

Dostępność i wykorzystanie internetu w czasie pandemii w Polsce i UE

Availability and use of the Internet during the pandemic in Poland and the EU

Urszula Grzega

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

ORCID: 0000-0002-1220-7880

Streszczenie

Celem rozważań jest przedstawienie poziomu dostępu gospodarstw domowych do internetu w Polsce i w innych krajach Unii Europejskiej oraz sposobów wykorzystania internetu w życiu codziennym Europejczyków w dobie pandemii COVID-19. Zakres podmiotowy badań stanowią konsumenci indywidualni oraz gospodarstwa domowe. Zakres czasowy obejmuje rok 2020 (wskaźniki dostępności internetu zestawiono dodatkowo z danymi z 2019 r.). Materiał badawczy stanowią wtórne źródła informacji. Zastosowaną metodę badawczą określić należy jako analizę opisową z elementami analizy ilościowej. Miary przyjęte w badaniu pochodzą z elektronicznych baz danych Eurostatu. Są to wskaźniki dostępu gospodarstw domowych do internetu oraz miary wykorzystania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych w europejskich gospodarstwach domowych.

W ciągu ostatnich kilkunastu lat, a w szczególności w 2020 r., istotnie wzrosło znaczenie internetu wśród indywidualnych podmiotów konsumpcji. Zaszedł duży postęp zarówno w dostępności internetu wśród gospodarstw domowych, jak i w możliwościach jego wykorzystania. Od momentu wybuchu pandemii COVID-19 i wprowadzenia reguł postępowania opartych na zachowaniu dystansu społecznego i innych obostrzeń wzrósł udział osób stale korzystających z internetu. W 2020 r. 80% osób w wieku 16–74 lata w UE-27 zadeklarowało codzienne korzystanie z internetu. Udział ten wahał się od 62% w Bułgarii do 94% w Danii. W Polsce kształtował się na poziomie 72%. W 2020 r. konsumenci wykorzystywali internet głównie do wysyłania i odbierania wiadomości e-mail, grania, słuchania muzyki, oglądania TV lub filmów, wyszukiwania informacji o towarach i usługach, kontaktowania się z innymi poprzez komunikatory internetowe, czytanie serwisów informacyjnych oraz telefonowanie lub wideopłączenia. Ponad połowa respondentów korzystała również z internetu w celu dokonania transakcji bankowych, udziału w sieciach społecznościowych oraz wyszukiwania informacji zdrowotnych. Z problemem dostępności i wykorzystania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych wiążą się z jednej strony zagrożenia wynikające z potencjalnego wykluczenia cyfrowego, z drugiej e-uzależnienia wśród konsumentów oraz nowe trendy w ich zachowaniach.

Słowa kluczowe

dostęp do internetu, aktywności w internecie, gospodarstwo domowe, pandemia

Abstract

The aim of the considerations is to present the level of access to the Internet by households in Poland and other European Union countries, as well as the ways of using the Internet in the everyday life of Europeans in the time of the COVID-19 pandemic. The subjective scope of the research includes individual consumers and households. The time range covers the year 2020 (Internet availability indicators are additionally compared with the data from 2019). Research material is secondary sources of information. The applied research method should be defined as a descriptive analysis with elements of quantitative analysis. The measures adopted in the survey come from the electronic databases of Eurostat. These are indicators of household access to the Internet and measures of the use of modern information and communication technologies in European households.

Over the last dozen or so years, and in particular in 2020, the importance of the Internet among individual consumption entities has increased significantly. Great progress has been made both in the availability of the Internet among households and in the possibilities of its use. Since the outbreak of the COVID-19 pandemic and the introduction of rules of conduct based on maintaining social distancing and other restrictions, the share of people constantly using the Internet has increased. In 2020, 80% of people aged 16–74 in the EU-27 reported using the internet on a daily basis. This share varied from 62% in Bulgaria to 94% in Denmark. In Poland, it was at the level of 72%. In 2020, consumers used the internet mainly to send and receive email, play games, listen to music, watch TV or movies, search for information about goods and services, contact others via instant messaging, read news, and make phone calls or video calls. More than half of the respondents also used the Internet to make banking transactions, participate in social networks and search for health information. The problem of the availability and use of modern information and communication technologies is related, on the one hand, to threats resulting from the potential digital exclusion, and on the other hand, to e-addiction among consumers and new trends in their behavior.

Keywords

Internet access, Internet activity, household, pandemic

JEL: D19

Wstęp

W ciągu ostatnich kilkunastu lat, a w szczególności w 2020 r. po wybuchu pandemii COVID-19, istotnie wzrosło znaczenie internetu wśród indywidualnych podmiotów konsumpcji. Na niespotykaną wcześniej skalę zaczęto digitalizować działalność podmiotów nie tylko strony podaźowej rynku, lecz także podmiotów konsumpcji, czyli konsumentów indywidualnych oraz gospodarstw domowych. Czas pandemii wymusił cyfryzację wybranych obszarów życia konsumentów, w tym np. nauki, pracy, spotkań ze znajomymi. Przebiegający wcześniej w sposób ewolucyjny proces cyfryzacji wybranych obszarów funkcjonowania podmiotów konsumpcji nabrał większego tempa, prowadząc często do pozytywnych zmian w zakresie wykorzystania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych, ale i przynosząc pewne ograniczenia i zagrożenia w sferze konsumpcji.

Celem rozważań jest przedstawienie poziomu dostępu gospodarstw domowych do internetu w Polsce i w innych krajach Unii Europejskiej oraz sposobów wykorzystania internetu w życiu codziennym Europejczyków w dobie pandemii COVID-19. Zakres podmiotowy badań stanowią konsumenci indywidualni oraz gospodarstwa domowe. Zakres czasowy obejmuje rok 2020 (wskaźniki dostępności internetu zestawiono dodatkowo z danymi z 2019 r.). Materiał badawczy stanowią wtórne źródła informacji. Zastosowaną metodę badawczą określić należy jako analizę opisową z elementami analizy ilościowej. Miary przyjęte w badaniu pochodzą z elektronicznych baz danych Eurostatu. Są to wskaźniki dostępu gospodarstw domowych do internetu oraz miary wykorzystania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych w europejskich gospodarstwach domowych.

