

Dušan Bogdanov
Uniwersytet Opolski

INSTYTUCJONALNE PRZECIWDZIAŁANIE E-WYKLUCZENIU WYBRANYCH GRUP SPOŁECZNYCH

Abstract

Institutional counteraction to digital divide of selected social groups

Widely understood informatization process of every sphere of life facilitates human living to a great extent. On the other hand, this process brings a number of different dangers. One of them is a kind of social stratification, clearly dividing people into the ones who use computer facilities and Internet resources and to those who do not. Such a phenomenon is most often called digital divide. It concerns especially people belonging to the fifty-plus age group, which constitutes one third of Polish inhabitants.

Key words: e-exclusion, e-integration, information society

Streszczenie

Szeroko pojęty proces informatyzacji każdej dziedziny życia bardzo ułatwia ludziom codzienne funkcjonowanie. Jednocześnie ten sam proces niesie wiele różnych zagrożeń. Jednym z nich jest pewnego rodzaju rozwarstwianie społeczne, z wyraźnym podziałem na tych, którzy korzystają z ułatwień informatycznych i zasobów internetowych, oraz tych niekorzystających. Zjawisko to najczęściej jest nazywane wykluczeniem cyfrowym lub e-wykluczeniem. Najbardziej zagrożoną grupą są osoby pod względem wieku określane jako 50+, w Polsce stanowią one jedną trzecią wszystkich mieszkańców. Od 2012 roku – ogłoszonego „Europejskim Rokiem Aktywności Osób Starszych i Solidarności Międzypokoleniowej” – dokonuje się szerokiej analizy tego zagadnienia oraz próbuje się przeciwdziałać temu zjawisku. Instytucje państwowe powinny, we współpracy z trzecim sektorem, prowadzić aktywną politykę podnoszenia świadomości informacyjnej oraz informatycznej obywateli. Duże znaczenie w tej działalności mają programy UE oraz krajowe inicjatywy nimi zainspirowane. W tym procesie ważną funkcję mogą pełnić również biblioteki publiczne, których jest w Polsce ponad dziesięć tysięcy, tym bardziej że poziom ich digitalizacji stale się zwiększa, przez co stają się one czymś więcej niż tylko miejscem wypożyczania książek. Nie bez znaczenia są również Uniwersytety Trzeciego Wieku, które statutowo zajmują się ustawicznym kształceniem osób starszych. W sferze prywatnej z kolei dużą rolę w przeciwdziałaniu e-wykluczeniu mogą odegrać generacje ludzi młodych posługujących się nowymi technologiami i chętnych do niesienia pomocy starszym członkom rodziny.

Słowa kluczowe: e-wykluczenie, e-integracja, społeczeństwo informacyjne

Wstęp

W ostatnich czasach jesteśmy świadkami bardzo szybkiego tempa zmian na świecie, a proces szeroko pojętej informatyzacji dotyczy już prawie każdej sfery życia prywatnego i publicznego, co dalece zmienia codzienne funkcjonowanie ludzi. Informatyzacja i wprowadzanie nowoczesnych technologii informacyjnych w dużej mierze ułatwiają życie, lecz zarazem procesy te niosą wiele różnych zagrożeń. Między innymi powstaje pewnego rodzaju rozwarstwienie społeczne z wyraźnym podziałem na tych, którzy korzystają z ułatwień informatycznych i zasobów internetowych, oraz tych, którzy z tego nie korzystają. Osoby niemające dostępu do informacji z internetu są stopniowo wykluczane z pewnych sfer życia. Wykluczenie to, początkowo dotyczące tylko niewielkich obszarów, może się jednak przekształcić w wykluczenie ekonomiczne i społeczne. Powody niekorzystania z dobrodziejstw informatyzacji mogą być różne: brak komputera, brak dostępu do internetu, niewystarczające umiejętności i kompetencje informatyczne, oraz powody subiektywne – jak chociażby brak motywacji czy odczuwania potrzeby.

Prawie wszystkie produkty powstałe w wyniku rozwoju technologii informacyjnych oraz elektroniki można nazwać „nowymi mediami”. Znaczenie tego pojęcia ewoluowało w czasie, a co kilkanaście lat oznacza zupełnie coś innego. Niezależnie jednak od tych zmian główna cecha nowych mediów, odróżniająca je od tradycyjnego słowa i obrazu, pozostaje bez zmian. Cechą tą jest ich immanentny związek z techniką, to, że powstają przy współdziałaniu człowieka maszyną [Nowe media, 2002: 10]. Na przykład po drugiej wojnie światowej w ten sposób określano radio, a później, w latach pięćdziesiątych ubiegłego wieku, telewizję. Wraz z upływem czasu i rozwoju mediów są one coraz bardziej wykorzystywane przez społeczeństwo, które w ten sposób stopniowo staje się społeczeństwem medialnym. Stosunki i kontakty między ludźmi w takim społeczeństwie coraz częściej przyjmują formę pośrednią, sprowadzając się do komunikacji za pomocą e-maili, komunikatorów internetowych (Skype, Gadu-Gadu, WhatsApp, Viber) oraz portali społecznościowych (Nasza Klasa, Facebook, Google+). Znaczenie takiej formy kontaktu w Polsce w ostatnim czasie dostrzegają i doceniają rodziny dotknięte niedawną falą emigracji zarobkowej i przez to rozłączone. Wynika to z niskich w porównaniu z telefonią tradycyjną i komórkową kosztów rozmów przeprowadzanych za pomocą internetu, a w przypadku niektórych programów – z dostępu do obrazu rozmówcy. Portale społecznościowe umożliwiają również odnowienie kontaktów z przeszłości, co jest szczególnie ważne dla osób mających problemy z podróżowaniem ze względu na wiek lub chorobę. Kontakty takie przeciwdziałają poczuciu samotności, a przez to zapobiegają stanom depresyjnym, na które ta grupa jest narażona.

Poza wspomnianymi funkcjami społecznymi nowe technologie ułatwiają działanie w sferze biznesu. Od jakiegoś czasu towar lub usługę można zamówić drogą mailową, a stan realizacji zamówienia można na bieżąco obserwować na stronie internetowej dostawcy lub firmy. Po wykonaniu usługi lub dostarcze-

niu towaru, należność można uregulować za pomocą elektronicznego przelewu. Zapłata realizowana w ten sposób ma kilka istotnych zalet, takich jak szybkość, bezpieczeństwo oraz niska prowizja lub całkowity jej brak. Również w sferze finansów jest dostępnych coraz więcej internetowych usług. Można tu wymienić ubezpieczenia, usługi maklerskie, obsługę kont emerytalnych i bankowych.

