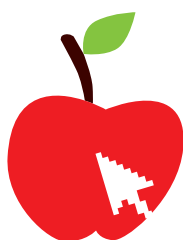


Dojrzałość  
w sieci

Raport Otwarcia Koalicji „Dojrzałość w sieci”,  
przygotowany pod kierunkiem dr Dominika Batorskiego  
z inicjatywy i dzięki wsparciu UPC Polska

# Między alienacją a adaptacją

Polacy w wieku 50+ wobec internetu



Dojrzałość  
w sieci

Raport Otwarcia Koalicji „Dojrzałość w sieci”,  
przygotowany pod kierunkiem dr Dominika Batorskiego  
z inicjatywy i dzięki wsparciu



# Między alienacją a adaptacją

Polacy w wieku 50+ wobec internetu

Warszawa, 2010

**Koordinacja projektu**

Dominik Batorski

**Redakcja raportu**

Dominik Batorski i Jan M. Zaj c

**Autorzy**

Dominik Batorski, Dominika Czerniawska, Wojciech Fenrich, Wojciech Kowalik,  
Paweł Kubicki, Marta Olco -Kubicka, Jan M. Zaj c, Monika ychli ska

**Projekt i wykonanie wykresów**

Dominik Batorski

**Opracowanie graficzne i skład**

Olga Figurska, lunatikot.pl

# SPIS TREŚCI

	SPIS TREŚCI	3
<b>1</b>	<b>GLÓWNE WNIOSKI I REKOMENDACJE</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>WPROWADZENIE</b>	<b>8</b>
	Podziękowania	9
<b>3</b>	<b>KORZYSTANIE Z INTERNETU WŚRÓD OSÓB DOJRZAŁYCH</b>	<b>10</b>
	Dostęp i korzystanie z internetu	10
	Dynamika przyrostu użytkowników	12
	Korzystanie z internetu w Polsce na tle UE i Stanów Zjednoczonych	14
	Korzystanie przez pracowników	15
	Zróżnicowanie generacji 50+ a wzorce korzystania z internetu	17
	Czynniki sprzyjające korzystaniu z internetu	18
	Sytuacje sprzyjające rozpoczynaniu korzystania z internetu	22
<b>4</b>	<b>BARIERY W KORZYSTANIU Z KOMPUTERÓW I INTERNETU</b>	<b>25</b>
	Typologia barier	25
	Deklarowane powody niekorzystania	26
	Dostępno internetu w domach i otoczeniu osób 50+	27
	Wiedza i wyobrażenia dotyczące internetu	30
	Przekonania o negatywnych stronach korzystania z internetu	32
	Informacje o internecie od innych użytkowników	34
	Brak potrzeby korzystania i obawa przed internetem	35
	Ograniczenia związane ze stylem życia	38
<b>5</b>	<b>KOMPETENCJE CYFROWE</b>	<b>40</b>
	Poziom kompetencji komputerowych generacji 50+	40
	Umiejętności osób regularnie korzystających z komputerów i internetu	43
	Trudności w początkach korzystania z komputerów i internetu	45
	Nabywanie kompetencji korzystania	48
	Sytuacje nauki korzystania z komputera i internetu	50
	Sposoby zdobywania kompetencji cyfrowych	53
	Źródła wiedzy i podwyższania kompetencji na tle UE	55
<b>6</b>	<b>SPOSOBY KORZYSTANIA Z SIECI W GENERACJI 50+</b>	<b>57</b>
	Główne cele korzystania	57
	Regularność i czas poświęcany na korzystanie	58
	Wszechstronność i intensywność korzystania	60
	Dostęp do informacji	62

	Komunikacja przez internet	64
	Zakupy i bankowo	65
	Informacje publiczne i e-administracja	66
	Tworzenie treści w internecie	67
	Typologia osób korzystających i niekorzystających z internetu	67
	Bierna i aktywna postawa w korzystaniu z internetu	69
	Aktywności przez internet w Polsce i UE	71
<b>7</b>	<b>ZWIĄZEK KORZYSTANIA Z SYTUACJĄ ŻYCIOWĄ</b>	<b>74</b>
	Efekty korzystania z sieci w oczach internautów	74
	Znaczenie korzystania dla aktywności i pozycji zawodowej	75
	Internet a aktywność w życiu społecznym i udział w kulturze	77
	Relacje i aktywność społeczna	78
	Zdrowie i dobrostan psychiczny	79
	Cyfrowe wykluczenie	80
	Wymiary cyfrowego wykluczenia	80
	Negatywne konsekwencje ekspansji internetu dla niekorzystających	81
	Zachowanie w sytuacji konieczności skorzystania z internetu	83
<b>8</b>	<b>E-INTEGRACJA GENERACJI 50+</b>	<b>85</b>
	Postrzeganie problemu w ramach UE	85
	Polskie strategie e-integracji w kontekście osób 50+	88
	Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu osób 50+	91
	Systemowe przyczyny słabości e-integracji osób 50+ w Polsce	95
<b>9</b>	<b>REKOMENDACJE</b>	<b>97</b>
	Jak stymulować e-integrację osób 50+?	97
	Rola różnych instytucji w upowszechnianiu korzystania z internetu przez generację 50+	99
<b>10</b>	<b>NOTA METODOLOGICZNA</b>	<b>102</b>
	Diagnoza Społeczna: Warunki i jakość życia Polaków	102
	World Internet Project – edycja polska 2010	102
	Badania GUS i Eurostatu	103
	Megapanel PBI/Gemius	103
	Badania jakościowe – pogłębione wywiady indywidualne	104
	Zogniskowany wywiad grupowy ekspercki	105
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>106</b>
	<b>SPIS WYKRESÓW</b>	<b>108</b>
	<b>O AUTORACH</b>	<b>110</b>
	<b>O KOALICJI „DOJRZ@ŁO W SIECI”</b>	<b>112</b>
	<b>ZAŁĄCZNIKI</b>	<b>113</b>
	Europejska Agenda Cyfrowa – spis działań w ramach obszaru: zwiększenie umiejętności wykorzystywania technologii cyfrowych i włączenia społecznego	113

# 1 | GŁÓWNE WNIOSKI I REKOMENDACJE

1. Polacy w wieku 50 i więcej lat są w przeważającej większości wykluczeni cyfrowo. Spośród niepełna 13 mln obywateli po pięćdziesiątce ponad 10 mln (78%) nie korzysta z internetu. Tymczasem wśród osób w wieku 16-49 lat użytkowników jest o 50 punktów procentowych więcej. Do generacji 50+ należy 42% dorosłych Polaków, osoby z tej grupy to tylko 18% internautów i aż 65% spośród niekorzystających dorosłych. Pod względem korzystania z sieci przez starsze grupy wiekowe zajmujemy ostatnie pozycje wśród krajów Unii Europejskiej.
2. Osoby po pięćdziesiątce nie tylko rzadko korzystają z internetu, ale w ogóle znacznie rzadziej niż pozostali Polacy mieli jakiegokolwiek kontakty z tym medium. Choć w ostatnich latach odsetek internautów szybko rósł, to w grupie wiekowej 50+ przyrost był znacznie wolniejszy. Co więcej, głównym czynnikiem przyczyniającym się do tego przyrostu było wchodzenie kolejnych roczników do grupy 50+. Dodatkowo dojrzały użytkownicy częściej przestawali korzystać z sieci. Z drugiej strony, w tej grupie około połowa niekorzystających sięga do zasobów sieci od czasu do czasu za pośrednictwem innych osób, przede wszystkim rodziny.
3. W generacji 50+ bardzo duże znaczenie dla wykluczenia cyfrowego mają czynniki socjo-demograficzne. Znacznie częściej korzystają z sieci osoby stosunkowo młodsze, lepiej wykształcone i pracujące, jest też wśród nich nieco więcej mężczyzn niż kobiet. Użytkownikami internetu znacznie rzadziej są mieszkańcy wsi, emeryci i renciści oraz Polacy żyjący w gospodarstwach domowych o niskich dochodach.
4. Warto zauważyć różnicę w okolicznościach rozpoczęcia korzystania z internetu. Osoby w wieku 50-60 lat najczęściej rozpoczynają swoją przygodę z tą technologią ze względów zawodowych i z uwagi na wymogi wykonywanej pracy. Starsi użytkownicy są natomiast zazwyczaj motywowani i wspierani przez osoby z otoczenia.
5. Dla generacji 50+ wśród barier korzystania z internetu stosunkowo mniejsze znaczenie mają ograniczenia finansowe, brak połączenia czy odpowiedniego sprzętu. Kluczowe są obecnie czynniki mentalne i „miękkie”. W tej grupie wiekowej głównymi ograniczeniami są niska motywacja do korzystania z sieci, mała wiedza na temat jej zastosowań, niewystarczające kompetencje oraz obawy, wynikające po części z niewiedzy. Poza deklaracjami respondentów w różnych badaniach świadczy o tym także duży odsetek dojrzałych Polaków mających w domu dostęp do komputera i internetu, ale nieużywających ich lub korzystających z nich w sposób bardzo ograniczony.
6. Osoby mające 50 i więcej lat cechują znacznie niższe kompetencje cyfrowe niż pozostałych Polaków. Z wypowiedzi badanych, także użytkowników internetu, wynika, że niskie kompetencje ograniczają ich czy wręcz zniechęcają do korzystania z sieci. Jednocześnie bardzo niewielu z nich bierze udział w szkoleniach i kursach komputerowych. Zdecydowana większość poszerza swoje kompetencje samodzielnie lub przy pomocy bliskich i znajomych. Na tle Unii Europejskiej wyróżniamy się negatywnie pod względem korzystania z formalnych źródeł wiedzy i metod szkolenia kompetencji cyfrowych w tej grupie wiekowej.
7. Jeśli nawet członkowie generacji 50+ korzystają z sieci, to generalnie robią to znacznie mniej intensywnie, wszechstronnie i regularnie niż przeciętni internauci. W porównaniu z młodszymi

grupami wiekowymi relatywnie częściej korzystają z dużych portali informacyjnych, a znacznie rzadziej z usług komunikacyjnych (choć można wyróżnić podgrupę intensywnych i zadowolonych użytkowników tych usług, zwłaszcza rozmów głosowych i video), z bankowości i zakupów online, i przede wszystkim ze społeczności internetowych. Ponadto dojrzały Polacy znacznie rzadziej niż młodszy zamieszczają w sieci własne treści. Wydaje się, że wielu dojrzałych internautów traktuje sieć podobnie jak inne media, przede wszystkim jako źródło informacji i wiadomości, rzadko wykorzystując jakościowo nowe możliwości. Także w porównaniu ze starszymi internautami z innych krajów UE, polscy użytkownicy korzystają z internetu w sposób znacznie mniej wszechstronny, ograniczając się do podstawowych zastosowań.

8. Postawy osób z generacji 50+ wobec internetu są bardzo zróżnicowane. W oparciu o badania jakościowe można wyróżnić sześć podstawowych typów. Obok internautów bardzo aktywnie poszerzających swoje kompetencje i wypróbowujących nowe zastosowania można wskazać także istotne grupy użytkowników zaspokajających tylko wybrane potrzeby, osób korzystających w sposób bardzo ograniczony i wreszcie korzystających tylko przez pośredników. Wśród niekorzystających z internetu można rozróżnić tych, którzy mieli szanse na rozpoczęcie korzystania, ale z różnych przyczyn ich nie wykorzystali, oraz osoby zupełnie odizolowane od nowych technologii.
9. Wyniki prowadzonych w odstępach dwuletnich badań panelowych dobitnie pokazują, że używanie internetu jest związane z pozytywnymi konsekwencjami dla osób po pięćdziesiątce. Wśród wielu pozytywnych skutków korzystania z sieci można wymienić podtrzymywanie aktywności zawodowej (choć nie ma wpływu na reaktywizację osób nieaktywnych), awanse w pracy, większą aktywność społeczną i częstsze uczestnictwo w kulturze oraz życiu towarzyskim. Zarazem brak dowodów na wpływ korzystania z sieci na pogarszanie się zdrowia. Te pozytywne efekty doświadczane przez użytkowników wiążą się jednocześnie z pogorszeniem się szans życiowych osób niekorzystających, a także trudnościami napotykanymi przez nie w codziennym funkcjonowaniu.
10. Znaczenie upowszechniania korzystania z technologii informacyjnych i komunikacyjnych jest podkreślane w polityce UE jako ważny środek służący budowie nowoczesnej gospodarki opartej na wiedzy. Nowoczesne rozwiązania mają też pomóc zwiększyć aktywność zawodową starszych osób i obniżyć koszty związane z długoterminową opieką nad osobami niesamodzielnymi.
11. Niestety w Polsce te aspekty są w dokumentach strategicznych traktowane pobieżnie lub wręcz pomijane. Odczuwa się brak konkretnych rozwiązań oraz wskaźników pozwalających monitorować zmiany. Potencjał programów realizowanych z funduszy strukturalnych często pozostaje niewykorzystany. Wynika to między innymi z nadmiernej koncentracji na rozbudowie infrastruktury i pomijaniu znacznie istotniejszych czynników miękkich. Działanie 8.3 „Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu” Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka koncentruje się na dostarczaniu sprzętu osobom korzystającym z pomocy społecznej. Znacznie bardziej zasadne byłoby przeznaczenie tych środków na działania uświadamiające i edukacyjne dla osób 50+. Problemu braku kompetencji cyfrowych nie rozwiązuje także Program Operacyjny Kapitał Ludzki, skierowany jedynie do osób czynnych zawodowo. Programy organizacji pozarządowych mają przede wszystkim charakter edukacyjny i z reguły są prowadzone na bardzo ograniczoną skalę. Wśród działań różnych instytucji i organizacji brakuje działań innowacyjnych, w tym tworzenia nowych produktów i usług.
12. E-integracja generacji 50+ jest ważnym wyzwaniem dla naszego kraju. Jej realizacja będzie miała pozytywne skutki dla podtrzymania aktywności zawodowej dojrzałych Polaków oraz dla poprawy jakości życia i przedłużenia okresu samodzielności seniorów, a także może być ważnym impulsem rozwojowym dla rynków produktów i usług technologicznych.

13. W świetle wyników badań można stwierdzić, że obecnie kluczowe jest stymulowanie potrzeb, wzbudzanie motywacji i rozwijanie kompetencji korzystania z internetu. Duże znaczenie dla e-integracji ma także rozwój oferty usług, treści oraz sprzętu i oprogramowania dostosowanego do specyfiki ludzi po pięćdziesiątce. Konieczne są też specjalne programy szkoleniowe, najlepiej wykorzystujące osoby starsze jako instruktorów i zarazem wzorce ról oraz powiązane z pomocą techniczną dla uczestników szkolenia po jego zakończeniu.
14. Efektywne zwalczanie cyfrowego wykluczenia w generacji 50+ wymaga zaangażowania wielu partnerów. Rolą państwa powinno być tworzenie odpowiednich regulacji i ram do działania pozostałych partnerów, w tym przez tworzenie i finansowanie odpowiednich programów rozwojowych, oraz stymulowanie podaży nowych usług i treści cyfrowych. Samorządy mogą inicjować i wspierać różne inicjatywy na poziomie lokalnym. Pozytywne znaczenie mogłoby mieć także otwarcie instytucji publicznych (np. szkolnych pracowni informatycznych) i wykorzystanie ich w procesie wspierania wzrostu aktywności i kompetencji cyfrowych osób 50+. Znaczącą rolę w projektowaniu i realizacji konkretnych działań powinny odgrywać organizacje pozarządowe, ze względu na ich elastyczność i nie kierowanie się zyskiem. W interesie biznesu leży rozbudowa oferty. Do zagospodarowania, a częściowo wykreowania, jest potencjalnie bardzo duży rynek. Niezbędne jest rozbudzenie potrzeb poprzez rozwój oferty usług elektronicznych. Zwiększać się będą możliwości dla firm działających na rzecz ułatwienia korzystania osobom starszym, dotyczy to zarówno tworzenia nowych produktów i sprzętu dostosowanego do potrzeb tej grupy użytkowników, jak i usług edukacyjnych oraz serwisowych. Wreszcie media i kampanie społeczne powinny służyć szerzeniu wiedzy na temat internetu i transmisji pożądaných postaw.
15. Projektując różne działania mające na celu e-integrację dojrzałych Polaków należy pamiętać, że korzystanie z nowoczesnych technologii nie powinno być celem samym w sobie, lecz raczej środkiem służącym aktywizacji generacji 50+ oraz poprawie jakości życia w wielu aspektach, od pracy zawodowej, przez zainteresowania, kontakty społeczne, oszczędność, aż po umożliwienie samodzielnego funkcjonowania.



## 2 | WPROWADZENIE

Wraz ze wzrostem znaczenia nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych w różnych sferach życia, korzystanie z nich staje się w coraz większym stopniu warunkiem pełnego uczestnictwa w życiu społecznym, zawodowym, a także kulturalnym. Nie tylko coraz więcej działań i aktywności przenosi się do internetu, lecz także staje się on bramą do aktywności, które mają miejsce wyłącznie poza siecią (np. rekrutacja nowych pracowników, informacje o wydarzeniach kulturalnych). Sieć jest także coraz istotniejszym narzędziem dostępu do informacji i wiedzy. Nawet reklamy w prasie i telewizji coraz częściej polegają na komunikowaniu adresu stron WWW. Tym samym osoby, które z internetu nie korzystają, ale także użytkownicy niemający odpowiednich kompetencji korzystania, są w większym stopniu zagrożeni wykluczeniem społecznym i ekonomicznym.

**Głównym wymiarem wykluczenia cyfrowego jest w naszym kraju wiek<sup>1</sup>. Wśród prawie 13 mln Polaków w wieku 50 i więcej lat z internetu korzysta zaledwie 21,6% (2,8 mln), choć aż 40% posiada do niego dostęp w domu. Obecnie osoby w wieku 50+ to tylko 18% polskich internautów i aż 65% dorosłych Polaków, którzy nie korzystają z internetu. Tymczasem wśród osób w wieku 16-49 lat z sieci korzysta 71%. W Unii Europejskiej Polska należy do krajów o najniższym odsetku użytkowników sieci. Jeśli ich liczba ma w naszym kraju nadal wzrastać, jasne jest, że kluczowe w najbliższych latach będzie zwiększanie udziału internautów wśród dojrzałych obywateli. Przestrzeń do działań jest duża. Polacy w wieku 50+, którzy nie korzystają z internetu to ponad 10 mln ludzi, w tym 3,9 mln w wieku 50-59 lat i 6,26 mln w wieku 60+.**

**Cyfrowe włączenie generacji<sup>2</sup> 50+ jest jednym z istotnych wyzwań stojących przed Polską w najbliższych latach. E-integracja jest środkiem przybliżającym realizację ważnych celów rozwojowych.** Przyszły rozwój kraju i jakość życia w nim będą zależeć między innymi od zdolności do podtrzymania aktywności zawodowej osób starszych, a także od zapewnienia możliwie długiej samodzielności osób będących na emeryturze. Jak pokazujemy w raporcie, zdobycie przez dojrzałych obywateli naszego kraju umiejętności używania komputera i internetu zwiększy ich szanse na rynku pracy i ułatwi podtrzymanie aktywności zawodowej. Korzystanie z tych technologii przez seniorów stwarza im szanse na poprawę jakości życia, podtrzymywanie aktywności społecznej i przedłużanie samodzielności. Dołączenie do grona internautów kilku milionów osób po pięćdziesiątce byłoby również ważnym impulsem rozwojowym dla sektorów produktów i usług technologicznych, a także znacząco zwiększyłyby wielkość rynku reklamy internetowej i jego atrakcyjność dla reklamodawców. Trzeba wreszcie pamiętać, że działania na rzecz upowszechnienia korzystania z nowych technologii i tak będą prowadzone, zgodnie ze strategią Unii Europejskiej. Warto więc, aby prowadzone były w sposób efektywny i przemyślany, w oparciu o rzetelną wiedzę i z uwzględnieniem specyfiki naszego kraju.

Problem wykluczenia cyfrowego osób starszych jest w coraz większym stopniu dostrzegany nie tylko w badaniach socjologicznych, czy działaniach Komisji Europejskiej, ale także przez coraz większą grupę organizacji pozarządowych i przedsiębiorstw w Polsce. Wzrost świadomości tego problemu, ale także szans związanych z e-integracją osób 50+, w połączeniu z potrzebą koordynacji działań

<sup>1</sup>) por. Batorski D. (2009). *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*. Studia Biura Analiz Sejmowych.

<sup>2</sup>) Dla uproszczenia w tym raporcie termin „generacja” jest używany jako synonim zbiorowości osób w wieku 50 i więcej lat, choć ściśle socjologicznie definić można by w obrębie tej zbiorowości wyróżnić kilka generacji.

podejmowanych przez wiele niezależnych podmiotów, doprowadziło do powstania Koalicji Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojrz@łość w Sieci”. Jedną z pierwszych inicjatyw podjętych przez Koalicję jest niniejszy raport, będący diagnozą problemu wykluczenia cyfrowego generacji 50+ i jego konsekwencji.

W raporcie szczegółowo analizujemy sytuację osób w wieku 50 i więcej lat, uwarunkowania, sposoby i konsekwencje korzystania z nowych technologii, oraz zjawisko wykluczenia osób niekorzystających. Przedstawiamy przegląd strategii i działań na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu w Polsce i Unii Europejskiej. Raport zawiera również szereg rekomendacji dotyczących inicjatyw podejmowanych w celu e-integracji osób w wieku 50+. Rekomendacje te odnoszą się zarówno do działań administracji publicznej, jak również biznesu i organizacji pozarządowych.

Analizy zaprezentowane w raporcie prowadzone są w oparciu o wszystkie ważniejsze społeczne badania ilościowe prowadzone w Polsce w ostatnich latach, dotyczące problematyki korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Obraz, jaki z nich się wyłania został uzupełniony o wyniki badań jakościowych, w ramach których przeprowadzono 63 pogłębione wywiady indywidualne z osobami w wieku 50+, a także o wywiady z ekspertami zajmującymi się problematyką osób 50+ oraz korzystania z technologii informacyjnych i komunikacyjnych. Szczegółowy opis wszystkich wykorzystanych badań można znaleźć w Nocie Metodologicznej na końcu raportu.

## PODZIĘKOWANIA

Powstanie i rozpowszechnianie tego raportu było możliwe dzięki wsparciu finansowemu i organizacyjnemu ze strony UPC Polska. Za udzieloną nam pomoc pragniemy szczególnie podziękować Lidii Stępińskiej-Ustasiak, Patrycji Gołos i Dagmarze Krzesińskiej. Składamy także wyrazy wdzięczności firmom i instytucjom, które udostępniły nam dane wykorzystane w opisywanych tu analizach: Głównemu Urzędowi Statystycznemu, spółce Polskie Badania Internetu oraz organizatorom polskiej edycji badania World Internet Project – Telekomunikacji Polskiej i Agorze. Dziękujemy także grupie ekspertów z organizacji pozarządowych, administracji publicznej i nauki, którzy wzięli udział w badaniach fokusowych.

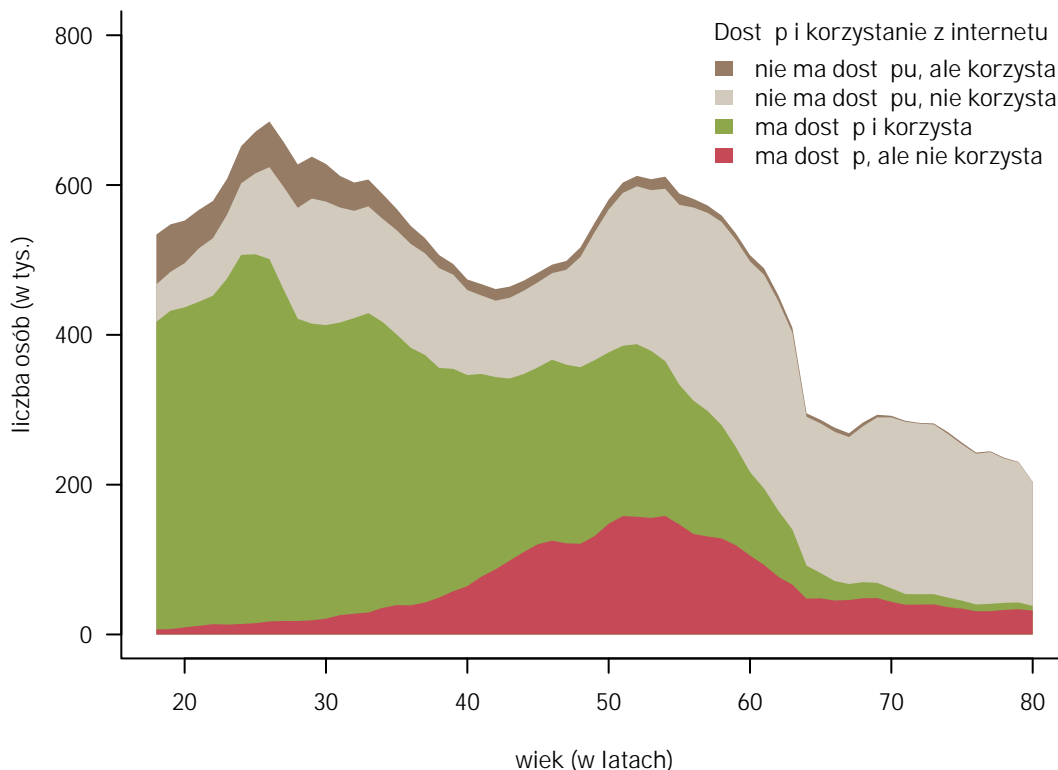
## 3 | KORZYSTANIE Z INTERNETU WŚRÓD OSÓB DOJRZAŁYCH

### DOSTĘP I KORZYSTANIE Z INTERNETU

Co trzeci Polak, to osoba w wieku 50 lub więcej lat. Wśród prawie 13 mln seniorów ponad połowa (52%) jest jeszcze w wieku produkcyjnym. Według danych **Diagnozy Społecznej w 2009 roku z internetu korzystało zaledwie 21,6% osób w wieku 50 i więcej lat, choć aż 40% posiadało do niego dostęp w domu. Z drugiej strony, wśród osób w wieku 16-49 lat z internetu korzystało 71%**. Międzygeneracyjna różnica w korzystaniu z sieci jest więc bardzo duża i wynosi aż 50 punktów procentowych. Według badań *World Internet Project (WIP)* z internetu przynajmniej od czasu do czasu korzystało w Polsce w czerwcu 2010 24,6% osób w wieku 50 i więcej lat<sup>3</sup>. Tymczasem wśród osób w wieku 15-49 użytkowników było aż 75,3%.

**Wykres 1: Korzystanie i dostęp do internetu według wieku - liczba osób w populacji w 2009 roku.**

Dane: Diagnoza Społeczna 2009.



<sup>3)</sup> Należy jednak zaznaczyć, że badania te, ze względu na ograniczenia metodologiczne (patrz opis badania) nie są dobrą podstawą do szacowania odsetka internautów.

Jak pokazuje Wykres 1, liczba osób korzystających z internetu (zielone i błękitne obszary) bardzo szybko maleje z wiekiem. Wśród osób mających 65 lub więcej lat użytkowników jest już bardzo mało. Liczba użytkowników wśród nieco młodszych osób jest wyraźnie wyższa. Jednak udział internautów<sup>2</sup> w kolejnych grupach wiekowych szybko maleje, ze względu na dużą liczebność osób mających 50-59 lat, a więc przedstawicieli powojennego wyżu demograficznego. W konsekwencji wśród osób w wieku 50-59 z sieci korzysta 35% osób, a wśród osób starszych jedynie 10%. Warto także zwrócić uwagę na dużą grupę osób stosunkowo młodych (w wieku 45-60 lat), które pomimo dostępu do internetu we własnym domu nie korzystają z niego (obszar czerwony na wykresie).

Wykres 1 pokazuje także jak liczna jest generacja 50+. W chwili obecnej zbiorowość ta, ze względu na powojenny wyż demograficzny, jest jeszcze stosunkowo młoda. Ich obojętny bądź niechętny stosunek do korzystania z komputerów i internetu może być źródłem wielu problemów społecznych pojawiających się wraz z szybko postępującym wzrostem znaczenia tych technologii. Z drugiej strony, osoby po pięćdziesiątce stanowią olbrzymi potencjał społeczny, który w sporej mierze jest obecnie niewykorzystany, a upowszechnienie nowych technologii mogłoby przyczynić się do jego wykorzystania i większej aktywizacji osób dojrzałych.

Zanim szczegółowo przeanalizujemy od czego zależy korzystanie z internetu, warto przyjrzeć się pobieżnie wykorzystaniu innych technologii w interesującym nas przedziale wiekowym. Niewielka grupa Polaków w wieku 50 i więcej lat (około 3%) korzysta z komputerów, ale nie używa internetu. Sytuacje takie wiążą się bardzo często albo z faktem wykorzystywania komputera w pracy, wyłącznie do celów zawodowych, albo też z wykorzystywaniem go jedynie jako źródła rozrywki.

Przedstawiciele generacji 50+ zdecydowanie częściej niż z komputerów korzystają z telefonów komórkowych. Własny telefon posiada aż 58% z nich. Różnice w stosunku do młodszych również są duże, choć nieco mniejsze niż w przypadku korzystania z internetu. Wśród osób w wieku 16-49 lat, własny telefon komórkowy posiada aż 93,6% osób. Warto zaznaczyć, że własny telefon komórkowy posiadają prawie wszyscy ci mający przynajmniej 50 lat, którzy korzystają z internetu (20% osób w wieku 50+). Jednak znacznie większa grupa, to osoby, które nie korzystają z komputerów, ani tym bardziej z internetu.

Nie korzystających z żadnej z tych technologii jest wśród osób w wieku 50+ aż 42%. Zdecydowanie częściej należą do kategorii 60+. Prawie 60% Polaków z tego przedziału wiekowego, nie miało w 2009 roku telefonu komórkowego ani nie korzystało z komputerów i internetu. W grupie wiekowej 50-59 lat było ich jedynie 22%.

Wraz z wiekiem maleje nie tylko odsetek osób, które z internetu korzystają, ale również tych, którzy próbowali korzystać, bądź przez jakiś czas korzystali. Jak pokazują wyniki polskiej edycji World Internet Project, w grupie wiekowej 50+ jedynie 22% Polaków, którzy obecnie nie korzystają z internetu miało wcześniej kontakty z tą technologią (w tym 25% w wieku 50-59 lat i tylko 18% w wieku 60+). Natomiast w przedziale 15-49 lat wśród osób niekorzystających odsetek ten wyniósł 50%. Wśród tych 22% zdecydowana większość korzystała z sieci jedynie sporadycznie. Zaledwie kilka procent używało kiedyś internetu przez przynajmniej kilka miesięcy. Inne były też powody sporadycznego korzystania w grupach poniżej i powyżej 50 lat. Tym pierwszym znacznie częściej zdarzało się korzystać z powodów związanych z pracą lub nauką, a także w celach komunikacyjnych (np Skype, serwisy społecznościowe, e-mail, itp.). Drudzy znacznie częściej korzystali ze względu na ciekawość jak wygląda internet (58% w porównaniu do 40% w wieku 15-49 lat).

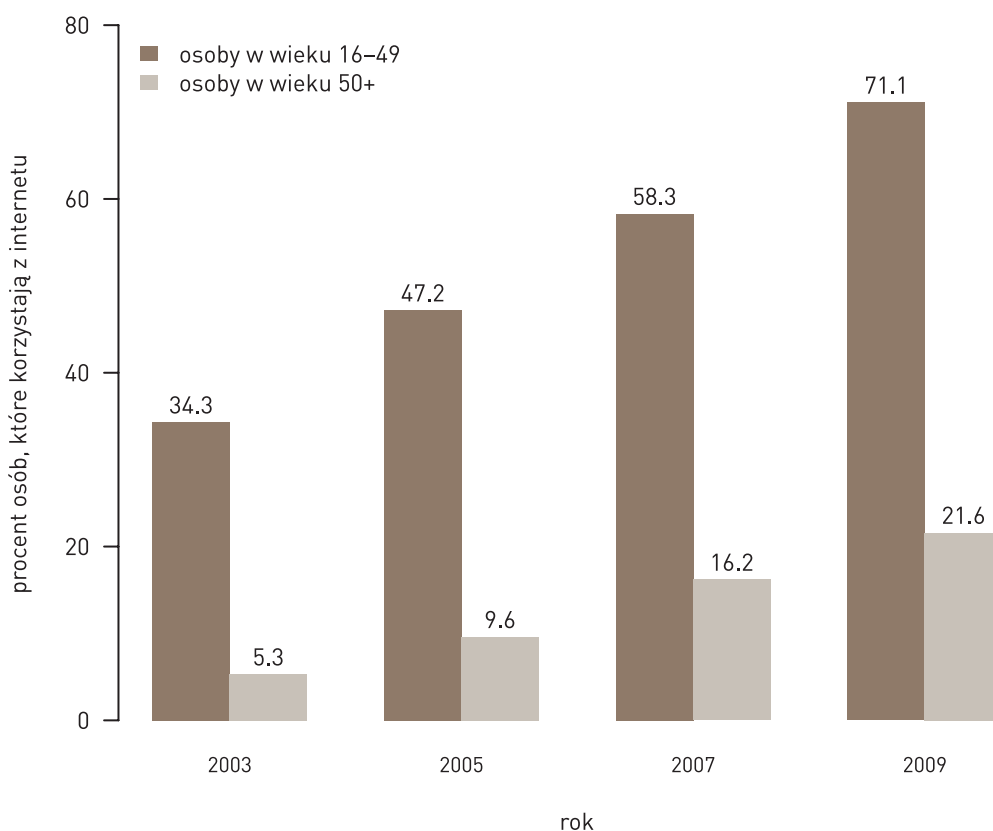
<sup>4)</sup> W tym raporcie termin „internauta” oznacza użytkownika internetu, bez względu na intensywność korzystania.

## DYNAMIKA PRZYROSTU UŻYTKOWNIKÓW

Upowszechnienie korzystania z internetu następuje w Polsce dość szybko. Tylko w okresie 2003-2009 odsetek Polaków korzystających z sieci wzrósł z 23% do 51%. **Przyrost użytkowników internetu był jednak znacznie szybszy wśród osób młodszych** o czym świadczy Wykres 2. Odsetek użytkowników w grupie wiekowej 50+, w ciągu tych 6 lat, wzrósł z 5,3% w 2003 roku do 21,6% w roku 2009. W tym samym czasie liczba użytkowników w wieku 16-49 lat zwiększyła się z 34% do 71%.

**Wykres 2: Odsetek osób korzystających z internetu w latach 2003-2009.**

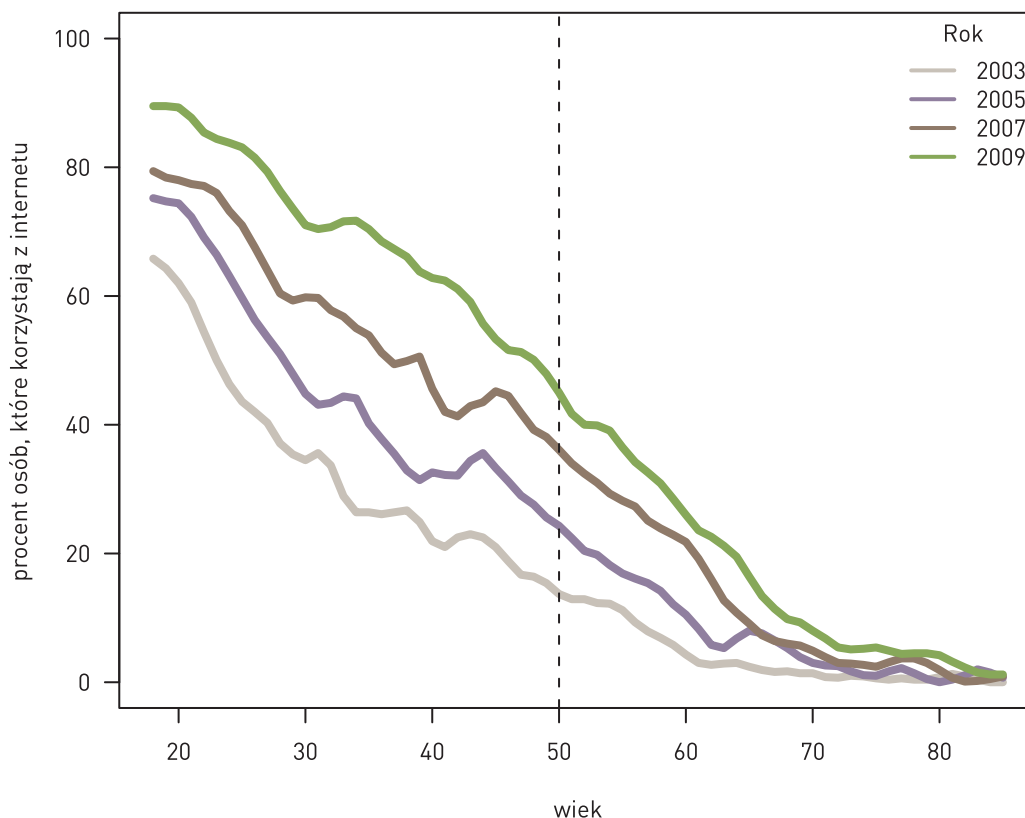
Dane: Diagnoza Społeczna.



Jak widać na Wykresie 3, przyrost użytkowników w kategorii 50+ wynosi 2-3 punkty procentowe w okresie jednego roku. Tymczasem w młodszych grupach wiekowych jest to około 6 punktów procentowych rocznie. Obecnie różnica w korzystaniu z internetu pomiędzy osobami młodszymi i starszymi niż 50 lat jest już bardzo duża i wynosi około 50 punktów procentowych.

**Wykres 3: Zależność korzystania z internetu od wieku w latach 2003-2009.**

Dane: Diagnoza Społeczna.



Według danych Diagnozy Społecznej odsetek użytkowników wśród osób w wieku 50+ wzrósł w latach 2003-2009 z 5,3% do 21,6%. Przyrost wyniósł więc 16,3 pp. Warto jednak pamiętać, że w tym samym czasie do kategorii 50+ dołączyły kolejne roczniki osób, które wcześniej miały mniej niż 50 lat. Przyjrzyjmy się zatem wyłącznie osobom, które w 2003 roku miały 50 lat, zaś w momencie badania w 2009 – 56 lat. Zaledwie 14,4% z nich korzysta z internetu. Można więc, nieco upraszczając przyjąć, że rzeczywisty przyrost użytkowników wyniósł w tej grupie 9,1 pp. Oznacza to także, że ogólny przyrost użytkowników mających 50 i więcej lat wynika w bardzo dużej mierze z wchodzenia kolejnych roczników do tej grupy. Wymiana pokoleń odpowiada za prawie połowę przyrostu. Do podobnych wniosków prowadzi badanie *World Internet Project* (WIP). Według Diagnozy Społecznej w 2009 roku wśród osób 50+ z internetu korzystało 21,6%. Rok później w badaniach WIP było to 24,6%. Jeśli jednak uwzględnić wyłącznie osoby, które 50 lat miały już w 2009 roku, to odsetek ten wynosiłby zaledwie 22,9%. **To demografia jest głównym czynnikiem odpowiedzialnym za upowszechnienie korzystania z sieci wśród dojrzałej części populacji Polski.**

Pewien wpływ na znaczenie czynników demograficznych dla przyrostu liczby użytkowników w wieku 50+ ma również **zjawisko przerywania korzystania z internetu**. Nie wszystkie osoby, które kiedyś korzystały z sieci nadal to robią. Analizy danych panelu Diagnozy Społecznej za lata 2007-2009<sup>5)</sup> pokazują, że w okresie dwóch lat z korzystania zrezygnowało 11% osób w wieku 50-59

<sup>5)</sup> W badaniach Diagnozy Społecznej pytania były zadawane tym samym osobom. Analizy opierają się o porównanie ich odpowiedzi z 2007 i 2009 roku.

lat, które w 2007 używały internetu oraz aż 16% użytkowników w wieku 60+. Zaprzestawanie korzystania było znacznie rzadsze wśród osób młodszych, jednak i w tej grupie 6% użytkowników z 2007 roku nie używa obecnie internetu.

Rezygnują znacznie częściej osoby, które używały sieci w sposób mało intensywny, choć znaczna część z nich korzystała stosunkowo długo. Do rezygnacji z korzystania, która zostanie dokładniej omówiona dalej, prowadzą najczęściej różnego rodzaju sytuacje życiowe. W przypadku młodzieży jest to często związane z zakończeniem edukacji. Wśród osób starszych znacznie częściej występują sytuacje takie jak: zmiana miejsca pracy, jej utrata czy przejście na emeryturę, ale także wprowadzenie się dorosłych dzieci, które zabierają ze sobą domowy komputer.

Nic nie zapowiada tego, by przedstawione tu tendencje mogły ulec zmianie. Deklarowane plany odnośnie rozpoczęcia korzystania z internetu nie nastrajają optymizmem. **Zdecydowana większość osób, które z sieci nie korzystają nie zamierza tego zmieniać w ciągu najbliższego półroczu.** W przedziale wiekowym 50+ zaledwie 6% z nich deklaruje, że zacznie używać internetu w ciągu najbliższych miesięcy, z czego tylko 1% jest na to zdecydowanych. Dla porównania, wśród młodszych osób takie plany ma aż 19% z tych, którzy obecnie nie korzystają. Generalnie, **im wyższy wiek, tym mniejsza skłonność do rozpoczęcia korzystania z sieci w nieodległym czasie.** Wśród niekorzystających w wieku 50-59 lat 11% deklaruje, że w ciągu pół roku raczej zacznie korzystać z internetu, a 41% - że na pewno nie zacznie. Wśród osób starszych jest to odpowiednio zaledwie 4% i aż 62%.

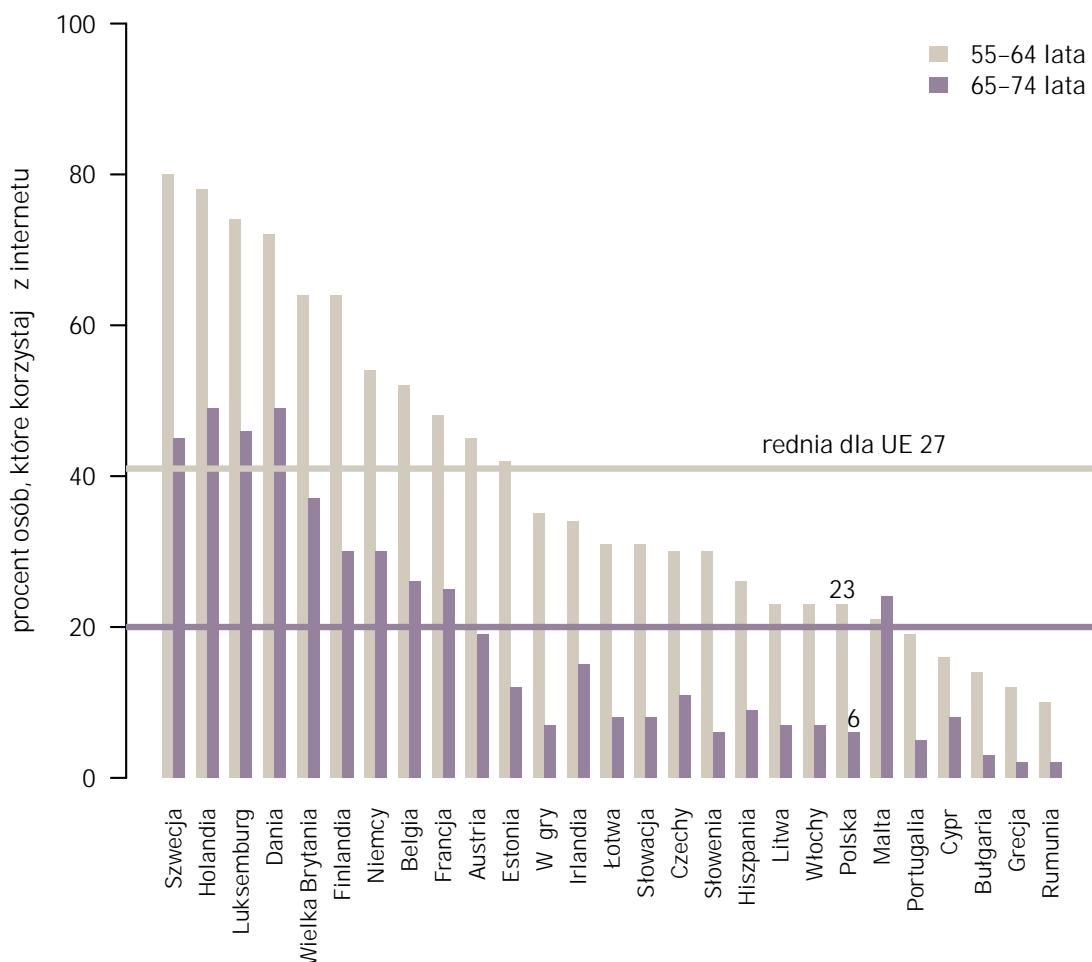
## KORZYSTANIE Z INTERNETU W POLSCE NA TLE UE I STANÓW ZJEDNOCZONYCH

Według badań Eurostatu<sup>6</sup> w przeciągu ostatniego roku prawie 60% Polaków zadeklarowało, że korzystało z internetu przynajmniej raz. Jest to o 8 pkt. proc. mniej niż średnia dla całej Unii Europejskiej. Różnica jest widoczna, lecz sytuacja wygląda znacznie gorzej w starszych grupach wiekowych. W przedziale 55-64 lata korzystanie z internetu zadeklarowało 30% Polaków. Jest to o 18 pkt. proc. mniej niż w całej Unii. Jedynie 8 państw ma niższy odsetek użytkowników internetu w tej grupie wiekowej. Podobnie niską pozycję zajmujemy ze względu na odsetek użytkowników w grupie wiekowej 65-74. W Polsce jedynie 8% zadeklarowało korzystanie z internetu w ciągu ostatniego roku. W całej Unii Europejskiej było to aż 25%.