Opracowanie składa się z trzech części. Pierwsza z nich zawiera analizę dostępności internetu w Polsce i UE oraz częstotliwości korzystania z sieci i liczby godzin spędzanych przez Polaków w internecie. Druga część prezentuje sposoby wykorzystania internetu przez indywidualnych użytkowników w czasie pandemii. Trzecia sygnalizuje wybrane problemy społeczne i techno-trendy związane z dostępnością internetu w Polsce. W podsumowaniu przedstawiono najważniejsze wnioski z całości rozważań.

1. Dostępność internetu oraz częstotliwość korzystania z internetu w Polsce i UE

Z danych zestawionych w tabeli 1 wynika, że w 2020 r. 91% gospodarstw domowych w UE posiadało dostęp do internetu, z czego 89% miało dostęp szerokopasmowy. Zmiana w stosunku do roku poprzedniego była niewielka i wynosiła tylko 1 pkt procentowy. Dla porównania, w 2010 r. tylko 70% gospodarstw w UE miało dostęp do internetu¹. Aktualny poziom dostępności internetu świadczy o wysokim nasyceniu gospodarstw domowych tą usługą.

Tabela 1. Dostęp do internetu, w tym szerokopasmowego, gospodarstw domowych w latach 2019 i 2020 (w % gospodarstw domowych)

Wyszczególnienie	Rok 2019		Rok 2020		Wyszczególnienie	Rok 2019		Rok 2020	
	a	b	a	b		a	b	a	b
UE-27	90	88	91	89	Litwa	82	81	82	82
Austria	90	89	90	89	Luksemburg	95	95	94	94
Belgia	90	88	91	91	Łotwa	85	83	90	88

¹ Eurostat, isoc_bde15b_h [dostęp: 21.05.2021].

Rok	2019		2020		Rok	2019		2020	
	a	b	a	b		a	b	a	b
Wyszczególnienie					Wyszczególnienie				
Bułgaria	75	75	79	79	Malta	86	86	90	90
Chorwacja	81	81	85	85	Niemcy	95	94	96	95
Cypr	90	89	93	92	Polska	87	83	90	90
Dania	95	93	95	93	Portugalia	81	78	84	82
Estonia	90	90	90	89	Rep. Czeska	87	87	88	88
Finlandia	94	93	96	95	Rumunia	84	82	86	84
Francja	90	83	-	-	Słowacja	82	80	86	85
Grecja	79	78	80	80	Słowenia	89	89	90	90
Hiszpania	91	91	95	95	Szwecja	96	95	94	91
Holandia	98	98	97	97	Węgry	86	86	88	87
Irlandia	91	90	92	92	Włochy	85	84	88	87

a – dostęp do internetu w ogóle

b – dostęp do internetu szerokopasmowego

Źródło: Eurostat, isoc_bde15b_h [dostęp: 21.05.2021].

Mimo postępu, jaki w ciągu lat zaobserwowano we wszystkich krajach członkowskich, poziom dostępności internetu wciąż jest zróżnicowany w zależności od kraju. Najwyższy poziom dostępu do internetu, tj. co najmniej 95% w 2020 r. odnotowano w: Holandii, Finlandii, Niemczech, Danii oraz Hiszpanii. Najniższy w Bułgarii (79%), a następnie w Grecji, Portugalii, Chorwacji oraz na Litwie. W 2020 r. w Polsce 90% gospodarstw domowych posiadało szerokopasmowy dostęp do internetu, tj. o 7 pkt procentowych więcej w stosunku do roku poprzedniego. Dodać należy, że różnica dzieląca Polskę od przodującej w tym względzie Holandii w ciągu lat malała i w 2020 r. wynosiła już tylko 7 pkt procentowych. Zwiększenie dostępności internetu w gospodarstwach domowych, szczególnie internetu szerokopasmowego, to jeden z celów informatyzacji społeczeństwa, zapisanych w dokumentach Komisji Europejskiej, tak więc zmiany w dostępności gospodarstw domowych, jakie można było zaobserwować, należy ocenić pozytywnie.

Jeśli chodzi o szerokopasmowy mobilny dostęp do internetu (tabela 2), to sytuacja Polski na tle innych krajów UE wygląda korzystnie. W 2020 r. różnica – na korzyść Polski – wynosiła 8 pkt procentowych. W stosunku do roku poprzedniego dostępność szerokopasmowego internetu mobilnego wzrosła aż o 13 pkt procentowych. Najwyższym udziałem szerokopasmowego mobilnego dostępu do internetu wśród gospodarstw UE cechuje się Finlandia, najniższym – Cypr.

Tabela 2. Szerokopasmowy mobilny dostęp do internetu gospodarstw domowych w Polsce i UE w latach w 2019 i 2020 (w % gospodarstw domowych)

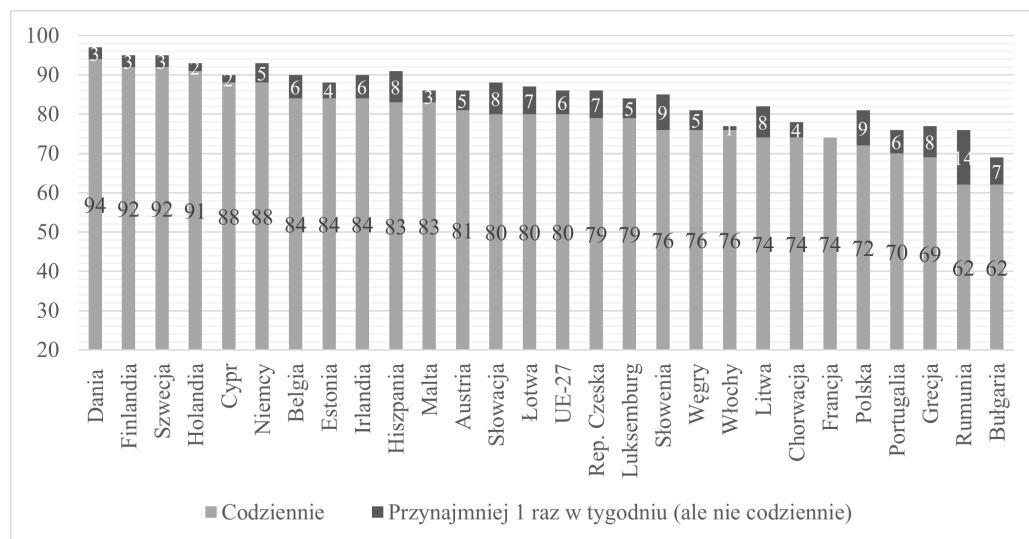
Wyszczególnienie	Rok	2019	2020	Wyszczególnienie	Rok	2019	2020
		55	59			48	54
Austria		68	67	Luksemburg		42	39
Belgia		36	42	Łotwa		41	54
Bułgaria		64	68	Malta		49	56
Chorwacja		56	60	Niemcy		71	75
Cypr		2	1	Polska		54	67
Dania		46	54	Portugalia		44	48
Estonia		80	75	Rep. Czeska		25	57
Finlandia		88	91	Rumunia		54	57
Francja		39	-	Słowacja		44	54
Grecja		32	35	Słowenia		85	89
Hiszpania		77	80	Szwecja		63	63
Holandia		52	56	Węgry		71	61
Irlandia		43	39	Włochy		38	43