Osoby niekorzystające ze wspomnianych ułatwień zarówno w sferze prywatnej, jak i biznesowej znajdują się w gorszej pozycji. Trudniej im zdobywać wiedzę i aktualne informacje, a załatwianie przez nich wspomnianych spraw w sferze finansów wymaga większego nakładu czasu i wiąże się z większymi kosztami.

Poruszony problem wykluczenia cyfrowego jest wciąż aktualny i ważny, a celem artykułu jest zasygnalizowanie potrzeb monitorowania tego zjawiska oraz nieustannego mu przeciwdziałania. W sposób skuteczny przeciwdziałać mogą przede wszystkim instytucje państwowe i społeczne. Wydaje się, że rok 2012 stanowił idealny moment na zapoczątkowanie szerszej analizy tego zjawiska – został ogłoszony „Europejskim Rokiem Aktywności Osób Starszych i Solidarności Międzypokoleniowej”. Nie jest to jednak proces szybki i łatwy, a zjawisko, niezależnie od starań, jeszcze przez jakiś czas będzie narastać.

Celem artykułu jest prezentacja stosowanych rozwiązań, ich krytyczna ocena oraz propozycja zmian w instytucjonalnych działaniach związanych z ograniczeniem zjawiska e-wykluczenia osób starszych.

Użytkownicy internetu w Polsce

Liczbę i zachowania polskich użytkowników internetu od jakiegoś czasu z różną częstotliwością i dokładnością badają rozmaite instytucje, przyjmując często odmienną metodologię. W związku z tym publikowane wyniki badań najczęściej istotnie różnią się między sobą. Jedną z tych instytucji jest warszawski CBOS, który prowadzi badania bardzo systematycznie, przez co przywoływanie wyników tych badań wydaje się najbardziej miarodajne. Według badań CBOS-u obecność w internecie jest czymś naturalnym i niemal powszechnym wśród najmłodszych respondentów, wraz z wiekiem natomiast odsetek internautów maleje. Wśród Polaków w wieku 55–64 lat jest 40% użytkowników internetu, a w grupie 65 lat i więcej – tylko 11%. Spośród uczniów i studentów korzysta z internetu aż 93%, po przeciwnej zaś stronie sytuują się emeryci, wśród których tylko 16% należy do użytkowników sieci [Feliksiak, 2013].

Pod względem korzystania z internetu przez mieszkańców starszych grup wiekowych Polska zajmuje ostatnie miejsce w Unii Europejskiej. Spośród Polaków z grupy wiekowej 50+, których jest niespełna 13 milionów, aż 10 milionów nie korzysta z internetu, co stanowi 78% [Batorski, Zajac, 2010]. W ostatnich latach ogólny odsetek internautów szybko rósł, w grupie wiekowej 50+ natomiast przyrost ten był znacznie wolniejszy. Główną tego przyczyną było wchodzenie

w ostatnią grupę wiekową kolejnych roczników mieszkańców urodzonych w powojennym okresie wyżu demograficznego.

Badając geografie polskiego społeczeństwa informacyjnego, Robert Guzik zauważa bardzo duże przestrzenne zróżnicowanie obecności gmin, powiatów i województw w internecie. To zróżnicowanie jest najbardziej zauważalne w przypadku gmin wiejskich i nawiązuje do utrwalonego i wciąż istniejącego podziału na tzw. Polskę A i B [Guzik, 2004: 543–553]. Główne przyczyny tego zjawiska można upatrywać w różnicach dostępu do infrastruktury teleinformatycznej i internetu, zamożności gmin, aktywności lokalnej oraz poziomu wykształcenia zarówno decydentów, jak i mieszkańców.

Podobny podział Polski zauważył Dominik Batorski, negatywnie wyróżniający województwa ściany wschodniej pod względem stosunkowo niskiej procentowo liczby użytkowników internetu [Batorski, 2008]. Z jego badań wynika, że na stopień korzystania z komputerów i internetu duży wpływ ma wielkość miejsca zamieszkania. Użytkownikami komputerów i internetu najczęściej są mieszkańcy największych miast, w następnej kolejności osoby mieszkające w miastach liczących od 20 do 500 tysięcy osób. Najrzadziej korzystają osoby mieszkające w najmniejszych miastach, a zwłaszcza na wsiach. Według tych badań wielkość miejsca zamieszkania ma wpływ również na sposób wykorzystywania komputerów. Spośród mieszkańców największych miast aż 47% użytkowników wykorzystuje komputer przede wszystkim do pracy. Deklarację taką składa z kolei tylko 24% użytkowników mieszkających na wsi. Co zaś dotyczy wykorzystania komputerów do rozrywki, proporcje są odwrotne – im mniejsza miejscowość, tym częściej komputer jest wykorzystywany w tym celu.

Polskich użytkowników internetu regularnie bada również Związek Pracodawców Branży Internetowej (IAB) – za pomocą analizy rynku reklamy internetowej. Z jego raportu, dotyczącego 2012 roku, wynika, że to, czy gospodarstwo domowe korzysta z internetu, w dużej mierze skorelowane jest z jego dochodami, a jak wiadomo, dochody są najczęściej pochodną wieku oraz wykształcenia. Duży wpływ ma także to, czy w gospodarstwie domowym znajdują się dzieci [*Raport strategiczny IAB Polska. Internet 2012*, 2012].

Próbując usystematyzować bariery w korzystaniu z komputerów i internetu, można wymienić dziewięć podstawowych grup [Batorski, Zając, 2010]:

- bariery finansowe – przekładające się na brak komputera w domu i/lub brak dostępu do internetu ze względu na ceny łącza;
- bariery zasięgu – brak technicznych możliwości dostarczania internetu w miejscu zamieszkania lub innych potencjalnych lokalizacji;
- bariery sprzętowe – niedostosowanie sprzętu i oprogramowania do umiejętności i możliwości osób dojrzałych;
- brak interesujących usług i treści – brak oferty dostosowanej do możliwości i potrzeb osób starszych;
- bariery psychologiczne – na przykład strach i różnego rodzaju obawy (przed uzależnieniem, o bezpieczeństwo transakcji itp.), a także niesłuszne przekonania związane z korzystaniem z komputera;

- autowykluczanie się ze świata nowych technologii – niechęć w stosunku do nowości i zmian oraz przekonanie, że nauka trwa tylko do określonego wieku;
- brak wiedzy na temat tego, jakie możliwości oferują komputer i internet;
- brak potrzeby korzystania z internetu – czasem w domu znajduje się komputer z dostępem do internetu, ale osoby starsze nie chcą z niego korzystać;
- brak umiejętności korzystania z nowych technologii.

