

# Przeciw wykluczeniu cyfrowemu

Studium strategiczne nt. stymulowania wzrostu gospodarczego na poziomie lokalnym i wojewódzkim poprzez inwestycje w ICT oraz podnoszenie kompetencji cyfrowych mieszkańców województwa mazowieckiego

- Autorzy: Jędrzej KOŁTUNOWICZ, Janusz MERCHUT, Radosław ORYSZCZYSZYN
- Konsultant ds. studium: Piotr KOPA
- Redakcja i opracowanie graficzne: Agencja ESENCJA

© Stowarzyszenie „Miasta w Internecie”, 2011



Publikacja została opracowana w ramach projektu Budowa i rozwój partnerstwa na rzecz przeciwdziałania kryzysowi gospodarczemu w województwie mazowieckim dzięki inwestycjom w nowoczesne rozwiązania teleinformatyczne (SIRMAplus) współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Egzemplarz bezpłatny*

# SPIS TREŚCI

I.	<b>WPROWADZENIE.....</b>	<b>4</b>
II.	<b>Znaczenie Internetu we współczesnym świecie.....</b>	<b>6</b>
III.	<b>Kim są cyfrowo wykluczeni .....</b>	<b>8</b>
IV.	<b>Mazowsze - specyfika regionu.....</b>	<b>15</b>
V.	<b>Niekorzystający z Internetu o Internecie.....</b>	<b>17</b>
VI.	<b>Internet w komunikacji z obywatelem.....</b>	<b>19</b>
VII.	<b>Włączanie w cyfrowy świat.....</b>	<b>22</b>
VIII.	<b>Rekomendacje.....</b>	<b>26</b>

# I. WPROWADZENIE

**C**oraz większe zainteresowanie działaniami i programami skupiającymi się na przeciwdziałaniu cyfrowemu wykluczeniu nie jest jedynie wynikiem tego, że temat stał się modny. Korzyści związane z powiększaniem się odsetka internautów jak najbardziej odpowiadają zainteresowaniu tym tematem. Inwestycja w zdobywanie i rozwijanie cyfrowych umiejętności to inwestycja w rozwój kapitału ludzkiego i gospodarki. To inwestycja, która przekłada się w bardzo konkretny sposób m.in. na ekonomię i edukację.

Wykorzystanie potencjału e-administracji to korzyści zarówno dla administracji, jak i dla obywateli. Dzięki e-administracji mniej zasobów wykorzystywanych jest na samo odbieranie zgłaszanych spraw. To oszczędność czasu, nie tylko pracowników administracji, ale i obywateli. Jak wynika w wyliczeń PwC<sup>1</sup> elektroniczne rozliczanie tylko podatku PIT przyniosłoby oszczędności rzędu 140 milionów złotych rocznie. Gdyby urzędy pełniej wykorzystywały e-administrację, oszczędności sięgałyby 1 miliard zł oszczędności rocznie.

Oszczędności dotyczą również handlu. Średnie oszczędności na zakupach w sieci to około 15 proc.<sup>2</sup> w porównaniu do tradycyjnej formy zakupów. Jednak Polacy nie wykorzystują tej możliwości w pełni. W Polsce tylko 23 proc. gospodarstw domowych korzysta z zakupów w sieci i przeznaczają na to 13,5 proc. wydatków konsumpcyjnych. Gdyby Polacy wykorzystali zakupy w sieci w takim stopniu, w jakim korzystają z tej możliwości mieszkańcy Norwegii, Danii, czy Wielkiej Brytanii, gdzie 70 proc. gospodarstw domowych korzysta z zakupów przez Internet, oszczędziliby 5,6 miliarda złotych rocznie. Ta kwota stanowi 0,4 proc. PKB.

Korzyści dotyczą także pracy. Osoby pracujące, które nie korzystają z Internetu, nie podnoszą swoich kompetencji, a także nie wyszukują informacji związanych ze swoją pracą. Gdyby około 15 proc. z obecnie pracujących, a niekorzystających z sieci, wykorzystywało Internet do podnoszenia swoich kwalifikacji, a 20 proc. do podnoszenia jakości swojej pracy, to w związku z wyższą produktywnością ich płace wzrosłyby o 7 proc.<sup>3</sup> Oznaczałoby to przyrost dochodów o 250 milionów złotych rocznie dla 150 tys. pracujących.

Bezrobotni, którzy nie korzystają z Internetu, a zatem nie posiadają cyfrowych umiejętności jeszcze bardziej zmniejszają swoje szanse na rynku pracy. Mają również ograniczone możliwości poszukiwania pracy. Gdyby 800 tys. bezrobotnych zyskało te umiejętności, to przy wzroście skuteczności poszukiwań pracy o 5,5 proc., korzyści dla tych osób wynosiłyby około 600 milionów z rocznie<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> PwC, grudzień 2011

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Ibid.

Korzystanie z Internetu przekłada się również na sytuację uczniów. Ułatwia dostęp do wiedzy, motywuje do nauki języków, szczególnie języka angielskiego. Wpływa również na wyniki egzaminów. Udostępnienie Internetu uczniom, którzy z niego nie korzystają to poprawa wyników na egzaminie gimnazjalnym o 4,5 proc., także 20 proc. więcej zdających maturę i 10 proc. więcej idących na studia<sup>5</sup>. To także wzrost ich przyszłych płac. Średnie wzrost oczekiwanej płacy to o około 3,5 proc., czyli 1 miliard zł rocznie.

Inwestycja w rozwijanie cyfrowych umiejętności to również dostosowywanie się do zmieniających się warunków. Jak wynika z badań nad rynkiem pracy<sup>6</sup> w najbliższych latach najwięcej nowych zawodów pojawi się w branży telekomunikacyjnej i informatycznej. To przede wszystkim te branże będą generować nowe miejsca pracy. Coraz większe zapotrzebowanie będzie również na zawody związane z Internetem, takie jak: copywriter, projektant witryn internetowych, analityk ruchu na stronach www, czy osoby opracowujące strategie związane z działalnością firmy w sieci. Wzrośnie również zapotrzebowanie na oferowaniu drogą internetową usług takich zawodów jak: prawnik, nauczyciel, organizator podróży, a także usług osób związanych z branżą rozrywkową i dbaniem o zdrowie.

Bardzo wysoko będzie ceniona mobilność i umiejętność przekwalifikowania<sup>7</sup>, bo wiele z zawodów, które będą należały do najbardziej pożądanych zawodów, dopiero się kształtuje, a część z nich jeszcze nie istnieje. A korzystanie z Internetu, wypróbowywanie nowych rozwiązań, uczy rozwijania tych umiejętności.

Nawet wtedy, gdy w sieci zajmujemy się własnymi zainteresowaniami, uczymy się współpracy, rozwijamy umiejętność analizy informacji, dzielenia się wiedzą i komunikacji.<sup>8</sup> Wiele znaczących firm, jak Google, wprowadza programy, w ramach których pracownicy część swojego czasu pracy przeznaczają na pracę nad tym, co ich naprawdę interesuje. W ramach programu Google „Czas wolny na innowacje” inżynierowie poświęcają 20 proc. czasu pracy na robienie tego, co ich naprawdę fascynuje. Dzięki temu zaspokajają potrzebę samorealizacji, stanowi to także mobilizację do dalszej pracy, ale też przynosi konkretne korzyści firmie. W ten sposób powstało wiele usług, które firma Google oferuje m.in. Gmail, Google News, Google Suggest. Google szacuje, że w ciągu tych 20 proc. czasu powstaje 50 proc. nowych produktów.<sup>9</sup>

Bez cyfrowych umiejętności nie wykorzysta się istniejącego potencjału. Wiele z kursów komputerowych prowadzonych dawnymi metodami nie sprawdziło się<sup>10</sup>. Nowe warunki wymagają rozwijania cyfrowych umiejętności połączonego z rozwijaniem umiejętności miękkich takich, jak kreatywność, umiejętność działania w nowych warunkach, mobilność, praca w grupie. Potrzebne są nowe strategie działania, bo wiele z istniejących jest niedostosowanych do wymogów społeczeństwa informacyjnego. Dodatkowo strategie powinny być dostosowane również do potrzeb lokalnych, aby jak najlepiej wykorzystać możliwości, potencjału i zasoby danego terenu.

---

5 Ibid.

6 Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (2010), badanie typu foresight dotyczące rynku pracy w 2020 roku.

7 Ibid.

8 Henry Jenkins (2007), *Kultura konwergencji. Zderzenie starych i nowych mediów*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa.

9 Carmine Gallo (2011), *Sekrety innowacji*, Znak, Kraków, s 57.

10 Krzysztof Pietrowicz (2004), *Nowa stratyfikacja społeczna? Digital Divide a Polska*, w: L. H. Haber (red.), *Spółczesność informacyjna. Wizja czy rzeczywistość?*, Wydawnictwo AGH, Kraków.

## II. Znaczenie Internetu we współczesnym świecie

**60** proc. Polaków korzysta dziś z Internetu<sup>11</sup>. Próg 50 proc. Polacy przekroczyli w 2010 roku, gdy jeszcze w 2002 roku internautami było zaledwie 17 proc. Polaków<sup>12</sup>. Można uznać to za duży wzrost, jednak na tle innych krajów Polska nie wypada zbyt dobrze. Średnia dla krajów Unii Europejskiej to 67,3 proc., a w krajach takich jak Wielka Brytania, czy Dania z Internetu korzysta ponad 80 proc. mieszkańców.<sup>13</sup> Najwięcej internautów w Europie jest w Szwecji, 92,4 proc.

Mazowsze, choć pod wieloma względami znajduje się w czołówce polskich regionów, w przypadku odsetka internautów nie wypada dużo lepiej niż średnia krajowa. Z Internetu korzysta 61,5 proc. mieszkańców<sup>14</sup>. Nie wypada też najlepiej na tle innych województw - zajmuje 6 miejsce. Większy odsetek internautów posiadają województwa śląskie (64,5 proc.), pomorskie (64,4 proc.), lubuskie (62,9 proc.), dolnośląskie (62,9 proc.) i małopolskie (61,6 proc.).

