

Wkluczanie wykluczonych

Ta historia wydarzyła się w Warszawie, ale mogłaby się wydarzyć w każdym polskim mieście. Byłem umówiony na spotkanie z kolegą, który się spóźniał, co mnie zdziwiło, bo zawsze był bardzo punktualny. Gdy przyszedł, zapytałem go z ciekawości, co się stało. – Musiałem zapisać wnuka do przychodni, a więc pojechać do niej, odstać kolejkę w rejestracji po papierowy numer, zawieźć go córce i dopiero wówczas mogłem przyjechać na nasze spotkanie. – Jak to możliwe – zapytałem – Warszawa, stolica 38-milionowego kraju w środku Europy, XXI wiek i nie można dziecka zapisać do lekarza przez internet? – Też mnie to już wcześniej nurtowało – odpowiedział – nawet poszedłem do pani dyrektor przychodni zapytać, dlaczego? I ku mojemu niekłamanemu zdziwieniu pani dyrektor powiedziała – Mamy odpowiedni system informatyczny i moglibyśmy zapisywać pacjentów przez internet, ale tego nie robimy, bo to byłoby nie w porządku wobec tych, którzy nie korzystają z internetu.

Ta historia znakomicie ilustruje dwa wykluczające się wzajemnie podejścia do cyfryzacji. Zgodnie z pierwszym podejściem, dopóki ostatnia babcinka z najbardziej zapadłej wsi w Polsce nie będzie swobodnie hulać po internecie, to nie udostępniemy rozwiązań informatycznych. Drugie podejście jest dokładnie przeciwne – udostępniemy natychmiast każde rozwiązanie informatyczne, które mogłoby komuś w czymś pomóc, sprawić, że jakaś jego czynność będzie łatwiejsza, tańsza, szybsza, wygodniejsza. Na początku tylko entuzjaści internetu będą z niego korzystać, ale wszyscy inni szybko dostrzegą korzyści, więc gdy tylko ktoś ich zachęci i pokaże im jak z tego rozwiązania korzystać, to już nigdy nie wrócą do starych metod. W opisanym powyżej przykładzie najlepszym miejscem do prowadzenia takiej akcji edukacyjnej jest poczekalnia w przychodni. Wystarczyłby plakat pokazujący krok po kroku jak zarejestrować się w przychodni przez smartfon i zachęta, aby jeden czekający pacjent pomógł opanować tę prostą umiejętność drugiemu – z czystej życzliwości. Tym powinna zająć się pani dyrektor przychodni, gdyby chciała pełniej realizować swoją misję pomagania ludziom, zamiast chowania istniejącego systemu informatycznego pod dywan.

Problem oczywiście nie ogranicza się do przychodni. Takie postawy, jak opisana powyżej, biorą się z obaw o posądzenie o dyskryminację osób wykluczonych cyfrowo, nawet jeśli są one wykluczone na własne życzenie, bo mają dostęp do internetu, tylko nie wykazują woli nauczenia się używania go, choć byłoby to dla nich z korzyścią. To jednak przypomina problem szklanki do połowy pełnej i do połowy pustej. Czy jest to bowiem problem dyskryminacji mniejszości, czy hamowania rozwoju i niedopuszczania do poprawy jakości życia wszystkich? Jestem oczywiście przeciwko dyskryminacji osób niekorzystających z internetu, ale nie za

równaniem w dół do ich poziomu. Jak wynika z ostatniego dostępnego raportu *Diagnoza społeczna*, w 2015 roku 18% Polaków nie miało internetu w domu i z niego nie korzystało, a 15% Polaków nie korzystało, choć miało go w domu, co oznacza, że zawsze mogło poprosić domowników o zrobienie czegoś dla nich przez internet. Tych 18% wykluczonych cyfrowo Polaków trzeba nauczyć korzystania z internetu. Gdyby ktoś mnie zapytał, kto w rządzie powinien za to odpowiadać, powiedziałbym kierując się skutecznością, że Ministerstwo Zdrowia – z prostego powodu – wśród tych 18% najwięcej jest osób samotnych i starszych, dla których zdrowie jest najważniejsze, więc e-usługi zdrowotne byłyby najcenniejsze.