

AGNIESZKA SPRINGER

WSB Poznań

## IDENTYFIKACJA OSOBOWOŚCIOWYCH I SPOŁECZNYCH ŹRÓDEŁ *DIGITAL DIVIDE* A MOŻLIWOŚCI AKTYWIZACJI CYFROWEJ JEDNOSTKI

### 1. *Digital Divide* i jego źródła

Problematyka *Digital Divide* pojawia się w licznych opracowaniach związanych z rozwojem społeczeństwa informacyjnego. Od niepamiętnych lat znaną, negatywną konsekwencją ogólnie pojmowanego rozwoju jest fakt, że nie przebiega on równomiernie. Tak zwane zjawisko niezrównoważonego rozwoju powoduje, że część społeczeństwa, w rozumieniu państw, regionów, grup społecznych czy poszczególnych jednostek, pozostaje poza możliwością uczestnictwa w nim.

Postęp w zakresie wykorzystania technologii teleinformatycznych jest bardzo dynamiczny i przebiega równolegle w wielu dziedzinach, zmieniając standardy pracy, komunikacji interpersonalnej, rozrywki czy życia publicznego. Tempo i szerokość zmian powodują, że brak przynależności do społeczeństwa informacyjnego przyczynia się do powstawania takich negatywnych zjawisk społecznych, jak bezrobocie, niższe dochody czy niska aktywność społeczna. Nic więc dziwnego, że problematyka *Digital Divide* – wykluczenia cyfrowego, uznana została za kluczowy obszar społeczny i stała się tematem poruszonym w międzynarodowych i narodowych strategiach rozwoju społeczeństwa informacyjnego<sup>1</sup>. Kładzie się w nich nacisk na wsparcie następujących obszarów:

<sup>1</sup> Do istotnych dokumentów należą m.in. *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2007–2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2007;

- rozwój infrastruktury, zapewniający szerokopasmowy dostęp do Internetu,
- systematyczny spadek cen usług, zwiększający ich dostępność dla mniej zamożnych grup społecznych,
- aspekty prawne regulujące rozwój rynku ICT,
- wsparcie małych i średnich przedsiębiorstw,
- dbałość o zachowanie standardów bezpieczeństwa,
- podnoszenie kompetencji cyfrowych społeczeństwa.

Wymienione czynniki i działania, uznane jako podstawowe źródła eliminowania wykluczenia cyfrowego, w przeważającej większości mają charakter obiektywny i mierzalny. Za pomocą większości z nich możliwe staje się porównywanie i prowadzenie rankingów kontynentów, krajów czy regionów<sup>2</sup>. Coraz częściej ujmuje się również aspekty społeczne i jednostkowe, dokonując klasyfikacji społeczeństwa z uwagi na cechy demograficzne, socjograficzne czy ekonomiczne<sup>3</sup>. Wśród wielu publikacji poświęconych wykluczeniu cyfrowemu bardzo jednak trudno odnaleźć te, które analizują to zjawisko z punktu widzenia pojedynczego użytkownika i jego uwarunkowań psychologicznych i społecznych.

Poszukując odpowiedzi na pytanie, dlaczego dana osoba nie wykorzystuje usług komunikacji elektronicznej, łatwo stwierdzić, że jest to spowodowane wysoką ceną usługi, słabym rozwojem infrastruktury w danym kraju czy brakiem dostępu do wiedzy z tego zakresu. Niemniej jednak coraz częściej, szczególnie w państwach rozwijających się, mamy do czynienia z sytuacją, w której pomimo faktu niespełnienia żadnego z wymienionych czynników, część osób ciągle pozostaje poza społeczeństwem informacyjnym. Chcąc lepiej poznać to zjawisko, zdecydowano się na przeprowadzenie badań własnych. Mając na uwadze złożoność procesów psychologicznych i społecznych, które wpływają na decyzje i zachowania ludzi, autorka ma świadomość, że niniejszy artykuł jest tylko próbą zrozumienia zjawiska. Artykuł ma zatem na celu nie tylko zainteresować czytelnika tą tematyką, ale również postawić kilka tez i wskazać kierunek dalszych badań.

---

*eEurope 2005, Bruksela 2004; i2010 – Europejskie społeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu i zatrudnienia, Komisja Wspólnot Europejskich, Bruksela 2005.*

<sup>2</sup> *World Information Society Report, ITU 2006; Progress Report on the single European Electronic Communications Market 2007 (13 REPORT), Bruksela 2007.*

<sup>3</sup> W. Borucki, A. Springer, *Digital Divide w społeczeństwie informacyjnym*, w: *Internet 2007*, Wrocław 2007, s. 73.

