



# Wykluczenie społeczno-cyfrowe w Polsce

Stan zjawiska, trendy, rekomendacje

2021



**Raport powstał z inspiracji Orange Polska**

**i Fundacji Orange przy zaangażowaniu:**

Konrada Ciesiołkiewicza, Anny Kowalik-Mizgalskiej,  
Moniki Kulik, Karoliny Zaleskiej, Aleksandry Miecznikowskiej,  
Antoniny Bojanowskiej

**Autorzy raportu:**

Anna Bartol, Jan Herbst, Aleksandra Pierścińska  
Fundacja Stocznia  
[www.stocznia.org.pl](http://www.stocznia.org.pl)

Projekt graficzny, skład i łamanie: Paweł Głądoch  
Zdjęcia: Jacenty Dędek



# Spis treści

Wstęp .....	3
Wykluczenie cyfrowe – na czym polega? .....	7
Wykluczenie społeczno-cyfrowe .....	8
Indeks wykluczenia lokalnego – od badania do działania .....	10
Stan zjawiska i grupy zagrożone wykluczeniem .....	14
Wpływ pandemii COVID-19 na wykluczenie cyfrowe .....	18
Wykluczenie społeczno-cyfrowe w opinii badanych – krajobraz w pandemii .....	20
Rekomendacje .....	24
Grupy wykluczone i ich charakterystyki .....	28
Osoba o niskim poziomie wykształcenia .....	28
Osoba starsza .....	29
Mieszkaniec wsi .....	30
Osoba z niepełnosprawnością .....	31
Osoba w kryzysie bezdomności .....	32
Dziecko w wieku wczesnoszkolnym .....	33
Kierunki dalszych badań .....	35
Zakończenie .....	36



# Wstęp

Włączenie społeczno-cyfrowe to ważny element nowej strategii Grupy Orange Engage 2025 i strategii społecznej odpowiedzialności Orange Polska. Aby lepiej zrozumieć, jak być operatorem „włączającym” w cyfrowy świat, musimy poznać zjawisko wykluczenia cyfrowego. Co powoduje, że część społeczeństwa nie korzysta z nowych technologii? Czy wynika to z nastawienia do cyfrowości, braku motywacji i umiejętności, czy barier finansowych? Jakie grupy społeczne są najbardziej narażone na wykluczenie społeczno-cyfrowe? Na jakie aspekty poza samym dostępem do technologii trzeba zwrócić uwagę, żeby mu zapobiegać?

To pytania, które zadawaliśmy sobie, przygotowując ten raport. Szukaliśmy na nie odpowiedzi, by jak najlepiej móc reagować na społeczne problemy. W naszym przekonaniu, obecnie wykluczenie cyfrowe jest także wykluczeniem społecznym. Brak dostępu do nowych technologii lub nieumiejętność korzystania z nich oznaczają nierówny dostęp do usług publicznych, życia społecznego, edukacji czy rozrywki.

Ważne jest dla nas, abyśmy myśląc o naszych działaniach, widzieli konkretnego człowieka i jego życie. Dlatego pisząc o grupach społecznych, mówimy o przykładowych osobach (personach), pokazując nie tylko ich potencjalną sytuację materialną, ale także wiek, płeć czy dzień z życia. W każdej z opisywanych grup społecznych dotkniętych wykluczeniem bariery w korzystaniu z cyfrowego świata są inne – chcieliśmy, aby było to widoczne na przykładach konkretnych osób.

Ilustracją dla raportu są zdjęcia Jacentego Dędko – pokazujące codzienne życie mieszkańców peryferyjnych rejonów Polski, faktycznie mocniej zagrożonych wykluczeniem społeczno-cyfrowym.

Staraliśmy się, aby raport miał charakter praktyczny. Dlatego podsumowaliśmy aktualnej wiedzy z badań nad różnymi aspektami wykluczenia społeczno-cyfrowego towarzyszącą rekomendacje dalszych badań i kroków.

Mamy nadzieję, że ten raport będzie dobrym punktem do otwarcia dyskusji na temat tego, w jaki sposób możemy przeciwdziałać wykluczeniu społeczno-cyfrowemu – poprzez ofertę, usługi czy edukację. Zapraszamy do zapoznania się z raportem i dyskusji nad tym, co możemy zrobić, aby każdy mógł w pełni korzystać z dobrodziejstw nowych technologii niezależnie od miejsca zamieszkania, wieku czy sprawności.

Poprzez nasze inwestycje w infrastrukturę, programy edukacji cyfrowej, tj. Pracownie Orange, MegaMisja, #SuperKoderzy, Lekcja:Enter, czy aktywności na rzecz klientów seniorów i z niepełnosprawnościami przyczyniamy się do włączenia społeczno-cyfrowego. Mamy jednak świadomość, że nadszedł czas na kolejne wyzwania. Podejmijmy je wspólnie.

Zespół Orange Polska i Fundacji Orange



Przedsięwzięcie, którego elementem jest niniejszy raport, ma szczególny charakter. Jego celem jest wypracowanie strategii włączania cyfrowego jednej z największych i z pewnością najbardziej zaangażowanej społecznie firmy telekomunikacyjnej w Polsce – Orange Polska. Czas, w którym przyszło nam nad nią pracować, dostarcza bolesnych dowodów na to, jak bardzo strategia ta jest potrzebna. Za sprawą pandemii COVID-19 wykluczenie cyfrowe nabrało dziś jeszcze większego znaczenia niż wcześniej. Granica między tą formą wykluczenia a innymi jego wymiarami, już przed pandemią coraz bardziej rozmyta, niemal z dnia na dzień uległa całkowitemu zatarciu. Dostęp do cyfrowej komunikacji i zdolność do wykorzystania potencjału nowych technologii stała się już nie jednym z czynników determinujących jakość naszego życia, ale być może czynnikiem podstawowym, decydującym nie o „szansach życiowych”, ale całkiem dosłownie – o szansach na przeżycie.

Stało się jasne, że zjawisko, które opisujemy, nie jest już izolowanym problemem ani nawet jednym z wymiarów wykluczenia społecznego, ale mechanizmem przenikającym wszystkie wymiary tego wykluczenia. Aby uwypuklić tę zmianę, zdecydowaliśmy się zastąpić w naszym raporcie znany termin „wykluczenie cyfrowe” pojęciem „wykluczenie społeczno-cyfrowe”.

Opisaliśmy wymiary tego wykluczenia, jego stan oraz ewolucję w czasie pandemii. Choć ze względu na pandemiczne obostrzenia nie mogliśmy nadać tym badaniom tak szerokiego charakteru, jak chcielibyśmy

(np. dotrzeć z nimi bezpośrednio do osób doświadczających wykluczenia cyfrowego), staraliśmy się uwzględnić w nich możliwe szerokie spektrum źródeł. Korzystaliśmy z danych publicznych (badań GUS, Eurostat, UKE), badań publikowanych przez inne ośrodki, badań zleczanych przez nas wspólnie z Orange Polska, wreszcie – z danych sieciowych operatora, dzięki którym z dnia na dzień mogliśmy zobaczyć zmiany w wykorzystaniu internetu w Polsce. Wyniki tych badań uzupełniliśmy o rozmowy z ekspertami – działaczami społecznymi i badaczami zjawiska wykluczenia cyfrowego. Aby nadać tym wszystkim ustaleniom możliwie praktyczny charakter, wskazaliśmy na ich podstawie i opisaliśmy konkretne grupy, do których w dobie pandemii i po jej zakończeniu należałoby, naszym zdaniem, w pierwszym rzędzie adresować konkretne działania wspierające.

Mamy nadzieję, że ustalenia zawarte w tym raporcie będą dobrym punktem wyjścia do dyskusji i konkretnych działań – nie tylko Orange Polska i Fundacji Orange, ale także innych podmiotów i koalicji, które pracują na rzecz zrównoważonego rozwoju naszego kraju.

Fundacja Stocznia

Pandemia COVID-19 sprawiła, że wszystkie aspekty naszego życia: nauka, praca, relacje społeczne, zakupy, sposób spędzania wolnego czasu, zdrowie, życie rodzinne stały się na dłuższy czas nierozzerwalnie związane z korzystaniem z usług cyfrowych. W tym trudnym okresie nierówności związane z dostępem do tych usług i umiejętnościami niezbędnymi do pełnego wykorzystania ich potencjału, określane „wykluczeniem cyfrowym”, stały się podstawowym problemem. Dostęp do technologii, doświadczenia związane z ich wykorzystywaniem, kompetencje, jakich wymagają, wreszcie postawy i motywacje niezbędne, by się ich uczyć – stały się kluczowym kapitałem. Deficyt tego kapitału bardziej niż kiedykolwiek wcześniej przekłada się na szanse życiowe Polaków – oznacza brak szans na dostęp do istotnych informacji, na skuteczną edukację, dobrą pracę, godne życie, rozbudowane relacje społeczne.

Z perspektywy dyskusji o wykluczeniu cyfrowym pandemia jest także szansą. Po pierwsze, pozwala zrozumieć wagę tego zjawiska. Po drugie, była to dla wielu z nas przyspieszona „szkoła cyfryzacji” – czas, który zmusił nas do głębszego niż wcześniej zanurzenia się w cyfrowym świecie. Jest to właściwy czas na wsparcie dla tych osób, które jeszcze się w tym świecie nie odnajdują.





# Wykluczenie cyfrowe – na czym polega?

**Za definicją OECD – wykluczenie cyfrowe to zjawisko nierówności społecznych między poszczególnymi osobami, gospodarstwami domowymi, przedsiębiorstwami oraz regionami w poziomie rozwoju społeczno-gospodarczego, związanego zarówno z dostępem do technologii informacyjno-komunikacyjnych, jak i ich wykorzystaniem we wszystkich sferach aktywności<sup>1</sup>.**

Można wyróżnić kilka typów/poziomów wykluczenia cyfrowego:

## **Typ I – wykluczenie ze względu na dostęp/„twarde”.** Obejmuje ono:

- brak dostępu do urządzeń, oprogramowania, usług dostępu do sieci – ze względu na ich fizyczną niedostępność;
- brak dostępu do nich na poziomie zapewniającym pełną swobodę korzystania – na przykład brak łącza o odpowiedniej szybkości czy stabilności usług;
- brak możliwości ich zakupu ze względu na koszty.

Przyczyny wykluczenia dostępowego mogą być ekonomiczne, geograficzne (brak infrastruktury w miejscowości lub regionie), ale też mogą wynikać z braku przystosowania urządzeń i/lub oprogramowania do szczególnych potrzeb niektórych użytkowników, jak osoby z niepełnosprawnościami lub seniorzy.

## **Typ II – wykluczenie ze względu na użytkowanie/„miękkie”:**

- wykluczenie kompetencyjne – brak możliwości zdobycia, utrzymania lub uaktualnienia zdolności związanych z obsługą ICT;
- wykluczenie ze względu na sposoby użytkowania – związane z zakresem wykorzystywania technologii do różnych celów, jakim może ona służyć w społeczeństwie informacyjnym;
- wykluczenie motywacyjne – odnosi się do mentalnych barier. Chodzi tu o brak motywacji i chęci do zapoznania się z nowoczesnymi technologiami, brak wiary we własne możliwości, lęk przed nowościami, ale też zagrożeniami związanymi z korzystaniem z nowych technologii<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> OECD 2001.

<sup>2</sup> Iwona Zielińska, Seniorzy w wirtualnym świecie – możliwości i bariery: Na podstawie testów aplikacji Go-myLife [w:] A. Leszczyńska-Rejchert, L. Domańska, E. Subocz (red.), Seniorzy w pryzmacie koncepcji „Społeczeństwo dla wszystkich grup wiekowych”, Olsztyn 2015.