Specyficzną grupę stanowią osoby w przedziale 50–60 lat. O ile osoby z tej grupy wcześniej nie były licznymi użytkownikami internetu i nie wykazywały większego zainteresowania zmianą tego stanu, o tyle obecnie coraz częściej stają się użytkownikami głównie ze względów zawodowych. Duża część takich osób, zmotywowana użytkowaniem w celach zawodowych, zaczyna z kolei również wykorzystywać komputer oraz internet w domu. Użytkownicy internetu ze wspomnianej grupy wiekowej najczęściej w sieci poszukują informacji na temat zdrowia, kultury i rozrywki, finansów, prawa, motoryzacji oraz sportu [Tomczyk, 2010].

W maju 2010 roku zostało przeprowadzone badanie polskich użytkowników internetu w ramach międzynarodowego projektu WIP (*World Internet Project*) [World Internet Project Poland, 2010]. Wyniki tych badań są interesujące, ale też niewiele odbiegają od wyników innych badań. Istotną różnicą jest natomiast to, że poza użytkownikami internetu zbadano również osoby niekorzystające z internetu. Spośród tej grupy badanych jedna trzecia wcale nie miała dostępu, a co piąta miała dostęp do internetu w domu. Jako główną przyczynę niekorzystania podawano brak zainteresowania nim. Jednocześnie jedna trzecia osób niebędących użytkownikami internetu skorzystała z niego co najmniej raz. Jako powód skorzystania najczęściej podawano ogólną ciekawość wyglądu internetu. W takich sytuacjach najczęściej korzystano z pomocy osób pośredniczących, zazwyczaj dzieci, współmałżonków lub kogoś z dalszej rodziny.

Kompleksowe wyniki badań panelowych dotyczących między innymi korzystania przez Polaków z technologii komunikacyjno-informacyjnych i wykluczenia społecznego dostarczają raporty *Diagnoza społeczna*¹. Badania te są prowadzone od 2000 roku co dwa lata.

Zjawisko wykluczenia cyfrowego

W Głównym Urzędzie Statystycznym na potrzeby badań przyjęto następującą definicję społeczeństwa informacyjnego (SI):

¹ Wszystkie dotychczas opublikowane raporty są dostępne pod adresem: www.diagnoza.com (dostęp: 10.12.2013).

(...) jest to społeczeństwo znajdujące się na takim etapie rozwoju techniczno-organizacyjnego, że osiągnięty poziom zaawansowania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych stwarza warunki techniczne, ekonomiczne, edukacyjne i inne do powszechnego wykorzystania informacji w produkcji wyrobów i świadczeniu usług. Społeczeństwo takie zapewnia obywatelom powszechny dostęp i umiejętności korzystania z technologii teleinformatycznych w ich działalności zawodowej i społecznej w celu podnoszenia i aktualizacji wiedzy, korzystania ze zdobyczy kultury, ochrony zdrowia oraz spędzania wolnego czasu, i innych usług mających wpływ na wyższą jakość życia [*Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006–2010*, 2010].

Tę definicję SI można w Polsce warunkowo uznać za oficjalną, nie tylko z powodu opracowania jej przez GUS. Została użyta również przez powstałe pod koniec 2011 roku Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji [*Społeczeństwo informacyjne w liczbach*, 2012: 8].

Jest wiele sposobów definiowania pojęcia wykluczenia cyfrowego (e-wykluczenia). Ogólna definicja, stosowana w dokumentach Unii Europejskiej, a co za tym idzie i w dokumentach krajów członkowskich, stanowi, że „wykluczenie cyfrowe to wykluczenie z funkcjonowania w społeczeństwie informacyjnym” [*Jakość życia, kapitał społeczny, ubóstwo i wykluczenie społeczne w Polsce*, 2013: 77].

Badając poziom e-wykluczenia w Polsce, Główny Urząd Statystyczny przyjął cztery podstawowe wskaźniki [*Jakość życia...*, 2013: 82]:

- całkowite e-wykluczenie (osoby w wieku 16 lat i więcej, które nigdy osobiście nie używały komputera);
- e-wykluczenie w znacznym stopniu (osoby w wieku 16 lat i więcej, które wprawdzie korzystały osobiście z komputera, ale nie są użytkownikami internetu);
- e-wykluczenie w umiarkowanym stopniu (osoby w wieku 16 lat i więcej, które korzystały osobiście z komputera i internetu, ale zakres tego korzystania był stosunkowo niewielki);
- e-wykluczenie w zakresie ograniczenia autonomii w korzystaniu z komputera i internetu (osoby w wieku 16 lat i więcej, które korzystały z internetu w pracy i innym miejscu, ale nie w domu).

Według danych GUS [*Wykorzystanie technologii informacyjno-(tele)komunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2013 r.*, 2013] zjawisko wykluczenia cyfrowego dotyczy głównie osób starszych, emerytów i rencistów, osób niepełnosprawnych, rolników i mieszkańców obszarów wiejskich, a także osób słabo wykształconych. W całym polskim społeczeństwie z internetu nie korzysta jedna trzecia osób; wśród mieszkańców wsi jest to ponad 41%, a wśród mieszkańców miast – 27,3%. Jak wskazują badania GUS, głównym wymiarem wykluczenia cyfrowego w Polsce jest wiek. Wśród 13,7 mln osób w wieku 50+ z internetu nie korzysta ponad 9 mln osób, co stanowi 67%. Na drugim miejscu w Polsce są osoby niepełnosprawne – jedynie 38% z nich korzysta z internetu.

Wydaje się, że jakkolwiek straty społeczne z powodu e-wykluczenia części społeczeństwa są wysokie, to w żaden sposób nie są mierzalne. Interesujące wnioski z badań przedstawiła firma analityczna PwC, która w swoim raporcie podała, ile tracą wykluczeni cyfrowo oraz jakie straty z powodu ich wykluczenia ponosi państwo. Według tych badań, prawdopodobnie gdyby wszyscy mieszkańcy Polski powyżej 45 lat dotychczas niekorzystający z internetu zaczęli w sieci robić zakupy, szukać pracy, płacić rachunki lub kontaktować się z urzędami, dałoby to 19,8 mld zł oszczędności. E-komunikacja z ZUS, urzędami pracy, urzędami gmin i powiatów, NFZ i przychodniami dałaby z kolei rocznie 1,5 mld zł oszczędności ludziom, a 300 mln zł – wymienionym instytucjom [*Polacy tracą 20 miliardów złotych przez e-wykluczenie*, 2012].