Biorąc pod uwagę osoby, które korzystają z internetu regularnie (przynajmniej raz w tygodniu) również zaobserwujemy istotne różnice pomiędzy Polską a Unią Europejską. We wszystkich kategoriach wiekowych różnica ta wynosi 8 pkt. proc. Znacznie większe różnice widoczne są wśród osób starszych. W grupie wiekowej 55-64 lata było to 18 pkt. proc. Tylko 23% regularnych internautów w tej grupie sytuuje Polskę w końcówce rankingu w porównaniu do innych państw UE (w 6 przypadkach odsetek jest niższy, w 2 taki sam). W grupie wiekowej 65-74 jedynie 6% osób korzysta z sieci przynajmniej raz w tygodniu. Jest to o 14 pkt. proc. mniej niż w całej Unii. Jedynie 5 państw cechuje niższy odsetek, a jedno - taki sam.

<sup>6)</sup> W Polsce na potrzeby Eurostatu badania prowadzi GUS.

Wykres 4: Korzystanie z internetu wśród osób w wieku 55-64 lat oraz 65-74 w krajach Unii Europejskiej w 2009 roku.



Duże różnice występują również pomiędzy Polską a Stanami Zjednoczonymi, gdzie z internetu korzysta 78% osób w wieku 50-64 lat i 42%<sup>7</sup> osób starszych. Tymczasem w Polsce w tych samych grupach wiekowych mamy odpowiednio 32% i 6% użytkowników. Różnice są więc bardzo znaczące, szczególnie gdy uwzględnimy, że użytkowników w starszych grupach wiekowych przybywa w tempie 2-3 pp. na rok.

## KORZYSTANIE PRZEZ POŚREDNIKÓW

Granica pomiędzy korzystaniem z internetu a niekorzystaniem nie jest do końca jednoznaczna. Problematyka intensywności korzystania zostanie szerzej omówiona później. W tym miejscu warto zwrócić uwagę, na interesujące zjawisko z pogranicza „korzystania” i „niekorzystania” z internetu, jakim jest używanie sieci za pośrednictwem innych osób. Może to dotyczyć niektórych osób, które choć samodzielnie niekorzystających z sieci, to, usadowione przez innych do-

<sup>7)</sup> <http://www.pewinternet.org/Static-Pages/Trend-Data/Whos-Online.aspx> maj 2010



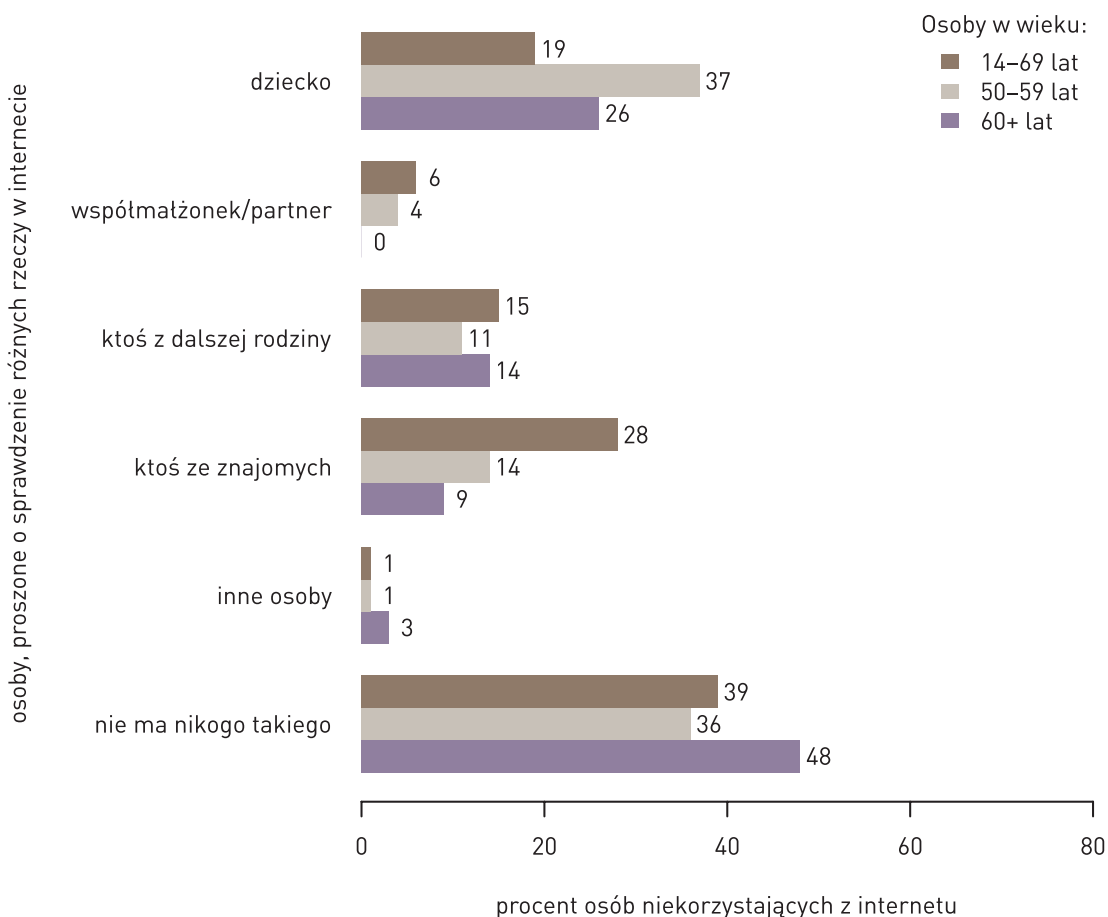
mowników przed komputerem, prowadzą wideorozmowy z członkami rodziny lub przeglądają portale. Mniej oczywista odmiana to mało zaawansowani internauci, którzy, obok samodzielnego używania internetu w ograniczonym zakresie, proszą osoby o wyższych kompetencjach np. o zrobienie zakupów w sieci, zgodnie z maksymą „jeśli czegoś nie znam, to w to nie wchodzę”.

Wiele osób, pomimo to, że samodzielnie nie korzystają z internetu, deklaruje, że w ich otoczeniu jest ktoś, kogo proszą o sprawdzenie lub pokazanie różnych rzeczy w internecie. Spośród niekorzystających z internetu Polaków po pięćdziesiątce 30% korzysta czasem z sieci za pośrednictwem własnych dzieci. Rzadko osobą pomagającą skorzystać z internetu jest współmałżonek lub partner (2%), znacznie częściej ktoś z dalszej rodziny (13%) lub znajomych (11%). Prawie połowa niekorzystających deklaruje wprost, że nie ma nikogo takiego (43%) albo nie potrafi wskazać żadnej osoby, która dostarcza treści zaczerpnięte z internetu (5%).

Ciekawe różnice związane z wiekiem przedstawia Wykres 11. Wraz z wiekiem maleje odsetek osób, które proszą innych o pomoc w znalezieniu czegoś w internecie, znacznie więcej jest natomiast tych niemających nikogo, kogo prosiliby o taką pomoc. Wśród osób w wieku 50-59 lat znacznie częstsze jest natomiast prośenie o pomoc dzieci. Przedstawiciele generacji 50+ znacznie rzadziej niż młodszy Polacy proszą o pomoc kogoś ze znajomych. Wynika to najprawdopodobniej z tego, że wśród ich znajomych, najczęściej będących w podobnym wieku, znacznie mniej jest internautów.

#### Wykres 5: Korzystanie z internetu za pośrednictwem innych osób, wśród niekorzystających samodzielnie.

Dane: WIP 2010.



Ciekawe jest to, jakie informacje są poszukiwane przez osoby 50+ w internecie za pośrednictwem innych. Najczęściej wskazywano wiadomości z kraju i ze świata (27%), a w dalszej kolejności także ceny produktów (17%), prognozy pogody (13%), informacje potrzebne do pracy (12%), znalezienie innych osób - np. na portalach społecznościowych (12%), przepisy kulinarne (11%) i inne informacje, wreszcie aukcje internetowe (8%). Wraz z wiekiem rośnie zainteresowanie informacjami z kraju i ze świata, a spada – cenami produktów i, co zrozumiałe, informacjami niezbędnymi do pracy. Osoby w wieku 60 i więcej lat interesują się również częściej informacjami o pogodzie.

## ZRÓŻNICOWANIE GENERACJI 50+ A WZORCE KORZYSTANIA Z INTERNETU

**Generacja 50+ jest nie tylko bardzo liczna, ale również bardzo zróżnicowana. Niezbędne jest w związku z tym wprowadzenie bardziej szczegółowych podziałów wśród osób w tym wieku.** W tym celu postaramy się wyodrębnić kilka grup różniących się wzorcami korzystania z komputerów i internetu, jak również stosunkiem do tych technologii. Na konieczność wprowadzenia segmentacji zwracali również uwagę eksperci pytani w ramach eksperckich badań grupowych.

**Najprostszy z używanych podziałów dotyczy wieku: istnieje duża różnica między osobami w przedziale 50–65 a osobami powyżej 65 roku życia, jak i najbardziej sędziwymi seniorami w wieku powyżej 80 lat.** Szczególnie w tym ostatnim przypadku istotnym czynnikiem, który należy wziąć pod uwagę są ewentualne ograniczenia zdrowotne wymagające specjalnego dostosowania sprzętu do potrzeb i możliwości osoby starszej.

**Drugi podział polega na rozróżnieniu grupy osób „aktywnych” i „nieaktywnych”. W węższym ujęciu oznacza to osoby aktywne zawodowo i takie, które są już w wieku emerytalnym, bądź są nieaktywne z innych powodów.** Ludzie aktywni zawodowo i wykorzystujący w pracy komputery i internet używają tego medium zupełnie inaczej niż osoby, które nie miały okazji zetknąć się z nowymi technologiami. Dla tych ostatnich sieć jest w związku z tym nowym medium, którego muszą się uczyć od początku. „Bycie aktywnym” może być także rozumiane szerzej jako aktywność życiowa, która w opinii ekspertów sprzyja otwartości na nowe doświadczenia i ułatwia korzystanie z nowych technologii. Badani przez nas eksperci zwracali również uwagę, iż aktywność zawodowa nie oznacza automatycznie bycia aktywnym w innych sferach. Przywołano przypadki osób, dla których praca zawodowa była jedyną aktywnością życiową, w związku z czym po przejściu na emeryturę po początkowym „zachłyśnięciu się” czasem wolnym doświadczały uczucia pustki i zamykały się w sobie, popadając w apatię. Brak pracy powodował również, że traciły jedyny powód do korzystania z komputera i internetu.

Dodatkowo grupę tę można podzielić według miejsca zamieszkania, jak i poziomu wykształcenia, co także może mieć wpływ zarówno na poziom dostępności sieci internetowej, kompetencji użytkownika, jak i motywacji i sposobów korzystania z sieci. Znaczenie różnicujące ma również płeć.

**Zróżnicowanie wynikające z wieku, aktywności życiowej, doświadczeń, miejsca zamieszkania, poziomu wykształcenia czy stylu życia wymusza również zróżnicowane podejście w przypadku prób ograniczania zjawiska cyfrowego wykluczenia generacji 50+.** Nie pozwala również na wydawanie sądów dotyczących całej tej zbiorowości. Trudno także jednoznacznie wskazać jakie uniwersalne korzyści odnoszą osoby po pięćdziesiątce z wykorzystywania w życiu codziennym komputera i internetu, choć można wskazać pewne powtarzające się wzorce (por. rozdział 7).

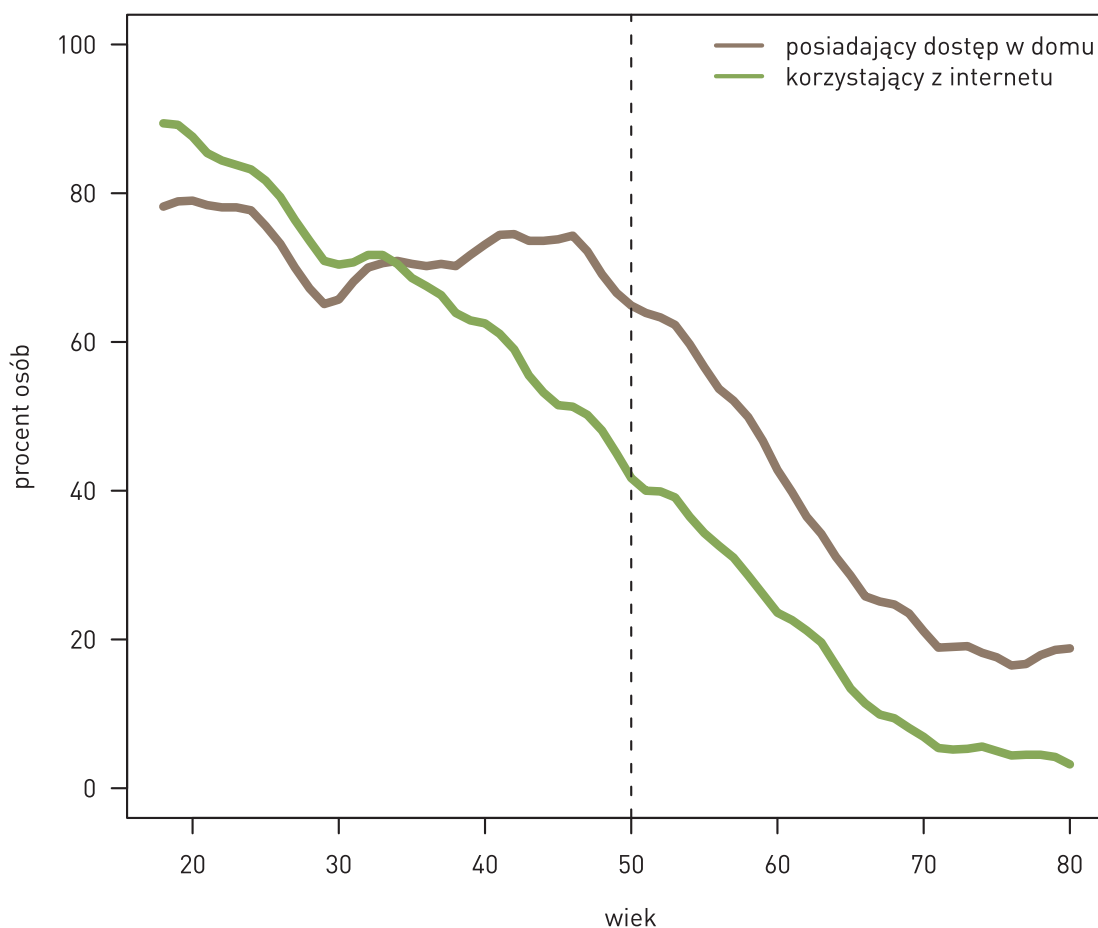
## CZYNNIKI SPRZYJAJĄCE KORZYSTANIU Z INTERNETU

Przed bardziej precyzyjnym wyjaśnieniem, od czego zależy korzystanie z internetu wśród osób w wieku 50+, warto przyrzeć się jak często używają sieci Polacy należący do różnych grup społeczno-demograficznych.

**Przede wszystkim warto zwrócić uwagę na różnice związane z wiekiem, które są bardzo duże.** Jak pokazuje Wykres 4, wraz z wiekiem stosunkowo szybko maleje odsetek osób posiadających w domu komputer z dostępem do internetu, a jeszcze szybciej odsetek osób korzystających z sieci. Wśród osób pięćdziesięcioletnich z internetu korzysta około 40%, zaś w grupach wiekowych powyżej 65 roku życia nie więcej niż 10%.

**Wykres 6: Korzystanie i dostęp do internetu w domu według wieku.**

Dane: Diagnoza społeczna 2009.

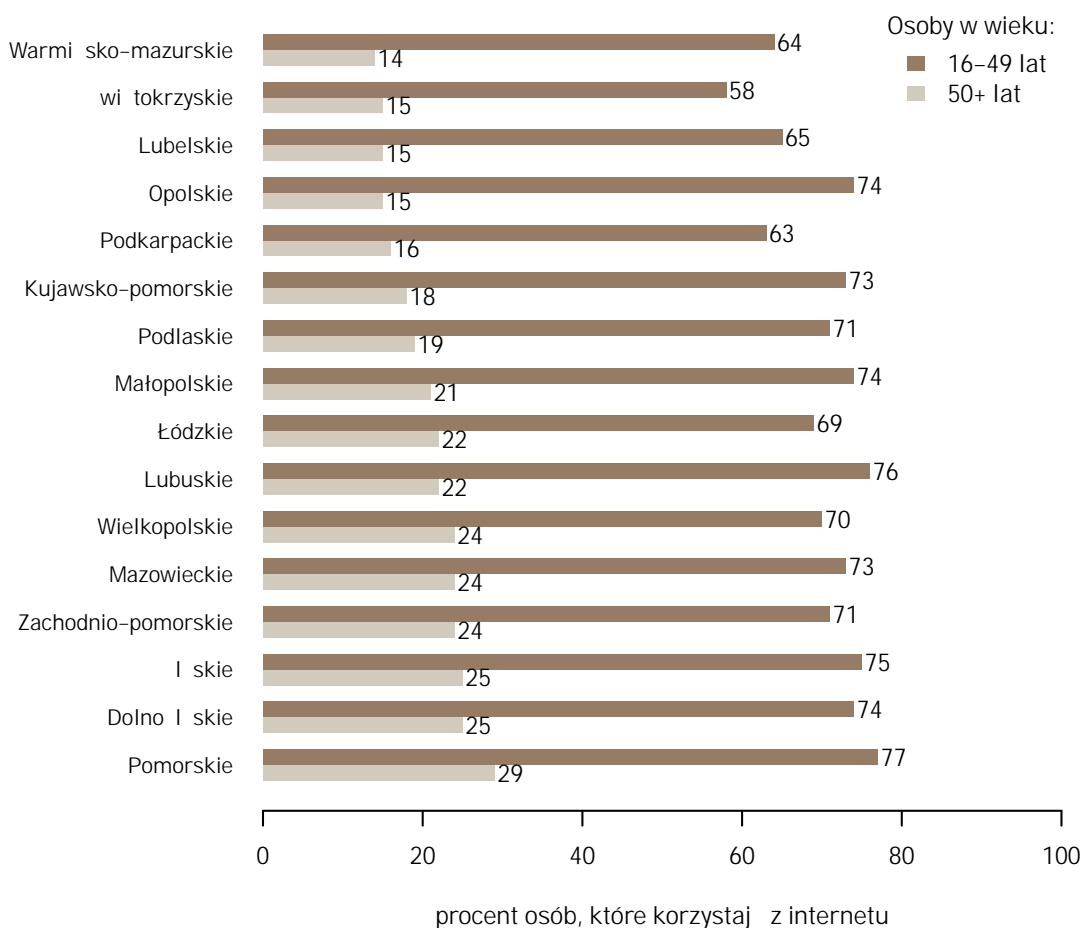


**Z internetu nieco częściej korzystają mężczyźni niż kobiety w wieku 50+.** W 2009 roku wśród panów korzystało 24%, a wśród pań 20%. Co ciekawe, także tutaj znaczenie mają różnice wieku. Wśród osób mających 50-59 lat nieco częściej korzystają kobiety (36%) niż mężczyźni (34%). Natomiast wśród osób 60+ internetu używają znacznie częściej panowie. Z sieci korzysta ponad 13% z nich, tymczasem wśród pań zaledwie 7%.

**Korzystanie z internetu wśród osób w wieku 50+ jest silnie zróżnicowane geograficznie**, co przedstawia Wykres 6. Z jednej strony, w województwach takich jak pomorskie korzysta 29% dojrzałych mieszkańców. Z drugiej strony, w kilku województwach odsetek ten jest dwa razy niższy. Zdecydowanie gorzej jest w województwach ściany wschodniej, z nieco lepszą sytuacją województwa podlaskiego. W zestawieniach dotyczących stopnia rozwoju społeczeństwa informacyjnego zawsze wypadło ono lepiej niż pozostałe województwa wschodniej Polski. Pozornie lepsza sytuacja Mazowska to przede wszystkim efekt znacznie wyższego odsetka starszych internautów w Warszawie<sup>8</sup>.

#### Wykres 7: Korzystanie z internetu w różnych województwach.

Dane: Diagnoza społeczna 2009.



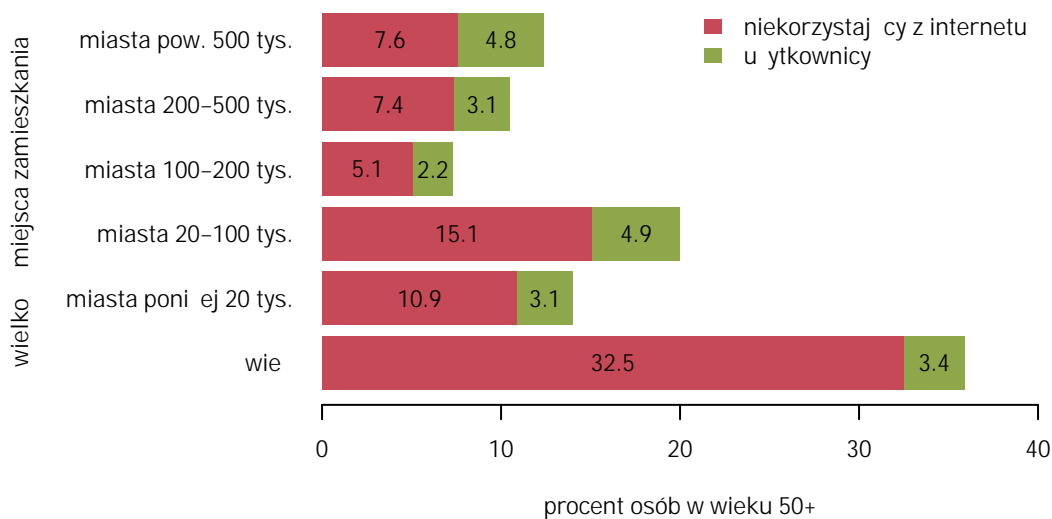
Na Wykresie 8 przedstawiono liczebność korzystających i niekorzystających z sieci ze względu na wielkość miejscowości zamieszkania. Zdecydowanie najrzadziej używają internetu osoby po pięćdziesiątce, które mieszkają na wsi. Z sieci korzysta zaledwie 9% takich osób. Jednocześnie jest to grupa bardzo liczna. Aż 41% osób dojrzałych, które nie korzystają z internetu to mieszkańcy wsi. Zdecydowanie lepiej jest w miastach. W miastach do 100 tys. mieszkańców korzysta 24% osób w wieku 50+, w miejscowościach liczących od 100 tys. do pół miliona korzysta 30%, a w największych miastach – 39%. W Warszawie z internetu korzysta ponad 42% mieszkańców w wieku 50

<sup>8)</sup> Jest to przede wszystkim efekt wy szego wykształcenia mieszka ców stolicy.

i więcej lat, w Krakowie 40%, w Poznaniu 41%. W innych dużych miastach te odsetki są znacznie mniejsze, na przykład w Łodzi 31%.

**Wykres 8: Wielkość miejscowości zamieszkania osób 50+ a korzystanie z internetu.**

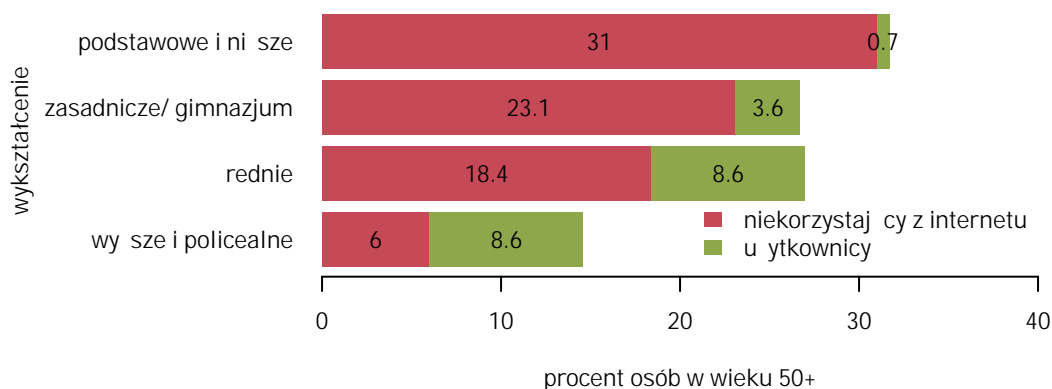
Dane: Diagnoza społeczna 2009.



Duże znaczenie ma również wykształcenie i praca. **Z internetu korzystają przede wszystkim te osoby po pięćdziesiątce, które są lepiej wykształcone oraz aktywne zawodowo.** Wśród starszych Polaków z wykształceniem wyższym lub policealnym z sieci korzysta 59%, wśród tych z wykształceniem średnim 32%, natomiast wśród osób z wykształceniem podstawowym zaledwie 2%. Z drugiej strony, jak pokazuje Wykres 9, ze względu na niski poziom wykształcenia w tej grupie wiekowej, aż 54% wszystkich Polaków w wieku 50+ to osoby o wykształceniu zawodowym lub niższym, niekorzystające z internetu.

**Wykres 9: Struktura wykształcenia w grupie 50+ a korzystanie z internetu.**

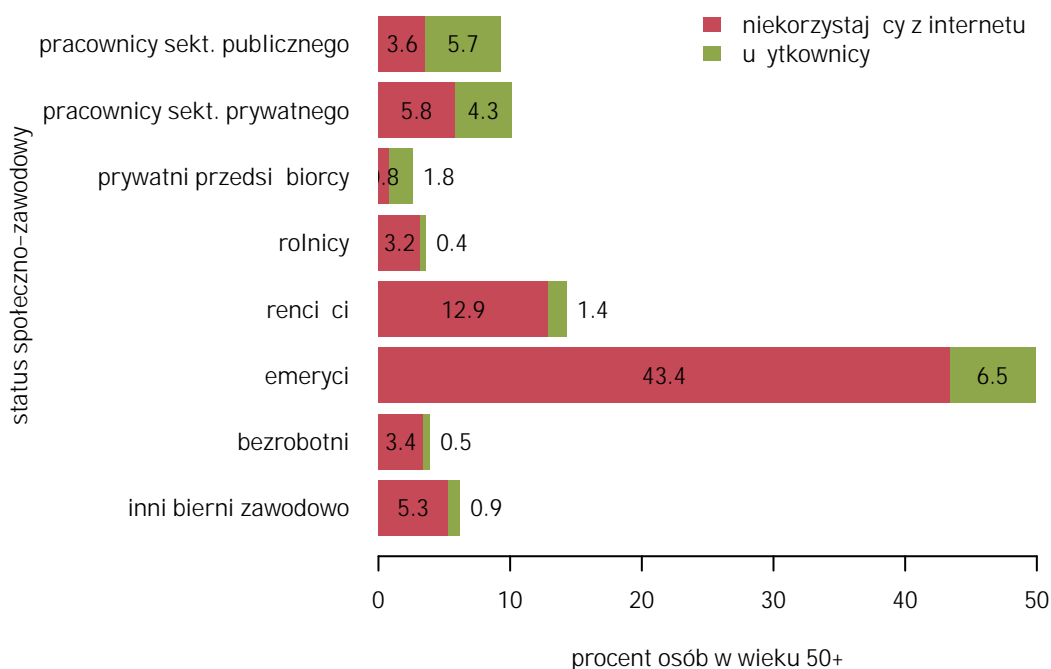
Dane: Diagnoza społeczna 2009.



Duże znaczenie ma również aktywność zawodowa. **Te osoby w wieku 50+, które pracują (poza rolnictwem), korzystają też na ogół z komputerów i internetu.** W marcu 2009 roku było wśród nich aż 54% użytkowników, tymczasem wśród emerytów zaledwie 13%, a wśród osób bezrobotnych, biernych zawodowo, rencistów lub rolników niecałe 12%. Zdecydowanie najrzadziej korzystają z sieci osoby z dwóch ostatnich grup. Jednocześnie, jak pokazuje Wykres 10, ich duża liczebność sprawia, że aż 56% wszystkich Polaków w wieku 50+ to niekorzystający emeryci lub renciści. Warto zwrócić uwagę, że spore znaczenie ma również charakter wykonywanej pracy, a pośrednio również sektor, w którym dana osoba pracuje. Wśród pracujących na własny rachunek Polaków w wieku 50+ w 2009 roku korzystało z internetu aż 70%, a spośród pracujących w sektorze publicznym 61%. Znacznie gorzej jest wśród pracowników sektora prywatnego, spośród których korzysta 43%. Tak duże różnice są związane z inną strukturą typów prac wykonywanych w tych sektorach. To także efekt większego inwestowania w pracowników w sektorze publicznym.

**Wykres 10: Status społeczno-zawodowy osób 50+ a korzystanie z internetu.**

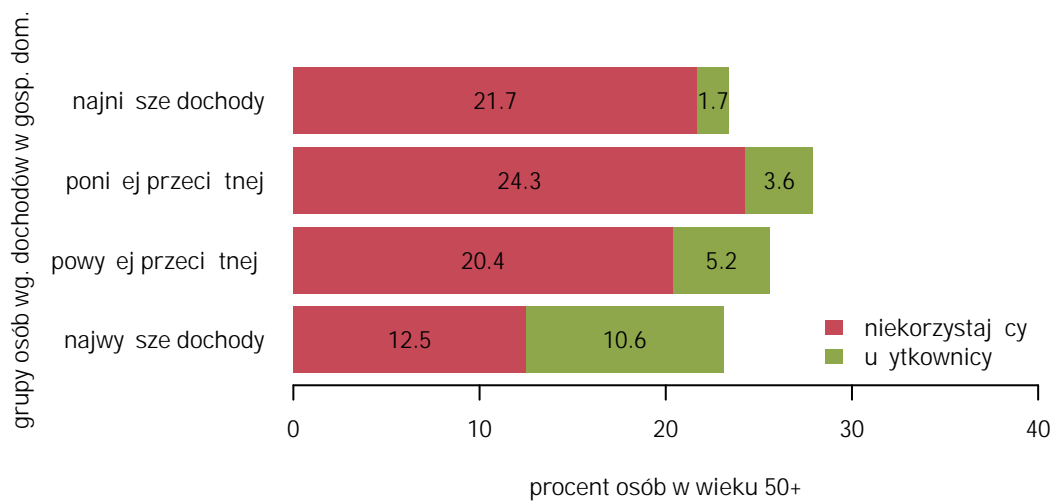
Dane: Diagnoza społeczna 2009.



**Na korzystanie z internetu znaczący wpływ ma również sytuacja gospodarstwa domowego. Bardzo duże różnice są związane z dochodami.** Spośród członków z gospodarstw domowych o najniższych dochodach z internetu korzysta 7%. Wśród mieszkańców 25% gospodarstw o dochodach poniżej przeciętnej, 13%, w kolejnej grupie 20%. Natomiast w gospodarstwach o najwyższych dochodach internetu używa 46% osób 50+. Dodatkowo liczebność użytkowników i niekorzystających z poszczególnych kategorii dochodowych przedstawiono na Wykresie 11. Poza zasobnością materialną także skład gospodarstwa domowego – wiek i aktywność domowników – odgrywa pewną rolę. Korzystanie z sieci jest częstsze wśród osób starszych mieszkających w tym samym gospodarstwie domowym z młodymi domownikami.

**Wykres 11: Dochody w gospodarstwach domowych osób 50+ a korzystanie z internetu.**

Dane: Diagnoza społeczna 2009.



**Korzystanie z sieci jest częstsze wśród osób starszych mieszkających w tym samym gospodarstwie domowym z młodymi domownikami.** Odsetek internautów wśród dojrzałych Polaków wynosi prawie 30% w grupie mieszkających z osobami poniżej 35 roku życia i nieco ponad 15% wśród pozostałych. Często jest to efektem znacznie większej dostępności komputerów i internetu w gospodarstwach domowych (ze względu na dzieci).

## SYTUACJE SPRZYJAJĄCE ROZPOCZYNANIU KORZYSTANIA Z INTERNETU

Choć ścieżki dochodzenia do korzystania z internetu są bardzo różne, to możliwe jest wyodrębnienie pewnych typowych schematów. Częstość ich występowania wydaje się być związana z aktywnością zawodową. **Osoby w wieku 50-60 lat znacznie częściej zaczynają korzystać z sieci ze względu na wymagania wykonywanych zawodów i pojawienie się konieczności korzystania z komputera w pracy. Z kolei osoby starsze, które takich możliwości nie mają, w znacznie większym stopniu są motywowane przez swoje otoczenie społeczne.**

Część użytkowników zetknęła się **z komputerami po raz pierwszy w pracy**. Przeważnie zostali zmuszeni do poznawania tych technologii, gdy stały się niezbędnymi narzędziami pracy, o czym świadczą m.in. wypowiedzi respondentów w wywiadach jakościowych.

“ To było w pracy, na pewno było to w pracy, w domu wtedy nie mieliśmy jeszcze komputera, to był właśnie początek lat 2000 i trochę, po prostu włączenie komputera na stanowisku pracy było automatyczne z dostępnością do internetu.

“ To znaczy w pracy zawodowej jest to narzędzie... A więc jeżeli coś się pojawiło w firmie to, tak jak w każdej dziedzinie, nie było zachęcania – po prostu trzeba z tego korzystać.

Dostrzeżenie pozytywnych zmian w pracy pociągało za sobą czasem decyzje o kupnie komputera domowego:

“ Natomiast jak miałam już w pracy, to widziałam jakie to jest fajne i jak można skorzystać, jak to ułatwia życie i bardzo szybko, bo komputer w domu miałam równo z pracą, czyli od '95 roku... tak od tamtego czasu... A więc szybko to przełożyłam sobie na domowy.

Zakup komputera do domu bardzo ułatwiał takim osobom poszerzanie umiejętności, szczególnie w przypadku osób gotowych do samodzielnej nauki. Dobrym przykładem jest kobieta, która wraz z informatyzacją w miejscu pracy zdecydowała się na zakup komputera do domu. Jego obsługi nauczyła się sama, korzystając z podręczników:

“*Siedziałam długo do nocy i ćwiczyłam pod kątem pracy. To była po prostu nauka na komputerze, żeby obeznąć się z komputerem. Głównie Excel mi był potrzebny, o którym w ogóle nie miałam pojęcia. I to było na takiej zasadzie, że wchodziłam w ten Excel, taki samouczek sobie ściągnęłam Excela i krok po kroku po kolei dochodziłam formuły, tabelki, itp. itd. Także w ten sposób. Dużo, bardzo dużo czasu, do nocy siedziałam Ale to mi się przydało. Nauka nie poszła w las... to było dla mnie inspirujące! To było dla mnie super jak ja coś potrafiłam znaleźć, zrobić, wyszukać sama.*

Znacznie rzadsze wydają się przypadki samodzielnego dążenia do zdobywania nowych kompetencji. Jednym z wyjątków jest rencistka, nauczycielka biologii, która w trakcie kariery zawodowej sama zabiegała o zdobycie nowych umiejętności. Z własnej inicjatywy zgłosiła się na bezpłatny kurs komputerowy dla nauczycieli, a nowe kompetencje wykorzystywała w pracy dydaktycznej:

“*Oczywiście ja też używałam właśnie komputer w nauczaniu, tak. I swoje prezentacje, łączenie się ze stronami biologicznymi w... Kupiłam sobie taką przenośny internet... i mogłam się łączyć. Kupiłam sobie rzutnik multimedialny, tak i byłam po prostu niezależna i, i mogłam sobie wszystko robić, tak.*

**Seniorzy mający powyżej 60 lat, zwłaszcza ci, którzy nie pracują już zawodowo, stawiają pierwsze kroki w internecie zazwyczaj przy wsparciu młodszych członków rodziny.** Dzieci bądź wnuki starają się przekonać ich do używania nowych technologii, wskazując na wiążące się z tym korzyści. Bywają także pierwszymi osobami, które próbują nauczyć seniorów wykorzystywania zasobów sieci.

“*[Korzystam] dzięki moim dzieciom, dzięki córkom, które mnie po prostu wprowadziły w ten świat wirtualny i potrafię już tam sobie i poczytać różne wiadomości, coś tam obejrzeć.*

“*Ostatnio córka przekonuje mnie do korzystania z internetu, nawet udało mi się już czytać wiadomości na stronie internetowej! Komputer to bardzo dobra rzecz. Moi synowie pracują tylko na komputerach, kiedyś nie mogłam się do tego przyzwyczaić, ale teraz już wiem, że młode pokolenie tak ma!*

Czasem pierwsze kontakty z internetem mają miejsce w domu dzieci lub wnuków, gdzie seniorzy mogą najpierw zaobserwować jak w praktyce można wykorzystać sieć. Otwartość osób będących na emeryturze na nowe technologie jest tym większa, im więcej realnych korzyści i zastosowań wskażą im bliscy.

“*Dzieci odegrały dużą rolę zachęcającą: syn kiedyś pokazał nam kamerkę u niego w domu i tak to się jakoś potoczyło.*

Niejednokrotnie to właśnie dzieci obdarowują swoich rodziców komputerem lub podłączeniem do internetu i w ten sposób starają się zachęcić do rozpoczęcia nauki korzystania z nowych technologii.

“*Na czterdziestą rocznicę ślubu dostaliśmy z mężem od dzieci komputer i powoli uczymy się korzystać z niego. Mąż nauczył się już płacić rachunki.*

Bardzo istotne są także migracje członków rodziny. Seniorzy często przekonują się do nowych technologii ze względu na znacznie szersze możliwości nawiązywania częstych kontaktów z dziećmi i wnukami przebywającymi za granicą. Zwracają uwagę na niższe koszty, lecz także na możliwość nawiązania kontaktu wzrokowego w trakcie rozmowy poprzez wideotransmisję. Szczególnie często taki argument pojawiał się w odniesieniu do wnuków. Możliwość doglądania, jak dorastają wnuki jest dla seniorów szczególnie cenna.

“*Na początku muszę się przyznać, że byłem przeciwny, jak żona postanowiła kupić komputer, a kamera to dopiero był dla mnie bajer! Śmiałem się, że to jej fanaberie - kupi, a nie będzie używać - ale myliłem się. Z czasem, jak sam nauczyłem się obsługiwać, zauważyłem wiele korzyści. A teraz co wieczór mogę zobaczyć wnuki. To niesamowite!*



Nie zawsze inicjatywa wychodzi od osób młodszych. Zdarza się również, że sami seniorzy, chcąc być na bieżąco z nowymi technologiami, proszą młodszych członków rodziny o pomoc w nauce korzystania z internetu.

“ Oczywiście, ja sama chciałam, żeby mnie dzieci wdrażały w to no bo wiadomo, że trzeba żyć troszeczkę z postępem czasu. W moim wieku to już troszeczkę było trudniej ale córka bardzo dobrze mi to wszystko przekazała, także ja uważam że dzięki niej mogę sobie teraz do woli ile chce korzystać z tego internetu i mam dostęp do tego.

Niejednokrotnie chęć zdobycia nowych kompetencji skłania seniorów do nauki poprzez **zapisać się na kurs**, na przykład w ramach Uniwersytetu Trzeciego Wieku.

“ Jeśli mamy taką możliwość to korzystajmy ze tego. Ja sama zapisałam się na tzw. Uniwersytet Trzeciego Wieku, gdzie uczęszczam na zajęcia komputerowe.

Wydaje się, że wsparcie społeczne jest czynnikiem najsilniej wpływającym na otwartość osób 60+ na nowe technologie. Dotyczy to zarówno członków rodziny, jak i możliwości nabywania nowych umiejętności w ramach kursów i zajęć dla seniorów. Świadczy o tym fakt, że jedynie w pojedynczych przypadkach respondenci będący już na emeryturze podejmowali próbę całkowicie samodzielnej nauki korzystania z sieci.

## 4 | BARIERY W KORZYSTANIU Z KOMPUTERÓW I INTERNETU

### TYOLOGIA BARIER

Korzystanie z komputerów i internetu zależy od wielu różnych czynników. Przyglądając się temu, jakie osoby mają większe szanse na korzystanie, warto spróbować zidentyfikować najważniejsze bariery utrudniające upowszechnienie używania tych technologii. Taka systematyzacja uzupełniona o rozstrzygnięcie, które z tych barier mają faktycznie znaczenie, są kluczowe dla oddziaływań mających na celu cyfrowe włączenie osób 50+.

Poniżej przedstawiamy listę najważniejszych barier zidentyfikowanych podczas prowadzonych tu badań, a także w wywiadach z ekspertami (kolejność ich wymienienia nie jest związana z ich istotnością). Należy zastrzec, że bariery te mogą być ze sobą powiązane i niejednokrotnie występują wspólnie.

1. **bariery finansowe** – przekładające się na brak komputera w domu i/lub brak dostępu do internetu ze względu na ceny łącz;
2. **bariery zasięgu** – brak technicznych możliwości dostarczenia internetu w miejscu zamieszkania, a także brak innych lokalizacji, w których możliwe byłoby swobodne korzystanie;
3. **bariery sprzętowe** – niedostosowanie sprzętu i oprogramowania do umiejętności i możliwości osób dojrzałych (odpowiednie rozstawienie klawiszy na klawiaturze, rozdzielczość ekranu, wielkość czcionki, budowa i stopień skomplikowania interfejsów użytkownika);
4. **brak interesujących usług i treści** – brak oferty dostosowanej do możliwości i potrzeb osób starszych;
5. **bariery psychologiczne** – bardzo często jest to strach i różnego rodzaju obawy (np. przed uzależnieniem, o bezpieczeństwo transakcji, itp.), atakże niesłuszne przekonania związane z korzystaniem z komputera (np. niebezpieczne promieniowanie);
6. **autowykluczanie** się ze świata nowych technologii – często widoczne w deklaracjach typu: *to nie jest mój świat, to nie jest dla mnie*. Autowykluczanie bardzo często wiąże się także z niechęcią w stosunku do nowości i zmian i przekonaniem, że nauka trwa tylko do określonego wieku. Idea edukacji ustawicznej (kształcenia się przez całe życie) postrzegana jest przez takie osoby jako dziwna i nienaturalna;
7. **brak wiedzy** na temat tego, jakie możliwości oferuje komputer i internet;
8. **brak potrzeby korzystania** z internetu (czasem w domu znajduje się komputer z dostępem do internetu, jednak osoby starsze nie chcą z niego korzystać);
9. **brak umiejętności korzystania** z nowych technologii, a także trudności w ich nabywaniu spowodowane na przykład wstydem przed młodszym pokoleniem i strachem przed pokazaniem, że się czegoś nie umie i nie wie. Znaczenia ma tu także brak nawyków w korzystaniu z komputera i internetu. Preferowany jest odbiór o bardziej biernym charakterze (np. oglądanie telewizji);

Przedstawione tu bariery możemy, nieco upraszczając, podzielić na „twarde” i „miękkie”. Bariery „twarde” (punkty 1-3) związane są przede wszystkim z brakiem możliwości korzystania z odpowiedniego sprzętu i oprogramowania (*hardware* i *software*), co można wiązać z wykluczeniem cyfrowym I stopnia. Bariery „miękkie” z kolei mają charakter bardziej psychologiczny, wiążą się także z bra-

kiem wiedzy i umiejętności, co można łączyć z wykluczeniem cyfrowym II stopnia<sup>9</sup>. W myśl teorii cyfrowego wykluczenia, a także wyników wielu badań, wraz z upowszechnianiem internetu w danym kraju bariery „twarde” tracą na znaczeniu, natomiast kluczową rolę zyskują bariery „miękkie”.