Źródło: Eurostat, isoc_bde15b_h [dostęp: 21.05.2021].

Z danych wykresu 1 wynika, że w 2020 r. 80% osób w UE korzystało z internetu codziennie (w 2019 r. odsetek ten wynosił 77%). Dodatkowo 6% osób korzystało z internetu przynajmniej raz w tygodniu. Najwyższy udział osób regularnie korzystających z internetu, tj. powyżej 90%, odnotowano w czterech państwach członkowskich: Danii, Finlandii, Szwecji, Holandii. Wysoki, bo co najmniej 80%, udział osób korzystających codziennie z internetu odnotowano w czternastu krajach. Średnia unijna w 2020 r. wynosiła 80%, a poniżej tej średniej znalazło się trzynaście państw członkowskich, w tym Polska (z wynikiem 72%). Pozycję gorszą od Polski osiągnęły jedynie: Portugalia, Grecja, Rumunia i Bułgaria. W tych dwóch ostatnich państwach tylko 62% osób codziennie korzysta z dostępu do internetu. Dodać należy, że w ciągu ostatniej dekady codzienne, regularne korzystanie z internetu gwałtownie rosło – w 2010 r. średnia unijna kształtowała się w tym względzie na poziomie 51%, w 2015 r. 65%. W Polsce w tym czasie odsetki te wynosiły odpowiednio 42 i 52%².

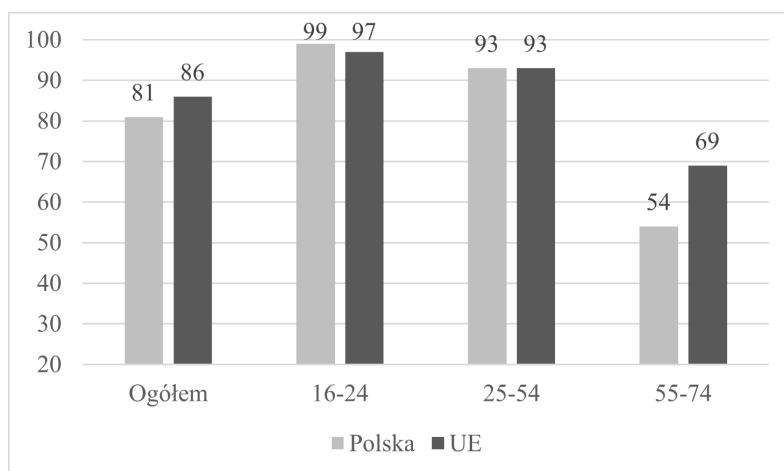
² Eurostat, isoc_ci_ifp_fu [dostęp: 24.05.2021].

Wykres 1. Częstotliwość korzystania z internetu w 2020 r. (w % użytkowników indywidualnych)



Źródło: Eurostat, isoc_ci_ifp_fu [dostęp: 24.05.202].

Wykres 2. Częstotliwość korzystania z internetu przynajmniej raz w tygodniu, w tym codziennie, w 2020 r. (według grup wieku)



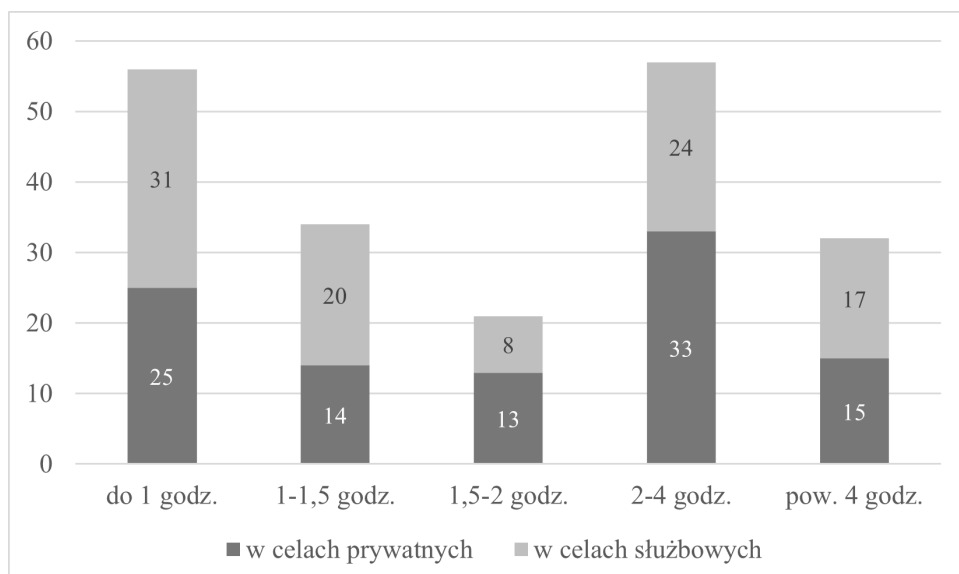
Źródło: Eurostat, isoc_bdek_di [dostęp: 24.05.2021].