Nierówności społeczne w korzystaniu z internetu i nowych technologii można rozpatrywać na kilku różnych poziomach. Przede wszystkim można analizować różnice występujące pomiędzy różnymi grupami osób, na przykład pomiędzy kobietami a mężczyznami lub pomiędzy osobami posiadającymi różny poziom wykształcenia. Ogólnie istotne jest zróżnicowanie ze względu na czynniki ekonomiczne, demograficzne i czynniki statusu. Z perspektywy miejsca zamieszkania można rozpatrywać różnice pomiędzy osobami mieszkającymi w miastach i na wsi. Globalny poziom analizy obejmuje natomiast różnice o większym zasięgu – zarówno pomiędzy poszczególnymi państwami, jak i całymi regionami świata [Batorski, 2005: 114].

Wykluczenie cyfrowe osób starszych

Jest wiele grup społecznych potencjalnie e-wykluczonych. W przeciwdziałaniu e-wykluczeniu należy jednak skoncentrować się przede wszystkim na grupie osób starszych. Mogą one wprawdzie być wykluczone społecznie także z innych względów, lecz mimo tego właśnie tej grupie należy poświęcić najwięcej uwagi.

Starzenie się ludności jest definiowane jako proces zwiększania się udziału ludności w starszym wieku w ogólnej liczbie ludności. Określa się tzw. próg starości, to znaczy wiek, po osiągnięciu którego można daną osobę zaliczyć do grupy osób w starszym wieku. Najczęściej jako próg przyjmuje się jednolicie wiek 60 lub 65 lat bądź wprowadza się odrębny próg dla mężczyzn – wiek 65 lat, a dla kobiet – 60 lat. W opracowaniach ONZ stosuje się z kolei dla kobiet i mężczyzn wiek jednolity – 65 lat [<http://www.stat.gov.pl/gus/definicje> (dostęp: 10.12.2013)].

Spółczesność Unii Europejskiej starzeje się powoli, lecz systematycznie. Od 2012 roku liczba osób w wieku produkcyjnym zaczęła się zmniejszać, a liczba osób, które ukończyły 60 lat – gwałtownie wzrastać – o około dwa miliony rocznie. Taka zmiana demograficzna jest wynikiem dużej liczby osób urodzonych po wojnie w okresie wyżu demograficznego, które w tym czasie przechodzą na emeryturę. Obecnie w Unii Europejskiej średni wiek wynosi około 40 lat, ale do 2060 roku wzrośnie do 47. W 27 krajach UE z kolei odsetek ludności po 55. roku życia wzrósł z 25% w 1990 roku do 30% w roku 2010. Szacuje się, że do 2060

roku wyniesie on około 40%. Nie jest to jednak wynik jedynie dłuższego życia Europejczyków. Są oni też zdrowsi niż kiedykolwiek w dziejach [Komunikat prasowy, 2012].

W wyniku badań nad stylami życia Polaków i sposobami ich myślenia o przyszłości oraz starości Iwona Oliwińska doszła do następujących wniosków:

- im starsi badani, tym mniej są aktywni zawodowo, społecznie, kulturalnie, fizycznie i nie odnajdują się w świecie nowoczesnych technologii,
- nie prowadzą zdrowego stylu życia (nie budują potencjału własnego ciała) pomimo obaw dotyczących jego stanu w przyszłości,
- mają stosunkowo krótki horyzont czasowy, a w myśleniu o przyszłości nie uwzględniają własnego aktywnego działania, licząc na wsparcie najbliższych i pomoc służb publicznych [Oliwińska, 2008].

Proces nauki korzystania z nowoczesnych technologii jest dla ludzi w starszym wieku często bardzo utrudniony ze względu na osłabiony proces percepcji, skupiania uwagi, zapamiętywania. Jednocześnie większość nowoczesnych serwisów internetowych wręcz atakuje odbiorców natłokiem informacji i różnorodnych bodźców, strony są najczęściej nasycone dużą ilością ozdobników, a wielkość czcionki oraz jej kolory są zazwyczaj mało czytelne dla starszych ludzi. Nie bez znaczenia są również utrudnienia spowodowane nieczytelnym menu głównym oraz skomplikowaną nawigacją. Strony komercyjne są bardzo często przepełnione reklamami różnego rodzaju, prezentowanymi w różnych formach, oraz wyskakującymi okienkami. Na osoby starsze taka – wręcz agresywna – polityka reklamowa w połączeniu z mało czytelnymi formami może działać bardzo zniechęcająco.

Pokolenie młodych ludzi nie ma problemu z poruszaniem się po wirtualnym świecie i mogłoby pomóc osobom starszym, chociażby w podstawach obsługi urządzeń i programów, ale starsze pokolenie niechętnie przyznaje się do swojej niewiedzy i często ukrywa swoją niezdolność do przyswajania nowych treści. Osoby starsze bardzo często z kolei korzystają ze starszych wersji systemów operacyjnych i oprogramowania, a funkcji tych programów używają najczęściej w bardzo ograniczonym zakresie.

Wykluczenie cyfrowe osób niepełnosprawnych

Odrębnym problemem jest spora grupa społeczna składająca się z osób bardziej lub mniej niepełnosprawnych. Wśród tej grupy są osoby niewidzące lub niedowidzące. Osoby te teoretycznie nie są skazane na cyfrowe wykluczenie, ponieważ istnieje sporo wspomagających programów umożliwiających im użytkowanie komputerów. Można wyróżnić dwie podstawowe grupy programów asystujących: programy czytające tekst z monitora (ang. *screenreader*) oraz programy powiększające. Należy tutaj wspomnieć, że przeglądarki internetowe Mozilla Firefox oraz Internet Explorer (od wersji 6.0 wzwyż) mają już w sobie wbudowane narzędzie umożliwiające powiększanie tekstu. Aby jednak program powięk-

szający poprawne działań, strona internetowa powinna spełniać kilka podstawowych warunków: musi mieć duży kontrast, niezaburzoną linię tekstu i grube obramowanie ewentualnych pól do wypełnienia.

Wiele osób niesłyszących nie potrafi zrozumieć treści drukowanych w taki sam sposób, w jaki rozumie to słyszczą część społeczeństwa, a zatem również stron internetowych. Problem ten dotyczy przede wszystkim osób niesłyszących od urodzenia, ponieważ ich językiem podstawowym jest język migowy, a nie język polski. Język migowy nie ma możliwości oddania wszystkich wyrażen, stąd trudności z czytaniem tekstu drukowanego.

