 tys. – 30%) oraz ze stopniem lekkim (802,7 tys. – 26%) (Sochańska-Kawiecka, Kołakowska, Zielińska, Makowska-Belta, Ziewiec, 2017).

Niepełnosprawność najczęściej pojawia się z wiekiem. Dane pochodzące z cyklicznego badania GUS „Stan zdrowia ludności Polski 2014” pokazują, że po 50. roku życia wzrasta odsetek osób niepełnosprawnych i wynosi 15%, natomiast po 70. roku życia przekracza już 25%. Ponad połowę populacji osób niepełnosprawnych stanowią osoby, które przekroczyły 60. rok życia (Sochańska-Kawiecka, Kołakowska, Zielińska, Makowska-Belta, Ziewiec, 2017).

To samo badanie podaje również, że najczęściej występującym rodzajem niepełnosprawności wśród osób w wieku 15 lat i więcej są uszkodzenia i choroby narządu ruchu, które dotyczą ponad połowy niepełnosprawnych biologicznie lub prawnie (59%). Prawie połowa niepełnosprawnych to cierpiący na schorzenia układu krążenia (47%), 38% ma schorzenia neurologiczne, a 35% uszkodzenia i choroby wzroku. Mniej jest niepełnosprawnych ze względu na uszkodzenia lub choroby narządu słuchu (19%) lub schorzenia psychiczne (11%). Najmniej natomiast jest osób upośledzonych umysłowo (5%) (*Niepełnosprawność w liczbach...*, [http](http://)).

Liczba osób niepełnosprawnych w Polsce jest więc znaczna, a przekrój ich schorzeń często utrudnia, a niekiedy wręcz uniemożliwia, ich aktywne funkcjonowanie w społeczeństwie. Sprawne korzystanie z technologii cyfrowych może często podnieść komfort życia takich ludzi i ułatwić załatwianie bieżących spraw. Badanie pt. „Diagnoza społeczna. Warunki i jakość życia Polaków”, przeprowadzone 2013 roku na próbie 26 307 indywidualnych respondentów, wśród których znalazło się 11% osób niepełnosprawnych, pokazało, że jedynie jedna trzecia z nich deklaruje, że korzysta z Internetu (32,9%), gdy w wypadku osób sprawnych ten odsetek był wówczas dwukrotnie wyższy (67,3%) (Masłyk, Migaczewska, 2014). Można jednak dostrzec tendencję zwiększania się liczby niepełnosprawnych internautów w Polsce, gdyż w 2009 roku było ich 23,2%, a w roku 2011 – 28,5% (Batorski, Płoszaj, 2012).

Niepełnosprawność jako cecha rzeczywiście determinuje rzadsze korzystanie z Internetu. Różnice pomiędzy odsetkiem osób korzystającym z sieci zależą też od stopnia niepełnosprawności. Dane zawarte w raporcie *Diagnozy Społecznej 2013* pokazują, iż internautów o znacznie niepełnosprawności było 21,3%, przy niepełnosprawności umiarkowanej liczba ta wynosiła 35,9%, przy niepełnosprawności lekkiej 40,6% (Masłyk, Migaczewska, 2014).

Aby osoby niepełnosprawne mogły czynnie i komfortowo korzystać z sieci, ważne jest dostosowanie do ich potrzeb stron WWW. Konstytucja RP stanowi, iż każdy ma prawo dostępu do dotyczących go dokumentów i pozyskiwania informacji, a osoby niepełnosprawne mają prawo do specjalnej pomocy. W ustawie z dnia 6 września 2001 roku o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. nr 112, poz. 1198 ze zm.) określono, iż każdemu przysługuje prawo do informacji publicznej, m.in. przez BIP, czy urządzenia umożliwiające zapoznanie się z informacją (Dejnaka, 2012). Nakłada to obowiązki na instytucje publiczne w zakresie dostępności i czytelności ich stron internetowych, zwłaszcza w odniesieniu do niepełnosprawnych obywateli.

PFRON w 2017 roku opublikował dane, z których wynika, iż w przypadku stron internetowych urzędów lub instytucji, blisko połowa niepełnosprawnych respondentów (49%) oceniła pozytywnie ich dostosowanie do potrzeb osób niewidomych lub niedowidzących. Opinię taką częściej wyrażały osoby z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności lub bez jej orzeczenia (55% ze stopniem umiarkowanym oraz 36% osób ze stopniem znacznym) (Sochacka, Kawiecka, 2017). Badania przeprowadzone w 2016 roku przez Fundację Widzialni pokazują nieco mniej optymistyczny obraz stron internetowych administracji publicznej. Jedynie 22,9% z nich spełniało kryteria dostępności dla osób niepełnosprawnych. Świadczy to o wciąż aktualnej potrzebie pracy nad pozostałymi serwisami, choć nadmienić należy, że ta sytuacja z roku na rok znacząco się polepsza, gdyż w roku 2015 stron dostosowanych dla niepełnosprawnych było 12,8%, a w roku 2013 było ich zaledwie 1,7% (Fiszer, 2017).

Tworzenie serwisów, w taki sposób, aby spełniały oczekiwania osób niepełnosprawnych, zostało precyzyjnie i wyczerpująco opisane w specyfikacji WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines w wersji 2.0)<sup>2</sup>, którą uznaje się za najważniejszy dokument zawierający wytyczne i wskazówki dotyczące dostępności, skierowany do twórców serwisów internetowych (Dejaka, 2012). Twórcom tego standardu przyświecała wypowiedź T. Barnersa-Lee, współtwórcy usługi WWW, która brzmi: *The power of the Web is in its universality. Access by everyone regardless of disability is an essential aspect* („Siłą sieci Web jest jej uniwersalność. Dostępność dla wszystkich bez względu na niepełnosprawność jest zasadniczym aspektem”) (Widawska, Wysocka, Wieczorek, 2014).

