



Anna Wziątek-Staśko

Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej
E-mail: awziątek-stasko@wp.pl

Wielowymiarowość wykluczenia społecznego- w poszukiwaniu nowych form zjawiska / *Multidimensional social exclusion- looking for new forms*

Abstract

Social exclusion is a very serious problem in the world. We can find a lot of forms of it, but still new ones start to exist. One of the most popular is aging, which consequences we observe, among other things, in the workplace. The main aim of this theoretical article is to present the multidimensional character of the social exclusion, particularly to set off the problem of e- exclusion of the generation BC (*Before Computers*) as a result of the very dynamic development process of new communication technologies. The expected result is also to encourage the readers to find answer to the question- what new forms of social exclusion will create the future....?

Keywords: social exclusion; ageism; e-exclusion; employee generations, age management, Internet, stereotypes.

1. WSTĘP

Problematyka dotycząca włączenia społecznego zajmuje ważne miejsce w dokumentach Unii Europejskiej. Jednym z kluczowych pozostaje: „Europa 2020 – Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu”. Jest to długookresowy program, zapoczątkowany i zatwierdzony przez Radę Europejską 17 czerwca 2010 roku. Zamierzonym efektem realizacji Strategii „Europa 2020” ma być gospodarka bazująca na wiedzy, niskoemisyjna, promująca przyjazne środowisku technologie, oszczędnie gospodarująca zasobami, kreująca nowe „zielone” miejsca pracy, a zarazem zachowująca dbałość o spójność społeczną. Wzrost sprzyjający włączeniu społecznemu to jeden z trzech priorytetowych obszarów oraz jeden z pięciu celów głównych przyjętej Strategii. Europejski program obejmuje działania na rzecz zapewnienia spójności społecznej i terytorialnej, tak aby korzyści płynące ze wzrostu gospodarczego i zatrudnienia były szeroko dostępne, a osoby ubogie i wykluczone społecznie mo-

gły żyć godnie i aktywnie uczestniczyć w życiu społecznym (Raport: Strategia na rzecz..., 2016). Jednym z istotnych przedsięwzięć podjętych w ramach wspólnych działań jest platforma współpracy, umożliwiająca zorganizowany dialog między UE a zainteresowanymi problematyką wykluczenia społecznego europejskimi organizacjami i środowiskami (organizacjami pozarządowymi, związkami zawodowymi, organizacjami pracodawców, środowiskami akademickimi, władzami krajowymi i regionalnymi, organizacjami międzynarodowymi, europejskimi kuźniami idei i fundacjami). Jej zadaniem jest realizacja 64 działań na szczeblu UE wymierzonych przeciwko ubóstwu i wykluczeniu społecznemu (Raport: Zrozumieć politykę..., 2014). Tak duża uwaga poświęcona wykluczeniu społecznemu pozwala sformułować wniosek, iż zjawisko stanowi istotny problem i absolutnie nie można go traktować w sposób marginesowy. Celem rozważań podjętych w niniejszym artykule o charakterze teoretycznym jest próba zaprezentowania wykluczenia społecznego jako zjawiska wielowymiarowego, mającego wciąż nowe oblicza. Szczególne miejsce w rozważaniach Autorki zajmuje diagnoza skali i typologii wykluczenia cyfrowego, wzięwszy pod uwagę kategorię wieku człowieka.

2. WYKLUCZENIE SPOŁECZNE- WIELOWYMIAROWOŚĆ ZJAWISKA

Termin „wykluczenie społeczne” po raz pierwszy został użyty przez francuskiego ministra Dobrobytu Społecznego R. Lenoir’a w 1974 roku. Użył on go w stosunku do osób uznanych za nieprzystosowane do życia w społeczeństwie industrialnym, żyjących na marginesie społeczeństwa oraz osób, które nie są objęte żadnym systemem ubezpieczeń. W europejskiej polityce społecznej, kategoria wykluczenia społecznego po raz pierwszy wystąpiła w oficjalnym dokumencie Komisji Europejskiej, dotyczącym walki z ubóstwem, w 1990 roku (Panek i Zwierchowski 2015: 7). Choć ojczyzną nowoczesnego pojęcia „wykluczenie społeczne” pozostaje Francja, to jednak szczególną popularność zdobyło ono w Wielkiej Brytanii, gdzie w roku 1997 powstało CASE- Centre for Analysis of Social Exclusion w London School of Economics. W literaturze przedmiotu odnajdujemy wiele ujęć definicyjnych omawianego pojęcia. Jak zauważa część autorów, „wykluczenie społeczne” oznacza, że dana jednostka lub jakaś grupa społeczna, będąc członkami wspólnoty, nie może uczestniczyć w pełni w ważnych dziedzinach życia tejże wspólnoty. Ograniczenie to nie wynika zazwyczaj z przekonań tych, którzy są wykluczeni, ale z deficytów całkowicie lub w dużej mierze niezależnych od wykluczonych (Czapiński 2014: 141; Burchard, Le Grand i Piachaud 2002: 30-43; Chandra 2011: 380-393; Cuadrado, Taberner i Steinel 2016). J. Czapiński dostrzega jednak również znacznie szerszy, niż wyżej opisany, kontekst rozważań dotyczących analizy problematyki wykluczenia społecznego. Autor zauważa, że w odniesieniu do źródeł i wskaźników wykluczenia nie ma pełnej zgody. Jedni uważają, że odnosi się ono do wszystkich przypadków nieuczestniczenia w pełni w ważnych aspektach życia społecznego, inni ograniczają je tylko do niedobrowolnych form nieuczestniczenia. Jedni odnoszą je do strukturalnych i instytucjonalnych barier gwałcących zasady sprawiedliwości społecznej i ograniczających prawa społeczne jednostek i grup mniejszościowych, inni mówią raczej o izolacji lub autoizolacji pewnych grup społecznych (np. subkultur młodzieżowych, imigrantów, mniejszości religij-