Jedną z bardzo interesujących inicjatyw zawiera katalog PFRON, w którym zostały opublikowane główne zasady, mające na celu zwiększenie dostępności serwisów internetowych dla osób starszych i niepełnosprawnych. Są to między innymi zalecenia dotyczące używania większego rozmiaru czcionki, prezentacji treści w krótkich akapitach oraz oddzielenia warstwy treści i prezentacji [*Dostępność serwisów internetowych*, 2011].

W maju 2012 roku weszło w życie Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności [Rozporządzenie, 2012], które zobowiązuje podmioty realizujące zadania publiczne do dostosowania swoich stron internetowych na potrzeby osób wykluczonych. Nakłada też obowiązek przystosowania serwisów www zgodnie z wytycznymi WCAG 2.0² w ciągu najbliższych 3 lat, jak również zobowiązuje do przeprowadzania każdej większej modernizacji serwisów już zgodnie z nowymi wytycznymi. Realizacja tego przepisu bezpośrednio związana jest z przeciwdziałaniem wykluczeniu cyfrowemu osób niepełnosprawnych oraz osób starszych, wynikającym z zapisu Konwencji Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych.

We wrześniu 2012 roku została podpisana przez Prezydenta RP Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych [*Ustawa*, 2012]. Uznaje ona prawo osób niepełnosprawnych do pełnego uczestniczenia w społeczeństwie informacyjnym, a dostępność informacji i technologii postawiono na równi z dostępnością architektoniczną i transportową. Co prawda od podpisania tej Konwencji do pełnej realizacji jej intencji jeszcze daleko, ale przynajmniej daje ona podstawy prawne do tworzenia dalszych instrumentów prawnych.

Należy również z uznaniem odnotować dwie bardzo wartościowe i zarazem interesujące społeczne inicjatywy. Jedną z nich jest działalność Fundacji Widzialni³ zajmującej się przeciwdziałaniem wykluczeniu cyfrowemu przez zwrócenie uwagi opinii publicznej i administracji państwowej na problem dostępności stron internetowych dla osób niepełnosprawnych i przez to zagrożonych zjawiskiem wykluczenia cyfrowego. Fundacja opracowała i skutecznie zastosowała kompleksową metodykę badań serwisów internetowych pod kątem ich dostępności. Do tego celu są wykorzystywane narzędzia i kryteria określone przez konsorcjum

² *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) – wskazówki dotyczące dostępności do treści w internecie.

³ www.widzialni.eu (dostęp: 10.12.2013).

W3C (*World Wide Web Consortium*)⁴ oraz zaangażowane osoby niepełnosprawne. Fundacja pomaga niepełnosprawnym przez audyt i badanie dostępności serwisów internetowych, doradztwo oraz szkolenia z zakresu tworzenia i administrowania stronami www w zgodzie ze standardami dostępności.

ONSI.TV z Gorzowa Wielkopolskiego jest z kolei internetową telewizją emitującą materiały wideo w języku migowym (w standardzie PJM – Polski Język Migowy). W swoim programie dostępnym na stronach internetowych prezentuje bieżące wydarzenia z kraju i świata oraz porusza sprawy dotyczące osób niesłyszących. Z ponad miliona niesłyszących mieszkańców Polski językiem migowym posługuje się tylko kilkadziesiąt tysięcy, dlatego dla pozostałych telewizja ta przygotowała wersje programu z napisami.

Przeciwdziałanie e-wykluczeniu

Rola państwa w ułatwianiu obywatelom dostępu do informacji powinna być traktowana jako zespół działań nie tylko politycznych, ale również gospodarczych i edukacyjnych. W tym celu instytucje państwowe, poza podnoszeniem świadomości informacyjnej obywateli, powinny kształtować adekwatne relacje informacyjne w układzie obywatel–politik i obywatel–instytucje władzy publicznej. Można to realizować przez stymulację i rozwój strategicznej i lokalnej infrastruktury usług teleinformatycznych, tworząc nowoczesne centra informacyjne oparte na zasobach informacji zdigitalizowanej (biblioteki elektroniczne), oferując nowe formy edukacji (w tym na odległość) oraz formując nowy poziom obsługi administracyjnej (e-administracja) [Marciniak, 2005: 44].

Wszystkie te działania można określić mianem e-integracji. Jej głównym celem jest efektywne uczestnictwo jednostek i społeczności we wszystkich wymiarach społeczeństwa i gospodarki opartej na wiedzy przez dostęp i wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych [Batorski, Płoszaj, 2012: 8].

Można wyróżnić trzy podstawowe sposoby przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu:

- budowa infrastruktury informatycznej polegająca na wyposażaniu w komputery oraz budowanie łącz internetowych,
- budowa podaży usług elektronicznych przez cyfryzację usług,
- budowa popytu na usługi elektroniczne przez promowanie nowego stylu życia oraz edukację informatyczną [Bliźniuk, 2011].

W Komisji Europejskiej już wiele lat temu został zauważony coraz bardziej narastający problem e-wykluczenia. Z punktu widzenia interesu społeczeństw europejskich podział cyfrowy stanowi przeszkodę w osiągnięciu spójności i pomyślnego rozwoju, będących jednymi z podstawowych celów integracji.

⁴ Konsorcjum W3C (www.w3.org) w swojej działalności skupia organizacje pozarządowe, ośrodki naukowe, organy administracji publicznej oraz sektor komercyjny.

Ważną inicjatywą europejską była zorganizowana w 2006 roku w Rydze konferencja pt. „Technologie informacyjne i telekomunikacyjne na rzecz integracyjnego społeczeństwa informacyjnego”. Głównym celem tego spotkania było wypracowanie priorytetów działania w zakresie walki z wykluczeniem cyfrowym na najbliższe lata, oparte na Inicjatywie i2010. Na konferencji tej została podpisana przez Ministrów Państw Członkowskich Unii Europejskiej, przedstawicieli krajów starających się o akcesję, krajów kandydujących oraz przedstawicieli krajów należących do Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) wspólna Deklaracja. Wyznaczyła ona między innymi priorytety strategiczne mające ułatwić wprowadzanie e-integracji przez:

- odpowiedź na potrzeby pracowników w podeszłym wieku oraz ludzi starszych,
- zmniejszenie geograficznego podziału w zakresie wykorzystywania technologii informacyjnych i komunikacyjnych,
- zwiększenie e-dostępności oraz użyteczności,
- zwiększenie umiejętności korzystania z technologii cyfrowych oraz kompetencji z tego zakresu,
- promowanie różnorodności kulturowej w odniesieniu do włączenia społecznego,
- promowanie integracji administracji elektronicznej,
- mobilizację stosownych instrumentów.