## **2. Opis metody badawczej**

W celu identyfikacji źródeł wykluczenia cyfrowego tkwiących w jednostce i jej najbliższym otoczeniu przeprowadzono badania o charakterze jakościowym z wykorzystaniem indywidualnego wywiadu pogłębionego. Badanie przebiegało równolegle w dwóch segmentach – grupach społecznych. Pierwszy segment stanowiły osoby niekorzystające z usług komunikacji elektronicznej, które jednak miały możliwość dostępu do Internetu. Jednocześnie osoby badane nie mogły przekraczać 75. roku życia. Stosując w badaniu dobór celowy, pozyskano w pierwszym segmencie osoby, które pozostają poza społeczeństwem informacyjnym nie z powodów ekonomicznych czy technicznych, ale z innych przyczyn. Drugi segment stanowiły osoby korzystające z usług, należące jednak do kategorii osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. W tym celu dobór jednostki do badania uwzględniał zmienne, które według wielu statystyk są czynnikami w największym stopniu predysponującymi osobę jako zagrożoną wykluczeniem: powyżej 55. roku życia oraz bezrobotne. Drugi z wywiadów przeprowadzany był zatem albo z osobą powyżej 55. roku życia, albo z osobą bezrobotną (oczywiście osoby mogły spełniać oba kryteria jednocześnie). Poczyniono także pewne zastrzeżenie, że z grona osób bezrobotnych należy wykluczyć studentów, albowiem jest to jedna z grup społecznych najbardziej aktywnych cyfrowo.

Łącznie przeprowadzono w każdej z grup po około 40 wywiadów. Zarówno w pierwszym, jak i w drugim wypadku rozmowa prowadzona była z wykorzystaniem częściowo ustrukturalizowanego kwestionariusza z wieloma pytaniami otwartymi. Tematyka pytań koncentrowała się wokół powodów niekorzystania lub korzystania z komputera i Internetu, atrakcyjności pojawiających się usług, a także – w przypadku drugiego segmentu – identyfikacji sposobu, w jaki jednostka wchodziła w świat wirtualny. Pomimo że badanie miało charakter jakościowy pogłębiony, w celu prezentacji zebranego materiału posłużono się również miarami statystyki opisowej, co zważywszy na liczebność każdego z segmentów jest działaniem metodycznie dopuszczalnym.

## **3. Czynniki jednostkowe – Dlaczego Jan nie korzysta z Internetu?**

Wiele z publikacji na temat wykluczenia cyfrowego koncentruje się na charakteryzowaniu demograficzno-ekonomicznym segmentów w mniejszym

lub większym stopniu wykorzystujących usługi komunikacji elektronicznej. Z punktu widzenia dostępności danych jest to zadanie stosunkowo proste, albowiem szeroki zbiór statystyk z tego zakresu publikowany jest przez narodowe urzędy statystyczne państw członkowskich i zbierany przez Eurostat<sup>4</sup>. Na podstawie prezentowanych danych, statystyczny „nieużytkownik” to osoba po 55. roku życia, z wykształceniem podstawowym, mieszkaniec wsi, osoba w najniższej grupie dochodowej, bezrobotny, nieco częściej kobieta niż mężczyzna<sup>5</sup>. Jednak określenie „statystyczny” nie oznacza, że każdy bezrobotny, każdy mieszkaniec wsi czy każda osoba starsza nie korzysta z Internetu. Wśród tych osób można bowiem znaleźć również i tych, którzy są zagorzałymi użytkownikami sieci. Co zatem jest powodem, że osoby te rezygnują z uczestnictwa w społeczeństwie informacyjnym? Czy jest to związane ze środowiskiem, w jakim żyją, typem osobowości, jaki prezentują, czy rodzajem aktywności zawodowo-społecznej?

Analizę znaczenia osobowości jednostki dla rozwoju społecznego znaleźć można w wielu koncepcjach społecznych i psychologicznych, między innymi u D. McClellanda, J. Kozielskiego czy D. Lenera. Na podstawie prac tych i innych autorów wyłonić można listę cech, które odróżniają osobowość nowoczesną od tradycyjnej. Do najważniejszych z nich należą: rozbudowana potrzeba osiągnięć, skłonność do ryzyka, skłonność do innowacji, ocena analityczna, współzawodnictwo i potrzeba rywalizacji, potrzeba poznawcza, potrzeba empatii, otwartość na doświadczenia, akceptacja zmian<sup>6</sup>. W wynikach badań odnaleźć można ocenę poziomu potrzeby poznawczej, potrzeby zmian, skłonności do innowacji czy poziom akceptowania zmian wśród populacji aktywnej i nieaktywnej cyfrowo.