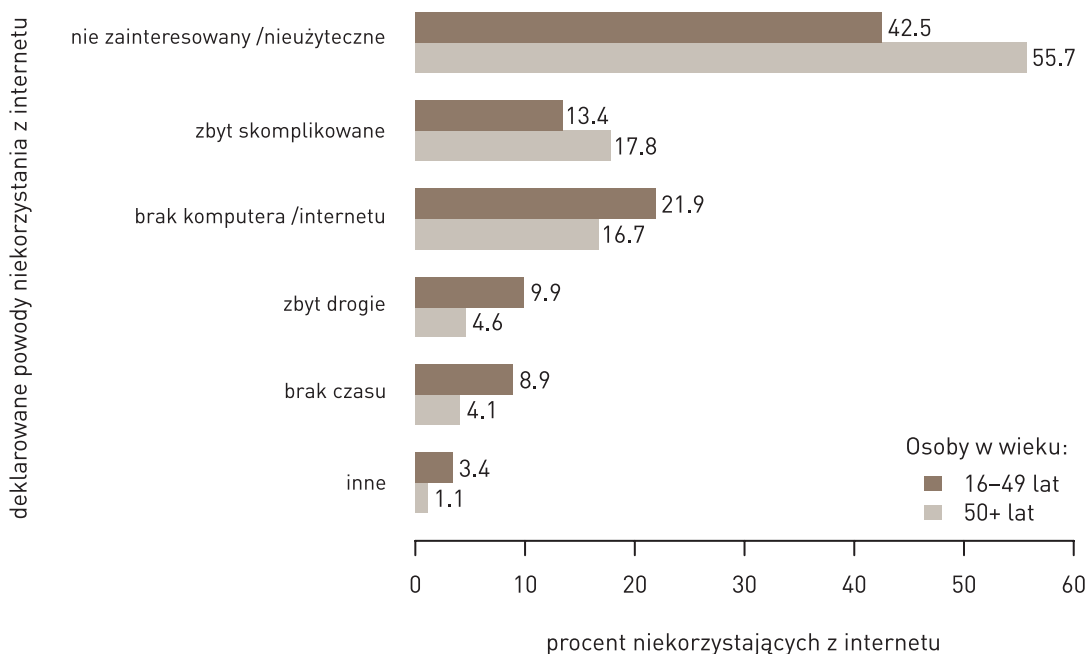
## DEKLAROWANE POWODY NIEKORZYSTANIA

Jednym z głównych celów tego raportu jest rozstrzygnięcie pytania o faktyczne znaczenie różnego typu barier w korzystaniu z internetu. Wymaga to przeprowadzenia analiz dotyczących położenia i zachowań interesującej nas grupy wiekowej. Pewnym wstępnym przybliżeniem może być analiza deklarowanych powodów niekorzystania. Należy jednak pamiętać, że deklaracje nie zawsze odpowiadają rzeczywistości. Dla przykładu, dość często przyczyny finansowe są podawane jako powód braku dostępu do sieci przez osoby znajdujące się w znacznie lepszej sytuacji materialnej niż wielu internautów, którzy posiadają dostęp, na przykład ze względu na wyższą motywację.

Na Wykresie 12 przedstawiono wyniki badań polskiej edycji World Internet Project z czerwca 2010. **Zdecydowanie najczęściej wymienianym powodem niekorzystania z internetu jest brak zainteresowania i potrzeb.** Przyczyną takiej odpowiedzi może być zarówno brak wiedzy co do możliwych sposobów wykorzystania internetu, jak i brak interesujących respondenta usług i treści, połączony z przekonaniem, że to samo można uzyskać czy załatwić również inaczej. Niejednoznaczne jest również drugie najczęściej wymieniane przez starszych Polaków wyjaśnienie, tłumaczące niekorzystanie z sieci zbyt skomplikowaniem. Może to oznaczać brak wystarczających umiejętności, jak również niedostosowanie obecnych urządzeń, serwisów i usług oraz ich nadmierną komplikację. Dopiero w dalszej kolejności wymieniane są takie powody jak brak sprzętu czy zbyt wysokie koszty.

**Wykres 12: Powody niekorzystania z internetu wśród osób w różnym wieku.**

Dane: WIP 2010.



<sup>9)</sup> Por. Hargittai, E. (2002). *Second-level Digital Divide: Differences in people's online skills*. Van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide, Inequality in the information Society*. Londyn: Sage

Powody niekorzystania z internetu w przedziale 50+ i wśród młodszych Polaków różnią się. **Starši znacznie częściej deklarują brak zainteresowania oraz zbytnie skomplikowanie.** Znacznie rzadziej tłumaczą się brakiem sprzętu lub wysokimi kosztami. Ponadto brak zainteresowania internetem zyskuje na znaczeniu wraz z wiekiem. Wśród osób w wieku 60 i więcej lat aż 59% respondentów niekorzystających z sieci jako najważniejszy powód podaje brak zainteresowania i potrzeby korzystania. Co więcej, osoby ponad sześćdziesięcioletnie zdecydowanie rzadziej wskazują brak czasu. Jest to główny powód dla zaledwie 2% z nich, przy 9% wśród młodszych.

Analiza deklarowanych powodów niekorzystania z internetu nie przesądza o znaczeniu poszczególnych barier korzystania. Dostarcza jednak przesłanek dotyczących większego znaczenia czynników ‘miękkich’. Przyjrzyjmy się więc wnioskom płynącym z innych badań ilościowych i jakościowych, w których nie pytano wprost o powody nie używania sieci.

## DOSTĘPNOŚĆ INTERNETU W DOMACH I OTOCZENIU OSÓB 50+

Posiadanie komputera i dostępu do internetu w domu jest niewątpliwie istotnym czynnikiem dla szans na korzystanie z tych technologii. Według Diagnozy Społecznej z 2009 roku wśród osób, które nie miały w domu komputera, zaledwie 3% korzystało z komputerów w innych miejscach. W przypadku internetu było to jeszcze mniej.

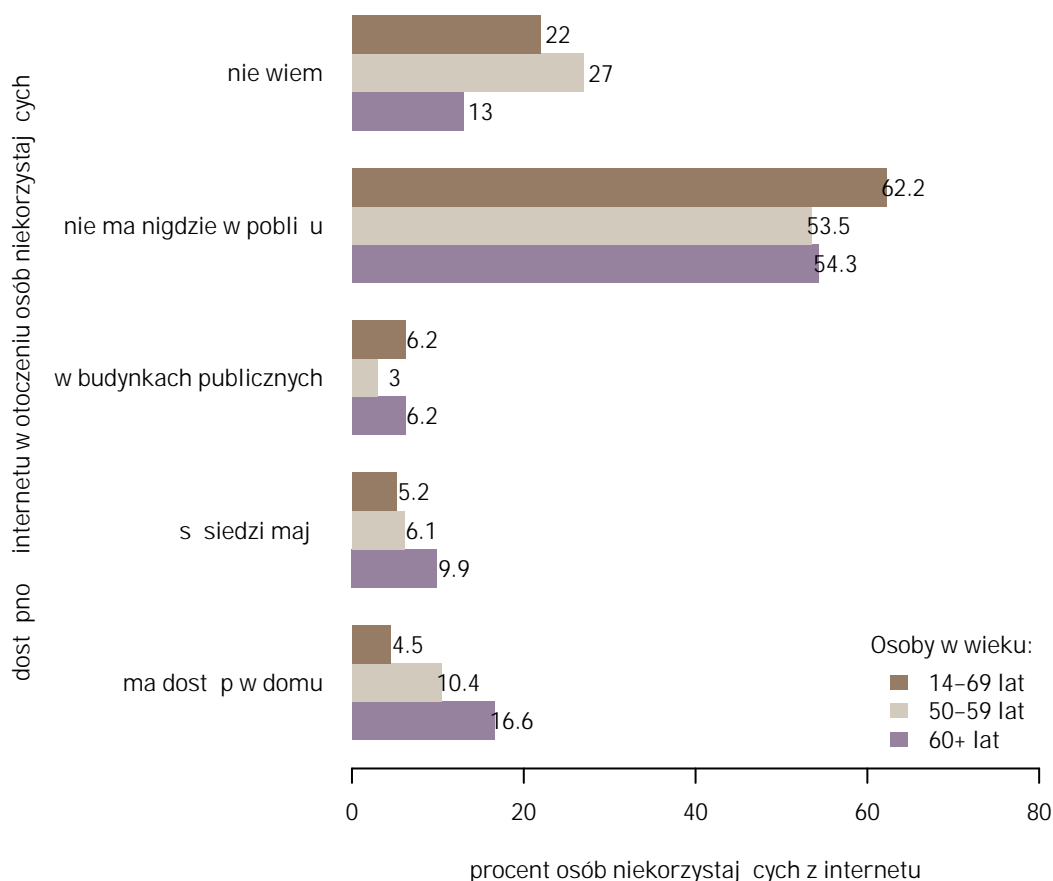
Komputer w gospodarstwie domowym w 2009 roku posiadało 47% Polaków w wieku 50 i więcej lat, a dostęp do internetu prawie 40%. Jednak tylko około połowy z posiadających jakkolwiek z tych technologii korzysta. W ich wypadku brak sprzętu czy wysokie koszty na pewno nie są powodami niekorzystania, choć w wywiadach indywidualnych spotykaliśmy się z sytuacjami, gdy starsi domownicy nie mogli korzystać z domowego komputera ze względu na „okupowanie” go przez dzieci. Faktycznie **znacznie częściej korzystają z internetu te osoby w wieku 50+, w których gospodarstwach domowych jest więcej niż jeden komputer.** W olbrzymiej większości przypadków jest to komputer stacjonarny i laptop. Dwa lub więcej komputery są w domach 11% Polaków po pięćdziesiątce. Spośród nich aż 64% korzysta z komputerów, podczas gdy w gospodarstwach z tylko jednym komputerem – zaledwie 43%. Wydaje się więc, że obecność większej liczby komputerów w gospodarstwie domowym może w pewnym stopniu sprzyjać korzystaniu z sieci przez starszych domowników, choć znacznie większe znaczenie ma odwrotny mechanizm. Jeśli więcej członków gospodarstwa domowego jest zainteresowanych internetem, stanowi to większą motywację do zakupów sprzętu.

Istotnych wskazówek co do rzeczywistych przyczyn niskiego odsetka użytkowników sieci w Polsce, szczególnie w generacji 50+, dostarcza analiza dostępności internetu w otoczeniu osób niekorzystających. Jak pokazuje Wykres 9 przedstawiający wyniki polskiej edycji World Internet Project, znaczna część osób niekorzystających z internetu ma do niego dostęp we własnym gospodarstwie domowym. W przedziale wiekowy 50-59 lat to aż 27%. Najczęściej wynika to z życia pod jednym dachem z dziećmi korzystającymi z dostępu. Świadczy o tym także znacznie niższy odsetek (13%) osób żyjących w gospodarstwach domowych z dostępem do internetu wśród Polaków po sześćdziesiątce.

Całkiem liczną grupę osób stanowią też osoby, które co prawda nie mają internetu we własnym domu, ale wiedzą, że mają go ich sąsiedzi. Jest to ważne, ponieważ świadczy o tym, że problemy z ograniczonym zasięgiem internetu i brak możliwości podłączenia do sieci na różnych obszarach, nie są wcale duże. Zdecydowana większość niekorzystających mogłaby mieć dostęp do internetu, gdyby tylko chcieli bądź mogli sobie na taki dostęp pozwolić ze względów finansowych.

Wykres 13: Internet w otoczeniu osób niekorzystających.

Dane: WIP 2010.



Co ciekawe, jedynymi osobami mówiącymi, że internetu nie ma nigdzie w pobliżu są osoby nieposiadające dzieci. Wśród tych osób w wieku 50 i więcej lat, które mieszkają z dziećmi tylko około 1% twierdzi, że internet nie jest dostępny w pobliżu. Należy więc przypuszczać, że internet jest całkiem dobrze dostępny, brakuje jednak wiedzy o tym z jakich rozwiązań i usług jakich operatorów można w danej okolicy skorzystać.

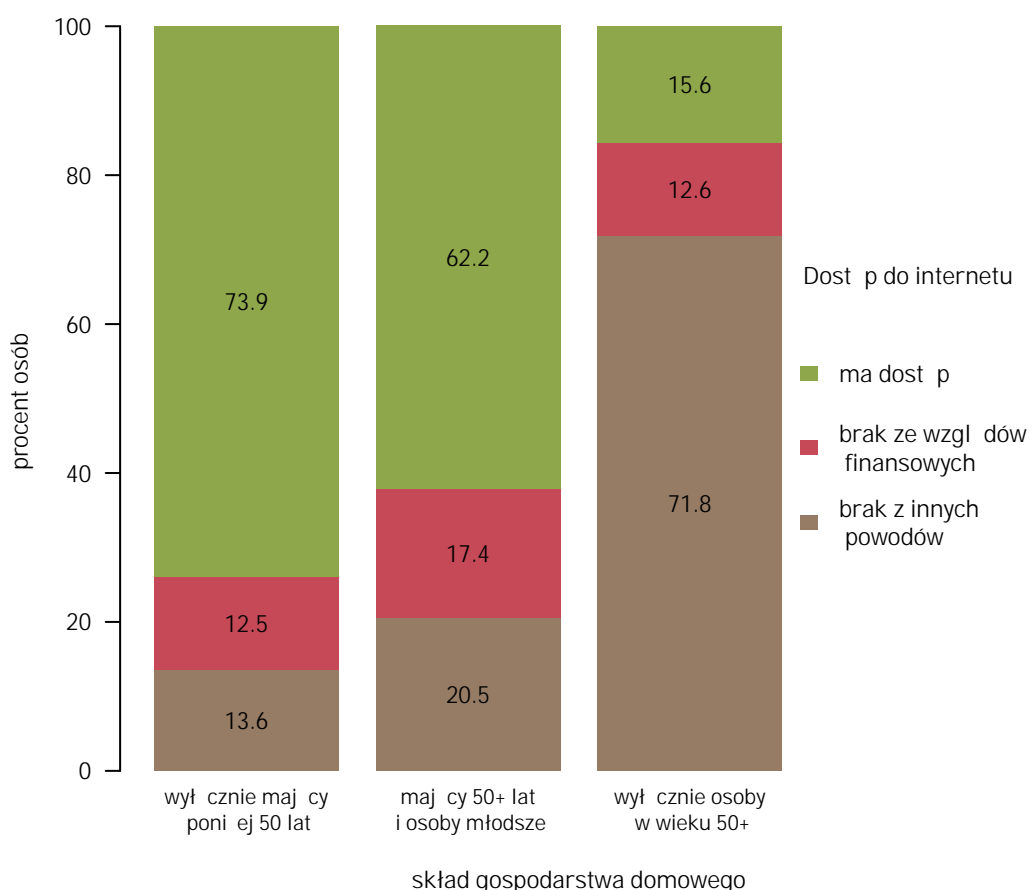
Powyższe wyniki potwierdzają wcześniej sformułowaną tezę, jakoby to nie brak dostępu jest obecnie podstawową barierą upowszechnienia wykorzystania internetu w Polsce. Duża część Polaków mających w domu komputery z dostępem do sieci wcale z nich nie korzysta. Wśród niekorzystających z internetu osób w wieku 50+ i młodszych dotyczy to odpowiednio 18% i 22%. Co więcej, liczna jest również grupa tych, którzy choć sami nie mają internetu w domu, to jednak nie mają barier technicznych i mogliby mieć dostęp, jako że ich sąsiedzi dostęp posiadają. **Wśród osób mających 50 i więcej lat, nie więcej niż 28% niekorzystających nie ma internetu w najbliższym sąsiedztwie (ponad połowa z nich nie wie czy ma), wśród osób młodszych jest to 16%.**

Kolejną **barierą w rozpoczęciu korzystania z komputera i internetu mogą być ograniczone zasoby finansowe**. Aby rozważyć znaczenie czynników finansowych dla braku dostępu do internetu w domu warto posłużyć się danymi Diagnozy Społecznej z 2009 roku. W pierwszej kolejności przyjrzyjmy się, jak często respondenci podają powody finansowe jako przyczynę braku dostępu do internetu w domu. Kluczowe jest tu rozróżnienie gospodarstw domowych na składające się wyłącznie z osób mających 50 i więcej lat, z których zaledwie 16% ma dostęp do sieci, oraz na te,

w których żyją także osoby młodsze, a dostęp posiada aż 62%. W pierwszej grupie na czynniki finansowe wskazuje zaledwie 15% nieposiadających dostępu, natomiast w drugiej - aż 46% (por. Wykres 14). Przyczyny wydają się złożone. Można przypuszczać, że dla wielu osób w wieku 50+, szczególnie starszych i mieszkających samotnie, względy finansowe, niezależnie od rzeczywistych dochodów, są mniej istotne niż bariery związane z motywacją i umiejętnościami. W gospodarstwach domowych w skład których wchodzi osoby młodsze motywacja mogła natomiast nie być problemem. Ci, którzy mogli sobie na to pozwolić, posiadają już dostęp do internetu, a dla pozostałych znacznie częściej ograniczeniem są koszty.

**Wykres 14: Dostęp do internetu i bariery finansowe w gospodarstwach domowych o różnej strukturze wiekowej.**

Dane: Diagnoza Społeczna 2009.



Ten obraz uzupełniają badania jakościowe. Zetknęliśmy się w nich z osobami podnoszącymi problem kosztów korzystania z internetu.

“ To jest tak jak jestem teraz na emeryturze to już są bariery takie te finansowe tak jak pani wspomniałam, jakie bariery są, trzeba zainstalować kablówkę, trzeba kupić komputer, a dobry komputer kosztuje.

“ Za internet płacę 60 złotych. 64 złote miesięcznie. Wie Pani, 64 plus 50 złotych abonament telefoniczny, to jest 120 złotych miesięcznie, to nie jest mało, nie? To nie jest mało.

Ta sama osoba narzekała, że ulga podatkowa związana z korzystaniem z internetu jest niewystarczająca:

“ Bo gdyby to było 760 złotych od podatku, to rozumiem, ale od podstawy opodatkowania 760 złotych i od tego później 18% to jest tam dokładnie 130 złotych ulgi, no to co to jest? To jest 130 złotych.

Ciekawe jednak, na ile badani mają rozeznanie w obecnych kosztach dostępu do sieci. **Choć koszty dostępu spadają, niektórzy badani twierdzili, że ograniczone zasoby finansowe nadal stanowią poważną barierę w korzystaniu z internetu.** Wywiady pogłębione pokazują, że respondenci wspominają wysokie ceny usług internetowych sprzed kilku-kilkunastu lat, a niekoniecznie znają ich obecny poziom.

“ Internet był bardzo drogi. Ja miałam internet na łączach Telekomunikacji, nie wiem jak to działa, ale pamiętam, że nie można było rozmawiać, jak się korzystało z internetu. I pamiętam te rachunki. Ja dziś nie umiem powiedzieć jaka wartość pieniądza była... ale to było 300-400 złotych. To było bardzo dużo pieniędzy. Musiałam bardzo limitować czas i kontrolować, wtedy jeszcze miałam córkę w domu, żeby nie wykorzystywać przesadnie ze względu na szalone rachunki.

Z pewnością dla części interesującej nas zbiorowości koszty mają duże znaczenie. Potwierdzają to, przedstawione wcześniej, duże różnice w korzystaniu z sieci w zależności od dochodów na osobę w gospodarstwie domowym. Z drugiej strony, zaledwie 5% niekorzystających osób w wieku 50+ podało jako powód nieużywania internetu zbyt wysokie koszty. Dodatkowo, wśród badanych znalazło się sporo osób niezamożnych, korzystających z sieci. W rozmowie zaznaczali, że dostęp staje się coraz tańszy, a opłaty można podzielić między domowników. Bardzo często są to też osoby posiadające dzieci. W ich przypadku dużo wyższa motywacja uzasadnia ponoszenie kosztów, nawet jeżeli ich gospodarstwo rozporządza znacznie skromniejszym budżetem.

## WIEDZA I WYOBRAŻENIA DOTYCZĄCE INTERNETU

**Nawet osoby niekorzystające z niej mają określoną wizję sieci, jej zastosowań i specyfiki. Łatwo dostrzec, że często wiedza o tym medium i jego możliwościach jest bardzo ograniczona, także wśród jego niezbyt intensywnych użytkowników.** Nierzadko badani ograniczali się do powtarzania klisz językowych. Nieznajomość tematu wiąże się czasem z formułowaniem negatywnych opinii. **Można podejrzewać, że często negatywna postawa wobec sieci wręcz wynika z braku wiedzy. Wydaje się także uzasadnione przypuszczenie, że obraz internetu tylko częściowo zależy od doświadczeń konkretnej osoby i jej otoczenia. Duże znaczenie mają również przekazy obecne w dyskursie medialnym, przy czym więcej uwagi przykuwają treści negatywne.** Jednocześnie wielu dojrzałym Polakom brakuje wystarczającej motywacji, aby poszerzyć swoją wiedzę i kompetencje dotyczące internetu i jego zastosowań w różnych sferach życia.

**Wielu członków generacji 50+ ma bardzo ograniczoną wiedzę dotyczącą internetu.** Wypowiedzi respondentów w trakcie wywiadów obfitowały w szereg językowych klisz – prostych, hasłowych sformułowań, wokół których badani organizowali swoją wiedzę i postawy wobec nowych technologii. Miały one zarówno charakter pozytywny, jak i negatywny. Kliszami posługiwali się zarówno użytkownicy sieci, jak i ci, którzy z niej nie korzystają.

Wśród osób korzystających wybiórczo z internetu wyobrażenie o tej technologii kształtowało się i w pewnym sensie było ograniczone jedynie do wąskiego wycinka zastosowań sieci. Bezpośrednio wiązały się one z wykonywaniem czynności zawodowych lub też z czynnościami wykonywanymi przez samych badanych bądź przez ich dzieci, wnuki i najbliższe otoczenie. Z tego względu, **przez wiele osób internet jest postrzegany jako narzędzie o bardzo ograniczonych funkcjach.**

“ Proszę panią. Mnie tylko internet kojarzy się z fakturami i wysłaniem meilów. Inaczej nie umiem z niego korzystać nie jest on mi do niczego potrzebny.

“ O komputerze wiem, tylko tyle ile opowiedziały mi wnuki, więc wiem, że można tam pisać tak jak na maszynie, tylko że z tym plusem, że jak się zrobi błąd to można od razu go skorygować. Internet jest po to, aby szybko można było znaleźć dużą ilość informacji, jednocześnie nie wychodząc z domu.

Niektórzy spośród rozmówców w badaniach jakościowych deklarowali, że nie widzą żadnego zastosowania nowych technologii w swoim życiu. W bardzo małym stopniu orientowali się, co można zyskać dzięki korzystaniu z internetu. Nigdy nie próbowali nauczyć się z niego korzystać, choć często mają w domu dostęp do sieci i komputera, a w ich otoczeniu znajdują się internauci. Ich ograniczona wiedza świadczy również o tym, że nie przyswajają informacji dotyczących internetu pochodzących z innych źródeł – z mediów czy od znajomych. O zamknięciu na taki przekaz, a nie negatywnym stosunku do technologii, świadczy również niska świadomość dotycząca ewentualnych zagrożeń.

Trzeba jednak zaznaczyć, że **zarazem nawet wśród niekorzystających z sieci znajdują się osoby umięjące wskazać różne zastosowania internetu**. Jak pokazały badania jakościowe, potrafią umieścić korzystanie z komputera w kontekst swoich codziennych działań, jak sprawdzanie informacji, korzystanie z usług, komunikowanie się z innymi czy wspólne zabawy z wnukami. W dużej części przypadków byli to rozmówcy, którzy obcują pośrednio z komputerem i nie mają ograniczeń finansowych dotyczących łącza czy sprzętu. W ich przypadku czynnikiem decydującym o niekorzystaniu z internetu nie jest więc nieuświadomienie potrzeb i nieznanostwo zastosowań sieci.

“ [Badacz: Jak pani myśli, do czego internet może być przydatny?] No w tej chwili to niektórzy w ogóle... Mnie się wydaje, że do wszystkiego w tej chwili. Przede wszystkim wszystkie prace jakieś biurowe i nie tylko. W każdej dziedzinie życia, powiem tak. Nawet nie zarobkowej takiej, tylko też typowo domowej, informacyjnej, prawda. Nie wiem, może to złe porównanie, ale może jak jakaś taka otwarta, najbardziej aktualizowana encyklopedia.

[Badacz: A do czego pani osobiście internet byłby potrzebny?] No, na przykład miałabym kontakt ze swoją koleżanką, którą bardzo lubię. To więc te kontakty. Do czego jeszcze? Tak zwyczajnie po prostu. Może to byłby jakiś relaks, może strony internetowe czytać na tematy, które by mnie interesowały. Na przykład ja pracuję w branży odzieżowej, więc może tam jakieś nowinki by były w kierunku mody, a może jakieś podpowiedzi, żeby być bardziej, że tak powiem, no, że tak powiem, na czasie sprzedawcą, proponować coś, zestawiać coś ze sobą. Myślę, że tak może nawet takie informacje ze świata, jakieś wydarzenia, że wszystko jest na szybcieutko i na bieżąco.

Zarówno korzystający, jak i niekorzystający z internetu na pytanie o to, czy internet zmienił w jakiś sposób świat, deklarują przeświadczenie o jego dużym wpływie na zachodzące zmiany. Pojawiały się hasła takie jak „rewolucja”, „globalna wioska”, „okno na świat”. Internet to miejsce, gdzie można znaleźć i zrobić wszystko. Podobne stwierdzenia padały również z ust internautów w odpowiedzi na pytanie, czy wyobrażają sobie obecnie życie bez sieci. Osoby niekorzystające miały jednak problem z uszczegółowieniem tych sądów, co świadczy o powierzchownym charakterze ich deklaracji. Ilustruje to wypowiedź badanej, 54-letnia rencistki. Mówiąc o rewolucyjności zmian zainicjowanych przez globalną sieć, nie potrafiła wskazać konkretnych przykładów świadczących o przełomie:

“ No tak, no na pewno. To w ogóle rewolucja. Całe rewolucja w ogóle. No na pewno, na pewno, i to w dużej mierze. (...) No tak myślę co tu odpowiedzieć. No jest dostęp do wszystkiego dosłownie. Szeroki dostęp. No ja tych portali nie znam za dużo, więc trudno mi tutaj tak konkretnie odpowiedzieć. No ale na przykład to Allegro. Można sobie kupić, wybrać, przywozq do domu, to jest tańsze. Nie ruszając się z domu to jest taki duży plus. To, co ja znam, a tego jest mnóstwo przecież, ale ja za dużo ich nie znam. No do czego jeszcze dostęp? Do pracy, do ksiqżek, do... ja wiem? Nie wiem.

Badani internauci zazwyczaj **nisko oceniali swoje umiejętności posługiwania się komputerem i internetem**. Jednocześnie posiadają **wysokie mniemanie o ludziach sprawnie korzystających z nowych technologii** (zwykle przywoływane były dzieci lub wnuki oraz figura „fachowca-



informatyka”). Badani usprawiedliwiali się w trakcie wywiadów mówiąc, że nie są specjalistami. I rzeczywiście, można wśród nich wskazać grupę osób o niewielkich kompetencjach. Używają sieci przede wszystkim do kontaktu z osobami bliskimi, sprawdzania wiadomości na określonych portalach (często znajdujących się w zakładkach i „ulubionych stronach”) czy przeglądaniu produktów na Allegro. Internet pełni tu rolę nowej, elastycznej rozrywki. W taki sposób korzystają zwłaszcza osoby, które zainteresowały się internetem po przejściu na rentę bądź wcześniejszą emeryturę. W konsekwencji, brakowało w ich przypadku okoliczności zmuszających do poszukiwania wiedzy i uczenia się za pośrednictwem internetu. W efekcie nabyli nawyki korzystania z internetu, jako alternatywy gazety, telewizji czy sklepu. **Często wręcz przypisują internetowi cechy właściwe mediom tradycyjnym**, przede wszystkim telewizji. **Korzystanie z sieci było przez niektórych badanych przedstawiane jako bierny odbiór treści.** To medium zdaniem wielu osób ma służyć przede wszystkim rozrywce, a czas poświęcony na korzystanie z niego stawiany jest w opozycji do czasu poświęcanego na pracę, naukę czy spotkania z przyjaciółmi lub rodziną.

“ Dużo ludzi spędza przed internetem całe dni niszcząc sobie w ten sposób oczy i zdrowie. Patrząc na moje wnuki mogę powiedzieć, że komputer kradnie im wiele czasu, który mogliby spędzać na świeżym powietrzu bawiąc się z kolegami.

Z kolei wśród osób niekorzystających obecne były głosy świadczące o **poczuciu wstydu i zażenowania w związku z faktem, że nie korzysta się z internetu**. Może to być związane z posiadaniem użytkowników wśród swoich bliskich i odczuwaniem większej presji społecznej. 54-letnia mieszkanka małej miejscowości, rencistka i była pracownica banku, tak odpowiada na pytanie o to, czy mąż próbował nauczyć ją korzystania z sieci:

“ Mąż wie pani jest, a to nie ma czasu, a nie zawracaj mi głowy, chociaż ja to go specjalnie nigdy nie prosiłam. (...) A i człowiek się bardziej uczy jak musi, no a ja nie muszę. Nie muszę, ale aczkolwiek powinienam. No i czuję taką potrzebę, bo to już naprawdę wstyd nie umieć korzystać, prawda.

**Warto też podkreślić, że**, zarówno osobom korzystającym jak i niekorzystającym, **internet** jawi się jako **domena ludzi bardzo młodych**, dla których jest nieodłącznym elementem codzienności, którzy go „chłoną” i którzy po nim „śmigają”. Osoby starsze **źle oceniają** natomiast **swoje umiejętności uczenia się i zapamiętywania** nowych rzeczy. Te kwestie są przytaczane niejako mimochodem, jako rzecz oczywista, mająca usprawiedliwić subiektywnie niskie kompetencje badane lub fakt, iż nie korzysta on samodzielnie z internetu.

## PRZEKONANIA O NEGATYWNYCH STRONACH KORZYSTANIA Z INTERNETU

**Badani, niezależnie od tego czy sami korzystali z internetu, wskazywali negatywne strony coraz większego upowszechniania się tej technologii oraz na zagrożenia czyhające na jej użytkowników. Często nie miało to żadnego źródła w doświadczeniach ich samych i osób z ich otoczenia. Były to raczej klisze obecne w przekazach medialnych.**

Najczęściej podawane zagrożenia to pornografia, uzależnienie od sieci, kradzież danych i agresja. Dostarczają one uzasadnienia dla ogólnie negatywnej oceny internetu. Bywa, że towarzyszy im brak zrozumienia dla sposobów funkcjonowania niektórych narzędzi i usług, np. bankowości internetowej.

“ Od komputera trzymam się z daleka (śmiech). Nigdy jakoś mi nie przyszło nauczyć się, obsługi i nawet z pisaniem mam problemy. Tak jak mówię, jestem starej daty i wszystko załatwiam osobiście, nigdzie w internecie nic nie wypełniam. Nie mam zaufania do tego. (...) No boję się tego. Tyle się słyszy o tych włamaniach. Boję się trzymać pieniędzy w tym internetowym banku. Nie wiadomo jak to jest bronione.

Zdaniem badanych sieć jest niebezpieczna przede wszystkim dla ludzi młodych, którym zabiera za dużo czasu. Mówiąc o zagrożeniach, zarówno korzystający, jak i niekorzystający przywoływali **kliszę „maniaka komputerowego”**, osoby całymi dniami przesiadującej przed monitorem i tracącej kontakt z rzeczywistością.

“*Obserwuje jak moje wnuki większość czasu przesiadują przed tym komputerem, jakby mogli to by nawet do szkoły nie chodzili, nie jedli, bo tak są wciągnięci w internet i w te agresywne gry. Bardzo to uzależnienia a to jest niezwykle niebezpieczne.*”

Jednocześnie korzystający zapewniali, że im samym problem ten nie grozi. W ich ocenie dotyczy on bowiem przede wszystkim ludzi młodych. Wskazywali też na znane im osobiście lub, znacznie częściej, z mediów przypadki osób uzależnionych. Jeden z badanych przyznał, że zaczynając przed 10 laty korzystać z internetu spędzał na czacie po kilka godzin dziennie. Jego aktywność online była nawet przez pewien czas przyczyną konfliktów w domu. Warto jednak zauważyć, że zbiegło się to w czasie z jego przejściem na rentę. Dziś badany uważa, że uzależnienie od internetu nie stanowi dla niego zagrożenia.

Zarówno korzystający, jak i niekorzystający wskazywali na **zagrożenie młodych osób pornografią**. Uczynił tak również rozmówca, który spontanicznie (scenariusz wywiadu nie zawierał takiego pytania) przyznał się do odwiedzania serwisów erotycznych. W jego ocenie treści pornograficzne obecne w internecie zagrażają jedynie nastolatkom, zaś w przypadku osób dorosłych *normalne jest to, co kto lubi*. Badany jest jednocześnie przeświadczony o tym, że młoda osoba zainteresowana treściami erotycznymi i pornograficznymi zawsze znajdzie sposób, by do nich dotrzeć, a kontrola rodzicielska i próby filtrowania treści skazane są na niepowodzenie.

“*Muszę jednak wspomnieć o tym, że przez internet coraz częściej słyszy się o takich zjawiskach jak wirtualna przemoc czy pornografia dziecięca. Młodzi ludzie mają do tego dostęp i przez to wielu z nich staje się zwyrodnialcami o jakich można usłyszeć w „Uwadze” czy „Interwencji”.*”

Często poruszany jest także **wątek agresji spowodowanej korzystaniem z komputerów i internetu** i wychodzącej również poza „świat wirtualny”:

“*Przez komputery ludzie tracą pracę, bo teraz komputer wszystko zrobi...jest duże bezrobocie<sup>10</sup>...dzieci się uzależniają, są bardziej agresywne wobec siebie i stąd się słyszy o tych wszystkich pobiciach, samobójstwach gdzie brat zabił siostrę, bo myślał, że nic jej nie będzie i wstanie jak ten bohater z gry...także to ma ogromny zły wpływ na psychikę i rozwój dzieci...*”

Mówiąc o zagrożeniach związanych z zakupami internetowymi, badani opisywali sieć jako narzędzie dające duże możliwości wprowadzenia innych w błąd i przywoływali **kliszę internetowego oszustwa**. Jednocześnie tylko jeden z respondentów, mężczyzna korzystający z internetu wyłącznie w sposób pośredni, wskazał konkretne sytuacje, w których jego internetowi kontrahenci mijali się z prawdą lub nie regulowali finansowych zobowiązań. Badani internauci często tłumaczyli swoją niechęć do zakupów w internecie właśnie obawą przed nabyciem „kota w worku”. Zarazem potrafili wskazać przypadki korzystnych i udanych transakcji dokonanych przez osoby z ich otoczenia. W podobny sposób („wirusy”, „wykradanie haseł”) wyjaśniano sceptycyzm odnośnie bankowości elektronicznej.

Internet to w oczach rozmówców również miejsce dające poczucie anonimowości, w którym **ni-gdy nie wiadomo, z kim ma się do czynienia**. W ten sposób część badanych tłumaczyła swoją niechęć do zawierania nowych znajomości w sieci. Zdaniem rozmówców **kontakt zapośredniczony przez technologie nie może być do końca szczery i prawdziwy**. Jest to jedynie rodzaj zabawy lub rozrywki, a nie ekwiwalent rozmowy twarzą w twarz. Opinię taką wyrażali głównie respondenci, którzy sami nie korzystali z sieci lub też mieli niewielkie doświadczenia z komunikacją zapośredniczoną przez internet.

<sup>10)</sup> Przy okazji warto zauważyć, że w tej wypowiedzi pojawił się także neoluddystyczny w tekście utraty miejsc pracy i wypierania pracy ludzkiej wskutek rozwoju technologicznego.

- “ Najszczerze rozmowy są przecież twarzą w twarz, oczy w oczy a nie jakieś anonimy na gadu gadu.  
 “ Teraz z domu się prawie nie wychodzi, dawniej bywało, że chodziło się na jakąś pogwarkę (...). W tej chwili nie ma czegoś takiego, każdy zajęty jest sobą. (...) Ludzie wolą gadać przez internet, przez te różne czaty a nie w cztery oczy, szczerze.

Osoby badane w wywiadach indywidualnych, szczególnie ponad sześćdziesięcioletnie, bardzo często zwracały uwagę, że komunikacja za pośrednictwem internetu mimo swoich pozytywnych stron nie może być traktowana równorzędnie z komunikacją bezpośrednią. Cierpi na tym zażyłość relacji i autentyczność kontaktów. Jednak nawet respondenci, którzy kontaktowali się przez internet z osobami znanymi im dobrze również poza siecią (znajomi, rodzina), zaznaczali, że **taki kontakt stanowi jedynie namiastkę kontaktu bezpośredniego**, twarzą w twarz.

Badani, którzy sami nie używają internetu, są niejednokrotnie przekonani o negatywnym wpływie komputera na wzrok oraz kręgosłup. Traktują to, jako wytłumaczenie i usprawiedliwienie dla nie korzystania przez nich z sieci. Tego typu **wyobrażenia dotyczące wpływu korzystania z komputera na zdrowie mogą obniżyć motywację do rozpoczęcia korzystania**.

Ciekawe wydają się źródła, na podstawie których osoby nie korzystające z sieci wyrabiają sobie zdanie o tej technologii, przede wszystkim dotyczące negatywnych stron i potencjalnych zagrożeń czyhających w wirtualnym świecie. Badani niejednokrotnie powtarzali stereotypowe, nagłaśniane przez media opinie i historie o niebezpieczeństwach wynikającym z użytkowania internetu.

- “ Jestem dość niechętnie nastawiony przede wszystkim do internetu, ponieważ informacje jakie się tam znajdują są ogólnie dostępne dla wszystkich. W wiadomościach tyle się teraz słyszy o molestowaniu, wyśmiewaniu a nawet grożeniu przez internet.

Zagrożenia i niebezpieczeństwa, o których wspominali badani, rzeczywiście wiążą się z korzystaniem z internetu. Bywają źródłem problemów osobistych, czy wręcz tragedii. Zarazem jednak nie są powszechne. Bardzo wielu użytkowników potrafi korzystać z sieci w sposób bezpieczny i produktywny. Przywoływanie negatywnych aspektów technologii internetowych może służyć także dostarczaniu wymówek i usprawiedliwień dla osób czujących się niepewnie.

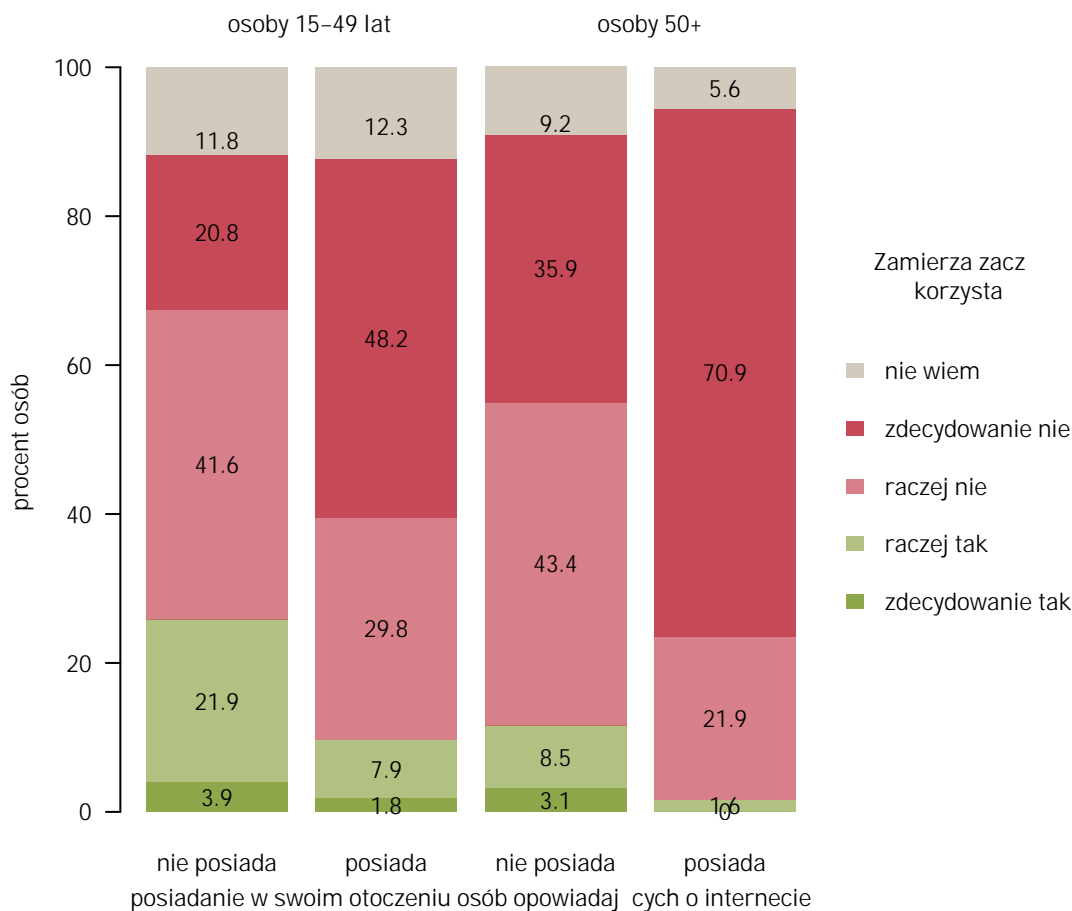
## INFORMACJE O INTERNECIE OD INNYCH UŻYTKOWNIKÓW

**Jedną z przyczyn wciąż niewielkiego odsetka internautów w Polsce wydaje się niewielka wiedza osób niekorzystających z internetu o zastosowaniach, treściach i korzyściach z używania tego medium. Brak wiedzy może się przekładać na niską motywację do rozpoczęcia korzystania z sieci.** Jak pokazują wyniki World Internet Project, spośród Polaków niekorzystających z tego medium 52% ma w swoim otoczeniu osoby, które z własnej inicjatywy opowiadają o tym, co można znaleźć w internecie. Obecność takich osób w otoczeniu jest silnie związana z wiekiem. W przedziale wiekowym 16-49 lat posiadanie przynajmniej jednej takiej osoby deklaruje aż 61% niekorzystających z sieci, a w gronie osób 50+ zaledwie 48%. Odsetek ten jest jeszcze mniejszy wśród osób w wieku poprodukcyjnym.

Polakom w wieku 50-59 lat najczęściej opowiadają o internecie dzieci lub osoby z dalszej rodziny. Znacznie rzadziej niż w przypadku osób młodszych źródłem informacji są znajomi czy współmałżonkowie. Brak w otoczeniu osób opowiadających o sieci dotyczy szczególnie często seniorów powyżej 60-tego roku życia. Może to wynikać z innych własności sieci kontaktów społecznych seniorów, w których jest niewielu internautów. Inny powód to negatywne stereotypy osób starszych i ich zainteresowania nowymi technologiami. Wielu użytkownikom internetu wydaje się, że osoby starsze, które nie korzystają z tego medium, nie są nim w ogóle zainteresowane, więc nie warto opowiadać im o sieci.

**Wykres 15: Zamiar rozpoczęcia korzystania z internetu wśród osób posiadających w swoim otoczeniu osoby, które opowiadają o internecie oraz takich, które takowych nie posiadają.**

Dane: WIP 2010.



Warto zwrócić uwagę na znaczenie posiadania w otoczeniu osób, które opowiadają o możliwościach płynących z wykorzystania internetu. Takie wsparcie na ogół niesie za sobą pozytywne efekty. Wydaje się, że jest to silniejszy mechanizm niż ewentualny demotywujący wpływ posiadania bliskich osób, które poproszone mogą sprawdzić coś w sieci. Jak pokazuje Wykres 15, niezależnie od wieku Polacy, którzy nie mają w swoim otoczeniu nikogo, kto opowiadałby im o internecie i jego zastosowaniach, mają mniejszą motywację do wykorzystywania tego medium i znacznie rzadziej zamierzają zacząć korzystać z sieci. Rozpoczęcie używania internetu w ciągu najbliższych 6 miesięcy planuje zaledwie niecałe 2% osób w wieku 50+, które nie mają w swoim otoczeniu nikogo opowiadającego im o internecie, i 12% spośród posiadających takie wsparcie. Pokazuje to, że **możliwość zdobycia informacji o zastosowaniach internetu i korzyściach, jakie można osiągnąć dzięki używaniu go, jest niezwykle istotna dla podnoszenia motywacji do samodzielnego korzystania.**

## BRAK POTRZEBY KORZYSTANIA I OBAWA PRZED INTERNETEM

W przytoczonych wynikach badań sondażowych wyraźnie można zauważyć duże znaczenie barier psychologicznych związanych z brakiem motywacji do używania sieci i przekonaniem, że jest to

zbyt skomplikowane. Zdecydowana większość osób, które z internetu nie korzystają nie ma poczucia, że coś z tego powodu traci. Szczególnie częste jest to wśród osób dojrzałych. Spośród Polaków w wieku 50 i więcej lat niebędących internautami aż 85% uważa, że nie używając sieci nic nie traci. Co więcej, wśród 12% tych, którym wydaje się, że może jednak coś tracić aż połowa deklaruje, że nie ma zamiaru zacząć korzystać. Tym samym jedynie 6% obecnie niekorzystających deklaruje chęć nauczenia się korzystania. Wśród niekorzystających z internetu osób w wieku 15-49 lat takich osób jest aż 18%. **Z wiekiem rośnie odsetek osób uważających, że nie korzystając z internetu nic nie tracą** i maleje odsetek tych, którzy czując taką stratę zamierzają zdobyć umiejętności potrzebne do korzystania.