Bycie poza siecią jest nie tylko prywatną sprawą i osobistą troską niekorzystających z Internetu, ale również problem publicznym<sup>15</sup>. Korzystanie z sieci wpływa nie tylko na jakość życia poszczególnych osób, ale również na instytucje polityczne i edukacyjne, życie kulturowe i społeczne, w tym działania obywatelskie i komunikację z mieszkańcami, a także konkurencyjność gospodarki.

Dla przykładu, gdyby wykorzystać potencjał e-administracji, Polska mogłaby zaoszczędzić 1,2 mld zł rocznie. Z kolei 5 mld zaoszczędziliby Polacy, gdyby w większym stopniu korzystali z zakupów przez Internet<sup>16</sup>. Fakt, że tak wielu Polaków, w tym mieszkańców Mazowsza jest poza Internetem i nie posiada cyfrowych umiejętności, w społeczeństwie określanym jako społeczeństwo informacyjne, staje się problemem cywilizacyjnym. W społeczeństwie informacyjnym najważniejsze są informacje i wiedza<sup>17</sup>. To one są surowcem we wszystkich dziedzinach ludzkiej aktywności i narzędziem władzy. Od nich zależy dystrybucja dóbr i usług. W gospodarce opartej na wiedzy to one tworzą dochód narodowy. Liczy się dostęp do informacji, jej akumulacja, umiejętność przetwarzania i selekcji. A także umiejętność korzystania z narzędzi, które na to pozwalają. Dziś jednym z najważniejszych z nich jest Internet.

<sup>11</sup> Diagnoza Społeczna 2011. Warunki i jakość życia Polaków. Raport (2011), Janusz Czapiński, Tomasz Panek (red.), Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa.

<sup>12</sup> CBOS (2011), Korzystanie z internetu, BS/99/2011, Fundacja Centrum Badan Opinii Społecznej, Warszawa.

<sup>13</sup> Internet World Stats, Usage and Population Statistics, <http://www.internetworldstats.com/>

<sup>14</sup> Diagnoza Społeczna 2011

<sup>15</sup> Por. C. Wright Mills (2007), Wyobrażenia socjologiczne, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

<sup>16</sup> PwC 2011

<sup>17</sup> Manuel Castells (2009), Koniec tysiąclecia, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa oraz Manuel Castells (2007), Społeczeństwo sieci, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.

Internet przestał być dodatkiem. Im więcej osób, firm, instytucji i inicjatyw funkcjonuje w sieci, tym bardziej jego znaczenie wzrasta, a decyzja o pozostaniu poza nim jest coraz bardziej kosztowna. Nie tylko coraz więcej można zrobić z pomocą Internetu, ale również coraz więcej można robić tylko przez Internet.

Już teraz poruszanie się w świecie bez cyfrowych umiejętności jest utrudnione, a z czasem będzie jeszcze trudniej. Na każdym kroku napotyka się na urządzenia i procesy wspierane przez najnowsze technologie. Bez umiejętności obsługiwanego Internetu, czy nawet paneli dotykowych, jak te na dworcach czy na lotniskach, wiele osób skazuje się na niesamodzielność. A osoby czy instytucje, które oferują usługi są skazane na dodatkowe koszty, gdy trzeba utrzymywać analogowe formy. Najbliższa przyszłość będzie wymagała umiejętności, których nie posiada 40 proc. Polaków (i około 40 proc. mieszkańców województwa mazowieckiego). Hamuje to rozwój i ogranicza efektywność.

Internauci w porównaniu do osób niekorzystających z sieci lepiej zarabiają, mają więcej relacji społecznych (i z rodziną, i z przyjaciółmi, i ze znajomymi), częściej chodzą do kina, teatru i na koncerty. Są bardziej zaangażowani w życie społeczne i działania obywatelskie, częściej uczestniczą w zebraniach, są częściej członkami w organizacjach i stowarzyszeniach, częściej działają jako wolontariat, a także częściej biorą udział w wyborach.<sup>18</sup> Zatem brak umiejętności korzystania z nowych technologii powoduje marginalizację, która przekształca cyfrowy podział w cyfrowe wykluczenie. „Jeżeli bowiem dostęp do globalnej sieci niesie ze sobą różnego rodzaju korzyści, a coraz częściej staje się również niezbędny do pełnego funkcjonowania w społeczeństwie, to jego brak może być podstawą społecznego i ekonomicznego wykluczenia”<sup>19</sup>.

Sukces regionów i ich mieszkańców zależy od uczestnictwa w cyfrowym świecie. Jednak, aby w pełni z niego korzystać z możliwości, jakie stwarza Internet, nie wystarczą sama inwestycja w technologię. Zapewnienie nawet najlepszego dostępu nie gwarantuje wykorzystania tkwiącego w niej potencjału. Dowodem jest chociażby to, że 35 proc. osób, które nie korzystają z sieci mają w domu komputer z dostępem do Internetu<sup>20</sup>. Dostęp do technologii nie ma sensu, jeśli ktoś nie wyraża nim zainteresowania. A najczęściej udzielaną odpowiedzią na pytanie o powody niekorzystania z sieci, jest właśnie brak zainteresowania Internetem<sup>21</sup>. Sama technologia, bez wsparcia działaniami miękkimi, nie przekona i nie zachęci do Internetu. Rola władz w działaniach na rzecz włączania w cyfrowy świat jest niezbędna, bo to bardziej problem społeczny niż technologiczny. A z każdego rodzaju wykluczenia, w tym z wykluczenia cyfrowego, trudno jest się wydostać samym wykluczonym, bez wsparcia innych.

Działania takie są potrzebne i ze względu na wykluczonych i ze względu na chęć bycia konkurencyjnym, aby adoptować się do zmian i zapewnić sobie rozwój. Aby w jak najlepszy sposób wykorzystać to, co oferuje technologia należy mieć świadomość problemów, jakie można napotkać, a także sposobów ich rozwiązywania. Program rozwoju, aby wykorzystać potencjał i zyskać przewagę nad innymi regionami.

Bez tego typu działań, a ze świadomością, że cyfrowy świat nadchodzi, przypomina się zachowanie osoby, która jest świadoma nadchodzącej przeprowadzki do innego kraju, ale odmawia nauczenia się języka tego kraju.

<sup>18</sup> Diagnoza Społeczna 2011

<sup>19</sup> Dominik Batorski, Krzysztof Olechnicki (2007), *Wprowadzenie do socjologii Internetu*, w: *Studia Socjologiczne*, 3(186)/2007: 10.

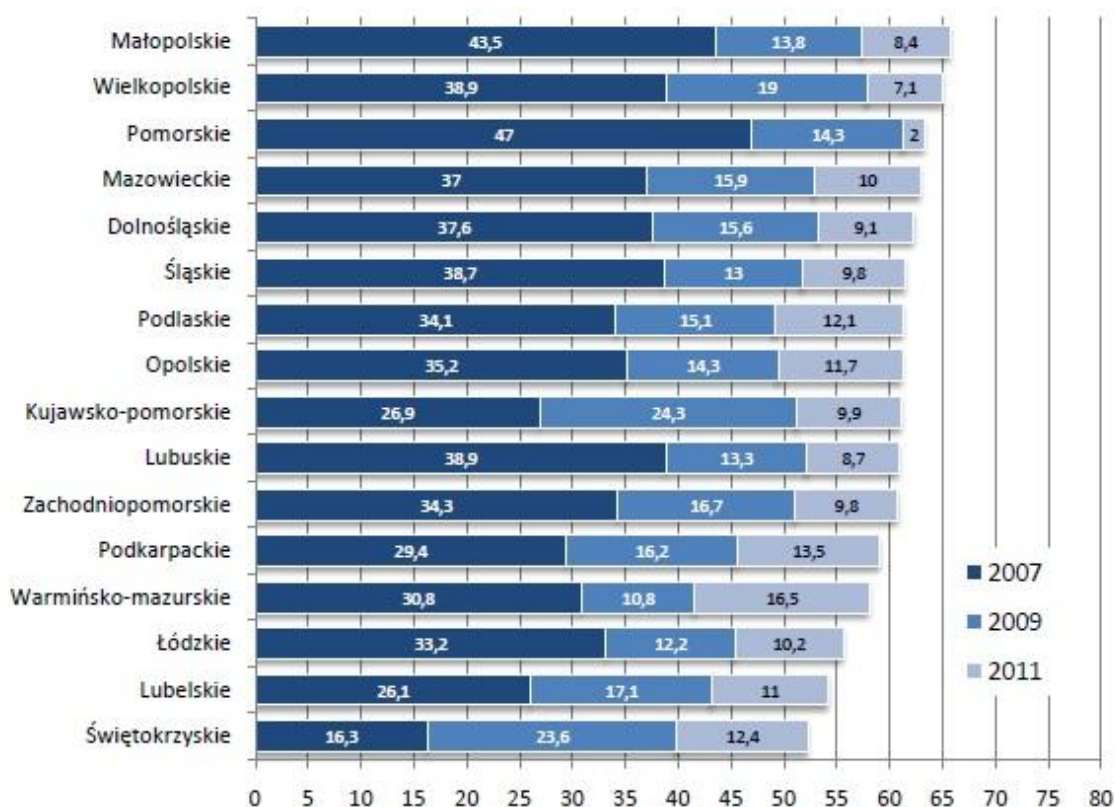
<sup>20</sup> Diagnoza Społeczna 2011

<sup>21</sup> Ibid.

## III. Kim są cyfrowo wykluczeni

**A**by skutecznie działać na rzecz e-integracji należy mieć świadomość, kim są osoby, które nie korzystają z Internetu i jakie są przyczyny tego, że są poza siecią.

Jak już zostało wspomniane 60 proc. Polaków korzysta z Internetu (62,9 proc. gospodarstw domowych województwa mazowieckiego ma w domu Internet, co daje 4 miejsce wśród innych województw. 61,5 proc. mieszkańców województwa mazowieckiego korzysta Internetu, co daje 6 miejsce wśród innych województw).