### **Brak potrzeb – czyli niski poziom motywacji**

Rozpoczynając rozmowę z osobą badaną, proszono o wskazanie powodu, dla którego korzysta z komputera i Internetu. Zdziwiający był fakt, że co trzeci rozmówca mówił, że nie korzysta z sieci, „bo nie ma takiej potrzeby”. Wśród najczęściej pojawiających się odpowiedzi można wskazać: „nie jest mi to do

<sup>4</sup> Oprócz publikacji narodowych urzędów statystycznych, z punktu widzenia użytkownika indywidualnego, w Polsce na uwagę zasługuje również raport *Diagnoza społeczna 2007. Warunki i jakość życia Polaków*, red. J. Czapiński, T. Panek, Warszawa 2007.

<sup>5</sup> Szczegółowy opis segmentu wykluczonego znaleźć można m.in. w A. Springer, *Psychologiczne determinanty wykluczenia cyfrowego*, w: *Fenomen Internetu*, red. A. Szewczyk, Szczecin 2008, s. 200.

<sup>6</sup> Pełną listę cech osobowości nowoczesnej można znaleźć w K. Krzysztofek, M. Szczepański, *Zrozumieć rozwój. Od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych*, Katowice 2005, s. 53.

niczego potrzebne”; „wszystko co chcę, załatwiam w inny sposób”, a także „nie interesuję się tym”; „nie ciekawi mnie to”.

Ten podstawowy wymieniany przez rozmówców powód wynika z braku inicjatywy ze strony osób pozostających poza społeczeństwem informacyjnym. Istnienie, a wręcz uświadomienie sobie potrzeby występującej w człowieku to podstawowy czynnik motywacji analizowany w wielu koncepcjach psychologicznych, do których należą chociażby teorie A. Maslowa czy H. Murraya<sup>7</sup>. Aby możliwe stało się dążenie jednostki ku określonej celowi, konieczna jest siła (energia) wewnętrzna, która powstaje na skutek chęci zaspokojenia potrzeb. Potrzeba rozumiana jest jako siła organizująca percepcję, apercpcję, myślenie, dążenie i działanie. Przeprowadzone w trakcie badania rozmowy wykazują, że wiele osób nie odczuwa potrzeby korzystania z Internetu, czyli nie jest wewnętrznie zmotywowanych do podjęcia aktywności cyfrowej. W przypadku takich osób wzbudzenie potrzeby dążenia do społeczeństwa informacyjnego wymaga wystąpienia czynnika zewnętrznego, który spowoduje podjęcie wysiłku w kierunku zmiany zachowania. We współczesnym świecie ów czynnik najczęściej jest związany z wykonywaną pracą zawodową, stąd osoby nieaktywne zawodowo i jednocześnie nieodczuwające potrzeby aktywności cyfrowej prawdopodobnie pozostaną poza społeczeństwem informacyjnym. Analiza zebranego w trakcie badań materiału potwierdziła, iż osoby nieaktywne cyfrowo nie mają ani wysokiej potrzeby poznawczej, ani wysokiej potrzeby zmian, które są jednymi z ważniejszych cech nowoczesnej osobowości.

### **Brak wiedzy i umiejętności**

Z prowadzonych licznych statystyk wynika, że umiejętności cyfrowe polskiego społeczeństwa z roku na rok stają się coraz większe<sup>8</sup>, choć bez wątpienia ciągle jeszcze pozostają poniżej średniej Unii Europejskiej. Sukcesywnie wzrasta liczba osób potrafiących skopiować pliki lub dokumenty, wyszukać informacje w Internecie czy wysłać wiadomości (w 2007 roku wymienione umiejętności miało odpowiednio: 45, 48 i 35% populacji w Polsce). Wiedza i umiejętności w tym zakresie to przede wszystkim wynik własnej aktywności i wsparcia osób bliskich, a w przypadku osób do 35. roku życia – edukacji w szkołach gimnazjalnych, średnich i wyższych.

<sup>7</sup> H. Gasiul, *Psychologia osobowości. Nurty, teorie, koncepcje*, Warszawa 2006, s. 229–350.

<sup>8</sup> *Spółeczeństwo informacyjne*, red. J. Paplińska-Kacperek, Warszawa 2008, s. 393 oraz dane z Eurostatu.