Także badania jakościowe sugerują, że ważnym ograniczeniem e-integracji są postawy dojrzałych Polaków nie korzystających z komputera i internetu. Zwłaszcza osoby ponad sześćdziesięcioletnie, szczególnie często wyrażały **przekonanie, że internet jest technologią dla młodych**. Ich zdaniem jest on przeznaczony do wykorzystywania w pracy zawodowej i nauce, a w związku z tym, nie jest potrzebny seniorom, którzy już się wycofali z tego typu aktywności. W tym ujęciu brak potrzeby korzystania z sieci jest zatem związany ze specyficznym obrazem internetu i jego zastosowań. Trzeba jednak zaznaczyć, że może to być zarazem wygodna racjonalizacja i usprawiedliwienie dla osób nie podejmujących prób korzystania lub też mających problemy z nauką.

- “ Uważam, że pomagają w życiu młodym ludziom - mnie już nie bardzo (śmiejch), ale młodym tak, i takim w wieku produkcyjnym.
- “ Wnuki zachęcały mnie do pokazania jak to działa, co tam można robić... ale ja już jestem za stara na takie rzeczy, mnie to już nie jest potrzebne... nawet bym nie miała głowy do tego. Obserwując własne dzieci i wnuki myślę, że jest to [im] bardzo potrzebne (...) Jest to na pewno bardziej wygodnie w pracy, bo przecież teraz wszystko opiera się na tych komputerach. (...) Pomaga w nauce młodszy.
- “ Nie zależy mi bardzo na wchodzeniu w to wszystko, ponieważ nie jest mi to potrzebne, od tego są młodzi, którzy doskonale się na tym wszystkim znają. Ja jestem pokoleniem emerytów, które może służyć życiowym doświadczeniem.

Podobnego zdania jest 59-letnia księgowa, korzystająca z komputera i internetu w pracy i w domu. W rozmowie kobieta podkreślała wagę przyzwyczajęń i niechęć do zmian osób w jej wieku. Większość jej znajomych nie ma problemów finansowych, **nie korzystają jednak z internetu, gdyż nie widzą takiej potrzeby:**

- “ To znaczy powiem tak: osoby w moim wieku jeżeli praca tego wymagała, to korzystają, jeżeli coś już jest zakodowane to myślę, że korzystamy i korzystać będziemy. A jeśli są takie osoby, które nie korzystają w pracy i nie mają dzieci i nie jest to im potrzebne, korzystne, związane z życiem głównie zawodowym, to nikt o to nie zabiega. Większość ludzi nie zabiega i tak to u moich znajomych wygląda. Także nie uważam, że barierą są finanse, tylko jak się z czymś człowiek nie zetknie to nie widzi nawet, że to jest coś dobrego, że to warto skorzystać. Bo myślę, że dla moich znajomych barierą nie jest wydatek finansowy. Może dla kogoś też, ale... tak ogólnie to chyba nie. Tylko nie widzi się potrzeby.

Wypowiedź badanej sugeruje istnienie błędnego koła. **Nie korzystający z internetu nie dostrzegają potrzeby korzystania, a nie dostrzegają jej, gdyż nie korzystają.** Czasem nie potrafią określić, do jakich celów mógłby służyć im internet. Problemem dla takich osób jest albo rzeczywisty brak interesujących ich zastosowań (oferta treści i usług, szczególnie tych adresowanych do osób 50+ dopiero się rozwija), albo brak wiedzy o dostępnych możliwościach. W konsekwencji takim osobom potrzebne jest raczej uświadamianie potencjalnych zastosowań niż samo oddziaływanie na postawy, jak w przypadku osób uważających że internet jest „nie dla nich”.

Wywiady prowadzone z osobami w wieku 50+ wskazują, że jedną z **największych barier w rozpoczęciu korzystania z komputera i internetu jest obawa przed nowymi technologiami**, która może mieć wiele źródeł i postaci.

Osoby starsze obawiają się między innymi, że przy nieodpowiednim użytkowaniu komputer lub internet w łatwy sposób można zepsuć, i aby uniknąć szkód najlepiej jest po prostu w ogóle nie korzystać z tych technologii.

“ Te wszystkie urządzenia (...), jeżeli one są jakoś nowością (...) to podchodzę do nich nieufnie, żeby się zepsuć, żeby czegoś nie zrobić tak ja nie potrzeba.

Również respondenci, którzy rozpoczęli pracę z komputerem 10-15 lat temu wspominają, że wówczas było to specjalistyczne i drogie urządzenie, którego obsługa wymagała fachowej wiedzy i eksperckich kwalifikacji. Dominowało przekonanie, że komputery mogą być używane tylko przez profesjonalistów, gdyż łatwo je popsuć, a naprawa jest kosztowna i kłopotliwa. Pracująca w średnim mieście księgowa wspomina komputeryzację zakładu pracy w połowie lat 90:

“ ...przyszła koleżanka z zewnątrz, która nie pozwoliła mi się dotknąć do komputera... takie przeświadczenie złe panowało, jakby to był jakiś unikat, nie wiadomo co i jakaś trudność wielka. A więc jeśli miałam przeświadczenie, że nie wolno, a nikt mnie nie wprowadzał, to przez ten rok nawet nie korzystałam z tego programu finansowo-księgowego.

Choć sytuacje tego rodzaju występują coraz rzadziej, to obawa przed zepsuciem komputera niezmiennie towarzyszy początkującym użytkownikom. Lęk przed popełnieniem błędu i przekonanie o jego nieodwracalnych skutkach stanowią poważną barierę w rozpoczęciu korzystania z komputera. Respondenci wspominają, że początki były trudne, a nauka obsługi komputera wywoływała stres:

“ to znaczy początki były ciężkie bardzo, po prostu bałam się że coś popsuję, coś nie tak zrobię, prawda? No bałam się strasznie, na początku się strasznie bałam, że jak gdzieś „kliknę” prawda, to coś mi się popsuje, no więc miałam takie obiekcje.

“ ... że kliknę coś nie tak, że wszystko zniknie i nic nie będę mogła wejść... Ale tego się obawiałam właśnie, że coś zepsuję, nie? i potem nie będę mogła tego naprawić... Człowiek nie miał z tym do czynienia, to wszystko to był strach. To ogólnie wszystko to był strach.

Mężczyzna, który zniechęcił się po jednorazowej próbie korzystania z internetu:

“ Kiedyś tam żona, mówiła, żeby, żebym, te, sobie poszukał na temat giełdy. I zablokowałem komputer na dwa tygodnie. I od tej pory nie, nie tego. Mam pecha jakiegoś, jak to powiedzieć...

Te obawy są także pochodną stopnia skomplikowania technologii, choć poczucie skomplikowania może być bardzo subiektywne:

“ Dla każdego trudno jest przyzwyczaić się do nowości zwłaszcza starszemu człowiekowi (...) Poza tym przeraziła mnie liczba małych przycisków.

Nierzadko lęk objawia się także przypisywaniem nowym technologiom cech negatywnych i złego wpływu na zdrowie i psychikę.

“ Ja się nie znam na tych komputerach ani internecie. Myślę, że działa on na zasadzie manipulacji człowiekiem, bo widzę jak działa na uczucia, emocje innych. (...) Internet ogłupia, jeżeli człowiek nie jest twardy. Jeśli jest słaby to szybko staje się niewolnikiem komputera i internetu.

“ Wnuczek raz próbował mi wytłumaczyć i pokazać jak to działa ale jak zobaczyłem te wszystkie ikony to stwierdziłem, że za stary jestem na takie cuda. Wiem na pewno, że z internetu korzystać nie będę, ponieważ nie chcę psuć i tak już słabego wzroku ciągnęłam gapieniem się w świecący ekran.

Obawa przed internetem wynika też z niezrozumienia i braku rzetelnej wiedzy na temat możliwości jakie oferuje to medium. Nowe wzorce działania związane z korzystaniem z sieci powodują, że osoby starsze często nie mają zaufania do nowych rozwiązań i ich bezpieczeństwa.

“ Nie mam zaufania do tego. (...) No boję się tego. Tyle się słyszy o tych włamaniach. Boję się trzymać pieniędzy w tym internetowym banku. Nie wiadomo jak to jest bronione.

## OGRANICZENIA ZWIĄZANE ZE STYLEM ŻYCIA

**Pewne ograniczenia w rozpowszechnianiu nowoczesnych technologii przez dojrzałych Polaków są związane z ich stylem życia i postrzeganiem własnej roli życiowej, skutkując autowykluczeniem i brakiem potrzeby korzystania. Używanie internetu może być ważnym elementem modelu tzw. aktywnej starości.** Korzystanie z sieci może być jednym ze sposobów na aktywizację osób dojrzałych i podtrzymywanie ich aktywności. Stwarza nowe możliwości realizacji potrzeb i rozwijania zainteresowań, a także udziału w życiu społecznym. Może się także wiązać z poczuciem własnych kompetencji, zwłaszcza gdy rówieśnicy z otoczenia nie mają takich umiejętności. Samo nauczenie się używania nowoczesnych technologii bywa wyzwaniem, a sukces na tym polu – powodem do dumy i pozytywnej samooceny. Co ciekawe, zgodnie z wynikami Diagnozy Społecznej wśród tych dojrzałych Polaków, którzy wskazują mobilizację i przystąpienie do działania jako sposób radzenia sobie z problemami jest znacznie więcej internautów niż wśród osób nie wskazujących tej strategii (odpowiednio 32% i 13%).

**W Polsce model aktywnej starości jest jednak znacznie mniej rozpowszechniony niż w krajach zachodnioeuropejskich.** W naszym kraju osoby starsze, zwłaszcza w wieku 65 i więcej lat, są znacznie mniej nastawione na aktywność społeczną czy zaspokajanie pragnień i realizację marzeń, na które nie mieli wcześniej czasu czy pieniędzy. Same wycofują się z działań w wielu sferach. Czas wolny spędzają w sposób bierny, przede wszystkim przed telewizorem, ewentualnie na spotkaniach z rodziną i znajomymi. Bardzo ważne miejsce w ich życiu zajmuje natomiast tradycja, rodzina i pomoc bliskim. Wspomaganie rodziny jest dla ludzi starszych podstawowym sposobem na pokazanie własnej przydatności. Jednocześnie wciąż rzadkie jest zaspokajanie tej potrzeby na polu aktywności społecznej<sup>11</sup>.

Można podejrzewać, że w najbliższych latach model aktywnej starości będzie się popularyzował<sup>12</sup>, a jednym z mechanizmów może być odłączenie od rodziny i postawienie na „ja” i samorozwój. Trudno jednak wyrokować o szybkości tych zmian. Wydaje się, że dla większości seniorów, zwłaszcza tych słabiej wykształconych i mieszkających w małych miejscowościach, aktywność jeszcze długo będzie się wiązała przede wszystkim z rodziną, a nie innymi obszarami życia.

**Wnioski z przeprowadzonych wywiadów sugerują, że styl życia ma znaczenie w momencie rozpoczęcia korzystania z internetu.** Ci badani, którzy nie korzystają bądź celowo korzystają z sieci w ograniczony sposób bardzo często są skoncentrowani na życiu swojej rodziny. Często mieszkają z starszymi rodzicami, którzy wymagają dużej opieki lub dorosłymi dziećmi, które nadal w dużym stopniu oczekują czy wymagają pomocy. Respondenci relacjonowali swoje codzienne obowiązki, przedstawiając przy tym bardzo napięty grafik zdań do wykonania. Dużym problemem byłoby dla nich wygospodarowanie czasu na uczenie się korzystania z sieci. Z racji braku „obiektywnych” powodów takich jak obowiązki zawodowe, internet bywa przez nich postrzegany jako swego rodzaju luksus czasu dla siebie, relaksu i odpoczynku, podobnie jak np. chodzenie na fitness). Moment rozpoczęcia nauki jest przesuwany w bliżej nieokreśloną przyszłość.

**Z drugiej strony styl życia kształtuje również hierarchię potrzeb i kolejność ich zaspokajania, a te nie ulegają łatwym zmianom.** W wywiadach respondenci dość często deklarowali, że rozpoczęcie korzystania z internetu było w ich przypadku powiązane z większymi zmianami w życiu: przejściem na emeryturę, wyprowadzeniem się dzieci z domu czy odejściem rodziców,

<sup>11</sup>) Oliwska I. (2008). Style życia współczesnych Polaków. W: P. Szukalski (red.), *To idzie starość: Polityka społeczna a przygotowanie do starzenia się ludności Polski*, (s. 47-71). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych. [http://www.zus.pl/wai/files/dpir/20080930\\_To\\_idzie\\_starosc\\_polityka\\_spoleczna\\_wobec\\_procesu\\_starzenia.pdf](http://www.zus.pl/wai/files/dpir/20080930_To_idzie_starosc_polityka_spoleczna_wobec_procesu_starzenia.pdf) (dostęp 10.09.2010); Pańska H. (2004). Starość i kultura młodości: Jeszcze raz o problemie starzenia się społeczeństwa w Polsce. W: *Niepokoje polskie* (praca zbiorowa), (s. 361-379). Warszawa: Wydawnictwo IFiS PAN.

<sup>12</sup>) Zalewska J. (2009). *Stary człowiek w kulturze młodości: Doświadczenie starości wśród warszawskich seniorów*. Niepublikowana praca doktorska. Warszawa: IFiS PAN.

którzy wcześniej wymagali opieki. Jeśli korzystanie z internetu nie zostało włączone w codzienne praktyki stosunkowo szybko, w ciągu kilku miesięcy, powstawały nowe zwyczaje i rutyny, które później trudno było zmienić. Wśród badanych znalazły się dwie osoby, które po utracie pracy bądź przejściu na rentę nie nauczyły się korzystać z internetu, pomimo dostępu do komputera i internetu w domu. Obecnie, choć mają czas i możliwości, brakuje im motywacji, znaczącego wydarzenia, które przełamałoby ich bierną postawę. W dużym stopniu korzystają z internetu pośrednio poprzez małżonków, oglądając przesłane im zdjęcia bądź rozmawiając z dziećmi przez komunikator. Zawsze jest obok nich ktoś, kto wszystko włączy i nastawi. Nie mają palącej potrzeby podjęcia wysiłku i opanowania samodzielnego korzystania z tej technologii.



## 5 | KOMPETENCJE CYFROWE

W tej części raportu zostaną omówione kompetencje<sup>13</sup> tych osób w korzystaniu ze wspomnianych technologii. Poziom tych umiejętności będzie porównany z kompetencjami cyfrowymi młodszych użytkowników, by odpowiedzieć na pytanie czy rzeczywiście starsi użytkownicy mają dużo niższe umiejętności, tak jak im się to bardzo często wydaje. Pokazane zostaną trudności, na jakie napotykają osoby mające 50 lub więcej lat gdy rozpoczynają korzystanie z komputerów i internetu. Więcej uwagi poświęcimy także głównym sposobom zdobywania kompetencji komputerowych wykorzystywanych przez osoby w wieku 50+.

### POZIOM KOMPETENCJI KOMPUTEROWYCH GENERACJI 50+

Większość użytkowników komputerów mających 50 i więcej lat deklaruje posiadanie podstawowych umiejętności korzystania. Niemniej jednak, **jest wśród nich wiele osób, które korzystają w sposób mało intensywny i brakuje im wielu nawet podstawowych umiejętności.** Co więcej, osoby w wieku 50-59 lat cechują się zdecydowanie wyższymi kompetencjami niż użytkownicy ponad sześćdziesięcioletni.

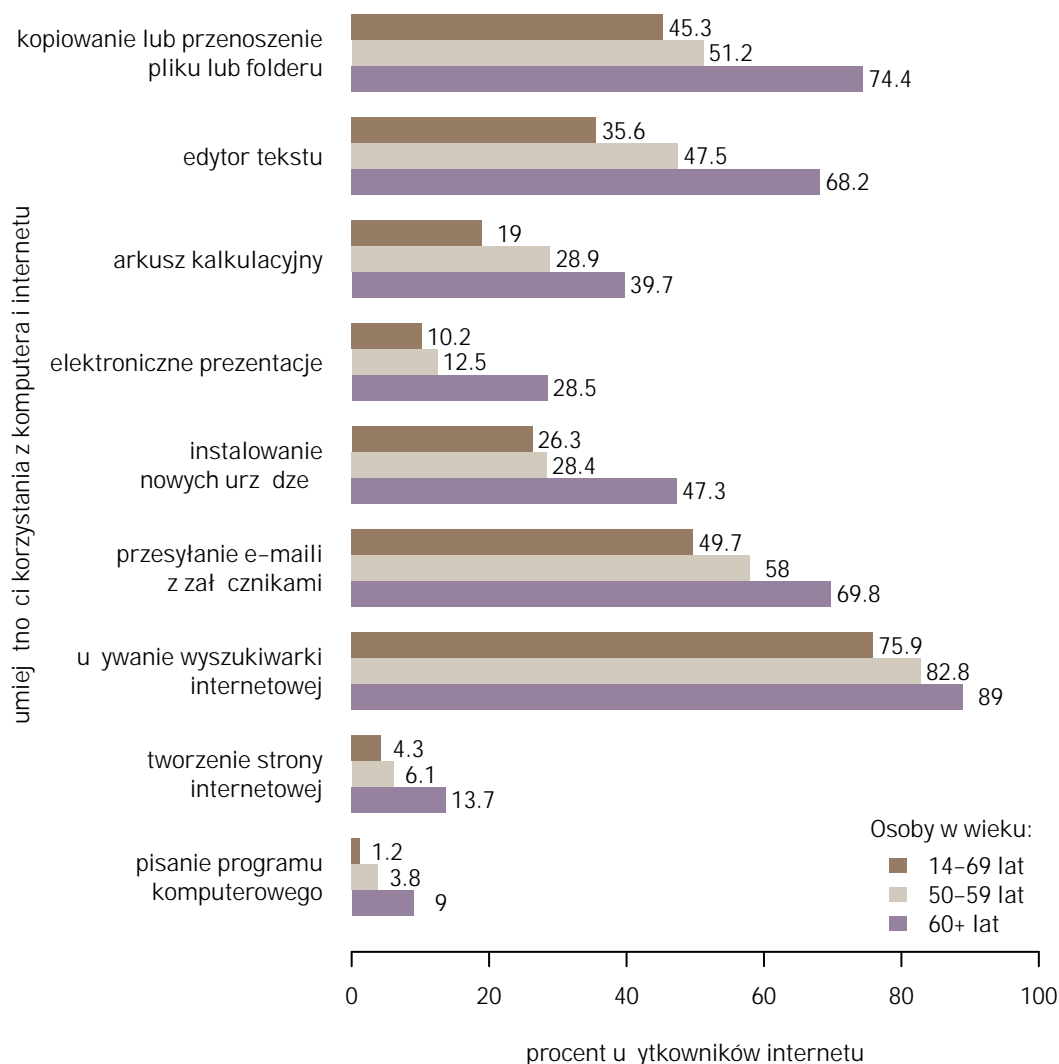
Jak wskazują wyniki Diagnozy Społecznej z 2009 roku, aż połowa starszych użytkowników ma problem z kopiowaniem lub przenoszeniem plików i folderów (por. Wykres 16). Jeszcze częściej zdarzają się problemy z korzystaniem z edytorów tekstów. Umiejętność korzystania z arkusza kalkulacyjnego ma już tylko co czwarty użytkownik w wieku 50 i więcej lat. Inne umiejętności są jeszcze rzadziej spotykane.

Na tym tle znacznie lepiej prezentuje się upowszechnienie umiejętności związanych z korzystaniem z internetu. Użytkownicy w wieku 50+ opanowali je znacznie lepiej niż korzystanie z aplikacji biurowych, czy czynności związane z samą obsługą komputera. Umiejętność posługiwania się wyszukiwarką internetową deklaruje 81% użytkowników komputerów. Dość dużo, bo 56% osób z grupy 50+ korzystających z sieci, potrafi wysłać e-mail z załącznikiem. Wyniki te przemawiają za tym, że korzystanie z internetu jest głównym zastosowaniem komputerów dla dużej części starszych użytkowników.

<sup>13</sup> Termin „kompetencje” jest stosowany wymiennie z terminem „umiejętności”

### Wykres 16: Umiejętności korzystania z komputerów i internetu w różnych grupach wiekowych osób korzystających z komputerów.

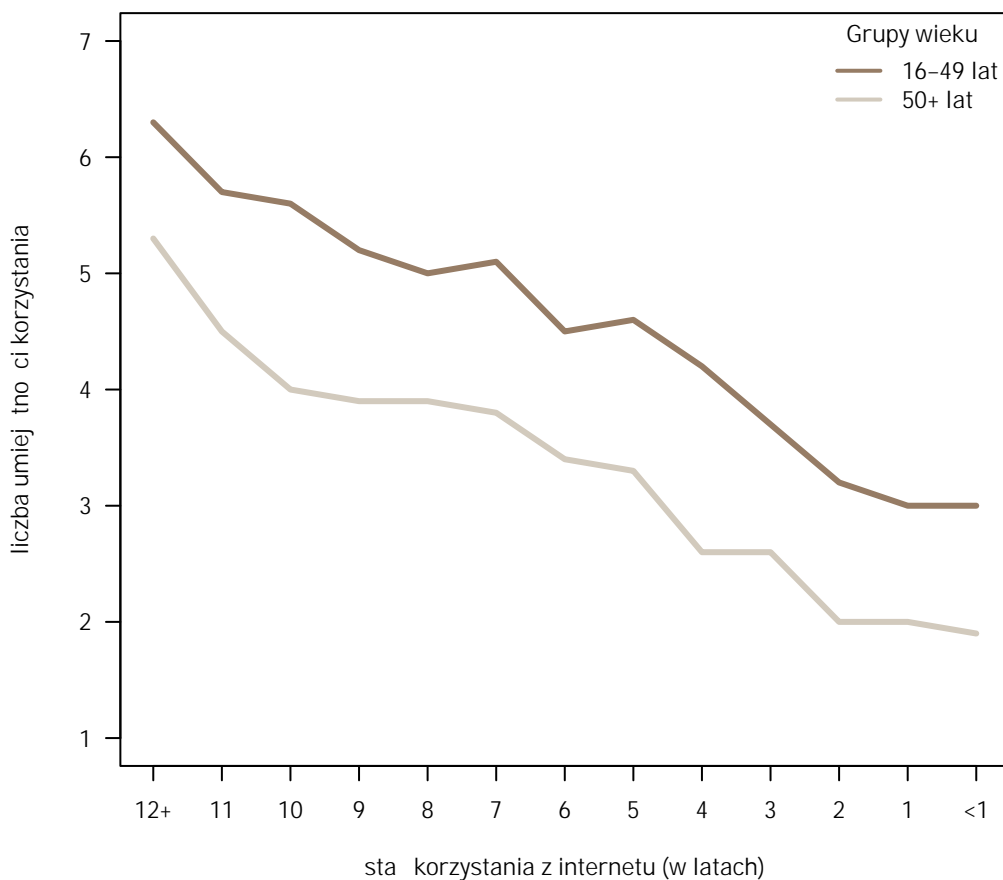
Dane: Diagnoza Społeczna 2009.



Wykres 17 pokazuje dodatkowo zróżnicowanie umiejętności ze względu na wiek. Generalnie starsi użytkownicy rzadziej posiadają poszczególne kompetencje. Spośród 9 badanych umiejętności użytkownicy w wieku 16-49 lat posiadają średnio 4,5, natomiast osoby starsze 3,1. Grupa wiekowa 50+ jest bardzo zróżnicowana pod względem korzystania z komputerów i internetu. Duże znaczenie ma to, kiedy dany użytkownik zaczął relatywnie systematycznie użytkować nowe technologie. Wyróżnia się grupa osób, które już od dłuższego czasu (przynajmniej 10 lat) systematycznie korzystają w pierwszej kolejności z komputerów, następnie z internetu. Nie mają one większych problemów z przyswajaniem nowości technologicznych i poziom ich umiejętności nie odbiega specjalnie od tego, co potrafią młodszy użytkownicy.

**Wykres 17: Zależność kompetencji cyfrowych i stażu korzystania z internetu wśród osób mających poniżej i powyżej 50 lat.**

Dane: Diagnoza Społeczna 2009.



Zależność posiadanych kompetencji i stażu korzystania z komputerów i internetu wśród osób w wieku 50+ i wśród osób młodszych możemy zaobserwować na Wykresie 17. Różnice pomiędzy użytkownikami, którzy zaczęli korzystać w ostatnich dwóch latach, a tymi, którzy korzystają znacznie dłużej, są bardzo duże. Dodatkowo widzimy też systematyczną różnicę pomiędzy młodszymi i starszymi użytkownikami komputerów.

Należy jednak zaznaczyć, że różnice w poziomie umiejętności związane są nie tylko z wiekiem i stażem korzystania z komputerów, lecz również z innymi czynnikami. Kluczowe znaczenie ma wykształcenie. Użytkownicy z wyższym wykształceniem posiadają średnio o 1,5 umiejętności więcej niż mający wykształcenie podstawowe lub zasadnicze. Zdecydowanie wyższe umiejętności mają również ci internauci w wieku 50+, którzy jeszcze pracują (nawet jeśli porównujemy wyłącznie osoby w tym samym wieku i o takim samym wykształceniu i stażu korzystania). Nieco lepiej komputerami posługują się także mężczyźni oraz mieszkańcy największych miast.

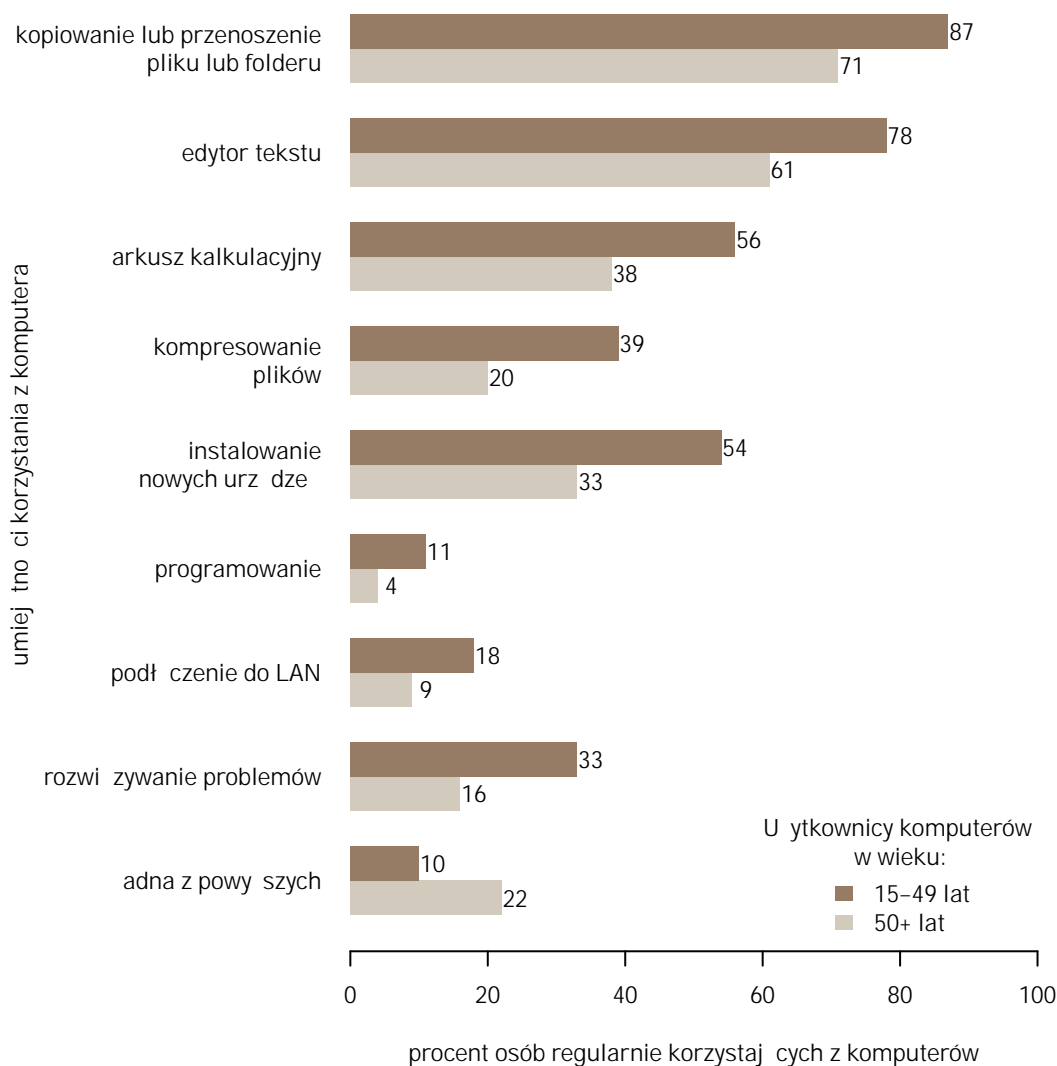
## UMIĘTNOŚCI OSÓB REGULARNIE KORZYSTAJĄCYCH Z KOMPUTERÓW I INTERNETU

**Związane z wiekiem różnice w umiejętnościach korzystania z komputerów i internetu, przedstawione w poprzedniej części, są, w pewnym stopniu, efektem mniej intensywnego wykorzystania tych technologii przez starszych użytkowników.**

Badania przeprowadzone przez GUS pokazują, że przeciętnie rzecz biorąc, starsi użytkownicy korzystają z internetu mniej regularnie niż osoby młodsze. Jeśli uwzględnić osoby, które kiedykolwiek korzystały z internetu, to w okresie trzech miesięcy poprzedzających badanie z sieci nie korzystało 13% osób w wieku 15-49 lat i aż 26% osób starszych. Przynajmniej raz w tygodniu korzystało z internetu 77% procent użytkowników mających poniżej 50 lat oraz 64% starszych.

**Wykres 18: Umiejętności korzystania z komputerów wśród osób regularnie korzystających z komputerów (minimum raz w tygodniu)**

Dane: GUS 2007.

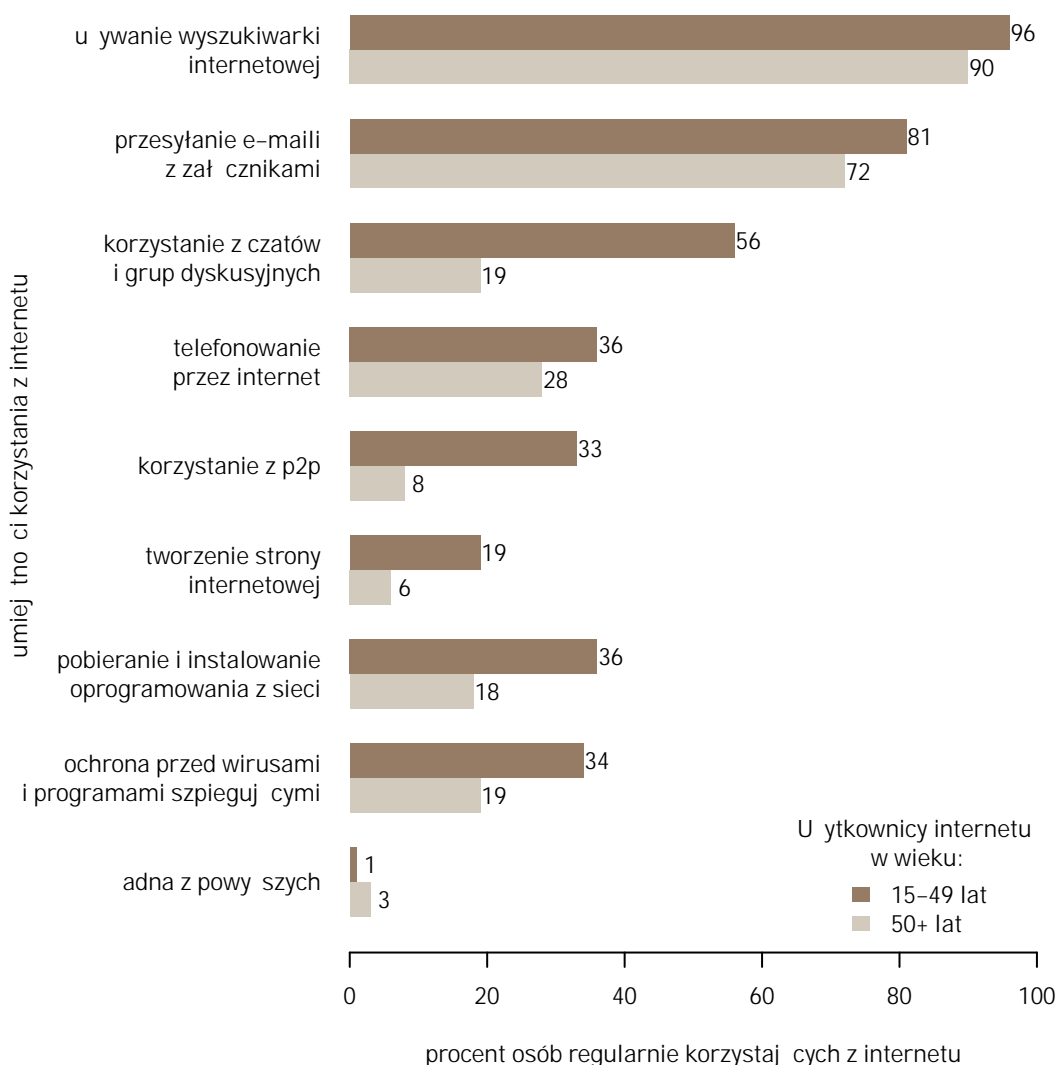


Również w tej grupie użytkownicy w wieku 50+ cechują się niższymi umiejętnościami. Posiadają średnio zaledwie 2,8 spośród 8 badanych przez GUS w 2007 roku umiejętności związanych z obsługą komputera i 2,6 spośród 8 umiejętności korzystania z internetu. Oznacza to, że umiejętności starszych użytkowników rzadko wykraczają poza poziom podstawowy. Wśród młodszych użytkowników analogiczne wartości to 4,0 dla umiejętności komputerowych i 3,9 dla kompetencji korzystania z internetu.

Gdy spojrzymy na umiejętności osób, które nie korzystają z ICT, to okaże się, że aż 34% osób w wieku 15-49 posiada jakieś umiejętności obsługi komputera, a 32% również internetu. Tymczasem, wśród osób starszych, które nie korzystają z tych technologii, posiadanie jakichś umiejętności związanych z ich obsługą deklaruje zaledwie 8%. Różnice te są efektem tego, że wśród niekorzystających z internetu osób starszych znacznie rzadziej występują osoby, które kiedyś z internetu korzystały, bądź próbowały korzystać.

### Wykres 19: Umiejętności korzystania z komputerów wśród osób regularnie korzystających z komputerów (minimum raz w tygodniu)

Dane: GUS 2007.



**Osoby w wieku 50 i więcej lat, które regularnie korzystają z komputerów i internetu mają na ogół niższe kompetencje niż młodszy użytkownicy.** Znacznie mniejszy odsetek użytkowników w wieku 50+ potrafi wykonywać poszczególne czynności związane z obsługą komputerów (Wykres 18). **Największe różnice pomiędzy osobami w wieku 50+ i młodszymi dotyczą bardziej technicznych umiejętności obsługi komputera.** Osoby starsze korzystające z komputerów znacznie rzadziej niż młodszy użytkownicy potrafią kompresować pliki, zainstalować nowe urządzenie, czy skorzystać z narzędzi rozwiązywania problemów. Może to oznaczać, że w ich przypadku czynności te znacznie częściej wykonywane są przez inne, młodsze osoby. Do takich wniosków prowadzą również wywiady przeprowadzone z respondentami w wieku 50+. Różnice w bardziej codziennych umiejętnościach związanych z wykorzystaniem samego komputera są znacznie mniejsze. Szczególnie małe różnice związane są z kompetencjami związanymi z korzystaniem z internetu. (Wykres 19)

W wywiadach indywidualnych spotkaliśmy się z dojrzałymi użytkownikami internetu, którzy potrafili korzystać wyłącznie z kilku stron. Jedna z rozmówczyń w ramach pracy musiała korzystać ze strony internetowej instytucji, w której pracowała. Była to jedyna strona WWW, którą była w stanie opanować. Jak sama mówi:

“...w dziekanacie miałam komputer. Poprosiłam, żeby mi wyciągnęli pewne strony na, no na pulpit. I oczywiście, wchodziło się w tą, w tą ikonkę internet, ale właściwie to były powyciągana strona uniwersytecka. I już na, jak byłam na stronie uniwersyteckiej, to było automatycznie, sobie kliknęłam w tą ikonkę wyciągniętą i na stronie uniwersytetu szukałam tam różnych dziedzin, tylko tyle.

## TRUDNOŚCI W POCZĄTKACH KORZYSTANIA Z KOMPUTERÓW I INTERNETU

Gdy dojrzała internauci wracają pamięcią do pierwszych kontaktów z tym medium, wspominają ten okres jako czas zmagania, gdy trudność sprawiało „wszystko”. Brak podstawowej wiedzy dotyczącej obsługi komputera i internetu powodował, że musieli wkładać znaczny wysiłek.

Mimo upływu nawet kilku lat, badani wciąż **nisko oceniają swoje umiejętności** posługiwania się internetem. Przecistawiają im naturalność i łatwość w korzystaniu z sieci, charakterystyczne w ich ocenie dla młodego pokolenia.

“Właściwie to wnuczek był takim wspaniętym komputerowcem i tak właśnie od niego to wychwyciłam tego bakcyła. (...) W tym wieku, jak się chwyci takiego bakcyła, to chciałoby się jak najwięcej, a już niestety głowa nie ta i to ciężko przychodziło. Także jeszcze, jeszcze bardzo dużo brakuje mi żebym była zadowolona.

Respondentka jest daleka od zadowolenia ze swoich umiejętności, pomimo to, że na co dzień bardzo aktywnie korzysta z różnych usług internetowych oraz z aparatu cyfrowego i telefonu komórkowego, marzy też o kupnie drukarki. Inny badany spędza obecnie w sieci ok. 2 godzin dziennie, głównie przeglądając portale oraz rozmawiając przez komunikatory, także z wykorzystaniem mikrofonu i kamery. Mimo to w trakcie wywiadu kilkakrotnie zapewniał, że nie jest specjalistą. Wydaje się, że tego typu wypowiedzi to nie tylko krygowanie się przed badaczem. W otoczeniu badanych, niezależnie od ich niekiedy dość wysokich kompetencji, można znaleźć młodsze osoby „śmigające” znacznie lepiej. Dodatkowo niskiej samoocenie towarzyszy **lęk przed możliwością popsucia używanego sprzętu**. Jest on częsty szczególnie w początkach korzystania.

Dla osób w wieku 50+ mieszkających razem z dziećmi problemem w początkach korzystania jest często ograniczona dostępność domowego komputera. Część respondentów swoją przygodę z internetem rozpoczęło dopiero w momencie **kupna własnego sprzętu**. Jeśli w gospodarstwie domowym jest tylko jeden komputer, to najczęściej bywa **zawłaszczany przez młode osoby**.

“ Pan wie, że jak jest komputer w domu, dwoje dzieci, tak, uczących się, to rodzice mają wątpliwą szansę do dopchania się do komputera.

Rozmówczyni będąca nauczycielką zakupiła komputer jeszcze w latach '90 z myślą o edukacji swoich córek. Dla niej przełom stanowiła dopiero sytuacja, kiedy zmuszona była korzystać z domowego sprzętu w związku z potrzebami zawodowymi. Zdarzało i nadal zdarza się jej jednak korzystać z pomocy własnych uczniów:

“ Jak muszę coś, jak muszę coś zrobić, to szukam wśród moich uczniów, byłych uczniów, którzy zawsze mi służyli radami i oni mi zainstalowali potrzebny sprzęt. (...) I nauczyli mnie kopiuj i wklej w prezentację. Wszystko mnie uczniowie, młodzi. Ja nie wstydziłam się ich pytać jak to zrobić i jak oni mnie pokazali raz czy drugi raz, tak, i uzbili mój komputer z internetu, z bazy internetowej w jakieś programy i śmiga, no nie.

Respondentka zgadza się ze stwierdzeniem, że to brak oporów do przyznania się do niewiedzy bardzo pomógł jej w rozwinięciu kompetencji cyfrowych. **Wstyd przed najbliższym otoczeniem** również w ocenie innych badanych **stanowi czynnik ograniczający rozwój umiejętności posługiwania się internetem**. Badana 59-letnia dorabiająca emerytka, internautka korzystająca od czasu do czasu z pomocy dorosłego syna, mówi:

“ Powiem szczerze, momentami przed P. się wstydzę, że niektórych rzeczy nie wiem, bo on jest zdziwiony, że ja jeszcze tego nie wiem, a ja już to powinnam dawno wiedzieć. I się denerwuję.

Syn wspomaga ją jedynie w sytuacjach kłopotów z komputerem (np. zawieszenie systemu, nieznacone komunikaty o błędzie). Nie stać jej na udział w płatnym kursie korzystania z internetu. Wokół siebie nie widzi osoby, która mogłaby w znaczący sposób pomóc jej w podniesieniu umiejętności. **Brak wspierających osób i możliwości uzyskania nieformalnej pomocy** jest jednym z poważniejszych źródeł trudności. Czasem wynika to z braku takich osób w otoczeniu społecznym, a czasem z niechęci do prośbienia o pomoc lub przyznania się do niewiedzy przez początkujących, ale także bardziej zaawansowanych użytkowników.

W ocenie badanych problem stanowią mogą również **zawile instrukcje obsługi oraz angielska terminologia**. Wszelkie angielszczyzna *utrudnia* im zrozumienie i opanowanie materiałów mających *ułatwić* korzystanie ze sprzętu i usług cyfrowych. W takiej sytuacji badani korzystają z pomocy słowników lub wyszukiwarek internetowych. Mają jednak problemy z wymową angielskojęzycznych słów. W trakcie wywiadów pojawiały się problemy z nazwami serwisów internetowych („Gogle”, „Fałtube” zamiast „YouTube”), sprzętu komputerowego („refter” miast „router”) czy komputerowym slangiem („zbananowani” zamiast „zbanowani”).

Dużym problemem początkujących użytkowników, przyzwyczajonych do korzystania z mediów tradycyjnych, **jest nieumiejętność radzenia sobie z szumem informacyjnym i zróżnicowaną wiarygodnością informacji**, na które trafiają. Brakuje im często kompetencji wyszukiwania, selekcji i filtrowania treści, które są nieadekwatne, niewiarygodne lub niepożądane z innych względów. Osoby starsze często nie posiadają tych umiejętności i zrażają się do korzystania. Niektórzy internauci świadomie rezygnują lub ograniczają korzystanie z niektórych usług internetowych ze względu na miałki lub sprzeczne ze sobą treści. Mieszkaniec małego miasta, który korzystał na początku swojej przygody z internetem z czatów, doszedł do wniosku, że *jest jakaś granica poziomu intelektualnego i że nie ma to sensu*. Rozmówczyni szukająca w sieci informacji prawnych mogących jej pomóc w dorywczej pracy (obsługa kadr w *zaprzyjaźnionej firmie*) notorycznie znajduje wzajemnie sprzeczne wypowiedzi ekspertów i użytkowników forów dyskusyjnych. Nie mogąc ustalić wiarygodnego źródła informacji, musi ostatecznie odwoływać się do wydawnictw książkowych lub czasopism, które są jednoznaczne i które darzy większym zaufaniem. Inny badany, gdyby mógł, chętnie podniósłby **jakość języka, jakim posługują się użytkownicy forów internetowych**. W jego przekonaniu cechuje ich zjadłość i wulgarność. Osobiście nie widzi jednak praktycznej możliwości zmian:

“ Nie widać twarzy. Nie widać tego drugiego. I wtedy ten ktoś drugi staje się albo bardziej bezczelny, albo, albo całe jestestwo swoje, swoje „ja” pokazuje. I taki człowiek pokazuje kim on jest faktycznie.

Do czynników utrudniających korzystanie z internetu może należeć w opinii badanych także stan zdrowia, tak ich samych, jak i członków ich rodzin. Jednak internauci często wskazują na sposób radzenia sobie z problemami zdrowotnymi. Respondent cierpiący od kilku lat na problemy ze wzrokiem nauczył się powiększać czcionkę w przeglądarce internetowej. Rozmówczyni mająca problemy z oczami i kręgosłupem stara się ograniczać czas spędzony w sieci, choć jednocześnie przyznaje, że chciałaby surfować dłużej. Ta sama badana chętnie wybrałaby się na kurs internetowy odbywający się w centrum małej miejscowości, na przedmieściach której mieszka. Jest jednak, jak sama mówi, uwiązana w domu przez chorobę męża, którym musi się opiekować.