Z danych Eurostatu wynika, że częstotliwość korzystania z internetu różni się w zależności od wieku użytkowników. Prawie wszyscy młodzi Polacy w wieku od 16 do 24 lat korzystają z internetu regularnie i bardzo często. Nieco rzadziej, ale wciąż regularnie, z internetu korzystają osoby w wieku od 25 do 54 lat. Odsetek Polaków z tej grupy wiekowej jest taki sam jak w UE ogółem. Grupą użytkowników najrzadziej korzystającą z internetu są osoby w wieku powyżej 55 lat. Polacy z tej grupy wiekowej znacznie „odstają” od średniej unijnej. Różnica wynosi aż 15 pkt procentowych (Wykres 2).

Dodać należy też, że odsetek osób powyżej 55 lat, które w 2020 r. w ogóle nie skorzystały z internetu wyniósł w Polsce aż 35% (wobec 39% w 2019 r.) i był wyższy od średniej unijnej o 14 pkt procentowych³.

Oprócz częstotliwości korzystania z internetu ważną kwestią jest także czas spędzany w sieci (wykres 3). Z danych raportu Krajowego Rejestru Długów (KRD) wynika, że w czasie pandemii ponad połowa Polaków zaczęła więcej czasu spędzać w internecie w celach prywatnych. W grupie osób aktywnych internetowo 33% badanych zaczęło przebywać w internecie o mniej więcej dwie do czterech godzin więcej aniżeli w okresie poprzedzającym pandemię. Aktywność internetowa w największym stopniu zwiększyła się w grupie wiekowej 25–54 lata. Niecałe dwie trzecie badanych respondentów w wieku od 45 do 54 lat na korzystanie z internetu przeznaczała więcej niż dwie godziny w ciągu doby. Wśród osób najdłużej spędzających czas w internecie, tj. więcej niż cztery godziny dziennie, znaleźli się Polacy w wieku od 18 do 24 lat (jedna trzecia wskazań w tej grupie wiekowej). Dla porównania, przed pandemią ok. jedna trzecia Polaków korzystała z internetu w celach prywatnych dwie, trzy godziny dziennie, co czwarty badany robił to dłużej. Najwięcej czasu w sieci spędzali młodzi Polacy z przedziału wiekowego 18–24 lata. Najczęściej wskazywane przedziały czasowe przez Polaków ze starszych grup wiekowych to: do godziny oraz dwu-, trzygodzinny. Warto dodać, że czas spędzany w sieci przed pandemią lub w pandemii nie różni się istotnie w zależności od płci respondentów.

Wykres 3. Czas spędzony w internecie w celach prywatnych i służbowych w 2020 r. (w %)



Źródło: *Jak Polacy korzystają z telefonu i Internetu w czasie pandemii*, Raport KRD, Warszawa 2020, s. 5, 8.

³ Eurostat, isoc_bdek_di [dostęp: 24.05.2021].

Pandemia COVID-19 spowodowała także duże zmiany w życiu zawodowym Polaków. Bardzo wiele osób pracowało i nadal, pomimo zniesienia obostrzeń, pracuje w domu, co wiąże się z większą koniecznością korzystania z internetu. Z danych KRD wynika, że czas spędzony w internecie w czasie pandemii, w porównaniu do okresu przed pandemią, wydłużył się w największej liczbie przypadków o mniej niż godzinę. Niemal co czwarty badany wskazał, że w czasie pandemii przeznaczają na pracę od dwóch do czterech godzin dziennie więcej. Dla porównania, przed pandemią ponad połowa Polaków (58%) korzystała z sieci w swojej pracy zawodowej. Częściej taką odpowiedź deklarowali mężczyźni niż kobiety. Czas spędzany w internecie był zróżnicowany, szesnastu badanych na stu deklarowało, że wynosił poniżej godziny, niewiele niższy odsetek badanych (15 i 13%) wskazał przedziały od jednej do dwóch godzin oraz od dwóch do trzech godzin dziennie⁴.

2. Sposoby wykorzystania internetu w czasie pandemii

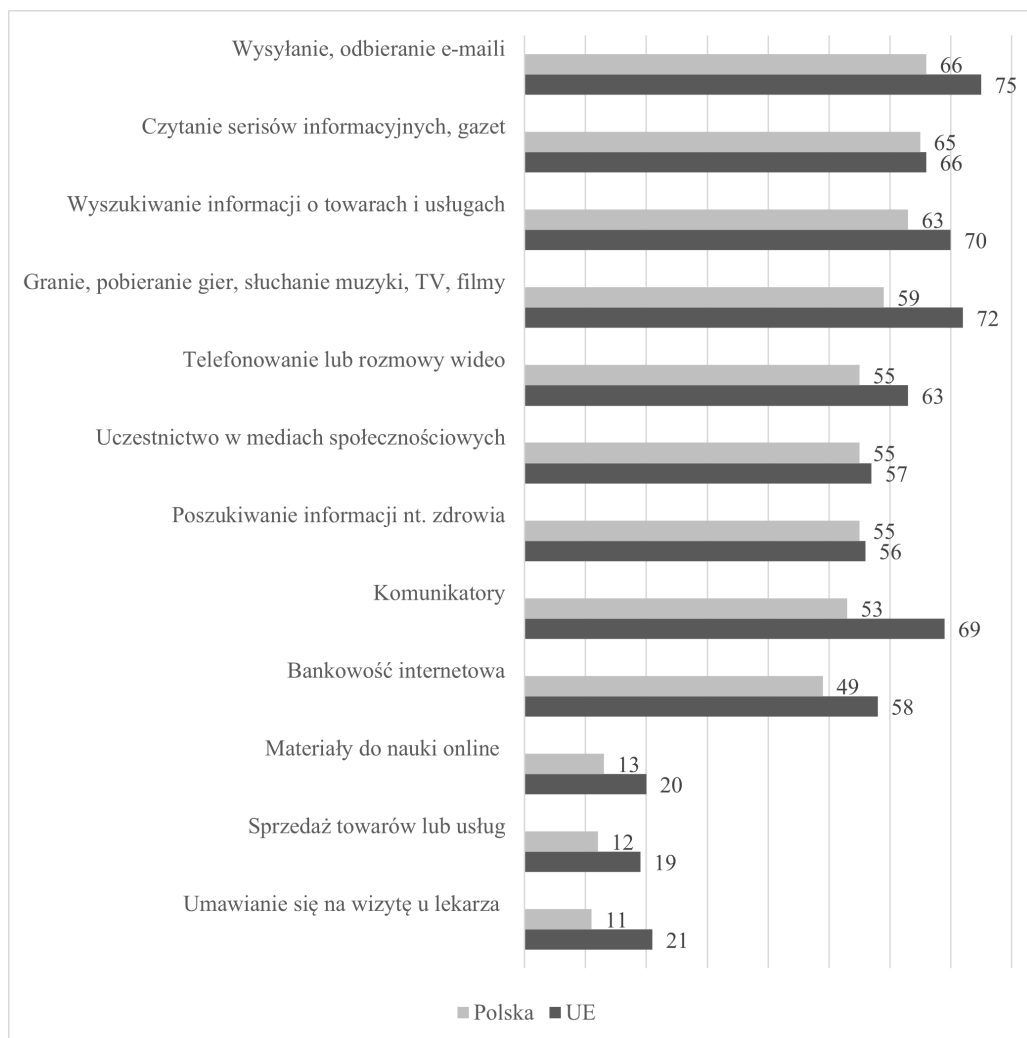
W 2020 r. dwie trzecie internautów w Polsce i trzy czwarte w UE-27 komunikowało się przez e-mail (wykres 4). Wysyłanie i odbieranie poczty elektronicznej było najczęściej wskazywanym przez respondentów sposobem wykorzystania internetu w każdym państwie członkowskim, zarówno w dobie pandemii, jak i przed nią. Udział ten wahał się od 96% w Danii do 40% w Bułgarii. Wykorzystanie internetu do czytania serwisów informacyjnych, gazet, magazynów, a następnie wyszukiwania informacji o towarach i usługach to kolejne dwa najczęściej wskazywane sposoby wybierane przez Polaków. W UE-27 ta kolejność była inna, na drugim miejscu znalazło się pobieranie gier, granie, słuchanie muzyki, oglądanie TV lub filmów (72%). Polacy wybierali tę opcję dopiero na czwartym miejscu – blisko sześć osób na dziesięć wskazało ten sposób wykorzystania internetu.