Dostosowanie świata mediów cyfrowych dla potrzeb osób niepełnosprawnych jest niezmiernie istotne, czego sami zainteresowani mają świadomość. PFRON w ramach realizacji projektu „INFOSTAR – badania dla przyjaznej administracji” zlecił przeprowadzenie badania na grupie 2000 respondentów, które miało m.in. odpowiedzieć na pytanie, czy niepełnosprawni uznają Internet i komputer za narzędzia im potrzebne. W jego toku podzielono niepełnosprawnych na cztery grupy: niepełnosprawnych wzrokowo, słuchowo, ruchowo i intelektualnie. Korzystanie z komputera i Internetu okazało się ważne dla tych wszystkich grup, lecz najmniej istotne jest dla osób o niepełnosprawności intelektualnej. Komputer

<sup>2</sup> <http://www.w3.org/WAI/WCAG20/quickref/>

sprzętem pierwszej potrzeby był przede wszystkim dla niepełnosprawnych ruchowo (62%), dla nieco ponad połowy niepełnosprawnych wzrokowo (52%), dla połowy niepełnosprawnych słuchowo (50%) oraz dla prawie połowy niepełnosprawnych intelektualnie (45%). Ponad połowa (53%) niepełnosprawnych ruchowo oraz słuchowo stwierdziła, że Internet sprawia, iż mogą normalnie żyć. Tak samo uważało 46% niepełnosprawnych wzrokowo oraz 45% niepełnosprawnych intelektualnie. Z kolei bez Internetu nie wyobrażało sobie życia 48% niepełnosprawnych ruchowo oraz słuchowo i nieco mniej niepełnosprawnych wzrokowo (38%) oraz intelektualnie (28%) (*Niepełnosprawny w sieci*, http).

Internet w życiu osób niepełnosprawnych pełni różne funkcje i ułatwia rozwiązanie wielu ich problemów. Badanie PFRON pokazało też, że niepełnosprawni cenili Internet przede wszystkim za to, iż umożliwia wszystkim równy dostęp do wiedzy (72%). Dla większości ogółu badanych ważne też było, że mogą w nim znaleźć coś zabawnego i emocjonującego (69%) oraz że jest to świat prawdziwej wolności, możliwości robienia tego, czego się chce, rozmowy, z kim się chce i o czym się chce (68%). Docenili też to, że w odróżnieniu od telewizji w Internecie to oni decydują o wszystkim (66%). Wielu badanych przyznało, że znalazło w nim wiele dobrych porad dla siebie (62%) oraz, że dzięki niemu powstają nowe miejsca pracy (61%). Ważne w życiu niepełnosprawnych okazały się też funkcje towarzyskie i rozrywkowe sieci. Dzięki niemu nawiązują interesujące znajomości (55%), a gdy się nudzą to jest ona dla nich najlepszą rozrywką (53%). Najmniej wyborów uzyskała funkcja Internetu związana z jego wpływem na zmniejszanie się nierówności pomiędzy ludźmi (47%), lecz najbardziej docenili ją niepełnosprawni ruchowo (54%) (*Niepełnosprawny w sieci...*, http).

Aby osoby niepełnosprawne mogły w pełni korzystać z dobrodziejstw komputera i internetu, ważne by miały do nich łatwy i tani dostęp. Obecnie istnieje możliwość odliczenia wydatków na internet w ramach ulgi rehabilitacyjnej do kwoty ustalonej w danym roku podatkowym. Regulacje te zawarte są w ustawie z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz.U. z 2012 r. poz. 361, ze zm.; art. 26 ust. 1 pkt 6 oraz art. 26 ust. 1 pkt 6a) (*Odliczanie wydatków na Internet...*, http). To wsparcie finansowe dla niepełnosprawnych jest niewielkie (ok. 760 zł w bieżącym roku podatkowym), ale korzyści płynące z korzystania z technologii cyfrowych w pełni rekompensują poniesione na nie koszty. Niepełnosprawny może np. pracować zdalnie, bez wychodzenia z domu czy też prowadzić aktywne życie towarzyskie w sieci, które bez Internetu byłoby niemożliwe.

## KORZYSTANIE Z TECHNOLOGII CYFROWYCH PRZEZ OSOBY STARSZE

Ciężko powiedzieć, kiedy zaczyna się starość. W powszechnym rozumieniu zwykle zaczynała się po 60. roku życia, w związku z czym wszystkim osobom, które spełniały jedynie kryterium wieku społeczeństwo nadawało etykietkę eme-

ryta i włączało ich tym samym w kategorię ludzi starych. Równocześnie oznaczało to wyłączenie takich osób z grupy ludzi uczestniczących w reprodukowaniu życia społecznego i związanych z tym korzyści (Wawrzyniak, 2013).

Takie podejście zaczyna się jednak zmieniać, gdyż poprzez rozwój cywilizacyjny, postęp nauk o zdrowiu, coraz większą świadomość związaną z dbaniem o własne ciało i umysł, ludzie żyją coraz dłużej, a medycyna jest w stanie zapobiegać oraz leczyć choroby dotychczas nieuleczalne. Nie bez racji jest obiegowa opinia, że „dzisiejsza 70-tka to dawna 50-tka, a 50-tka, to dawna 30-tka”. Współcześni seniorzy często czują się młodo, młodo wyglądają, aktywnie żyją i kształcą się niezależnie od wieku. Takie osoby często są długo czynne zawodowo, potrafią do swoich potrzeb wykorzystywać komputer, Internet oraz telefon komórkowy. Nierzadko także w ramach samokształcenia korzystają z oferty Uniwersytetów Trzeciego Wieku, gdzie zdobywają wiedzę w różnych obszarach.

Nie dotyczy to oczywiście wszystkich seniorów. Wśród nich są i tacy, którzy nie idą „z duchem czasu”, boją się nowych technologii, więc ich nie poznają, co z kolei powoduje, że wpisują się do grona osób wykluczonych cyfrowo. Analizując dane statystyczne widać wyraźnie, że osób po 55. roku życia korzystających z technologii IT w różnym wymiarze jest zdecydowanie mniej niż osób młodych, dla których świat komputera i Internetu jest światem naturalnej egzystencji.