Z drugiej strony, kłopoty zdrowotne mogą być również źródłem motywacji do rozpoczęcia lub zwiększenia intensywności korzystania z komputerów i internetu. Badana 59-latką w 2008 roku przeszła wylew, w wyniku którego straciła możliwość odręcznego pisania. Komputer stanowi dla niej nieodzowne narzędzie pracy. Rozmówczyni pracowała wcześniej jako nauczycielka biologii, obecnie natomiast jest na emeryturze i jednocześnie prowadzi działalność gospodarczą. Odnosząc się do swoich problemów ze zdrowiem, stwierdziła:

“ To jest na pewno tak, że w związku z tym wydarzeniem narzędzie dla mnie, tak. (...) Bo rysowałam i robiłam, robiłam różne rzeczy na tablicy. Brak prawej ręki mi po prostu to już uniemożliwił, nie. Uczę się dopiero pisać prawą ręką. Dlatego dla mnie to byłoby też z tego powodu, i z powodu, że już nie będę... Nie przekreślam siebie, ale na ten czas nie będę tańczyć przy tablicy, tak, to by było dobre rozwiązanie dla mnie.

Bardzo dużo trudności nastrocza **nauka posługiwania się klawiaturą i myszką**. Mniejsze problemy z klawiaturą mają osoby, które miały okazje wykorzystywać kiedyś maszyny do pisania. Znacznie więcej problemów sprawia obsługa myszki. Dla wielu osób jest to urządzenie zupełnie nieintuicyjne. Duże trudności sprawia konieczność szybkiego dwukrotnego kliknięcia w celu uruchomienia aplikacji lub otworzenia pliku bądź folderu. Dodatkowo niektórzy mają problem ze śledzeniem małego wskaźnika myszy na ekranie. Respondentce, która rozpoczęła korzystać z komputera przed 5 laty największą trudność sprawiało posługiwanie się klawiaturą:

“ Także zawsze z tą klawiaturą delikatnie, zawsze delikatnie.

Używanie z myszki wymagało rozwinięcia zręczności manualnych. Jedna z kobiet wspomina, że zaczęła grać w pasjansa, aby nauczyć się używać myszki:

“ Niezręcznie mi to klikanie wychodziło więc córka mi doradziła że „mamo układaj sobie pasjansa w komputerze.”

Problem stanowi także **dynamika rozwoju technologicznego**. Okres młodości i dorosłości jest w kontekście rozwoju technologii postrzegany przez badanych jako proces płynnych zmian przynoszących postęp. Dynamika ich rozwoju na przestrzeni ostatnich dwudziestu lat ma natomiast zdaniem seniorów charakter rewolucyjny. Obserwowane przemiany w wymiarze ilościowym i jakościowym następują tak szybko, że osobom dojrzałym trudno za nimi nadążyć. Nie chodzi w tym przypadku jedynie o naukę korzystania. Problem jest bardziej złożony i ma swoje źródła w braku zrozumienia logiki działania nowych technologii. W konsekwencji starsi uczą się wykonywać konkretne czynności jako sekwencję określonych działań. Po pewnym czasie zapominają o szczegółach instrukcji i nie są w stanie wykorzystać w pełni tego, czego się nauczyli.

“ Myślę, że wszystko rozwija się dużo szybciej niż gdy jak byłam młoda. (...) Dlatego myślę, że my jako to starsze pokolenie, gorzej się w tym odnajdujemy. Tak naprawdę to używamy tylko tego co jest nam niezbędne i dość proste w obsłudze. (...) Ludzie starsi gubią się w nowościach. Nie ufamy im, bo mało je znamy i zbyt szybko wszystko się zmienia. Mimo pomocy dzieci czy wnucząt dużo czasu zajmuje mi nauka obsługi urządzeń. Czasami jest tak, że po dłuższym czasie nie użytkowania trzeba zacząć wszystko od początku.



“ Wszystko nastąpiło strasznie szybko, trudno było mi się w tym wszystkim zorientować. Dużo nowych technologii wprowadzono. My starsi nawet nie przypuszczaliśmy, że to wszystko może się tak skomputeryzować.

Wiedza na temat nowych technologii zdaniem osób w wieku 50+ szybko się dezaktualizuje, a sam **interfejs i zasady obsługi komputera i internetu zmieniają swoje oblicze za szybko**, aby można było nadążyć z adaptacją i nauką nowych sposobów działania. Zmiana interfejsów i usług jest dla starszych użytkowników, szczególnie tych o niskich kompetencjach cyfrowych, bardzo dużym problemem. Zdarzały się sytuacje, gdy osoby radzące sobie z różnymi zastosowaniami sieci traciły te umiejętności po zmianie interfejsów. Trudności sprawia także zapamiętywanie loginów i haseł, a rozwijające się powoli usługi ułatwiające logowanie do wielu serwisów np.

“ Z pamięcią mam największy problem, jak Pani pewnie zauważyła, bo nie pamiętam swojego hasła, bo długo nie używałam. Bo teraz mam mniej czasu niż miałam przedtem, na pewno. Więcej siedziałam w internecie niż, na pewno, o 100% więcej. Ja teraz zaglądam parę razy w miesiącu, jak jestem na emeryturze, a w pracy miałam kontakt codzienny i wiele mogłam skorzystać na pewno.

“ Mails nie wysyłam. Córka kiedyś zrobiła dla mnie maila, ale już hasła nie pamiętam ani nic.

“ Starszym osobom ciężko jest zapamiętać wiele rzeczy, i to jest właśnie ten problem. Młodzi mają dobrą pamięć wszystko pamiętają a starsze osoby ciężiej to wszystko zapamiętują.

Zaznajomienie się z komputerem i z internetem zajmowało badanym od sześciu miesięcy do roku. Podkreślali, że w tym wieku nie było to proste. Zarazem pokonywanie barier i postępy w nauce stały się dla niektórych respondentów źródłem dumy i satysfakcji.

“ Przyjemność i satysfakcja tylko. O, to mnie bardzo dużo daje takiego... No samo to, że jak tam się zjedziemy w domu coś tego, no to jestem takim obiektem zainteresowania, że to każde mi zazdroszczą naj... Tam rodzina, tam te moje babeczki wszystkie z rodziny. Oj, [Imię], ale ty jesteś, oj, najstarsza z nas, a taka biegła, tak potrafisz... jak następnym razem przyjadą, żeby znowu coś nowego umiała i pokazała im. Także to jest, troszeczkę takiej, bo ja wiem, jak by to nazwać... Przekory nie, no takiego... dumy z tego.

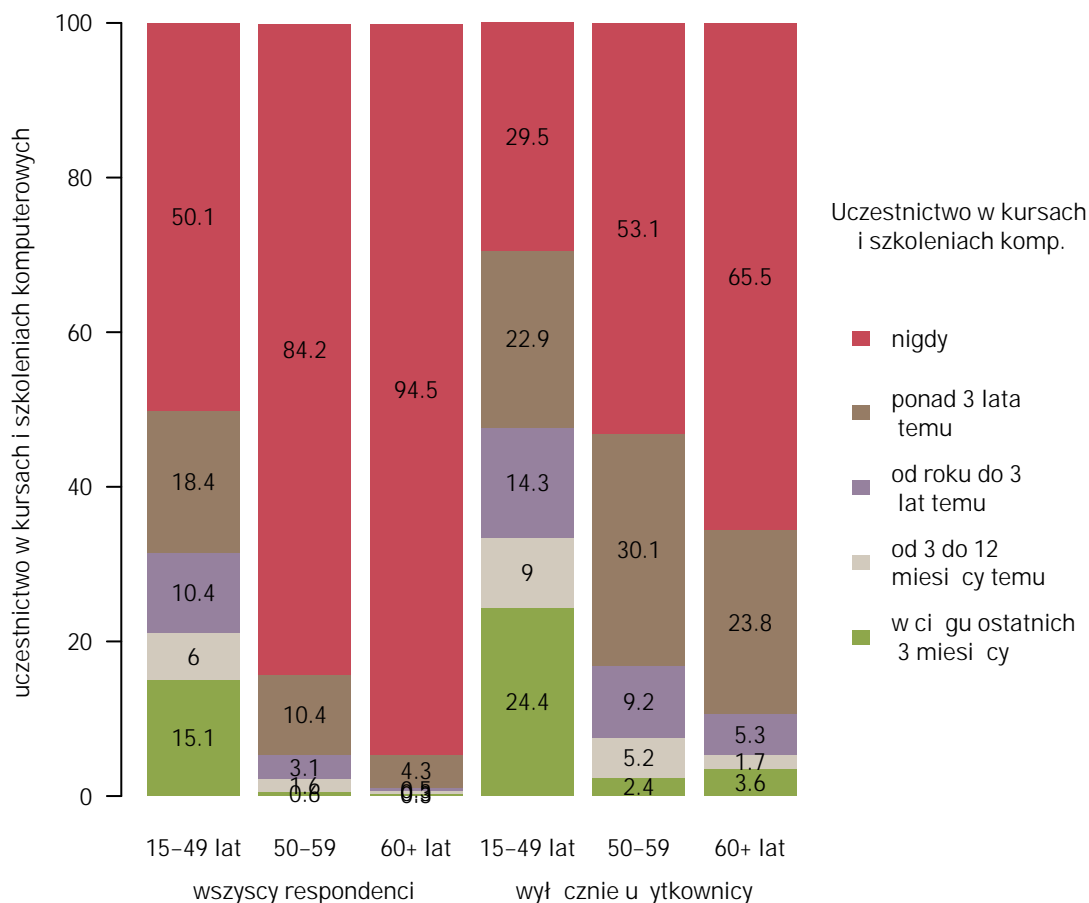
## NABYWANIE KOMPETENCJI KORZYSTANIA

**Osoby w wieku 50 i więcej lat stosunkowo rzadko biorą udział w szkoleniach związanych z obsługą komputera i korzystania z internetu.** Dane GUS z kwietnia 2007 pokazują, że zaledwie 11% osób w tym wieku brało choć raz udział w takim szkoleniu, podczas gdy wśród osób młodszych aż 50%.

Nawet gdy weźmiemy pod uwagę wyłącznie użytkowników komputerów i internetu, to i tak mający 50 lub więcej lat znacznie rzadziej uczestniczyli w kursach i szkoleniach z tej dziedziny. Za ledwie 45% spośród starszych użytkowników brało udział w takich kursach, podczas gdy wśród osób młodszych aż 70%. Co więcej duża część respondentów, którzy w jakichś szkoleniach brali udział, uczestniczyli w nich stosunkowo dawno.

**Wykres 20: Uczestnictwo w kursach i szkoleniach komputerowych w zależności od wieku.**

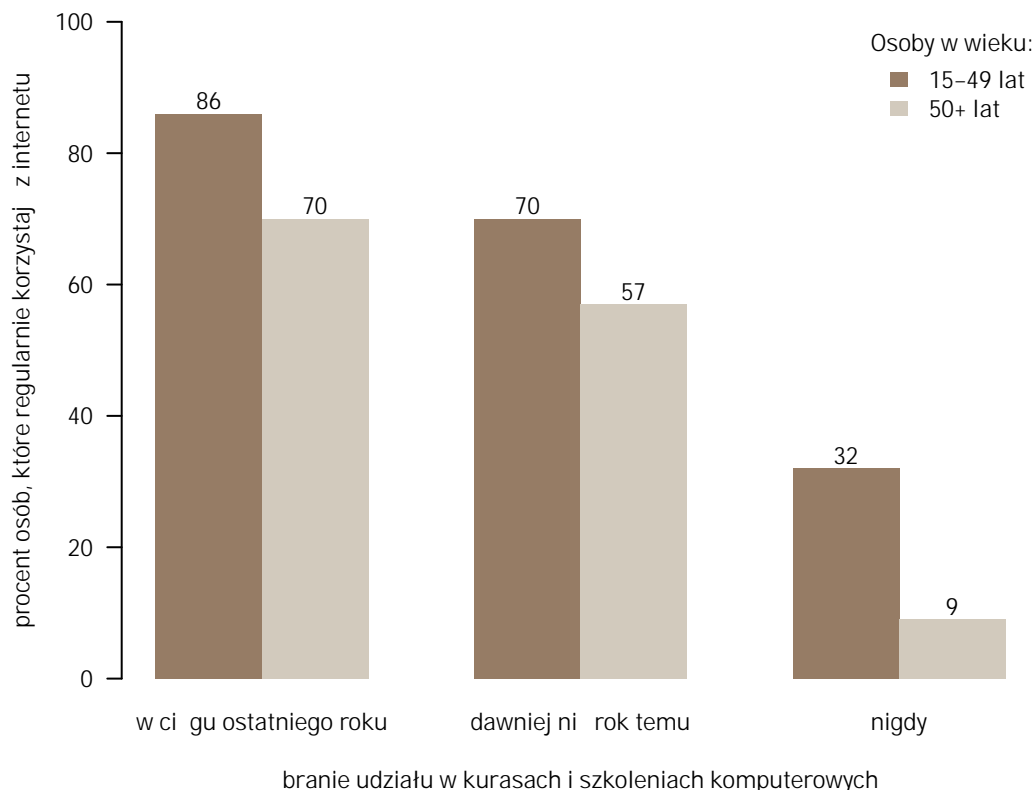
Dane: GUS 2007.



Z drugiej strony, należy zauważyć, że uczestnictwo w szkoleniach i kursach komputerowych nie zawsze przekłada się na późniejsze korzystanie z tych technologii. Na Wykresie 21 pokazano korzystanie z internetu przez osoby, które brały udział w tych formach kształcenia. Z internetu regularnie korzysta tylko 70% tych w wieku 50+ wobec 86% młodszych. Pomimo to branie udziału w kursach znacząco zwiększa szansę osób dojrzałych na korzystanie z internetu. Z sieci korzysta bowiem zaledwie 9% osób w wieku 50+, które nigdy w żadnych szkoleniach nie brały udziału. **Podsumowując, choć wśród osób starszych jest znacznie więcej osób, które mimo przebytych kursów nie korzystają z ICT, to jednak sam udział w szkoleniach i tak jest związany z częstszym korzystaniem niż przeciętne w tej grupie wiekowej.**

### Wykres 21: Regularne korzystanie z internetu w zależności od udziału w szkoleniach i kursach komputerowych.

Dane: GUS 2007.



## SYTUACJE NAUKI KORZYSTANIA Z KOMPUTERA I INTERNETU

**Kontakty z nowoczesnymi technologiami i uczenie się korzystania z nich mają miejsce w różnych okolicznościach związanych z sytuacją społeczną osób po pięćdziesiątce. Znaczenie ma zarówno nauka sformalizowana, podczas kursów i szkoleń, jak i nieformalne uczenie się podczas kontaktów ze współpracownikami i członkami rodziny.** Zostało to omówione dokładniej, w oparciu przede wszystkim o informacje zdobyte podczas wywiadów indywidualnych.

Wiele osób w wieku 50+, szczególnie młodszych oraz z dłuższym stażem korzystania, miało **pierwszy kontakt z komputerem w miejscu pracy**. Wśród użytkowników komputerów i internetu, mających 50-60 lat, biorących udział w wywiadach indywidualnych, zdecydowana większość po raz pierwszy korzystała z tych technologii właśnie w miejscu pracy. W początkowym okresie osoby te korzystały z kursów, lecz obecnie uczą się przede wszystkim samodzielnie, korzystając czasami z pomocy profesjonalistów lub członków rodziny.

Można wyróżnić kilka różnych sposobów podwyższania kompetencji i pozyskiwania wiedzy w miejscu pracy. Pierwszy z nich to **kursy zorganizowane przez pracodawcę**. Miewają one charakter ogólny bądź specjalistyczny, skoncentrowany głównie na obsłudze określonego oprogramowania. Należy zwrócić uwagę, że ogólne kursy korzystania z komputerów i internetu,

w których uczestniczyli nasi respondenci, miały przeważnie miejsce przy okazji komputeryzacji zakładów pracy odbywającej się około dziesięciu lat temu. Niezależnie od nabytych wówczas kompetencji, wraz z dalszą komputeryzacją respondenci uczestniczyli w bardziej zaawansowanych kursach specjalistycznych.

Kursy te nie zawsze były dostosowane do potrzeb i możliwości osób biorących w nich udział. Jedną z naszych respondentek po przejściu na emeryturę zaprzestała korzystania z komputera i internetu. Wspomina, że szkolenia, w których brała udział w pracy, były niedostosowane do potrzeb osób nie mających uprzednio styczności z komputerem i internetem.

“ Tylko, że co ludzie źle to przekazywali. Przekazywali za dużo wiedzy na raz, w ciągu jednego dnia... Oni po prostu umieją stać przy, tylko... No to teraz proszę spojrzeć. Robimy tak, tak, tak, tak, tak. Potem tak, tak, tak, tak, tak. Tu włączymy, tu wyłączymy, tu... Ciap, ciap, ciap, ciap. I proszę to zrobić... Nie, to... I wtedy się natychmiast człowiek gubi. Już po 3 zdaniach się gubi.

**Oswojenie się z komputerem w pracy miało bardzo pozytywny wpływ na późniejsze praktyki korzystania do celów prywatnych. Warunkiem tego było jednak posiadanie odpowiedniego sprzętu w domu.** Bardzo często zakup taki motywowany był posiadaniem dzieci w wieku szkolnym. Część respondentów chciała mieć też komputer w domu, aby na nim ćwiczyć i samodzielnie się douczyć.

Dodatковым **czynnikiem stymulującym swobodne osvajanie się z komputerem i internetem w miejscu pracy jest obecność współpracowników i, bardzo często, osoby zajmującej się opieką nad siecią** (administratora sieci, potocznie nazywanego „informatykiem”). Świadomość dostępności osoby uznanej za bardzo kompetentną zapewnia większy komfort korzystania i uczenia się. W niektórych przypadkach więzi takie zapewniają również pomoc przy obsłudze komputera domowego. Jest to szczególnie istotne przy pierwszych krokach czy w razie pojawienia się niespodziewanych problemów (wirusy, problemy z systemem czy instalacją wymaganego oprogramowania). O znaczeniu takich osób w otoczeniu świadczy też przedstawiona wcześniej popularność umiejętności korzystania z komputerów i internetu (por. Wykres 18). Wyraźnie widać iż starsi użytkownicy bardzo rzadko mają umiejętności niezbędne do zainstalowania nowego oprogramowania lub sprzętu, zmian konfiguracji, czy rozwiązywania nietypowych problemów.

**Bardzo interesująca jest wielka różnica co do znaczenia rodziny dla nauki korzystania z nowoczesnych technologii pomiędzy badanymi w wieku 50-60 i powyżej 60 lat.** Dla pierwszej grupy, członkowie rodziny pełnią rolę konsultantów, zwłaszcza w przypadku problemów technicznych, ale nie przewodników. **Żaden z respondentów w wieku 50-60 lat nie nauczył się korzystać z komputera i internetu dzięki dzieciom czy wnukom.** Rozmówcy sygnalizowali wiele problemów z uczeniem się od własnych dzieci, począwszy od braku cierpliwości latorośli, przez ograniczenia czasowe, inny harmonogram dnia, aż po opory przed odwróceniem tradycyjnych ról i nauką od potomka.

**Dzieci i przede wszystkim wnuki, zwykle nastoletnie, pełniły natomiast kluczową rolę w nabywaniu kompetencji cyfrowych przez respondentów po sześćdziesiątce.** Jedną z przyczyn jest znacznie mniejsza dostępność sformalizowanych sposobów zdobywania kompetencji, zwłaszcza szkoleń, dla osób nieaktywnych zawodowo. Co więcej, zdarza się, że dziadkowie czują mniejszy wstyd przyznając się do niewiedzy, a wnuki bywają bardziej cierpliwe wobec osób starszych. Wreszcie, seniorzy mają często niewygórowane oczekiwania odnośnie potrzebnych im kompetencji, stąd też wystarczają im umiejętności przekazywane w prosty sposób przed młodsze pokolenia.

**Sytuacja rodzinna, a zwłaszcza posiadanie dzieci, ma znaczenie dla dostępu do komputera i łącza internetowego w domu.** Rodzice często właśnie w trosce o rozwój dzieci zdecydowali się przed kilku czy nawet kilkunastu laty na zakup takiego sprzętu po raz pierwszy. Jak pokazują

dane Diagnozy Społecznej, aż 47% osób w wieku 50+ ma w domu komputer, a 40% również dostęp do internetu, choć korzysta z tego jedynie połowa z nich. Także w wywiadach wielokrotnie opisywano sytuacje, gdy zakup sprzętu dyktowany był troską o dzieci, które obecnie wyęczają dojrzałych rodziców w korzystaniu z sieci. Osobom niekorzystającym, żyjącym w rodzinach, gdzie inni używają komputerów nierzadko brakuje odpowiedniej motywacji, aby rozpocząć samodzielne korzystanie. **Biegłość w korzystaniu z sieci przez innych członków rodziny często prowadzi do wyłączenia osób niekorzystających.** Pokazywanie zdjęć, produktów, wypełnianie wniosków, formularzy czy sprawdzanie podstawowych informacji dotyczących np. transportu zaspokaja podstawowe potrzeby, lecz nie pozwala na uzyskanie samodzielności i przyzwyczajają do bierności.

Można zaobserwować również **zjawisko oddawania starych komputerów przy zakupie nowych.** Jeżeli komputerów jest mniej niż członków rodziny, pojawia się jednak konkurencja. Widoczne jest to zwłaszcza w rodzinach, gdzie któryś z domowników jest początkujący, a inni korzystają z ICT w sposób intensywny. **Niekorzystający zostają w pewien sposób wykluczeni z dostępu do komputera, który przez większość czasu użytkowany jest przez innych.** Model ten widoczny jest w rodzinach, gdzie rodzice są aktywni zawodowo i mieszkają z uczącymi się bądź pracującymi dziećmi. Brak jest im motywacji, aby przełamać „reguły” dostępu do sprzętu, nie mają rozbudowanych potrzeb związanych z internetem, jak również potrzebują pomocy. Nakłada się to na niechęć do zajmowania czasu innym, zwłaszcza dzieciom, które mają swoje obowiązki.

**Dojrzałe respondenci korzystający z internetu i obcujące generalnie z osobami niekorzystającymi czerpią satysfakcję ze swoich kompetencji.** W wywiadach kładli nacisk na rolę wewnętrznej motywacji w procesie uczenia się. Zdarzało się, że próbują zachęcić bliskich i znajomych do nauki, jednak żaden z rozmówców nie mógł przywołać choć jednego przypadku, kiedy te starania odniosły sukces. Zarazem dyskomfort czy wstyd z powodu nie używania sieci charakteryzuje tylko niektórych spośród aktywnych życiowo rozmówców, przebywających dużo w środowisku internautów.

Wśród respondentów używających sieci wyraźnie widać, że korzystanie z internetu jest procesem ciągłego uczenia się. Dość często są to osoby, które **samodzielnie na zasadzie prób i błędów ciągle poznają nowe możliwości.** Właśnie ta tolerancja na niekosztowne z punktu widzenia poruszania się po internecie błędy wydaje się bardzo istotna. Samodzielne próby rozwiązywania pojawiających się problemów oswajały z nową rzeczywistością. Redukcja strachu przed popełnieniem błędu miała różne źródła. Najczęściej respondenci mieli kogoś w najbliższym otoczeniu, kogo mogli spytać o radę w razie problemów. Niektórzy uczyli się korzystać z książek czy instrukcji, choć miało to miejsce dość rzadko. Badani, którzy zdecydowali się na samodzielną naukę, odnosili sukces i stawali się regularnymi użytkownikami internetu. Takich prób nie podejmowały natomiast osoby, które po dezaktywacji zawodowej zaniechały również korzystania z sieci.

**Oczekiwania w stosunku do kursów i szkoleń komputerowych są uzależnione od posiadanych kompetencji.** Osoby, które nie korzystają bądź wcześniej korzystały w bardzo ograniczonym zakresie, oczekują kursów rozłożonych w czasie, gdzie materiał będzie dokładnie omawiany i powtarzany. Respondenci obecnie korzystający z internetu, którzy chcieliby podwyższyć swoje kompetencje, preferują szybkie formy doszkalania. Mimo dość powszechnych deklaracji dotyczących chęci wzięcia udziału w takim kursie, wydaje się, że tylko niektórzy z nich byliby takim kursem zainteresowani na tyle, aby wziąć w nim udział. Wyróżnić można dwie grupy, które wydają się szczególnie zmotywowane do udziału w kursach – osoby, które są oswojone z komputerem i nie mają negatywnych doświadczeń wyniesionych z pierwszych kursów oraz entuzjastów, którzy obecnie samodzielnie inwestują dużo wysiłku w doskonalenie swoich umiejętności. Do niezainteresowanych pogłębianiem kompetencji zaliczyć można osoby mające negatywny stosunek do nowych technologii bądź użytkowników, którzy wykorzystują internet głównie jako źródło rozrywki.

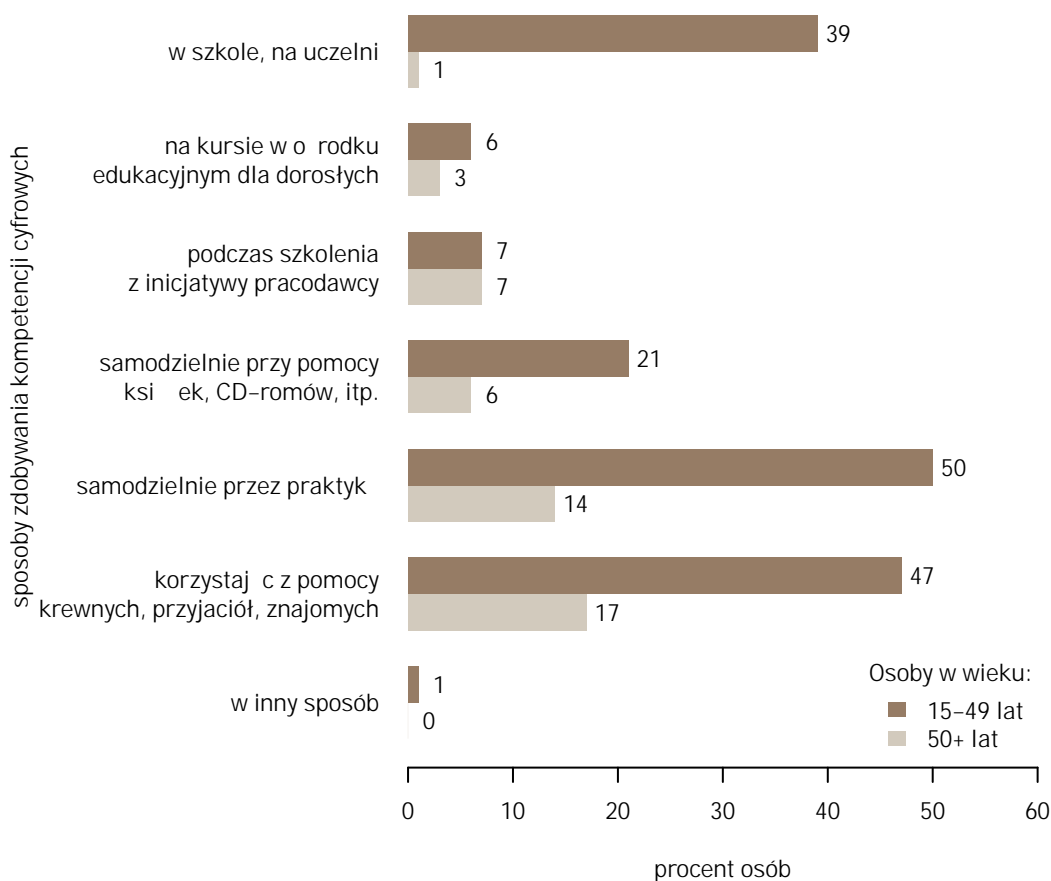
## SPOSOBY ZDOBYWANIA KOMPETENCJI CYFROWYCH

Sposoby zdobywania umiejętności korzystania z komputerów i internetu są bardzo zróżnicowane. Warto wykorzystać wyniki badań ilościowych, prowadzonych przez GUS, aby przyjrzeć się temu bliżej.

Tylko niektórzy użytkownicy nabywają umiejętności korzystania podczas kursów i szkoleń. Zdecydowana większość uczy się samodzielnie poprzez praktykę i korzystając z pomocy innych osób – rodziny lub znajomych. Wykres 22 prezentuje popularność różnych sposobów zdobywania kompetencji cyfrowych wśród osób poniżej i powyżej 50 roku życia, zarówno tych, które z internetu korzystają, jak i tych niekorzystających.

Wykres 22: Sposoby zdobywania kompetencji cyfrowych, jako odsetek wszystkich osób w danym wieku.

Dane: GUS 2007.

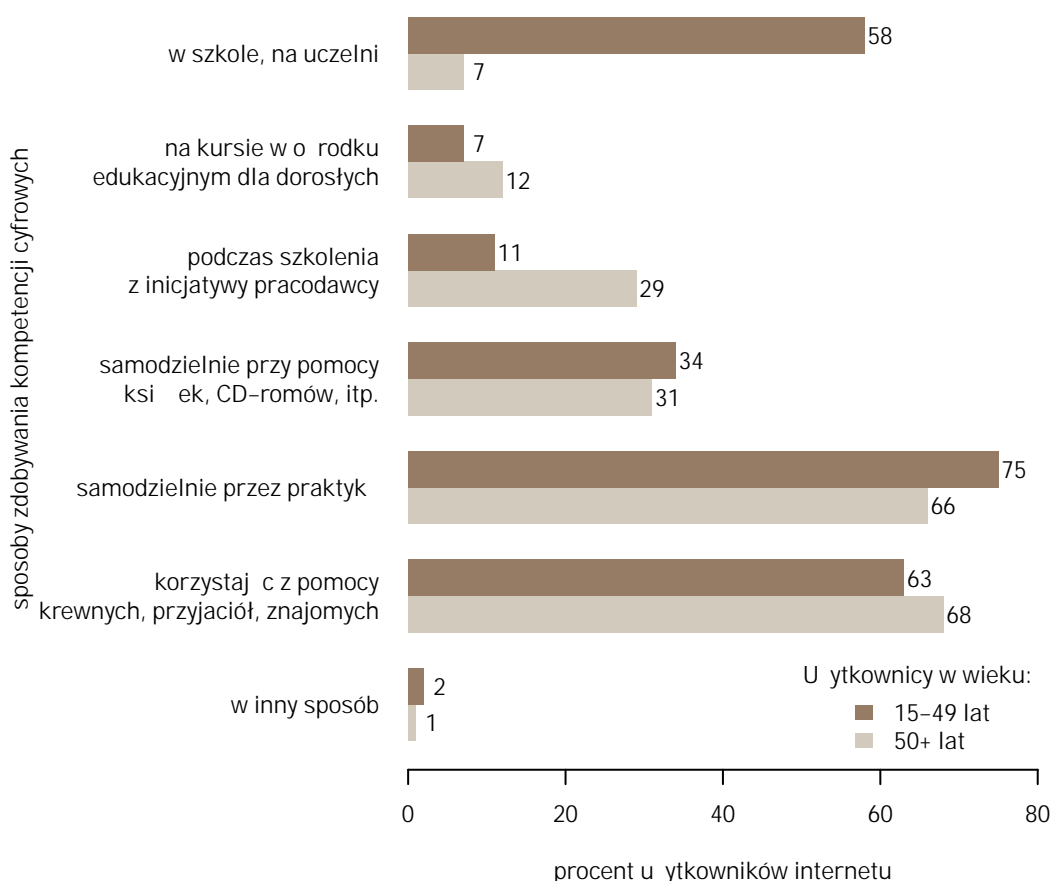


Młodszy użytkownicy internetu uczą się w dużej mierze samodzielnie lub z pomocą innych osób. Podobnie jest wśród osób w wieku 50+, z tą jednak różnicą, że wśród nich znacznie mniej osób nabywało jakiejkolwiek umiejętności korzystania. Warto zauważyć dwa odstępstwa od tej reguły. Po pierwsze, wśród osób młodszych często wymienianym źródłem umiejętności jest szkoła lub uczelnia, co praktycznie nie zdarza się wśród starszych. Po drugie, odsetki osób biorących udział w kursach organizowanych przez pracodawców, są w obu porównywanych grupach takie same. Jest to więc ważny sposób zdobywania kompetencji dla osób starszych.

Jeśli przyjrzymy się wyłącznie osobom, które regularnie (przynajmniej raz w tygodniu) korzystają z internetu, to okaże się, że ponad dwie trzecie nauczyło się obsługi komputera korzystając z pomocy osób z rodziny i znajomych. Dodatkowo 66% użytkowników w wieku 50+ deklaruje, że uczyło się samodzielnie poprzez praktykę. Wyraźnie mniej (31%) ucząc się samodzielnie korzystało z różnego rodzaju pomocy, takich jak książki, CD-romy, czy kursy online. Te trzy podstawowe sposoby zdobywania umiejętności obsługi komputera i internetu są wymieniane z podobną częstotliwością również przez młodszych użytkowników. Niewielkie różnice dotyczą tylko tego, że młodszy nieco częściej uczą się samodzielnie, natomiast starsi nieco częściej korzystają z pomocy innych osób.

**Wykres 23: Sposoby zdobywania kompetencji cyfrowych, jako odsetek użytkowników internetu w danym wieku.**

Dane: GUS 2007.

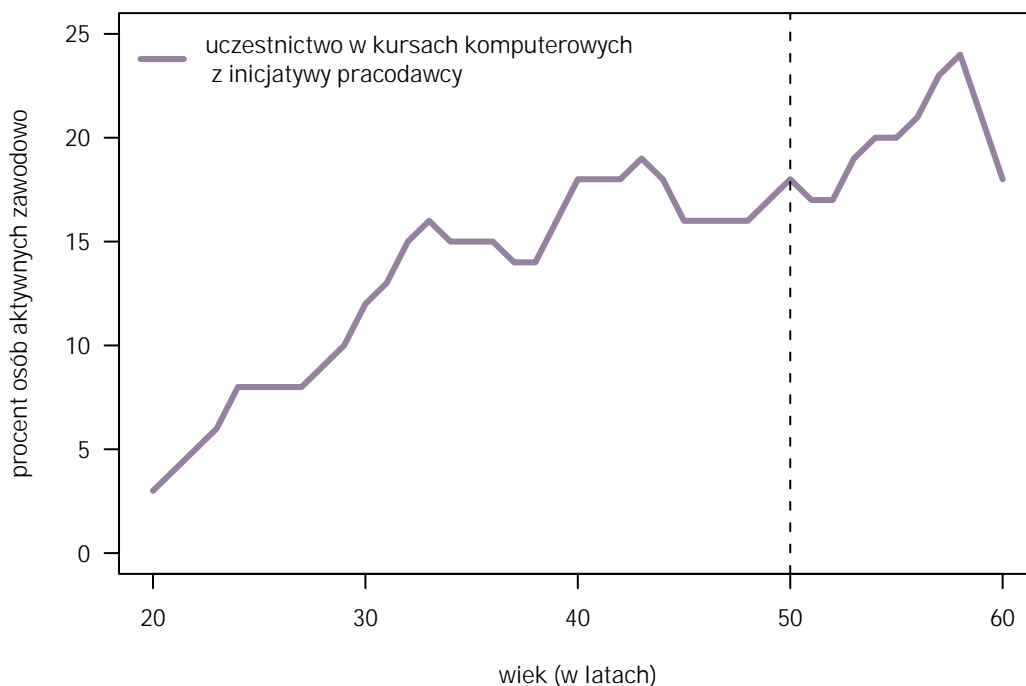


Co ciekawe, użytkownicy mający 50 i więcej lat znacznie częściej niż osoby młodsze jako źródło kompetencji podają uczestnictwo w kursach lub szkoleniach. Z drugiej strony młodszy użytkownicy znacznie częściej nabywali swoje umiejętności w szkole lub na uczelni. **Interesujące wydaje się to, że pracodawcy częściej wysyłają na szkolenia starszych pracowników.** Wśród użytkowników internetu mających przynajmniej 50 lat, aż 29% zdobywało kompetencje korzystania na szkoleniach organizowanych przez pracodawcę, 12% brało udział w kursach dla dorosłych, wśród osób do 49 roku życia było takich osób mniej, odpowiednio 11% i 7%.

Gdy spojrzymy na wszystkie osoby pracujące najemnie (patrz Wykres 24), zobaczymy, że pracodawcy znacznie częściej wysyłają na szkolenia z obsługi komputera osoby w wieku 40 lub więcej lat, a szczególnie osoby w wieku 50-60 lat.

**Wykres 24: Odsetek osób aktywnych zawodowo, które były wysyłane na kursy komputerowe przez pracodawców w zależności od wieku.**

Dane: GUS 2007.



## ŹRÓDŁA WIEDZY I PODWYŻSZANIA KOMPETENCJI NA TLE UE

Przyglądając się sposobom podwyższania kompetencji w użytkowaniu nowych technologii, stwierdzić należy, że **w porównaniu do Unii Europejskiej, Polacy znacznie rzadziej podejmują szkolenia własnej inicjatywy. W całej populacji różnica ta jest stosunkowo niewielka i wynosi 2 pkt. proc. Jeśli jednak przyjrzeć się starszym grupom wiekowym, jest to dużo bardziej widoczne.** W grupie 55-64 lata 3% osób w Polsce zdecydowało się na taki kurs (przy średniej w UE 10%), natomiast w grupie wiekowej 65-74 żaden z respondentów nie zadeklarował takiej aktywności.

Różnice te są również widoczne przy kursach inicjowanych przez pracodawcę. Pracownicy w Polsce wysyłani są na takie szkolenia znacznie rzadziej: 7% w Polsce w porównaniu do 17% w całej UE we wszystkich grupach wiekowych oraz 7% w Polsce w grupie wiekowej 55-64 w porównaniu do 18% w całej UE. W grupie wiekowej 65-74 żaden z respondentów nie podjął takich szkoleń. Może być to związane z dezaktywacją zawodową. Należy jednak zwrócić uwagę, że w innych krajach UE takie szkolenia są odnotowywane.

Polacy znacznie rzadziej wykorzystują również książki czy płyty do nauki. W przypadku wszystkich grup różnica ta wynosi 10 pkt. proc. (25% w UE, 15% w Polsce), natomiast w grupie wiekowej 55-64 i 65-74 11 pkt. proc. (w obu grupach w UE 17%, w Polsce 6%).



Sytuacja wygląda podobnie w przypadku uczenia się metodą prób i błędów oraz korzystania z rad współpracowników, przyjaciół czy rodziny. Te metody nauki są w Polsce mniej popularne niż w całej UE, zarówno w całej populacji, jak i w starszych grupach wiekowych. W UE 50% osób zadeklarowało, że uczy się nowych kompetencji związanych z korzystaniem z nowych technologii metodą prób i błędów, w Polsce odsetek ten wynosił 36. W grupie wiekowej 55-64 odpowiednio 31% w UE i 14% w Polsce. Uczenie się metodą prób i błędów jest w Polsce najpopularniejszą formą zdobywania nowych kompetencji. Równie popularne jest korzystanie z pomocy przyjaciół, rodziny czy współpracowników. Taką formę nauki zadeklarowało 35% respondentów w Polsce (47% w UE), a w grupie wiekowej 55-64 17% (32% w UE).

**Podsumowując, w Polsce znacznie rzadziej korzysta się z formalnych źródeł wiedzy i metod szkolenia dotyczących nowych technologii. Znacznie popularniejsze są metody nieformalne – samodzielne uczenie się oraz pomoc osób bliskich.**

## 5 | SPOSOBY KORZYSTANIA Z SIECI W GENERACJI 50+

Internet jest medium bardzo zróżnicowanym, oferującym użytkownikom wiele możliwości. Gama sposobów korzystania z sieci jest bardzo szeroka – od szukania informacji i poznawania najświeższych wiadomości, poprzez wykorzystanie jej w nauce i doskonaleniu kompetencji, szukaniu pracy czy zakupach, aż po zastosowania do rozrywki i kontaktu z innymi ludźmi. Różne sposoby użytkowania internetu mają odmienne uwarunkowania i często prowadzą do różnych konsekwencji dla korzystających. Biegły i świadomy internauta może na wiele sposobów wykorzystywać technologię aby usprawniać i poprawiać swoje życie w drobnych i większych aspektach, od kupna tańszych produktów przez rozwój kariery zawodowej po utrzymywanie kontaktów z bliskimi.

W analizach i diagnozach operowanie zbiorczą kategorią „użytkownika internetu” jest często niewystarczające. Warto pochylić się nad nimi z większą uwagą i podzielić na podgrupy zgodnie ze stylem, celami, intensywnością i regularnością korzystania. W tym rozdziale dokładnie zanalizowano sposoby korzystania z sieci przez osoby w wieku pięćdziesięciu i więcej lat, w oparciu o wyniki badań kwestionariuszowych (Diagnoza Społeczna, GUS, Eurostat) i wywiadów jakościowych prowadzonych w ramach tego projektu badawczego, a także na danych z badania oglądalności Megapanel PBI/Gemius.

Jak pokazują wyniki analiz, potrzeby i oczekiwania użytkowników komputerów i internetu z różnych grup wiekowych są bardzo zróżnicowane. Sposób korzystania jest w dużej mierze związany z sytuacją życiową użytkownika. Dla młodzieży bardzo istotne są zastosowania związane z nauką, a wzorzec wykorzystania osób pracujących będzie inny niż nieaktywnych zawodowo.

**Polacy z najbardziej interesującej nas tu grupy wiekowej, nawet jeśli korzystają z sieci, to zazwyczaj wykorzystują ją w ograniczonym zakresie. Zarazem jednak można wśród nich znaleźć biegłych i zaangażowanych użytkowników wielu serwisów i usług, zadających kłam twierdzeniom, jakoby medium to nie nadawało się dla starszych. Wzorce korzystania zależą zarówno od kompetencji dojrzałych użytkowników oraz okazji do nauki, jak i ich motywacji i nastawienia wobec nowości, a także – od oferty treści i usług dostępnych dla nich w internecie oraz formy przedstawienia tej oferty.** Warto poznać dokładne dane dotyczące wykorzystania sieci przez osoby w wieku 50+.

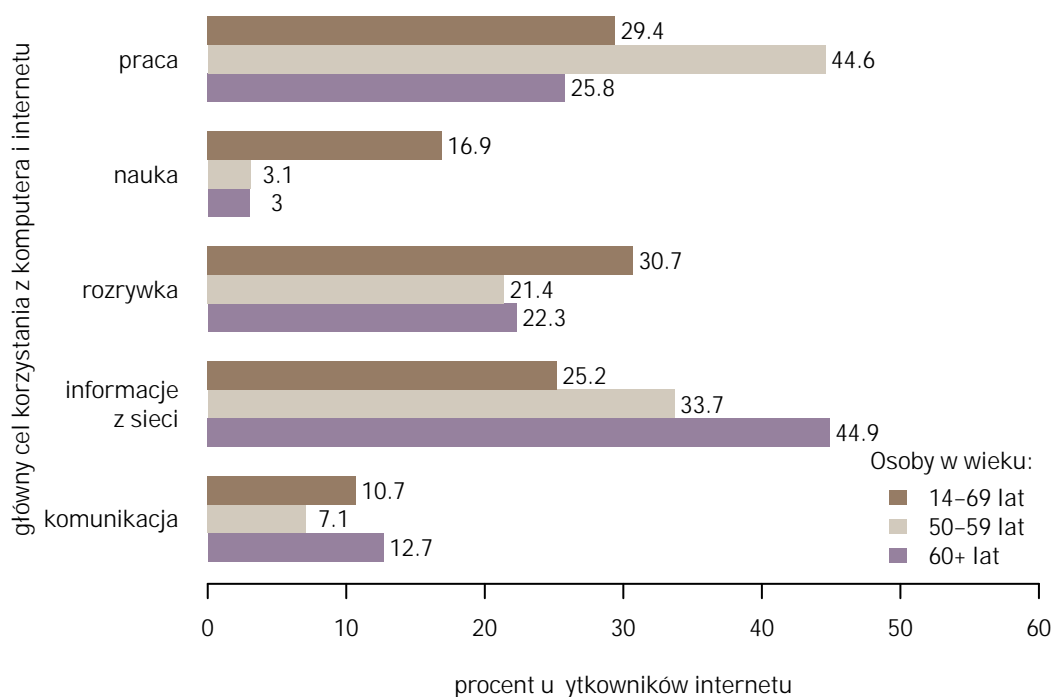
### GŁÓWNE CELE KORZYSTANIA

Potencjalnie ważnym powodem wykorzystywania internetu przez osoby starsze mogą być kontakty społeczne za pomocą poczty elektronicznej, serwisów społecznościowych (np. Nasza-klasa, Facebook), komunikatorów (Gadu-Gadu, Skype), forów dyskusyjnych oraz innych narzędzi i usług komunikacyjnych. Zarówno respondenci w wywiadach, jak i badani przez nas eksperci dość często przywoływali przykłady rozmów z dziećmi czy wnukami przebywającymi w innych miejscowościach lub zagranicą, jak i osób niesamodzielnych, które ze względu na chorobę nie wychodzą z mieszkania, a internet jest ich umownym „oknem na świat”. Właśnie w przypadku osób niepełnosprawnych i samotnych możliwość takiego kontaktu jest czymś szczególnie istotnym. Tymczasem wyniki Diagnozy Społecznej pokazują, że **komunikacja z innymi i kontakty społeczne nie mają tak dużego znaczenia dla użytkowników komputerów w wieku 50+.** Znacznie częściej

**deklarują inne główne cele.** Zaledwie 8,5% użytkowników mających przynajmniej 50 lat podawało kontakty i komunikację z innymi ludźmi jako najważniejszy cel korzystania z komputerów. Najczęściej wymienianym celem była praca, którą na pierwszym miejscu wymieniło aż 45% użytkowników w wieku 50-59 lat. Ten wynik jest godny podkreślenia. Osoby ponad sześćdziesięcioletnie, co zrozumiałe, wymieniały pracę znacznie rzadziej. Najczęściej (45%) wskazywały dostęp do informacji. Wykorzystywanie internetu jako źródła wiedzy o świecie oraz miejsca, gdzie można zdobyć potrzebne informacje na różne tematy ma zdecydowanie największe znaczenie dla osób starszych. Młodszy użytkownicy wymieniają przede wszystkim inne cele. W porównaniu z osobami w wieku 50+, młodzi znacznie częściej korzystają z komputerów jako źródła rozrywki. Jest to główny cel aż dla 31% użytkowników w wieku 16-49 lat i 22% starszych użytkowników.