Wykres 1. Procent gospodarstw domowych z dostępem do Internetu w przekroju wojewódzkim w 2007 r. i dodatkowy procent gospodarstw z dostępem do Internetu w latach 2009 i 2011

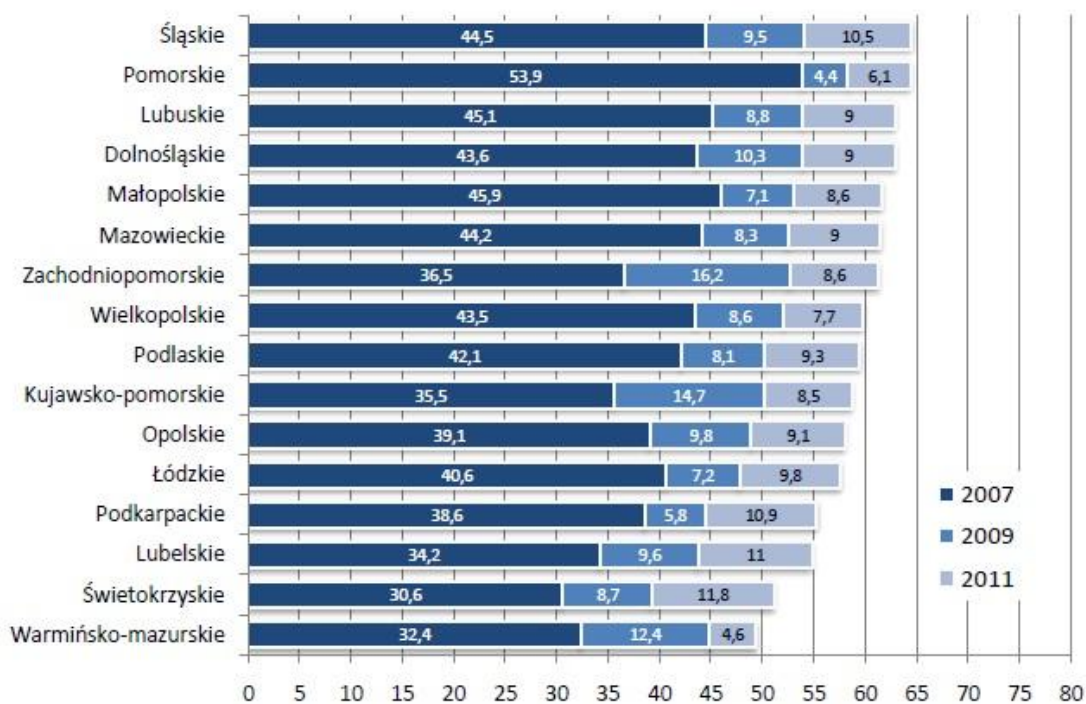
Źródło: Diagnoza Społeczna 2011





Wykres 2. Procent gospodarstw domowych z dostępem do Internetu w województwach

Źródło: Diagnoza Społeczna 2011

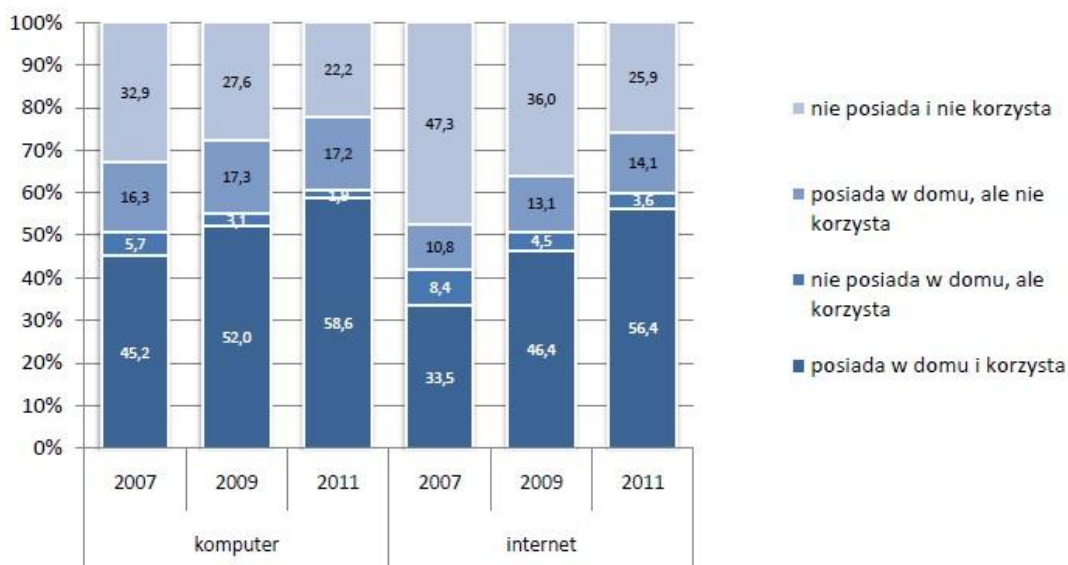


Wykres 3. Procent osób w wieku 16+ lat korzystających z Internetu w poszczególnych województwach w 2007 r. i procent nowych osób korzystających latach 2009 i 2011

Źródło: Diagnoza Społeczna

Jeśli chodzi o powody niekorzystania z sieci, coraz rzadziej jest to brak dostępu do technologii. Wielu e-wykluczonych ma w domu Internet, ale go nie używa. W domu komputer podłączony do sieci ma 70,5 proc. Polaków<sup>22</sup>. Czyli co piąta osoba, która ma w domu dostęp do Internetu z niego nie korzysta.

<sup>22</sup> Ibid.



Wykres 4. Korzystanie a posiadanie w gospodarstwach domowych z komputerów i Internetu w latach 2007-2011

Źródło: Diagnoza Społeczna 2011

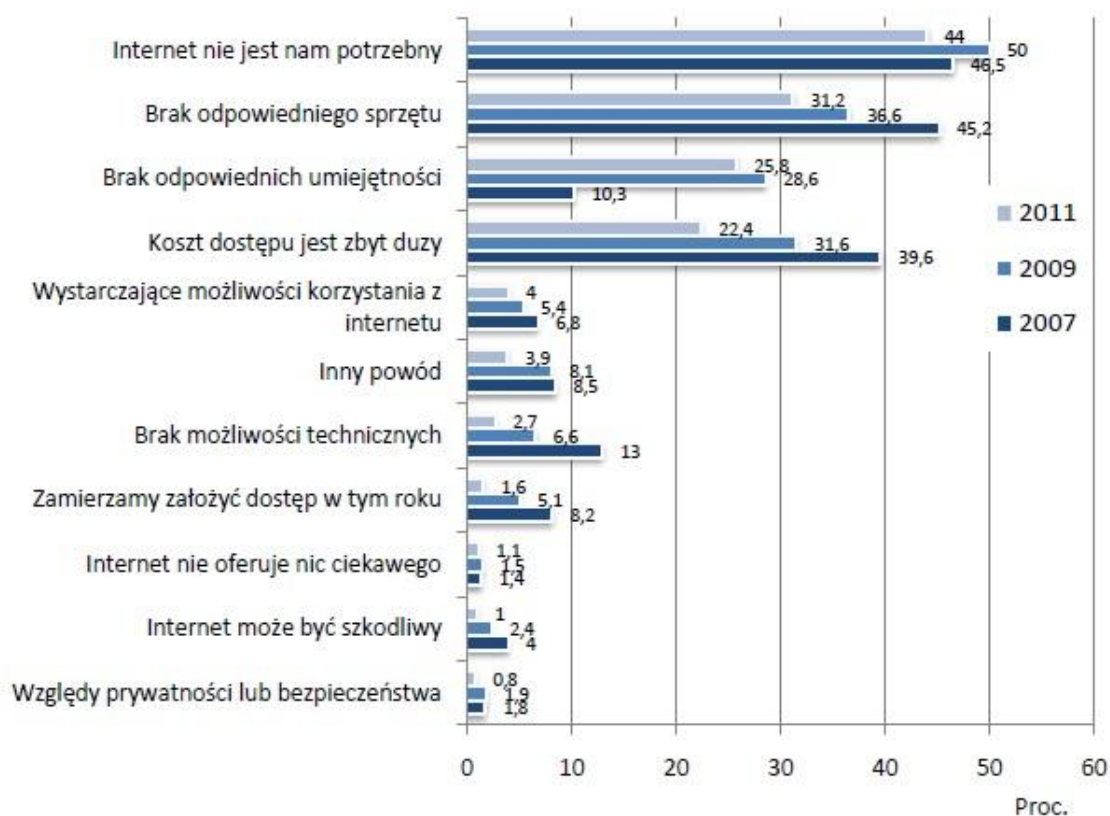
Są też tacy, którzy przestają używać Internetu. Od 2009 przestało korzystać 7 proc. ówczesnych użytkowników sieci<sup>23</sup>. Zaprzestanie korzystania wiąże się zazwyczaj ze zmianą lub utratą pracy, ukończeniem edukacji, czy wyprowadzką z domu dzieci, które korzystały z Internetu.

Wśród najważniejszych powodów, dla których nie korzysta się z sieci 22,4 proc. gospodarstw domowych spośród tych, które nie korzystają z Internetu (9,5 proc. wszystkich gospodarstw domowych), wskazuje na zbyt wysokie koszty. Względy finansowe coraz rzadziej są powodem bycia niekorzystania. W 2007 roku na ten powód wskazywało prawie dwa razy częściej (39,6 proc.), a w 2009 31,6 proc.

Częściej jako powody bycia poza Internetem wskazuje się brak umiejętności (25,8 proc.) i brak sprzętu (31,2 proc.). I co najważniejsze, aż 44 proc. wskazuje na odpowiedź „Internet nie jest nam potrzebny”.

Na takie stanowisko niekorzystających wpływają ich poglądy, postawy i wcześniejsze doświadczenia związane z siecią. To one sprawiają, że nie mają motywacji, aby z niej korzystać. Nie widzą, jak mogą wykorzystać potencjał technologii dla siebie.

<sup>23</sup> Ibid.