# Wykluczenie społeczno-cyfrowe

W raporcie posługujemy się nie tylko pojęciem wykluczenia cyfrowego, ale także terminem „wykluczenie społeczno-cyfrowe”. Określamy w ten sposób **zjawisko trwałego, strukturalnego ograniczenia szans życiowych jednostek oraz społeczności lokalnych w wyniku nakładania się na siebie i wzajemnego wzmocnienia niekorzystnych uwarunkowań społecznych i ekonomicznych oraz deficytów związanych z możliwością korzystania z usług cyfrowych**. Siłą rzeczy termin ten łączy w sobie elementy dyskusji o nierównościach społecznych i wykluczeniu cyfrowym. W raporcie zajmujemy się głównie tym drugim, ponieważ naszym celem jest identyfikacja grup społecznych oraz zbiorowości terytorialnych, które ze względu na brak dostępu do usług cyfrowych, ograniczoną jakością tych usług, brak umiejętności niezbędnych do ich produktywnego wykorzystania lub uwarunkowania kulturowe (utrwalone nawyki, przekonania, motywacje) są zagrożone wykluczeniem społecznym i ekonomicznym. Choć w Polsce zależności między tymi wymiarami wykluczenia nie są przedmiotem systematycznych badań<sup>3</sup>, z międzynarodowych analiz wiemy, że związek między wykluczeniem cyfrowym i wykluczeniem społecznym jest ścisły, a także że z upływem czasu staje się coraz silniejszy<sup>4</sup>. Nierówności w dostępie do internetu, umiejętnościach cyfrowych, różnice w poziomie świadomości oraz w motywacjach do korzystania z usług cyfrowych prowadzą do różnicowania się szans życiowych jednostek w wielu wymiarach (od edukacji, przez

pracę, po konsumpcję), w tym większym stopniu, im bardziej rośnie znaczenie usług cyfrowych w życiu społecznym i gospodarczym. Ma to tym większe znaczenie, że nierówności społeczne i ekonomiczne (dysproporcje dochodowe, nierówności edukacyjne, różnice w kapitale kulturowym) same także warunkują dostęp do nowych technologii i możliwości ich wykorzystania. W tym sensie w oddziaływaniu nierówności cyfrowych oraz społecznych mówimy o „błędym kole nierówności” – sprzężeniu zwrotnym, prowadzącym do pogłębiania się zarówno jednych, jak i drugich. W warunkach tzw. społeczeństwa informacyjnego, w którym umiejętności cyfrowe nie tylko determinują możliwości jednostek, ale same w sobie są wyznacznikiem pozycji społecznej (cechą wyróżniającą nową elitę społeczną), to zapętlenie staje się jednym z najważniejszych wyzwań. Szczególnego znaczenia nadaje im także kontekst kryzysu społecznego i gospodarczego wywołanego pandemią COVID-19. W warunkach kryzysu, nowe technologie przestają być jednym z wielu narzędzi włączenia społecznego, a stają się narzędziem podstawowym. Ich dostępność i wykorzystanie determinuje nasze szanse na utrzymanie pracy, dochodów, zakup usług, dostęp do opieki zdrowotnej, dostęp do informacji, korzystanie z kultury, rozwój i edukację, podtrzymanie relacji społecznych – jednym słowem, całe nasze życie. W dłuższej perspektywie ci, którzy z tego narzędzia nie mogą skorzystać, są zagrożeni marginalizacją w jeszcze większym stopniu niż przed pandemią.

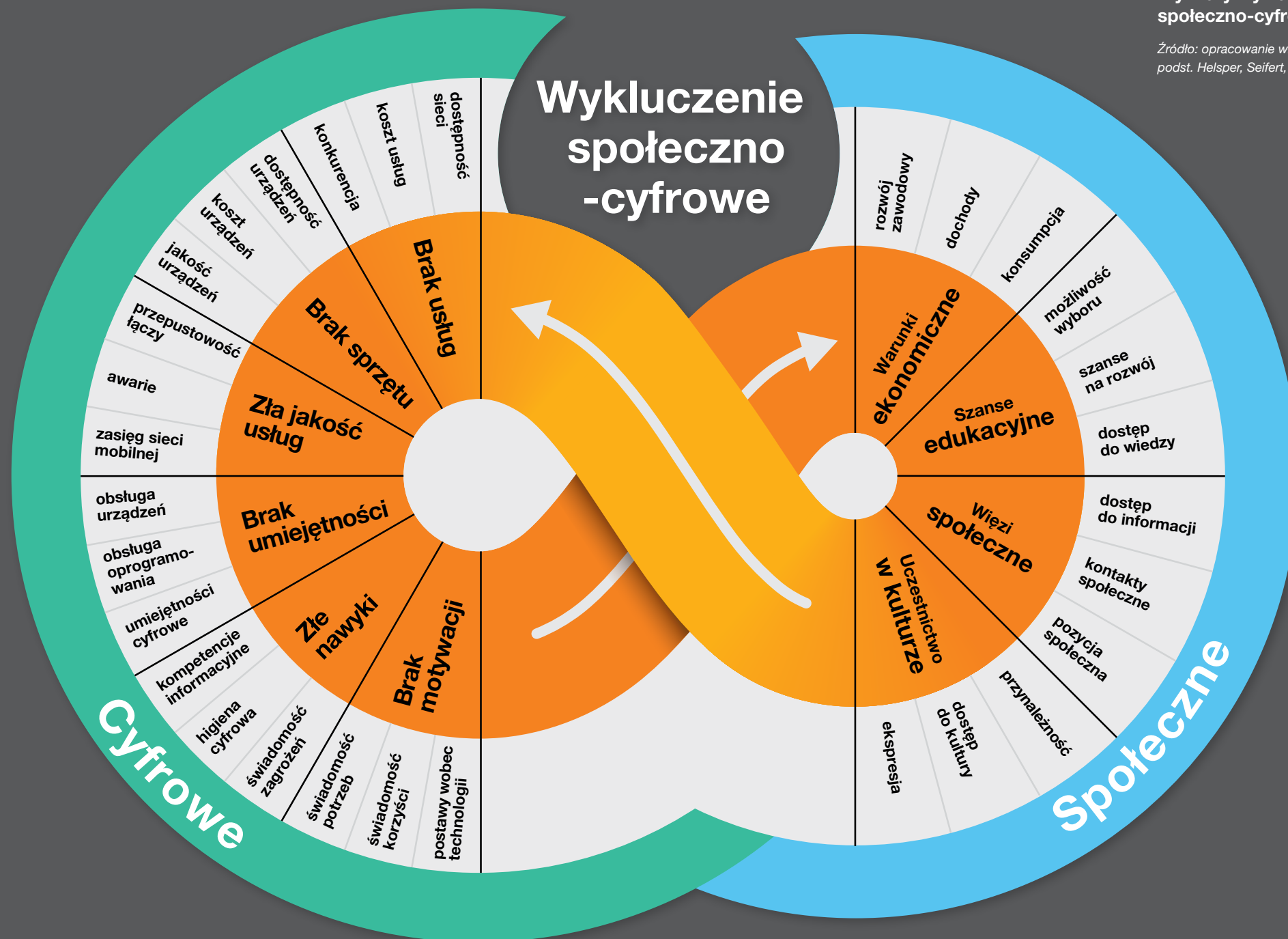
**Wykluczenie społeczno-cyfrowe to zjawisko trwałego, strukturalnego ograniczenia szans życiowych jednostek oraz społeczności lokalnych w wyniku nakładania się na siebie i wzajemnego wzmocnienia niekorzystnych uwarunkowań społecznych i ekonomicznych oraz deficytów związanych z możliwością korzystania z usług cyfrowych. Zasadniczym mechanizmem jest tu sprzężenie zwrotne, w którym infrastrukturalne, dochodowe, kulturowe, mentalne i kompetencyjne uwarunkowania korzystania z technologii powodują i jednocześnie są kształtowane przez nierówności społeczne i ekonomiczne (dysproporcje dochodowe, nierówności edukacyjne, różnice w kapitale kulturowym).**

<sup>3</sup> Co nie znaczy, że nie są przedmiotem dyskusji, por. np. Batorski 2009, Ingłot-Brzęk 2011, Kujawski 2018.

<sup>4</sup> Por. np. Helsper 2010, 2012, 2013, Robinson i in., 2015, van Deursen, Helsper, Eynon, and v. Dijk 2017.

Wykres 1.  
Wymiary wykluczenia społeczno-cyfrowego

Źródło: opracowanie własne na podst. Helsper, Seifert, OECD i in.





## Indeks wykluczenia lokalnego – od badania do działania

Inicjatywa Orange Polska, by przyjrzeć się trendom związanym z wykluczeniem społeczno-cyfrowym w Polsce, ma charakter praktyczny. Celem firmy jest nie tylko uruchomienie nowej dyskusji nad tym zjawiskiem, ale przede wszystkim mądrzejsze przeciwdziałanie jego negatywnym konsekwencjom. To jednak nie tylko plany, ale także już podejmowane, konkretne działania – takie jak zmiana sposobu alokacji głównych programów Fundacji Orange, w oparciu o dane dotyczące skali wykluczenia społecznego i cyfrowego na poziomie lokalnym.

Zmiany te przygotowane zostały w oparciu o analizę blisko 30 wskaźników opisujących kondycję społeczną, demograficzną, ekonomiczną społeczności lokalnych (gmin) w Polsce. Wskaźniki te, dobrane na podstawie analizy znacznie szerszego zbioru danych (ponad 150 wskaźników) dotyczą takich zagadnień jak zasięg ubóstwa w Polsce, jakość edukacji, jakość kapitału ludzkiego, skala problemów bezrobocia, poziom dochodów, kondycja lokalnej gospodarki (np. dynamika przedsiębiorczości, dochody podatkowe gmin, koniunktura w budownictwie), aktywność społeczna i obywatelska, wreszcie – co najważniejsze – różnice w dostępie do infrastruktury telekomunikacyjnej (mobilnej i stacjonarnej) oraz jakości tej infrastruktury – np. dane o liczbie zakończeń stacjonarnej sieci internetowej, strukturze tej sieci pod względem jakości transferu danych itp.

Ponieważ każdy z tych wskaźników może mieć większe lub mniejsze znaczenie dla ogólnej oceny sytuacji w gminach, a niektóre mierzą podobne zjawiska, zastosowano wobec nich procedury statystyczne zmierzające do wyodrębnienia ich wspólnej zmienności – ukrytych w nich **wymiarów wykluczenia lokalnego**. Analizy te pozwoliły na zidentyfikowanie czterech takich wymiarów. Są to:

- **wymiar wykluczenia społecznego**, obejmujący różnice związane z natężeniem problemów ubóstwa, bezrobocia, niskiego stanu kapitału ludzkiego;
- **wymiar wykluczenia ekonomicznego**, informujący o różnicach w kondycji lokalnej gospodarki, aktywności przedsiębiorstw, koniunkturze;
- **wymiar wykluczenia cyfrowego**, opisujący lokalne dysproporcje w dostępie do infrastruktury telekomunikacyjnej i możliwościach oferowanych przez tę infrastrukturę;
- **wymiar wykluczenia edukacyjnego**, opisujący różnice w wykształceniu rodziców dzieci w wieku szkolnym (ponieważ działania Fundacji Orange dotyczą głównie tej grupy docelowej) oraz w wynikach edukacyjnych na poziomie szkół podstawowych.

Każdy z tych wymiarów, proporcjonalnie do jego znaczenia w wyjaśnianiu całości różnic w natężeniu badanych problemów, składa się na ogólny, zbiorczy wskaźnik, nazwany indeksem wykluczenia lokalnego. Przybiera on wartości od 0 do 10, gdzie 10 oznacza największe (w stosunku do wszystkich gmin) ryzyko deprivacji społeczno-cyfrowej. Obszary o wyższym ryzyku wykluczenia zlokalizowane są przede wszystkim w Polsce wschodniej i północno-wschodniej, a także na terenach położonych relatywnie daleko od największych ośrodków miejskich.

**Indeks stanowi źródło precyzyjnej informacji o geografii problemów związanych z wykluczeniem społecznym i cyfrowym we współczesnej Polsce.**

Jego wyniki zostały wykorzystane przez Fundację Orange do oceny oddziaływania jej dwóch głównych programów adresowanych do szkół podstawowych: MegaMisji oraz #SuperKoderów. Każdy z tych programów ma na celu wyposażenie dzieci i nauczycieli w kluczowe kompetencje cyfrowe niezbędne do pełnego korzystania z dobrodziejstw technologii. Oba angażują rocznie łącznie kilkaset szkół – co w całym okresie ich funkcjonowania (odpowiednio od 2015 i 2016 roku) oznacza ok. 2 tysiące placówek w całym kraju.

Rekrutacja uczestników do wielu konkursowych programów społecznych oparta jest o kryteria związane z oceną jakości ich projektów oraz doświadczenia. W taki sposób wybiera się beneficjentów projektów europejskich, publicznych programów pomocowych, konkursów naukowych, programów społecznych tworzonych przez biznes i wszelkich inicjatyw, w których uczestnictwo jest dobrowolne i oparte o kryterium jakości zgłoszeń.

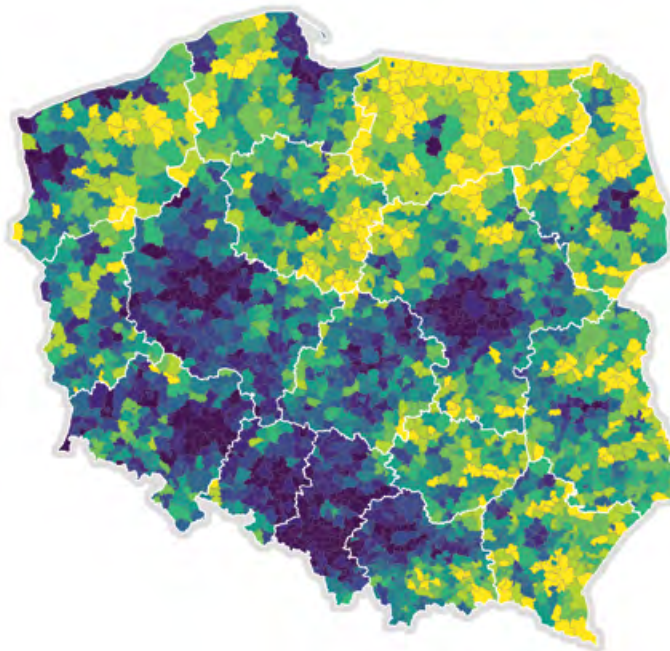
To zjawisko doczekało się nawet własnej nazwy – „efekt św. Mateusza” inaczej „zasada skumulowanej przewagi”.