Tabela 1

## Sposoby nabywania umiejętności cyfrowych przez mieszkańców Polski

	Ogółem [%]
Edukacja formalna	25
Kursy i szkolenia z własnej inicjatywy	5
Kursy i szkolenia z inicjatywy pracodawcy	7
Nauka własna z książką i CD	15
Nauka własna przez działanie	36
Nieformalna nauka (rodzina, przyjaciele)	35

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Eurostatu.

Pomimo coraz większej dostępności i możliwości w zakresie nauki, brak wystarczającej wiedzy był jednym z istotniejszych powodów niekorzystania z Internetu przez badanych. Co ciekawe, większość z nich deklarowała, że miała możliwość nauki, którą mogły zapewnić osoby najbliższe, współpracownicy czy dostępne kursy i szkolenia. Nie były one jednak zmotywowane, by z tej nauki skorzystać lub szybko się zniechęcały, argumentując zaniechanie wiekiem lub brakiem czasu. W przypadku tej grupy społecznej niewystarczające wydaje się dostarczenie oferty szkoleniowej, ważna jest również zmiana postawy i nastawienia w stosunku do własnej osoby. Używanie w obecności takich osób specjalistycznego słownictwa komputerowego lub młodzieżowego żargonu internetowego może tylko utrudniać podjęcie wysiłku wdrożenia w technologię informatyczną. Z przeprowadzonych rozmów wynika, że podjęciu nauki przez osoby wykluczone cyfrowo sprzyjać mogłyby kontakty z osobami podobnymi do badanych, starszymi, mniej wykształconymi czy bezrobotnymi, gospodyniami domowymi, które potrafiły przezwyciężyć strach i nauczyć się wykorzystywania nowych technologii.

### **Potrzeba bezpieczeństwa a strach i lęk przed komputerem**

Każdy człowiek ma potrzebę bezpieczeństwa, która towarzyszy mu przez całe życie. Potrzeba ta w różnych okresach życia zmienia swój zakres. Inna grupa czynników może ją zaspokoić i różne mogą być sytuacje, w których osoba odczuwa, że jej bezpieczeństwo jest zagrożone. U osób o wysokim poziomie

potrzeby bezpieczeństwa, która jest związana z poszukiwaniem stabilizacji i stałości, wprowadzanie zmian i nowości destabilizuje znany porządek świata, wywołując poczucie zagrożenia. Dla wielu osób taką zmianą i nowością może stać się Internet. Choć w większości społeczeństw Internet i komputer są dobrze znanymi i często wykorzystywanymi narzędziami pracy i życia społecznego, to z punktu widzenia poszczególnej jednostki ciągle mogą pozostawać czymś nowym i budzącym niepokój. Potwierdzenie niniejszego twierdzenia znaleźć można w przeprowadzonych rozmowach, w których trakcie prawie połowa rozmówców przyznała, że odczuwa jakieś obawy związane z korzystaniem z usług komunikacji elektronicznej. Najważniejszymi powodami, dla których nie korzystają z sieci, były: brak własnych możliwości w zakresie nauki obsługi urządzeń, pojawienie się wirusów komputerowych oraz... popsucie komputera. Ponadto niektórzy obawiali się możliwości oszustw oraz o bezpieczeństwo danych osobowych. Należy stwierdzić, że większość z przedstawianych obaw stanowiły czynniki subiektywne, do których rozmówcy podchodzili bardzo emocjonalnie. Wydaje się zatem, że klucz do zapewnienia poczucia bezpieczeństwa potencjalnych użytkowników nie może ograniczać się jedynie do ochrony technicznej, ale obejmować musi również przekazywanie rzetelnej wiedzy na temat rzeczywistych zagrożeń i warunków zapewnienia bezpieczeństwa.

### **W kierunku zmian postaw – wystarczy rozmowa**

Analiza przeprowadzonych rozmów wskazuje, że kluczem do uaktywnienia części społeczeństwa jest zmiana jej postawy w stosunku do usług komunikacji elektronicznej. Osoby nie korzystają z sieci i komputera, ponieważ nie odczuwają takiej potrzeby, nie mają na to chęci, a naukę w tym zakresie uważają za zbyt trudną i czasochłonną. Pytanie, jakie w tym momencie należałoby sobie zadać, to na ile taka postawa<sup>9</sup> jest u badanych osób trwała oraz czy i jak można ją zmienić? Pozostawiając czytelnikowi ocenę, czy należy czy też nie należy ingerować w zmianę postaw tej grupy społecznej, warto wskazać na zmianę, którą można było zaobserwować w trakcie rozmowy. Scenariusz wywiadu skonstruowano tak, aby rozmowę rozpocząć od zadania pytania o powód, dla którego osoba nie korzysta z Internetu, i to samo pytanie powtórzyć pod koniec tej rozmowy. Po zestawieniu wyników z obu pytań dostrzec można zmianę w zakresie składanych deklaracji. Na początku rozmowy najczęściej podawanym powodem był brak