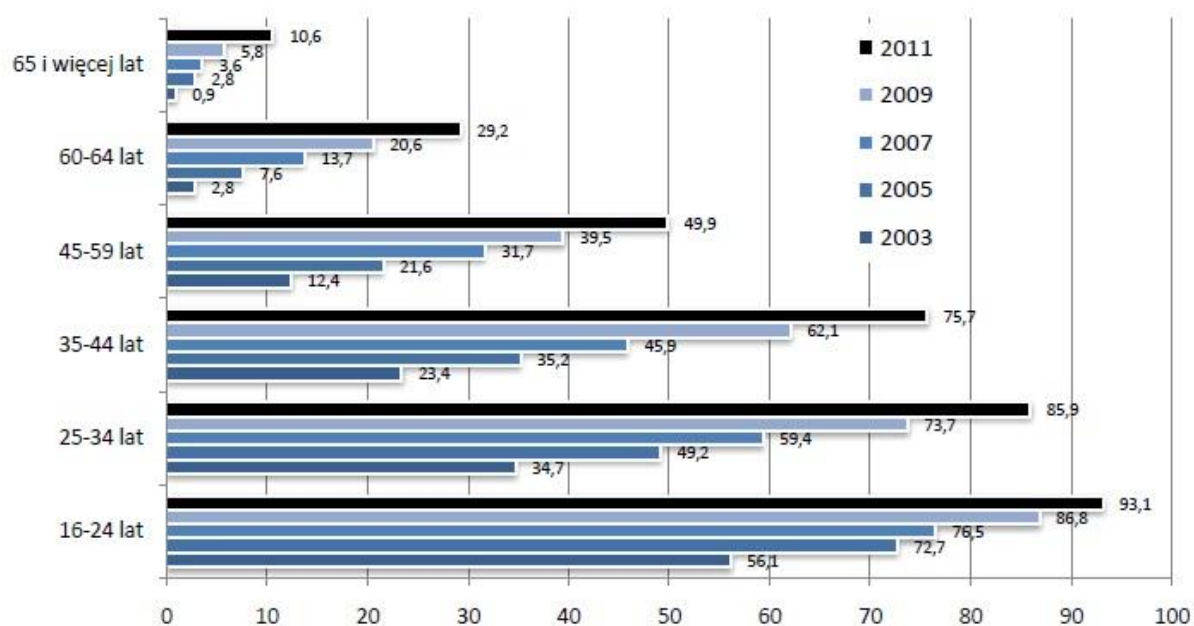
Wykres 5. Powody braku dostępu do Internetu w gospodarstwach domowych w latach 2007-2011

Źródło: Diagnoza Społeczna 2011

Kim są te osoby? Z Internetu nie korzystają głównie osoby starsze i słabiej wykształcone.

Nie ma dużych różnic między mężczyznami i kobietami, z sieci korzysta odpowiednio 62 proc. i 58 proc. Za to obserwuje się bardzo wyraźną zależność między wiekiem, a korzystaniem z Internetu. Zdecydowana większość osób wśród najmłodszych badanych grup korzysta z sieci (93,1 proc. osób w wieku 16-24 lata i 85,9 proc. w grupie 25-34 lata). Trochę gorzej, ale nadal powyżej średniej, jest w grupie 35-44 lata, w której internauci stanowią 75,7 proc. Kolejne statystyki nie wyglądają aż tak dobrze. Większość polskich internatów ma mniej niż 44 lata.

Już w grupie 45-59 lat korzysta z Internetu mniej niż połowa osób (49,9 proc.). W grupie 60-64 lata jest jeszcze gorzej, bo z sieci korzysta nawet nie co trzecia osoba (29,2 proc.), a wśród osób mających 65 lat i więcej już tylko co dziesiąta (10,6 proc.).



Wykres 6. Procent korzystających z Internetu w różnych grupach wieku w latach 2003-2011

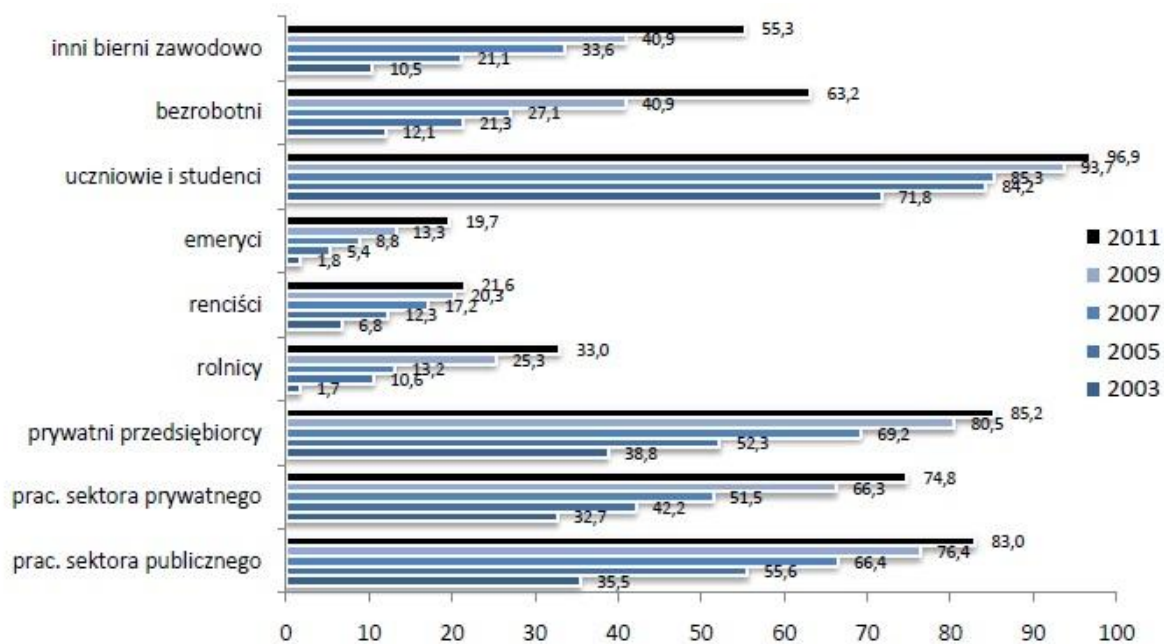
Źródło: Diagnoza Społeczna 2011

Zatem problem cyfrowego wykluczenia manifestuje się bardzo silnie wśród Polaków już na 20 lat przed emeryturą. Na niespełna 13 mln Polaków po 50 roku życia 10 mln (78 proc.) nie korzysta z sieci.<sup>24</sup>

Dużo mniejsze znaczenie niż wiek mają zarobki, czy miejsce pracy. Z Internetu korzysta 63,2 proc. bezrobotnych (więcej niż średnia), za to tylko 19,7 proc. emerytów<sup>25</sup>. Wśród rolników internautą jest co trzeci (33 proc.), choć samo mieszkanie na wsi nie wpływa na to aż tak mocno. Wśród mieszkańców wsi z Internetu korzysta 48 proc., w miastach poniżej 20 tys. mieszkańców sytuacja przypomina średnią krajową (59,5 proc.), a w większych miastach jeszcze lepiej.

<sup>24</sup> Dojrzałość w sieci. Między alienacją a adaptacją. Polacy w wieku 50+ wobec internetu, Dominik Batorski, Jan M. Zajac (red.), UPC Polska, Warszawa.

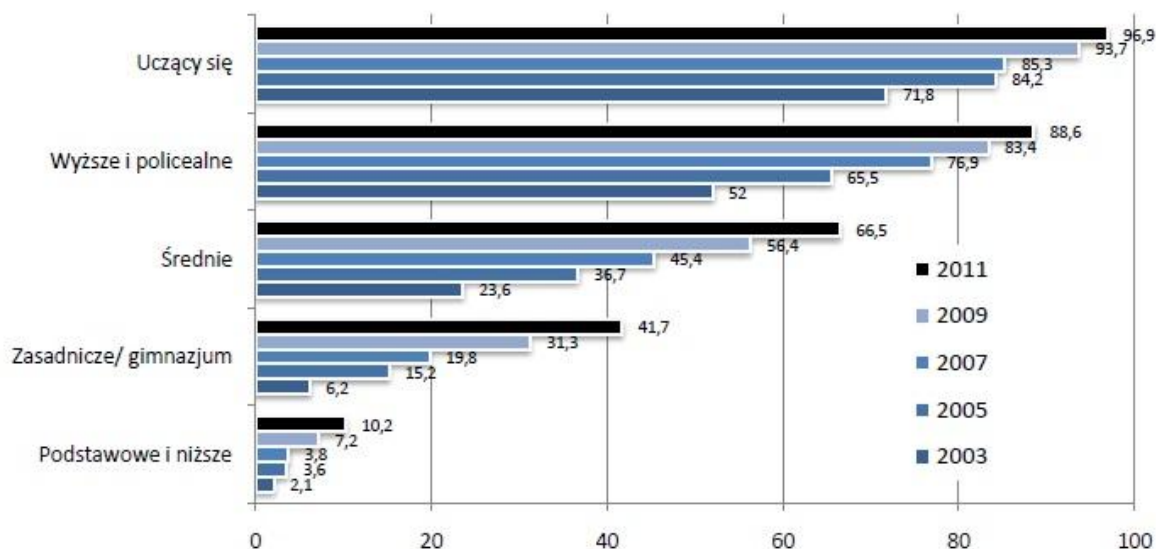
<sup>25</sup> Diagnoza Społeczna 2011



Wykres 7. Procent korzystających z Internetu w różnych grupach ze względu na status społeczno-zawodowy w latach 2003-2011

Źródło: Diagnoza Społeczna 2011

Ważne okazuje się za to wykształcenie. Wśród uczących się z Internetu korzysta 96,9 proc., wśród osób z wykształceniem wyższym i policealnym 88,6 proc., średnim 66,5 proc., zasadniczym i gimnazjum 41,7 proc., a podstawowym i niższym 10,2 proc.



Wykres 8. Procent korzystających z Internetu w różnych grupach ze względu na wykształcenie w latach 2003-2011

Źródło: Diagnoza Społeczna 2012

Co warto podkreślić, bycie poza Internetem i brak cyfrowych umiejętności nakłada się na już istniejące nierówności. Zjawisko to zwane jest efektem św. Mateusza<sup>26</sup> i odnosi się ono do słów: Każdemu bowiem, kto ma, będzie dodane, tak że nadmiar mieć będzie. Temu zaś, kto nie ma, zabiorą nawet to, co ma (Mt 25,29). Na razie na byciu internautą zyskują przede wszystkim ci, których sytuacja i tak jest lepsza (mają większy

<sup>26</sup> Słomczyński, Janicka 2008, Van Dijk 2010

kapitał ekonomiczny, społeczny, kulturowy). Bez odpowiednich działań różnice między tymi grupami będą się tylko powiększać.

