

PRZYMUSOWA CYFRYZACJA A WYKLUCZENIE CYFROWE SENIORÓW

Agata Cebera

SPIS **TREŚCI**

<i>Wprowadzenie</i>	3
cyfryzacja administracji publicznej	4
Czym jest wykluczenie cyfrowe?	5
Zachęta a przymus	6
Podsumowanie	7

WPROWADZENIE

Prawa osób starszych można podzielić na trzy główne obszary: prawo do bycia chronionym, prawo do uczestnictwa i prawo do poszanowania wizerunku. Kluczowe dla zagwarantowania społecznego zaangażowania seniorów jest zapewnienie prawa do uczestnictwa, a zatem m.in. tworzenie dostępnych przestrzeni prawnych, tj. takich które nie ograniczają możliwości bycia aktywnym członkiem społeczeństwa np. przedsiębiorcą. Brak możliwości uczestnictwa prowadzić może do izolacji seniorów, ograniczając ich możliwości i szanse dostępne dla reszty społeczeństwa, co może mieć wpływ na ich życie w wymiarze ekonomicznym, politycznym i społecznym.

Ze względu na postępującą cyfryzację kolejnych sfer życia publicznego, szczególnie ważna dla omawianego zagadnienia jest analiza czynnika wykluczenia cyfrowego osób starszych. Choć przymusowa cyfryzacja może przyspieszyć proces informatyzacji w administracji publicznej, nie powinna ona naruszać podstawowych praw i wolności jednostek. Cyfryzacja nie jest bowiem wartością samą w sobie, a narzędziem dla zapewniania efektywności działania administracji publicznej, a finalnie wzrostu dobrostanu obywateli. Istotne jest więc znalezienie równowagi między rozwojem cyfrowym a wtórnym wykluczeniem z życia publicznego osób już pierwotnie wykluczonych, bowiem wykluczonych cyfrowo.

W świetle definicji ustawowej, osoba starsza to osoba, która ukończyła 60. rok życia. Powołana definicja odpowiada podejściu prezentowanemu przez Światową Organizację Zdrowia (WHO), która wyróżnia trzy etapy: tzw. wczesną starość (60-75 lat), tzw. późną starość (75-90 lat) oraz długowieczność (powyżej 90 lat). Podobną klasyfikację przyjmuje także Organizacja Narodów Zjednoczonych. W literaturze zwraca się jednak uwagę na trudności związane z określeniem precyzyjnej granicy wieku seniora, a to ze względu na różnice między wiekiem chronologicznym, biologicznym i psychologicznym. Innymi słowy, sam „PESEL” nie determinuje ani

kondycji psychofizycznej, ani zdolności poznawczych człowieka, a jedynie „statystycznie” pokazuje pewne trendy i przewidywania.

CYFRYZACJA ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

Jednym z rezultatów procesu cyfryzacji administracji publicznej jest powstanie szerokiego katalogu „e-usług”. Charakterystyczną cechą polskiej e-administracji jest jej „rozdrobienie”, co oznacza świadczenie usług na wielu różnych platformach, takich jak np. ePUAP, PUE ZUS, obywatel.gov.pl czy biznes.gov.pl. Rozsianie e-usług na wielu różnych platformach, witrynach i aplikacjach nie jest oceniane pozytywnie. Każda platforma czy witryna ma inny interfejs, różne wymagania sprzętowe i różne zasady użytkowania, co wymaga nabycia proporcjonalnie większej liczby umiejętności. Samą umiejętnością jest już niekiedy odnalezienie właściwej platformy, nie wspominając o umiejętnościach jej obsługi czy znajomości podstawowych przepisów prawa regulujących dane postępowanie administracyjne. Zjawisko fragmentaryzacji obejmuje ponadto wielość narzędzi ukierunkowanych na ten sam cel, a to różnorodność podpisów elektronicznych, metod i trybów autoryzacji czynności, uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym, a także trybów doręczeńowych. To wszystko sprawia, że niejednokrotnie skorzystanie z „tradycyjnych” form kontaktów z administracją jest łatwiejsze i szybsze, szczególnie wtedy, gdy z komputera korzystamy okazjonalnie, a sprawa, którą mamy załatwić w urzędzie ma charakter incydentalny.