---

<sup>9</sup> Postawa w psychologii społecznej rozumiana jest jako nastawienie emocjonalne, wiedza i zachowanie od lub w kierunku obiektu postawy.

potrzeb, który praktycznie nie pojawił się pod jej koniec, gdy poruszano zagadnienia związane z możliwościami i obszarami zastosowań Internetu. Rozmówcy częściej odwoływali się do czynników obiektywnych, takich jak niewystarczająca wiedza, ograniczony dostęp do sprzętu i infrastruktury czy brak wolnego czasu.

Tabela 2

Powody niekorzystania z komputera i Internetu deklarowane przez rozmówców na początku i pod koniec rozmowy

Powód na początku rozmowy [%]	Powód niewykorzystywania	Powód pod koniec rozmowy [%]
16,3	niewystarczająca wiedza i umiejętności	21,21
<b>30,6</b>	<b>brak potrzeby korzystania</b>	<b>3,03</b>
14,3	niewystarczający dostęp do infrastruktury	21,21
10,2	brak chęci, brak zainteresowania	15,15
18,4	brak czasu na korzystanie i naukę	33,33
<b>10,2</b>	<b>strach przed popsuciem, trudnościami w nauce</b>	<b>0,00</b>
0	cena zakupu sprzętu lub dostępu	6,06

Źródło: opracowanie własne.

Z analizy zebranych wyników wynika, że samo prowadzenie z osobą badaną rozmowy prowadzi do przynajmniej częściowej zmiany postawy w stosunku do usług ICT. Wydaje się to być optymistyczne – negatywna postawa nie jest ugruntowana i stała, stosunkowo łatwo może ulec zmianie. Jednak aby zmiana ta mogła się dokonać, konieczne jest stworzenie pozytywnego klimatu i sytuacji, w której przejawiać się będzie zainteresowanie konkretną osobą, a nie anonimową grupą społeczną.

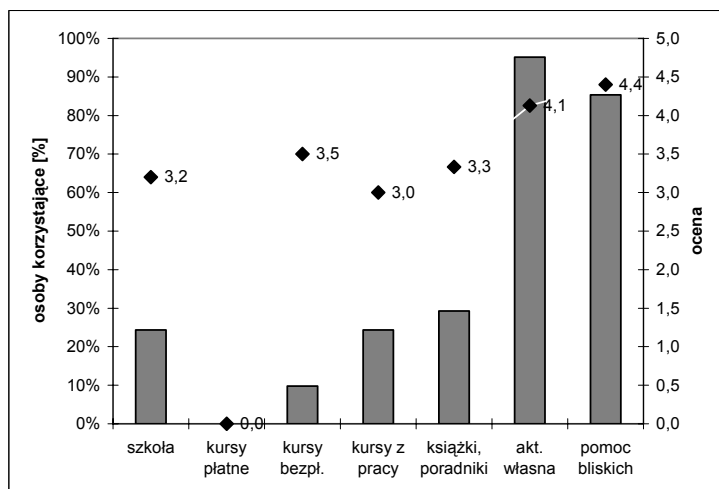


#### 4. Pokonywanie barier – czynniki decydujące o aktywności cyfrowej

Oprócz grupy osób, które pozostają poza społeczeństwem informacyjnym, rozmowy przeprowadzono również z osobami korzystającymi z komputera i Internetu. Jak już wcześniej wspomniano, badani potencjalnie należeli do grupy zagrożonej wykluczeniem cyfrowym. W trakcie rozmowy z nimi poszukiwano odpowiedzi na pytanie, co zdecydowało o tym, że korzystają z sieci i w jaki sposób nabyły umiejętności w tym zakresie.

##### Sposoby nabywania umiejętności – rola wsparcia społecznego

Wśród osób niekorzystających z sieci brak umiejętności oraz motywacji i wiary we własne możliwości były jedną z podstawowych barier przynależności do społeczeństwa informacyjnego. Z tego względu osobom aktywnym cyfrowo zadano pytanie, jaka była ich własna droga do pozyskania wiedzy. Wśród osób, którym udało się przezwyciężyć wykluczenie cyfrowe, najczęściej wykorzystywanym sposobem nauki była aktywność własna i pomoc bliskich, przy czym nauka, w której trakcie uzyskiwano pomoc od innej osoby, oceniona została jako bardziej efektywna.