Problem ten może narastać, gdyż w społeczeństwie europejskim, w tym w polskim, przybywa ludzi starszych, a postęp technologiczny wymusza nieustanne poznawanie nowych urządzeń i technologii. W końcu 2014 r. liczba osób w wieku 60 lat i więcej wynosiła w Polsce 8,5 mln, co w przypadku 38,5 mln kraju wynosi 22% ogółu społeczeństwa. W latach 1989–2014 liczba osób starszych wzrosła o 2,9 mln, z czego największy wzrost odnotowano dla grupy 60–64-latków (*Ludność w wieku 60+...*, [http](#)). Tylko niewielki odsetek z nich korzysta z Internetu, a Polska pod względem surfowania po sieci przez seniorów zajmuje ostatnie miejsce w Unii Europejskiej (Bogdanov, 2013). Należy jednak podkreślić, iż liczba internautów wśród ludzi starszych systematycznie rośnie. Według analiz PBI/Gemius końcem listopada 2012 r. z Internetu korzystało ponad 2 mln osób w wieku 55+, co daje 150 tys. więcej niż rok wcześniej i niemal półtora miliona więcej niż przed dwoma laty. W tym gronie przeważali mężczyźni (1,3 mln), kobiet było jedynie 700 tys. Pod względem udziału seniorów w społeczności Internetu, w Europie środkowo-wschodniej dominuje Republika Czeska. Osoby powyżej 55. roku życia stanowią tam 17% całkowitej liczby internautów, co daje jej trzecią pozycję za Estonią i Słowenią (Tomczyk, 2015). W Unii Europejskiej jest jednak wielu ludzi starszych, którzy nigdy nie korzystali z Internetu. Badania fundacji ECDL (2014) pokazały, że w przedziale wiekowym 64–74 lata było ich aż 57% (w 28 krajach UE) (*Osoby starsze a wykluczenie...*, [http](#)).

Najnowsze badania, dotyczące m.in. aktywności internetowej polskich seniorów, przeprowadził CBOS (Felisiak, 2015). Potwierdzają one, że najistotniejszym kryterium korzystania z sieci jest wiek. W roku 2015 aktywnych internautów w sto-

sunku do ich całościowej liczby było: 18–24 lata (97%), 25–34 lata (95%), 35–44 lata (86%), 45–54 lata (60%), 55–64 lata (39%), 65 lat i więcej (15%). Można przy tym zaobserwować ogromną różnicę pomiędzy skrajnymi grupami: najmłodszą (18–24 lata) i najstarszą (65 lat i więcej), która wynosi aż 82 punkty procentowe (Sawicka, 2015, s. 8). Jest to duża dysproporcja, ale da się też zauważyć, że z roku na rok się ona zmniejsza. W roku 2011 według danych zawartych w opracowaniu „Diagnoza Społeczna 2011” dane te wyglądały następująco: 45–59 lat (49,9%), 60–64 lata (29,2%), 65 lat i więcej (10,6%), z czego emerytów korzystających z sieci było 19,7% (Batorski, Płoszaj, 2012).

Osoby starsze bardziej od Internetu preferują inne media. Agora SA i Orange Polska opublikowała raport pt. „World Internet Project. Poland (2013)”, z którego wynika, że wśród osób 50+ najpopularniejsza jest telewizja. Ogląda ją 98% osób w wieku powyżej 50 lat oraz 95% osób do lat 49. W przypadku słuchania radia różnice pomiędzy tymi dwoma grupami wiekowymi również są niewielkie. Radia słucha 83% osób 50+ oraz 80% młodszych. Wyraźne dysproporcje występują natomiast w przypadku czytelnictwa prasy oraz w korzystaniu z Internetu. Papierowe gazety i czasopisma czyta 76% osób powyżej 50. roku życia i 62% młodszych, a z Internetu korzysta 86% osób w wieku 15–49 lat i jedynie niecałe 29% procent ludzi starszych (Kubicki, Batorski, 2015).

Rozbieżności te wynikać mogą z tego, iż w poszczególnych grupach wiekowych zmienia się opinia na temat tego, które z tych mediów uznawane jest za bardzo ważne lub niezbędne dla pozyskiwania informacji. Internet takim medium był w opinii ponad połowy osób w wieku 15–49 lat (57,1%) oraz w opinii jedynie 18,7% osób powyżej 50. roku życia. Dla osób 50+ najważniejszą funkcję spełniała tu telewizja (68,9%), w porównaniu do 52,3% młodszych. Osoby powyżej 50. roku życia, w procesie pozyskiwania informacji, bardziej niż osoby młodsze, doceniły natomiast radio i prasę (Kubicki, Batorski, 2015).

Osoby wiekowo starsze, pomimo iż nie korzystały w takim stopniu jak osoby młode z Internetu, to doceniały jego zalety. Zdaniem 71% badanych w wieku 50+ Internet jest narzędziem pozwalającym na zaoszczędzenie czasu, a zdaniem 67% z nich bez nowych technologii społeczeństwo nie mogłoby funkcjonować. Prawie połowa (48%) stwierdziła też, że Internet pomaga zabijać im czas, gdy się nudzą lub nie mają co robić (Kubicki, Batorski, 2015).

Technologie cyfrowe opanowały nie tylko świat komputerów, ale również telefonów komórkowych. Współczesne telefony komórkowe mają przeważnie postać smartfonów i często ich funkcjonalność niewiele różni się od funkcjonalności komputerów stacjonarnych lub mobilnych. Jak podaje GUS w raporcie „Jak korzystamy z internetu? – 2017”, na liczbę użytkowników smartfonów wpływa wiek badanych. Całkowity odsetek Polaków korzystających ze smartfonów w 2014 roku wynosił zaledwie jedną czwartą obywateli (25,5%), a w roku 2017 osiągnął już wartość 59,5% (Ułan, [http](http://)). Biorąc pod uwagę wiek badanych widać, iż podobnie jak w przypadku Internetu, liczba korzystających ze smartfonów zmniejsza się wraz z wiekiem. W po-

szczególnych grupach wiekowych odsetek ten w roku 2017 wyglądał następująco: 16–24 lata (91,5%), 25–34 lata (85,6%), 35–44 lata (74,1%), 45–54 lata (49,4%), 55–64 lata (29,1%), 65–74 lata (14,9%). Na podkreślenie zasługuje jednak fakt, iż wśród osób starszych na przestrzeni ostatnich lat widać znaczący przyrost użytkowników smartfonów. Zaledwie trzy lata wcześniej, w 2014 roku, w grupie wiekowej 55–64 było ich zaledwie 7% a w grupie wiekowej 65–74 lata – 3,0% (Ułan, [http](#)).