CZYM JEST WYKLUCZENIE CYFROWE?

Wykluczenie cyfrowe to termin odnoszący się do zjawiska polegającego na ograniczonym dostępie do technologii informacyjnych, co może wynikać np. z braku wystarczających środków finansowych na zakup niezbędnego sprzętu, oprogramowania czy opłacenie związanych z nimi usług, takich jak np. abonament na dostęp do Internetu. Oprócz aspektu finansowego istotnym czynnikiem jest również brak umiejętności korzystania z narzędzi informatycznych, ogólna niechęć do nowych technologii, jak również brak zaufania do infrastruktury informatycznej.

Badania wykazują, że istnieje zależność między wiekiem a stopniem wykluczenia cyfrowego. W badaniach przeprowadzonych przez CBOS w 2022 r.¹ analizowano korzystanie z Internetu w różnych przedziałach wiekowych i ustalono, że korzystanie z Internetu jest bardzo powszechne wśród osób młodszych, szczególnie poniżej 35 roku życia. Wśród seniorów odsetek osób korzystających z Internetu był znacznie niższy i wnosił około 40% wśród osób w wieku 65-74 lat i około 20% wśród osób powyżej 75 roku życia. Z kolei z badań GUS z 2021 roku² wynika, że z Internetu korzystało zaledwie 57,6% osób w wieku 60-74 lat. Oba badania potwierdzają zatem występowanie zjawiska wykluczenia cyfrowego wśród osób starszych, co stanowi przeszkodę dla pełnej cyfryzacji procesów w administracji publicznej. Warto również zaznaczyć, że samo korzystanie z Internetu np. czytanie newsów lub oglądanie filmów, nie oznacza automatycznie, że osoby te korzystają z e-usług

¹ CBOS, *Komunikat z badań, Korzystanie z Internetu w 2022 roku*, 2022, nr 77, passim. Zob. https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2022/K_077_22.PDF; dostęp: 17.06.2023 r.

² GUS, *Sytuacja osób starszych w Polsce w 2021 r.*, Warszawa – Białystok 2022, s. 64 (<https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/osoby-starsze/osoby-starsze/sytuacja-osob-starszych-w-polsce-w-2021-roku,2,4.html> ; dostęp: 18.06.2023 r.).

administracji publicznej i mają umiejętności, aby z usług tych korzystać w przyszłości. Potwierdzają to powołane powyżej badania GUS z 2021 roku, które ukazują, że tylko 21,8% osób w wieku 60–74 lat korzystało z e-usług administracji, dla porównania w grupie wiekowej 16–59 lat było to 56,2%.

ZACHĘTA A PRZYMUS

Analizując proces cyfryzacji polskiej administracji publicznej można dostrzec zarówno mechanizm zachęty, jak i mechanizm przymusu, a zatem przysłowiowy „kij i marchewkę”. Zachęta występuje wtedy, gdy używanie narzędzi informatycznych w kontaktach z administracją przynosi bezpośrednie korzyści, jak np. szybszy zwrot nadpłaty podatku dochodowego lub korzyści pośrednie, np. przyspieszenie faktycznego terminu załatwiania sprawy administracyjnej, a to za sprawą „oszczędności” czasu na dokonywanie doręczeń pism urzędowych tradycyjną przesyłką pocztową. Z kolei z przymusem mamy do czynienia wtedy, gdy korzystanie z e-usług jest prawnym obowiązkiem danej osoby lub jedyną „drogą” załatwienia danej sprawy administracyjnej.