Pojęcie to, zaczerpnięte z teorii socjologicznej, odnosi się w tym kontekście do sytuacji, w której wcześniejsza przewaga na jakimś polu przekłada się na większe szanse na dalszy rozwój w tym obszarze, np. na uzyskanie wsparcia zewnętrznego. I tak gminy posiadające wyższy potencjał rozwojowy i większe doświadczenie w realizacji programów ze środków zagranicznych mają większe szanse na dostęp do tych programów, a tym samym czerpanie z nich korzyści. Powiększają w ten sposób swoją przewagę nad gminami, które takiego doświadczenia nie mają. Podobnie, lepiej rozwinięte organizacje pozarządowe mają większe szanse na pozyskanie środków na swój dalszy rozwój, lepsi uczniowie – na skorzystanie z dodatkowej oferty edukacyjnej, a dobre szkoły – na udział w programach, dzięki którym staną się jeszcze lepsze. To naturalne ponieważ zjawisko przyczynia się do pogłębiania nierówności. Za jego sprawą często wsparcie trafia do „prymusów”, a nie do tych, którzy najbardziej go potrzebują.



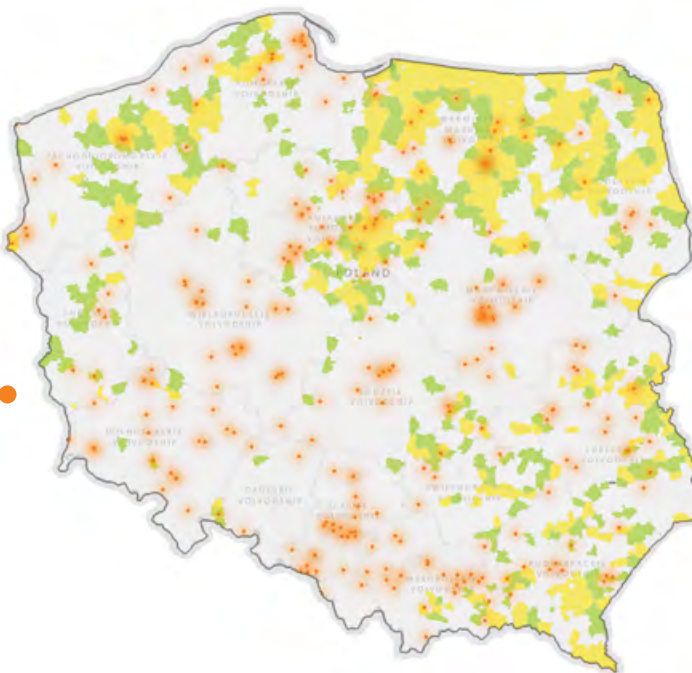
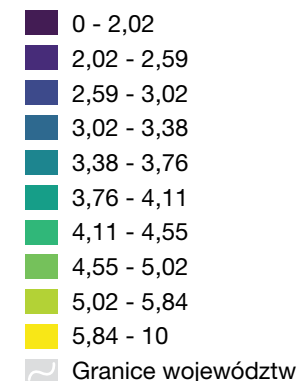
Indeks Wykluczenia Lokalnego powstał właśnie po to, aby tej tendencji zaradzić. Fundacja Orange wykorzystwała wyniki Indeksu w działaniach wokół rekrutacji szkół do programów. W edycji 2021/22, zintensyfikowała działania informacyjne dotyczące obu tych inicjatyw w regionach szczególnie zagrożonych wykluczeniem społeczno-cyfrowym. Placówki ubiegające się o udział w programach z takich lokalizacji mogły też otrzymać 2 dodatkowe punkty (na 20) w ocenie ich zgłoszeń. W rezultacie, prawie 1/5 placówek zakwalifikowanych do udziału w obu programach to szkoły położone w miejscach najbardziej zagrożonych wykluczeniem. Odsetek ten jest ponad dwukrotnie większy niż w poprzedniej edycji. Szkoły z obszarów zagrożonych wykluczeniem występują teraz wśród odbiorców programów o 40% częściej niż wynikałoby to z udziału placówek z tych terenów wśród wszystkich szkół w kraju.

**Lokalizacje szkół uczestniczących w MegaMisji i #SuperKoderach w edycji 2021/22 a obszary o najwyższym ryzyku wykluczenia lokalnego wg IWL**



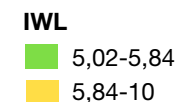
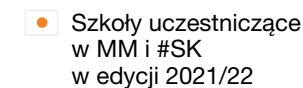
**Wykres 2.**  
**Indeks wykluczenia lokalnego**

Źródło: obliczenia własne na podst. danych GUS, UKE, MF



**Wykres 3.**  
**Szkoły uczestniczące w programach Fundacji Orange**

Źródło: Dane Fundacji Orange



# Stan zjawiska i grupy zagrożone wykluczeniem

w 2020 roku:

**81,4%**

Polaków korzystało z internetu co najmniej raz w tygodniu

**90%**

gospodarstw domowych miało dostęp do internetu

**99,5%**

gospodarstw domowych z dziećmi ma internet

**55%**

osób, które nigdy nie korzystały z sieci, mieszka na obszarach wiejskich

■ W 2020 roku **81,4% Polaków korzystało z internetu co najmniej raz w tygodniu**<sup>7</sup>.

■ **Dostęp do internetu ma 90% gospodarstw domowych** – to wzrost o 10 p.p. od 2016 roku i duży przy tak nasyconym rynku wzrost w stosunku do roku 2019 (o 3,7 p.p.). 99,5% gospodarstw domowych z dziećmi ma internet, a 99,1% dysponuje łączem szerokopasmowym<sup>8</sup>.

■ Z perspektywy danych o korzystaniu z sieci, grupy w największym stopniu wykluczone cyfrowo to dziś (mimo zmniejszenia się skali dysproporcji) **osoby najstarsze, w mniejszym stopniu osoby o niskim poziomie wykształcenia oraz osoby o złej sytuacji materialnej** (problem nasilił się w grupie, która najbardziej ucierpiała finansowo w ciągu ostatniego roku). Wykluczenie cyfrowe jest też dość wyraźnie skorelowane z brakiem aktywności zawodowej<sup>9</sup>.

■ **Ponad połowa osób (55%), które nigdy nie korzystały z sieci, mieszka na obszarach wiejskich.** Wśród wszystkich mieszkańców wsi grupą szczególnie zagrożoną wykluczeniem cyfrowym (a także jego społecznymi konsekwencjami) są osoby starsze<sup>10</sup>.

■ **Kluczową formą wykluczenia cyfrowego** decydującą o niekorzystaniu z internetu pozostaje **wykluczenie motywacyjne**. Blisko 66% osób niekorzystających z sieci uzasadnia to brakiem potrzeby, mimo iż – w zależności od grupy społeczno-demograficznej – 20-45% z nich ma w domu urządzenie zapewniające dostęp do sieci. Badacze zjawiska i eksperci sugerują, że deklarowane przyczyny niekorzystania z internetu, takie jak brak umiejętności czy zbyt wysokie koszty, są w rzeczywistości formą racjonalizacji decyzji o nieużywaniu tej usługi ze względu na brak motywacji. Wykluczenie motywacyjne dotyczy też osób, które używały wcześniej internetu, ale zrezygnowały z tego – najczęściej wraz z rezygnacją z aktywności zawodowej.

<sup>7</sup> GUS, Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2020 roku, Warszawa 2021.

<sup>8</sup> Tamże.

<sup>9</sup> GUS, Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej, przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2020 roku, Warszawa 2021.

<sup>10</sup> GUS, Społeczeństwo Informacyjne w Polsce w 2020 roku, Warszawa 2021.



**Podstawą występowania wykluczenia motywacyjnego jest niska świadomość potrzeb** związanych z ważnymi w życiu jednostek sprawami, które mogą być zaspokojone za pośrednictwem sieci i brak wiedzy o tym, do czego może posłużyć internet.

Brak motywacji jest przyczyną wykluczenia także na innych poziomach niż tylko dostępowy. Przekłada się on na niskie kompetencje cyfrowe osób, które już mają dostęp do sieci, a także na ograniczenie sposobów wykorzystywania internetu do biernego, mało twórczego przeglądania – w konsekwencji w niewielkim stopniu służącego włączaniu społecznemu i rozwojowi osobistemu użytkowników.

- Wykluczenie ze względu na **fizyczny brak możliwości dostępu do internetu jest już w Polsce problemem marginalnym** – niemal wszyscy niekorzystający z internetu, którzy mają taką potrzebę, mogliby uzyskać połączenie. W stosunkowo nielicznych wypadkach realną przeszkodą są zbyt wysokie (lub postrzegane jako takie) koszty łączy i sprzętu. Problemem pozostaje też dostęp do łączy oferujących szybki transfer danych, zwłaszcza na obszarach peryferyjnych.
- Osoby uzasadniające brak dostępu do sieci **kosztami łączy i sprzętu** mogły w największej mierze zmienić swoją postawę wobec płacenia za internet w trakcie pandemii i uznać wydatek, postrzegany wcześniej jako zbyt duży, za sensowny.

- **W trakcie pandemii zwiększyła się skala wykluczenia sprzętowego – ze względu na gwałtowny wzrost zapotrzebowania na urządzenia z dostępem do sieci.** Problem ten dotyczy zwłaszcza rodzin z dziećmi, w których niewystarczająca okazała się dotychczasowa liczba urządzeń umożliwiających pełne korzystanie z nauki zdalnej (zwłaszcza komputerów). Szacuje się, że na początku pandemii 1,6 mln uczniów mieszkało w gospodarstwach domowych, gdzie urządzeń z dostępem do internetu było mniej niż zmuszonych korzystać z nich domowników. Około 330 tys. uczniów nie miało w domu komputera ani tabletu i uczestniczyło w edukacji zdalnej na smartfonach<sup>11</sup>.

- Ważnym obszarem wykluczenia jest **ograniczenie dostępności łączy o odpowiedniej przepustowości.** Na koniec 2020 roku 67,7% gospodarstw domowych dysponowało stacjonarnym łączem szerokopasmowym. Około 22% wszystkich gospodarstw domowych korzysta z zapewniających znacznie niższe prędkości transferu łączy mobilnych jako jedynej formy dostępu do sieci<sup>12</sup>.

- W 2020 roku nawet 11,3% łączy internetowych w Polsce (co przekłada się na 1,4 mln gospodarstw domowych) miało przepustowość poniżej 10 Mb/s – przy czym rozpowszechnienie najwolniejszych łączy zmniejszyło się od 2019 roku o nieco ponad 3 punkty procentowe.

# 67,7%

gospodarstw domowych (na koniec 2020 roku) dysponowało najbardziej stabilnym dostępem do sieci, jaki daje stacjonarne łącze szerokopasmowe.

**Podstawą występowania wykluczenia motywacyjnego jest niska świadomość potrzeb** związanych z ważnymi w życiu jednostek sprawami, które mogą być załatwione za pośrednictwem sieci, i brak wiedzy o tym, do czego może posłużyć internet.

# Ponad 52%

gospodarstw domowych bez dostępu do sieci jako powód niekorzystania z internetu wskazuje **brak odpowiednich umiejętności.**

11 Michał Myck, Monika Oczkowska, Kajetan Trzciński, Zamknięte szkoły: warunki uczniów do nauki zdalnej w okresie pandemii COVID-19, CenEA 2020, [https://cenea.org.pl/wp-content/uploads/2020/03/komentarz\\_20200328.pdf](https://cenea.org.pl/wp-content/uploads/2020/03/komentarz_20200328.pdf) [dostęp: 31.03.2021].

12 GUS, Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2020 roku, Warszawa 2021.



- 23,2% gospodarstw domowych miało w 2020 roku dostęp tylko do internetu o szybkości poniżej 30 Mb/s. Brak przy tym szczegółowych danych, jakie grupy społeczno-demograficzne korzystają z takich substandardowych łączy<sup>13</sup>.
  - Dostęp do łączy szerokopasmowych jest zróżnicowany terytorialnie. Nadal defaworyzowane pod tym względem są obszary wiejskie, zwłaszcza w Polsce centralnej i wschodniej<sup>14</sup>.
  - Grupą mocno dotkniętą wykluczeniem ze względu na jakość dostępu są osoby najmniej zamożne.
- **Brak odpowiednich umiejętności** jako powód niekorzystania z internetu wskazuje ponad 52% mieszkańców gospodarstw domowych bez dostępu do sieci<sup>15</sup>. Jednak całkowite **wykluczenie z korzystania z sieci ze względu na brak kompetencji obsługi urządzeń i internetu jest dziś w Polsce zjawiskiem marginalnym** i stosunkowo łatwym do przewyciężenia. Ważnym problemem w spektrum wykluczenia kompetencyjnego są za to **niewystarczająca wiedza i umiejętności osób już korzystających z sieci** – niepozwalające im wykorzystać w pełni potencjału narzędzi cyfrowych dla osiągnięcia pozytywnych skutków ekonomicznych, społecznych, edukacyjnych czy zawodowych. Brak kompetencji związanych z bezpieczeństwem, ochroną danych czy filtrowaniem informacji może wręcz sprawić, że internet zamiast narzędziem włączania społecznego stanie się źródłem zagrożeń i problemów behawioralnych i społecznych.
- O związku między włączeniem (i wykluczeniem) cyfrowym a włączeniem (i wykluczeniem) społecznym decyduje w dużej mierze to, **w jaki sposób korzystamy z urządzeń cyfrowych**. Zmniejszenie nierówności związanych z aktywnością społeczną, szansami edukacyjnymi, sytuacją na rynku pracy, aktywnością obywatelską, dostępem do służby zdrowia czy sposobami korzystania z kultury jest możliwe wtedy, kiedy potrafimy korzystać z narzędzi i usług cyfrowych połączonych z tymi obszarami. Tymczasem w grupach najbardziej narażonych na wykluczenie społeczne i cyfrowe (zwłaszcza wśród osób słabiej wykształconych) wzorce korzystania z technologii są mniej użytkowe i kreatywne niż wśród ogółu użytkowników internetu. **W przypadku osób wykluczonych cyfrowo i społecznie częściej występują też dysfunkcyjne wzorce korzystania z sieci (m.in. uzależnienia czy zachowania zagrażające bezpieczeństwu)**.
- Zwłaszcza dysproporcje w zakresie sposobów użytkowania internetu w zależności od wykształcenia są w Polsce bardzo wyraźne – należą do najwyższych w Europie.