Państwa rozwinięte coraz częściej dostrzegają problem e-wykluczenia osób starszych i wprowadzają programy poświęcone rozwijaniu aktywności seniorów w sieci. Można je znaleźć w wielu krajach Unii Europejskiej, na przykład w Wielkiej Brytanii, Szwecji, Litwie, Holandii, Francji, a ostatnio również w Polsce. Jednym z polskich programów jest „Dojr@łość w sieci”, będący częścią kampanii prowadzonej przez Koalicję Cyfrowego Włączenia Generacji 50+.

Zadania polskiej administracji publicznej w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego zapisano w Planie Informatyzacji Państwa na lata 2007–2010 [Rozporządzenie, 2007]. Przeciwdziałanie e-wykluczeniu zapisane jest w następujących strategiach kierunkowych:

- Krajowy program „Zabezpieczenie i integracja społeczna na lata 2008–2010”,
- Strategia rozwoju kształcenia ustawicznego na rok 2010,
- Strategia szerokopasmowego dostępu do usług społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2007–2013,
- Program rozwoju edukacji na obszarach wiejskich na lata 2008–2013.

Projekt nowego Planu Informatyzacji Państwa na lata 2011–2015 powstał w sierpniu 2011 roku i został przedstawiony do konsultacji społecznych. Spotkał się z ostrą krytyką wielu instytucji, na czele z Polską Izbą Informatyki i Telekomunikacji (PIIT) i Polskiego Towarzystwa Informatycznego (PTI). Projekt ten został wycofany na wniosek Ministra Administracji i Cyfryzacji w związku z uchwaleniem przez Sejm 10 stycznia 2014 roku nowelizacji ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, która uchyla przepisy zobowiązujące do ustanowienia Planu Informatyzacji

Państwa do 2015 roku. Plan ten zostanie zastąpiony programem Zintegrowanej Informatyzacji Państwa⁵.

Problem wykluczenia cyfrowego Polaków został dostrzeżony przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji (MAC). Ministerstwo, realizując projekt systemowy: „Działania na rzecz rozwoju szerokopasmowego dostępu do Internetu”, w 2011 roku postanowiło włączyć się do edukacji cyfrowej pokolenia 50+. Projekt ten prowadzony jest w ramach Działania 8.3. Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka. Zwycięzcą konkursu, ogłoszonego w tym celu przez MAC, zostało Stowarzyszenie „Miasta w Internecie” (MWI). Stowarzyszenie prowadzi kampanię pod nazwą „Polska Cyfrowa Równych Szans”⁶, promującą upowszechnianie kompetencji cyfrowych wśród dorosłych Polek i Polaków. W ramach tego projektu mają działać „Latarnicy Polski Cyfrowej” – lokalni liderzy, entuzjaści edukacji cyfrowej, będący jednocześnie ludźmi cieszącymi się zaufaniem w swoich lokalnych społecznościach. Głównym zadaniem „Latarników” jest odnalezienie i dotarcie do e-wykluczonych, których najwięcej jest właśnie wśród pokolenia 50+, a następnie pomoc w pokonaniu barier związanych z korzystaniem z nowych, dla nich nieznanymi, rozwiązań technicznych.

W 2012 roku w ramach tego samego projektu (8.3. Innowacyjna gospodarka) przeznaczono ponad 92 mln zł na walkę z wykluczeniem cyfrowym. Przełomowy okazał się jednak dopiero rok 2013, kiedy do konkursu zgłoszono 618 projektów na kwotę prawie 1,3 mld zł. Tak duże zainteresowanie samorządów można tłumaczyć korzystną zmianą, jaką wprowadzono do konkursu: jednostki samorządu terytorialnego zostały zwolnione z wcześniej obowiązującego wnoszenia wkładu własnego w wysokości 15% wartości planowanego projektu. Działanie miało na celu zapewnienie dostępu do internetu dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym z powodu trudnej sytuacji materialnej lub niepełnosprawności. Dofinansowanie było przeznaczone dla jednostek samorządu terytorialnego lub dla konsorcjów tych jednostek w celu kompleksowej realizacji działań związanych z udzieleniem wsparcia uprawnionym gospodarstwom domowym na terenie danej gminy⁷.

Okres życia następujący po wycofaniu się człowieka z aktywnego życia zawodowego i po przejściu na emeryturę zazwyczaj nazywa się „trzecim wiekiem”. W tym czasie wielu osobom z jednej strony nie wystarczają tylko zwykłe domowe obowiązki, a z drugiej pojawia się i narasta poczucie samotności, lęk i potrzeba kontaktu z drugim człowiekiem, zwłaszcza rówieśnikiem. Uniwersytety Trzeciego Wieku (UTW) swoją działalnością w sferze kształcenia ustawicznego pomagają osobom starszym w tym zakresie. Obecnie w Polsce funkcjonuje ok. 140 UTW zrzeszających ponad 25 tysięcy słuchaczy. W polskich UTW można wyróżnić trzy podstawowe typy:

- działające w strukturach lub pod patronatem wyższej uczelni,

⁵ Wykaz prac legislacyjnych i pozalegisłacyjnych: <http://bip.kprm.gov.pl> (dostęp: 25.01.2014).

⁶ <http://mwi.pl> (dostęp: 10.12.2013).

⁷ www.mac.gov.pl (dostęp: 10.12.2013).

- powołane przez stowarzyszenia prowadzące działalność popularyzacyjną,
- inne, działające przy domach kultury, bibliotekach, domach dziennego pobytu, ośrodkach pomocy społecznej itd. [Musiał, 2008].

Polskie UTW są bez wątpienia idealnymi miejscami do przygotowywania obywateli trzeciego wieku do aktywnego życia w społeczeństwie informacyjnym.

Jedną z bardzo interesujących inicjatyw jest również próba włączenia polskich bibliotek publicznych w proces przeciwdziałania e-wykluczeniu. Główną myślą przewodnią tej inicjatywy jest hasło, że współczesna biblioteka powinna być zdecydowanie czymś więcej niż tylko miejscem wypożyczania i czytania książek.

Próbując sklasyfikować instytucje działające na terenie Polski w zakresie kształcenia seniorów w wykorzystaniu nowych mediów, można wymienić następujące typy:

- komercyjne (firmy szkoleniowe, dostawcy internetu),
- oświatowe (uczelnie wyższe oraz placówki kształcenia ustawicznego),
- pozarządowe (fundacje i stowarzyszenia),
- społeczne (kluby seniora),
- kulturalne (domy kultury) [Tomczyk, 2010].