Do tej pory w polskim systemie prawnym przymusowa cyfryzacja należała do rzadkości i dotyczyła głównie tworzenia „cyfrowej tożsamości” przedsiębiorców np. poprzez obowiązek posiadania profilu na PUE ZUS (zob. art. 47b ust. 1 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych) lub wprowadzenia obowiązku posiadania adresu do doręczeń elektronicznych (zob. art. 9 ust. 1 ustawy o doręczeniach elektronicznych³). Warto zauważyć, że regulacje te dotyczą wszystkich przedsiębiorców, zarówno zatem osób prawnych, jak i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą. Oznacza to, że osoby starsze wykluczone cyfrowo, które nie uzyskają wsparcia zewnętrznego, mogą mieć obiektywne

³ Wbrew wcześniejszym zamierzeniom aktualizacja tego obowiązku nie nastąpiła jednak w 2023 r., a okres jego wdrożenia został wydłużony.

bariery np. w prowadzeniu indywidualnej działalności gospodarczej. Niestety polski ustawodawca na etapie tym się nie zatrzymał i w „przymusowej cyfryzacji” poszedł o krok dalej. Chodzi tu o tzw. świadczenia wspierające uregulowanego ustawą z dnia 7 lipca 2023 r. o świadczeniu wspierającym. Zarówno wniosek o jego przyznanie, niezbędna dokumentacja, jak również wzajemna komunikacja z organami administracji publicznej odbywać się może wyłącznie w postaci elektronicznej. Regulacja ta jest o tyle bardziej kontrowersyjna, a wręcz krzywdząca, jeżeli spostrzeżemy, że beneficjentami wskazanego świadczenia są osoby z niepełnosprawnościami, w tym osoby starsze. Rozwiązania te są niezgodne m.in. z tzw. deklaracją Tallińską, w której przyjęto tzw. zasadę domyślnej cyfrowości, inkluzywności i dostępności, a zatem: zapewnienia obywatelom i przedsiębiorstwom możliwości wyboru cyfrowego kontaktu z administracją publiczną.

PODSUMOWANIE

Przymus cyfryzacji w obliczu danych potwierdzających istnienie zjawiska wykluczenia cyfrowego stanowić może przejaw dyskryminacji pośredniej. Przymusowa cyfryzacja wydaje się niezgodna z podstawowymi wartościami konstytucyjnymi, w tym przede wszystkim naruszać godność człowieka i zasadę równości. Polityka państwa w zakresie cyfryzacji powinna motywować i zachęcać, a nie przymuszać do cyfrowych rozwiązań, ponieważ prowadzi to do dalszego wykluczenia osób już wykluczonych cyfrowo z innych obszarów życia społecznego. W ramach podsumowania sformułować można kilka rekomendacji w tym zakresie, a to:

Wzmocnienie edukacji cyfrowej dla seniorów

Należy rozwijać i ułatwiać dostęp do programów edukacyjnych skoncentrowanych na umiejętnościach cyfrowych dla osób

starszych, aby zwiększyć ich zdolność do korzystania z e-usług administracji.

Budowanie zaufania do infrastruktury technicznej administracji publicznej

Władze publiczne powinny skupić się na budowaniu zaufania do infrastruktury technicznej e-usług administracji, tj. dbać o jej jakość i sprawność działania. Obywatel nigdy nie powinien ponosić negatywnych konsekwencji awarii infrastruktury podmiotów publicznych.

Prosty i intuicyjny interfejs

Rekomenduje się tworzenie prostych i intuicyjnych w obsłudze platform cyfrowych oraz zapewnienie wsparcia technicznego.

Zachowanie opcji niecyfrowych

Władze powinny zagwarantować, że osoby starsze, które nie mogą lub nie chcą korzystać z e-usług, mają dostęp do tradycyjnych, niecyfrowych form kontaktu z administracją publiczną. Przepisy prawne nie powinny prowadzić do dyskryminacji osób wykluczonych cyfrowo.

Zachęcanie do użytkowania e-usług

Zamiast przymusu, państwo powinno stosować strategie zachęcające i motywujące osoby starsze do korzystania z e-usług, jednocześnie zapewniając wsparcie i pomoc w ich użytkowaniu.