Potrzeba pozostawania w dystansie społecznym przez wiele miesięcy trwania pandemii sprawiła, że bardzo częstą formą kontaktowania się w większości państw członkowskich UE były rozmowy telefoniczne lub wideo przez internet. W Polsce wskaźnik ten przyjął wartość 55%, w UE-27 – 63%. Warto podkreślić, iż w ciągu ostatniego kwartału poprzedzającego badanie Eurostatu we wszystkich działaniach internetowych rozmowy telefoniczne lub wideo odnotowały największy wzrost w porównaniu z 2019 r. (52%), a także od początku zbierania danych (17% w 2008 r.). Wśród państw członkowskich, dla których dostępne były dane, rozmowy telefoniczne lub wideo przez internet

⁴ *Jak Polacy korzystają z telefonu i internetu w czasie pandemii*, Raport Krajowego Rejestru Długów, Warszawa 2020, s. 5, 8. Badania zrealizowane w dniach 3–6 lipca 2020 r. przez IMAS International na zlecenie KRD. Metoda badawcza: CAWI. Próba badawcza 500 badanych.

najpopularniejsze były na Cyprze (85%) i w Holandii (83%). Z kolei odsetek ten był najniższy w Czechach i Słowenii, gdzie tylko nieco ponad połowa (52%) osób w wieku 16–74 lat wykonywała rozmowy telefoniczne lub wideo przez internet. Udział w mediach społecznościowych, poszukiwanie informacji na temat zdrowia to kolejne dwa sposoby wskazywane przez Polaków. Media społecznościowe odgrywają coraz ważniejszą rolę w komunikowaniu się z innymi. Jeden na dwóch użytkowników internetu w Polsce publikował w 2020 r. wiadomości w mediach społecznościowych. Podobnie sytuacja wygląda w przypadku takich aktywności w internecie jak wykorzystanie komunikatorów typu Messenger, WhatsApp oraz bankowości internetowej. Inne, nieco mniej popularne zastosowanie internetu związane było z: pobieraniem i wykorzystaniem materiałów do nauki online, sprzedażą towarów i usług oraz umawianiem się na wizyty u lekarza za pośrednictwem strony internetowej. Biorąc pod uwagę pozostałe kraje członkowskie, podkreślić należy, że sytuacja w omawianym zakresie była zróżnicowana. Generalnie rzecz ujmując, najbardziej aktywną grupę internautów stanowią Duńczycy, którzy bardzo często wykorzystują sieć do wysyłania, odbierania e-maili (96%), bankowości internetowej (94%), wyszukiwania informacji o towarach i usługach (90%), udziału w mediach społecznościowych (85%) oraz wykorzystywania materiałów do nauki online (39%).

Wykres 4. Sposoby wykorzystania internetu w Polsce i UE w 2020 r. (w % użytkowników internetu)



Źródło: Eurostat, isoc_ci_ac_i [dostęp: 24.05.2021].

Finowie najczęściej spośród wszystkich mieszkańców Unii wykorzystują internet do czytania serwisów informacyjnych, gazet i magazynów (90%), grania, słuchania muzyki, oglądania TV lub filmów (93%), poszukiwania informacji na temat zdrowia (77%) oraz umawiania się na wizytę lekarską (53%). Holendrzy z kolei relatywnie najczęściej spośród wszystkich państw wykorzystują komunikatory (90%) oraz sprzedają przez internet towary lub usługi (37%). Mieszkańcy Cypru – telefonowanie oraz rozmowy wideo (85%). Najmniej aktywnymi mieszkańcami UE w zakresie wykorzystania internetu do różnych działań i czynności okazali się Rumunii. Odsetek użytkowników wykorzystujących internet do wysyłania i odbierania poczty e-mail wyniósł w ich przypadku zaledwie 40%, wyszukiwania informacji o towarach lub usługach – 46%,

wykorzystania komunikatorów – 45%, czytania serwisów informacyjnych – 37%, bankowości internetowej – 12%, poszukiwania informacji o zdrowiu – 28%, wykorzystania materiałów do nauki online – 6%, umawiania się na wizyty lekarskie – 5%. Czesi i Słowacy najrzadziej spośród mieszkańców UE wykorzystują internet do telefonowania i rozmów wideo (52%), Niemcy do uczestnictwa w mediach społecznościowych (54%), Bułgarzy do gier, słuchania muzyki, oglądania TV lub filmów (44%), Cypryjczycy zaś do sprzedaży towarów lub usług (2%)⁵.