nych, chorych psychicznie, czy niepełnosprawnych). Jedni szukają jego przyczyn w stałych i uniwersalnych czynnikach, takich jak deprywacja materialna (niskie dochody), brak odpowiedniego wykształcenia, czy niepełnosprawność, inni podkreślają rolę zmiennych czynników kulturowych i cywilizacyjnych, takich jak erozja więzi rodzinnych i sąsiedzkich, gwałtowny rozwój technologii, odpowiedzialny za wzrost bezrobocia, spadek kapitału społecznego (wzajemnego zaufania i współpracy), zła polityka społeczna i gospodarcza państwa. Jedni traktują je jako zjawisko makrospołeczne (wykluczenie determinują kryteria kategoryzacji społecznej- np. inwalidztwo, miejsce zamieszkania, wiek życia, przynależność do mniejszości, dochód), inni- jako zjawisko indywidualne (wykluczenie jest konsekwencją pewnych indywidualnych słabości, motywacji, cech intelektualnych, charakteru). Niekiedy wykluczenie utożsamia się z ubóstwem lub traktuje ubóstwo jako główny powód wykluczenia, czasem też utożsamia się z marksowskim pojęciem alienacji. Odpowiednikiem europejskiego pojęcia jest w USA określenie „underclass” lub też „marginalizacja” w Ameryce Południowej. Kategoria wykluczenia nie jest jednoznaczna i może być definiowana w różny sposób. Jest to zjawisko dynamiczne, a nie statyczne, relacyjne a nie strukturalne, wykluczenie to zjawisko wielowymiarowe (Czapiński 2014: 141-142; Ward 2009: 237-252; Grenier i Guberman 2009: 116-12; Ling 2008: 334-341; Wright i Stickle 2013: 71-81).

3. AGEIZM FORMĄ WYKLUCZENIA SPOŁECZNEGO

Jak twierdzi P. Szukalski, wiek, obok płci, stał się cechą, która pośród wszystkich innych cech przypisanych jednostce determinuje jej społeczną pozycję. Jednocześnie w warunkach współczesnych demokracji coraz częściej można spotkać się z opiniami, iż największymi zagrożeniami dla społecznej spójności jest dyskryminacja ze względu na płeć, rasę i wiek, czyli odpowiednio seksizm, rasizm i ageizm (Szukalski 2004: 11-15). W opinii R.B. Blancato oraz M. Ponder, „nie każdy z nas będzie ofiarą rasizmu, nie każdy też będzie ofiarą seksizmu, każdy natomiast będzie ofiarą ageizmu” (Blancato i Ponder 2015: 91). Twórcą pojęcia „ageizm” (ang. „ageism”) oraz jednocześnie pierwszą osobą, która w 1969 roku publicznie nazwała problem, był pierwszy szef amerykańskiego Narodowego Instytutu ds. Starości i Starzenia się (ang. National Institute on Aging)- Robert Butler. Jego zdaniem, ageizm to „proces systematycznego tworzenia stereotypów i dyskryminowania ludzi z powodu tego, że są starzy” (Palmore 1990: 4). W opinii B. Bythewaya jest to natomiast „zestaw przekonań, uprzedzeń i stereotypów mających swe podstawy w biologicznym zróżnicowaniu ludzi, związanym z procesem starzenia się, które dotyczą kompetencji i potrzeb osób w zależności od ich chronologicznego wieku. W rezultacie wiek kalendarzowy używany jest do wyodrębnienia grup, których dostęp do różnorodnych zasobów społecznych podlega systematycznej kontroli. Ów proces kontroli nazywany jest dyskryminowaniem” (Bytheway 1995: 14). „Ageism” to słowo mocno zakorzenione w terminologii anglojęzycznej. Jego polskim odpowiednikiem jest termin „wiekizm”, tłumaczony jako „wyznawanie irracjonalnych poglądów i przesądów dotyczących jednostek lub grup opartych na ich wieku. Przyjmuje się stereotypowe założenia na temat fizycznych lub umysłowych cech ludzi z określonej grupy wiekowej i zwykle wyraża się w sposób poniżający. K. Kowalska formułuje pogląd, iż „Stereotypowe podejście patrząc przez przy-

zmat ageizmu, to nic innego jak postrzeganie osób starszych jako jednolitej grupy społecznej, niezdolnej do odgrywania w życiu roli, jaką jest „pracownik”. Grupa ta postrzegana jest jako jednorodny zainfekowany chorobami organizm, który powinien zostać szybko wyeliminowany ze społeczeństwa, gdyż nie jest zdolny do samodzielnego i efektywnego działania. Walka ze stereotypami, jak konstatuje autorka, stanowi nie lada wyzwanie dla społeczeństwa” (Kowalska 2014), dodajmy również dla współczesnych organizacji. Wiekizm traktowany jest więc jako wyraźna forma dyskryminacji człowieka, ze względu na jego wiek, mająca swe źródło w mocno zakorzenionych w świadomości ludzi stereotypach (Szatur-Jaworska 2005: 8; Dennis i Thomas 2007). Jak dodaje J. Kochanowski i inni autorzy, „ageizm jest postawą skierowaną przeciwko ludziom starszym, którym przypisuje się cechy pejoratywne, takie jak np. niesamodzielność, naiwność, czy powolność” (Kochanowski, 2008: 7; Malinen i Johnston 2013; Raynor 2015: 58-63). Postrzeganie i ocenianie ludzi przez pryzmat ich wieku i stereotypowo przypisywanych im cech może okazać się jednak nader zbyt prostym uproszczeniem i działaniem często bardzo krzywdzącym, mającym daleko idące konsekwencje dla organizacji, pracowników oraz relacji istniejących między nimi. Wyraźnym przykładem tego jest stworzenie świata generacji ludzi: The Silent Generation, Baby Boomers, X, Y, Z, C (Wziątek-Staśko 2015; Wziątek-Staśko 2012). Podczas eksponowania poszczególnych typów generacji pracowników, co czyni wielu autorów (Gessel 2010; Costanza et al. 2012: 375-394; Patterson 2007: 17-22; Simons 2010: 28-33; Levickaite 2010: 170-183), powinno się zachować należyłą pokorę i ostrożność. Bez względu nie należy zapominać, iż ludzie się różnią, nawet przynależąc do tej samej grupy wiekowej, co stwierdza między innymi E. Sygit. Autorka podkreśla, że „ Aby zrozumieć mechanizmy dyskryminacji osób starszych, należy uświadomić sobie pewną właściwość ludzkiego rozumowania: tworząc skrypty i kategoryzacje – przyjmujemy je na trwałe. Dzieląc ludzi na podgrupy, zauważamy jedynie cechy im podobne a pomijamy te, które ich odróżniają. To, co łatwiej jest nam zauważyć to zmarszczki, siwe włosy a nie charakter człowieka. A im bardziej spostrzegamy tożsamość człowieka przez pryzmat ciała, tym bardziej wpływa to na ocenę właściwości wewnętrznych tych osób. Traktując osoby starsze jak jednolitą masę, stosujemy niesprawiedliwą i krzywdzącą miarę. Żadna z grup wiekowych w tak demonstracyjny sposób nie uświadamia nam kruchości życia i przemijającego czasu. Nieświadomie kieruje nami lęk, gdyż mamy złudną nadzieję na życie bez starości (por. Dobrowolska, 2014, 2013, 2012) Starość jawi się jako okres niedogodności i ograniczeń, a seniorzy – jako ludzie bez prawa głosu” (Sygit 2008: 157; Bodner i Cohen-Fridel 2014).