Tak prezentuje się sytuacja, jeśli chodzi o tak zwany cyfrowy podział pierwszego rzędu, czyli na tych, którzy korzystają i nie korzystają z Internetu.

Warto dodać, że istnieje również zjawisko zwane cyfrowym podziałem drugiego rzędu<sup>27</sup>. Odnosi się on do cyfrowych umiejętności, jakimi dysponują użytkownicy sieci. Bo, co warto podkreślić, najczęściej na korzystaniu z Internetu zyskują ci, którzy posiadają największe umiejętności. A jak się okazuje z umiejętnościami w Polsce nie jest najlepiej.

Kopiować i przenosić pliki między folderami potrafi 70 proc. użytkowników<sup>28</sup>. 23 proc. umie stworzyć prezentację. Tylko 12 proc. posiada wszystkie umiejętności internetowe. 40 proc. posiada 2/3 z tych umiejętności.

Ogólnie tylko 9,2 proc. Polaków posiada wszystkie umiejętności internetowe oraz umiejętność obsługi programów biurowych. Zatem okazuje się, że nawet wielu internautów nie wykorzystuje korzystający w pełni możliwości, jakie stwarza technologia.

---

<sup>27</sup> Batorski, Olechnicki (2007): 11

<sup>28</sup> Diagnoza Społeczna 2011

## IV. Mazowsze - specyfika regionu

**M**ysłąc o przeciwdziałaniu cyfrowemu wykluczeniu, należy uwzględnić specyfikę regionu. Przede wszystkim niebezpieczne może się okazać patrzenie na województwo mazowieckie, jak na jednolitą całość. Warszawa może maskować niektóre problemy, wpływać na statyki dla całego regionu.<sup>29</sup>

Dla przykładu, województwo mazowieckie ma najniższe bezrobocie rejestrowane 9,4 proc.<sup>30</sup>. Ale są takie rejony Mazowsza, gdzie sytuacja wygląda znacznie gorzej, jak powiat szydłowiecki 35,1 proc., radomski 29,6 proc., czy przysuski 24,8 proc.

Dużym wyzwaniem dla Mazowsza będzie starzenie się społeczeństwa. Polacy żyją coraz dłużej i coraz dłużej cieszą się dobrym zdrowiem. Bo choć jako średnią długość życia podaje się w Polsce 72 lata dla mężczyzn i 80 dla kobiet (w latach 50 XX wieku średnia była o 15 lat mniejsza dla mężczyzn i 18 dla kobiet<sup>31</sup>), to jest to średnia dla osób, które się rodzą. Jeśli mężczyzna dożyje 65 lat, będzie żył jeszcze średnio 15 lat<sup>32</sup>. Jeśli 70, to dożyje 82 lat. Kobieta, która ma 65 lat będzie żyła jeszcze 20, a kobieta mająca lat 70 jeszcze 17. Dlaczego nie ma być to życie z wykorzystaniem Internetu, czyli lepszego, łatwiejsze, tańsze, pozwalające na większą samodzielność i wygodniejsze. Dzięki Internetowi, nawet będąc na emeryturze, mogą wykorzystać swoje doświadczenie i umiejętności. Aby mogli być aktywni, czy na rynku pracy (szczególnie, jeśli wiek emerytalny zostanie podniesiony) i w życiu społecznym.

Dziś na Mazowszu 46,2 proc. mieszkańców nie ma umiejętności informatycznych<sup>33</sup>, 10,6 proc. posiada niskie umiejętności, 31,1 proc. średnie, a wysokie tylko 12,1 proc. Jeśli chodzi o umiejętności, to różnice między miastem, a wsią są niewielkie. Nie ma też wielkiej różnicy między Warszawą, a innymi regionami.

Lepiej umiejętności posiadają pracujący mieszkańcy województwa (choć nie ma większego znaczenia, czy jest się zatrudnionym w firmie prywatnej czy państwowej), ale już między bezrobotnymi, a uczącymi się nie widać wielkich różnic w poziomie posiadanych umiejętności.

<sup>29</sup> Jak skutecznie przeciwdziałać wykluczeniu cyfrowemu na Mazowszu? Rekomendacje kluczowych działań i zasad postępowania dla władz samorządowych regionu na lata 2008 – 2010, Stowarzyszenie „Miasta w Internecie” Warszawa-Kraków 2008.

<sup>30</sup> Wykluczenie cyfrowe na Mazowszu. Wyniki badań (2011), Halina Sobocka-Szczapa (red. naukowa), IPISS, Warszawa.

<sup>31</sup> GUS, [www.stat.gov.pl](http://www.stat.gov.pl)

<sup>32</sup> Eurostat

<sup>33</sup> Wykluczenie cyfrowe na Mazowszu (2011)

Większe umiejętność mają też ci, którym korzystanie z Internetu sprawia przyjemność. Często właśnie powodem zakupu była chęć spędzania miło czasu wolnego i potrzeby edukacyjne dzieci.

Przede wszystkim wiek i wykształcenie.

Szkoły nie są dość dobrze wyposażone w sprzęt, pod względem komputerów z Internetem podstawówki są na 4 miejscu w kraju, gimnazja są 13, a licea 1. Jeśli chodzi o wykorzystanie przez uczniów, województwo mazowieckie zajmuje to 14 w kraju.

Nie jest też najlepiej z e-usługami. Ich dostępność jest na poziomie 30 proc., co daje 12 miejsce w kraju.



## V. Niekorzystający z Internetu o Internecie

Z badań prowadzonych wśród mieszkańców Mazowsza<sup>34</sup> wynika, że niechęć cyfrowo wykluczonych do korzystania z Internetu spowodowana jest między innymi tym, że postrzegają sieć zupełnie inaczej niż internauci. A wiedza jak nie-internauci postrzegają Internet to pierwszy krok na drodze do włączenia ich w cyfrowy świat.

Bo Internet niekorzystającym nie jest zupełnie obcy. Mają z nim styczność z Internetem (jest przecież obecny w domach ponad 70 proc. Polaków<sup>35</sup>), niektórym zdarzało się z niego korzystać, niektórym zdarza się to nadal. Więc nawet jeśli badani<sup>36</sup> nie-internauci należeli do mniejszości, która nie ma Internetu w domu, to widzieli go u rodziny, sąsiadów, znajomych. Jeśli nie tam, trafiali na informacje o nim w telewizji, radiu, gazetach, spotkali w bankach, biurach, urzędach, u lekarzy.

W związku z tym, że każdy z badanych nie-internautów miał styczność z siecią, nie ma już niemal osób, które nie wyrobiły sobie jakiejś opinii o Internecie. Czasami jest ona powielaną opinią znajomych, czasami opinią zasłyszaną w mediach, czasami wyrobioną na podstawie szczątkowego korzystania, które najczęściej ogranicza się do jednej, czy dwóch czynności, głównie komunikatorów typu Skype.

I jak się okazuje, niekorzystający widzą Internet zupełnie inaczej niż Internauci. Czasami ich opinie są tak różne, jakby przypominały opis dwóch różnych, a nie jednej i tej samej, technologii. Cyfrowo wykluczeni są świadomi korzyści jakie wiążą się z korzystaniem z sieci, potrafią wymienić wiele jej zastosowań. Mówią, że to źródło wiedzy, rozrywki, miejsce, gdzie można coś kupić i sprzedać. Jednak nie postrzegają Internetu, jako miejsca dla siebie.

Internet jest dla nich czymś, co się odbiera, a nie współtworzy, czy dostosowuje do siebie. Jeśli więc nie trafili na nic ciekawego przy pierwszych kontaktach z nim, uważają, że cały Internet jest taki i nie ma tam niczego ciekawego, czy przydatnego dla nich. Kojarzą go z innymi mediami, które odbiera się biernie, a nie przetwarza, czy dostosowuje do własnych potrzeb.

Co równie ważne, choć niekorzystający wymieniają wiele zastosowań Internetu, rzadko wspominają o tym, co z kolei podkreślają internauci. W wypowiedziach korzystających na pierwszy plan wysuwają się inni ludzie i kontakty z nimi.

<sup>34</sup> Pokolenie 50+. Pierwsze kroki w cyfrowy świat. Ku sieciowej codzienności. Raport z badań (2011), A. Kuczyńska, R. Oryszczyszyn (opracowanie raportu), Józef Orzeł, Krzysztof Głomb (red.), stowarzyszenie „Miasta w Internecie”, Warszawa-Białystok-Tarnów.

<sup>35</sup> Diagnoza Społeczna 2011

<sup>36</sup> Pokolenie 50+ (2011)

Gdy pytano, co by było największą stratą, gdyby Internetu nie było, użytkownicy wskazywali właśnie na ten utrudniony, czy nawet utracony kontakt z rodziną mieszkającą daleko, czy ze znajomymi. Gdy pytaliśmy niekorzystających o świat bez Internetu, raczej wskazywali na to, że trudności mogłyby mieć firmy lub banki. Nie widzą wielu społecznych aspektów sieci ani w swoim przypadku, ani w przypadku innych.

Mają też wiele nieuzasadnionych lęków związanych z siecią. A lęk hamuje procesy twórcze, trudno wtedy o luźne skojarzenia<sup>37</sup>, więc i trudno myśleć o sieci jako o czymś dla siebie. Często, gdy się czegoś unika, wtedy człowiek skupia się nadmiernie na problemie.

W związku z tym podkreślają, że ich zdaniem kontakty w sieci są gorszą i nienaturalną formą kontaktu. Uważają, że korzystają z tego głównie osoby, które nie radzą sobie z kontaktami twarzą w twarz<sup>38</sup>.

Podkreślają również niebezpieczeństwa związane z okradaniem kont bankowych, oszustwach w czasie aukcji Internetowych, czy zakupami w sieci.

Obawy i wyobrażenia nie-internautów o kontaktach w Internecie podtrzymują też niektóre gazety i telewizja. Z kolei Internauci traktują Internet raczej, jako sposób na podtrzymanie istniejących już kontaktów, a nie wirtualną rzeczywistość, w której stają się zupełnie innymi osobami. Do banków internetowych, aukcji i zakupów podchodzą bardziej zdroworozsądkowo, mówiąc, że owszem, zdarzają się oszustwa, ale oszustwa zdarzają się wszędzie, również poza siecią, nie jest to więc specyfika Internetu. Należy być ostrożnym, jak w każdej innej dziedzinie życia.