Jeśli chodzi o zmiany, jakie dokonały się w sposobie wykorzystania internetu w czasie pandemii, to największą różnicę zaobserwowano w przypadku telefonowania oraz wykonywania rozmów wideo przez internet. W Polsce odnotowano wzrost tej formy aktywności internetowej o 6 pkt procentowych w stosunku do 2019 r., w UE-27 o 11 pkt procentowych. Jeśli chodzi o UE-27, to wzrost odnotowano w przypadku każdej aktywności internetowej, w porównaniu z 2019 r., a także od początku gromadzenia informacji na temat możliwości wykorzystywania technologii informatycznych w życiu codziennym, czyli od 2008 r.

W Polsce w 2020 r. w stosunku do roku poprzedniego, oprócz telefonowania i rozmów wideo, najbardziej zwiększyły się aktywności użytkowników internetu w obszarach: czytanie serwisów informacyjnych, gazet, magazynów informacyjnych (o 5 pkt procentowych), kontaktowanie się przez komunikatory internetowe (4 pkt procentowe), wykorzystanie materiałów do nauki online (3 pkt procentowe). Wzrosła też aktywność Polaków w obszarze bankowości internetowej oraz udział w mediach społecznościowych i poszukiwaniu informacji na temat zdrowia (po 2 pkt procentowe). Spadek aktywności Polaków odnotowano w przypadku wyszukiwania informacji o towarach i usługach oraz sprzedaży towarów lub usług (po 2 pkt procentowe)⁶.

3. Problemy społeczne i trendy związane z dostępnością internetu w Polsce

Z problemem dostępności i wykorzystania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych wiążą się z jednej strony zagrożenia wynikające z potencjalnego wykluczenia cyfrowego, z drugiej zaś e-uzależnienia wśród konsumentów oraz rozwój i postępowanie tzw. techno-trendów w zachowaniach konsumentów.

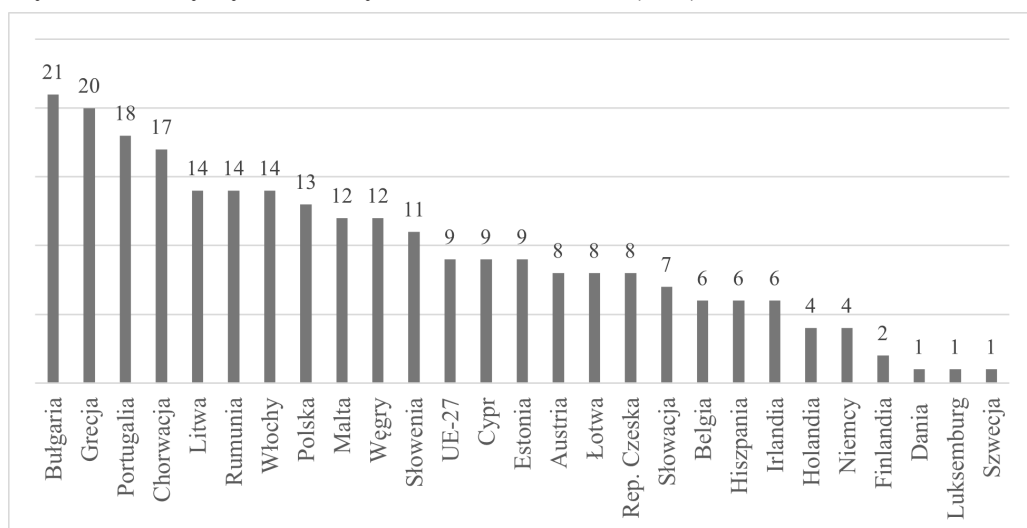
Wykluczenie cyfrowe, czy inaczej e-wykluczenie, to termin oznaczający brak lub ograniczoną możliwość korzystania z nowoczesnych form komunikacji. Zjawisko to dotyka znacznej części Polaków. Z danych Eurostatu wynika, że 13% osób w Polsce nie

⁵ Eurostat, isoc_ci_ac_i [dostęp: 24.05.2021].

⁶ *Ibidem*.

skorzystało w 2020 r. z dostępu internetu. Polska na tle innych krajów UE ma tym samym jeden z najwyższych wskaźników osób niekorzystających z internetu i znajduje się na niechlubnym ósmym miejscu w Unii. Wyższe wskaźniki wykluczenia cyfrowego mają: Bułgaria, Grecja, Portugalia, Chorwacja, Litwa, Włochy i Rumunia (wykres 5). Wszystkie państwa ościenne, z wyjątkiem Litwy, mają w tym względzie korzystniejsze wartości wskaźników.

Wykres 5. Osoby wykluczone cyfrowo w UE w 2020 r. (w %)



Źródło: Eurostat, isoc_bdek_di [dostęp: 26.05.2021].

Z danych raportu Federacji Konsumentów na temat wykluczenia cyfrowego podczas pandemii wynika, że najczęściej wskazywanymi powodami braku dostępności internetu w polskich gospodarstwach domowych były: brak takiej potrzeby (nieco ponad dwie trzecie wskazań), brak odpowiednich umiejętności (nieco ponad połowa wskazań), zbyt wysokie koszty sprzętu (co piąty badany) oraz zbyt wysokie koszty dostępu (co siódmy badany). Wśród osób najbardziej narażonych na wykluczenie cyfrowe znajdują się przedstawiciele nisko zamożnych gospodarstw domowych (osiągające dochody poniżej 2500 zł netto). Zbyt wysokie ceny sprzętu telekomunikacyjnego oraz usług internetowych stanowią główną przeszkodę w korzystaniu z internetu w przypadku gospodarstw zamieszkujących mniejsze miejscowości oraz wsie⁷.