# 23,2%

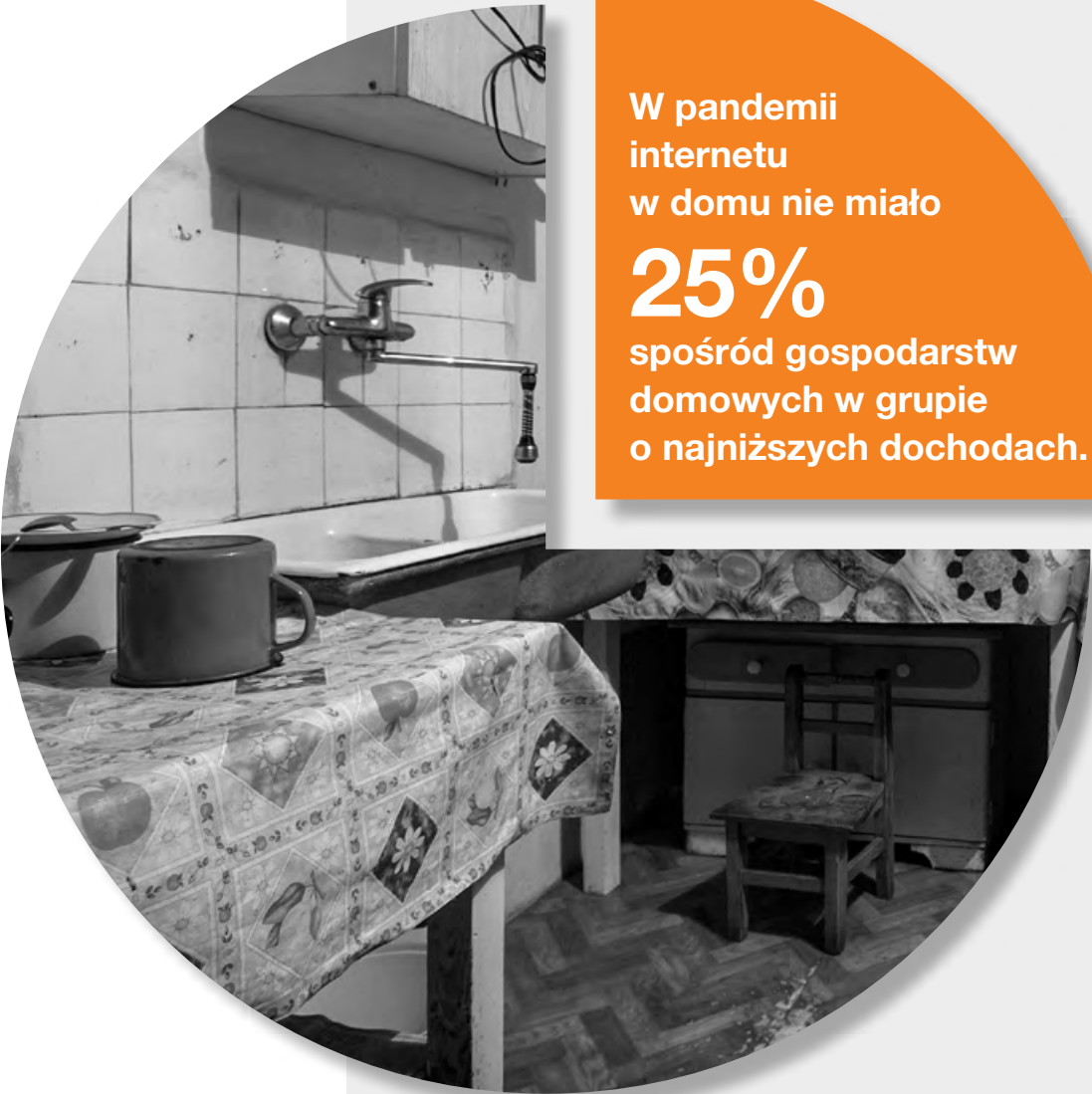
gospodarstw domowych miało w 2020 roku dostęp tylko do internetu o szybkości poniżej 30 Mb/s.

<sup>13</sup> UKE, Raport o stanie rynku telekomunikacyjnego w Polsce w 2020 r., Warszawa 2021.

<sup>14</sup> Opracowanie własne Fundacji Stocznia na podstawie danych UKE za 2020 rok.

<sup>15</sup> Eurostat, 2020.

## Wpływ pandemii COVID-19 na wykluczenie cyfrowe



W pandemii internetu w domu nie miało **25%** spośród gospodarstw domowych w grupie o najniższych dochodach.

- W trakcie pierwszej fali pandemii na poziomie całego kraju **nie notowaliśmy znaczących zmian w tempie przyrostu liczby osób korzystających z internetu** (co nie oznacza, że nie doszło do wartych odnotowania zmian w zakresie dostępu do sieci). Inaczej mówiąc, ci, którzy wcześniej korzystali z internetu (np. młodzież, osoby wykorzystujące go na co dzień w pracy), zaczęli korzystać z niego intensywniej, natomiast ci, którzy wcześniej tego nie robili, wcale nie zaczęli z niego gremialnie korzystać. **Ten trend będzie się przekładać na wzrost wykluczenia cyfrowego** – dostępowego, a w konsekwencji także kompetencyjnego.
- Wyraźnie **zmniejszyły się za to różnice w poziomie dostępu do internetu między dużymi miastami a wsią**. Kwiecień i maj 2020 roku to pierwszy moment w historii badań tego zjawiska przez statystykę publiczną, kiedy nie odnotowano istotnych różnic w powszechności dostępu do sieci<sup>16</sup> (co nie znaczy, że nie istnieją różnice w jakości dostępu).
- Na przestrzeni ostatniego roku **obserwujemy wyraźne zmniejszenie się dysproporcji w dostępie do sieci związanych z wiekiem, poziomem wykształcenia oraz dochodami gospodarstw domowych**. Jest to poniekąd pochodną wcześniejszej skali tych

<sup>16</sup> GUS, Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2020 roku, Warszawa 2021.

dysproporcji. Osoby młode, wykształcone i zamożne już od przynajmniej kilku lat niemal bez wyjątku intensywnie korzystają z sieci, lockdown nie wpłynął więc na ich zachowania tak mocno jak w przypadku grup, które dotąd były pod tym względem najbardziej defaworyzowane. Wciąż jednak, mimo zmniejszenia się dysproporcji w poziomie upowszechnienia internetu, różnica pod tym względem między osobami o najlepszej i najgorszej sytuacji materialnej wynosi wg ostatnich danych blisko 20 p.p., różnica między najlepiej i najgorzej wykształconymi – 30 p.p., a między młodzieżą a seniorami – aż 59 p.p.<sup>17</sup>.

■ Mimo zmniejszania się różnic w pandemii internetu w domu nadal nie miało 25% spośród gospodarstw domowych w grupie o najniższych dochodach (znaczenie mają tu również współzależności różnic w rozkładzie dochodów z wiekiem domowników, statusem zawodowym czy wykształceniem)<sup>18</sup>.

■ Jeśli chodzi o intensywność korzystania z sieci (ocenianą na podstawie danych o ruchu sieciowym), nie ma wątpliwości, że **pandemia COVID-19 przyczyniła się w skali całego kraju do olbrzymiego wzrostu wykorzystania internetu** zarówno mobilnego, jak i stacjonarnego.

■ **Wzrost ten był jednak w znacznym stopniu uwarunkowany dostępnością usług.** W sieci stacjonarnej był on widoczny szczególnie w regionach najbardziej zurbanizowanych i już wcześniej cechujących się relatywnie wysokim nasyceniem tymi usługami. **W przypadku sieci mobilnej było wręcz przeciwnie – wzrosty transferu wystąpiły głównie w regionach słabiej zaludnionych,** cechujących się niskimi poziomami urbanizacji, kapitału ludzkiego, większym natężeniem

problemów społecznych i ograniczonym dostępem do sieci stacjonarnej.

■ Mimo zmniejszania się przeciętnych różnic w wykorzystaniu sieci mobilnej między obszarami peryferyjnymi, pozostającymi w gorszej sytuacji ekonomicznej i społecznej, a dużymi centrami miejskimi **rosną dysproporcje między „liderami” transferu i obszarami o najniższym jego natężeniu.** Mimo że większość kraju dokonała olbrzymiego skoku pod względem intensywności wykorzystania sieci, to **pozostają obszary, które z upływem czasu pod tym względem odstają od innych coraz bardziej.** Warto tu w szczególności zwrócić uwagę na **Podkarpacie, które w pandemii wypada słabiej od innych regionów zarówno pod względem dynamiki transferu mobilnego, jak i stacjonarnego.**

■ W przypadku sieci stacjonarnej, w regionach o niższym poziomie penetracji internetu stacjonarnego po okresach przymusowego zamknięcia, obserwujemy szybki powrót do wzorców korzystania z sieci sprzed pandemii. W miejscach o najwyższym nasyceniu dostępem do stałych łączy następuje tymczasem trwalsze dostosowanie do nowej sytuacji i zachodzą trwałe zmiany w sposobie wykorzystywania internetu „po kablu”. Rodzi to podejrzenie, że choć w krótkiej perspektywie pandemia przyczyniła się do zmniejszenia skali wykluczenia cyfrowego (w każdym razie na poziomie dostępu do usług), to **w długiej perspektywie może przynieść wzrost nierówności terytorialnych związanych z wykluczeniem cyfrowym.**

**Pandemia COVID-19 przyczyniła się w skali całego kraju do olbrzymiego wzrostu wykorzystania internetu zarówno mobilnego, jak i stacjonarnego.**

<sup>17</sup> Eurostat (DESI), dane za 2020 rok.

<sup>18</sup> Eurostat (DESI), dane za 2020 rok.

# Wykluczenie społeczno-cyfrowe w opinii badanych – krajobraz w pandemii



We wrześniu i październiku 2021 roku, po przejściu trzeciej fali pandemii, Orange Polska przeprowadził dwa badania, których celem było opisanie stanu wykorzystania usług cyfrowych po lockdownach oraz odtworzenie doświadczeń i przekonań Polaków związanych z wykluczeniem społeczno-cyfrowym. Pierwsze z badań przeprowadzone zostało metodą bezpośrednich wywiadów ankietarskich na losowej próbie 1018 dorosłych Polaków<sup>5</sup>, drugie – metodą wywiadów za pośrednictwem internetu, na próbie 1000 osób<sup>6</sup>.

Jak wynika z tych badań, dostępu do internetu w domu wciąż nie ma dziś niemal 20% Polaków. Oznacza to, że sytuacja w tym zakresie nie zmieniła się w sposób zasadniczy mimo doświadczenia pandemii. Osoby takie najczęściej nie mają także smartfona, który stanowiłby dla nich alternatywny kanał dostępu do sieci. Dlatego jakiegokolwiek działania na rzecz włączenia cyfrowego tej grupy powinny zakładać w pierwszym kroku zapewnienie im możliwości stałego dostępu do sieci.

Tymczasem w przypadku internautów pandemia uruchomiła prawdziwą rewolucję w ich sposobie korzystania z sieci. Osoby takie nie tylko wykorzystują dziś internet do wyszukiwania informacji, rozrywki, podtrzymywania kontaktów czy zakupów (jak to miało miejsce przed pandemią), ale także na wiele innych sposobów. Aż  $\frac{3}{4}$  z nich deklaruje korzystanie z sieci do płacenia rachunków (76%), nauki (55%), załatwiania spraw urzędowych (48%), pracy (44%) czy konsultacji lekarskich (41%). Zdecydowana większość tych usług cieszyła się znacznie mniejszą popularnością przed pandemią. Wzrost ich znaczenia potwierdzają także drugie z omawianych tu badań, obejmujące samych internautów. Niemal połowa użytkowników internetu w Polsce nauczyła się korzystać z konsultacji lekarskich właśnie w pandemii.  $\frac{1}{4}$  zaczęła też w tym czasie uczestniczyć w wydarzeniach lub konferencjach online, spotkaniach zdalnych lub zdalnej edukacji czy pracy, a  $\frac{1}{5}$  po raz pierwszy uczestniczyła za pośrednictwem sieci w wydarzeniach kulturalnych.

5 Korzystanie z usług cyfrowych, Minds&Roses na zlecenie Orange Polska, badanie typu Omnibus, wywiady face2face, liczba wywiadów: 1018, osoby 15+, realizacja – wrzesień 2021 rok.

6 Wykluczenie cyfrowe, Minds&Roses na zlecenie Orange Polska, badanie metodologią GoldenEye, wywiady online (CAWI), liczba wywiadów 1000, osoby 15+, realizacja: 7-15 października 2021 roku.