Dlaczego niekorzystający chcą, aby Internet wydawał im się mniej atrakcyjny? Bo czują, że to nie dla nich i korzystanie z niego jest poza ich zasięgiem. Obawiają się, że są za starzy na naukę, że to już nie wyjdzie, że mogą coś zepsuć, pomylą się, że trzeba być młodszym, albo lepiej wykształconym.

Chociaż obiektywnie Internet nie musi być poza zasięgiem niekorzystających, często jest przez nich subiektywnie postrzegany, jako nieosiągalny. Wtedy, dla zachowania spójnego obrazu siebie lepiej przyczyni przenieść na coś, co znajduje się na zewnątrz i jest od nas niezależne, zatem podejmowanie działań mija się z celem. Często, jeśli coś wydaje się nie do osiągnięcia, możemy wytłumaczyć sobie, że nie jest aż tak warte zachodu i atrakcyjne, jak się wydaje. Redukujemy tak nasz dysonans poznawczy. Lepiej przywoływać historie z mediów, o niebezpieczeństwach czyhających w sieci, bo to chroni przed przyznaniem się, że do obaw, czy poczucia, że coś jest nieosiągalne.

To, czy Internet wpisze się w styl życia danej osoby, czy będzie go postrzegać jako coś dla siebie, zależy właśnie od tego, jak jest przez nią rozumiany i postrzegany, jakie możliwości z nim związane, widzi i w jaki sposób o nim myśli.

<sup>37</sup> Manfred Spitzern (2007), *Jak uczy się mózg*, Wydawnictwo Naukowe PWN, 126.

<sup>38</sup> Pokolenie 50+ (2011)

## VI. Internet w komunikacji z obywatelem

**I**nternauci aktywnie poszukują również informacji na tematy związane z miejscem, w którym żyją. „Po okresie fascynacji globalnym zasięgiem informacji coraz więcej ludzi szuka za pośrednictwem Internetu kontaktu z własną lokalnością”<sup>39</sup>. Dla internautów sieć stanowi podstawowe źródło informacji o swoim regionie<sup>40</sup>. 91 proc. internautów w wieku 18-54 lat wiedzę na temat swojej miejscowości czerpie z Internetu. Użytkownicy chętnie też dzielą się w sieci wiedzą na temat wydarzeń regionalnych, robi to niemal połowa z nich. Ponad jedna piąta (21 proc.) komentuje te informacje i wydarzenia.

„W okresie dwóch ostatnich dekad XX wieku administracja stała się jednym z ważnych beneficjentów zmian wynikających z gwałtownego postępu technologicznego. Sieć internetowa zrewolucjonizowała pracę urzędów publicznych, umożliwiając bardziej bezpośredni, interaktywny kontakt z obywatelami pragnącymi uzyskać konkretną informację bądź dokonać określonych czynności urzędowych w instytucji publicznej”<sup>41</sup>. Usprawnienie systemu politycznego może nastąpić poprzez lepszy przepływ informacji w administracji oraz między administracją a obywatelami<sup>42</sup>. Nowe technologie mogą pomóc urzędnikom w zrozumieniu tego, jak obywatele postrzegają problemy, aby lepiej dostosowywać elementy polityki do społecznych oczekiwań. Internet może być wykorzystany również w kampaniach wyborczych, a także w głosowaniach i w czasie liczenia głosów. To też miejsce do wykorzystania dla wyrażania stanowiska w kwestiach będących przedmiotem oficjalnej polityki i poszerzenia zakresu informacji dostępnych dla obywateli, z pominięciem pośredników między władzą a obywatelami, jak dziennikarze czy eksperci.

Kraje Unii Europejskiej, odnotowujące wysokie wartości wskaźnika rozwoju systemów informacji publicznej, mają również wysokie wartości indeksu rozwoju społeczeństwa obywatelskiego<sup>43</sup>. „(...) sprawna, nowoczesna infrastruktura informacyjna wykorzystywana przez instytucje publiczne w kontaktach z obywatelami istotnie wspiera proces budowy społeczeństwa obywatelskiego. (...) Doświadczenia m.in. państw skandynawskich potwierdzają silne powiązanie procesu budowania obywatelskiej postawy oraz zastosowania nowoczesnych technologii informacyjnych w administracji publicznej”<sup>44</sup>.

<sup>39</sup> Kazimierz Krzysztofek (2006), *Czy społeczności terytorialne przeniosą się do sieci? Kilka pytań i hipotez badawczych*, w: *Spółeczności lokalne teraźniejszość i przyszłość*, red. Bohdan Jałowiecki, Wojciech Łukowski, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Wydawnictwo SWPS Academica, Warszawa, 69.

<sup>40</sup> Badanie przeprowadzone wśród internautów przez PBI <http://webhosting.pl/Internet.zrodlem.informacji.o.regionie>

<sup>41</sup> Marcin Kowalczyk (2009), *E-urząd w komunikacji z obywatelem*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa, 10.

<sup>42</sup> Anna Przybylska (2006), *Internet a reforma instytucji demokratycznych: nadzieje wyzwania porażki*, w: Łukasz Jonak, Paweł Mazurek, Marta Olcoń, Anna Przybylska, Alek Tarkowski, Jan Mateusz Zając (red.), *Re: internet – społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa, 187-189.

<sup>43</sup> Kowalczyk (2009), 197

<sup>44</sup> *ibid.*: 200

Włączanie obywateli w działania administracji przynosi korzyści. W czerwcu 2009 roku rząd Australii zainicjował projekt wykorzystujący Web 2.0 do administrowania państwem, a do współpracy zaproszono wszystkich zainteresowanymi obywateli. W Waszyngtonie, w ramach akcji Apps for Democracy, urząd miejski udostępnił swoje bazy danych, by wszyscy zainteresowani mogli tworzyć na ich podstawie użyteczne aplikacje internetowe<sup>45</sup>. Również przykłady krajów skandynawskich wskazują na ewolucję systemu informacji publicznej i stopniowe zwiększanie nacisku na interakcyjność pozwalającą stworzyć przestrzeń do publicznej debaty<sup>46</sup>. Internet otwiera też nowe możliwości współpracy władzy i obywateli, jak storna z petycjami podpisywanymi przez obywateli Petitions.number10.gov.uk, która została zbudowana przez mySociety na prośbę Biura Premiera Wielkiej Brytanii.

W Polsce nie wykorzystuje się Internetu w administracji w tak dużym stopniu, w jakim jest to możliwe. 6 proc. urzędów w Polsce umożliwiło rozpatrzenie spraw urzędowych w całości drogą elektroniczną. 24 proc. obywateli w Polsce skorzystało do kwietnia 2008 z usług e-administracji<sup>47</sup>. Jak pokazuje praktyka, sama technologia to za mało. Potrzebne jest zaangażowanie obywateli. W Finlandii inicjatywom tego typu towarzyszyły sprzyjające okoliczności<sup>48</sup>: wysoki wskaźnik użytkowników sieci, zastana aktywność mieszkańców i istniejąca rozległa sieć organizacji pożytku publicznego.

Potrzebna jest również otwartość administracji. „Dobór dostępnych dla obywatela narzędzi komunikacji z władzą, takich jak możliwość wysyłania zapytania drogą elektroniczną, sondaż, system informacji obywatelskiej, rejestracja i składanie wniosków, petycja, lista dyskusyjna, forum dyskusyjne, nie jest przypadkowy. Niektóre z nich, mimo technicznej dostępności, mogą być i są odrzucane przez urzędników ze względu na niedopasowanie do obowiązującego sposobu rozumienia relacji władza-obywatel”<sup>49</sup>. Internetowe narzędzia są dostosowywane do istniejącego systemu. „Dla przedstawicieli władz najtrudniejsze jest wykorzystanie nowych mediów, z którymi wiązałyby się redefinicja dotychczasowego stosunku do obywatela, obejmująca zmianę/poszerzenie istniejących procedur”<sup>50</sup>. Dlatego niektóre narzędzia są przyjmowane przez urzędników z rezerwą, a ich zastosowanie jest odroczone w czasie.

Jako jedną z hipotez niewielkiego wykorzystania Internetu przez powiaty podaje się świadomy wybór władz<sup>51</sup>. A wprowadzenie elementów demokracji uczestniczącej wydaje się najbardziej realne właśnie na tym poziomie, na którym obywatela od władzy dzieli niewielki dystans<sup>52</sup>. Dlatego proces uczenia się wykorzystania technologii, ale także komunikowania w demokracji powinien objąć zarówno obywateli, jak i urzędników.

<sup>45</sup> Łukasz Medeszka, Gniewomir Świechowski (2009), *E-polityka: kolejna złudna utopia?*, Obywatel nr 3/2009 (47).

<sup>46</sup> Kowalczyk (2009), 148

<sup>47</sup> <http://www.internetstandard.pl/news/353343/Trudny.rozwoj.e.spoleczenstwa.html>, dostęp 13.02.2010.

<sup>48</sup> Anna Przybylska (2006), *Lokalne społeczności w sieci – doświadczenia fińskie*, w: Dominik Batorski, Mirosława Marody, Andrzej Nowak (red.), *Společna przestrzeń internetu*, Academica Wydawnictwo SWPS, Warszawa, 260-262.

<sup>49</sup> Anna Przybylska (2006), *Internet a reforma instytucji demokratycznych: nadzieje wyzwania porażki*, 186.

<sup>50</sup> Anna Przybylska (2007), *Wzory komunikowania w Internecie między samorządem a mieszkańcami*, *Studia Socjologiczne* 3/2007 (nr 186), 90.

<sup>51</sup> Leszek Porębski (2006), *Internet jako narzędzie komunikacji na szczeblu lokalnych instytucji samorządowych*, w: *Společzeństwo informacyjne. Aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*, Lesław H. Haber, Marian Niezgodą (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, 253.

<sup>52</sup> Anna Przybylska (2006), *Internet a reforma instytucji demokratycznych: nadzieje wyzwania porażki*; 197, 206

Wyniki międzynarodowych badań porównawczych prowadzą do stwierdzenia, że e-demokracja wciąż pozostaje w tyle za e-administracją<sup>53</sup>. Nowe technologie są wykorzystywane w niewielkim stopniu i jak dotąd trudno mówić o spodziewanej jakościowej zmianie w polityce.