Na skutki ageizmu nie czeka się długo. W świecie, w którym rządzi kult młodości, ci, którzy nie podporządkują się – tracą na atrakcyjności, kompetencji i zainteresowaniu społecznym. Mogą być również pomijani w swoich prawach, np. w prawie do zdrowia (Głębocka 2006: 3-4). Jak twierdzi E. Thorpe, dyskryminacja ze względu na wiek może przyjmować różne formy i dotyczyć różnych aspektów życia społecznego. Do najczęściej występujących, w jego opinii, należą:

- zmuszanie osób starszych do przejścia na emeryturę wbrew ich woli;

- nieprzyjmowanie do pracy z powodu wieku;
- zmuszanie do podjęcia nisko płatnej i tymczasowej pracy;
- uniemożliwianie korzystania ze szkoleń zawodowych, w których uczestniczą młodszy pracownicy;
- prześladowanie i poniżanie przez młodszych współpracowników;
- odmawianie leczenia osób starszych uzasadniane ich zaawansowanym wiekiem;
- umieszczanie seniorów na oddziałach i w klinikach oferujących niewystarczające, niespecjalistyczne świadczenia zdrowotne;
- odmawianie ludziom starszym możliwości skorzystania z niektórych usług ze względu na założenie, że nie pokryją oni związanych z nimi kosztów w ciągu lat życia, które im jeszcze zostały (dzieje się tak np. w przypadku udzielania kredytów);
- pobieranie wyższych składek ubezpieczenia zdrowotnego podyktowane przekonaniem o częstych problemach zdrowotnych osób starszych;
- nachodzenie seniorów, często w ich własnych domach, przez handlowców i akwizytorów (Thorpe 2016).

Wśród często spotykanych przejawów braku równości na rynku pracy, wzięwszy pod uwagę kategorię wieku pracowników wyróżnia się również:

- popularyzację krzywdzących stereotypów na temat możliwości i umiejętności starszych pracowników (jako tych, którzy są mniej wydajni, częściej chorują, są mniej elastyczni, mają swoje nawyki, pracują „od... do”, nie przejawiają inicjatywy, nie chcą się szkolić – uczyć języków obcych, poznawać nowych technologii, pracują „na przeczekanie” do osiągnięcia wieku chroniącego ich przed wypowiedzeniem);
- odmowę zatrudnienia tylko ze względu na wiek (a nie kwalifikacje);
- zaznaczanie pożądanego wieku w ogłoszeniach o pracę i w ofertach zgłaszanych do urzędów pracy;
- stosowanie ukrytych ograniczeń wiekowych w naborze pracowników – oficjalnie wiek nie jest zaznaczany w ogłoszeniach, ale w praktyce jest istotnym kryterium selekcji;
- przykre komentarze na temat wieku kandydatów do pracy;
- nieawansowanie starszych pracowników;
- traktowanie wieku jako istotnego kryterium w podejmowaniu decyzji o zwolnieniach w firmie – praktyka ta powszechnie stosowana jest zwłaszcza przy zwolnieniach grupowych. Starszych pracowników zmusza się często do przechodzenia na wcześniejsze emerytury, daje im się do zrozumienia, że powinni odejść i zwolnić miejsca dla młodych. W efekcie osoby, które wcześniej kończą pracę, mają niższe emerytury;
- automatyczne zwalnianie pracowników wraz z osiągnięciem przez nich wieku emerytalnego;
- pominięcie emerytów przy podziale akcji prywatyzowanych firm.

- niepodtrzymywanie jakichkolwiek kontaktów przez zakłady pracy z osobami, które przeszły na emeryturę. Szczególnie jest to odczuwane przez te osoby, które przepracowały w jednym miejscu pracy wiele lat (Jaroszewska-Ignatowska 2005: 27-34; Litwiński i Sztanderska 2010).

Jak zauważa I. Raszeja-Ossowska, ageizm ma wpływ nie tylko na sytuację pojedynczych osób, ale także na społeczności lokalne i społeczeństwo jako całość. Wśród skutków dyskryminacji ze względu na wiek można wyróżnić, zdaniem autorki zarówno te o podłożu ekonomicznym, jak i te o charakterze społecznym. Im więcej osób po 50 roku życia pozostaje poza rynkiem pracy, tym większy jest koszt zasiłków (np. zasiłków dla bezrobotnych, zasiłków socjalnych) wypłacanych przez państwo, a jednocześnie maleją wpływy z podatków. W Wielkiej Brytanii przykładowo, według oficjalnych danych rządowych, roczne straty finansowe wynikające z dyskryminacji ze względu na wiek (rozumiane w kategoriach utraconej produktywności ludzi starszych) wyniosły 23 mld euro (prawie 108 mld zł), a koszt zasiłków i utraconych przychodów z podatków to dodatkowe 6,3 mld euro (30 mld zł). Seniorzy dysponują dużym doświadczeniem i wiedzą gromadzoną przez długie lata. Nie angażując ludzi starszych, wykluczając ich z życia społecznego, bezpowrotnie zaprzepaszcza się posiadaną przez nich wiedzę (Raszeja-Ossowska 2015).