Mała liczba starszych użytkowników technologii i urządzeń IT może wynikać z niewystarczającego stopnia ich kompetencji cyfrowych. Badanie wykonane w 2012 r. w ramach projektu „Wyrównanie szans na rynku pracy dla osób 50+” (N=3200) pokazało, iż ponad połowa respondentów (55%) w wieku 45–69 lat nie potrafiła dokonać płatności za pośrednictwem Internetu, prawie połowa (44%) nie wiedziała, jak obsłużyć pocztę e-mail, 40% nie umiało znaleźć w Internecie informacji a 10% robiło to w sposób bardzo słaby. Prawie połowa (47%) nie potrafiła pisać tekstów i zapisywać ich na dysku, a ponad połowa (56%) nie wiedziała, jak dokonywać zakupów poprzez Internet oraz jak obsługiwać program Excel (54%). Większość badanych (71%) wiedziało, jak stworzyć stronę internetową, co akurat w przypadku tej umiejętności nie jest zaskoczeniem (Warwas, [http](#)).

Niskie kompetencje cyfrowe osób starszych potwierdzają też najnowsze badania GUS, obejmujące lata 2013–2017. W przedziale wiekowym 45–54 lata udział osób o niskich kompetencjach cyfrowych wynosił 39%, 55–65 lata – 31,2%, 65–74 lata – 20%. Podstawowe lub ponad podstawowe umiejętności cyfrowe wykazało 32,5% osób w wieku 45–54 lata, 19,0% osób w wieku 55–64 lata oraz 8,1% osób w wieku 65–74 lata. Osób, które kompetencji cyfrowych w ogóle nie miały było bardzo mało. Wśród osób 45–54 lata było ich jedynie 1,6%, 55–64 lata – 2,1% oraz 1,0% w wieku 65–74 lata (GUS, 2017, s. 153–154).

Osoby starsze coraz bardziej przekonują się do technologii IT, co jest korzystne z uwagi na to, iż postęp technologiczny we współczesnym świecie jest tak szybki, że nieustanne kształcenie się w zakresie obsługi nowoczesnego sprzętu i oprogramowania jest niezbędne. Wraz z wiekiem zarówno zdolność, jak i chęć do przyswajania nowych umiejętności się zmniejsza, więc korzystne byłoby tworzenie kampanii społecznych motywujących seniorów do samokształcenia, na przykład na Uniwersytetach Trzeciego Wieku. Gerontolodzy podkreślają, że starość jest „szansą samodzielnego odkrywania siebie i zwracają uwagę na tragedie powodowane własnymi błędami. Na indywidualny proces starzenia mogą wpływać ci, którzy sami się rozwijają, wzbogacając swoją osobowość, zmierzają do określonego celu” (Piotrowski, 2005).

## KORZYSTANIE Z TECHNOLOGII CYFROWYCH PRZEZ OSOBY UBOGIE

Kategoria ubóstwa jest zmienna w czasie i zróżnicowana terytorialnie. Według tzw. finansowej definicji ubóstwo określa się jako sytuację, w której gospodarstwo domowe nie dysponuje środkami finansowymi pozwalającymi na zaspo-

kojenie podstawowych potrzeb domowników. Ubóstwo jest tu traktowane jako wykluczenie społeczne w wymiarze finansowym. Nie jest więc ubóstwem brak możliwości zaspokojenia potrzeb przez gospodarstwo domowe z przyczyn innych niż finansowe (np. z powodu kalectwa lub niskiego wykształcenia) (Panek, 2014).

Często definiuje się ubóstwo poprzez stosowanie kategorii minimum socjalnego. Nie jest to jednak metodologicznie poprawne, gdyż minimum socjalne można traktować jedynie jako granicę, poniżej której może pojawić się zagrożenie ubóstwem. Zdecydowanie wyraźniejszym wskaźnikiem ubóstwa jest kategoria **minimum egzystencji**, która jest wyznaczeniem granicy, poniżej której istnieje biologiczne zagrożenie życia, a także rozwoju psychicznego i fizycznego człowieka. Minimum egzystencji nakreśla potrzeby, których zaspokojenie nie może być odłożone w czasie, gdyż są to potrzeby dla człowieka podstawowe, takie jak żywność, ubranie czy mieszkanie. Uznaje się więc, że minimum egzystencji wyznacza granicę ubóstwa skrajnego (Kuta-Pałach, Malicki, Pokrzywa, Wilk, 2011).

Według danych GUS zawartych w raporcie „Ubóstwo w Polsce w latach 2015 i 2016”, zasięg ubóstwa skrajnego na wsi był prawie trzykrotnie wyższy niż w miastach. W miastach w skrajnym ubóstwie żyło prawie 3% ludności (od ok. 1% w ośrodkach największych do 4% w miastach poniżej 20 tys. mieszkańców). Na wsi odsetek ludzi żyjących poniżej minimum egzystencji wynosił 8% (*GUS o ubóstwie i niedostatku...*, http).

Zasięg ubóstwa zróżnicowany jest zarówno pomiędzy województwami, jak i w ich obrębie, a jego wskaźnik dla całego województwa mazowieckiego należy do najniższych w kraju. Jeśli jednak wyłączy się z szacunków Warszawę, to wskaźnik ten przyjmuje wartość zbliżoną do średniej krajowej. Najwyższą stopę ubóstwa skrajnego w 2016 r. odnotowano w województwach: warmińsko-mazurskim, podkarpackim, świętokrzyskim i podkarpackim (około 7–9%). Najniższą wartość tego wskaźnika miały województwa: lubuskie, łódzkie, dolnośląskie, śląskie i mazowieckie (około 2–3%). Jeśli jednak z województwa mazowieckiego wyłączy się Warszawę, to wskaźnik ten wyniesie około 5% (*GUS o ubóstwie i niedostatku...*, http).