Na marginesie można zauważyć, że to gwałtowne przyspieszenie ma też swoją ciemną stronę. Ok. 30% internautów przyznaje, że w ich gospodarstwie domowym mogą być osoby, których dotyczy problem uzależnienia od internetu lub komputera. Problem ten jest dla odmiany wyjątkowo „demokratyczny” – dotyka różnych grup społecznych i demograficznych w podobnym stopniu. Co więcej, aż 42% internautów, którzy ten problem dostrzegają, przyznaje, że dotyczy on ich samych, a 48% – że dotyczy on ich dzieci. Ponad ¼ (27%) osób dostrzegających problem uzależnienia od internetu w ich najbliższym otoczeniu uważa, że problem ten pojawił się w pandemii, a połowa – że pandemia przyczyniła się do jego powiększenia.

W mocy pozostają także omówione w innych miejscach tego raportu ustalenia dotyczące związku między wykluczeniem cyfrowym a innymi kryteriami rozwarstwienia społecznego. Udział niekorzystających z internetu wśród respondentów o niskim poziomie wykształcenia jest dziś ponad 10-krotnie większy niż wśród osób z wykształceniem wyższym. Podobna przepaść dzieli osoby niezamożne i te w dobrej sytuacji materialnej, a różnica między respondentami najmłodszymi i tymi po 70. roku życia jest aż 20-krotna (co stanowi niemal dokładne odzwierciedlenie wyników wcześniejszych badań na ten temat, omawianych w innych miejscach raportu). Wyniki te prowokują do stwierdzenia, że pandemia nie przyniosła na razie zasadniczych zmian w strukturze „twardego” (dostępowego) wykluczenia, natomiast przyniosła dalsze pogłębienie różnic związanych z intensywnością korzystania z usług cyfrowych w naszym codziennym życiu. Ci, którzy już wcześniej byli zanurzeni w świecie nowych technologii, korzystają z nich jeszcze intensywniej. Ci, którzy wcześniej z nich nie korzystali, dalej w znacznej części tego nie robią. Co więcej, w tej drugiej grupie aż 90% respondentów wciąż nie widzi żadnych potrzeb, które mogłoby dzięki tym technologiom realizować.

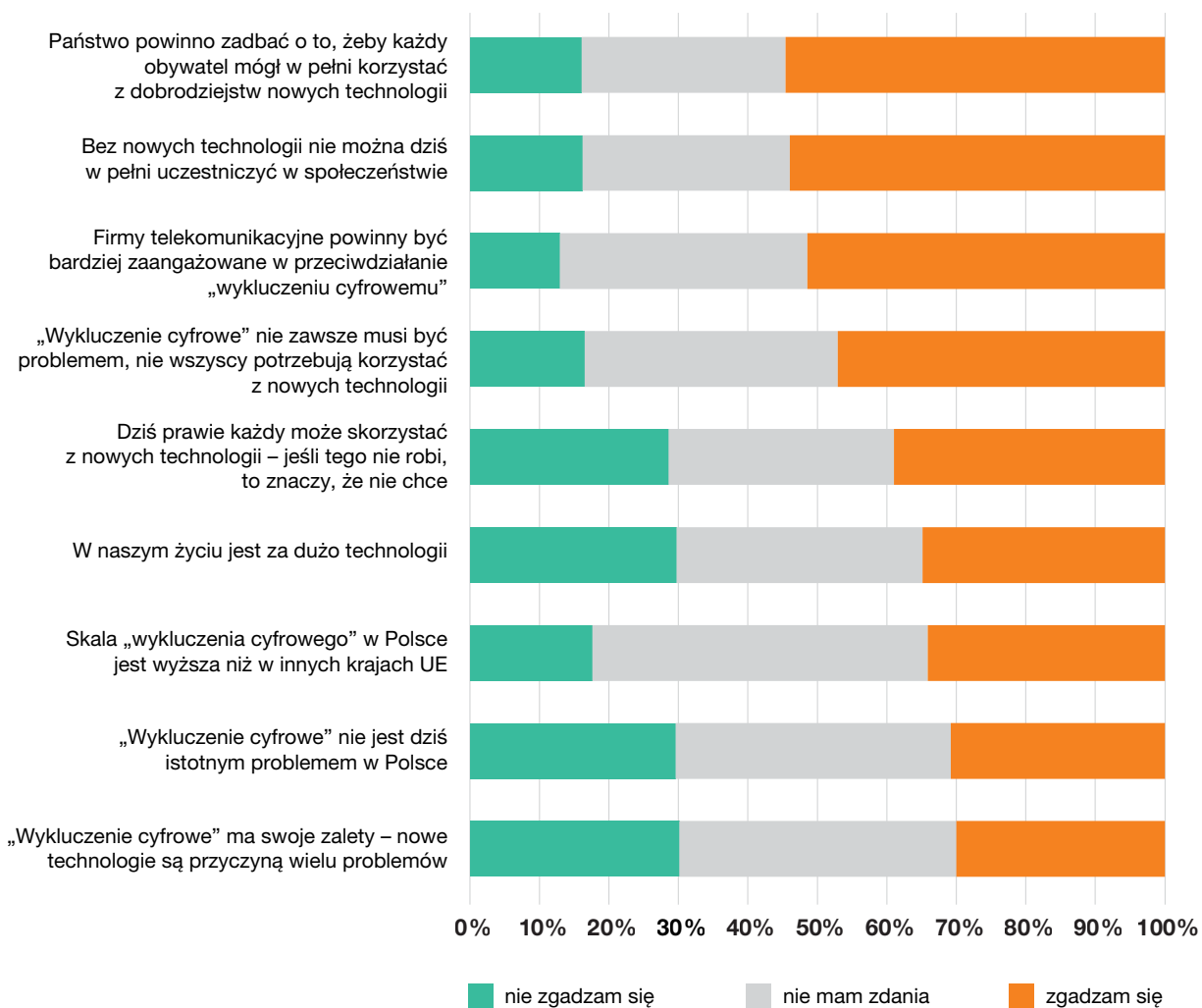


Być może najwłaściwszym „akwizytorem” usług cyfrowych powinni być ci, którzy z nich już korzystają. Jak wynika z badań, co trzeci polski internauta zna przynajmniej jedną osobę, którą sam określiłby jako wykluczoną cyfrowo. W 2/3 przypadków chodzi o osoby z rodziny respondenta, a w 1/3 – sąsiadów.

Co więcej, już teraz większość internautów (59%) aktywnie pomaga innym w korzystaniu z usług cyfrowych lub w problemach związanych z obsługą komputera. Najczęściej odbiorcami tej pomocy są rodzice lub małżonkowie/partnerzy, znacznie rzadziej – dzieci (16%).

Wykres 4.  
**Aktywności polskich internautów – obraz po trzech falach pandemii**

Źródło: Omnibus, wrzesień 2021



Wykres 5.  
Internauci  
o nowych technologiach  
i wykluczeniu cyfrowym

Źródło: Golden Eye, październik 2021

Co znamienne, bardzo rzadko jej adresatami są... osoby starsze (dziadkowie), a więc ci, którzy według wszelkich dostępnych danych najbardziej jej potrzebują. Zwykle jednak jej nie oczekują, ponieważ nie zdają sobie sprawy z korzyści, jakie mogłoby to przynieść. Być może, za postawą tą kryje się też brak wiary w możliwość nauczenia się korzystania z tych usług. Ten brak wiary i stereotypowe przekonanie, że nowe technologie nie są dla seniorów, pokutuje także wśród samych internautów – wśród tych z nich, którzy znają osoby, które same opisałyby jako wykluczone cyfrowo, aż 59% uznaje, że przyczyną tego wykluczenia jest wiek.

Warto przy tym zauważyć, że połowa polskich internautów według własnych deklaracji nigdy wcześniej nie słyszała o wykluczeniu cyfrowym. Co więcej, rzadziej spotykali się z nim respondenci mieszkający na wsi, a więc osoby, które prawdopodobnie częściej mają okazję obcować z osobami, które to określenie opisuje. Świadczy to nie tylko o niskiej świadomości problemu, ale także, a może przede wszystkim, o potrzebie pracy nad językiem, w którym się o tym zjawisku pisze i mówi. Ci, którzy to pojęcie już słyszeli, kojarzą je przede wszystkim z brakiem dostępu do internetu i do sprzętu elektronicznego – choć w praktyce oba te problemy nie są obecnie kluczowym wymiarem wykluczenia społeczno-cyfrowego w Polsce. Znacznie rzadziej utożsamia się je z problemem niskiej jakości usług oraz – przede wszystkim – z przekonaniem i motywacjami (np. niechęcią do korzystania z sieci). Mentalne bariery leżące u podstaw wykluczenia cyfrowego nie są w świadomości społecznej uznawane za część tego problemu.

Z drugiej strony, powszechne jest także przekonanie (dotyczy 40% internautów), że wykluczenie cyfrowe nie jest kwestią obiektywnych uwarunkowań lub barier o charakterze poznawczym, tylko chęci – jeśli ktoś nie korzysta z nowych technologii, to tylko dlatego, że tego nie chce.



Skoro mowa o przekonaniach, warto odnotować, że dla wielu respondentów cytowanego badania wykluczenie cyfrowe stanowi raczej kategorię opisową niż poważny problem społeczny. Połowa internautów jest zdania, że nie wszyscy potrzebują korzystać z nowych technologii, a  $\frac{1}{3}$  – że wykluczenie cyfrowe nie jest istotnym zagrożeniem w Polsce.  $\frac{2}{3}$  uważa też, że problem ten nie jest w naszym kraju bardziej powszechny niż w innych krajach europejskich. Widoczna jest także pewna wstrzemięźliwość w postawach wobec nowych technologii, mimo że mówimy o osobach, które aktywnie korzystają z internetu. Ponad  $\frac{1}{3}$  z nich uważa, że w naszym życiu jest za dużo nowych technologii, podobna część zgadza się ze stwierdzeniem, że „wykluczenie cyfrowe ma swoje zalety, bo technologia jest przyczyną wielu problemów”.

Tym niemniej, zdecydowana większość internautów, zwłaszcza starszych, uważa, że osoby wykluczone cyfrowo powinny otrzymać pomoc w związku z tym problemem. Większość (55%) obarcza odpowiedzialnością za to wsparcie państwo, choć niewiele mniejszy odsetek oczekuje także tego rodzaju działań od operatorów telekomunikacyjnych. Istotną rolę przypisuje się tu także samorządom, a dopiero potem szkole czy rodzinie.

Wyniki te sugerują, że obok innych omawianych w tym raporcie źródeł wykluczenia społeczno-cyfrowego, czy to obiektywnych, czy to leżących po stronie osób zagrożonych tym wykluczeniem, istotnym i nierozpoznanym dotąd problemem jest znaczny poziom społecznego przyzwolenia na istnienie tego zjawiska, być może wynikający z ograniczonej świadomości jego rzeczywistego znaczenia i konsekwencji. Wielu z nas nie spotkało się dotąd z tym pojęciem lub nie jest świadomych jego złożoności. Wielu wydaje się uważać, że nie jest ono istotnym problemem, lub że jest problemem w pewnym sensie nieuchron-

nym (związanym z wiekiem). Dla znacznej części polskich internautów jest to wreszcie zjawisko ugruntowane nie tyle w obiektywnych uwarunkowaniach, ale w postawach i motywacjach – co w oczach wielu stanowi wystarczającą legitymację dla rezygnacji z prób zmierzenia się z wykluczeniem – mimo iż ponad połowa z nas ma świadomość, że „bez nowych technologii nie można dziś uczestniczyć w społeczeństwie”. Szkoda tym bardziej, że wielu z nas widzi wokół siebie osoby (często osoby nam drogie), które są pod tym względem defaworyzowane. W tym kontekście, hasło „wykluczenie społeczno-cyfrowe” nabiera nowego znaczenia. W świetle omówionych danych, termin ten należy rozumieć nie tylko jako odwołanie do społecznych uwarunkowań i konsekwencji wykluczenia cyfrowego, ale także bardziej dosłownie – jako wskazanie, że chodzi tu nie tylko o wykluczenie ze społeczeństwa, ale wykluczenie przez społeczeństwo – społeczną zgodę na alienację tych, którzy nie są w stanie samodzielnie dołączyć do tworzącej się na naszych oczach nowej cyfrowej wspólnoty.