4. E- WYKLUCZENIE POKOLENIA BC

Dynamiczny rozwój nowoczesnych technologii, w tym upowszechnienie Internetu, sprawił, że współczesny człowiek zaczął funkcjonować w zupełnie innym niż kiedyś wymiarze rzeczywistości – rzeczywistości wirtualnej. Z cyberprzestrzeni wpływają wciąż nowe strumienie informacji, co z jednej strony otwiera nas na nieznaną dotąd pola poznawcze, z drugiej zaś wywołuje dezorientację. Dodatkową trudność stanowi znaczny wzrost informacji zakodowanych, otrzymywanych z danych stworzonych przez innych ludzi, nie zaś z bezpośredniej obserwacji surowych, „niezakodowanych” wydarzeń. Nadmiar danych sprawia, że podjęcie nawet błażej decyzji zaczyna urastać do rangi analitycznego problemu. Potrzebujemy gromadzenia i przetwarzania znacznie większej ilości szczegółowych informacji, by mieć poczucie, że dokonujemy racjonalnych wyborów. A ponieważ żyjemy w warunkach, w których narastająca różnorodność zbiega się z przejściowością i gwałtownym napływem nowości, balansujemy na granicy naszych możliwości adaptacyjnych. Reakcją na nadmierną ilość bodźców docierających do nas na płaszczyznach afektywnej, kognitywnej i decyzyjnej jest szczególnie rodzaj dezorientacji- „szok przyszłościowy” (Por. Wziątek-Staśko 2016). Jak twierdzi M. Wiśniewski, „Internet stał się domownikiem, partnerem naszego życia rodzinnego, zawodowego i społecznego, „cichym członkiem rodziny” (Wiśniewski 2013: 22). Czy taki stał się jednak dla wszystkich? Wielu badaczy (np. Szmigielska, Bąk i Hołda 2012: 141-142; Raport: Wykluczenie...2015) z dużą troską odnosi się do problemu umiejętnej adaptacji do nowych warunków osób zaliczanych do pokolenia BC (ang. *Before Computers*). Wyżej wymienieni autorzy podkreślają, że „Wraz ze wzrostem znaczenia Internetu w różnych obszarach życia korzystanie z niego nie rzadko staje się niezbędnym warunkiem funkcjonowania w dzisiejszym świecie. Dlatego osoby nieużywające go mają ograniczone możliwości pełnego uczestnictwa w życiu społecznym, zawodowym czy kulturalnym, co prowadzi do stopnio-

wego ich wykluczania, zarówno społecznego, jak i ekonomicznego, oraz do pogłębienia istniejących podziałów społecznych” (także: Watling 2012: 125-130; Raport: Digital Exclusion 2012). Zjawisko określane mianem wykluczenia cyfrowego to nowy współczesny wymiar wykluczenia społecznego, dotyczący szczególnie osób w wieku 45-50+, których populacja wciąż pozostaje znaczącą na rynku pracy, co rodzi ważne pytania o skutki istniejącego wykluczenia dla skuteczności procesu zarządzania współczesnymi organizacjami i budowy proefektywnościowej, przyjaznej kultury organizacyjnej i motywującego środowiska pracy (Elias, Smith i Barney 2012: 453-467).

Wyniki badań przeprowadzone przez CBOS w maju 2015 roku wskazują, że z Internetu regularnie (przynajmniej raz w tygodniu) korzysta w Polsce niemal dwie trzecie dorosłych (64%). Dziesięć lat wcześniej takich osób było znacznie mniej, bo tylko 28% (Raport CBOS, 2015). Szczegółowo strukturę użytkowników poszczególnych mediów cyfrowych w Polsce, według danych na styczeń 2016 przedstawia wykres 1.

Wykres 1. Użytkownicy mediów cyfrowych w Polsce, według stanu na styczeń 2016

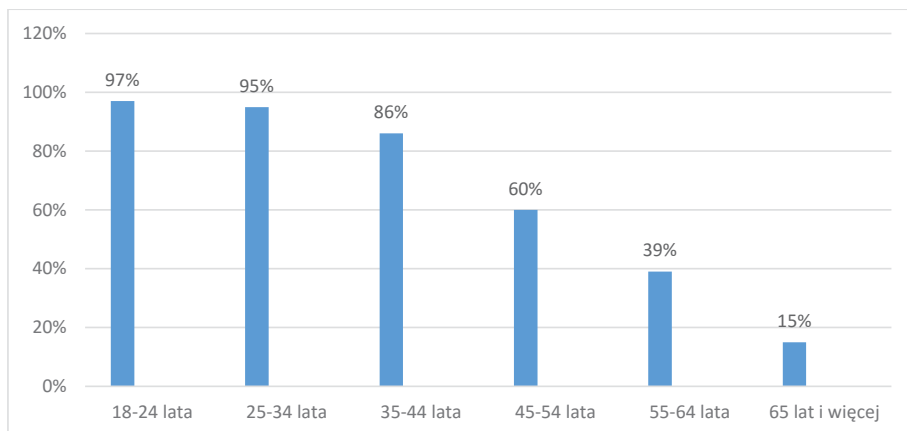


Źródło: <https://mobirank.pl/2016/01/27/mobile-digital-w-polsce-na-swiecie-2016/>, dostęp 27.01.2016.

Z danych zaprezentowanych na wykresie wynika, że najwięcej Polaków korzysta z telefonów komórkowych, wielu także z Internetu. Z Internetu niemal powszechnie korzystają młodzi respondenci, mający od 18 do 34 lat, a także ogromna większość badanych w wieku 35–44 lat. Wśród respondentów mających od 45 do 54 lat internauci stanowią ponad połowę, natomiast wśród starszych (od 55 do 64 roku

życia) jedynie dwie piąte, a wśród najstarszych (w wieku 65 lat i więcej) – tylko około jednej szóstej. Pełne dane prezentuje wykres 2.