Rys. 1. Częstotliwość wykorzystania i ocena skuteczności sposobów nabywania kompetencji cyfrowych

Źródło: opracowanie własne.

Tylko kilkoro spośród rozmówców przyznało, że nikt z bliskich nie miał wpływu na nabycie umiejętności i zainteresowanie się mediami elektronicznymi. W pozostałych przypadkach wskazywano na znaczącą rolę rodziny – przede wszystkim dzieci, a czasami również kolegów i przyjaciół w procesie zdobywania wiedzy i doświadczenia w tym zakresie. Rozmówcy jednocześnie przyznawali, że pomoc polegała na zainteresowaniu i pokazaniu pierwszych, najważniejszych umiejętności, które najczęściej związane były z obsługą przeglądarki internetowej w celu znalezienia interesujących wiadomości. W kilku przypadkach nauka korzystania z Internetu rozpoczynała się od korzystania z internetowych komunikatorów, szczególnie w sytuacji, gdy osoba bliska rozmówcy przebywała w innym mieście lub w innym kraju.

### **Poziom motywacji – co interesuje użytkowników**

Analizując proces zdobywania wiedzy i umiejętności przez osoby zagrożone wykluczeniem cyfrowym, można dostrzec, że ważne w nim jest nie tylko opisane już wsparcie społeczne, ale również wykorzystanie usługi, która w danym momencie jest najbliższa potrzebom rozmówcy. Oprócz wspomnianych wcześniej potrzeb: informacyjnej (poszukiwanie informacji na dany temat), komunikacyjnej (nawiązywanie kontaktu z osobami bliskimi), pojawiały się również potrzeby znalezienia pracy (osoby bezrobotne) czy możliwość szybkiego opłacenia rachunków (oszczędność czasu i pieniędzy), które stanowiły pierwszy, najważniejszy impuls motywujący do korzystania z Internetu.

Po pierwszej, inicjującej aktywności użytkownicy zaczynali wykorzystywać coraz szerszą gamę usług. Im dłużej osoba była aktywna cyfrowo, tym z większej liczby usług korzystała. Warto w tym miejscu porównać poziom i powszechność zainteresowania usługami z deklaracjami, jakie czyniły osoby nieaktywne. Zaciekawienie budzi stosunkowo wysoki poziom potencjalnego zainteresowania w porównaniu z faktycznym poziomem korzystania na przykład z internetowego konta bankowego. Wydaje się, że jest to usługa, na której zależałoby wielu użytkowników. Z uwagi jednak na stosunkowo dużą jej złożoność, nie zawsze osoby zainteresowane korzystają z niej. Jednocześnie osoby niekorzystające z zasobów sieci nie mają możliwości docenienia łatwego dostępu do gazet i czasopism, w związku z czym preferują czytanie tradycyjne. W tym wypadku użytkownicy najczęściej przekonują się o atrakcyjności danych usług w miarę swojego zaawansowania w wykorzystywaniu zasobów sieci.

Tabela 3

## Poziom potencjalnego i rzeczywistego zainteresowania usługami

Rodzaj usługi	Potencjalne zainteresowanie (osoby niekorzystające) [%]	Poziom wykorzystania (osoby korzystające) [%]
komunikacja	36	85
informacje	33	90
konto bankowe	<b>31</b>	63
sprawy urzędowe	21	68
zakupy	19	56
gazety	13	<b>83</b>

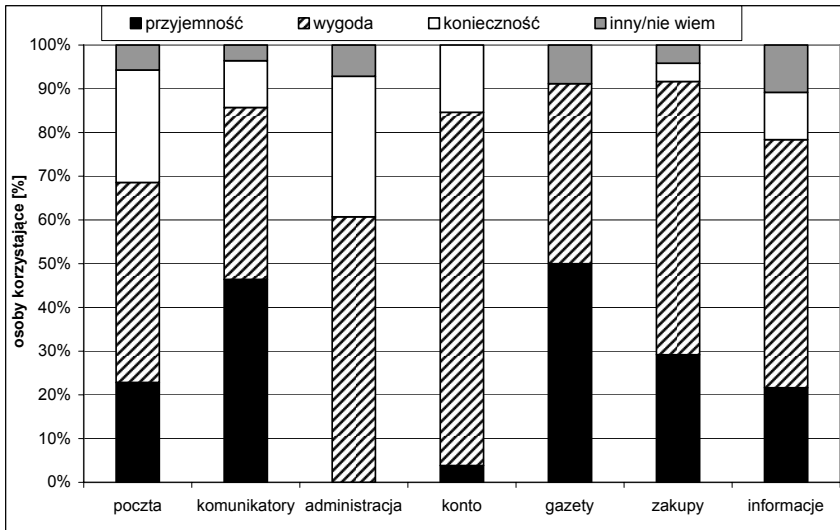
Źródło: opracowanie własne.