# Rekomendacje

- Włączanie cyfrowe musi być ukierunkowane na dobrze zdefiniowane cele społeczne – samo **zapewnienie dostępu do sieci nie oznacza jeszcze**, że osoby wcześniej od niej odłączone zaczną z niej korzystać (przy braku motywacji), ani **że wejście w świat usług cyfrowych będzie się dla tych osób wiązało z istotnymi korzyściami społecznymi**. Wręcz przeciwnie – skutki korzystania z sieci przez osoby niedostatecznie do tego przygotowane mogą być szkodliwe zarówno dla nich samych, jak i z punktu widzenia spójności społecznej. Z tej perspektywy szczególnie problematyczny wydaje się potencjalny wpływ pandemii COVID-19 na integralność i rozwój dzieci w wieku przedszkolnym i wczesnoszkolnym, a także osób o niskich kompetencjach cyfrowych.
- Aby nie pogłębiać strukturalnych różnic w jakości korzystania z usług cyfrowych, **strategia włączania cyfrowego musi wskazywać wiele poziomów wykluczenia**. W przypadku osób niekorzystających z internetu oznacza to konieczność zadbania nie tylko o dostęp do sieci, ale też o wzmocnienie właściwych motywacji i kompetencji do korzystania z niej w sposób produktywny.
- Najwłaściwszą formą zwalczania kluczowego aspektu wykluczenia cyfrowego – wykluczenia motywacyjnego – jest **budowanie potrzeby używania internetu wokół szerszych motywacji życiowych, zawodo-**

**wych, towarzyskich czy społecznych jednostki**. Do tego celu potrzebna jest właściwa identyfikacja takich motywacji. Kluczowe jest także podtrzymywanie odpowiednich motywacji u osób zagrożonych wykluczeniem. W przypadku osób o wygaszonych motywacjach życiowych (w dużej mierze seniorów, części skrajnie wykluczonych społecznie osób, na przykład osób z niepełnosprawnościami) budowanie potrzeby korzystania z technologii będzie skrajnie trudne.

- Warto zwrócić uwagę na **działania zapobiegające wykluczeniu związanemu z jakością dostępu do sieci** – jakość łączy i sprzętu wpływa znacząco na to, w jaki sposób i do jakich celów jest wykorzystywany internet, a przez to na potencjał jego wpływu na sytuację zawodową, edukacyjną, społeczną czy kapitał kulturowy użytkowników. Potencjalne działania mogłyby tu obejmować:
  - różne formy ułatwiania dostępu do łączy stacjonarnych w gospodarstwach domowych dysponujących wyłącznie łączem mobilnym,
  - ułatwianie dostępu do szybszych łączy (mobilnych i – preferowanych – stacjonarnych) na terenach peryferyjnych,
  - dostęp do komputerów (lepiej niż do telefonów/tabletów) dla rodzin z dziećmi w wieku szkolnym – zwłaszcza w rodzinach niepełnych i wielodzietnych,



- budowanie motywacji i świadomości korzyści wynikających z dostępu do szybszych łącz, przygotowanie i komunikowanie korzystnej (także w zestawieniu z internetem mobilnym) oferty internetu stacjonarnego w miejscach, gdzie rozbudowywana jest stacjonarna sieć dostępowa.

■ W zakresie **wykluczenia kompetencyjnego** ważnym i zyskującym na znaczeniu obszarem jest edukacja w zakresie bezpieczeństwa korzystania z sieci i weryfikowania informacji.

- Problemy „wykluczenia cyfrowego przyszłości” będą dotyczyć w dużej mierze kompetencji – coraz istotniejsze będą umiejętności filtrowania i świadomego doboru konsumowanych treści. Ważnym obszarem warunkującym sytuację społeczną będzie też tzw. *algorithmic literacy* – zrozumienie, jakie mechanizmy rządzą internetem i oferowanymi w nim treściami. To kwestie obecnie w małym stopniu poruszane w edukacji cyfrowej. Warto zwrócić na nie uwagę w działaniach edukacyjnych skierowanych do dzieci i dorosłych.

■ Warto podjąć starania, by ugruntować i wzmocnić pozytywny efekt pandemii – wykorzystać poszerzenie się bazy aktywnych użytkowników internetu mobilnego w miejscach i segmentach struktury społecznej do tej pory w znacznym stopniu „odciętych” od tego typu usług. To też dobra sposobność, by budować świadomość związanych z nimi możliwości (i zagrożeń).

■ Strategie wspierania włączania społecznego poprzez usługi cyfrowe mogą mieć różny wymiar w zależności od grup docelowych i ich zróżnicowanych potrzeb. **Grupy, do których w największym stopniu warto kierować tego typu działania, to:**

### Osoby starsze:

■ Pierwszorzędną kwestią jest **budowanie motywacji do korzystania z technologii cyfrowych wynikających z innych sfer życia**, a także podtrzymywanie ich, zwłaszcza u osób opuszczających rynek pracy.

■ Warto też **wzmacniać kompetencje cyfrowe** zwłaszcza wśród seniorów o niskim poziomie wykształcenia. Dotyczy to zarówno niekorzystających, jak i korzystających z internetu w tej grupie. Związany z wiekiem deficyt kompetencji niezbędnych do wartościowego korzystania z sieci jest obecnie jednym z najpoważniejszych aspektów wykluczenia społeczno-cyfrowego.

■ Bardzo ważne jest zadbanie o **kompetencje seniorów związane z bezpieczeństwem i filtrowaniem informacji** (zwłaszcza w świetle badań pokazujących silną korelację podatności na rozpowszechnianie fake newsów ze starszym wiekiem).

■ W planowanych działaniach warto **wziąć pod uwagę model zapośredniczonego korzystania z technologii przez seniorów** (¼ niekorzystających z internetu osób w wieku 65+ zaspokaja za jego pośrednictwem różne potrzeby z pomocą osób trzecich). Warto powiązać działania związane z rozwojem umiejętności cyfrowych z relacjami społecznymi tych osób. Będzie to korzystne zarówno jeśli chodzi o ich zdolność do efektywnego uczenia się, jak i ze względu na potrzeby związane z włączeniem społecznym. W szczególności warto rozważyć takie działania w przypadku osób samotnych.

**Samo zapewnienie dostępu do sieci nie oznacza jeszcze, że osoby wcześniej od niej odłączone zaczną z niej korzystać.**

## Osoby o niskim poziomie wykształcenia

## Osoby o najniższym poziomie dochodów

## Mieszkańcy obszarów peryferyjnych / wiejskich

- Dla przełamania barier motywacyjnych ważnym działaniem może być **promowanie dostępności treści skonstruowanych z myślą o różnorodnych potrzebach seniorów**: napisanych zrozumiałym dla nich językiem, dostosowanych w formie do ich możliwości poznawczych i sensorycznych, ale też ciekawych tematycznie i uwzględniających niestereotypowo postrzegane role i zainteresowania seniorów (dostrzeganie w seniorach obywateli, uczestników życia społecznego, pracowników, przedsiębiorców i konsumentów).

### Osoby o niskim poziomie wykształcenia

– zwłaszcza w wieku produkcyjnym (potencjalnie ze szczególnym naciskiem na osoby w wieku 25-34 lata):

- Do takich osób warto kierować działania budujące **motywacje do różnorodnego, użytkowego korzystania z sieci**. Szczególnie obiecujące wydają się działania nakierowane na motywacje związane z rynkiem pracy, ale też zachęcanie do korzystania z różnorodnych usług online.
- Ważne jest **zadbanie o kompetencje informacyjne** (dotyczące filtrowania informacji, rozpoznawania fake newsów) i związane z bezpieczeństwem użytkowania internetu.

### Osoby o najniższym poziomie dochodów:

- Warto zwrócić uwagę na potrzeby osób, które rezygnują z usług telekomunikacyjnych w związku z pogorszeniem się ich sytuacji w pandemii. Choć koszt dostępu do usług nie jest dziś kluczowym problemem

w Polsce, to trudności materialne mogą dziś ponownie stawać się czynnikiem wykluczenia. Warto więc myśleć o działaniach „pomocowych” dla osób, które nie są w stanie ponieść kosztów związanych z korzystaniem z usług np. „tarcza Orange”.

- Istotnym problemem w najuboższych gospodarstwach domowych jest **jakość dostępu** – w tym brak dostępu do sprzętu umożliwiającego w pełni produktywnie korzystanie z sieci (w tym edukację i pracę zdalną). Warto zaprojektować działania prowadzące do podniesienia jakości łącz i urządzeń, z których korzystają takie rodziny, połączone ze wspieraniem kompetencji i motywacji do rozbudowywania repertuaru sposobów użytkowania sieci.
- Istotne może być też zaproponowanie dostępu do łącz stacjonarnych (lepiej niż dostępu do internetu w ogóle).

### Mieszkańcy obszarów peryferyjnych / wiejskich:

- Wyraźny wzrost penetracji internetu na obszarach wiejskich w ostatnich kilkunastu miesiącach nie przełożył się na zmniejszenie dysproporcji w jego regularnym wykorzystywaniu między mieszkańcami miast i wsi. Może to sugerować, że z internetu korzysta regularnie tylko część mieszkańców świeżo podłączonych gospodarstw na obszarach wiejskich – zwłaszcza dzieci i młodzież. Warto rozważyć działania zwiększające motywacje do korzystania z internetu przez osoby, które uzyskały dostęp do sieci w gospodarstwie domowym, ale jeszcze nie przekonały się do jej używania.

## Rodziny niepełne:

- W dużej mierze są to rodziny o stosunkowo niskich dochodach – oprócz działań podobnych jak w przypadku osób dotkniętych wykluczeniem ekonomicznym, kluczowym aspektem jest tu zapewnienie dostępu do urzędzeń umożliwiających swobodę różnorodnego wykorzystywania technologii, zwłaszcza pod kątem edukacji dzieci.

## Rodziny wielodzietne:

- Tu ważne będzie zwłaszcza uzupełnienie braków sprzętowych (komputerów) oraz zapewnienie dobrej jakości dostępu do sieci pozwalającego na jednoczesne jakościowe korzystanie z internetu przez większą liczbę domowników.

## Dzieci w wieku przedszkolnym i wczesnoszkolnym:

- To grupa, na którą warto zwrócić uwagę w związku z nagłym wzrostem intensywności korzystania z internetu w okresie pandemii. Konsekwencjami mogą być tu zaburzenia rozwoju społecznego, poznawcze, behawioralne i psychiczne, ale także zagrożenie wzrostem nierówności edukacyjnych (a w dłuższej perspektywie – nierówności społecznych) związane z wpływem różnic w dostępie do sieci i poziomie kompetencji cyfrowych opiekunów na wyniki edukacyjne.

Planując działania na rzecz włączania cyfrowego, które mają służyć włączaniu społecznemu, warto wziąć pod uwagę dwie w znacznym stopniu wykluczone (cyfrowo

i społecznie) **grupy o specjalnych potrzebach**, których sytuacja może się szczególnie poprawić dzięki dostępowi do technologii cyfrowych:

## Osoby z niepełnosprawnościami:

- Ważną formą działania na rzecz tej grupy jest promowanie i monitorowanie dostępności stron i usług – zwłaszcza pod kątem osób z dysfunkcjami wzroku. Dopasowanie treści online do ich potrzeb oznacza też w większości wypadków dopasowanie do możliwości sensorycznych seniorów.
- Wydaje się, że osoby z niepełnosprawnościami niekorzystające z internetu wyrażają większe niż ogół niekorzystających zainteresowanie zmianą tej sytuacji. Dotyczy to zwłaszcza osób młodszych. Brak jednak aktualnych danych, które pomogłyby zaproponować szczegółowe metody interwencji.

## Osoby w kryzysie bezdomności:

- Tutaj wyzwaniem jest dostęp do sprzętu pozwalającego na korzystanie z internetu (rozwiązaniem są smartfony z ładowarkami lub punkty interwencyjne wyposażone w komputery). Działaniem uzupełniającym powinno być zapewnienie dostępu do punktów, w których będzie możliwe naładowanie baterii w telefonach.
- Drugim, nie mniej ważnym krokiem jest zapewnienie wsparcia w korzystaniu z technologii w formie indywidualnej pomocy osób umiających obsługiwać komputer i internet – dostępnej np. w punktach interwencyjnych.



Rodziny niepełne

Rodziny wielodzietne

Dzieci w wieku przedszkolnym i wczesnoszkolnym

Osoby z niepełnosprawnościami

Osoby w kryzysie bezdomności

# Osoba o niskim poziomie wykształcenia



## Wizytówka

Mężczyzna, 30 lat, mieszkający w małym miasteczku. W czasach szkolnych szło mu tak sobie, ale mama nic nie mówiła, a ojciec w najlepszym razie nie zwracał na niego uwagi. Po szkole większość znajomych rozpoczęła dalszą edukację, potem wyjechali na studia. Inni zaczęli pracować. Została tylko garstka. Nigdy dotąd stałe nie pracował, bo w jego miejscowości nie było ofert pracy dla osób bez kwalifikacji. Pracuje dorywczo. Mieszka z rodzicami. Pasjonat motoryzacji.

## Dzień z życia

Wstaje około dziewiątej rano, bo w nocy ogląda telewizję, YouTube albo gra na komputerze. Nie gra przez sieć ze względu na słabe łącze. Jeśli nie ma akurat jakiejś pracy, to wychodzi spotkać się ze znajomymi. Nie wierzy w pandemię, więc nie ogranicza tych kontaktów. W wolnym czasie głównie ogląda telewizję i remontuje dla siebie samochód odkupiony od kolegi.

## Cele, motywacje

Jego praca, kiedy ją w ogóle ma, nie przynosi mu satysfakcji ani nie jest źródłem rozwoju. Chciałby wyprowadzić się od rodziców, jednak ma na to niewielkie szanse. Marzy o stałej pracy, ale nie jest pewien, czy potrafi jej sprostać. Czuje się oszukiwany przez swoich pracodawców, często nie bez racji. Nie ufa instytucjom ani naukowcom, należy do grup antyszczepionkowców na Facebooku – często podaje dalej pochodzące z nich posty.

## Kompetencje cyfrowe

Sprawnie posługuje się telefonem, jednak używa go tylko do pasywnego odbioru różnych treści albo do gier. Opanował w szkole podstawy obsługi komputera, ale daleko mu do biegłości w tej dziedzinie.