Wykres 2 Struktura użytkowników Internetu w Polsce według wieku

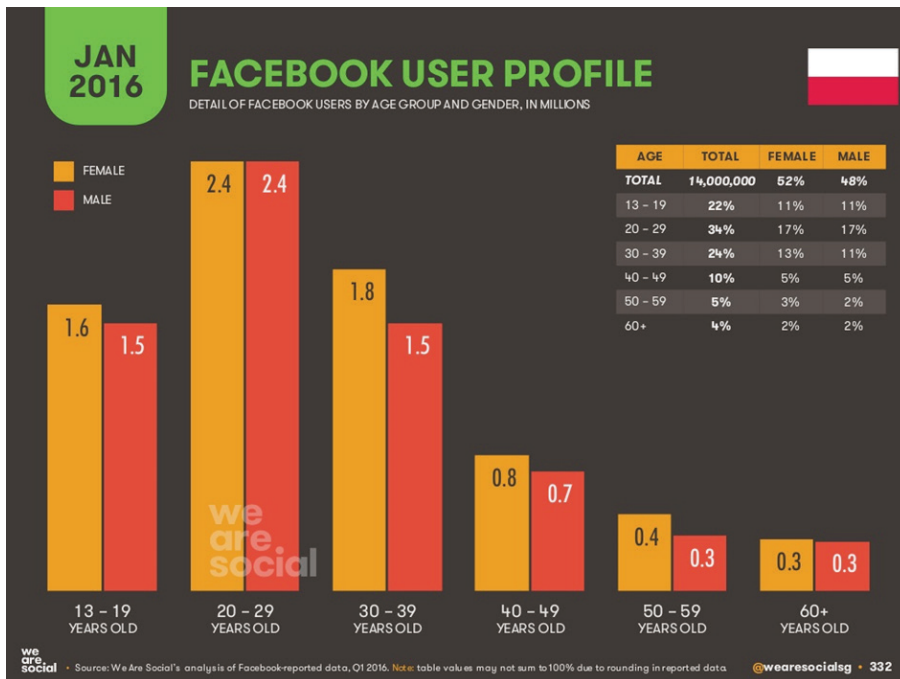


Źródło: Raport CBOS: „Internauci 2015”, Komunikat nr 90, Warszawa, 06/2015, s.2

Wiek uznawany jest za kluczowe kryterium wykluczenia cyfrowego, co częściowo potwierdzają wyniki omawianych badań CBOS. Otwartym problemem pozostaje poszukiwanie rzetelnej informacji na temat rzeczywistych przyczyn obrazowanej sytuacji. Część badaczy, wskazując przyczyny e-wykluczenia, wyróżnia ich dwie kluczowe kategorie: natury obiektywnej, czyli technologicznej (dostęp do infrastruktury, sprzętu i oprogramowania, jakość sprzętu, bariery finansowe) oraz psychologicznej, czyli subiektywnej (obawy związane z korzystaniem z Internetu, motywacja, umiejętności oraz ich poziom) (Raport: Wykluczenie... 2015). Obecnie za bardziej znaczące uważa się właśnie brak motywacji, przekonania oraz

bariery kompetencyjne w korzystaniu z Internetu przez wiele osób starszych, które nie korzystają z Internetu, bo po prostu nie wiedzą, czemu korzystanie z sieci miałyby służyć ani w jaki sposób mogłyby wykorzystać Internet do zaspokajania różnego rodzaju potrzeb czy rozwiązywania problemów. Osoby te często mają wiele negatywnych przekonań na temat Internetu i negatywnych skutków jego użytkowania, takich na przykład jak to, że Internet nie jest przeznaczony dla ludzi w ich wieku i że niewiele z tego, co sieć oferuje, koresponduje z ich zainteresowaniami. Niektórzy postulują, by przyczyn wykluczenia cyfrowego osób w wieku 45-50+ poszukiwać w specyficznych cechach ich rozwoju, kondycji psychofizycznej, zmianach w funkcjonowaniu narządów zmysłów oraz zdolności poznawczych, osłabionych procesach percepcji, uwagi, pamięci i uczenia się, zachowawczych postawach wobec zmian, kontaktu z nowościami itp. (Szmigielska, Bąk i Hołda 2012: 141-155; Aerschoot i Rodousakis 2008: 317-351). Niezależnie od powyższego, najpopularniejszy na świecie portal społecznościowy *Facebook*, ma zwolenników wśród przedstawicieli różnych grup wiekowych, choć i w tym przypadku zainteresowanie nim osób w wieku 50+ jest mniejsze niż osób mających mniej niż 50 lat. Szczegółowe dane dotyczące powyższej kwestii przedstawia wykres 3.

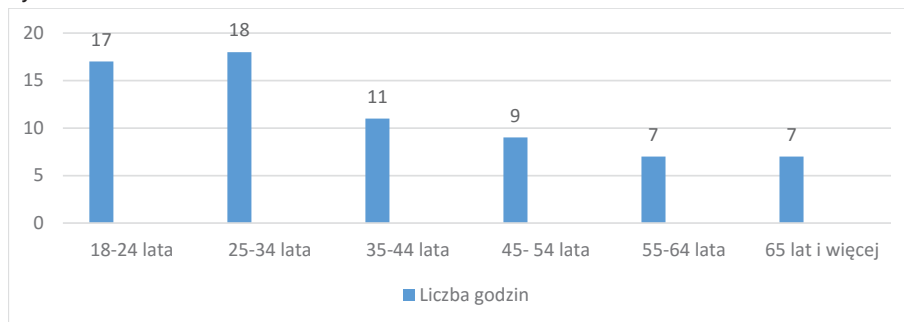
Wykres 3. Użytkownicy portalu społecznościowego Facebook w Polsce według danych ze stycznia 2016 roku, w poszczególnych grupach wiekowych



Źródło: <https://mobirank.pl/2016/01/27/mobile-digital-w-polsce-na-swiecie-2016/>, dostęp 27.01.2016.

Interesujące wyniki badań dotyczą również liczby godzin spędzanych online przez osoby w różnym wieku (Por.: Wong et al. 2014: 144-162). Najwięcej czasu przed komputerem spędzają osoby mające 25-34 lata. Osoby w wieku 50+ na serfowanie w sieci poświęcają przeciętnie 1 godzinę dziennie. Różnica nie jest jednak tak duża jak można było oczekiwać. Pełne dane zaprezentowano na wykresie 4.