W roku 2017 w sześciu województwach rozporządzalny dochód na osobę w gospodarstwach domowych przekraczał poziom średniej krajowej: mazowieckim (119,6%), zachodniopomorskim (103,4%), śląskim (103,0%), dolnośląskim (101,8%) i wielkopolskim (100,5%). Województwo podkarpackie, podobnie jak w latach poprzednich, w tym zestawieniu zajęło niechlubne ostatnie miejsce (78,5%) (*Sytuacja gospodarstw...*, http). Nie przekłada się to na wyposażenie gospodarstw domowych zarówno w komputer z dostępem do Internetu, jak i smartfon. Województwo podkarpackie plasuje się tutaj powyżej średniej krajowej (74,9% – komputer z dostępem do Internetu, 68,6% – smartfon). Obok województwa podkarpackiego najlepiej wyposażone w ten sprzęt były gospodarstwa domowe z województw mazowieckiego, wielkopolskiego, śląskiego i pomorskiego (*Sytuacja gospodarstw...*, http).

Od kilku lat systematycznie poprawia się subiektywna ocena sytuacji materialnej gospodarstw domowych we wszystkich grupach społeczno-ekonomicznych. W 2017 roku odsetek gospodarstw, które oceniają swoją sytuację materialną jako bardzo dobrą lub dobrą wzrósł do 37,2% (wobec 33,5% w roku 2016). Odnotowano też spadek odsetka gospodarstw postrzegających swą sytuację ekonomiczną jako raczej złą lub złą. W 2017 roku było ich 11,2%, natomiast rok wcześniej 13,0% (GUS, *Sytuacja gospodarstw...*, [http](#)).

Subiektywne postrzeganie swojej sytuacji materialnej wpływa na to, czy w danym gospodarstwie domowym korzysta się z Internetu, czy też nie. CBOS podaje, że wśród osób oceniających ją jako złą było 40% internautów, jako przeciętną – 55%, natomiast jako dobrą – 79% (Sawicka, 2015). Na to, czy dana osoba korzysta z Internetu wpływa również zawód, jaki ona wykonuje. Najmniej internautów odnotowano wśród robotników niewykwalifikowanych (54%) oraz rolników (57%). Najwięcej było ich w gronie kadry kierowniczej, w tym wśród specjalistów z wyższym wykształceniem (98%) oraz pracowników administracyjno-biurowych (94%) (Sawicka, 2015). Z jednej strony może mieć na to wpływ sytuacja finansowa tych osób, ale z drugiej strony korzystanie z Internetu warunkuje rodzaj wykonywanej pracy, gdyż robotnicy niewykwalifikowani oraz rolnicy z racji jej specyfiki, z komputera oraz z Internetu na bieżąco korzystać nie muszą, choć z biegiem lat to także może znacząco się zmienić.

Badania GUS z 2017 r. potwierdzają, że brak komputera oraz dostępu do Internetu w domu często tłumaczony jest względami finansowymi i choć w dalszym ciągu jest to ważny powód ich braku, to występuje on coraz rzadziej. Zbyt wysokie koszty sprzętu są trzecią z kolei przyczyną, dla której gospodarstwa domowe nie posiadały dostępu do Internetu. Powód ten podało w 2017 r. 27% badanych (2016 r. – 28%). Zbyt wysokie koszty dostępu (np. opłaty telefoniczne) były przeszkodą w dostępie do sieci dla 19% osób (2016 r. – 21%) (Ułan, [http](#)). Najczęściej nie korzystano z Internetu jednak z powodu braku takiej potrzeby (2017 r. – 68%, 2016 r. – 71%) oraz z powodu braku umiejętności (2017 r. – 54%, 2016 r. – 52%).

Status materialny ludzi ma wpływ na korzystanie przez nich z technologii cyfrowych, ale jest on niewielki i na pewno nie decydujący. Obecnie koszty zarówno sprzętu, Internetu, jak i oprogramowania są na takim poziomie, że nie obciążają znacząco budżetów gospodarstw domowych. Sprzęt często można nabyć płacąc za niego w nieoprocentowanych ratach, a koszty za Internet można odliczyć w ramach ulgi za Internet (760 zł na osobę w roku podatkowym), która jest specyficznym rodzajem ulgi i jej odliczenie przysługuje jedynie w rozliczeniach podatkowych w dwóch następujących po sobie latach. Warunkiem jest tu jednak to, że podatnik wcześniej z tego odliczenia nie korzystał. Oznacza to, że z w rozliczeniu za rok 2018 z ulgi za Internet mogą skorzystać podatnicy, którzy nigdy wcześniej nie korzystali z tego rodzaju ulgi bądź też pierwszy raz skorzystali z niej przy rozliczaniu zeznania rocznego za rok 2017. Pamiętając przy tym należy, że prawo do ulgi przysługuje nie tylko podatnikom, którzy korzystają z Internetu w miejscu zamieszkania, ale mają



go w telefonie komórkowym, posiadają przenośny modem czy też korzystają z niego w miejscach, gdzie jest on dostępny (*Ulga za internet...*, http).

Kompetencje cyfrowe można podwyższać bezkosztowo, gdyż gminy, urzędy pracy, fundacje itp., często organizują kursy komputerowe np. dla osób bezrobotnych, które pomagają im zdobyć wiedzę w różnych zakresach obsługi komputera oraz oprogramowania. Biegła znajomość tych technologii daje z kolei szansę znalezienia pracy, która pozwoli poprawić sytuację materialną swoją lub rodziny, więc wydaje się, że na wykluczenie cyfrowe obecnie już w niewielkim stopniu mają wpływ finanse, a jedynie mentalność danej osoby.