## Aktywność w sieci

Posługuje się internetem głównie do słuchania muzyki na YouTube i przeglądania Facebooka. Nie ma dostępu do konta bankowego online – ma konto w lokalnym banku spółdzielczym, w którym konta ma cała jego rodzina.

## Oczekiwania, potrzeby

Mógłby skorzystać z kursów lub szkoleń, które pozwoliłyby mu uzupełnić albo rozwinąć nowe kwalifikacje zawodowe – może w kierunku motoryzacji? Potrzebuje przykładów tego, jak można wykorzystać urządzenia i usługi cyfrowe w sposób produktywny.

## Optymalne mechanizmy wsparcia

Szkolenia połączone z preferencyjnym dostępem do usług edukacyjnych. Nauka zdrowych nawyków cyfrowych i bezpiecznego korzystania z sieci. Coaching / wsparcie w zakresie doradztwa zawodowego.

**Wiek:**  
30 lat



**Miejsce zamieszkania:**



małe miasteczko

**Wykształcenie:**

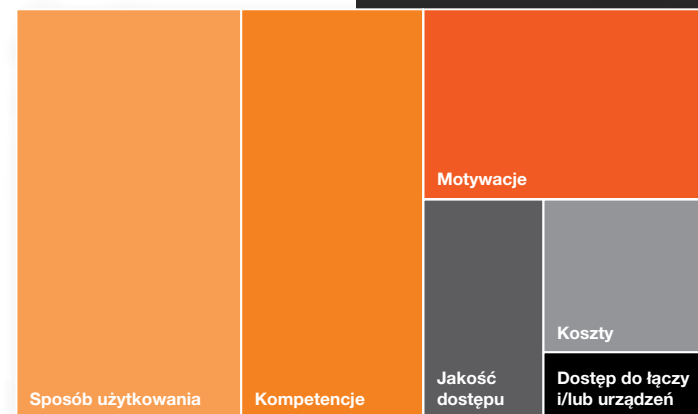


gimnazjalne

**Sytuacja zawodowa:**



proste prace dorywcze,  
bez stałego zatrudnienia



# Osoba starsza



## Wizytówka

Kobieta, 75 lat, zamieszkała w małym miasteczku na Podkarpaciu. Mieszka z całą rodziną (córka, syn, rodzina córki), ale od śmierci męża czuje się samotna. Przez całe życie pracowała w urzędzie gminy przy prostych pracach administracyjnych, jednak teraz nie bardzo ma co robić. Trochę pomaga, dba o dom, opiekuje się wnukami. Ma coraz mniej okazji do spotkań i rozmów ze swoimi rówieśnikami, zwłaszcza teraz, od kiedy trwa pandemia. Wcześniej często chodziła na spotkania i koncerty do domu kultury, ale teraz jest zamknięta.

## Dzień z życia

Wstaje wcześniej i robi śniadanie dla rodziny. Wszyscy są zajęci, więc stara się pomóc. Dzieci, kiedy się nie uczą, wybiegają na dwór albo grają w te swoje gry z kolegami. Niewiele z tego rozumie, ale widzi, że wciąga je to bez reszty. Kiedyś syn próbował jej pokazać, jak to działa, szybko go jednak pogoniła – te wszystkie przyciski, ekrany, strony – to nie dla niej. Podobno w domu kultury były jakieś kursy dla seniorów, ale teraz wszystko jest zamknięte. Zresztą po co się tego uczyć. Spośród jej znajomych i tak nikt tego nie używa. Rozmawiają przez telefon. W wolnym czasie ogląda telewizję, czyta kolorową prasę i jeździ na działkę – niestety, w czasie lockdownu związanego z pandemią COVID-19 zamknął się jedyny w miasteczku sklep ogrodniczy. Po rośliny i inne potrzebne na działce towary musiałaby jeździć do innej miejscowości, a nie ma samochodu (PKS jeździ tylko raz dziennie o niedogodnej godzinie). Chciałaby być pomocna i dbać o spokojne życie swojej rodziny. Uważa, że skoro nigdy nie potrzebowała internetu w pracy, to tym bardziej nie potrzebuje go teraz. Słyszała o przychodni przez internet, ale nie bardzo umie sobie taką wizytę wyobrazić. Tęskni za możliwością udziału w różnych wydarzeniach kulturalnych.

## Kompetencje cyfrowe

Nigdy nie używała komputera. Telefon komórkowy ma, ale nie jest to smartfon – zależało jej na dużych przyciskach, bo wzrok już słaby.

## Aktywność w sieci

Brak.

## Oczekiwania, potrzeby

Chciałaby mieć więcej możliwości kontaktu z innymi, zwłaszcza znajomymi, i większy dostęp do wydarzeń kulturalnych. Nie wie, że sieć może jej to zapewnić. Potrzebuje stałego kontaktu ze swoim lekarzem, ale nie wie, że jest to łatwiejsze przez sieć, i nie ma do tego przekonania. Uważa, że łącze internetowe jest dla niej za drogie – oprócz na bieżące potrzeby woli wydawać pieniądze na prezenty dla dzieci i wnuków i odkładać niewielki zapas na czarną godzinę.

## Optymalne mechanizmy wsparcia

Edukacja w zakresie korzyści wynikających z używania technologii, wzmacnianie kompetencji, również poprzez pracę z rodziną. Pomoc w wyborze i pozyskaniu sprzętu i oprogramowania.

**Wiek:**  
75 lat



**Miejsce zamieszkania:**



małe miasteczko

**Wykształcenie:**



zasadnicze zawodowe

**Sytuacja zawodowa:**



emerytura

Motywacje	Kompetencje	Jakość dostępu
	Sposób użytkowania	Koszty
		Dostęp do łącz i/lub urządzeń

# Mieszkaniec wsi



## Wizytówka

Kobieta, 25 lat, mieszkająca w niewielkiej wsi na północnym wschodzie Polski. Skończyła liceum z dobrymi wynikami, ale rodziny nie było stać na studia, a poza tym potrzebna była pomoc w gospodarstwie. Aktywnie zaangażowana w sprawy lokalnej społeczności.

## Dzień z życia

Do pracy wstaje o piątej rano. Do wczesnego popołudnia intensywnie pracuje w gospodarstwie – zawsze jest coś do zrobienia, a poza tym trzeba pomóc mamie w przygotowywaniu posiłków i zaopiekować się chorą babcią, która w zasadzie nie wychodzi ze swojego pokoju. Chciałaby zapewnić jej jakąś rozrywkę, np. pokazać stare filmy z czasów jej młodości, ale babcia nic nie widzi na smartfonie. Poza tym zasięg w ich lokalizacji jest tak słaby, że streamowanie filmów raczej odpada. Po południu spotyka się z koleżankami i gadają oraz oglądają różne filmiki na YouTube. Ostatnio założyły koło gospodyń wiejskich – trochę dla żartu, trochę dla zadośćuczynienia tradycji, a trochę, żeby móc działać lokalnie. Bo wiele tu jest do zrobienia. Ludzie czasem krzywo patrzą, że młoda dziewczyna tak się rządzi we wsi, ale ona się tym nie przejmuje.

## Cele, motywacje

Chciałaby się dalej uczyć, może nawet pójść na studia. Słyszała, że można teraz się uczyć nawet przez internet. Tylko to drogie, a z internetem i tak u nich słabo. Poza tym jak się uczyć na smartfonie? Komputer jest stary i z trudem radzi sobie z nowoczesnymi aplikacjami. Rodzice mówią, że dziewczynie w takim miejscu jak to studia i tak nie są potrzebne. Chciałaby też wprowadzić więcej nowości i udogodnień w ich gospodarstwie i sprawić, żeby ludzie w okolicy byli bardziej zorganizowani i aktywni. Tu też sieć byłaby pomocna.

## Kompetencje cyfrowe

Potrafi obsługiwać podstawowe programy na komputerze stacjonarnym, ale tego nie robi, bo nie ma okazji. Dobrze porusza się w świecie aplikacji mobilnych. Ma konta we wszystkich głównych serwisach społecznościowych, od FB po TikToka. Często je przegląda albo coś pisze, żeby zabić nudę. Lubi grać na telefonie. Nie wie natomiast, jak działają aplikacje do telekonferencji i jak się uczyć przez internet, trochę to dla niej dziwne, bo nigdy tego nie robiła.

## Aktywność w sieci

Intensywna, ale popołudniami, bo żeby komfortowo przeglądać sieć, trzeba iść do centrum wsi, gdzie jest najlepszy zasięg. Siedzi tam wiele jej koleżanek, więc zwykle surfują po internecie razem.

## Oczekiwania, potrzeby

Chciałaby coś zmienić nie tylko we własnym życiu, ale też w życiu innych. Czuje, że internet mógłby być jej sprzymierzeńcem. Nie wie jednak, jak się do tego zabrać, i nie zna nikogo, kto by ją tego nauczył. W sumie po co, skoro i tak nie ma komputera z prawdziwego zdarzenia ani dobrego transferu w miejscu zamieszkania.

## Optymalne mechanizmy wsparcia

Wsparcie sprzętowe, zapewnienie dostępu do sieci. Szkolenia, edukacja w dziedzinie korzystania z ICT połączona z edukacją liderką.

Wiek:

25 lat



Miejsce zamieszkania:

wieś



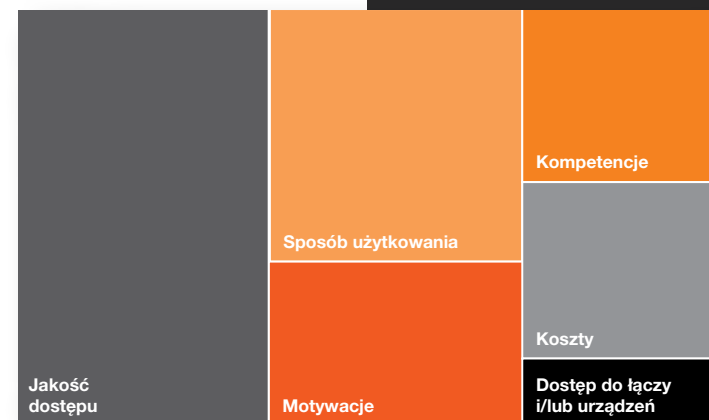
Wykształcenie:

średnie



Sytuacja zawodowa:

pomoc rodzinie w gospodarstwie rolnym





# Osoba z niepełnosprawnością



## Wizytówka

Mężczyzna, 35 lat, mieszkający w średniej wielkości mieście. Od urodzenia niewidomy. Mieszka sam. Pomagają mu starzejący się rodzice, ale tego nie lubi, wolałby być całkowicie samodzielny. Zwłaszcza teraz, kiedy czuje, że naraża ich na zachorowanie na COVID-19.

## Dzień z życia

Wstaje wcześnie. Nikt go przecież nie wyręczy w obowiązkach domowych. Przygotowuje sobie śniadanie, słucha radia. Najbardziej lubi internetowe stacje. Siada do pracy. Nie ma stałego zatrudnienia (byłoby świetnie...). Zwykle zarabia na transkrypcji tekstów na komputerze. Świetnie pisze, mimo że nie widzi. Chciałby czasami napisać coś od siebie, ale nie wie, jak się do tego zabrać. Słyszał też, że niektórzy znajomi pracują np. w branży muzycznej, korzystając ze swojego wyjątkowego słuchu. Chciałby spróbować, ale informacje na temat odpowiednich szkół i kursów są niedostosowane do potrzeb takich osób jak on.

## Cele, motywacje

Chciałby być samodzielny i wykonywać twórczą pracę. Chciałby pomóc swoim rodzicom, a także innym osobom w podobnej sytuacji. Bardzo interesują go branże komputerowa i internetowa. Aktywnie poszukuje informacji na ten temat, jednak w jego mieście nie ma szkoleń dla osób niewidomych, a w internecie są, ale po angielsku. Przydałyby mu się także nowe urządzenia i oprogramowanie wspomagające pracę z komputerem.

## Kompetencje cyfrowe

Mimo swoich ograniczeń bardzo sprawnie posługuje się komputerem i internetem.

## Aktywność w sieci

W sieci spędza dużo czasu. Dzięki sieci ma kontakt ze znajomymi, rodziną. Często komentuje bieżące wydarzenia polityczne w internecie. Chciałby też się rozwijać. Co z tego, skoro większość zasobów w sieci nie jest dostosowana do jego dysfunkcji. Nie dotyczy to tylko kształcenia, ale też podstawowych usług. Chciałby np. zamówić pizzę, przeczytać nową książkę albo obejrzeć najnowszy film (z audiodeskrypcją). Jednak dostęp do tych usług jest ograniczony.

## Oczekiwania, potrzeby

Potrzebuje wsparcia w nauce oraz pomocy w zakresie sprzętu i oprogramowania. Bardzo by się ucieszył, gdyby usługodawcy i sklepy zwracali więcej uwagi na potrzeby osób w jego sytuacji, projektując swoje strony internetowe czy obiekty.