Z raportu Federacji Konsumentów wynika także, że czas pandemii w Polsce w wielu przypadkach pogłębił problemy osób wykluczonych cyfrowo. Przede wszystkim był to czas, w którym nastąpiło przeniesienie wielu aktywności spoza domu do domu. Nastąpiła swego rodzaju zamiana aktywności realnych w wirtualne. Najbardziej spektakularnym

⁷ Wykluczenie cyfrowe podczas pandemii. Dostęp oraz korzystanie z internetu i komputera w wybranych grupach społecznych, Federacja Konsumentów, Warszawa 2021, s. 5–7.

przykładem było przeniesienie nauki ze szkół i uczelni do domów. System stacjonarny zamienił się w zdalny. Nie tylko szkoły, lecz także znaczna część urzędów, ośrodków zdrowia oraz zwykłych sklepów zmieniły charakter świadczonych usług poprzez rozszerzenie działalności online. Niestety, ale taka sytuacja w wielu przypadkach pogłębiła cyfrowe wykluczenie wybranych grup społecznych, w tym osób starszych, osób z niepełnosprawnościami oraz mieszkańców wsi. Co niezwykle ważne, problem ten zaobserwowano także w grupach, w których wcześniej nie występował – wśród uczniów, studentów oraz osób wykonujących nagle pracę zdalną. Problem ten dotknął przede wszystkim gospodarstw wieloosobowych, gdzie do szkoły uczęszczało więcej niż jedno dziecko. Okazało się bowiem, że liczba oraz jakość sprzętu wystarczająca dla gospodarstwa przed pandemią jest w czasie pandemii niewystarczająca. Często brakowało sprzętu, który zaspokajałby potrzeby edukacyjne dzieci i młodzieży z rodzin wielodzietnych, lub sprzęt ten był przestarzały technologicznie. Problem związany z potrzebą współdzielenia komputera z rodzeństwem czy rodzicami dotknął w Polsce co najmniej miliona uczniów (25%). Co gorsza, według danych szacunkowych Centrum Cyfrowego 1–1,5% wszystkich uczniów w Polsce, tj. ok. 70 tys., nie ma w domu żadnego komputera lub tabletu⁸. Posiadanie zaś telefonu czy smartfonu z dostępem do internetu nie zaspokaja potrzeb edukacyjnych i informacyjnych związanych ze zdobywaniem wiedzy czy umiejętności. Próba rozwiązania wykluczenia społecznego wśród dzieci i młodzieży w Polsce był zakup „na własną rękę” komputerów, laptopów i tabletów. Według badania Barometr Providenta 25% rodziców i opiekunów dzieci we wrześniu 2020 r. najwięcej pieniędzy wydało na sprzęt elektroniczny, który miał wesprzeć dzieci w procesie edukacji zdalnej. Dodatkowym problemem okazała się dostępność i przepustowość sieci wśród mieszkańców wsi w Polsce. Wykluczenie cyfrowe dotyczy aż 2,5 mln mieszkańców wsi, co stanowi ogromne utrudnienie w ich codziennym funkcjonowaniu. Problemem okazały się także bariery informacyjno-informatyczne, przed którymi stanęli seniorzy i niepełnosprawni, którzy z dnia na dzień stracili fizyczny dostęp do lekarzy. Poszkodowaną grupą okazali się także bezrobotni, którzy nie mogli skorzystać z miejsc, w których wcześniej mieli dostęp do internetu, typu biblioteki miejskie⁹.

Zupełnie innym problemem związanym z dostępnością nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz częstotliwością korzystania z internetu i czasem spędzonym w sieci jest problem e-uzależnień, które stanowią rodzaj uzależnień czynnościowych. Uzależnienia czynnościowe, czy inaczej behawioralne, cechują się występowaniem silnego pragnienia wykonywania danej czynności, której towarzyszy utrata kontroli, pojawienie się objawów zespołu abstynencyjnego w postaci różnych dolegliwości

⁸ PISA/Centrum Cyfrowe, badanie Lekcja: Enter.

⁹ *Wykluczenie cyfrowe podczas pandemii...*, s. 5–7.

i niepokoju oraz kompulsywne pragnienie kontynuowania aktywności pomimo jej negatywnego wpływu na funkcjonowanie psychospołeczne jednostki¹⁰. Obejmują one wiele uzależnień związanych z dostępnością nowoczesnych technologii i internetu, a wśród nich m.in. uzależnienie od: internetu w ogóle, gier komputerowych, pracy, nauki, zakupów, wirtualnego seksu, telefonów, środków masowego przekazu, uzależnienia od doznań i doświadczeń ekstremalnych, nałóg zadłużania się, patologiczny hazard i inne¹¹. W okresie pandemii internetoholizm jest ogromnym zagrożeniem dla prawidłowego funkcjonowania podmiotów konsumpcji, zwłaszcza dzieci i młodzieży. Stanowi on zespół zależności mających swoje źródła w nadużywaniu dostępu do internetu, mający negatywny wpływ na funkcjonowanie jednostki w sferach: psychicznej, społecznej, rodzinnej, zdrowotnej i ekonomicznej. Dużym zagrożeniem jest także e-zakupoholizm, który oznacza nadmierne skupienie się nabywcy na kupowaniu, wynikające z przytłaczającej i powtarzającej się potrzeby robienia zakupów, po której zaspokojeniu następują natychmiastowa ulga i przyjemność, a następnie wyrzuty sumienia i poczucie winy ze względu na świadomość niewłaściwego zachowania związanego z wydawaniem pieniędzy i ich negatywnych konsekwencji¹².

Problem e-uzależnień, na tle innych uzależnień czynnościowych oraz substancjalnych, jest problemem relatywnie nowym i mimo iż wielu badaczy podkreśla jego rosnące znaczenie w scyfrowanym świecie, to brakuje aktualnych wyników badań, które prezentowałyby sytuację użytkowników internetu w czasie pandemii w kontekście uzależnienia, jego przyczyn, skutków oraz kosztów indywidualnych oraz społecznych. Warto jednak zwrócić uwagę, że aktualna sytuacja pandemiczna sprzyja takim zachowaniom konsumentów oraz może powodować i pogłębiać problemy leżące w obszarze e-uzależnień behawioralnych.