Oczywiście nie tylko rodzaj usług jest istotny dla użytkowników, ale również treść informacji zamieszczanych w Internecie. Ważne jest, by ich tematyka była zgodna z oczekiwaniami odbiorcy. Jak wykazano i w innych opublikowanych opracowaniach<sup>10</sup>, na przykład osoby starsze niekoniecznie interesują się czatami czy komunikatorami głosowymi, szukają raczej informacji związanych ze swoimi zainteresowaniami i pasjami, jak fotografia, religia, turystyka czy zdrowie.

Chcąc przekonać nowych użytkowników do korzystania z usług, warto zapoznać się z powodami, dla których poszczególne usługi są wykorzystywane.

W większości wypadków dominuje przekonanie, że korzystanie z usług przez Internet jest po prostu wygodne. Internauci używają dla przyjemności komunikatory, czytają gazety, czasami robią zakupy, natomiast z poczucia konieczności korzystają z Internetu przy załatwianiu spraw administracyjnych, odbierają pocztę czy obsługują konto bankowe.

<sup>10</sup> Zestawienie najczęściej odwiedzanych portali przez osoby starsze można znaleźć w M. Wołajko, *Internet – medium dla seniorów. Raport z badań*, www. Gemius.pl (9.3.2007).



Rys. 2. Powody korzystania z poszczególnych rodzajów usług wskazywane przez osoby aktywne cyfrowo

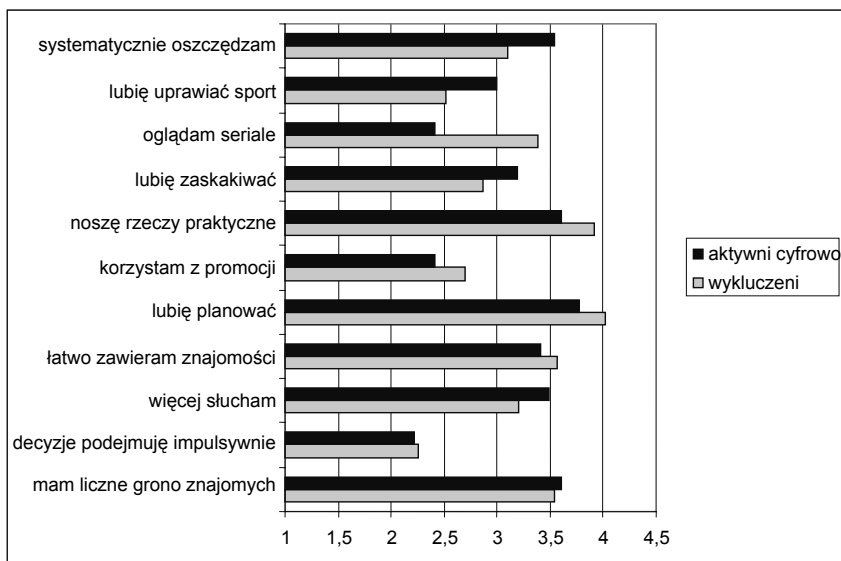
Źródło: opracowanie własne.

## 5. Różnice jednostkowe pomiędzy osobami aktywnymi a wykluczonymi – zachowanie i relacje z innymi

Prowadząc rozważania nad wykluczeniem cyfrowym, postawiono tezę, że w dużym stopniu jest to uwarunkowane czynnikami osobowościowymi. Próbując je zdefiniować, zapytano przedstawicieli obu badanych segmentów o przejawianie poszczególnych typów zachowań. Oczekiwano odpowiedzi na temat zarówno sposobu spędzania czasu wolnego, relacji z innymi, jak i sposobu podejmowania decyzji. Różnice w odpowiedziach obu grup zobrazowano na rysunku 3.

Za istotne uznano zachowania dotyczące trzech aspektów:

- osoby aktywne cyfrowo częściej systematycznie oszczędzają,
- osoby aktywne cyfrowo częściej uprawiają sport (a zatem ich aktywność przenosi się również na inne dziedziny życia),
- osoby spoza społeczeństwa informacyjnego częściej oglądają serie telewizyjne (a zatem dominuje u nich tradycyjny sposób spędzania czasu wolnego).