„Można oczywiście zastanawiać się, czy powodem jest tu zwyczajnie brak czasu i/lub odczuwalnego wpływu na warunki życia, jak też czy sytuacja ta może ulec zmianie pod wpływem rozłożonego na lata procesu uczenia się i przełamywania barier poczucia własnej nieskuteczności. Tym niemniej, kwestia braku szerszego zainteresowania społecznego stawia pod znakiem zapytania, jeśli nie przesuwają do sfery utopii, szanse na wprowadzenie (elektronicznej) demokracji uczestniczącej. Bardziej realne wydaje się oczekiwanie, że dzięki wykorzystaniu nowych narzędzi komunikacji, opinii i potrzeby wyborców będą politykom lepiej znane, a przez to trudniejsze do zignorowania przy podejmowaniu przez nich decyzji”<sup>54</sup>.

Jednak wczesne, całkowicie nie trafione przewidywania dotyczące społecznych konsekwencji pojawienia się telefonu są ostrzeżeniem, że równie wczesne przewidywania dotyczące Internetu mogą okazać się błędne. Nadal bardzo mało można powiedzieć z całkowitą pewnością o związkach między kapitałem społecznym a Internetem. Jednak trudno sobie wyobrazić rozwiązanie obecnych dylematów obywatelskich bez wykorzystania sieci<sup>55</sup>. I choć bardzo dobrze sprawdza się ona w różnego typu działaniach obywatelskich, sama nie wypełni luki w zaangażowaniu społeczno-politycznym. Również sam Internet na pewno nie jest głównym winnym braku tego zaangażowania. Może częściowo rozwiązać lub pogłębić obecne problemy, ale nie jest ich przyczyną, co dobrze pokazuje przykład Stanów Zjednoczonych. Gdy w 1996 roku 10,5 proc. dorosłych Amerykanów miało dostęp do Internetu, kryzys więzi społecznych i obywatelskiego zaangażowania trwał już od co najmniej ćwierć wieku<sup>56</sup>.

---

<sup>53</sup> Ibid.: 196.

<sup>54</sup> Anna Przybylska (2006), *Lokalne społeczności w sieci – doświadczenia fińskie*, 265.

<sup>55</sup> Robert D. Putnam (2008), *Samotna gra w kręgle. Upadek i odrodzenie wspólnot lokalnych w Stanach Zjednoczonych*, przekład Przemysław Sadura i Sebastian Szymański, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa, 250-306.

<sup>56</sup> Ibid.: 288-289.

## VII. Włączanie w cyfrowy świat

**A**by wykorzystać możliwości Internetu, należy przede wszystkim mieć świadomość jego roli zarówno dla poszczególnych osób, jak i instytucji, a także gospodarki i społeczeństwa, w tym dla rozwoju i konkurencyjności.

Do wykorzystania potencjału e-administracji nie wystarczy sama inwestycja w informatyzację urzędów, czy nowe usługi. Informatyzacja urzędu i inwestowanie w e-administrację, nie przyniesie wielu oszczędności, ani usprawnienia prac, gdy niewielu obywateli z tych możliwości skorzysta. Znaczenie tego typu technologii zależy przede wszystkim od tego, ile osób ich używa. Towarzyszyć im powinny działania podnoszące cyfrowe kompetencje.

Aby przeciwdziałać cyfrowemu wykluczeniu, który uniemożliwia czerpanie korzyści z Internetu, potrzebne są połączone działania między innymi administracji, instytucji życia społecznego, kulturalnego, organizacji pozarządowych i społeczności lokalnych. Wszyscy aktorzy tych działań powinni mieć świadomość znaczenia nowych technologii we współczesnym społeczeństwie oraz znaczenia podejmowanych przez nich działań i wsparcia, ponieważ jednostki same zazwyczaj nie są w stanie przeciwdziałać cyfrowemu wykluczeniu.

Skupienie się jedynie na rozbudowie infrastruktury i dostępu do technologii nie przyniesie oczekiwanych rezultatów. Należy raczej zachęcać i umożliwiać wykorzystywanie istniejącej infrastruktury, jak ta w szkołach, czy domach kultury, a do tej infrastruktury uruchomić działania miękkie, skupione na przełamywaniu barier mentalnych, ponieważ dziś niekorzystanie z sieci wynika częściej z barier mentalnych niż technologicznych. Technologię należy zawsze łączyć z tego typu działaniami. Nowe punkty dostępu to za mało, aby wzrósł poziom cyfrowych kompetencji.

W walce z cyfrowym podziałem pierwszego rzędu należy skupić się przede wszystkim na osobach w wieku 45/50+, bo to one przede wszystkim nie korzystają z Internetu.

Z kolei wykorzystanie Internetu wśród osób zazwyczaj kojarzonych z gorszą sytuacją, jak np. bezrobotni, jest nawet odrobinę wyższe, niż średnia. W przypadku tych grup należy raczej włączać informacje o efektywnym wykorzystaniu Internetu np. w doksztalcaniu, czy poszukiwaniu pracy, w już istniejące programy i działania. Zdarza się, że osoby w wieku 45/50+ rezygnują z opanowywania nowych umiejętności, jako powód podając to, że zostało im już niewiele lat pracy. Jednak taka tendencja doczekiwania do emerytury wydaje się niebezpieczna. Włączanie się w cyfrowy świat osób młodych ma inny charakter, bo młodzi nie znają świata bez Internetu. Starsi z kolei znają taki świat i mają wybór. Ale warto ich zachęcać i prowadzić działania na rzecz ich włączania w cyfrowy świat. Nawet, jeśli zostało im już niewiele lat pracy, czy są już na emeryturze, to między innymi po to, aby na emeryturze, która ze względu na stale wydłużającą się długość życia, prowadziła do życia wyższej jakości, byli bardziej samodzielni i wykorzystywali swoje umiejętności i kapitał.

Praca z nie-internautami będzie polegała najpierw na konfrontacji z ich dotychczasowymi doświadczeniami i przekonaniem, a dopiero potem na nauce obsługi różnych programów i poruszania się po sieci. To właśnie przekonania na temat sieci w największym stopniu blokują niekorzystających przed poszerzeniem korzystania z Internetu i używaniem go w sposób regularny.

W przypadku osób dojrzałych mało skuteczne są wystandaryzowane kursy komputerowe. Wprowadzanie w cyfrowy świat powinno być dostosowywane do tych konkretnych osób, ich potrzeb, tego, czym się zajmują i specyfiki miejsca, w którym mieszkają, a także do tego, jak uczyć starszych.

Należy podkreślać, że nie chodzi o uczenie się Internetu dla samego Internetu, ale o wykorzystanie tej technologii dla podnoszenia jakości życia. Chodzi o to, aby codziennie czynności były wykonywane szybciej, taniej, lepiej i aby czerpać z posiadanych już zainteresowań jeszcze więcej przyjemności.

Chodzi również o zwiększanie samodzielności. Coraz więcej otaczających technologii wymaga cyfrowych kompetencji, a bez nich nie-internauci są skazani na proszenie o pomoc innych.

Najskuteczniej i najlepiej docierać do wykluczonych cyfrowo z pomocą lokalnych liderów. Dlatego ważne jest wsparcie przez władze lokalne inicjatyw, które opierają się na tego typu osobach. Doświadczenie innych krajów, jak Anglia czy Hiszpania, pokazują, jak ważnym czynnikiem jest właśnie osoba, która wprowadza w cyfrowy świat. Szybciej poznajemy nowe rzeczy i uczymy się, gdy ktoś z nami zdobywa nowe umiejętności, opowiada, pokazuje i ćwiczy, niż gdy czytamy instrukcje obsługi. Stąd zachęta do wsparcia takich inicjatyw jak Polska Cyfrowa Równych Szans, lokalnych działań, NGO, domów kultury, bibliotek, a także umożliwienia im wykorzystania istniejącego sprzętu, pomieszczeń, kanałów rozpowszechniania informacji.

Pierwszy krok to przełamanie bariery motywacyjnej, braku zainteresowania, obaw. Nikt sam, niezachęcony, nie zmuszony nie przyjdzie do publicznego punktu dostępu do Internetu, aby samemu uczyć się korzystania z sieci. Zachęcanie i przełamywanie obaw to zadanie dla włączających w cyfrowy świat. Oni też najlepiej znają swój teren, wiedzą, gdzie powinna pojawić się informacja, gdzie szukać osób wykluczonych.

Nie ma uniwersalnej listy programów i aplikacji, których każdy powinien się nauczyć. Chodzi o korzyści dla tych konkretnych osób, a nie korzyści w ogóle. Trzeba wybierać i przede wszystkim pokazać niekorzystającym to, co przyda im się w życiu codziennym; coś, co poprawi jakość ich życia zamiast pokazywać programy, których „uczą się wszyscy”. Współdecydowanie w wyborze programu zwiększa też motywację uczących się.

Nie jest potrzebna nowa oferta, nowe aplikacje, bo to, czego potrzebują, pewnie już istnieje w sieci. Należy skupić się na mapowaniu potrzeb, tego, co może poprawić ich jakość życia, a później to znaleźć. A dzięki temu wiele czynności wykonywać lepiej, taniej, skuteczniej, czy szybciej.

Tak, aby korzystanie wiązało się też z przyjemnością. Przyjemność to jedna z rzeczy, które podkreślają korzystający. Gdy posiada się umiejętności, korzystanie sprawia przyjemność. A przyjemność nie jest czymś,

czego można doświadczyć za kogoś, czy w jakiś sposób przekazać. Za to dość łatwo przyzwyczaić się do tego, że ktoś wykonuje pewną czynność za nas.

Zdaniem włączających w cyfrowy świat jest także pokazanie Internetu jako świata społecznego, jako przedłużenie istniejących kontaktów, a nie jako świata odrębnego, wirtualnego, nierzeczywistego, gdzie kontakty są gorsze, czy zastępcze. Takie postrzeganie powodowało, że nawet ci, którzy mieli styczność z Internetem, nie korzystali z niego.

Znaczenie innych we włączaniu w cyfrowy świat jest znane od dawna<sup>57</sup>. Skuteczne wejście w cyfrowy świat to takie, które wiąże się z innymi osobami. To dla nich włączamy się w cyfrowy świat, ale ważne jest też ich wsparcie czy pomoc.