Kończąc tę część, dodać należy, że rok 2020 to czas, który przyniósł znaczące i szybkie zmiany w otoczeniu wirtualnym konsumenta. Z dnia na dzień pojawiła się i rosła potrzeba korzystania, w szerszym niż wcześniej zakresie, z nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Logicznym następstwem takiej sytuacji jest rozwój oraz utrwalanie się, a także ewolucja tzw. techno-trendów w zachowaniach konsumentów, do których zalicza się m.in. tworzenie się wspólnot sieciowych, np. na Facebooku czy Instagramie. Stale wzrasta też grupa mobilnych konsumentów oraz konsumentów dwadzieścia cztery godziny siedem dni w tygodniu stale aktywnych w sieci, którzy rezygnują z tradycyjnych form komunikowania się na rzecz komunikacji

¹⁰ Z. Juczyński, *Dylematy i kontrowersje dotyczące uzależnień*, [w:] J. Brzeziński, L. Cierpiatkowski (red.), *Zdrowie i choroba. Problemy teorii, diagnozy i praktyki*, GWP, Gdańsk 2008, s. 190.

¹¹ N. Ogińska-Bulik, *Uzależnienie od czynności. Mit czy rzeczywistość?*, Difin, Warszawa 2010, s. 9.

¹² A. Müller, J. Mitchell, M. de Zwaan, *Compulsive buying*, „The American Journal on Addictions” 24, 2015, nr 2, s. 132–137.

nowoczesnej przy użyciu np. iMessage czy snapów. Dzięki stałemu dostępowi do internetu przenoszą oni czynności wykonywane wcześniej stacjonarnie na urządzenia mobilne z dostępem do sieci. Coraz częściej wykonują takie czynności jak: zakupy online (np. poprzez Allegro, AliExpress), oglądanie filmów (np. Netflix), słuchanie muzyki (np. Spotify), rezerwacje biletów na wydarzenia kulturalne, sportowe (np. Ticketpro). Wśród innych przykładów tzw. techno-trendów w zachowaniach współczesnych konsumentów można wymienić: grywalizację, trend geolokalizacji, awataryzację, a także trysumeryzm, *webrooming*, *showrooming* oraz zjawisko *smart shoppingu*¹³.

Zaprezentowane w tej części opracowania problemy związane z dostępnością internetu, częstotliwością korzystania z niego i sposobami wykorzystania oraz nowymi trendami w zachowaniach konsumentów z całą pewnością nie wyczerpują tej kwestii. Stanowią jedynie zasygnalizowanie tematu i nawiązanie do szerszego problemu związanego ze skutkami pandemii w dobie digitalizacji Polaków.

Zakończenie

Na podstawie przeprowadzonej analizy danych dotyczących dostępności i wykorzystania internetu w Polsce i UE można wysunąć następujące wnioski:

- w 2020 r. nastąpił postęp w zakresie dostępu gospodarstw domowych do internetu, w tym internetu szerokopasmowego, z urządzeń stacjonarnych i mobilnych,
- aż 91% gospodarstw zamieszkujących UE oraz 90% Polskę miało dostęp do łącza internetowego, najkorzystniejszą sytuację w UE odnotowano w Holandii i Finlandii, najmniej korzystną w Bułgarii i Grecji,
- w 2020 r. 80% osób w wieku 16–74 lat w UE ogółem zadeklarowało codzienne korzystanie z internetu. Udział ten wahał się od 62% w Bułgarii do 94% w Danii. W Polsce kształtował się na poziomie 72% (najrzadziej z internetu korzystają Polacy w wieku 54–69 lat),
- w czasie pandemii zwiększył się czas spędzany w internecie zarówno w celach prywatnych, jak i służbowych,
- w 2020 r. konsumenci UE wykorzystywali internet głównie do wysyłania i odbierania wiadomości e-mail, grania, słuchania muzyki, oglądania TV lub filmów, wyszukiwania informacji o towarach i usługach, kontaktowania się z innymi poprzez komunikatory, czytanie serwisów informacyjnych oraz telefonowanie lub wideopołączenia. Ponad połowa respondentów korzystała również

¹³ Więcej na ten temat: U. Grzega, E. Kieźel, *Trendy w zachowaniach konsumentów*, [w:] M. Bartosik-Putgat (red), *Zachowania konsumentów. Globalizacja, nowe technologie, aktualne trendy, otoczenie społeczno-kulturowe*, PWN, Warszawa 2017, s. 47–51.

- z internetu w celu dokonania transakcji bankowych, udziału w sieciach społecznościowych oraz wyszukiwania informacji zdrowotnych,
- główne sposoby wykorzystania internetu w Polsce w czasie pandemii to: wysyłanie i odbieranie e-maili, czytanie serwisów informacyjnych oraz wyszukiwanie informacji o towarach i usługach,
 - z problemem dostępności i wykorzystania nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych wiązą się z jednej strony zagrożenia wynikające z potencjalnego wykluczenia cyfrowego, z drugiej zaś e-uzależnienia wśród konsumentów oraz nowe trendy w ich zachowaniach,
 - w 2020 r. 9% osób w UE oraz 13% w Polsce nie skorzystało z dostępu internetu, najmniej korzystną sytuację odnotowano się w Bułgarii, najkorzystniejszą w Danii, Luksemburgu i Szwecji.

Bibliografia

Literatura

- Grzega U., Kieźel E., *Trendy w zachowaniach konsumentów*, [w:] M. Bartosik-Putgat (red), *Zachowania konsumentów. Globalizacja, nowe technologie, aktualne trendy, otoczenie społeczno-kulturowe*, PWN, Warszawa 2017.
- Juczyński Z., *Dylematy i kontrowersje dotyczące uzależnień*, [w:] J. Brzeziński, L. Cierpiałkowski (red.), *Zdrowie i choroba. Problemy teorii, diagnozy i praktyki*, GWP, Gdańsk 2008.
- Müller A., Mitchell J., de Zwaan M., *Compulsive buying*, „The American Journal on Addictions” 24, 2015, nr 2.
- Ogińska-Bulik N., *Uzależnienie od czynności. Mit czy rzeczywistość?*, Difin, Warszawa 2010.

Źródła

- Jak Polacy korzystają z telefonu i internetu w czasie pandemii*, Raport KRD, Warszawa 2020.
- Wykluczenie cyfrowe podczas pandemii. Dostęp oraz korzystanie z internetu i komputera w wybranych grupach społecznych*, Federacja Konsumentów, Warszawa 2021.
- PISA/Centrum Cyfrowe, badanie Lekcja: Enter.

Internet

- Eurostat, isoc_bde15b_h.
- Eurostat, isoc_ci_ifp_fu.
- Eurostat, isoc_bdek_di.
- Eurostat, isoc_ci_ac_i.