Objaśnienia:

1 – zupełnie do mnie nie pasuje, 5 – całkowicie do mnie pasuje.

Rys. 3. Różnice pomiędzy średnimi deklarowanymi sposobami zachowania w grupie osób aktywnych w sieci a osobami pozostającymi poza społeczeństwem informacyjnym

Źródło: opracowanie własne.

W pozostałych obszarach różnice średnich są raczej niewielkie i trudno wnioskować, aby obie grupy przejawiały różne zachowania czy to w zakresie kontaktów interpersonalnych, czy to sposobu podejmowania decyzji. Oczywiście przeanalizowane zachowania stanowią tylko wycinek normalnej aktywności. Na pewno istnieje konieczność dalszych poszukiwań w zakresie czynników wpływających na brak aktywności cyfrowej.

### Wnioski z badań nad wykluczeniem cyfrowym

Grupa społeczna pozostająca poza społeczeństwem informacyjnym deklaruje brak chęci i potrzeby korzystania z usług komunikacji elektronicznej. Problemem jest również niewielka wiedza w tym zakresie, a w szczególności brak wiary w to, że stosunkowo łatwo można nabyć umiejętności potrzebne do korzystania z komputera i Internetu. Jak wykazują badania, u osób, które pomimo

zagrożenia wykluczeniem podjęły tę aktywność, w procesie nabywania wiedzy niebagatelną rolę odegrało wsparcie osoby bliskiej. Co więcej, nawet rozmowa z inną osobą na temat możliwości, jakie niesie ze sobą Internet, powoduje, że część osób, które wcześniej nie chciały z niego korzystać, zaczyna racjonalnie analizować swoją sytuację.

Wydawać by się mogło zatem, że w przypadku wielu osób istnieje możliwość przełamania bariery wykluczenia cyfrowego. Warunkiem jednak tej zmiany wydają się być nie tyle strategie informatyzacji państwa, ile programy skierowane do konkretnego odbiorcy. Osoba niepotrafiąca korzystać z nowoczesnych usług komunikacji elektronicznej musi mieć poczucie, że otrzyma wsparcie, ważne jest także wskazanie jej treści, które z jednej strony są dla niej szczególnie interesujące (zaspokajają jej potrzeby), a z drugiej – do których dostęp za pośrednictwem sieci jest wygodniejszy niż tradycyjny.

Przeprowadzone rozmowy nie wykazały większych istotnych różnic w zachowaniach społecznych osób aktywnych i nieaktywnych cyfrowo, z wyjątkiem aktywności w zakresie spędzania czasu wolnego oraz podejścia do oszczędzania. Sytuacja ta oczywiście nie wyklucza większej grupy różnic, jednak ich diagnoza wymagałaby dalszych badań.

## Literatura

- Borucki W., Springer A., *Digital Divide w społeczeństwie informacyjnym*, w: *Internet 2007*, Wrocław 2007.
- Diagnoza społeczna 2007. Warunki i jakość życia Polaków*, red. J. Czapiński, T. Panek, Warszawa 2007.
- Gasiul H., *Psychologia osobowości. Nurty, teorie koncepcje*, Warszawa 2006.
- i-2010-Europejskie społeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu i zatrudnienia*, Komisja Wspólnot Europejskich, Bruksela 2005.
- Krzysztofek K., Szczepański M., *Zrozumieć rozwój. Od społeczeństw tradycyjnych do informacyjnych*, Katowice 2005.
- Progress Report on the single European Electronic Communications Market 2007 (13 REPORT)*, Bruksela 2007.
- Spółczesność informacyjna*, red. J. Papińska-Kacperek, Warszawa 2008.
- Springer A., *Psychospołeczne determinanty wykluczenia cyfrowego*, w: *Fenomen Internetu*, red. A. Szewczyk, Szczecin 2008.
- Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2007–2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2007.

Wolejko M., *Internet – medium dla seniorów. Raport z badań*, www.geminus.pl (9.03.2007).

Word, *Information Society Report*, ITU 2006.

## **INDIVIDUAL AND SOCIAL DIGITAL DIVIDE SOURCES IDENTIFICATION AND CAPABILITIES OF INDIVIDUAL NUMERIC ACTIVATION**

### **Summary**

The article identifies the most important individual factors of digital exclusion on base of qualitative research. Social group which is beyond information society has low motivation and knowledge in range of use services of electronic communications. Reseraches have showed that support and assistance of close person are essential in this process. In case of many persons we can see big capability of barrier's break of digital divide. Kind of content available in internet is important aspect of change of attitude. Information available in network should satisfy users' needs.

*Translated by Agnieszka Springer*