**Wykres 25: Główne cele korzystania z komputerów w różnych grupach wiekowych.**

Dane: Diagnoza Społeczna 2009.



## REGULARNOŚĆ I CZAS POŚWIĘCANY NA KORZYSTANIE

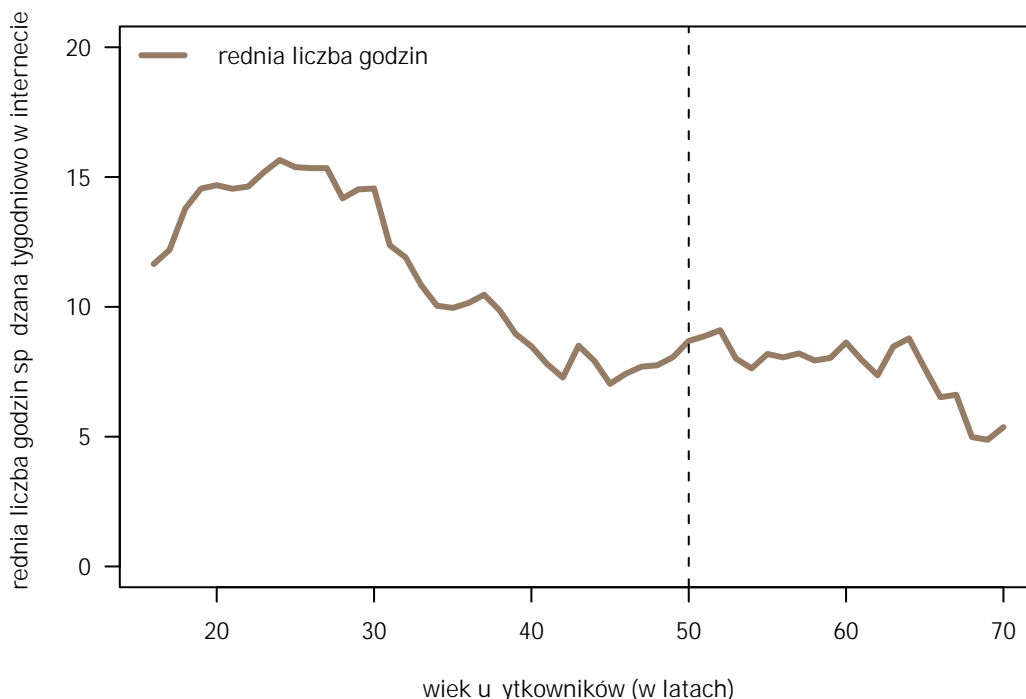
**Użytkownicy w wieku 50+ korzystają z komputerów i internetu mniej regularnie niż młodsze osoby.** Korzystanie w ciągu tygodnia przed badaniem, co jest dobrym wskaźnikiem regularności, dotyczyło w 2009 r. ok. 85% starszych i 91,5% pozostałych internautów (Diagnoza Społeczna). Potwierdzają to również badania GUS z 2007 roku, według których codziennie lub prawie codziennie korzystało z internetu 62% użytkowników w wieku 15-49 lat i 52% starszych.

Najwięcej czasu na korzystanie z komputerów i internetu poświęcają osoby w wieku 24-30 lat. Dane Diagnozy Społecznej z 2009 roku pokazują, że **użytkownicy w wieku 50+ spędzają w internecie i przed komputerem mniej czasu niż osoby młodsze.** Przeciętny użytkownik mający 50 lub więcej lat poświęca na komputer około 12 godzin i 20 minut tygodniowo, natomiast na internet - nieco ponad 8 godzin. Młodszy (w wieku 16-49 lat) spędzają z komputerem o 4 i pół godziny, a w internecie 4 godziny tygodniowo więcej. Tak duże różnice pomiędzy użytkownikami w róż-

nym wieku wynikają po części z tego, że wśród osób w wieku 50+ więcej jest tych, którzy korzystają z komputerów i internetu mniej regularnie.

### Wykres 26: Średnia liczba godzin spędzana tygodniowo w internecie przez użytkowników w różnym wieku.

Dane: Diagnoza Społeczna 2009.



Inny obraz dają wyniki badania Megapanel PBI/Gemius z maja 2010. **Według niego internauci w wieku 50-59 spędzają na witrynach internetowych objętych audytem *site-centric* średnio ponad 3 godziny miesięcznie więcej niż przeciętna dla ogółu internautów** (odpowiednio 25 h 10 min i 22 h 05 min). Co więcej, ta wartość jest wyższa od średniej także dla badanych w wieku 60+ (23 h 43 min). Trzeba jednak podkreślić, że ten **wynik nie świadczy o dłuższym korzystaniu z internetu przez starszych użytkowników**, co zresztą przeczyłoby przytoczonym wcześniej wynikom badań sondażowych, **lecz raczej o tym, że poświęcają oni więcej czasu na niektóre witryny**. Pomimo starań organizatorów badania, używany przy obliczaniu czasu audyt *site-centric* obejmuje tylko niektóre witryny, w tym największe polskie portale informacyjne. Analizy czasu nie obejmują natomiast takich witryn jak Google czy Wikipedia, ani wielu znanych serwisów, które są najpopularniejsze wśród młodzieży (np. Nasza Klasa, Youtube, Facebook).

**Tezę o koncentracji aktywności starszych użytkowników w obrębie głównych portali potwierdza analiza czasu spędzanego przez nich w obrębie poszczególnych stron.** Według badania Megapanel, przeciętni użytkownicy<sup>14</sup> serwisów Onet.pl i Wp.pl spędzili w nich w maju 2010 roku odpowiednio 5 h i 46 min oraz 5 h i 59 min. Dla osób starszych te wartości były znacznie wyższe, zwłaszcza dla Onetu. Wyniosły odpowiednio 9:35 i 6:49 w przedziale 50-59 lat oraz 9:10 i 7:24 w przedziale 60+. Podobno, choć mniej wyraźne różnice dotyczą portali Wp.pl i Gazeta.pl oraz witryn Tv24.pl, Wyborcza.pl, Onet.tv i Wp.tv<sup>15</sup>. Potencjalnie różnice w czasie korzystania

<sup>14</sup> Badanie Megapanel obejmuje osoby w wieku 7+.

<sup>15</sup> Spośród 4 duży portalu nieco inny wzorzec korzystania cechuje tylko portal Interia.pl

mogłyby wynikać z różnic w odbiorze treści – można by sądzić, że osoby starsze poświęcają więcej czasu na odwiedzinach tych samych stron. To rozumowanie należy jednak odrzucić, porównując liczbę odsłon na użytkownika dla wspomnianych domen. Osoby ponad pięćdziesięcioletnie nie tylko spędzają na stronach portali informacyjnych więcej czasu, ale także wykonują znacznie więcej odsłon. Co więcej, wszystkie wymienione domeny mają w interesującej nas grupie wiekowej znacznie większy zasięg miesięczny niż wśród wszystkich polskich internautów.

Badanie Megapanel umożliwia też porównanie korzystania z serwisów różnych typów. Internauci w wieku 50+ (w porównaniu z ogółem użytkowników) chętniej korzystają nie tylko z serwisów informacyjnych, ale również z serwisów biznesowych, o nieruchomościach, a ci w wieku 50-59 lat również z dotyczących sportu i turystyki. Rzadziej natomiast zagląдают na serwisy erotyczne. Dodatkowo badani w wieku 60+ rzadziej zagląдают na serwisy edukacyjne, dotyczące pracy i społecznościowe<sup>16</sup>.

Dodatkowo sprawdzono również zasięg wybranych witryn przeznaczonych dla seniorów. Tylko jedna z nich, senior.pl miała na tyle dużo użytkowników, aby znaleźć się w wynikach Megapanelu (przynajmniej 45 wśród 15 tys. panelistów w 2 kolejnych miesiącach)<sup>17</sup>. Według badania witryna senior.pl miała w maju 2010 r. 775 tys. real users (zasięg: 4,43% polskich internautów w wieku 7-75 lat), którzy wykonali średnio 3,64 odsłony na użytkownika i spędzili w obrębie serwisu w ciągu badanego miesiąca przeciętnie 3 minuty i 13 sekund. Te wartości są wielokrotnie mniejsze niż odpowiednie wskaźniki dotyczące opisywanych wcześniej najpopularniejszych portali informacyjnych. Choć senior.pl wydaje się najpopularniejszą polską witryną przeznaczoną dla seniorów, to jednak ma on mały zasięg, a jej użytkownicy w większości korzystają z niej w sposób mało intensywny.

Podsumowując ten wątek rozważań, wydaje się, że **dojrzały polscy internauci korzystają w ponadprzeciętnym stopniu z kilku dużych portali informacyjnych**. Często może mieć to związek z ich niskimi kompetencjami, powodującymi, że ograniczają się do kilku witryn, często zapisanych jako „Ulubione”. Warto zwrócić uwagę na te wyniki, a także na omawiane dalej prawidłowości dotyczące wszechstronności korzystania oraz zamieszczania własnych treści w sieci. Na tej podstawie można stwierdzić, że **użytkownicy ponad pięćdziesięcioletni znacznie częściej traktują internet podobnie jak inne media, przede wszystkim jako źródło informacji i wiadomości. W mniejszym natomiast stopniu wykorzystują jakościowo nowe możliwości oferowane przez internet.**

## WSZECHSTRONNOŚĆ I INTENSYWNOŚĆ KORZYSTANIA

Przedstawiona powyżej analiza czasu korzystania z internetu wskazuje, że **osoby w wieku 50+ korzystają z sieci w sposób mało zróżnicowany. Duża część z nich korzysta przede wszystkim z głównych portali, mających charakter informacyjny, rzadko zagląдают w inne rejon sieci**. Tę mniejszą wszechstronność potwierdzają także inne badania. Spośród analizowanych w Diagnostyce Społecznej 25 sposobów korzystania z internetu (por. Wykresy 27 i 28) użytkownicy w wieku 50 i więcej lat korzystali średnio z 9,5. Regularnie (odpowiedź na pytanie o używane w ciągu ostatniego tygodnia) korzystają średnio z 5,3 zastosowań internetu. Dla porównania osoby młodsze wymieniają 15,1 zastosowań.

<sup>16</sup> Warto zwrócić uwagę, że w jedynym znanym nam wcześniejszym polskim opracowaniu poruszającym tę kwestię, na bazie danych z Megapanelu z 2006 r., podobnie jak i w grupie 55+ w porównaniu z internautami w wieku 15-24 lata spędzała proporcjonalnie znacznie więcej czasu na stronach o tematyce informacyjnej i biznesowo-finansowej, a mniej – na stronach z kategorii „Kultura i rozrywka” oraz „Społeczności” – por. Wołejko M. (2007). Internet – medium dla seniorów. Raport firmy Gemius SA.

<sup>17</sup> Sprawdzane serwisy, które miały zbyt mały zasięg, aby znaleźć się w wynikach badania Megapanel, to: Kobieta50plus.pl, Byc-seniorem.pl, Cirs.nazwa.pl/senior, Klub.senior.pl, Forum.senior.info.pl, Happsenior.pl, Utw.pl, Upclive.pl/akademia-e-seniora, oraz Jestemwformie.pl

Ponad połowa użytkowników w wieku 50+ korzysta z nie więcej niż 7 różnych zastosowań internetu, podczas gdy w grupie wiekowej 16-49 lat połowa korzysta przynajmniej z 15 zastosowań. Różnice są więc bardzo duże, choć nieco mniejsze w przypadku regularnego korzystania. W ciągu tygodnia przed badaniem przeciętny internauta w wieku 50+ wykonywał 4 czynności, zaś młodszy – 6. Te różnice sugerują też, że młodszy wypróbowują znacznie więcej różnych sposobów, nawet jeśli tylko z niektórych korzystają na co dzień, zaś starsi są bardziej zachowawczy.

Można przypuszczać, że na sposób korzystania z różnych możliwości sieci wpływają zarówno staż korzystania, jak i umiejętności użytkownika (które są zresztą skorelowane) a ponadto zmienne te mogą mieć odmienny wpływ w różnych grupach wiekowych. W celu wychwycenia wpływu różnych czynników, przeprowadziliśmy dodatkowe analizy regresji, uwzględniając łączny efekt wieku, stażu w korzystaniu z internetu oraz kompetencji cyfrowych dla wszechstronności (czynności wykonywane kiedykolwiek) oraz intensywności (czynności wykonywane regularnie) użytkowania sieci.

Wszechstronność korzystania, czyli liczba zastosowań internetu, których kiedykolwiek próbował użytkownik, jest związana zarówno z wiekiem, jak i kompetencjami oraz ze stażem. Ten ostatni odgrywa większą rolę dla młodszych użytkowników – to ilu zastosowań sieci próbowali różnie wraz z długością korzystania z internetu znacznie szybciej niż dla starszych użytkowników. Oznacza to, że niezależnie od posiadanych umiejętności i doświadczeń starsi użytkownicy i tak przeciętnie rzadziej niż młodszy próbują nowych sposobów korzystania z internetu.

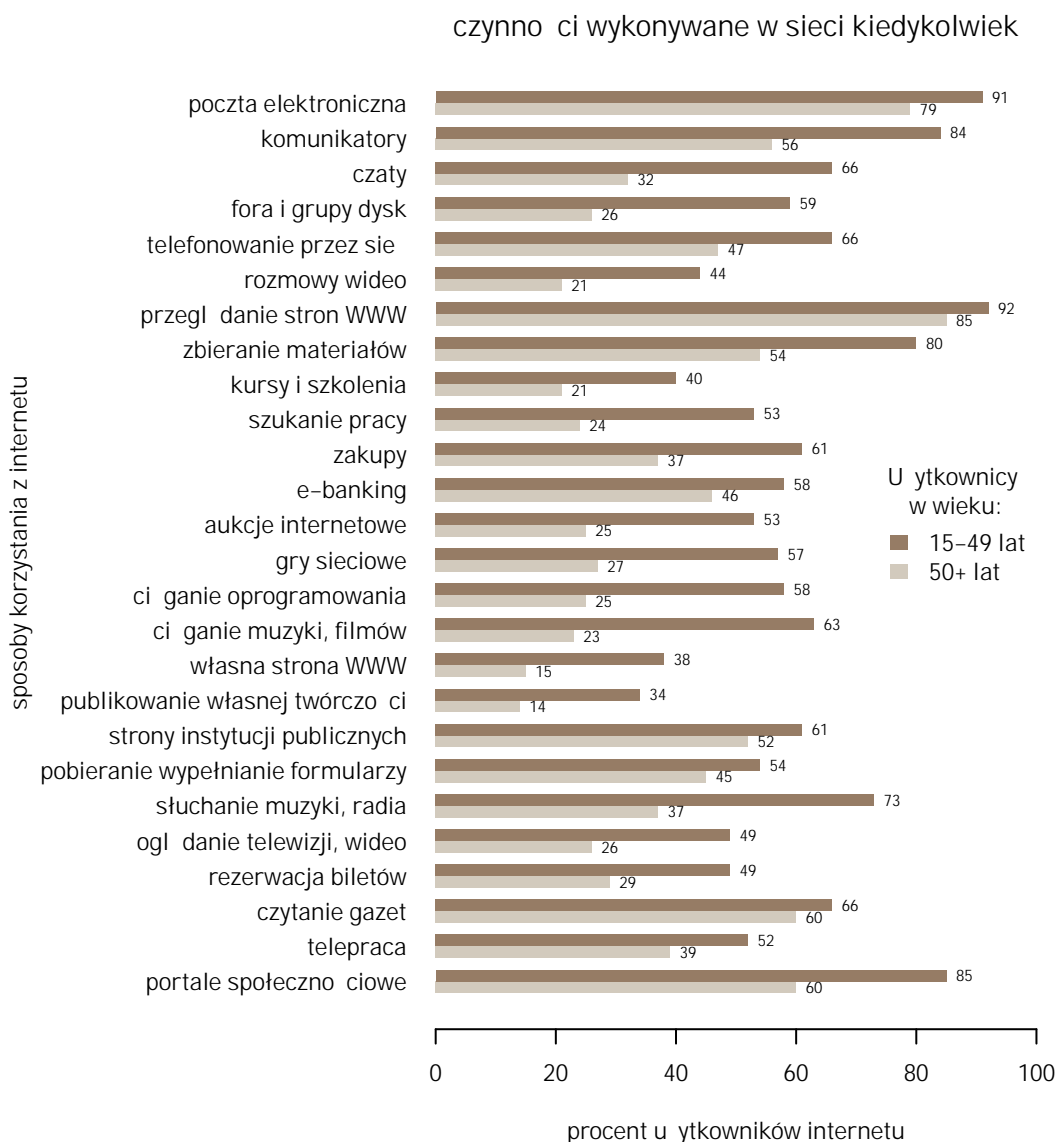
W przypadku intensywności korzystania, największe znaczenie mają umiejętności cyfrowe, a następnie staż korzystania. Wiek ma znaczenie tylko w interakcji ze stażem, który jest istotnym czynnikiem tylko dla młodszych użytkowników. Oznacza to, że liczba czynności, które wykonywane są w sieci regularnie zależy przede wszystkim od kompetencji cyfrowych, a nie od wieku użytkowników. Jednak wśród młodszych długość kontaktów z internetem, mierzona liczbą lat korzystania, przekłada się na wzrost intensywności korzystania. Dla użytkowników w wieku 50+ znaczenie ma wyłącznie poziom umiejętności korzystania.

**Te wyniki mają bardzo istotne implikacje dla działań zmierzających do walki z cyfrowym wykluczeniem. Jasno widać różnice w sposobie korzystania pomiędzy dojrzałymi internautami a innymi grupami wiekowymi. Ci pierwsi w znacznie mniejszym stopniu korzystają z szerokiej gamy możliwości, jakie oferuje sieć. Nawet jeśli dysponują dostępem do internetu, to w małym stopniu sami poszerzają swoją aktywność o nowe czynności wraz z upływem czasu. W ich przypadku kluczowe znaczenie mają kompetencje cyfrowe, które, jak się wydaje, mogą nabyć na różnego rodzaju kursach i szkoleniach. Dla odmiany młodszy internauci mają tendencje do wypróbowywania nowych sposobów korzystania i poszerzania swojej aktywności wraz ze wzrostem stażu, nawet jeśli często nie przekłada się to na regularne używanie nowo poznanych możliwości. Może to oznaczać, że w przypadku młodszych osób kluczowe jest umożliwienie rozpoczęcia korzystania z internetu, gdyż można liczyć że w jakimś stopniu same rozszerzą swoją aktywność, zapewne częściowo metodą prób i błędów<sup>18</sup>. Dalekosiężnym wnioskiem z takiego rozumowania jest postulat dwutorowych działań w odniesieniu do różnych grup wiekowych. W przypadku osób młodych i w średnim wieku wystarczy skupić się na ułatwieniu dostępu i rozpoczęcia przygody z internetem. Natomiast w przypadku internautów po pięćdziesiątce nieodzowne są szkolenia i rozwijaniu kompetencji w sposób bardziej formalny, bowiem nie można liczyć na to, że będą oni samodzielnie podnosić intensywność korzystania wraz z upływem czasu.**

<sup>18)</sup> Taki sposób myślenia jest obecny w pracy teoretycznej Van Dijka (2005) i potwierdzony w wynikach najnowszych badań holenderskich (Matzat i Sadowski, 2010), choć w obu przypadkach autorzy nie różnicują pomiędzy grupami wiekowymi i mówią o internautach.

### Wykres 27: Czynności wykonywane w internecie kiedykolwiek.

Dane: Diagnoza Społeczna 2009.



Co ciekawe, niecałe 5% osób w wieku 50+ korzystających z internetu deklaruje korzystanie wyłącznie z jednego zastosowania internetu. Najczęściej jest to przeglądanie stron WWW (40% wskazań), a następnie czytanie gazet online (12%), telefonowanie (10%) i korzystanie z serwisów społecznościowych (8%).

## DOSTĘP DO INFORMACJI

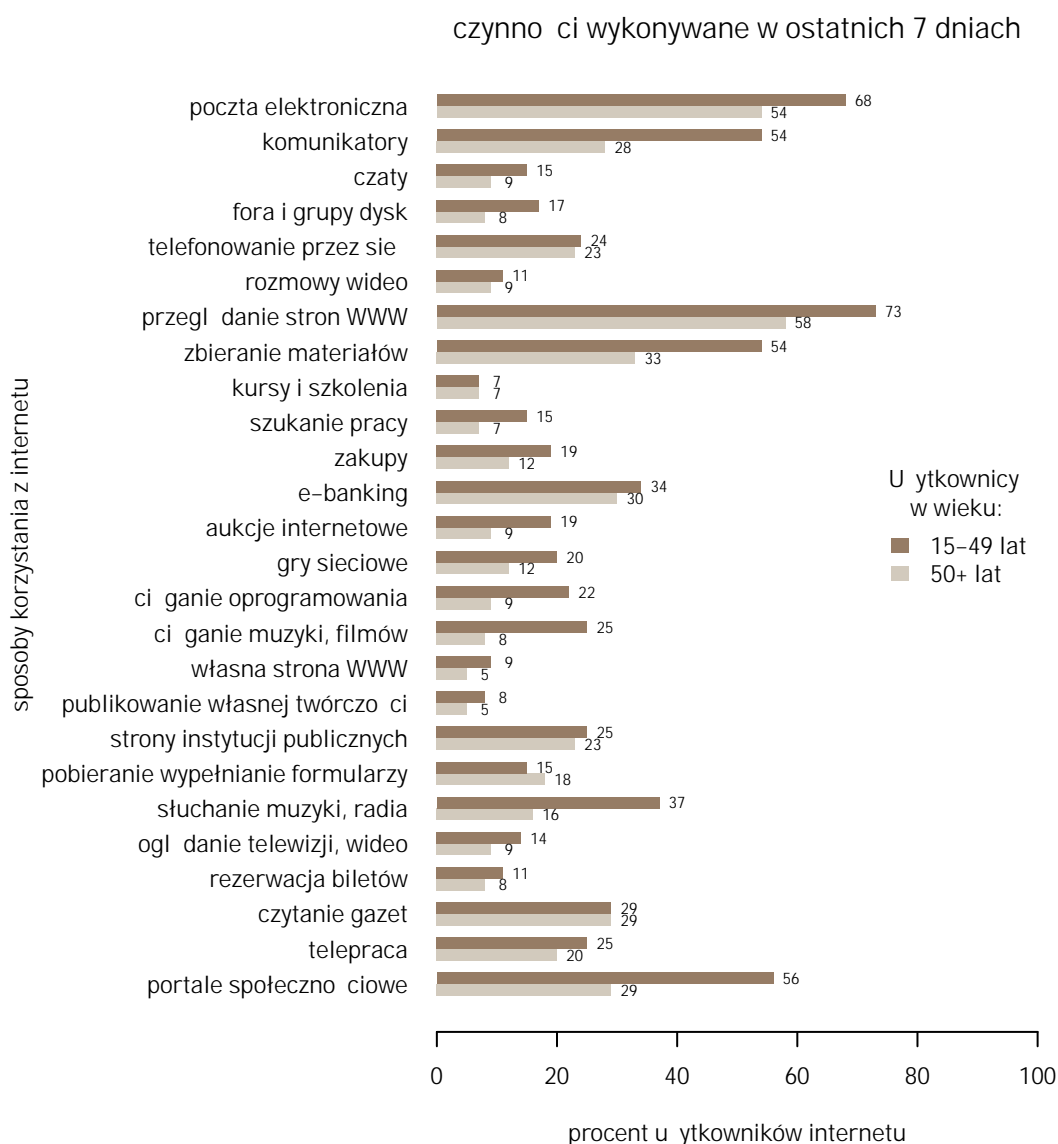
Zaprezentowane wyniki różnych badań świadczą o tym, że **dostęp do informacji jest najważniejszym aspektem korzystania z internetu dla użytkowników w wieku 50+**. Jest to najczęściej deklarowany przez nich cel korzystania z komputerów. Poszukiwanie informacji i przeglądanie stron WWW było najczęściej wskazywanym w badaniach Diagnozy Społecznej w 2009 roku

sposobem użycia internetu (85% użytkowników w wieku 50+). Także wyniki badania oglądalności Megapanel wskazują na znacznie większe zainteresowanie informacjami wśród starszych użytkowników. Również osoby korzystające z sieci w najbardziej ograniczonym zakresie korzystają przede wszystkim z dostępu do informacji. Jak stwierdził w wywiadzie jeden z respondentów:

„Internetem można się posługiwać na co dzień, można tam znaleźć wiele różnych ciekawych rzeczy, po które na co dzień nie sięgnęlibyśmy do ich lektury. Jest to na pewno pozytywne źródło informacji. Daje możliwość pogłębienia wiedzy, uzyskania wszelkich informacji na temat nowoczesnych metod, odkryć technologii. Umożliwia on dosyć szybką komunikację, odbieranie, wysyłanie wiadomości czy uzyskiwanie wiedzy potrzebnej.

### Wykres 28: Czynności wykonywane w internecie w okresie jednego tygodnia.

Dane: Diagnoza Społeczna 2009.





Niemniej jednak nie wszyscy użytkownicy w wieku 50+ korzystają nawet z tych podstawowych zastosowań internetu. Istnieje segment starszych internautów niewykraczających poza korzystanie z głównych portali informacyjnych bądź innych podstawowych zastosowań. Również w wywiadach indywidualnych zetknęliśmy się z osobami, które korzystały wyłącznie z jednej bądź kilku wybranych stron internetowych.

Stosunkowo duża grupa starszych użytkowników internetu korzysta z serwisów internetowych gazet (60%). Warto zauważyć, że choć różne sposoby korzystania z internetu są na ogół wyraźnie mniej popularne wśród użytkowników w wieku 50+, to w tym wypadku różnica w stosunku do osób młodszych jest minimalna.

Dzięki dostępowi do sieci osoby 50+ mają nie tylko dostęp do informacji na głównych portalach, ale również możliwość aktywnego rozwijania swoich zainteresowań i wyszukiwania treści w sieci. Umiejętność korzystania z wyszukiwarki internetowej jest opanowana przez 81% starszych użytkowników. Również wyniki Megapanelu PBI/Gemius z maja 2010 pokazują zasięg na poziomie 84%. Seniorzy bardzo cenią sobie łatwość, z jaką mogą uzupełnić wiedzę i nauczyć się czegoś nowego dzięki szybkości i ilości danych, jakie można odnaleźć w internecie.

“ Potrafię sobie wyszukać informacje, które mnie interesują, przez co jestem na bieżąco z tym, co się dzieje w kraju i na świecie.

## KOMUNIKACJA PRZEZ INTERNET

**Komunikacja należy do najpowszechniejszych zastosowań internetu. Zgromadzone przez nas wyniki różnych badań wskazują, że wśród starszych internautów jest ona raczej mniej popularna. Trzeba jednak podkreślić duże zróżnicowanie wśród osób po pięćdziesiątce. Można wśród nich znaleźć osoby intensywnie korzystające z nowych możliwości komunikacyjnych, ale statystyki obniża wielu mało aktywnych użytkowników.**

**Dojrzały użytkownicy korzystają z internetu do komunikacji z innymi zdecydowanie rzadziej niż młodszy.** W przedziale wiekowym 50+ kiedykolwiek korzystało: z poczty elektronicznej 79% użytkowników, z serwisów społecznościowych 79%, z czatów 32% oraz z forów i grup dyskusyjnych 26%. Odpowiednie wartości dla osób w wieku 16-49 lat wynoszą 91%, 85%, 66% i 59% (por. Wykres 27). Także w wynikach badania Megapanel PBI/Gemius widać wyraźnie mniejszą popularność serwisów społecznościowych w starszych grupach wiekowych. Miesięczny zasięg serwisu Nasza Klasa wynosi 57% wśród osób w wieku 50-59 i 47% w grupie 60+, przy aż 69% wszystkich internautów w wieku 7 i więcej lat. Także Facebook miał w maju 2010 r. w całej populacji większy zasięg (37%) niż w przedziałach 50-59 (32,5%) i 60+ (27%).

Podobnych wniosków dostarcza analiza korzystania z komunikatorów internetowych, które także są bardziej popularne wśród młodszych użytkowników. Według Diagnozy Społecznej korzystało z nich 84% użytkowników w wieku 16-49 i 56% internautów po pięćdziesiątce. Zasięg wielu aplikacji w polskim internecie jest uwzględniony w badaniu Megapanel. Dwa komunikatory – Gadu-Gadu i Skype – to zarazem dwie najpopularniejsze aplikacje spośród mierzonych w badaniu<sup>19</sup>, z zasięgiem miesięcznym w wysokości odpowiednio 39% i 28% populacji. W starszych grupach wiekowych również zajmują 2 pierwsze miejsca, ale zamieniły się miejscami – Skype jest bardziej rozpowszechniony, zwłaszcza wśród osób po sześćdziesiątce. Co więcej, w przedziale wiekowym 50+ Skype jest nieco bardziej, a Gadu-Gadu zdecydowanie mniej popularny niż ogółem wśród wszystkich internautów. Można przypuszczać, że wynika to w dużym stopniu z kwestii interfejsu użytkownika Skype'a, który

<sup>19</sup> S – nim obj – te przede wszystkim komunikatory internetowe i odtwarzacze multimedialne, natomiast badanie nie mierzy zasięgu wielu popularnych aplikacji jak przeglądarki internetowe czy programy biurowe (edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne, itp.)

jest znacznie bardziej przyjazny dla osób starszych, dzięki większej przejrzystości i mniejszej liczbie dodatków, a także, przynajmniej do niedawna, lepiej nadawał się do rozmów głosowych i wideo.

Dojrzały użytkownicy internetu nie stronią od telefonowania przez internet (47%), a nawet rozmów wideo (21%), choć usługi te nie są tak popularne jak wśród młodszych użytkowników, wśród których rozmowy głosowe prowadziło 66%, a rozmowy wideo 44%. Jeśli już starsi internauci próbują telefonowania przez internet, to robią to nawet bardziej regularnie niż młodszy użytkownicy. W ciągu ostatniego tygodnia przed badaniem przez internet telefonował co czwarty użytkownik w wieku 16-49, jak i w wieku 50+. Nie znamy natomiast popularności rozmów tekstowych przez komunikatory, ale można przypuszczać, że są one znacznie mniej rozpowszechnione wśród starszych niż wśród młodszych użytkowników.

“ Rozmawiam ze znajomymi przez Skype’a. Większość moich przyjaciół wyjechała z Polski, mieszkają w Ameryce, Niemczech, Anglii, więc rozmowy za grosze w moim przypadku są bardzo cenione.

Na zakończenie tego wątku warto przytoczyć wyniki badań jakościowych. Sugerują one, że ci spośród dojrzałych użytkowników, którzy są bardziej oswojeni z technologią bardzo często korzystają z funkcji komunikacyjnych internetu. W gronie osób 60+ komunikatory bywają wykorzystywane częściej od poczty elektronicznej. Takie osoby najczęściej komunikują się z rodziną. Szczególnie ważna jest dla nich możliwość rozmawiania z wnukami. Poza członkami rodziny, tacy użytkownicy często z pomocą internetu podtrzymują kontakty ze znajomymi, którzy znajdują się za granicą. Dzięki niskim w stosunku do rozmów telefonicznych kosztom, ta forma kontaktu z osobami mieszkającymi poza Polską jest dla nich bardzo atrakcyjną alternatywą.

## ZAKUPY I BANKOWOŚĆ

**Choć internauci w wieku 50+ rzadziej niż młodszy korzystają z ekonomicznych i rynkowych zastosowań internetu, to jednak dla wielu z nich nie są one obce.** Zakupy przez sieć robiło dotychczas 37%, a z aukcji korzystało 25% starszych użytkowników. Wśród osób mających poniżej 50 lat było to odpowiednio 61% i 53%. Zgodnie z wynikami Megapanelu, na Allegro zagląda przynajmniej raz w miesiącu około 60% polskich użytkowników sieci, przy 51% w grupie 50-59 i 41% w przedziale 60+. Robiący zakupy przez internet bardzo sobie chwalą ich wygodę:

“ Kupuję przez internet kosmetyki, odzież, czasami nawet produkty spożywcze. Ostatnio kupiłam buty na stronie Bata Home, zapłaciłam przelewem internetowym i szpilki były u mnie 5 dni później. Internet jest też świetny, by płacić rachunki, sprawdzać bilans konta.

W przypadku bankowości elektronicznej różnice między młodszymi i starszymi użytkownikami są mniejsze. W przedziale wiekowym 50+ korzysta z niej od czasu do czasu 46% internautów, przy 58% w przedziale 16-49 lat. Różnice są jeszcze mniejsze, gdy przyjrzymy się regularnemu korzystaniu z banku przez internet: 30% starszych i 34% młodszych użytkowników.

Warto jeszcze zwrócić uwagę na wykorzystanie internetu do poszukiwania pracy. Wśród osób w wieku 50+ pracy przez sieć szukała niemal jedna czwarta (24%). To dużo, choć wśród młodszych użytkowników osób korzystających w taki sposób jest 53%.

W przypadku zastosowań ekonomicznych szczególnie ciekawe wydaje się pytanie o przyczyny mniejszej aktywności starszych internautów, którzy przecież, podobnie jak młodszy, mają potrzeby w tym obszarze. Czynności związane z płatnościami i transakcjami w internecie bywają stosunkowo skomplikowane, więc duże znaczenie może mieć brak kompetencji. Zarazem jednak osoby po pięćdziesiątce przyzwyczały się do realizacji tych potrzeb poza internetem i niekoniecznie będą chciały zmieniać swe nawyki. Co więcej, zwłaszcza dla osób nieaktywnych zawodowo, wizyta w sklepie czy banku może być atrakcyjna ze względu na okazję do kontaktów społecznych, a ar-

gumenty związane z oszczędnością czasu dzięki internetowi nie będą tak istotne, jak dla bardziej zabieganych osób w młodszym wieku.

## INFORMACJE PUBLICZNE I E-ADMINISTRACJA

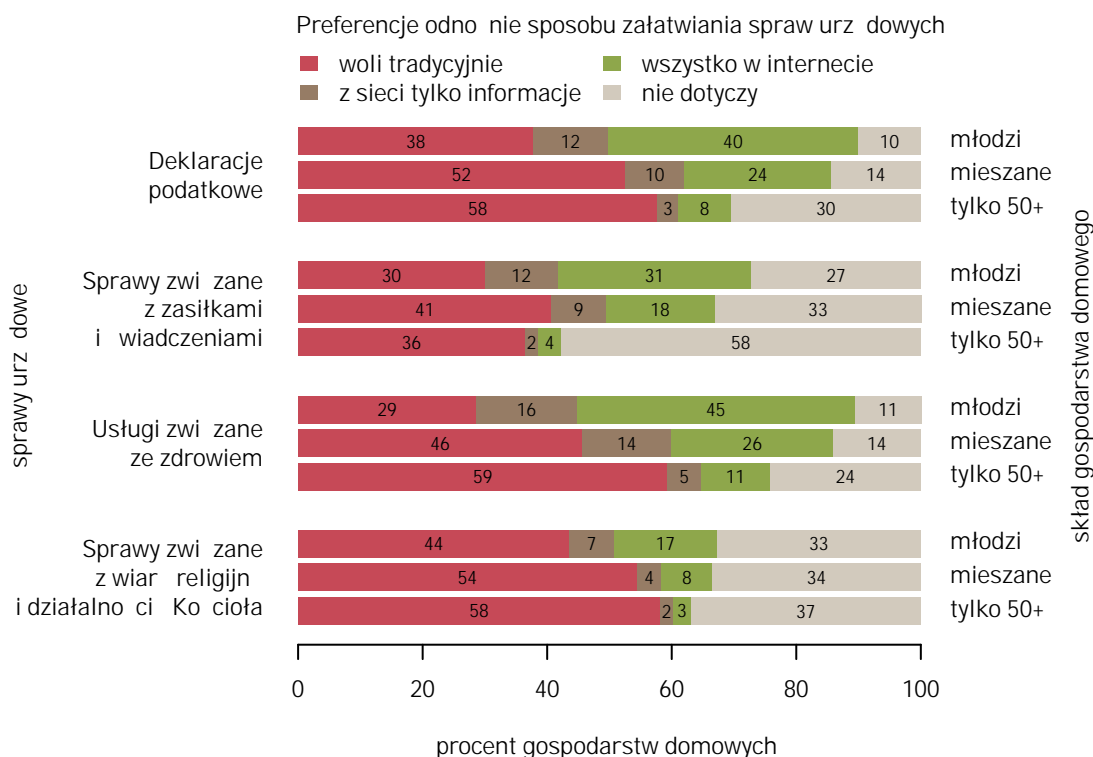
Jednym z najważniejszych warunków upowszechnienia internetu wśród osób w wieku 50+ jest dostarczenie usług, które przyciągną takich użytkowników, odpowiadając na ich potrzeby. Od czasu do czasu, szczególnie w wypowiedziach przedstawicieli administracji publicznej, pojawia się przekonanie, że taką rolę mogłyby pełnić usługi publiczne dostępne online. Czy jednak starsze osoby rzeczywiście byłyby nimi zainteresowane?

Według danych Diagnozy Społecznej stosunkowo dużo użytkowników w wieku 50+ szuka informacji na stronach administracji publicznej (52%) i ściąga lub wypełnia przez sieć różnego rodzaju formularze urzędowe (45%). Wartości te nie odbiegają bardzo od poziomu dla użytkowników w wieku 16-49 (odpowiednio 61% i 54%).

Dodatkowo w Diagnozie Społecznej uwzględniono zainteresowanie gospodarstw domowych korzystaniem z usług publicznych przez internet. Jak widać na Wykresie 29, wśród gospodarstw domowych składających się wyłącznie z osób ponad pięćdziesięcioletnich jest ono wyraźnie niższe niż wśród osób młodszych. Warto też zaznaczyć, że ogólnie zainteresowanie tymi usługami nie jest duże. Jest tak być może dlatego, że wiele osób nie ma wykształconych potrzeb w tym zakresie i tak naprawdę nie zdaje sobie sprawy, z czym dla nich wiązałby się rozwój e-administracji.

### Wykres 29: Zainteresowanie korzystaniem z usług publicznych online w zależności od składu gospodarstwa domowego.

Dane: Diagnoza Społeczna 2009.



**Przyczyny mniejszego zainteresowania osób w wieku 50+ elektronicznymi usługami administracji publicznej mogą być różne.** Po pierwsze, mogą one wynikać z niższych umiejętności korzystania, a także braku wiedzy o co chodzi i jak miałyby wyglądać załatwianie spraw tą drogą. Jedną z konsekwencji tego braku wiedzy są także większe obawy. Po drugie, dla młodych załatwienie spraw przez internet to przede wszystkim oszczędność czasu, którego wielu osobom starszym nie brakuje. Po trzecie, dla młodszych załatwienie wielu spraw w internecie jest naturalne – robią to w pracy, na uczelni, w banku, itd., a starsi musieliby się przyzwyczajać i zmieniać utarte nawyki. Czyli koszt zmiany dla nich pewnie byłby dość wysoki. Co więcej, często preferują oni również możliwość mniej bezosobowego kontaktu przy załatwianiu spraw.

## TWORZENIE TREŚCI W INTERNECIE

Jednym z najważniejszych wyróżników internetu jest jego interaktywność. Potencjalnie każdy użytkownik może zamieszczać w sieci własną twórczość, czy przynajmniej wypowiedzi, komentarze i oceny, i docierać z nimi do wielu osób, także nieznanych mu osobiście. Strony i serwisy współtworzone przez użytkowników od dłuższego czasu stanowią o obliczu internetu w co najmniej takim samym stopniu jak te redagowane przez profesjonalistów. Jak pokazują jednak dane z badań Diagnozy Społecznej i World Internet Project, **internauci w wieku 50+ korzystają z sieci w sposób bierny, rzadko kiedy umieszczając w sieci jakiegokolwiek własne treści.** Zaledwie 15% takich osób prowadziło kiedykolwiek własną stronę lub bloga. Bardzo podobna liczba osób publikowała w internecie jakieś efekty własnej twórczości. Tymczasem wśród młodszych użytkowników czynności tego typu były wykonywane przez ponad jedną trzecią użytkowników.

Być może ta mniejsza aktywność jest efektem posiadania znacznie niższych kompetencji korzystania z internetu. Z drugiej strony, może to być również efekt podejścia do internetu jak do mediów tradycyjnych, w których użytkownik jest wyłącznie odbiorcą treści, a nie także ich twórcą jak jest to możliwe w internecie. Tego typu postawa 'odbiorcy' względem internetu wydaje się mocno rozpowszechniona wśród dojrzałych użytkowników sieci. Co więcej, treści w serwisach Web 2.0 są tworzone głównie przez młodszych internautów, a dla starszych często będą po prostu mało interesujące. W badaniach jakościowych respondenci przejawiali znacznie większe zainteresowanie dużymi portalami czy stronami gazet niż forami czy prywatnymi blogami.

## TYPOLOGIA OSÓB KORZYSTAJĄCYCH I NIEKORZYSTAJĄCYCH Z INTERNETU

Z wywiadów przeprowadzonych z osobami w wieku 50+ wyłania się kilka typów idealnych wyróżnionych ze względu na postawy wobec internetu i związane z nimi zachowania i poglądy.

→ **Poszukujący to osoby korzystające z sieci na wiele sposobów.** Samodzielnie i aktywnie poszerzające swoją wiedzę na temat komputerów i internetu, wykorzystujące w tym celu podręczniki, informacje zawarte w internecie i specjalistyczne kursy. Ich pierwsze kontakty z komputerem miały miejsce z reguły w pracy, nierzadko przed 10 lub więcej laty, przy czym często zadecydowała ich wewnętrzna motywacja. Dzięki sieci zyskują nowe możliwości w sferze zawodowej lub towarzyskiej. Mają plany na przyszłość: planują zakup nowego sprzętu komputerowego lub cyfrowego, chcą wykorzystywać serwisy internetowe i programy komputerowe. W zasadzie nie korzystają z internetu za pośrednictwem innych osób; natomiast czasem posiadają własną lub firmową stronę internetową. Ewentualne trudności w korzystaniu z internetu traktują nie jak przeszkody, ale jak wyzwania, którym należy sprostać i których pokonanie jest dla nich źródłem dumy i satysfakcji. Ich zdaniem te koszty są rekompensowane przez późniejsze korzyści. Zazwyczaj pochodzą

z miast i mają wykształcenie średnie techniczne bądź wyższe. Wielu z nich prowadziło własną działalność gospodarczą przed przejściem na emeryturę.

“ W internecie mogę znaleźć dużo rzeczy, jestem ze światem na bieżąco. Kiedy pracowałam jako kierowniczka sklepu spożywczego, internet służył mi jako miejsce do przesyłania faktur między: firmami, hurtowniami.