## PODSUMOWANIE

Wykluczenie cyfrowe we współczesnym świecie stanowi nową formę alienacji społecznej. Badania prowadzone na przestrzeni lat pokazują, że narażone są na nie osoby niepełnosprawne, starsze oraz ubogie, z czego obecnie najczęściej dotyka ono ludzi starszych, nieco rzadziej niepełnosprawnych, a najrzadziej ubogich. W związku z tym, że technologie cyfrowe „zadomowiły się” już na dobre w domach, urzędach i instytucjach, to korzystanie z nich staje się coraz bardziej naturalne także przez te trzy grupy społeczne. Sprawia to, że częściej korzystają z Internetu, potrafią obsługiwać komputer, czy posiadają telefon komórkowy z dostępem do sieci. Postępu technologicznego nie da się zatrzymać, informatyka cały czas się rozwija, pojawiają się nowe programy i rozwiązania, których trzeba się uczyć, więc niezmiernie ważne jest motywowanie wzbudzające potrzebę nieustannej edukacji.

Ciekawą propozycją dla seniorów wydają się być Uniwersytety Trzeciego Wieku. Pozwalają one osobom starszym zdobywać wiedzę z różnych obszarów, w tym z podstaw informatyki. Jest to niezmiernie istotne, gdyż „utrzymywanie witalności dzięki korzystaniu z oferty Uniwersytetów Trzeciego Wieku, dostosowanej merytorycznie i technologicznie do możliwości i tempa uczenia się seniorów, jest formą aktywizacji dojrzałych obywateli przekładającą się na utrzymywanie sprawności intelektualnej, rozwijanie zainteresowań, nabycie nowych kompetencji i w wielu wypadkach także włączenie cyfrowe” (Lew-Starowicz, Lorecka, 2013).

Z problemem wykluczenia cyfrowego walczy się również poprzez tworzenie różnorodnych programów wsparcia oraz kampanii. Jedną z nich jest „Polska Cyfrowa Równych Szans”, która promuje upowszechnianie kompetencji cyfrowych wśród dorosłych Polek i Polaków. Przełom w walce z wykluczeniem cyfrowym w Polsce nastąpił jednak dopiero w 2013 roku, kiedy to samorządy zgłosiły 618 projektów (w ramach programu 8.3. Innowacyjna gospodarka) na kwotę prawie 1,3 mld zł. Celem ich było zapewnienie dostępu do Internetu dla osób w trudnej sytuacji materialnej lub niepełnosprawnych (Bogdanov, 2013).

Instytucje państwowe opracowują różne programy przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu, skierowane do określonej grupy odbiorców. Taki program

opracowało np. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, a skierowany on jest do osób bezrobotnych oraz podopiecznych pomocy społecznej. Nie można tu także zapominać o spółdzielniach socjalnych, które są instytucjami pomagającymi osobom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej, poprzez reintegrację społeczną i zawodową. Ze względu na widoczny postęp w ich działalności, zyskują one na znaczeniu i odgrywają coraz większą rolę w polityce spójności kraju (Kawa, Kuźniar, 2017).

W procesie walki z e-wykluczeniem nie wystarczą jednak jedynie programy, które pomogą z informatyzować gminy lub stworzą miejsca do nauki sprzętu i oprogramowania. W najbliższym czasie ważnym elementem będzie proces przełamania barier związanych z brakiem potrzeb, chęci i kompetencji w korzystaniu z osiągnięć cyfryzacji. Dotyczy to zwłaszcza osób starszych i niepełnosprawnych. W celu ułatwienia im tego procesu należy dbać o to, aby treści i usługi publikowane w sieci były dostosowane do ich umiejętności i fizycznych możliwości, zarówno na poziomie software'u, jak i hardware'u. Głównym zadaniem państwa powinno być tworzenie w tym celu odpowiednich ram prawnych oraz pilnowanie tego, aby istniejące rozwiązania były przestrzegane (Bogdanov, 2013).

## BIBLIOGRAFIA

- Balcer, A. (2013). Zbędni, odrzuceni i niechciani – wykluczeni! W: M. Pokrzywa, S. Wilk (red.), *Wykluczenie społeczne. Diagnoza, wymiary i kierunki badań* (s. 9–24). Rzeszów: Wydawnictwo UR.
- Batorski, D., Płoszaj, A. (2012). *Diagnoza i rekomendacje w obszarze kompetencji cyfrowych społeczeństwa kompetencji cyfrowych społeczeństwa i przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu i przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu w kontekście zaprogramowania wsparcia w latach 2014–2020*, Warszawa: Ministerstwo Rozwoju Regionalnego.
- Bogdanov, D. (2013). Instytucjonalne przeciwdziałanie e-wykluczeniu wybranych grup. *Zarządzanie Publiczne*, 4(24), s. 361–377.
- Czapiński, J. (2011). Rodzaje wykluczenia społecznego. W: J. Czapiński, T. Panek (red.) *Diagnoza społeczna 2011. Warunki i jakość życia Polaków* (s. 346–352). Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego.
- Dąbrowski, G. (2018). Dostęp do internetu – perspektywy w latach. W: P. Kolenda (red.), *Internet 2017/2018. Raport strategiczny* (s. 6–7). Warszawa: IAB Polska.
- Dejnaka, A. (2012). Internet bez barier – accessibility oraz usability a potrzeby osób niepełnosprawnych. *Niepełnosprawność: zagadnienia, problemy, rozwiązania*, 2(3), Warszawa: PFRON.
- Feliksiak, M. (2017). *Korzystanie z telefonów komórkowych. Komunikat z badań nr 99/2017*. Warszawa: CBOS.
- Feliksiak, M. (2015). *Internauci 2015. Komunikat z badań CBOS*, nr 90/2015. Warszawa: Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej.