## Optymalne mechanizmy wsparcia

Specjalne szkolenia, wsparcie w zakresie sprzętu lub oprogramowania, wsparcie w dostosowywaniu usług do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Wiek:

35 lat



Miejsce zamieszkania:

średnie miasto



Wykształcenie:

średnie



Sytuacja zawodowa:

proste prace dorywcze



# Osoba w kryzysie bezdomności



## Wizytówka

Mężczyzna, lat 42, obecnie mieszkający w mieście wojewódzkim, ale pochodzący z mniejszej miejscowości na drugim końcu Polski. Dopóki miał pracę, wszystko szło dobrze. Kiedy ją stracił, nie poradził sobie i zaczął sięgać po alkohol. Wkrótce został wyrzucony z mieszkania i odtąd żyje w starym tunelu burzowym. Trwa to już 3 lata. Nawet nie wie, kiedy ten czas minął.

## Dzień z życia

Jego dzień wyznaczają bieżące potrzeby. Wstaje o świcie i rusza na poszukiwanie czegoś do jedzenia. Woli nie korzystać z noclegowni – za dużo zasad i konfliktów. W ciągu dnia roznosi ulotki albo po prostu prosi przechodniów o pieniądze. Po południu ustawia się w kolejce po darmowy posiłek rozdawany w placówce pomocowej. W pobliskim sklepie życzliwa ekspedientka pozwala mu czasami podładować telefon. Karty prepaid są dla niego drogie (wszystko jest), ale warto. Niestety, nie jest to smartfon, więc nie może nawet wyrobić sobie dokumentów potrzebnych do uzyskania mieszkania socjalnego ani poszukać jakiejś lepszej pracy.

## Cele, motywacje

Chwilowo jego głównym celem jest przetrwanie. Wstydzi się swojego stanu i chciałby wrócić do dawnego życia, ale wydaje mu się to niemożliwe, więc nawet nie próbuje.

## Kompetencje cyfrowe

Nie potrafi posługiwać się komputerem – wcześniej nigdy tego nie potrzebował. Zresztą i tak nie ma komputera. Czasami zagląda do biblioteki (toaleta) i widząc ludzi siedzących przed ekranem, myśli, że może dałoby się tak pracować. Ale kto go tego nauczy? Jego stary telefon już ledwo działa, ale wystarczy, żeby od czasu do czasu gdzieś zadzwonić. Szkoda, że to nie smartfon.

## Aktywność w sieci

Brak.

## Oczekiwania, potrzeby

Chciałby pomocy, ale połączonej z szacunkiem. Byłoby dobrze, gdyby mógł bezpiecznie podładować telefon w jakimś neutralnym miejscu. I gdyby ten telefon pozwalał mu na korzystanie z internetu. Mógłby np. dowiadywać się o różnych działaniach pomocowych albo czytać.

## Optymalne mechanizmy wsparcia

Wsparcie sprzętowe (smartfon), dostęp do ładowarki, karty prepaid. Edukacja w zakresie przydatnych usług online i źródeł informacji jako element szerszego planu pomocy. Edukacja w zakresie korzystania z internetu jako element przysposobienia zawodowego.

**Wiek:**  
42 lata



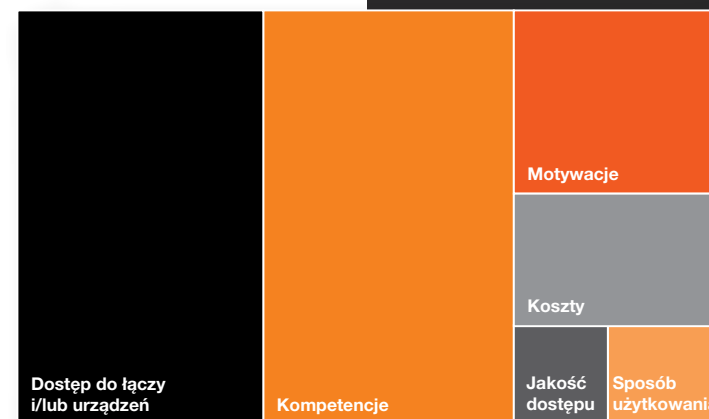
**Miejsce pobytu:**  
duże miasto



**Wykształcenie:**  
zasadnicze zawodowe



**Sytuacja zawodowa:**  
bezrobotny



# Dziecko w wieku wczesnoszkolnym



## Wizytówka

Chłopiec, trzecia klasa szkoły podstawowej, żyje wraz z rodzicami i młodszą siostrą w niewielkim mieszkaniu w mieście powiatowym. Mama z powodu pandemii musiała wziąć urlop wychowawczy, a tata, który wcześniej pracował w gastronomii, obecnie próbuje swoich sił w handlu internetowym.

## Dzień z życia

Rodzice budzą go o siódmej rano i niedługo potem zasiada przed ekranem. Lekcje przez internet są nudne i cały czas coś się psuje – u pani nauczycielki często „muli” internet, w klasie wszyscy mówią naraz, nauczyciele nie zwracają uwagi na pytania uczniów. Jego łącze też co chwila nawala, a stary komputer niemiłosiernie szumi. Trudno się skupić, więc nierzadko wyłącza kamerkę i spędza dzień na grach komputerowych (najbardziej lubi gogle VR, które dostał z okazji Komunii). Ostatnio ma przez to dużo jedynek, ale rodzice jeszcze nic nie zauważyli.

## Cele, motywacje

Jego marzeniem jest to, żeby mieć więcej kontaktów z kolegami. To dlatego tak często gra – może wtedy liczyć na ich zainteresowanie. Nagrywa też filmiki na swoim kanale na YouTube w nadziei, że ktoś ze znajomych je polubi. W przyszłości chciałby zostać popularnym youtuberem.

## Kompetencje cyfrowe

Chodzi dopiero do trzeciej klasy, a już jest najlepszym specjalistą od komputerów w domu. Mama w ogóle się na tym nie zna,

a tata dopiero zaczął się uczyć. Zna wszystkie ustawienia Zooma, potrafi też sam skonfigurować serwer do gry w Minecrafta i stworzyć własne skórki postaci. Co jednak najważniejsze – wie też, jak wykasować historię przeglądania internetu, żeby rodzice się go nie czepiali! Stabiej idzie mu z programami do edycji tekstu, bo pisanie i czytanie to nuda. Nie wie też, że w sieci może znaleźć nie tylko najnowsze streamy, ale także podpowiedzi dotyczące matematyki.

## Aktywność w sieci

Przed pandemią – 2 godziny w tygodniu. Teraz – od 8 do 10 godzin dziennie, poza weekendami.

## Oczekiwania, potrzeby

Chciałby wrócić do spotkań na podwórku i mieć więcej kontaktów z kolegami. Choć o tym nie wie, bardzo przydałaby mu się wiedza o tym, do czego może mu służyć internet w szkole. I o tym, że co za dużo, to niezdrowo. Najbardziej jednak potrzebuje uwagi swoich rodziców.

## Optymalne mechanizmy wsparcia

Wsparcie w nauce kodowania, nauka higieny cyfrowej, wzmacnianie kompetencji cyfrowych rodziców, praca psychologiczna.

**Wiek:**  
9 lat



**Miejsce zamieszkania:**



średniej wielkości miasto

**Wykształcenie:**



3. klasa szkoły podstawowej

**Sytuacja zawodowa:**



nie dotyczy

Sposób użytkowania	Kompetencje	
	Dostęp do łącz i/lub urządzeń	Jakość dostępu
	Koszty	

4

6/3

kafejka  
internetowa  
24H

kafejka  
internetowa  
24H



# Kierunki dalszych badań

- Brakuje aktualnych danych pozwalających zdefiniować **czynniki demograficzne, społeczne, ekonomiczne i zawodowe wpływające na wykluczenie ze względu na jakość i typ łączy oraz wykorzystywanych urządzeń**. Badanie obrazujące takie zależności pozwoliłoby zaprojektować środki zaradcze dopasowane do charakterystyki grup dotkniętych tego typu wykluczeniem.
- Wartościowe byłyby nowe badania **dotyczące wzorów korzystania z internetu, które pozwoliłyby dokładnie ocenić, jakie grupy i z jakich przyczyn korzystają z niego w mało twórczy sposób**. Wart oceny byłby zwłaszcza aktualny wpływ szybkości oraz typu łączy (mobilne/stacjonarne) na występowanie tego problemu. Badanie mogłoby pozwolić na oszacowanie potencjalnych skutków związanej z tym interwencji, gdyby taka była planowana.
- Jedną z kluczowych kwestii jest **zbadanie związku między wykluczeniem cyfrowym dzieci w wieku przedszkolnym i szkolnym a ich szansami edukacyjnymi i życiowymi**, w szczególności w kontekście oddziaływania pandemii COVID-19. Warto też prześledzić i poznać mechanizm wpływu nadmiernej intensywności korzystania z usług cyfrowych na kondycję psychiczną, poznawczą oraz społeczną dzieci.

Pozwoli to zidentyfikować grupy docelowe dla działań zaradczych i opracować optymalną strategię takich działań.

- Warto przyrzeć się bliżej barierom, ograniczeniom i postawom przyczyniającym się do **wykluczenia cyfrowego osób z niepełnosprawnościami**. Dostępne badania na ten temat pochodzą sprzed wielu lat – warto się zorientować w obecnej skali i przyczynach zjawiska, a także w potrzebach tej grupy, zwłaszcza gdyby Orange zdecydował się prowadzić skierowane do niej działania.
- Badanie dotyczące **dostępu do technologii przez osoby w kryzysie bezdomności**. Skala problemu i potrzeb jest tu rozpoznana w bardzo małym stopniu i opiera się wyłącznie na szacunkach organizacji pomocowych. Tymczasem włączanie cyfrowe takich osób może mieć kapitalne znaczenie nie tylko dla ich włączania społecznego, ale też przetrwania. Badanie w tym zakresie pomogłoby ustalić skalę i optymalne formy potrzebnego wsparcia.

Wydaje się, że po roku pandemii warto powtórzyć badania dotyczące **uwarunkowań decyzji o niekorzystaniu z internetu oraz charakterystyki grup, których to dotyczy**. Wydarzenia ostatniego roku zmieniły znaczenie dostępu do sieci i mogły wpłynąć na kształt grupy „non-userów”. Warto sprawdzić, jak obecnie kształtują się liczebność i motywacje grupy osób, które mimo pandemicznych okoliczności nie zdecydowały się na korzystanie z technologii cyfrowych.

**Wartościowe byłyby nowe badania dotyczące wzorów korzystania z internetu, które pozwoliłyby dokładnie ocenić, jakie grupy i z jakich przyczyn korzystają z niego w mało twórczy sposób.**

# Zakończenie

Celem tego raportu było omówienie zjawiska wykluczenia cyfrowego w szerszym kontekście, niż się to zwykle czyni. Z premedytacją **zastąpiliśmy w nim pojęcie „wykluczenia cyfrowego” alternatywnym, nowym w polskiej debacie terminem „wykluczenie społeczno-cyfrowe”**. Chcieliśmy podkreślić, że zjawisko związane z nierównościami w korzystaniu z dobrodziejstw technologii informacyjnych to dziś nie tylko jeden z elementów, ale być może już kluczowe ogniwo całego łańcucha przyczyn i konsekwencji decydujących o naszej przyszłości, jako jednostek, ale także jako wspólnoty. Wraz ze wzrostem znaczenia usług cyfrowych, także w następstwie pandemii COVID-19, **wykluczenie to przestaje być po prostu jednym z wymiarów nierówności, a staje się ich podstawą** – kluczem do uczestnictwa w społeczeństwie, a także wyznacznikiem naszej pozycji społecznej w zdigitalizowanym świecie. Osoby wyłączone z poszerzającego się globalnego uniwersum wymiany informacji, usług, treści kultury i wspólnych znaczeń, stają się przez sam ten fakt marginalizowane – już nie ze względu na uwarunkowania, które decydują o ich cyfrowym wykluczeniu, ale po prostu dlatego, że w tym uniwersum nie uczestniczą.

**Przede wszystkim jednak, chcieliśmy zainicjować dyskusję o tym, jaki jest obecny stan wykluczenia społeczno-cyfrowego w Polsce, kogo ono dotyczy oraz jak można mu przeciwdziałać.** W naszym raporcie zdefiniowaliśmy pojęcie wykluczenia społeczno-cyfrowego i opisaliśmy jego różne wymiary. Przeprowadziliśmy kompleksową

diagnozę stanu i dynamiki wykluczenia cyfrowego w Polsce w każdym z tych wymiarów, korzystając z najnowszych dostępnych danych – w tym unikalnych, udostępnionych przez Orange Polska informacji, ukazujących nowe trendy i zjawiska wynikające z pandemii. Przedstawiliśmy wyniki badań dotyczących sposobu rozumienia wykluczenia cyfrowego przez Polaków oraz ich doświadczeń i przekonań związanych z tym zjawiskiem. Skonfrontowaliśmy te opinie z faktami, demitologizując znaczenie niektórych wymiarów wykluczenia cyfrowego (np. sam dostęp do usług), jednocześnie kładąc akcent na inne jego wymiary (np. motywację do korzystania z usług, kompetencje cyfrowe itp.). Na koniec wskazaliśmy grupy, dla których wykluczenie to jest szczególnie ryzykiem i opracowaliśmy dla każdej z nich mapę wyzwań, potrzeb i propozycji działań.

**Mamy wielką nadzieję, że raport będzie nie tylko początkiem dyskusji nad zjawiskiem wykluczenia społeczno-cyfrowego, ale także impulsem do wspólnych i konkretnych działań w odpowiedzi na ten problem. Zapraszamy do współpracy.**