“ Jeśli zachodzi konieczna potrzeba zakupu jakiegoś urządzenia to bez namysłu po prostu to robię. Maszynki te posiadają instrukcje, które bez problemu jestem w stanie sobie przyswoić. Nie mam żadnych trudności z adaptacją nowego urządzenia. (...) Jak jeszcze pracowałam to moje obowiązki polegały na coraz to częstszym przyswajaniu sobie nowych umiejętności technicznych. Uczenie się nie może ograniczać. Ja wiem co dla mnie jest dobre, więc jeśli zachodzi potrzeba poznania czy spożytkowania jakiejś technologii to po prostu się za to biorę.

→ **Zaspokajający potrzeby to osoby, które dzięki internetowi zaspokajają dość ograniczoną gamę potrzeb.** Do najważniejszych należą potrzeba kontaktu z rodziną lub znajomymi (tu z pomocą przychodzą zwykle komunikatory internetowe) oraz potrzeba informacji. Portal internetowy lub serwis lokalny mogą w znacznym stopniu zastępować im prasę i inne media elektroniczne. „Zaspokajający potrzeby” sprawnie posługują się siecią, ale tylko w ograniczonym zakresie. Nie poszukują aktywnie nowych usług ani nie interesują się nowinkami technicznymi. Kluczowa dla ich sposobu posługiwania się siecią jest zakładka „Ulubione”, w której znajduje się zestaw najczęściej odwiedzanych przez nich stron. „Zaspokajający potrzeby” stosunkowo rzadko surfują po nieznanym sobie wodach sieci: ich postawę dobrze oddają słowa „jeśli czegoś nie znam, to w to nie wchodzę”.

“ Mnie tylko internet kojarzy się z fakturami i wysłaniem mailów. Inaczej nie umiem z niego korzystać nie jest on mi do niczego potrzebny.

→ **Uzależnieni od innych są użytkownikami wykorzystującymi sieć do jednej bądź kilku czynności których nauczyli się w okresie aktywności zawodowej lub też od dzieci i wnuków.** Na ogół nie używają oni internetu samodzielnie, ale korzystają z jego zasobów dzięki pomocy innych osób, zwykle młodszych członków rodziny (tzw. proxy users). W tej grupie jest wiele seniorów zbliżających się do 70 roku życia i starszych.

“ Wnuczka od najstarszego syna czasami sprawdza mi tam [w internecie] prognozę pogody na cały tydzień. Aaa... i jeszcze mówiła mi, że można tam znaleźć swoich znajomych, ale ja nie wiem jak, dla mnie to jest czarna magia!

“ Mimo, że dzieci nie raz uczyły mnie z tego internetu korzystać, to jednak człowiekowi ciężko się przedstawić na takie nowości. A jaki problem zapamiętać to wszystko! Od czasu do czasu wnuki włączają mi komputer i dzwonią do innych członków rodziny. Dzięki temu mogę sobie nie tylko porozmawiać z dziećmi i wnukami, ale też mogę ich widzieć i to jest wspaniałe.

“ Potrafię obsługiwać komputer, jednak tego nie robię ponieważ nie mam takiej potrzeby. Jeśli potrzebuję znaleźć coś w internecie, to proszę swoje dzieci bądź wnuki – zawsze służą pomocą.

Wśród osób, które nie korzystają z internetu można natomiast wyróżnić 2 główne typy – niewykorzystujących szansy oraz odizolowanych.

→ **Niewykorzystujący szansy są osobami, które były blisko rozpoczęcia samodzielnego korzystania z sieci, ale którym z różnych powodów próba ta się nie powiodła.** Nierzadko uczestniczyli w różnego rodzaju kursach korzystania z internetu, które jednak w ich ocenie były bezwartościowe ze względu na niedostosowanie do ich potrzeb i stanu wiedzy program lub niskie umiejętności dydaktyczne osoby prowadzącej. W przeszłości mogli nawet korzystać z internetu w miejscu pracy, ale po przejściu na emeryturę lub rentę stracili bezpośredni kontakt z siecią. Posiadane przez nich umiejętności i wiedza pochodzą sprzed kilku lat i często ograniczają się jedynie do kilku prostych, mechanicznie wykonywanych w pracy czynności. Osoby takie nie potrafią więc sprawnie posługiwać się internetem. Komputer z dostępem do sieci bardzo często znajduje się w ich bezpośrednim otoczeniu. Aktualnie brak jednak okazji do tego, by nauczyć się nim sprawnie posługiwać. Zdarza się, że deklarują chęć rozpoczęcia korzystania w najbliższym czasie.

“ Chciałam, żeby E. [córka] mnie wprowadziła. Oglądałyśmy razem oferty działek budowlanych za miastem [-]. (...) Później E. powiedziała: „Mamo przecież to nie jest wcale takie trudne”. (...) E. studiuje medycynę, więc ma dużo pracy. Nie bardzo chce się odrywać jak coś zacznie robić. (...) Zdeorganizowana wtedy jest. No i to były takie przypadki, kiedy chciałam i próbowałam coś tam napisać, ale to było takie krótkotrwałe. Teraz myślę, że to jest niedobrze, bo dużo rzeczy można przeczytać w internecie.

→ **W życiu Odizolowanych komputery i internet odgrywają incydentalną rolę.** Nie mają żadnych bezpośrednich doświadczeń z nimi, nawet jeśli znajdują się na wyciągnięcie ręki, wręcz w miejscu zamieszkania. Korzystają z nich jednak wyłącznie inni domownicy. Ich wiedza dotycząca tego, czym jest internet, jakie potrzeby można dzięki niemu zaspakajać i w jaki sposób się z niego korzysta jest nikła. Nie widzą żadnych zastosowań internetu dla siebie. Ignorują treści związane z nowymi technologiami pochodzące z innych mediów. Zazwyczaj nie rozróżniają poszczególnych technologii. Znają jedynie niektóre marki związane z internetem (np. nazwy portali), ale nie wiedzą, co się za nimi kryje. Niekorzystanie z internetu nie wiąże się w ich ocenie z trudnościami w codziennym funkcjonowaniu, ani nie spodziewają się takich trudności w przyszłości. Nie planują również rozpoczęcia samodzielnego korzystania z internetu. Odwołują się do przeszłości wskazując, że dotychczas żyli bez nowych technologii, więc tym bardziej na starość nie są one do niczego potrzebne. Często zwracają uwagę, że te wynalazki nie wnoszą nic nowego do ich życia, gdyż jest to raczej domena młodych. Zdaniem niektórych są to wręcz niepotrzebnie komplikujące życie sprzęty.

“ Nowe technologie są dla młodych osób, a nie dla nas. Nowe technologie nam nie przeszkadzają, ułatwiają życie, ale nam to już niepotrzebne. My przeżyliśmy swoje bez nowoczesnych technologii więc teraz tym bardziej nam to niepotrzebne.

“ Po głębszym zastanowieniu mogę chyba stwierdzić, że [nowe technologie] ułatwiły życie, ale czasami, gdy mam problem z posłużeniem się czymś to stwierdzam, że jednak wcale one nam tak tego życia nie ułatwiają, a nawet trochę utrudniają. [Najgorzej] chyba w sytuacjach gdzie by coś załatwić trzeba najpierw się zapisać za pomocą komputera lub gdy technika w pewnych sytuacjach się zawiesza i trzeba na coś czekać długo lub nawet nie da się tego odzyskać lub załatwić.

Wśród odizolowanych można znaleźć przede wszystkim osoby, które przed przejściem na emeryturę nie wykorzystywały w pracy komputera i internetu lub pracowały fizycznie i nie miały styczności z nowymi technologiami, z wyjątkiem co najwyżej telefonów komórkowych.

## BIERNA I AKTYWNA POSTAWA W KORZYSTANIU Z INTERNETU

**Można wyróżnić dwie podstawowe postawy dotyczące korzystania z internetu**, które dość dobrze odzwierciedla podział na „poszukujących” i „zaspakajających potrzeby”. „Poszukujący” aktywnie powiększają zasób swojej wiedzy na temat internetu. Co bardzo istotne w dużym stopniu uczą się oni na zasadzie prób i błędów. Dzięki sprzyjającym warunkom przełamują swój starach dotyczący korzystania z komputera i internetu, zamieniając go w satysfakcję płynącą ze zdobywania nowych kompetencji. Do czynników, które były aktywizujące zaliczyć można chęć podwyższenia swoich kompetencji na rynku pracy (wynikające albo z pasji do wykonywanego zawodu, albo krótkotrwałej utraty pracy):

“ [...] kuzyn u nas jest taki we Wrocławiu to mówi, że przez internet [ja spojrzę w internet i praca od razu jest]. No i ja to wzięłam i myślałam, że pójdę do pracy, ale nie udało [się], ale internet założyłam.

Czynnikiem aktywizującym jest także poczucie osamotnienia wynikające z braku interakcji z rówieśnikami:

“ Po prostu z nudy, siedząc w domu, nie mając kontaktu ze światem, bo jestem wybudowana poza miastem... I z nudy, nie mając towarzystwa, koleżanek, wszystko zostało w mieście.

Co ciekawe, chęć utrzymania kontaktów z bliskimi jest stymulująca tylko w ograniczonym zakresie. Osoby, które zdecydowały się na rozpoczęcie korzystania z internetu w okolicznościach związanych z wyjazdem dzieci bądź wnuków, bardzo często korzystają z internetu w sposób bierny, nieznacznie wychodząc poza „zaspokojenie potrzeb” kontaktu i zdobycia podstawowych informacji.

**Wydaje się, że wśród osób, które nie posiadają wystarczających kompetencji do samodzielnej eksploracji, korzystanie z internetu będzie ograniczać się do powtarzalnych czynności,** takich jak rozmowa z bliskimi, czytanie określonych portali czy stron WWW (które często znajdują się w zakładce „ulubione”), wykonywanie przelewów. Niezależnie od długości tej listy, ograniczone są tutaj procesy poznawcze związane z nauką sposobu funkcjonowania internetu. Pięćdziesięcioośmioletni respondent, który zaczął korzystać z internetu na początku 2009 roku w domu po zakupie komputera i dostępu do internetu tak relacjonuje swoje aktywności:

“ To, co mi tam ustawili, to to ja mam. I tam sobie mam ustawione, proszę pana, Wirtualną Polskę, Wiadomości, Onet, Nasza Klasa, Gadu Gadu. [...] Ale jeżeli pana interesuje ile używam, to dwie godziny dziennie [...] Z tym, że w zasadzie na te dwie godziny dziennie, do trzech, to wystarcza mi. [...] Wystarczy mi to, co mam. I tam, i nie mam takich ciągów do jakichś tam, eksperymentowania, chodzenia, szukania. I tam jakiegoś tam, jak to mówią, drukowania czegoś tam, kaso... Ja te funkcje w ogóle nie używam, w komputerze tam. Wklej, wyklej, tam wychodzi, nie. Takie... No wie pan. Włączam Onet, czytam to, co mnie obchodzi. Włączam Wirtualną, to co mnie... Włączam Naszą Klasę. A, ktoś do mnie napisał, odpisuje. Włączam na Gadu-Gadu i zamykam komputer. Te czaty, te, te blogi, bo wie pan, oprócz tego, że ja mam tego laptopa, to ja lubię politykę, sprawy takie społeczno-polityczne.

Inne respondentka, która na początku miała kontakt z komputerem w pracy, a od trzech lat posiada komputer i dostęp do internetu w domu, nie rozwija swoich umiejętności poza kilka czynności, które już opanowała:

“ Ale natomiast sama nim się, znaczy nie potrafię dojść w nim do czegoś, nie lubię czytać instrukcji więc w związku z tym córka mi pomaga założyćmy. No więc z internetu założymy tak korzystam na zasadzie takiej, że albo lubię grać w gry jakieś i takie założyćmy podstawowe rzeczy prawda, jeżeli chodzi o mnie np. mam założone konto w banku nie chodzę, nie robię przelewów więc uważam że to jest bardzo dobrą rzeczą, nie stoję w kolejkach prawda, nie pobierają ode mnie opłat więc to też jest wygodne. Ale natomiast tak no jak jestem...w założeniu takiego pod ten...no wejście do Naszej Klasy to w tym wszystkim pomaga mi córka która dobrze śmiga po internecie.

Postawa ta cechuje się biernością. Osoby takie opanowują pewien wycinek internetu, który zastępuje głównie innego rodzaju media (np. telefon – Skype, gazeta – portal internetowy). Cechuje ich strach przed nieoczekiwaną odpowiedzią, na przykład wyskoczeniem nowego okna, trafieniem na stronę z nieodpowiednimi treściami. Niechęć ta nie jest nawet związana z samą treścią, ile z brakiem możliwości przewidzenia tego co się stanie, oceny ryzyka związanego z podjęciem działania. Asekuracyjnie wycofują się, ograniczając w ten sposób potencjalne źródła zagrożenia.

“ [Badacz: ...są jakieś treści w internecie, na tym serwisie motoryzacyjnym, do których pan chce dotrzeć. Porady dotyczące klimatyzacji. No... Tylko natrafia pan na taką stronę gdzie pan, no, nie ma pojęcia co zrobić przypuścimy. Jak pan sobie z tym radzi?] To moja odpowiedź brzmi, proszę pana, następująco. Nie wchodzę w taką stronę. Bo nie umiem. Nie wchodzę, no. [...] Wie pan, ja nigdy nie wiedziałem, co to zaloguj się, tam jakieś hasło. Mam tą stronę, tą pocztę tam, jakiś tam mam login, coś tam, ale ja z tego [nie korzystam – przyp. autorów].

Nie przyjmując postawy aktywnej skazani są w dużym stopniu na pomoc innych osób, zarówno na poziomie rozwiązywania problemów technicznych, jak i włączania się w nowe formy interakcji zapośredniczonych przez internet (zarówno na poziomie formy, jak i treści). Dużą rolę odgrywa tutaj otoczenie społeczne (często są to dzieci), które zapoznaje i oswaja stopniowo z nowymi użytecznościami. Do podtrzymywania i rozwoju kompetencji związanych z internetem konieczny wydaje się tutaj kontakt z zaufanymi osobami, które zachęcają (bądź to przez dobry przykład, bądź namową) do włączania w „internetowe ścieżki” nowych elementów.

“ [Badacz: A zakupy przez internet?] Poprzez Dorotę, moją synową. Bo ja nie umiem tego robić. Ja tam wchodziłem w te strony. [...] No w Allegro nieraz tam wchodzę. [...] jak wchodziłam ona [córka – przypis autorów] mi tam pokazywała „tu mam sobie możesz mam szukać, po co kupujesz, właśnie wydajesz pieniądze to przecież możesz w internecie np. przeczytać sobie jakąś prasę”.

Pozytywna rola rodziny może być jednak skutecznie zastąpiona przez inne źródła informacji. Bardzo ciekawym przypadkiem jest tu 74-letnia respondentka, która zaczęła korzystać z internetu kilka lat temu. Jest ona aktywną uczestniczką forum internetowego dla seniorów. W rozmowach pomiędzy forumowiczami bardzo często pojawiają się tematy związane z nowymi rozwiązaniami i narzędziami, które umożliwiają nowe formy interakcji, usprawniają sposoby gromadzenia i przetwarzania plików (obrazów, filmów, muzyki). Dzięki takiemu wsparciu uczestnicy forum cały czas uczą się wzajemnie, tego co jest im przydatne, minimalizując koszty związane z poszukiwaniami nowych rozwiązań.

Newralgicznym problemem dla takich użytkowników jest więc pozyskiwanie informacji o internecie, wiedza o tym, że można coś zrobić. Dynamika rozwoju tego medium nie pozwala na nabywanie wszystkich niezbędnych umiejętności w ramach zorganizowanych jednorazowych kursów. Mogą one nauczyć kompetencji technicznych, ale w dłuższej perspektywie nie zapewnią dopływu wiedzy o tym, jak technologia się zmienia i co nowego oferuje. **Osoby, które ograniczają się do „zaspakajania potrzeb” nie traktują sieci jako źródła wiedzy o samym internecie. Pozyskanie tej kompetencji lub umiejętność odnalezienia dobrych źródeł informacji wydaje się kluczowym elementem umożliwiającym dalszy rozwój umiejętności.** Źródłem informacji może być także rodzina, przyjaciele, ale również tradycyjne media, które nie tyle „nauczają” sposobu korzystania, ale ewentualnie wskażą sposoby zastosowania nowych narzędzi w codziennym życiu.

## AKTYWNOŚCI PRZEZ INTERNET W POLSCE I UE

**Porównanie aktywności internautów z generacji 50+ w Polsce i Unii Europejskiej pokazuje, że użytkownicy z naszego kraju korzystają z internetu w sposób zdecydowanie mniej wszechstronny niż mieszkańcy zdecydowanej większości krajów.** Zestawiając dane Eurostatu dotyczące wykorzystania przez użytkowników siedmiu popularnych zastosowań internetu<sup>20</sup>, okazuje się, że pod względem wszechstronności wykorzystania internetu przez użytkowników w wieku 55-64 lat Polska zajmuje ostatnie miejsce w UE. Równie źle jest wśród najstarszych osób, choć tu akurat są jeszcze trzy inne kraje, w których wszechstronność korzystania w tej grupie wiekowej jest niższa. Nawet jeżeli badania te obarczone są pewnym błędem związanym z trudnościami w standaryzacji międzynarodowych badań porównawczych, to i tak nie ulega wątpliwości, że **Polska jest na jednym z ostatnich miejsc w Unii pod względem liczby zastosowań internetu wykorzystywanych przez użytkowników.**

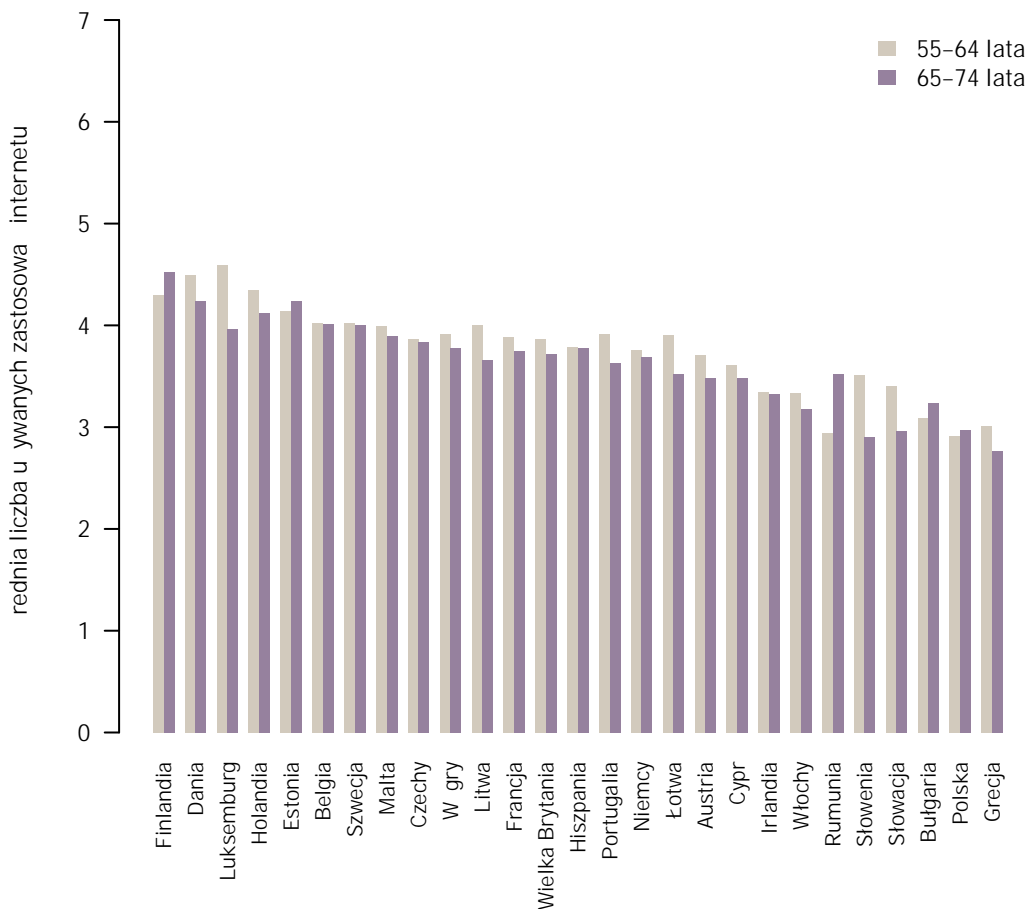
Taki stan rzeczy może wynikać z kilku czynników. Po pierwsze, jak zostało to już wspomniane, w Polsce użytkownicy internetu mający 50 i więcej lat mają stosunkowo niewielkie kompetencje korzystania. Po drugie, jakość oferty treści i usług internetowych dostosowanych do potrzeb starszych użytkowników może być nieduża. Po trzecie, dostępność i użyteczność stron i serwisów internetowych w Polsce nie jest duża – zbyt rzadko interfejsy użytkownika dostosowywane są do potrzeb odbiorców w starszym wieku.

<sup>20</sup> Uwzględnione zastosowania to: wysyłanie i odbieranie e-maili; komunikowanie się przez internet (2008); czytanie białych gazet i magazynów on-line; bankowość internetowa; granie/ciąganie gier, muzyki, filmów lub obrazów; pozyskiwanie informacji o dobrach i usługach; telefonowanie przez internet lub videokonferencje (2007).



### Wykres 30: Średnia liczba używanych zastosowań internetu przez użytkowników w wieku 55-64 i 65+ lat w krajach Unii Europejskiej.

Dane: Eurostat 2009.



Najczęściej podejmowaną spośród porównywanych aktywności jest wysyłanie i odbieranie wiadomości e-mail. W całej Unii Europejskiej korzysta w ten sposób 84% użytkowników internetu w wieku 55-64 lat i 86% starszych. W Polsce odpowiednie odsetki są wyraźnie niższe (65 i 69%). Choć e-mail jest stosunkowo popularną usługą, to jednak podejmują ją u nas mniej respondentów korzystających z internetu niż w innych krajach. W grupie wiekowej 55-64 Polska jest pod tym względem na ostatnim miejscu w UE. Także w najstarszej grupie wiekowej różnice pomiędzy krajami są dużo bardziej widoczne. W Belgii i Danii około 90% internautów w wieku 65-74 wysłało bądź odebrało e-maile w przeciągu ostatnich 3 miesięcy. Na Słowacji odsetek ten wynosi jedynie 57, a na Łotwie 61 (przy średniej unijnej 86%).

Bardzo popularne jest również pozyskiwanie w sieci informacji o dobrach i usługach (79% użytkowników w wieku 55+), a także wykorzystywanie internetu jako środka komunikacji (86%). W porównaniu do krajów Unii Europejskiej w grupie wiekowej 55-64 stwierdzić można, że mniejszą stosunkowo mniejszą aktywność w poszukiwaniu informacji o dobrach i usługach (około 46%). Internet chętnie wykorzystywany jest za to jako środek komunikacji (78%).

Do czynności, które podejmuje około 50% osób korzystających z internetu w UE należą: bankowość internetowa oraz czytanie bądź ściągnięcie gazet i magazynów online. Korzysta z nich odpowied-

nio 50% i 46% użytkowników w wieku 55-64 i nieznacznie mniej tych w wieku 65+. Popularność obu tych aktywności jest mocno zróżnicowana w poszczególnych krajach. Z bankowości internetowej znacznie częściej korzystają mieszkańcy Finlandii, Estonii, Danii, Szwecji - w tych dwóch pierwszych krajach ponad 80% użytkowników. Tymczasem w Grecji, Rumunii jest to zaledwie kilkanaście procent, niewiele więcej na Węgrzech, a w Polsce 35% osób z grupy 55+. Niski poziom czytelnictwa gazet online w najstarszej grupie wiekowej zaobserwować możemy w Irlandii (28%), Polsce (36%), Niemczech (36%). Z drugiej strony jest to bardzo popularna aktywność wśród internautów w Estonii (86%), na Litwie (92%), w Hiszpanii (74%) i w Czechach (73%).

W grupie wiekowej 55+ stwierdzić można mniejszą popularność grania/ściągnięcia gier, filmów, muzyki. Jeśli weźmiemy pod uwagę wszystkie grupy wiekowe w większości krajów odsetek internautów podejmujących tę aktywność wynosi ponad 40%. W przypadku omawianej grupy w prawie wszystkich krajach jest on niższy od 30%. A w najstarszej grupie wiekowej, w większości krajów odsetek osób, które wykonywały tę czynność w ostatnich trzech miesiącach nie przekracza 20%. Stosunkowo popularne są w Hiszpanii, Belgii, Holandii i na Malcie (około 30%).

Ciekawym przypadkiem jest telefonia internetowa. Po pierwsze, telefonowanie przez internet jest wśród starszych internautów bardziej popularne niż w młodszych grupach wiekowych. Po drugie, jest to jedyny ze sposobów korzystania w którym odsetki dla Polski (20% w grupie 55-64 lat) są wyższe od średniej unijnej (12%). Telefonowanie przez internet jest popularne także w Rumunii, Bułgarii, Finlandii, na Węgrzech, w Luksemburgu, Czechach i na Litwie.

## 7 | ZWIĄZEK KORZYSTANIA Z SYTUACJĄ ŻYCIOWĄ

W poprzednich rozdziałach pokazano od czego zależy korzystanie z internetu przez Polaków w wieku 50+, a także jakie kompetencje cyfrowe oni posiadają i w jaki sposób korzystają z sieci. **W tej części zaprezentowano wpływ korzystania z internetu na różne aspekty życia, w porównaniu z osobami, które nie korzystają z tego medium.** W pierwszej kolejności warto przyjrzeć się obserwacjom i ocenom samych użytkowników, pochodzącym z badań jakościowych. Następnie przedstawiono ilościową analizę zmian zachodzących w sytuacji życiowej użytkowników i osób niekorzystających, możliwą dzięki porównaniu odpowiedzi udzielanych przez tych samych respondentów w badaniach Diagnozy Społecznej w 2007 i 2009 roku.

### EFEKTY KORZYSTANIA Z SIECI W OCZACH INTERNAUTÓW

**Większość badanych użytkowników internetu w wieku 50+ dostrzegło pozytywne strony tej technologii i korzyści z jej użytkowania.** Najczęściej wskazywaną korzyścią była możliwość znajdowania rozmaitych informacji w krótkim czasie:

“Gdy ja byłam młoda nie było tych wszystkich komputerów, internetu. I ludzie przez to nie wiedzieli o wielu sprawach, wydarzeniach. A teraz nawet pogodę można sprawdzić kiedy się tylko chce. Można powiedzieć, że 20 lat temu nie było nic. I nawet nikomu nie przyszło na myśl, że świat się tak zmieni do tego czasu.

Często podkreślano także możliwość bezpłatnego komunikowania się z rodziną, zwłaszcza przebywającą za granicą. Dla respondentów ważną zaletą jest nie tylko możliwość prowadzenia rozmów z dziećmi i wnukami, lecz także możliwość zobaczenia swego rozmówcy dzięki połączeniu video.

“Technologie na pewno dały możliwość komunikowania się z większą ilością osób, ludzie mogą utrzymywać kontakty nawet z osobami odlegle mieszkającymi, dlatego zwiększa się ilość znajomych. Uważam, iż przez nowe technologie ludzie stają się coraz bardziej otwarci na świat.

Mówiąc o pozytywnych aspektach sieci badani często odwoływali się do swoich doświadczeń z przeszłości. Wskazywali, w jaki sposób internet przyczynił się do ułatwienia lub przyspieszenia konkretnych działań i czynności. Możliwości dokonywania płatności elektronicznych czy natychmiastowego wysłania informacji to przede wszystkim oszczędność czasu. Ważna jest dla nich również strona finansowa, choćby ze względu na tak silnie akcentowaną funkcję bezpłatnej komunikacji na odległość. Znaczenie ma również wygoda, związana z dostępem z domu do wielu informacji, danych czy nawet konkretnych produktów, bez konieczności poszukiwania ich czy stania w kolejkach w celu zakupu.

“Ponadto posiadam internetowe konto bankowe, więc bez wychodzenia z domu płacę rachunki, dzięki czemu nie muszę stać w kolejce.

“Mogłabym przestać korzystać z internetu, kupować buty w sklepie, o celebrytach czytać w prasie, informacje o najświeższych wydarzeniach światowych brać z „Dziennika”, ale po co wydawać pieniądze na gazety, benzynę na jazdę samochodem by kupić buty, jak wszystko mogę mieć za kliknięciem przycisku myszki? Nie widzę sensu wydawać niepotrzebnie pieniędzy.

Ekspansja internetu była też pozytywnie oceniana ze względu na dostrzegane ułatwienia związane z wykonywaniem obowiązków zawodowych. Doceniane były nie korespondencja za pomocą poczty elektronicznej, sprawne poszukiwanie potrzebnych informacji, ale także wygoda w dokonywaniu płatności przez sieć. Wielu osobom **trudno już wyobrazić sobie pracę bez komputerów i internetu.**

- “ Ja pracując nie posługiwałam się komputerem w wypełnianiu dokumentów, lecz maszyną do pisania... taką dużą i ciężką...ooo nie wygodnie na tym się pisało, a jak była pomyłka to od nowa zaczynało się pisanie.. to były czasy, pracowało się dłużej...Wszystko listownie poprzez pocztę się wysyłało i troszkę czasu to zajmowało , a teraz tego "e-maila" się wysyła i w minutę ktoś dostaje wiadomość.
- “ Musiałam przystosować się i zmienić swój tok myślenia, mój zakład został skomputeryzowany jakoś na początku 2000 roku i od tego czasu już pracowaliśmy na komputerach. Oprócz komputera musiałam nauczyć się obsługiwać skaner, drukarkę. W tej chwili nie wyobrażam sobie moje pracy bez tych urządzeń. Jeżeli jest jakiś problem i brak połączenia z siecią wszystko musiałyśmy robić ręcznie, i już jak się na te komputery przestawiłam to utrudnieniem było dla mnie przepisywanie wszystkiego ręcznie w czasie jakiejś awarii. Szybko przyzwyczyłam się do komputerów, bardzo ułatwiły mi pracę, choć na początku pracy z nimi miałam inne wrażenie. Brak technologii to już w tej chwili jest utrudnienie.

Wśród badanych można zaobserwować, zazwyczaj im **bardziej respondent jest zaawansowany w korzystaniu z internetu, tym bardziej pozytywnie ocenia tę technologię.**

## ZNACZENIE KORZYSTANIA DLA AKTYWNOŚCI I POZYCJI ZAWODOWEJ

Badania Diagnozy Społecznej pokazują wyraźny związek korzystania z komputerów i internetu ze znacznie lepszym radzeniem sobie na rynku pracy<sup>21</sup>. Polacy korzystający z internetu znacznie częściej pracują i zajmują lepsze stanowiska, w porównaniu z tymi, którzy nie korzystają z tego medium. Dotyczy to także generacji 50+. Co więcej, jeśli porównać wyłącznie osoby pracujące, okazuje się, że użytkownicy znacznie częściej podejmują lepiej płatną lub dodatkową pracę. Internauci znacznie częściej podnoszą swoje kwalifikacje i umiejętności z myślą o możliwości lepszych zarobków i faktycznie zarobki pracujących użytkowników internetu rosną wyraźnie szybciej niż osób niekorzystających.

Wśród osób po pięćdziesiątce niepracujących zawodowo w 2007 roku, ci, którzy korzystali z komputerów i internetu, zaczęli pracować trzy razy częściej niż niekorzystający. Analizy te nie uwzględniają jednak innych różnic pomiędzy tymi grupami. Aktywizacja zawodowa w największym stopniu jest związana z niższym wiekiem i wyższym wykształceniem, jest też częstsza wśród mężczyzn. Uwzględnienie tych czynników powoduje, że korzystanie z internetu staje się nieistotne statystycznie. Oznacza to, że nawet jeśli ma to jakieś znaczenie dla ponownego rozpoczęcia pracy, to jest ono niewielkie<sup>22</sup>. **Korzystanie z internetu wpływa na aktywizację zawodową niepracujących osób 50+ w małym lub nawet żadnym stopniu.** W młodszych grupach wiekowych ten efekt jest silniejszy. Niewykluczone, że brak takiego efektu wśród osób dojrzałych jest związany z ich niskimi kompetencjami cyfrowymi. W badaniu World Internet Project zaledwie 26% Polaków w wieku 50+, którzy uznali, że ich to pytanie dotyczyło, stwierdziło, że ich umiejętności korzystania z komputera są odpowiednie gdyby mieli zamiar zmienić pracę w ciągu roku. Wśród młodszych twierdząco odpowiedziało aż 51% spośród tych, którzy uważali, że ich to pytanie dotyczyło.

<sup>21</sup> Batorski, D. (2009). Korzystanie z technologii informacyjno komunikacyjnych. w J. Czapiński, T. Panek 'Diagnoza Społeczna 2009: Warunki i jakość życia Polaków', s.281-309, Warszawa: Vizja Press&IT.

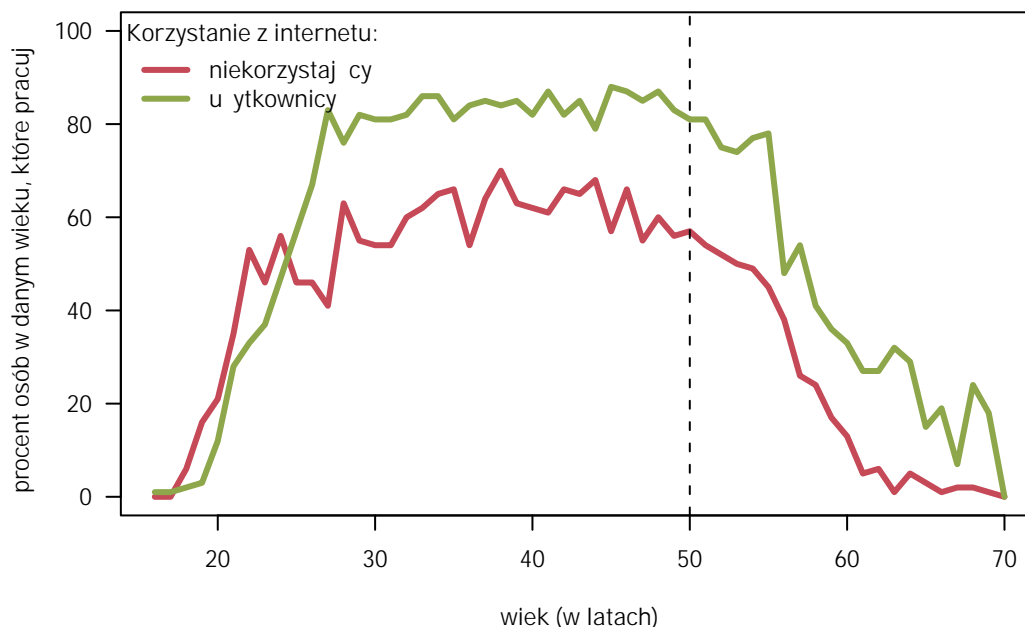
<sup>22</sup> Znaczenie korzystania z internetu po wyczerpaniu innych wspomnianych różnic jest nieistotne statystycznie nawet pomimo dużej próby panelowej w badaniu Diagnozy Społecznej.

Zupełnie inne zależności niż w przypadku aktywizacji zawodowej ujawniają się dla podtrzymywania aktywności zawodowej. Różnice pomiędzy osobami korzystającymi w latach 2007-2009 z internetu i tymi, które nie korzystały są duże. Wśród osób niekorzystających, po dwóch latach pracowało 75% pracujących w 2007 roku. Tymczasem wśród użytkowników internetu aż 90%, a wśród tych, co korzystać zaczęli w okresie tych dwóch lat – 82%. Co istotne, **fakt korzystania z internetu ma bardzo istotne znaczenie dla podtrzymywania aktywności zawodowej w grupie 50+**, także po wykluczeniu w analizach znaczenia różnic związanych z wiekiem, wykształceniem i płcią.

Jedną z konsekwencji analizowanych tu procesów jest zróżnicowanie częstości pracy zawodowej pomiędzy użytkownikami sieci i osobami niekorzystającymi z niej. Poniższy wykres przedstawia odsetek osób pracujących (w tym również w rolnictwie i prowadzących własną działalność gospodarczą) w zależności od wieku i korzystania z internetu. Jak możemy zaobserwować, aktywność zawodowa jest znacznie wyższa wśród mających kontakt z internetem.

**Wykres 31: Odsetek osób pracujących w zależności od wieku, wśród użytkowników i niekorzystających z internetu.**

Dane: Diagnoza Społeczna 2009.



Podsumowując, aktywność zawodowa osób 50+ jest związana z korzystaniem z internetu. Jednak samo nabycie kompetencji niezbędnych do używania internetu, nie jest wystarczającym czynnikiem przyczyniającym się do znajdowania pracy przez osoby bezrobotne bądź bierne zawodowo. Posiadanie kompetencji cyfrowych jest natomiast istotne dla podtrzymywania aktywności zawodowej. Oznacza to, że działania na rzecz cyfrowego włączenia generacji 50+ warto podejmować możliwie szybko. Nowe technologie mogą pomóc w przedłużaniu obecności jej członków na rynku pracy, ale powtórna aktywizacja jest niezwykle trudna.

Wśród osób pracujących poza rolnictwem, **użytkownicy internetu mają znacznie większą szansę na osiągnięcie awansu zawodowego**, także po pięćdziesiątce. W okresie roku poprzedzającego badanie Diagnozy Społecznej 2009 awans osiągnęło 8,9% pracujących użytkowników

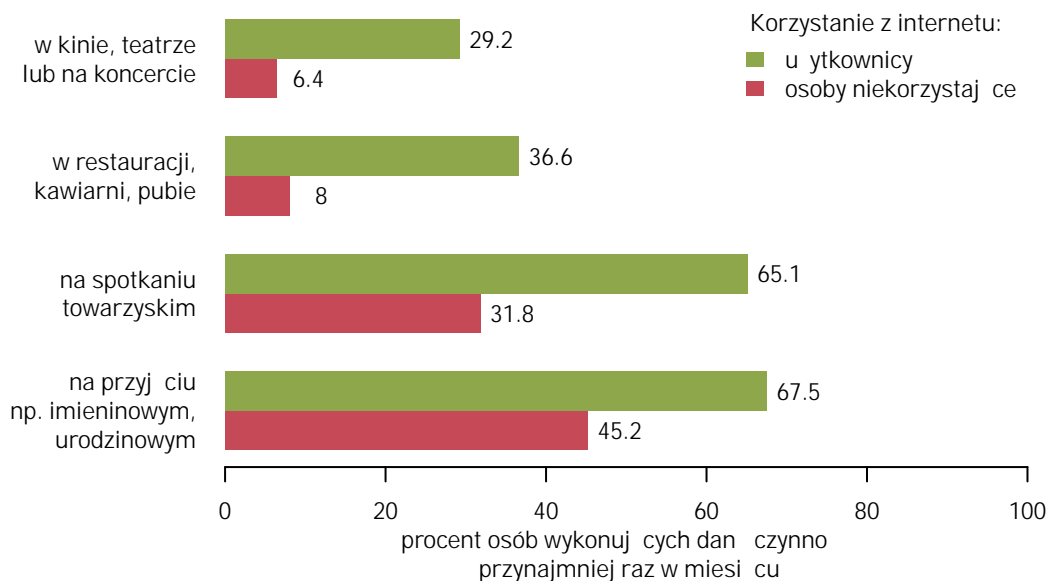
w wieku 50+ i zaledwie 2,8% zatrudnionych z tej grupy, którzy z sieci nie korzystali. Co więcej, nawet po wykluczeniu znaczenia różnic wykształcenia, sektora zatrudnienia, miejsca zamieszkania, wieku oraz płci i porównaniu osób, które różnią się wyłącznie korzystaniem z internetu, okazuje się, że użytkownicy mają dwuipółkrotnie większą szansę na awans. Być może jest to związane ze znacznie częstszym podwyższaniem swoich kompetencji z myślą o możliwości lepszych zarobków przez te z osób aktywnych zawodowo, które korzystają z internetu. Brak natomiast istotnego związku korzystania z internetu na częstość zakładania firm przez osoby w wieku 50+.

## INTERNET A AKTYWNOŚĆ W ŻYCIU SPOŁECZNYM I UDZIAŁ W KULTURZE

**Użytkownicy internetu znacznie aktywniej uczestniczą w kulturze niż osoby niekorzystające.** Wykres 32 pokazuje, że użytkownicy w wieku 50+ znacznie częściej chodzą do kina, teatru lub na koncerty. W okresie miesiąca przed badaniem prawie 30% z nich było przynajmniej raz w takim miejscu, podczas gdy wśród niekorzystających ledwie 6%. Znacznie częstsze jest także chodzenie do restauracji, kawiarni czy pubu (odpowiednio 37% użytkowników i 8% niekorzystających). Mniejsze, choć wciąż istotne różnice są związane z uczestnictwem w spotkaniach towarzyskich i chodzeniem na przyjęcia.

**Wykres 32: Odsetek osób 50+ biorących udział w różnego rodzaju aktywnościach w okresie jednego miesiąca w zależności od korzystania z internetu.**

Dane: Diagnoza Społeczna 2009.



Znaczące różnice występują także, gdy przeanalizujemy intensywność uczestniczenia w powyższych aktywnościach. Co więcej, analizy statystyczne wyliczające efekt statusu społeczno-zawodowego, wykształcenia, klasy wielkości miejsca zamieszkania, płci, wieku i dochodów w gospodarstwie domowym, pokazują, że korzystanie z internetu ma dodatkowy pozytywny efekt dla częstości uczestnictwa we wszystkich wspomnianych tu rodzajach aktywności.

Można zaobserwować, że niezależnie od wieku Polacy w ostatnich latach coraz częściej rezygnują z chodzenia do kina<sup>23</sup> i zakupu prasy (dzienników, tygodników i miesięczników). Okazuje się, że w generacji 50+ w mniejszym stopniu dotyczy to użytkowników sieci niż osób niekorzystających z niej. W okresie 2007-2009 z zakupów prasy z powodów innych niż finansowe zrezygnowało nieco ponad 1% internautów i aż 5,5% niekorzystających w wieku 50 i więcej lat, a z chodzenia do kina – odpowiednio 9% i 20%. Nie dość więc, że użytkownicy internetu rzadziej rezygnują z kina czy gazet, to również przyrost rezygnacji ze względów poza finansowych jest większy wśród niekorzystających z sieci. Jedną z przyczyn może być przeniesienie do internetu dużej części metakultury<sup>24</sup>, czyli dyskusji dotyczących kultury, informacji o wydarzeniach kulturalnych, recenzji itp. Dostęp do informacji i możliwość komunikacji z innymi użytkownikami, w tym także własnymi znajomymi, stymuluje do uczestnictwa w kulturze.

## RELACJE I AKTYWNOŚĆ SPOŁECZNA

**Wbrew stereotypowym wyobrażeniom wielu osób, korzystanie z sieci nie prowadzi do wycofania z życia społecznego. Wprost przeciwnie, komunikacja internetowa sprzyja powiększaniu sieci kontaktów i nawiązywaniu nowych relacji, ale przede wszystkim lepszemu podtrzymywaniu dotychczasowych więzi społecznych<sup>25</sup>. Dotyczy to także dojrzałych Polaków.** W badaniach Diagnozy Społecznej internauci od lat deklarują posiadanie większej liczby przyjaciół, niż ci co nie korzystają z tego medium. W 2009 r. internauci mówili o średnio 7,5, a osoby niekorzystające o 6,5 przyjaciółach. Ta różnica pozostaje istotna także przy porównaniu osób, które nie różnią się pod względem, płci, wieku, wykształcenia statusu społeczno-zawodowego, wielkości miejsca zamieszkania i dochodów. Dodatkowo poczucie osamotnienia deklarowało 17% osób korzystających z sieci i aż 28% pozostałych badanych po pięćdziesiątce, choć akurat ta zależność może w dużym stopniu wynikać z wieku.

**Użytkownicy internetu biorą także znacznie bardziej aktywny udział w życiu społecznym, przy czym dotyczy to zarówno generacji 50+, jak i ogółu Polaków** (porównaj Wykres 33). Internauci częściej angażują się na rzecz społeczności lokalnych i działają w organizacjach pozarządowych. Różnice te mogą być do pewnego stopnia związane z korzystaniem z sieci, gdyż nawet wykluczenie znaczenia czynników społeczno-demograficznych różnicujących użytkowników i osoby niekorzystające nie niweluje efektu używania internetu. Można to tłumaczyć przez łatwiejszy dostęp do informacji oraz lepsze możliwości kontaktu i komunikacji za pomocą tego medium, co sprzyja podejmowaniu aktywności. Przeczy temu jednak fakt, że w ostatnich dwu latach wśród dojrzałych internautów nastąpił istotnie większy ubytek osób zaangażowanych w działalność organizacji pozarządowych niż wśród niekorzystających z internetu.

Większa aktywność społeczna internautów przejawia się także w wyższej deklarowanej frekwencji wyborczej w tej grupie. Różnica w deklaracjach udziału w wyborach parlamentarnych 2007 pomiędzy użytkownikami w wieku 50+ a osobami niekorzystającymi wynosiła prawie 18 punktów procentowych. Część tego efektu związana jest z różnicami wieku, wykształcenia i statusu społeczno-zawodowego, jednak nawet analizy statystyczne uwzględniające osoby nieróżniące się pod względem tych cech pokazują istotny związek korzystania z sieci z deklarowanym udziałem w wyborach.