- Fiszer, A. (2016). Nowe media jako narzędzie usprawniające życie osób niepełnosprawnych. W: *Studia Krytyczne/Critical Studies*, 2 (s. 161–174). Opole: Wydawnictwo UO.
- GUS o ubóstwie i niedostatku w województwach Polski (2018). Pobrane z: <https://www.portalsamorzadowy.pl/polityka-i-spoleczenstwo/gus-o-ubostwie-i-niedostatku-w-województwach-polski,103172.html> (2018.10.18).
- GUS, (2017). *Spoleczeństwo Informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2013–2017*. Warszawa–Szczecin: Zakład Wydawnictw Statystycznych.
- Jak wygląda korzystanie z internetu w polskich województwach?, Mobirak (2018). Pobrane z: <https://mobirank.pl/2018/03/27/jak-wyglada-korzystanie-z-internetu-w-polskich-województwach-luty-2018/> (2018.08.5).
- Jemielniak, D. (2008). *Praca oparta na wiedzy. Praca w przedsiębiorstwach wiedzy na przykładzie organizacji Hight-Tech*. Warszawa: WAIp.
- Jeran, A. (2018). *Wykluczenie cyfrowe*. Pobrane z: [http://zawszeaktywny.byd.pl/userfiles/files/PUBLIKACJA%204%20-%20Wykluczenie%20cyfrowe\\_tekst.pdf](http://zawszeaktywny.byd.pl/userfiles/files/PUBLIKACJA%204%20-%20Wykluczenie%20cyfrowe_tekst.pdf) (2018.09.20).
- Kawa, M., Kuźniar, W. (2017). Skala zagrożenia ubóstwem i wykluczeniem społecznym. *Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy*, 51 (3/2017), 329–339. DOI: 10.15584/nsawg.2017.3.26.
- Kubicki, P., Batorski, D. (2015). Kompetencje medialne osób w wieku 50+. Bariery i rekomendacje. W: M. Federowicz, S. Ratajski (red.), *O potrzebie edukacji medialnej w Polsce* (s. 315–336). Warszawa: Polski Komitet do spraw UNESCO, Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
- Kurowski, P., Szarfenberg, R. (2003). *Narodowa Strategia Integracji Społecznej dla Polski*. Warszawa: Ministerstwo Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej.
- Kuta-Pałach, M., Malicki, K., Pokrzywa, M., Wilk, S. (2011). *Wykluczenie społeczne i ubóstwo w województwie podkarpackim*. Rzeszów: Wydawnictwo UR.
- Lew-Starowicz, R., Lorecka, K. (2013). *Wykluczenie cyfrowe – droga do reintegracji społecznej*. Warszawa: Wydawnictwo UW.
- Ludność w wieku 60+. *Struktura demograficzna i zdrowie*, GUS (2018). Pobrane z: <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/ludnosc/ludnosc-w-wieku-60-struktura-demograficzna-i-zdrowie,24,1.html> (2018. 08.29).
- Masłyk, T., Migaczewska, E. (2014). Portret aktywnego, niepełnosprawnego użytkownika sieci internetowej. *Niepełnosprawność: zagadnienia, problemy, rozwiązania*, 3(12) (s. 25–39). Warszawa: PFRON.
- Miotk, A. (2018). Użytkownicy internetu w Polsce. W: P. Kolenda (red.), *Internet 2017/2018. Raport strategiczny* (s. 8–9). Warszawa: IAB Polska.
- Niepełnosprawność w liczbach*, Serwis internetowy gminy Brzozów (2018). Pobrane z: <http://brzozow.pl/index.php/informacje-dla-osob-niepelnosprawnych/niepelnosprawnosc-w-liczbach/> (2018.08.17).
- Niepełnosprawność*, Ośrodek Informacji ONZ w Warszawie (2018). Pobrane z: <http://www.unic.un.org.pl/niepelnosprawnosc/> (2018.08.15).
- Niepełnosprawny w sieci* (2018). Pobrane z: <https://docplayer.pl/6806376-Niepelnosprawny-w-sieci.html> (2018.08.24).
- O ile wzrosła liczba internautów w ciągu dekady?*, GEMIUS (2018). Pobrane z: <http://www.gemius.pl/wszystkie-artykuly-aktualnosci/o-ile-wzrosla-liczba-internautow-w-ciagu-dekady.html> (2018.09.30).