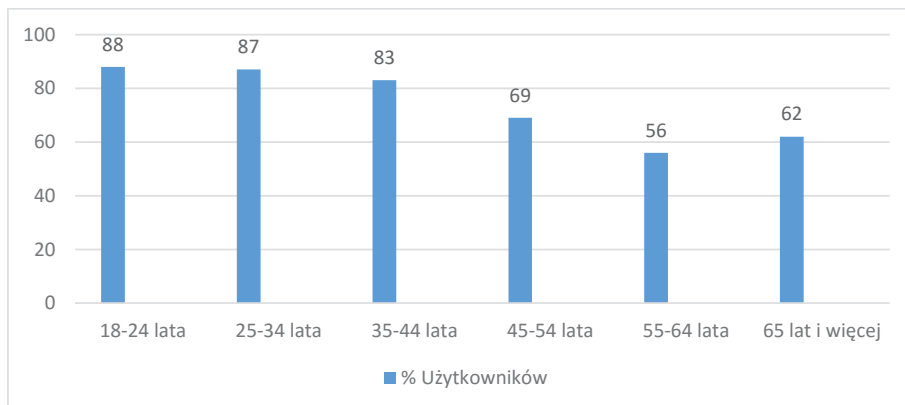
Wykres 4. Wiek użytkowników Internetu a średnia liczba godzin w tygodniu spędzanych online



Źródło: Raport CBOS: „Internauci 2015”, Komunikat nr 90, Warszawa, 06/2015, s.5

Z Internetem użytkownicy łączą się głównie w sposób bezprzewodowy, za pomocą takich urządzeń przenośnych jak laptop, smartfon, telefon komórkowy, tablet – patrz wykres 5.

Wykres 5. Użytkownicy korzystający z Internetu za pomocą urządzeń przenośnych.



Źródło: Raport CBOS: „Internauci 2015”, Komunikat nr 90, Warszawa, 06/2015, s.7

Kluczową informacją jest również to, co motywuje użytkowników w różnym wieku do korzystania z Internetu. Dane dotyczące tej kwestii zaprezentowano w tabeli 1.

Tabela 1 Powody korzystania z sieci przez użytkowników w różnym wieku.

Wiek (w latach)	Powody korzystania z Internetu				
	Czytanie internetowych wersji gazet/ czasopism	Słuchanie przez Internet radia	Oglądanie programów telewizyjnych (filmy, seriale, nagrania wideo)	Czytanie blogów	Zamieszczanie zrobionych przez siebie zdjęć, filmów
	(w %)				
18-24	59	51	77	46	50
25-34	64	40	63	36	40
35-44	50	26	41	30	15
45-54	49	21	35	29	13
55-64	56	10	31	29	18
65 i więcej	45	11	21	17	7

Źródło: Raport CBOS: „Internauci 2015”, Komunikat nr 90, Warszawa, 06/2015, s.13

W interesującej nas szczególnie grupie użytkowników największy odsetek osób wykorzystuje Internet do przeglądania prasy. Niemal wszystkie rodzaje aktywności opierające się na interakcji z innymi użytkownikami są bardziej popularne wśród młodszych internautów (zwłaszcza mających od 18 do 24 lat) niż starszych. Zależność ta zaznacza się najsilniej w przypadku gier online. Z kolei najbardziej egalitarne wiekowo są rozmowy telefoniczne przez Internet, które starsi badani prowadzą niemal równie często jak najmłodszy. Szczegółowe dane zamieszczono w tabeli 2.

Tabela 2 Wykorzystanie sieci przez użytkowników w różnym wieku.

Wiek (w latach)	Sposoby wykorzystania Internetu			
	Rozmowy przez komunikatory (Gadu-Gadu, Tlen)	Prowadzenie rozmów telefonicznych (Skype)	Dokonywanie wpisów na forach	Gry w sieci
	w %			
18-24	79	38	57	37
25-34	67	42	45	18
35-44	47	32	25	11
45-54	32	25	14	10
55-64	32	37	22	3
65 i więcej	21	35	7	3

Źródło: Raport CBOS: „Internauci 2015”, Komunikat nr 90, Warszawa, 06/2015, s.14

5. PODSUMOWANIE- REKOMENDACJE DO DALSZYCH BADAŃ.

Prowadzone dotychczas badania, dotyczące ageizmu oraz e-wykluczenia pozwoliły sformułować wiele interesujących wniosków. Z charakterystyki polskich internautów w wieku 50+ (Hołda 2008a, 2008b; Raport WIP Poland 2010 oraz 2011) wynika, że polskie pokolenie BC, podobnie jak ich rówieśnicy w innych krajach, najczęściej szukają w sieci aktualnych wiadomości o świecie lub informacji zdrowotnych, następnie treści związanych z turystyką lub o charakterze rozrywkowym. Najrzadziej szukają za pośrednictwem tego medium pracy lub czytają blogi. Co ciekawe, seniorzy łączą korzystanie z Internetu z użyciem innych mediów, tj. podczas przebywania w sieci najczęściej słuchają radia lub oglądają telewizję, co może być związane z faktem, iż dla tej grupy wiekowej głównym źródłem informacji pozostaje telewizja i radio. W świecie wirtualnym szukają głównie danych o produktach, o połowę rzadziej niż inne grupy wiekowe dokonują zakupów w sieci, niewielki odsetek osób po ukończeniu 60 roku życia korzysta z bankowości online. Badacze zgodnie podkreślają, że korzystanie z Internetu przez osoby starsze wiąże się ze wzrostem satysfakcji z życia. Wynika to z większego dostępu do informacji, utrzymywania relacji z bliskimi oraz resztą społeczeństwa, a także poczucia kompetencji. Osoba starsza umiejąca korzystać z Internetu czuje się pełnowartościowym członkiem społeczeństwa cyfrowego. Podczas przedstawiania korzyści, jakie daje seniorom obecność w sieci, często dokonuje się rozróżnienia ze względu na ich wiek. Zgodnie z wynikami badań osobom między 50 a 65 rokiem życia Internet pomaga w wykonywaniu pracy, ułatwia życie codzienne i jest źródłem informacji. Powyżej 65 roku życia główną funkcją Internetu staje się utrzymanie relacji z osobami bliskimi i resztą społeczeństwa, dzięki czemu seniorzy zmniejszają poczucie osamotnienia i wykluczenia społecznego. Rozróżnienie to potwierdza, że analizując wyniki przedstawiane dla grupy osób w wieku 50+ , należy mieć na uwadze fakt, iż nie jest to grupa jednorodna. Z polskich badań wynika także, że osoby starsze korzystające z Internetu mają większą liczbę przyjaciół w porównaniu do seniorów nieobecnych w sieci oraz prowadzą bardziej aktywne życie społeczne i kulturalne. Ponad połowa internautów w wieku 60+ przyznaje, że komu-

nikacja poprzez Internet umocniła ich kontakt z osobami ze swojej branży, nawet mimo bycia na emeryturze (WIP Poland 2010). Świat wirtualny jest miejscem, gdzie internauci pokolenia BC spotykają osoby o podobnych zainteresowaniach, dzięki czemu mogą dzielić się swoimi pasjami i dalej je rozwijać, a także uczyć się nowych rzeczy (Szmigielska, Bąk i Hołda 2012).