Jeśli osoby 45/50+ zostaną zainteresowane cyfrowym światem, kolejnym krokiem jest praca nad ich cyfrowymi umiejętnościami.

Osoby dojrzałe uczą się inaczej niż dzieci. Należy im wyjaśniać sens i cel tego, co się robi, pokazywać jak dana umiejętność czy aplikacja odnosi się do tego, co robią na co dzień, do ich potrzeb, co mogą dzięki niej zyskać. Zadania, czy ćwiczenia, które się wykonuje powinny mieć cel oraz powinien być on określony w czasie. Wtedy łatwiej sprawdzać, co się już umie. A pozytywne informacje zwrotne o czynionych postępach są niezwykle ważne dla motywowania i w procesie uczenia się.

Nie należy pędzić z materiałem, dla wielu będą to początki pracy z komputerem, należy więc wykazać cierpliwość, powtarzać już opanowane czynności. Warto też uczyć przez analogie i odniesienia do rzeczy i zjawisk znanych spoza Internetu, a także unikać fachowego słownictwa.

Niekorzystający powinni pracować w niewielkich grupach, najlepiej ujednoczonych wewnętrznie (osoby w podobnym wieku, o podobnym statusie, interesujące się podobnymi rzeczami), aby nie czuli się wyobcowani, a zobaczyli, że wiele podobnych do nich osób znajduje się w podobnej sytuacji. W niewielkich grupach łatwiej o atmosferę bezpieczeństwa, łatwiej również odbierać sygnały od grupy. Spotkania nie mogą być też zbyt długie (powinny trwać do około 2 godz.) i nie być przeładowane treściami.

Otoczenie ośmiela, zachęca, dowartościowuje. Atmosfera spotkań, możliwość poznania nowych osób, jest często jednym z głównych powodów, dla których osoby starsze decydują się na udział w tego typu spotkaniach.

Osoba, która włącza w cyfrowy świat nie musi być informatykiem, ani posiadać bardzo specjalistycznej wiedzy odnośnie technologii. Osoba wprowadzająca niekorzystających w cyfrowy świat musi umieć nie tyle

---

<sup>57</sup> Robert Kraut, Sara Kiesler, Bonka Boneva, Jonathon Cummings, Vicki Helgeson, Anne Crawford (2001). *Internet Paradox Revisited*, *Journal of Social Issues*, <http://www.cs.cmu.edu/~kraut/RKraut.site.files/articles/kraut02-paradox-revisited-16-20-2.pdf>  
Robert Kraut, Michael Patterson, Vicki Lundmark, Sara Kiesler, Tridas Mukhopadhyay, William Scherlis (1998), *Internet Paradox: A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being?*, *American Psychologist*, 53, 1017-1032. <http://www.cs.cmu.edu/~kraut/RKraut.site.files/articles/kraut98-InternetParadox.pdf>



nauczyć Internetu, ale i do niego przekonać. Powinna umieć rozpoznać błędne przekonania na temat sieci i umieć je zdemontować. Istota korzystania z technologii jest tylko w niewielkim stopniu zjawiskiem technicznym.

Umiejętności miękkie są niezbędne, aby być świadomym pewnych procesów i mechanizmów (np. dynamiki pracy w grupie). Dzięki temu osoby włączające niekorzystających będą bardziej refleksyjne, wrażliwie na te mechanizmy i lepiej poprowadzą proces.

Osoba wyposażona w podstawowe kompetencje miękkie, jak mapowanie potrzeb, czy praca w grupie, jest w stanie skutecznie włączać niekorzystających w cyfrowy świat. Nie ma znaczenia wiek, czy bycie ekspertem od technologii. Warunkiem jest cierpliwość, zapewnianie poczucie bezpieczeństwa, dobry kontakt. Ważna jest też znajomość lokalnego środowiska, NGO działających na danym terenie, czy lokalnych liderów, którzy mogą wspierać ich działania, a także, aby wymieniać doświadczenia, czy przedsiębiorcy nastawieni na biznes społecznie odpowiedzialny.

Choć Internet w większości przypadków okazuje się medium socjoaktywnym i kapitałotwórczym<sup>58</sup>, aby tak mogło się stać potrzeba, co najmniej dwóch okoliczności wstępnych warunkujących wykorzystanie Internetu w komunikacji między obywatelami a władzą: dostępu do sieci oraz woli stron do wymiany informacji za jej pośrednictwem<sup>59</sup>.

W ramach przeciwdziałania cyfrowemu podziałowi drugiego rzędu wykorzystywać Internet nie tylko na lekcjach informatyki. Programy, z których obecnie się korzysta zmieniają się jeszcze wielokrotnie, a co więcej wielu dzisiejszych uczniów będzie pracowało w zawodach, których jeszcze dziś nie ma. Dlatego warto promować kreatywne wykorzystanie Internetu, edukację medialną, krytyczną analizę. Bo nie wiemy, jakie zawody w przyszłości. Jedynym sposobem, aby się przygotować, jest kreatywność<sup>60</sup>. Pobudza ją bycie w sieci, gdzie wiele się zmienia, próbuje. Gdy wykorzystujemy nowe media o własnych celów, tworzymy, współpracujemy, nowe rozwiązania.

<sup>58</sup> Kazimierz Krzysztofek (2006), *Czy społeczności terytorialne przeniosą się do sieci?*, 76-77.

<sup>59</sup> Anna Przybylska (2006), *Internet a reforma instytucji demokratycznych: nadzieje wyzwania porażki*, 190.

<sup>60</sup> Ken Robinson (2006), *Do schools kill creativity*, <http://www.ted.com/talks/view/id/66>

## VIII. Rekomendacje

**W**ładze powinny zapewnić sobie dostęp do najnowszych danych i informacji związanych ze społeczeństwem informacyjnym. Tylko posiadając takie dane, można podejmować odpowiednie decyzje. Informacje związane z korzystaniem z Internetu zmieniają się tak szybko, że dane sprzed kilku lat nie odpowiadają obecnej sytuacji. Ważne jest, aby przy zamawianiu badań, analiz, czy raportów, również tych dotyczących innych tematów, włączać w nie pytania i informacje dotyczące Internetu.

Przy podejmowaniu decyzji i działań ważne jest także korzystanie ze wsparcia i rekomendacji ekspertów, nie tylko bezpośrednio związanych z Internetem, jak informatycy, ale także ekonomistów, psychologów, socjologów, ponieważ korzystanie z Internetu nie jest jedynie zagadnieniem technologicznym, a wiąże się również z takimi zagadnieniami jak motywacje.

Ważne jest, aby informacje dotyczące społeczeństwa informacyjnego udostępniać w przystępnej formie także dla pracowników administracji, pracowników szkół, osób działających w organizacjach pozarządowych, osób pracujących z bezrobotnymi i innych osób, które na co dzień mają kontakt z osobami cyfrowo wykluczonymi. Świadomość znaczenia technologii we współczesnym świecie, a także wykorzystanie języka korzyści w mówieniu o nowych technologiach, pozwala na skuteczniejsze włączanie wykluczonych w cyfrowy świat.

Istotne jest również podnoszenie kompetencji cyfrowych pracowników tych miejsc, aby też własnym przykładem przekonywali do korzystania z nowych technologii, pokazywali ułatwienia, umieli pomóc, ale również, aby sami jak najlepiej wykorzystywali potencjał Internetu w swoich działaniach.

Wsparcie przeciwdziałania cyfrowemu wykluczeniu nie może się ograniczać jedynie do inwestycji w sprzęt i technologię. Bez przełamywania barier motywacyjnych, rozwijania cyfrowych umiejętności, a także rozwijania umiejętności miękkich, inwestycja w technologię nie przyniesie spodziewanych oszczędności, ponieważ oszczędności wiążą się ze zwiększeniem ich wykorzystania, a nie jedynie ich udostępnieniem. Rozwój technologii i usług powinien być powiązany z kursami, spotkaniami i szkoleniami skierowanymi do osób wykluczonych cyfrowo, ale także posiadających podstawowe cyfrowe umiejętności (czyli przeciwdziałające cyfrowemu podziałowi drugiego rzędu).

Działania takie mogą dotyczyć m.in.:

- ▶ Uczniów i nauczycieli. Bo choć większość osób uczących się korzysta z Internetu, to w szkole korzysta się z komputerów głównie na lekcjach informatyki. Często z braku odpowiedniej ilości sprzętu lub nieposiadania odpowiednich kompetencji przez nauczycieli, Internet nie jest on

wykorzystywany na innych lekcjach, gdzie powinny być rozwijane tak ważne we współczesnym świecie umiejętności jak krytyczne podejście do źródeł, analiza i wykorzystanie informacji, czy praca w grupie z wykorzystaniem nowych technologii (dlatego ważne jest wsparcie szkół nie tylko sprzętem, ale również szkoleniami dla nauczycieli).

- ▶ Bezrobotnych. Zagadnienia związane z cyfrowymi umiejętnościami powinny być włączane w już istniejące kursy dla bezrobotnych.
- ▶ Osoby w wieku 50+. Programy i zajęcia przygotowane dla osób dojrzałych, które nie posiadają cyfrowych umiejętności. Programy takie powinny uwzględniać specyfikę uczenia się osób dojrzałych.
- ▶ Niepełnosprawni. Prezentowanie udogodnień, specjalnych aplikacji dla osób niepełnosprawnych.

Aby takie działania były jak najskuteczniejsze, konieczne jest tworzenie lokalnych partnerstw na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu. Partnerstwa takie powinny obejmować osoby i podmioty związane zarówno z władzą i administracją, jak również szkoły, biblioteki, organizacje pozarządowe.

W takie partnerstwa powinien być włączany również biznes, który także korzystana na zwiększaniu się liczby internautów, jak np. banki.

Ważne jest, aby władze, urzędy i instytucje udostępniały osobom i organizacjom działającym na rzecz włączania w cyfrowy świat dostępną infrastrukturę (np. w szkołach, bibliotekach).

Osoby takie i instytucje warto wspierać nie tylko sprzętem, ale również udostępnianiem pomieszczeń, konkursami na granty, czy wsparciem w rozwijaniu narzędzi, jak platformy wymiany wiedzy, czy komunikacji.