- Odliczanie wydatków na Internet w ramach ulgi rehabilitacyjnej*, Podatki.biz (2018).  
Pobrane z: [https://www.podatki.biz/artykuly/odliczanie-wydatkow-na-internet-w-ramach-ulgi-rehabilitacyjnej\\_14\\_33604.htm?idDzialu=14&idArtykulu=33604](https://www.podatki.biz/artykuly/odliczanie-wydatkow-na-internet-w-ramach-ulgi-rehabilitacyjnej_14_33604.htm?idDzialu=14&idArtykulu=33604) (2018.08.25).
- Osoby starsze a wykluczenie cyfrowe* (2018). Pobrane z: <https://edukator.ore.edu.pl/osoby-starsze-a-wykluczenie-cyfrowe/> (2018.08.29).
- Panek, T. (2013). Ubóstwo. W: I. E. Kotowska (red.), *Rynek pracy i wykluczenie społeczne w kontekście percepcji Polaków. Diagnoza społeczna 2013* (s. 181–196). Warszawa: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej and Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
- Piotrowski, E.P. (2005). Meandry przedłużania życia poprzez aktywne uczestnictwo w zajęciach Uniwersytetu Trzeciego Wieku. W: M. Orłowska (red.), *Skazani na wykluczenie* (s. 156–167). Warszawa: Wydawnictwo APS im. M. Grzegorzewskiej.
- Polski internet w sierpniu 2018*, GEMIUS. Pobrane z: <http://pbi.org.pl/badanie-gemius-pbi/polski-internet-w-sierpniu-2018/> (2018.09.29).
- Sawicka, A. (2015). *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*. Warszawa: Kancelaria Senatu. Biuro Analiz i Dokumentacji.
- Sochacka-Kawiecka, M., Kołakowska-Seroczyńska, Z., Zielińska, D., Makowska-Belta, E., Ziewiec, P. (2017). *Badanie potrzeb osób niepełnosprawnych*, Warszawa: PFRON.
- Stempień, J.R. (2018). *Czy brak dostępu do nowoczesnych urządzeń może powodować wykluczenie społeczne?*. Pobrane z: <http://wiadomosci.ngo.pl/wiadomosc/333144.html> (2018.09.18).
- Sytuacja gospodarstw domowych w 2017 r. w świetle wyników badania budżetów gospodarstw domowych*, GUS. Pobrane z: <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/warunki-zycia/dochody-wydatki-i-warunki-zycia-ludnosci/sytuacja-gospodarstw-domowych-w-2017-r-w-swietle-wynikow-badania-budzetow-gospodarstw-domowych,3,17.html> (2018.10.20).
- Szpunar, M. (2005). Cyfrowy podział – nowa forma stratyfikacji społecznej, W: J. Kleban, W. Wiczerzycki (red.), *Era społeczeństwa informacyjnego. Wyzwania, szanse, zagrożenia* (s. 97–107). Poznań: Wydawnictwo WSKiZ.
- Tarkowska, E. (2005). Kategoria wykluczenia społecznego a polskie realia. W: M. Orłowska (red.), *Skazani na wykluczenie* (s. 16–29). Warszawa: Wydawnictwo APS im. M. Grzegorzewskiej.
- Tomczyk, Ł. (2015). *Edukacja osób starszych. Seniorzy w przestrzeni nowych mediów*, Warszawa: Wydawnictwo Delfin S.A.
- Ulga za internet w rozliczeniu zeznania rocznego* (2018). <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/ulga-za-internet-w-rozliczeniu-zeznania-rocznego> (2018.09.30).
- Ułan G. (2018). *GUS: Jak Polacy korzystali z internetu w 2017 roku*. Pobrane z: <https://antyweb.pl/gus-jak-polacy-korzystali-z-internetu-w-2017-roku/> (2018.08.30).
- Warwas, I. (2018). *Osoby starsze a wykluczenie cyfrowe*. Pobrane z: <https://edukator.ore.edu.pl/osoby-starsze-a-wykluczenie-cyfrowe/> (2018.08.30).
- Wawrzyniak, J.K. (2013). Dekryminalizacja ze względu na wiek i negatywne nastawienie marginalizacji zawodowej (dla) osób starszych. W: A. Zamkowska (red.), *Wykluczenie społeczne a potrzeby wsparcia społecznego* (s. 131–139). Radom: Wydawnictwo UT-H.

Widawska, E., Wysocka, E., Wieczorek, Z. (2014). *Wyznaczniki wykluczenia cyfrowego i dostępności stron internetowych instytucji publicznych*. Częstochowa: Wydawnictwo Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie.

62 procent Polaków korzysta ze smartfonów, 53 procent globalnych wydatków na reklamę w segmencie mobile, Wirtualnemedi.pl (2018). <https://www.wirtualnemedi.pl/arttykul/ile-polakow-korzysta-ze-smartfonow> (2018.08.7).

### *Streszczenie*

Artykuł stanowi przeglądowy opis badań poświęconych zjawisku tzw. wykluczenia cyfrowego w Polsce, w odniesieniu do osób niepełnosprawnych, starszych oraz ubogich. Na początku opisano, czym jest wykluczenie społeczne oraz wykluczenie cyfrowe oraz udzielono odpowiedzi na pytanie, czy zjawisko wykluczenia cyfrowego jest tożsame ze zjawiskiem wykluczenia społecznego. Następnie omówiono skalę dostępu do technologii cyfrowych w Polsce, a zwłaszcza do Internetu, biorąc pod uwagę przede wszystkim status społeczny użytkowników, ich wykształcenie, wiek, płeć i regiony Polski, które zamieszkują.

Kanwę artykułu stanowi przeglądowy opis badań na temat wykluczenia cyfrowego osób niepełnosprawnych, starszych oraz ubogich. Analizy te służą próbie odpowiedzi na pytanie, czy problem ten dotyczy tych trzech grup, a jeśli tak, to w jakiej skali. Aby rzetelnie zdiagnozować omawiane zjawisko przedstawiono także statystyki dotyczące liczby osób niepełnosprawnych, starszych i ubogich zamieszkujących w Polsce, zarówno te oficjalne, jak i nieoficjalne.

W końcowej części artykułu znajdują się wnioski dotyczące tego, jakie są sposoby zapobiegania i zwalczania wykluczenia cyfrowego oraz, jakie w tym obszarze istnieją inicjatywy społeczne mające motywować osoby wykluczone cyfrowo do wykorzystywania technologii IT w ich codziennym życiu. Podano przykłady kampanii społecznych służących walce z wykluczeniem cyfrowym oraz programów rządowych mających na celu zwiększenie dostępu do Internetu na terenie polskich gmin dla szerokiego grona odbiorców.

*Słowa kluczowe:* wykluczenie, niepełnosprawność, ubóstwo, starość, Internet.

### **The degree of digital literacy and social exclusion. A case study of the disabled, the elderly and the poor**

#### *Summary*

The paper is a review description of research on the so-called digital exclusion in Poland, in relation to the disabled, the elderly and the poor. At the beginning, what is social exclusion and digital exclusion was described and the question of whether the phenomenon of digital exclusion is identical with the phenomenon of social exclusion is addressed. Next, the scale of access to digital technologies in Poland, and especially to the internet, was discussed, taking into account first of all the social status of users, their education, age, gender and the regions of Poland that they live in.

The background for the study is a review of research on the subject of digital exclusion of the disabled, the elderly and the poor. These analyses are an attempt to answer the question whether this problem concerns these three groups, and if so, to what extent. In order to diagnose the phenomenon under discussion reliably, the statistics on the number of disabled, elderly and poor people living in Poland, both official and unofficial, were also presented.

The final part of the paper contains conclusions on how to prevent and combat digital exclusion, what social initiatives exist in this area to motivate digitally excluded people to use IT in their daily lives. Examples of social campaigns aimed at combating digital exclusion and government programs aimed at increasing access to the Internet in Polish municipalities for a wide range of recipients are given.

*Keywords:* exclusion, disability, poverty, senility, internet.

JEL: O30, O33.