Instytucje te proponują różne poziomy i formy kształcenia, które najczęściej są przystosowane do różnych grup wiekowych, a zajęcia są zazwyczaj prowadzone w pracowniach komputerowych.

Prezes Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji Wacław Iszkowski w swoich rozważaniach na temat e-wykluczenia zwraca szczególną uwagę na możliwość wykorzystania internetu na potrzeby osób 50+ w sposób pośredni, ale przynoszący bezpośrednie, wyraźne i zauważalne korzyści, jak na przykład zinformatyżowanie wizyt u lekarza, prowadzenie kalendarza elektronicznego przypominającego sygnałem ważne sprawy do załatwienia, chociażby zażycie lekarstw [Iszkowski, 2011]. Proponuje on wyselekcjonować grupę najbardziej aktywnych i chętnych do poznawania nowych treści i zaproponować jej pomoc w poznawaniu najważniejszych funkcji i pożytków internetu. Grupę tę w Polsce szacuje on na około milion do dwóch milionów. Według Iszkowskiego ważnym czynnikiem sprzyjającym może być również dążenie do maksymalnego uproszczenia zasad korzystania z komputera, bez konieczności czytania rozbudowanych i często napisanych niezrozumiałym językiem instrukcji.

Czasem instytucje państwowe opracowują programy przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu skierowane do określonej grupy osób. Można tu wymienić program przygotowany przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, przeznaczony dla osób bezrobotnych oraz podopiecznych pomocy społecznej.

Organizacje społeczne i fundacje opracowujące i wprowadzające w życie wspomniane programy są bardzo często sponsorowane przez firmy teleinformatyczne, dostarczające usługowo dostęp do internetu lub handlujące sprzętem komputerowym.

Jednym ze skutecznych rozwiązań braku komputerów lub dostępu do internetu może być sieć publicznych punktów dostępu przez tzw. infokioski, które coraz

częściej można spotkać w polskich miastach. Są to specyficzne komputery, zazwyczaj ustawione w miejscach publicznych, z pełnym lub ograniczonym dostępem do internetu. Mogą być zainstalowane w pomieszczeniach lub na zewnątrz. Zlokalizowane są w miejscach o dużym natężeniu ruchu: w hotelach, centrach handlowych i rekreacyjnych, obiektach sportowych i transportu publicznego (na dworcach, lotniskach, w portach), w sanatoriach i szpitalach, miejscach kultury (w muzeach, bibliotekach, teatrach, kinach), w instytucjach administracji rządowej i samorządowej. Zazwyczaj mają duży, czytelny ekran, często dotykowy, a obsługa jest łatwa, wręcz intuicyjna. Ich podstawowym zadaniem jest udostępnianie informacji lokalnych. Najczęściej są to informacje turystyczne, komunikacyjne, dotyczące wydarzeń ze sfery kultury lub sportu. Mogą również służyć do rezerwacji biletów lub kolejki (np. do lekarza lub urzędu).

Sieć punktów publicznego dostępu do internetu finansowana przez fundusze strukturalne UE o nazwie PIAP (*Public Internet Access Points*) stała się częścią strategii unijnej w przeciwdziałaniu e-wykluczeniu. Przy tej okazji zdefiniowano wskaźnik – liczbę PIAP na tysiąc obywateli. Według danych za 2001 rok w krajach byłej piętnastki UE wynosił on poniżej 1. Najwyższy był w Finlandii – 0,45, a spośród krajów kandydujących do członkostwa w UE najlepszy wynik miała Estonia, której wskaźnik PIAP w 2003 roku wynosił 0,76 [Papińska-Kacperek, 2012: 227].

W najbliższej przyszłości na specjalny program „Polska Cyfrowa w latach 2014–2020” ze środków unijnych przeznaczono 8 mld zł. Razem z wkładem krajowym daje to ponad 10 mld zł na cyfryzację kraju – szybki internet, e-usługi i kompetencje cyfrowe Polaków⁸. W ramach tego programu przewiduje się cztery osie priorytetowe. Dla grupy społeczeństwa zagrożonej e-wykluczeniem najważniejsza jest Oś priorytetowa III: Cyfrowa aktywizacja społeczeństwa, na którą przeznaczono 135 mln EUR. Cele szczegółowe tej osi – e-integracja i e-aktywizacja na rzecz zwiększenia aktywności oraz jakości korzystania z internetu – obejmują trzy działania:

- wykorzystanie lokalnych centrów aktywności do działań w zakresie cyfrowej integracji i aktywizacji;
- wsparcie inicjatyw społecznych na rzecz aktywizacji cyfrowej oraz e-integracji;
- kampanie edukacyjno-informacyjne na rzecz zwiększenia znaczenia e-umiejętności oraz upowszechniania korzyści z wykorzystywania technologii cyfrowych⁹.

⁸ <https://mac.gov.pl/popc/> (dostęp: 10.12.2013).

⁹ Program Operacyjny Polska Cyfrowa na lata 2014–2020, wersja 4.0, <https://mac.gov.pl/popc/> (dostęp: 10.12.2013).

Wnioski

Zdaniem autorów *Diagnozy społecznej* wiele działań na rzecz upowszechnienia technologii cyfrowej i przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu jest słabo dostosowanych do rzeczywistych problemów [*Diagnoza*, 2011: 304]. Większość inicjatyw, które są w Polsce podejmowane na rzecz upowszechnienia internetu i przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu, w zbyt dużym stopniu koncentruje się na problemach infrastrukturalnych. Autorzy *Diagnozy* działania podejmowane przez administrację państwową i samorządową oceniają jako nieskuteczne. Mimo dużych środków finansowych przeznaczonych w ramach programów operacyjnych na przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu oraz na budowę sieci szerokopasmowych skala wykluczenia cyfrowego w Polsce nie maleje.

Plan informatyzacji państwa miał być ważnym narzędziem umożliwiającym uporządkowanie i skoordynowanie przedsięwzięć informatycznych. Niestety trzeba stwierdzić, że rezultaty dotychczasowych planów są niewspółmierne do założeń. Potwierdzają to wyniki oceny realizacji dokonanej przez Europejską Agencję Cyfrową. Polska wypada w tym rankingu w zasadzie we wszystkich wskaźnikach poniżej średniego poziomu UE-27 [Bogucki, 2011].