Mimo, iż problem wykluczenia cyfrowego jest szeroko dyskutowany na kartach literatury tematu, duży niedosyt budzi dostępny zakres wiedzy na temat wpływu tej formy wykluczenia na proces zarządzania. Podjęte przez autorkę studia literaturowe nie pozwoliły pozyskać informacji na ten temat. Interesującym problemem badawczym nadal pozostaje poszukiwanie odpowiedzi na pytania:

- Czy wykluczenie cyfrowe pracowników jest realną słabością współczesnych organizacji?
- Jaki jest wpływ wykluczenia cyfrowego na jakość, skuteczność i efektywność pracy pracowników pokolenia BC, złożonych z nich zespołów oraz ich współpracowników?
- Jaki jest wpływ e-wykluczenia na jakość procesu komunikowania się wewnątrz organizacji oraz współpracy z interesariuszami zewnętrznymi organizacji?
- Jak deficyt kompetencji w omawianym zakresie wpływa na poczucie pewności siebie członków pokolenia BC, poziom odczuwanego przez nich stresu oraz ich motywacji do pracy?
- Czy rozbieżności w poziomie posiadanych kompetencji między pokoleniem BC a jego młodszymi kolegami wpływają na atmosferę w pracy oraz zwiększają liczbę występujących konfliktów między pracownikami?
- Czy pracownicy o wyższych kompetencjach w zakresie znajomości nowoczesnych technologii chętnie dzielą się wiedzą z pozostałymi, starszymi współpracownikami?
- Czy ageing oraz wykluczenie cyfrowe stanowią zapowiedź powstania nowych źródeł wykluczenia społecznego, jakich kierunków zmian należy oczekiwać?

Powyższe pytania to tylko nieliczne przykłady obszarów badawczych, inspirowanych do kolejnych poszukiwań, poszukiwań z pewnością niezmiernie inspirowanych, ale też bardzo ważnych z punktu widzenia optymalizacji skuteczności procesu zarządzania współczesnymi organizacjami, funkcjonującymi w jakże nieprzewidywalnym świecie.

LITERATURA:

- Aerschot L.V., Rodousakis N., The Link Between Socio-Economic Background and Internet Use: Barriers Faced by Low Socio-Economic Status Groups and Possible Solutions, „Innovation: the European Journal of Social Science Research”, 2008, Vol. 21, No. 4.
- Blancato R.B., Ponder M., The Public Policies We Need to Redress Ageism, „Generations”, American Society on Aging, 2015, Vol. 39, No 3.
- Bodner E., Cohen-Fridel S., The Paths Leading From Attachment to Ageism: A Structural Equation Model Approach, „Death Studies”, Copyright # Taylor & Francis Group, LLC, 2014, No 38: pp. 423–429.

- Burchard T., Le Grand J., Piachaud D., Degrees of Exclusion: Developing a Dynamic, Multidimensional Measure. [in:] Hills J., Le Grand J., Piachaud D. (ed.), *Understanding Social Exclusion*, Oxford University Press, Oxford 2002.
- Bytheway B., *Ageism*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press, 1995.
- Chandra A., Old Age Exclusion: A Case Study of Kottaiappatti Village of Tamil Nadu, „*Indian Journal of Gerontology*”, 2011, Vol. 25, No. 3.
- Costanza D.P., Badger J.M., Fraser R.L., Severt J.B., Gade P.A., Generational Differences in Work-Related Attitudes: A Meta-analysis, „*J Bus Psychol*”, 2012, No 27.
- Cuadrado E., Tabernero C., Steinel W., Determinants of Prosocial Behavior in Included Versus Excluded Contexts, „*Frontiers in Psychology*”, January 2016.
- Czapiński J., Pojęcie wykluczenia społecznego, [w:] Kotowska I.E. (red.), *Rynek pracy i wykluczenie społeczne w kontekście percepcji Polaków, Raport tematyczny: „Diagnoza społeczna 2013”*, Warszawa 2014.
- Dobrowolska M.: On the issues of employment flexibility. Research and conclusions, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2014
- Dobrowolska M.: Problemy życia zawodowego pracowników zatrudnionych w elastycznych formach – perspektywa psychologiczna, Wydawca Instytut Studiów Międzynarodowych i Edukacji Humanum, Warszawa 2013
- Dobrowolska M.: Employee and flexible forms of employment – a theoretical analysis and empirical studies, Warszawa 2012
- Dennis H., Thomas K., Ageism in the Workplace, „*Generations*”, Spring 2007.
- Elias S.M., Smith W.L., Barney Ch. E., Age as a moderator of attitude towards technology in the workplace: work motivation and overall job satisfaction, „*Behaviour & Information Technology*”, May 2012, Vol. 31, No. 5.
- Gessel I., How to Lead When the Generation Gap Becomes Your Everyday Reality, „*The Journal for Quality & Participation*”, January 2010.
- Głębocka A., *Długowieczni i zadowoleni*. Niebieska Linia 2006.
- Grenier A.M., Guberman N., Creating and Sustaining Disadvantage: The Relevance of a Social Exclusion Framework, „*Health and Social Care in the Community*”, 2009, 17 (2).
- Hołda M., Człowiek stary jako użytkownik Internetu. I Ogólnopolskie Sympozjum Psychologii Edukacyjnej, „*Internet w biegu życia ludzkiego*”, Kraków 2008(a).
- Hołda M., Ludzie starzy w świecie wirtualnym. [W:] Szmigielska B. (red.) „*Cafe życie w sieci*”, Kraków 2008 (b): WUJ, s. 281-313.
- Jaroszevska-Ignatowska I., Dyskryminacja osób starszych ze względu na wiek na rynku pracy, Stop dyskryminacji ze względu na wiek. Co wiemy o dyskryminacji ze względu na wiek?, Publikacja jest efektem realizacji projektu „STOP dyskryminacji osób starszych” dofinansowanego ze środków Phare 2002 w ramach Programu „Wzmocnienie polityki antydyskryminacyjnej”, Akademia Rozwoju Filantropii, Warszawa 2005.
- Kochanowski J., Wprowadzenie (w:) Szatur-Jaworska B. (red.) *Stan przestrzegania praw osób starszych w Polsce. Analiza i rekomendacje działań*, Warszawa 2008.
- Kowalska K., Ageizm- plagą XXI wieku, (w:) Gołębiowska E. (red.) „*Przedsiębiorczość i Zarządzanie*”, „*Zarządzanie – nowe perspektywy w dobie zmian demograficznych – w świetle badań*”, Wydawnictwo SAN, Łódź-Warszawa 2014, Tom XV, Zeszyt 11, Część II, ss. 129–140.
- Levickaite R., Generations X, Y, Z: How Social Networks Form the Concept of the World Without Borders (The Case of Lithuania), „*LIMES*”, 2010, Vol. 3, No. 2.
- Ling R., Should We Be Concerned That the Elderly Don't Text?, „*The Information Society*”, 2008, No 24.
- Litwiński J., Sztanderska U., Zarządzanie wiekiem w przedsiębiorstwie. Rekrutacja i selekcja, Publikacja powstała w ramach projektu „Z wiekiem na plus. Szkolenia dla przedsiębiorstw”, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Priorytetu II, Działania 2.1, Poddziałania 2.1.3 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2010.

- Malinen S., Johnston L., *Workplace Ageism: Discovering Hidden Bias, Experimental Aging Research*, Copyright # Taylor & Francis Group, LLC, 2013, No 39.
- Panek T., Zwierzchowski J., *Opis metodologii badawczej. Współzależności między wykluczeniem społecznym a edukacją. Analizy IBE/1*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2015.
- Palmore E.B., *Ageism: Negative and Positive*, New York, Springer Publishing Company, 1990.
- Patterson C.K., *The Impact of Generational Diversity in the Workplace*, „The Diversity Factor”, Summer 2007, Vol. 1, No 3.
- Raport: „Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu”, Krajowy Program Reform- Europa 2020, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa 2016, [www. ec.europa.eu/eu2020](http://www.ec.europa.eu/eu2020) (dostęp: 14.03.2016)
- Raport: „Zrozumieć politykę Unii Europejskiej”, *Zatrudnienie, sprawy społeczne i włączenie społeczne*, Komisja Europejska, Dyrekcja Generalna ds. Komunikacji Społecznej, Urząd Publikacji Unii Europejskiej, Luksemburg 2014.
- Raport: „Wykluczenie cyfrowe w Polsce”, Kancelaria Senatu. Biuro Analiz i Dokumentacji, Opracowania tematyczne OT-637, Warszawa, 12/2015.
- Raport CBOS: „Internauci 2015”, Komunikat nr 90, Warszawa, 06/2015.
- Raport: „Digital Exclusion”, *A research report by the Low Incomes Tax Reform Group of The Chartered Institute of Taxation*, London 2012.
- Raport: „World Internet Project. Poland”, Warszawa 2010, Agora S. A. i Grupa TP.
- Raport: „World Internet Project. Poland”, Warszawa 2011, Agora S. A. i Grupa TP.
- Raszeja- Ossowska I., *Ageizm- dyskryminacja ze względu na wiek*, Poradnik Witalności Wiejskiej, 2015.
- Raynor B., *Ageism in Action. Ageism Inaction*, „Generations”, American Society on Aging, 2015, Vol. 39, No 3.
- Simons N., *Leveraging Generational Work Styles to Meet Business Objectives*, „Information Management”, January/February 2010
- Sygit E., *Dlaczego dyskryminujemy osoby starsze?*, „Psychogeriatrya Polska”, 2008, 5(4).
- Szatur-Jaworska B., *Stop dyskryminacji ze względu na wiek. Co wiemy o dyskryminacji ze względu na wiek?*, Publikacja jest efektem realizacji projektu „STOP dyskryminacji osób starszych” dofinansowanego ze środków Phare 2002 w ramach Programu „Wzmocnienie polityki antidyskryminacyjnej”, Akademia Rozwoju Filantropii, Warszawa 2005.
- Schimanek T., Trzos K., Zatorska M., *Zarządzanie wiekiem- szansa dla przedsiębiorców. Mini przewodnik zarządzania wiekiem*, Akademia Rozwoju Filantropii w Polsce, Warszawa 2014.
- Shragay D., Tziner A., *The generational effect on the relationship between job involvement, work satisfaction, and organizational citizenship behavior*, „Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones”, 2011, Vol. 27, No 2.
- Szmigielska B., Bąk A., Hołda M., *Seniorzy jako użytkownicy Internetu*, „Nauka”, 2012, nr 2.
- Szukalski P., *Dyskryminacja ze względu na wiek (ageism)- przyczyny, przejawy, konsekwencje*, „Polityka Społeczna”, 2004, nr 2.
- Wiśniewski M., *Generacja online, świat na wirtualnym zakręcie*, „Nowe Horyzonty”, 2013, nr 1.
- Thorpe E., *Dyskryminacja ze względu na wiek w Unii Europejskiej*, http://www.bezuprzedzen.org/doc/o_dyskryminacji_ze_wzgledu_na_wiek.pdf, s. 052, dostęp: 29.03.2016 r.
- Ward N., *Social Exclusion, Social Identity and Social Work: Analysing Social Exclusion from a Material Discursive Perspective*, „Social Work Education”, Vol. 28, No. 3, April 2009.
- Watling S., *Digital Exclusion: Potential Implications for Social Work Education*, „Social Work Education”, 2012, Vol. 31, No. 1.

- Wong Y., Chen H., Lee V.W.P., Law C., Fung J.Y.C., Empowerment of Senior Citizens via the Learning of Information and Communication Technology, „Ageing Int”, 2014, No 39, Springer Science+Business Media New York 20
- Wright N., Stickley T., Concepts of Social Inclusion, Exclusion and Mental Health: A Review of the International Literature, “Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing”, 2013, No 20.
- Wziątek-Staśko A., Diversity Management- narzędzie skutecznego motywowania pracowników. DIFIN, Warszawa 2012.
- Wziątek-Staśko A., Wiek kluczowym wyróżnikiem różnorodności pracowników-implikacje dla motywowania, Międzynarodowe Studia Humanistyczne „Społeczeństwo i Edukacja”, Instytut Studiów Międzynarodowych i Edukacji HUMANUM, Warszawa 2015, nr 16 (1).
- Wziątek-Staśko A., Motywowanie w erze Web 2.0+, CeDeWu, Warszawa 2016.