W najbliższym czasie w przeciwdziałaniu e-wykluczeniu ważnym elementem będzie proces przełamywania barier związanych z brakiem potrzeb, chęci i kompetencji w korzystaniu z komputerów i internetu. Dotyczy to zwłaszcza osób starszych. Koszt dostępu do internetu jest coraz niższy i ta tendencja spadkowa z całą pewnością będzie się w dalszym ciągu utrzymywać. Treści i usługi publikowane w internecie powinny być coraz łatwiej dostępne dla osób starszych i niepełnosprawnych oraz dostosowane do ich umiejętności i możliwości fizycznych w zakresie użytkowania sprzętu i oprogramowania. Jest to główne zadanie dla twórców serwisów internetowych.

W świadomości decydentów powinien utrwalić się problem społeczeństwa zarówno już cyfrowo wykluczonego, jak i nim zagrożonego. Inicjatywy polityczne w przeciwdziałaniu temu zjawisku powinny być prowadzone jako działalność systematyczna, a nie jednorazowe akcje inicjowane lub popierane często tylko na pokaz bądź wyłącznie na potrzeby kampanii wyborczych. Głównym zadaniem państwa jest tworzenie w tym celu odpowiednich ram prawnych. Co zaś dotyczy już istniejących rozwiązań prawnych, należy pilnować, aby były one przestrzegane.

Seniorzy stanowią dużą grupę społeczną i mogą być potencjalnymi użytkownikami usług realizowanych za pośrednictwem internetu (sklepy, banki, ubezpieczenia). W związku z tym do procesu edukacji powinni się włączyć również dostawcy tych usług.

W sferze prywatnej dużą rolę w przeciwdziałaniu e-wykluczeniu mogą odegrać generacje młodych ludzi swobodnie posługujących się nowymi technologiami, ale też uzbrojonych w cierpliwość i posiadających chęć niesienia pomocy starszym członkom rodziny.

Część użytkowników korzystających z komputera i internetu wyłącznie w celach rozrywkowych należy informować i zachęcać do korzystania z nowych

technologii również w celu zdobywania wiedzy, podnoszenia kwalifikacji zawodowych, poszukiwania pracy, kontaktu z urzędami i instytucjami finansowymi.

Społeczeństwo należy jednak zorganizować w taki sposób, aby obywatele świadomie niezainteresowani galopującą informatyzacją życia mogli dla siebie również znaleźć miejsce w tym społeczeństwie i normalnie funkcjonować we wszystkich jego sferach. Wobec tego należy pozostawić alternatywne do elektronicznych sposoby komunikowania się przynajmniej z urzędami administracji państwowej i samorządowej.

Bibliografia

- Batorski D. (2005), *Internet a nierówności społeczne*, „Studia Socjologiczne”, nr 2.
- Batorski D. (2008), *Relacja wykluczenia społecznego z wykluczeniem informacyjnym*, www.mwi.pl.
- Batorski D., Płoszaj A. (2012), *Diagnoza i rekomendacje w obszarze kompetencji cyfrowych społeczeństwa i przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu w kontekście zaprogramowania wsparcia w latach 2014–2020*, Warszawa.
- Batorski D., Zajac M. (red.) (2010), *Między alienacją a adaptacją. Polacy w wieku 50+ wobec Internetu*, www.dojrzaloscswieci.pl.
- Blizniuk G. (2011), *Zarządzanie systemami informatycznymi w administracji publicznej. Wykład I: Zjawisko wykluczenia cyfrowego*, www.lazarski.pl.
- Bogucki D. (2011), *Plan Informatyzacji Państwa – czas na zmiany*, „Czas Informacji”, nr 4.
- Diagnoza (2011), *Diagnoza społeczna 2011. Warunki i jakość życia Polaków*, J. Czapiński, T. Panek (red.), Warszawa.
- Dostępność serwisów internetowych (2011), Dostępność serwisów internetowych – podręcznik na temat dobrych rozwiązań w projektowaniu dostępnych serwisów internetowych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności*, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Warszawa.
- Feliksiak M. (2013), *Internauci 2013*, komunikat z badań CBOS, Warszawa.
- Guzik R. (2004), *Polskie miasta i gminy wiejskie w Internecie – geografia społeczeństwa informacyjnego* [w:] J. Słodczyk (red.), *Rozwój miast i zarządzanie gospodarką miejską. Miasta w okresie przemian*, Uniwersytet Opolski, Opole.
- <http://www.stat.gov.pl/gus/definicje> (dostęp: 10.12.2013).
- Iszkowski W. (2011), *Przeciw e-wykluczeniu*, www.piit.org.pl.
- Jakość życia, kapitał społeczny, ubóstwo i wykluczenie społeczne w Polsce (2013)*, GUS, Warszawa.
- Komunikat prasowy (2012), *Europejski Rok Aktywności Osób Starszych i Solidarności Międzypokoleniowej*, www.europa.eu/ey2012.
- Marciniak M. (2005), *Społeczeństwo obywatelskie a społeczeństwo informacyjne*, „Społeczeństwo i Polityka”, nr 1, Pułtusk.
- Musiał E. (2008), *Ludzie „trzeciego wieku” w Sieci*, Ogólnopolskie Sympozjum Naukowe nt. „Komputer w edukacji”, Akademia Pedagogiczna im. KEN, Kraków.
- Nowe media (2002)*, M. Hopfinger (red.), Oficyna Naukowa, Warszawa.
- Oliwińska I. (2008), *Style życia Polaków – myślenie o starości (Wstępne wyniki badań)*, wystąpienia podczas konferencji „To idzie starość – polityka społeczna wobec procesu starzenia się ludności w Polsce”, 4 lipca 2008, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa.

- Papińska-Kacperk J. (2012), *Spoleczeństwo informacyjne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Polacy tracą 20 miliardów złotych przez e-wykluczenie* (2012), www.wprost.pl.
- Raport strategiczny IAB Polska. Internet 2012*, Warszawa 2012.
- Rozporządzenie* (2007), *Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 28 marca 2007 r. w sprawie Planu Informatyzacji Państwa na lata 2007–2010*, Dz.U. 2007, nr 61, poz. 415.
- Rozporządzenie* (2012), *Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych*, Dz.U. 2012, nr 0, poz. 526.
- Spoleczeństwo informacyjne w liczbach* (2012), Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Warszawa.
- Spoleczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006–2010* (2010), GUS, Warszawa.
- Tomczyk Ł. (2010), *Seniorzy w świecie nowych mediów*, „e-mentor” 36/2010, www.e-mentor.edu.pl.
- Ustawa* (2012), *Ustawa z dnia 15 czerwca 2012 r. o ratyfikacji Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r.*, Dz.U. 2012, nr 0, poz. 882.
- World Internet Project Poland* (2010), Agora S.A. i Grupa TP, Warszawa.
- Wykorzystanie technologii informacyjno-(tele)komunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2013 r.* (2013), <http://www.stat.gov.pl>.