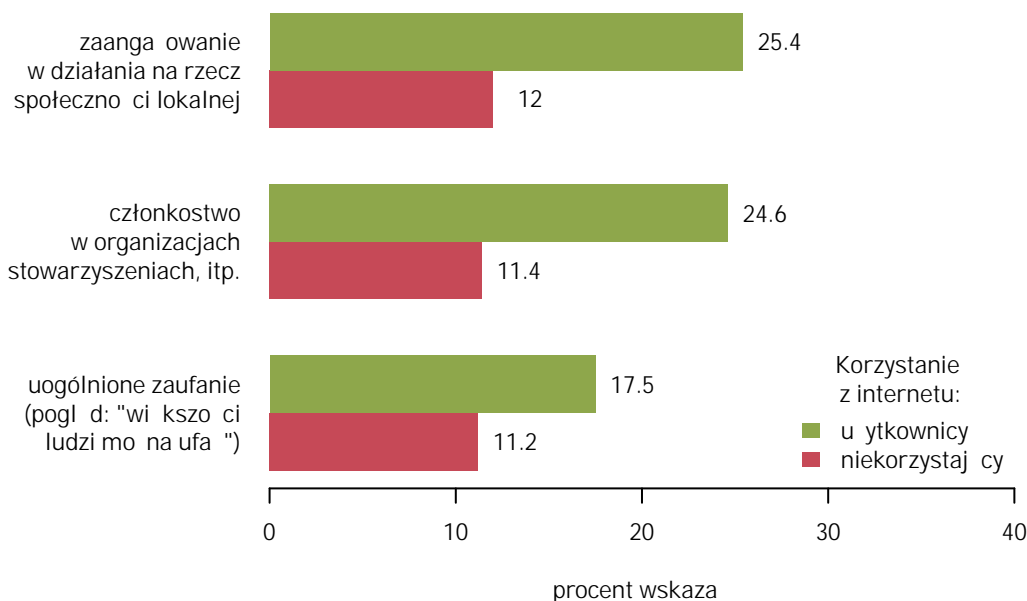
<sup>23</sup> Choć sprzedaż biletów do kin w ostatnich latach znacząco rośnie, to jednak kupuje je coraz mniej osób.

<sup>24</sup> Urban, Greg (2001) *Metaculture: How Culture Moves through the World*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

<sup>25</sup> Por. np. Keith Hampton, Lauren Sessions, Eun Ja Her, Lee Rainie (2009). Social Isolation and New Technology. Pew Internet & American Life Project.

**Wykres 33: Różnice w aktywności społecznej osób 50+ w zależności od korzystania z internetu.**

Dane: Diagnoza Społeczna 2009.



Osoby w wieku 50+, które korzystają z sieci częściej darzą zaufaniem innych ludzi. Odpowiednio 17,5% internautów i 11% nieużywających tego medium wyraża przekonanie, że większości ludzi można ufać. Jednak gdy porównamy zmiany poziomu uogólnionego zaufania na podstawie deklaracji tych samych respondentów w 2007 i 2009 roku, to nie występuje efekt szybszego wzrostu zaufania wśród użytkowników sieci.

## ZDROWIE I DOBROSTAN PSYCHICZNY

Na zakończenie warto podkreślić, że wyrażane często przez respondentów w wywiadach jakościowych **przekonanie o szkodliwości korzystania z komputerów i internetu dla zdrowia dojrzałych użytkowników nie ma oparcia w danych Diagnozy Społecznej**. Wspomniane obawy dotyczyły pogarszania się wzroku, problemów kręgosłupem, a także innych dolegliwości, które mogą się wiązać ze spędzaniem większej ilości czasu przed komputerem. Porównując zmiany zdrowia badanych w latach 2007-2009, brakuje dowodów na pogarszanie się stanu zdrowia internautów w wieku 50+ w porównaniu z osobami, które nie korzystały z internetu. Nie pogarsza się również stan zdrowia osób, które rozpoczęły korzystanie w analizowanym okresie. Analizy obejmowały takie dolegliwości jak: silne bóle głowy; bóle brzucha lub wzdęcia; ból albo napięcie mięśni karku i ramion; bóle w klatce piersiowej lub sercu; suchość w ustach lub gardle; napady pocenia się; uczucie duszności; łamanie i bóle w całym ciele; gwałtowne bicie serca (palpitacje); dreszcze lub drgawki; uczucie parcia na pęcherz i częstsze oddawanie moczu; uczucie zmęczenia niezwiązanego z pracą; zaparcia; gwałtowne skoki ciśnienia krwi.

Wydaje się, że korzystanie z internetu może wręcz przyczyniać się do wzrostu samooceny i dobrostanu psychicznego osób w wieku 50+. Dobrym wskaźnikiem są w badaniach Diagnozy Społecznej zmiany dalszego pragnienia życia. Korzystanie z internetu ma niewielki, ale istotny statystycznie wpływ na wzrost tego pragnienia. Efekt ten utrzymuje się nawet po wykluczeniu różnic statusu społeczno-zawodowego, wieku, wykształcenia, płci i wielkości miejsca zamieszkania. Co ciekawe,



zdecydowanie największy wzrost pragnienia życia w latach 2007-2009 dotyczy osób, które zaczęły korzystać z sieci w tym okresie. Nieco mniejszy wzrost jest udziałem tych, którzy korzystali od 2007 i nadal to robią. Natomiast wśród osób niekorzystających widoczny jest niewielki spadek pragnienia dalszego życia, który jest jednak i tak dużo mniejszy niż w przypadku osób, które w ciągu analizowanych dwóch lat zaprzestały korzystania z internetu.

## CYFROWE WYKLUCZENIE

**Korzystanie z komputerów i internetu wiąże się z wieloma pozytywnymi skutkami dla różnych obszarów życia, co potwierdzają przytoczone wyniki badań. Zarazem oznacza to, że osoby niebędące użytkownikami tych technologii są pozbawione wielu korzyści z ich wykorzystania.** W sytuacji gdy korzystanie z internetu zwiększa szanse użytkowników na rynku pracy, to pozostałym osobom jest trudniej. Bardzo duże znaczenie ma również to, że coraz więcej informacji jest dostępnych wyłącznie w sieci lub też poza siecią są gorzej dostępne niż kiedyś. **Osoby nieużywające internetu też doświadczają konsekwencji jego istnienia i coraz większego upowszechnienia oraz związanego z nim wzrostu znaczenia sieci w różnych sferach życia.** W efekcie mają ograniczone możliwości pełnego uczestnictwa w życiu społecznym, zawodowym, czy kulturalnym.

**Pojęcie cyfrowego wykluczenia** (ang. *digital divide*) **odnosi się do różnic pomiędzy osobami, które mają regularny dostęp do technologii cyfrowych i informacyjnych i potrafią efektywnie z niego skorzystać, a tymi, którzy tego dostępu nie posiadają.** Przytoczone wcześniej wnioski z badań pokazują, że konsekwencją różnic w korzystaniu z komputerów i internetu jest zróżnicowanie szans życiowych, pozycji na rynku pracy, a także możliwości uczestnictwa w życiu społecznym i kulturalnym. Cyfrowy podział prowadzi do pogłębienia istniejących podziałów społecznych i staje się nowym, istotnym wymiarem wykluczenia społecznego.

Warto w tym miejscu przywołać używane w Europie i polityce UE pojęcie e-integracji (ang. *eInclusion*). W ujęciu Kaplana<sup>26</sup> *e-integracja* odnosi się do efektywnego uczestnictwa jednostek i społeczności we wszystkich wymiarach społeczeństwa i gospodarki opartej na wiedzy poprzez dostęp i wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych, umożliwiane przez usuwanie barier w dostępie i ułatwianie możliwości wykorzystania przynoszących społeczne korzyści. Co więcej, e-integracja odnosi się też do stopnia w jakim ICT przyczyniają się do wyrównywania i promowania uczestnictwa w różnych sferach życia społecznego.

## WYMIARY CYFROWEGO WYKLUCZENIA

**Zjawisko wykluczenia cyfrowego jest wielopoziomowe. Dotyczy nie tylko różnic pomiędzy osobami posiadającymi dostęp do technologii i tymi, którzy go nie mają. Wiąże się także z umiejętnościami i zasobami niezbędnymi do użycia komputerów i internetu<sup>27</sup>.** Definicja cyfrowego wykluczenia uwzględnia zarówno różnice związane z dostępem do technologii, jak również z umiejętnościami i zasobami niezbędnymi do użycia tych technologii w sposób przynoszący korzyści.

**Cyfrowy podział występuje również wśród osób, które korzystają z komputerów i internetu, także w Polsce.** Użytkownicy pochodzący z grup, które mają większe szanse na korzystanie

<sup>26</sup> Kaplan D. (2005). *e-Inclusion: New Challenges and Policy Recommendations*.

<sup>27</sup> van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide, Inequality in the information Society*. Londyn: Sage.

van Dijk, J. (2006). *The network society* (2nd edition). Londyn: Sage Publications.

z internetu, w znacznie większym stopniu korzystają z ICT w sposób instrumentalny. Natomiast osoby w gorszej sytuacji życiowej, nawet jeśli korzystają z tych technologii, to znacznie częściej wykorzystują je do rozrywki<sup>28</sup>. Obecnie pod pewnymi względami różnice te zaczynają się zmniejszać, niemniej cały czas pozostają duże. Dobrym przykładem jest tu znaczenie wielkości miejscowości zamieszkania. Generalnie, im większa miejscowość, tym częściej użytkownicy korzystają z komputerów przede wszystkim do pracy. Jako główny powód korzystania podaje to 46 proc. mieszkańców największych miast i tylko 20 proc. mieszkańców wsi. Z drugiej strony im mniejsza miejscowość, tym częściej jest wykorzystywanie komputerów jako źródła rozrywki.

**Badania pokazują<sup>29</sup>, że różne wymiary cyfrowego wykluczenia pokrywają się.** Osoby z grup, które mają większą szansę na dostęp, znacznie częściej mają też łącze o większej przepustowości. Cechują ich również wyższe umiejętności korzystania a także wspomniane wcześniej częstsze wykorzystywanie nowych technologii w celach instrumentalnych. Prawdopodobnie więc osoby takie w znacznie większym stopniu będą doświadczać pozytywnych konsekwencji korzystania.

**Znaczące różnice w umiejętnościach i sposobach korzystania przekładają się na efekty używania sieci dla sytuacji życiowej internautów.** Wykluczone cyfrowo mogą być także osoby korzystające z komputerów i internetu, ale nieposiadające kompetencji lub motywacji, aby korzystać z tych technologii w sposób mogący poprawić ich sytuację życiową. Działania na rzecz upowszechnienia korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych nie mogą ograniczać się jedynie do kwestii związanych z dostępem i promocją korzystania. Warto natomiast popularyzować używanie komputerów i internetu jako sposób rozwiązywania konkretnych problemów i zaspakajania różnego rodzaju potrzeb.

## NEGATYWNE KONSEKWENCJE EKSPANSJI INTERNETU DLA NIEKORZYSTAJĄCYCH

Wiele osób niekorzystających z sieci zauważało, że negatywną stroną komunikacji internetowej jest **pogorszenie się ich relacji z bliskimi**, którzy korzystają.

- “ Zauważyłam, że dzieci spędzają więcej czasu rozmawiając przez internet zamiast spotkać się na kawie, mniej rozmawiają z nami i ciągle się spieszą.
- “ Nie ma już prawdziwych spotkań rodzinnych, przyjacielskich. Każdy tylko wgapiiony w ten monitor!

Międzypokoleniowe różnice w postrzeganiu aktywności w internecie i problemy ze zrozumieniem pojęć i procesów istniejących w sieci są czynnikiem wykluczającym osoby dojrzałe niebędące użytkownikami tego medium.

- “ Często, gdy przysłuchuję się rozmowie dzieci nie rozumiem o czym mówią. Słowa, które używają są dla mnie częściowo niezrozumiałe! Gdy wspólnie siedzimy i zaczyna się dyskusja na temat np. Internetu i padają słowa jak.... „modem”, „witryna”, „mail” ... czy jakoś tak, to ciężko mi się w tym odnaleźć.
- “ Czasami jest trudno, ale staram się nie krytykować swoich wnuków. Jeżeli proszą mnie o radę to jej im udzielam, ale staram się nie wytrącać w życie młodzieży. Jeżeli chodzi o znajdowanie wspólnego języka to czasami jest trudno zwłaszcza, gdy zaczyna się temat np. internetu czy komputera.

Badani mieli poczucie **dezorganizacji i zaburzenia "tradycyjnego" kierunku transmisji wiedzy i doświadczenia od pokolenia starszego do młodszego**. Prefiguratywny charakter przekazu wzorców kulturowych, o którym pisała Margaret Mead<sup>30</sup>, powoduje, że czują się często zagubieni

<sup>28)</sup> Batorski, D. (2005). Internet a nierówno ci społeczne. Studia Socjologiczne 177(2), s.107-131.

<sup>29)</sup> Batorski, D. (2009). Wykluczenie cyfrowe w Polsce. Studia Biura Analiz Sejmowych nr 3(19), str. 223-249.

<sup>30)</sup> Mead, M. (1978). *Kultura i tożsamość. Studium dystansu międzypokoleniowego*, Warszawa: PWN, s 23.

i niepotrzebni. Problem ten jest dotkliwy zwłaszcza dla osób, które napotykały trudności z odnalezieniem się w świecie nowych technologii, bądź z różnych, wymienianych wcześniej względów nie mają chęci wchodzić w ten świat. W znacznie mniejszym stopniu dotyczy to respondentów, którzy starają się na bieżąco uzupełniać swoją wiedzę o nowych technologiach.

Rozmówcy zwracali uwagę, że internet jest często czynnikiem wywołującym konflikty i nieporozumienia w kontaktach z młodszym pokoleniem. Konflikty powstają przede wszystkim na tle różnic w postrzeganiu miejsca komputera i sieci w życiu młodych ludzi. Zdaniem respondentów młode pokolenie przywiązuje zbyt wiele uwagi do tych technologii.

“ Nie widziałabym problemu, gdyby nie nadużywali tych nowości. Denerwuje mnie, kiedy w niektórych miejscach młodzież wyciągając komórkę rozmawia bardzo głośno czy też w miejscach, w których nie powinno się tej komórki używać.

Nieporozumienia powstają także ze względu na **brak zrozumienia** dla niektórych pojęć i procesów. Badani wskazywali, że często nie rozumieją co wnuki do nich mówią, ponieważ używają całkowicie niezrozumiałych terminów i nazw. Wywołuje to irytację i mechanizm obronny polegający na przypisaniu negatywnych cech obcej rzeczywistości internetu.

“ Cuda techniki ułatwiają pracę lecz także kiedy jesteśmy w internecie nie mamy bezpośredniego kontaktu z ludźmi. Guzik go obchodzi co się dzieje w domu.

“ W swojej pracy z młodzieżą często miałam do czynienia z młodymi ludźmi korzystającymi z takich „nowinek”. Jeżeli robili to z umiarem i w rozsądnej ilości godzin to nie mam nic przeciwko. Natomiast przeraża mnie siedzenie przed komputerem w każdym wolnym czasie, zamiast np. czytania książek czy grania w piłkę.

“ I siedzą w tych... potrafi przesiedzieć pół dnia przy komputerze i bardzo szybko czas wtedy upływa i nie ma czasu na takie spotkania, takie jak dawniej, że poszło się do sąsiadki, do rodziny i się poplotkowało, porozmawiało się o różnych sprawach a teraz tak jakoś mniej tej więzi takiej między ludźmi.

Respondenci wskazywali również, że ich brak wiedzy na temat technologii wywołuje irytację u młodego pokolenia. Dzieci i wnuki często denerwują się, że pomimo wielokrotnych prób tłumaczenia i nauki korzystania z sieci starsze osoby wciąż zapominają jak wykonuje się określone czynności.

Choć badani niekorzystający z sieci znali nazwy marek związanych z internetem, nie byli w stanie opisać kryjących się za nimi usług. W sytuacjach, w których terminologia związana z nowymi technologiami wykracza poza świat wirtualny, osoby takie mają kłopot ze zrozumieniem czytanym przez siebie tekstów lub oglądanych w telewizji programów. **Wykluczenie cyfrowe oznacza** tym samym już nie tylko niemożność udziału w świecie internetu, ale **również brak możliwości pełnego korzystania z konwencjonalnych źródeł informacji**, takich jak prasa, radio, telewizja czy nawet słupy ogłoszeniowe. Długotrwale bezrobotny niekorzystający z internetu mówi:

“ Onet.pl no to, no to stale w telewizji, jak coś podają, te, te, te... Słyszałem, nie, Onet.pl tam... WW, tam kropka, i tego... To to słyszałem, ale tak to, to to...

Badany kojarzy z telewizji samą nazwę portalu „Onet.pl”, nie jest jednak w stanie powiedzieć, co kryje się za jej brzmieniem. Tym samym nie jest w stanie zrozumieć komunikatu płynącego do niego z odbiornika telewizyjnego. Inna rozmówczyni niekorzystająca z internetu zauważyła z kolei, że coraz więcej ogłoszeń w konwencjonalnych mediach zawiera tylko podstawowe informacje i odniesienie do strony internetowej, na której znaleźć można więcej szczegółów. Osoba niekorzystająca z sieci zostaje od nich tym samym odcięta.

“ Tak jak ogłoszenie jakieś w gazecie, czy coś. To jest tylko ogłoszenie, jest taka zajawka, wzmianka. Na przykład „Dni kultury żydowskiej”, czy coś. „Dni kultury żydowskiej”, w takich i takich dniach, no, na Próżnej, jeszcze coś takiego. I resztę informacji na stronie internetowej, prawda. O coś takiego. To jest przeszkoda dla mnie już w tej chwili. Poczulałam to.

## ZACHOWANIE W SYTUACJI KONIECZNOŚCI SKORZYSTANIA Z INTERNETU

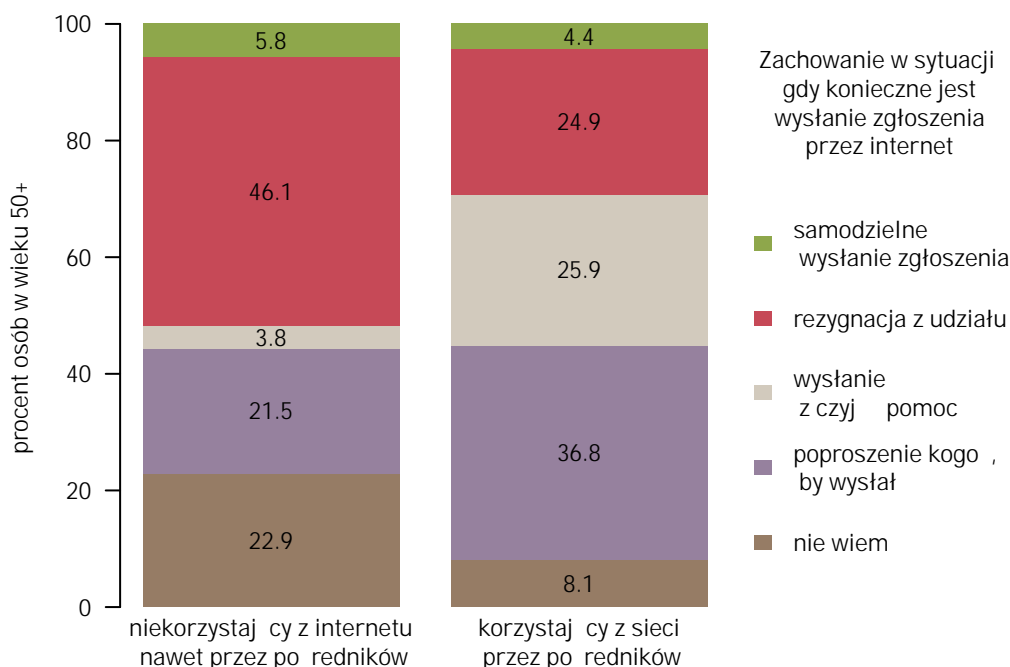
Coraz więcej informacji jest dostępnych wyłącznie w internecie. Coraz więcej możliwości jest dostępnych wyłącznie dla osób, które z internetu korzystają. **Dobrym sposobem na sprawdzenie występowania problemu cyfrowego wykluczenia jest zbadanie osób, które z internetu nie korzystają i sprawdzenie, co zrobiłyby, gdyby użycie sieci było konieczne do udziału w jakimś ważnym i interesującym ich wydarzeniu.** Zrobiono to w ramach polskiej edycji World Internet Project. Okazało się, że **część badanych znakomicie poradziłyby sobie z takim zadaniem, ale pozostali byłiby wykluczeni.**

Wielu respondentów próbowałoby poradzić sobie korzystając z pomocy innych osób. Część deklaruwała, że byłaby w stanie złożyć formularz samodzielnie, jednak znacznie więcej badanych skorzystałoby z pomocy osób trzecich. Wśród ankietowanych w wieku 50 i więcej lat mniej więcej połowa poradziłyby sobie z koniecznością wysłania formularza przez internet, nawet jeśli na co dzień nie korzystają z internetu. Wśród młodszych grupach wiekowych byłoby to 63%. Niestety aż 35% niekorzystających z internetu 50-cioletków i osób starszych zrezygnowałoby z udziału w wydarzeniu wymagającym takiej rejestracji. Kolejne kilkanaście procent osób nie wiedziało co mogłoby zrobić. Odsetek osób skłonnych do rezygnacji rośnie z wiekiem. Wśród respondentów do 50tego roku życia zrezygnowałoby jedynie 23% niekorzystających z internetu, wśród badanych w wieku 50-59 lat 31%, a pośród jeszcze starszych aż 37%.

Wykluczenie osób niekorzystających może niewątpliwie być ograniczone dzięki posiadaniu w otoczeniu osób służących pomocą, gdy potrzebne są informacje z internetu. Zwiększa to przede wszystkim szanse na poradzenie sobie z sytuacjami, które wymagają wykorzystania internetu. Różnice te dobrze obrazują wyniki zaprezentowane na Wykresie 34.

**Wykres 34: Zachowanie w sytuacji, gdy konieczne jest skorzystanie z internetu.**

Dane: WIP 2010.



Zdolność do poradzenia sobie z sytuacją, w której do wzięcia udziału w interesującym wydarzeniu niezbędna jest rejestracja przez internet jest bardzo niska wśród osób, które nie korzystają z internetu nawet przez pośredników. Aż 46% z nich stwierdziło, że zrezygnowałoby z udziału w takim wydarzeniu. Dodatkowo 21% nie wiedziało, co zrobiłoby. Tymczasem wśród tych, którzy chociaż sami z internetu nie korzystają, to czasem dzięki uprzejmości innych osób mają dostęp do treści z sieci, zdolność do poradzenia sobie z tym problemem jest znacząco wyższa. Aż 63% badanych z tej drugiej grupy poprosiłoby o pomoc kogoś innego. Co więcej duża część z nich byłaby gotowa wypełnić formularz wspólnie z pomagającą osobą. Ponadto kilka procent zadeklarowało, że spróbowałoby wysłać zgłoszenie samodzielnie. Tylko co czwarty zrezygnowałby z udziału, a niecałe 8% nie wiedziałoby co zrobić.

Przedstawione wyniki pokazują, że **zjawisko cyfrowego wykluczenia jest między innymi związane z ograniczeniami możliwości pełnego uczestnictwa w życiu społecznym, gospodarczym i kulturalnym osób, które z internetu nie korzystają.** Wykluczone nie są wszystkie osoby niekorzystające. Część z nich ma wystarczające możliwości korzystania poprzez inne osoby lub potrafi załatwić wiele spraw innymi sposobami. Z drugiej strony, również niektórzy użytkownicy, szczególnie korzystający tylko z najbardziej podstawowych sposobów korzystania, mogą być osobami faktycznie cyfrowo wykluczonymi.

## 8 | E-INTEGRACJA GENERACJI 50+

W tej części raportu przedstawiono sposoby ujęcia problemu wykluczenia cyfrowego seniorów w oficjalnych dokumentach i strategiach w Polsce i Unii Europejskiej. Opisano także działania faktycznie podejmowane oraz planowane na kolejne lata w związku z tym problemem, wraz z próbą oceny ich skali i efektywności.

### POSTRZEGANIE PROBLEMU W RAMACH UE

Problem e-wykluczenia, czy też patrząc od drugiej strony e-integracji, już od dłuższego czasu stanowi jedno z kluczowych wyzwań w ramach polityki Unii Europejskiej. Świadczy o tym między innymi inicjatywa i2010 *Spółeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu i zatrudnienia*<sup>31</sup>, czy też najnowsza *Europejska Agenda Cyfrowa (EAC)* na lata 2010-2020<sup>32</sup> będąca jednym z siedmiu projektów przewodnich unijnej strategii Europa 2020<sup>33</sup>.

**Nacisk na rozwój społeczeństwa informacyjnego i e-integracji powiązany jest z podstawowym celem gospodarczym Unii, czyli tworzeniem nowoczesnej gospodarki opartej na wiedzy. W kontekście procesów starzenia się całej Europy nowoczesne technologie mają też pomóc zrealizować dwa wielkie wyzwania, przed którymi stoi Unia Europejska, jakimi są wydłużenie aktywności zawodowej i zwiększenie odsetka pracujących osób starszych oraz obniżenie kosztów związanych z opieką długoterminową osób niesamodzielnych.**

Przed dokładnym omówieniem najnowszych strategii warto wspomnieć o realizacji przez UE projektów mających na celu e-integrację osób 50+ w ramach Programu na Rzecz Wspierania Polityki Dotyczącej Technologii Informacyjnych i Komunikacyjnych. W 2007 roku Komisja Europejska przyjęła wspomnianą wcześniej inicjatywę i2010 dotyczącą między innymi uruchomienia planu działania w sprawie komfortowego działania osób starszych w społeczeństwie informacyjnym<sup>34</sup>. Plan ten miał na celu podniesienie jakości życia osób starszych, poczynienie oszczędności w sektorach ochrony zdrowia i opieki socjalnej oraz stworzenie silnej bazy przemysłowej dla technologii teleinformatycznej i populacji osób starszych. Plan był odpowiedzią Komisji na deklarację ministerialną dotyczącą e-integracji przyjętą w Rydze w 2006 roku. Jednocześnie Komisja zaproponowała wsparcie dla programu badawczego państw europejskich zatytułowanego „Komfortowe funkcjonowanie ludzi starszych w społeczeństwie informacyjnym”.

<sup>31</sup> COM (2005) 229. Patrz też Komunikat COM (2007) 694. Jeszcze wcześniejsze inicjatywy były "eEurope 2002 Action Plan" oraz „eEurope 2005 Action Plan”, a dla krajów kandydujących „eEurope+ Action Plan” (patrz: [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/archive/eeurope/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/archive/eeurope/index_en.htm))

<sup>32</sup> COM (2010) 245. Patrz też strona: [http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm) oraz polskie tłumaczenie <http://www.mswia.gov.pl/download.php?s=1&id=11695>.

<sup>33</sup> EUROPA 2020 - Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu.

<sup>34</sup> Komunikat Komisji Parlamentu Europejskiego, Rady Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego oraz Komitetu Regionów. Komfortowe funkcjonowanie osób starszych w społeczeństwie informacyjnym; Inicjatywa i2010; Plan działania w sprawie technologii teleinformatycznych i starzenia się społeczeństwa. Bruksela, dnia 14.6.2007. KOM(2007) 332. <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0332:FIN:PL:PDF> wersja ostateczna (07.09.2010).

Podstawowe założenia planu działania obejmują:

- umożliwienie seniorom komfortowego funkcjonowania na rynku pracy. Dzięki dostępnym technologiom teleinformatycznym (ICT) seniorzy mogą dłużej być aktywni i produktywni na rynku pracy; mogą zachować równowagę między życiem zawodowym i osobistym dzięki innowacyjnym praktykom rozwijającym tworzenie adaptowalnych, elastycznych miejsc pracy oraz nabywanie nowych umiejętności poprzez e-learning.
- umożliwienie seniorom komfortowego funkcjonowania w społeczeństwie. Dzięki rozwiązaniom ICT seniorzy mogą dłużej pozostać aktywni i twórczy; mogą nawiązywać kontakty społeczne, co zmniejsza ich poczucie izolacji (zwłaszcza na terenach wiejskich i w obszarach miejskich przy niskim wsparciu rodziny).
- umożliwienie seniorom komfortowego funkcjonowania w domu. Rozwiązania ICT mogą pomóc seniorom dłużej cieszyć się zdrowym życiem oraz zachować samodzielność, autonomię i godność.

Komisja zintensyfikowała badania nad ICT dla potrzeb osób starszych w ramach zadań e-zdrowie i e-integracji siódmego ramowego programu na rzecz technologii dla społeczeństwa informacyjnego, kładąc szczególny nacisk na aktywny udział seniorów i rozwijanie przyjaznych dla starszego wieku technologii teleinformatycznych. Większość projektów realizowanych przy wsparciu finansowym Unii Europejskiej dotyczy wypracowania rozwiązań technologicznych, których celem jest ułatwienie osobom starszym komfortowego korzystania z nowych technologii. Wśród innych priorytetowych działań znajdują się także: zwiększanie dostępności do nowych technologii, poprawa e-kompetencji osób starszych oraz społeczna i kulturowa e-integracja seniorów.

W ramach przygotowań do wprowadzenia Europejskiej Agendy Cyfrowej przygotowano zarówno diagnozę sytuacji dla poszczególnych krajów unijnych, z których dosyć jasno wynika, że Polska zajmuje jedno z ostatnich miejsc w UE, jeśli chodzi o wykorzystanie nowoczesnych technologii<sup>35</sup>, jak i wskazano siedem głównych barier w rozwijaniu sektora teleinformatycznego i odpowiadające im siedem obszarów działania. Dodatkowo wydzielono ósmy obszar poprzez podkreślenie międzynarodowego wymiaru działań w pozostałych siedmiu.

**Tabela 1. Główne przeszkody i obszary działania w ramach EAC.**

Przeszkody	Obszary działania
1. Podzielony rynek cyfrowy	1. Jednolity rynek cyfrowy
2. Brak interoperacyjności	2. Interoperacyjność i normy
3. Wzrost cyberprzestępczości i ryzyko związane z niskim poziomem zaufania do sieci	3. Zaufanie i bezpieczeństwo
4. Brak inwestycji w sieci	4. Szybki i bardzo szybki dostęp do internetu
5. Niewystarczające nakłady na badania i innowacje	5. Badania i innowacje
6. Brak umiejętności wykorzystywania technologii cyfrowych	6. Zwiększenie umiejętności wykorzystywania technologii cyfrowych i włączenia społecznego
7. Niewykorzystane możliwości w zakresie sprostania wyzwaniom społecznym	7. Korzyści z ICT dla społeczeństwa UE

Powyższe obszary można podzielić na trzy powiązane ze sobą kategorie. Pierwsza z nich, obejmująca obszary 1-3 dotyczy pewnych ogólnych regulacji funkcjonowania sieci, druga rozwoju in-

<sup>35)</sup> Patrz SEC(2010) 627 [http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/documents/countryprofiles.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/countryprofiles.pdf)

frastruktury technicznej i wykorzystania sieci do innowacyjnego rozwoju (obszar 4-5). Obszary 6-7 dotyczą natomiast społecznych aspektów wykorzystania sieci i jako takie zawierają elementy wprost odnoszące się do grupy wiekowej 50+.

Jak zauważają autorzy Agendy „150 mln Europejczyków – około 30 % – nigdy nie korzystało z internetu. Często mówią, że nie mają takiej potrzeby lub że jest to zbyt kosztowne. Grupa ta w dużej mierze składa się z **osób w wieku od 65 do 74 lat** (podkreślenie własne), osób o niskich dochodach, bezrobotnych i gorzej wykształconych”<sup>36</sup>. Aby to zmienić, w ramach obszaru 6 zaproponowano między innymi **priorytetowe potraktowanie umiejętności i kompetencji w zakresie wykorzystywania technologii cyfrowych** w rozporządzeniu w sprawie Europejskiego Funduszu Społecznego (2014-2020), natomiast kraje członkowskie powinny do 2011 r. wprowadzić **długoterminowe działania na rzecz umiejętności wykorzystywania ICT**. Jedną z wskazywanych korzyści z ICT dla społeczeństwa UE w ramach obszaru 7 są **nowoczesne technologie w służbie osobom starszym** (ang. *Ambient Assisted Living, AAL*), mające na celu umożliwienie ludziom starszym i osobom niepełnosprawnym niezależne życie i aktywność społeczną. Kolejnym istotnym elementem jest rozbudowa usług z zakresu e-zdrowia, w tym telemedycyny, czyli świadczenia usług medycznych i opieki zdrowotnej na odległość, za pomocą ICT.

Poza EAC warto również wspomnieć o wielu opracowaniach poświęconych wykorzystywaniu ICT przez osoby starsze, przede wszystkim w kontekście wsparcia samodzielnego funkcjonowania osób starszych w warunkach domowych<sup>37</sup> w ramach hasła *ICT for Ageing Well* („ICT na rzecz dobrego starzenia”)<sup>38</sup>. Wskazują one na rosnący rynek usług dla osób starszych, w tym teleopieki i zdalnej opieki medycznej oraz bezpiecznych i inteligentnych domów<sup>39</sup>. Rozwój tych usług wymuszony jest w znacznym stopniu procesami demograficznymi i starzeniem się społeczeństwa europejskiego<sup>40</sup>, w tym w szczególności dynamicznym wzrostem grupy najstarszych seniorów (powyżej 80 roku życia). Przeobrażeniu ulega także życie rodzinne. Rosnąca liczba osób starszych żyjących samotnie oraz osłabienie kontaktu z bliskimi sprawiają, że nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne stają się tym bardziej potrzebne. Mogą być one także wykorzystywane w ramach edukacji przez całe życie<sup>41</sup>.

Jednak, jak zauważają unijni eksperci, bez odpowiednich kwalifikacji ze strony użytkownika nowoczesne technologie zamiast pomagać mogą tworzyć dodatkowe bariery. Stąd z jednej strony nacisk na rozwój urządzeń coraz prostszych i łatwiejszych w obsłudze, a z drugiej strony na podniesienie umiejętności wykorzystywania technologii cyfrowych w grupie osób najbardziej potrzebujących wsparcia nowoczesnych technologii w życiu codziennym.

Warto przy tej okazji zwrócić uwagę na dużą różnorodność grupy osób w wieku 50+, a co za tym idzie zróżnicowane potrzeby i oczekiwania wobec nowych technologii. Dla najmłodszych reprezentantów tej grupy (50-64 lata) ICT wiąże się przede wszystkim z rynkiem pracy. Grupa młodszych emerytów potrzebuje go do kontaktów ze światem i bliskimi, zaś najstarsi seniorzy w największym stopniu potrzebują ICT do wydłużenia swojej niezależności i samodzielności oraz aktywności. Od wieku, stanu zdrowia, wykształcenia i umiejętności w zakresie wykorzystania technologii cyfrowych zależą także oczekiwania i wymagania dotyczące e-integracji. Z perspektywy unijnej ta różnorodność często ograniczana jest jedynie do dwóch obszarów: rynku pracy i działań skierowanych na grupę osób w wieku 50-64 lata oraz działań w zakresie AAL skierowa-

<sup>36</sup>) Spis działań w ramach obszaru został dołączony do niniejszego raportu w postaci załącznika.

<sup>37</sup>) Patrz strona poświęcona nowoczesnym technologiom w służbie osób starszych <http://www.aal-europe.eu/>

<sup>38</sup>) Patrz strona Komisji Europejskiej poświęcona społeczeństwu informacyjnemu w kontekście procesów starzenia [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/policy/ageing/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/ageing/index_en.htm)

<sup>39</sup>) Patrz np. ICT & Ageing European Study on Users, Markets and Technologies (2010) <http://www.ict-ageing.eu/>

<sup>40</sup>) COM(2009) 180 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2009:0180:FIN:PL:PDF>

<sup>41</sup>) Patrz Active Ageing and the Potential of ICT for Learning <http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC45209.pdf>



nych do osób powyżej 65 roku życia, co niestety znajduje także przełożenie na omawiane poniżej dokumenty krajowe.

## POLSKIE STRATEGIE E-INTEGRACJI W KONTEKŚCIE OSÓB 50+

Dokumenty programowe dotyczące tej grupy wiekowej, jeśli nawet dostrzegają problem wykluczenia cyfrowego osób powyżej 50 roku życia, to traktują go w sposób pobieżny. Wyjątkiem jest „Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego do roku 2013”<sup>42</sup>. Jednak nawet w niej zupełnie pominięty jest najdynamiczniej rozwijający się w ramach UE sektor ICT ułatwiających samodzielne funkcjonowanie osób starszych (AAL). Jednocześnie **we wszystkich strategiach brakuje konkretnych rozwiązań zmierzających do zmiany tej sytuacji oraz wskaźników pozwalających monitorować cały proces w odniesieniu do osób w wieku 50+**. Należy również podkreślić **koncentrację na grupie obecnych bądź potencjalnych pracowników w wieku 50-64 lata**, a co za tym idzie, ograniczoną ofertę dla nieaktywnych zawodowo osób dojrzałych, które jednak są, bądź chciałyby być aktywne społecznie.

Z perspektywy projektu „Dojrzałość w sieci” najistotniejszym dokumentem jest przyjęta w grudniu 2008 roku „Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013”, która jest odpowiednikiem unijnej *Agendy Cyfrowej*. Odnosi się ona wprost do założeń i celów unijnych, określa wizję społeczeństwa informacyjnego i wyznacza strategiczne cele władz publicznych. Dokument ten został trafnie podzielony na obszary dotyczące jednostki (człowieka), gospodarki i państwa. Dostrzega również, że *do grup społecznych wymagających szczególnych działań zapobiegających wykluczeniu cyfrowemu należą osoby słabo wykształcone, osoby starsze* (podkreślenie własne) *oraz osoby bezrobotne*<sup>43</sup>. W dokumencie określono również ogólne cele, jak i wskazano kluczowe zadania i inicjatywy. Mają one jednak charakter deklaracyjny i są w znacznym stopniu niemierzalne, co po części jest działaniem zamierzonym, gdyż szczegóły implementacji miały zostać przedstawione w kolejnych dokumentach programowych. Najnowszy z nich to drugi raport z prac Międzyresortowego Zespołu ds. Realizacji Programu „Polska Cyfrowa”<sup>44</sup>, który trafnie diagnozuje obecną sytuację Polski na tle UE oraz rekomenduje działania w ramach poszczególnych priorytetów. Jednak nawet on nie zawiera żadnych mierzalnych wskaźników, ani konkretnych ram czasowych pozwalających na weryfikację postępów implementacji.

W analizie SWOT zamieszczonej w załączniku do strategii jako słabą stroną stanu rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce wskazano **niski poziom umiejętności komputerowych wśród osób starszych** (powyżej 60 roku życia), a jako barierę **niechęć i obawę osób starszych** (powyżej 60 roku życia) **przed korzystaniem z ICT**. Jednak w ramach zaproponowanych jako źródła finansowania programów operacyjnych jest niewiele działań skierowanych bezpośrednio do seniorów i zwiększających ich kompetencje oraz przełamujących niechęć i obawy. Jedynie pośrednio powinni oni odnieść korzyści związane z rozbudową e-administracji, rozwojem e-usług, czy dostępem do łączy szerokopasmowych przede wszystkim w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka oraz odpowiednich programów regionalnych. Zwiększą się bowiem możliwości dostępu do sieci, jak i możliwości zaspokajania potrzeb osób starszych przy pomocy nowoczesnych technologii.

<sup>42</sup> MSWiA (2008). Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego do roku 2013. Warszawa: MSWiA.

<sup>43</sup> Ibidem str. 4.

<sup>44</sup> Patrz raport w postaci pdf [www.polskacyfrowa.mswia.gov.pl/download.php?s=63&id=602](http://www.polskacyfrowa.mswia.gov.pl/download.php?s=63&id=602)

Należy sobie jednak zdawać sprawę, że możliwości i potencjalne korzyści nie muszą skłonić osób starszych do korzystania z nowoczesnych technologii. Paradoksalnie rozbudowanie oferty bez podstawowej wiedzy może nawet zwiększyć niechęć i lęk najstarszych seniorów i dodatkowo pogłębić wykluczenie cyfrowe oraz przepaść pomiędzy biegłymi użytkownikami a osobami, które nigdy nie korzystały z komputera i internetu. Potwierdzają to wyniki przeprowadzonych wywiadów indywidualnych z osobami starszymi oraz wywiadu grupowego z ekspertami. Rosnący poziom minimalnej wiedzy niezbędnej do sprawnego i bezpiecznego korzystania z nowoczesnych technologii może zniechęcić część osób starszych do wysiłku związanego z przyswojeniem sobie nowych umiejętności, stąd przynajmniej w przypadku części osób starszych e-integracja musiałaby być powiązana z uproszczeniem zarówno wykorzystywanych usług, jak i niezbędnych do tego narzędzi<sup>45</sup>.

Z tych powodów program nastawiony na przełamywanie barier i e-integrację, jakim jest działanie 8.3 "Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu" w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka należy uznać za nietrafny. **Główną barierą jest możliwość wykorzystywania go jedynie przez jednostki samorządu terytorialnego (JST) – samodzielnie bądź w konsorcjum z organizacją pozarządową. JST, kolokwialnie mówiąc, „nie czują” problemu e-integracji i często ograniczają swoje działania jedynie do zakupu sprzętu komputerowego i zapewnienia dostępu do sieci internetowej, co stanowi podstawowy element kwalifikowania projektu do realizacji, natomiast pomijają rozwój kompetencji informatycznych.** Tymczasem wiele osób starszych, na co wskazują badania omawiane we wcześniejszych podrozdziałach, pomimo posiadania w gospodarstwie domowym komputera i dostępu internetu wcale z niego nie korzysta. Istnieje także ryzyko, że w przypadku zamieszkiwania z rodziną komputer będzie wykorzystywany przez młodsze pokolenia i to głównie do gier i rozrywki, a nie nauki.

Dodatkowym czynnikiem zniechęcającym JST jest pięcioletni okres trwałości projektu, co w praktyce często oznacza utrzymywanie sieci informatycznej po zakończeniu projektu z własnego budżetu. Jest to szczególnie trudne w przypadku najuboższych gmin dysponujących niewielkim budżetem, czyli dokładnie tych, w których takie wsparcie byłoby najbardziej przydatne.

Również skierowanie działań e-integracyjnych do osób wykluczonych społecznie i najuboższych bez dodatkowych działań z zakresu integracji społecznej wykraczających poza ramy działania 8.3 POIG (indywidualizowanego wsparcia pracownika socjalnego, pomocy materialnej, szkoleń, itp.) rodzi obawy o efektywne wykorzystanie funduszy. Trudno bowiem oczekiwać, by dostęp do internetu był uniwersalnym sposobem na integrację społeczną i rozwiązanie wszystkich problemów związanych z tak wielowymiarowym zjawiskiem, jakim jest wykluczenie społeczne.

Kolejną przesłanką, która pozwala wątpić w realizację zaproponowanej wizji rozwoju, jest powierzenie koordynacji zadań Departamentowi Społeczeństwa Informacyjnego w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych i Administracji. Część ekspertów ostrzega, że może to być zbyt niski szczebel do przełamania sektorowego realizowania celów politycznych poszczególnych ministerstw. Jednocześnie kryzys gospodarczy i wysoki deficyt budżetu państwa sprawia, że problematyka nowoczesnych technologii, pomimo deklaratywnego priorytetowego podejścia do problemu, ustępuje miejsca rozwiązywaniu bieżących problemów gospodarczych. Tym bardziej, że kwestia cyfrowego wykluczenia nie jest poruszana w innych programach i projektach rządowych.

Na poziomie regionalnym przykładem programu rozwoju społeczeństwa informacyjnego jest „I-Łódzkie 2013”<sup>46</sup>. O osobach starszych mówi się w nim jedynie przy okazji cytowania rozwiązań

<sup>45</sup> Przykładem potwierdzają teorię jest obecność na polskim rynku przeznaczonych specjalnie dla osób starszych telefonów firmy Emporia: <http://www2.emporia.at/pl/home/>

<sup>46</sup> Głomb K. (2006). I-Łódzkie 2013. Program rozwoju społeczeństwa informacyjnego w województwie łódzkim do roku 2013. Tarnów: Stowarzyszenie Miasta w Internecie.

unijnych. Zjawisko *digital divide* (tłumaczone w tekście jako „wykluczenie informacyjne”) choć dostrzegane jako istotne, jest powiązane raczej z dostępem do infrastruktury niż z niewystarczającym poziomem kompetencji.

Dokumentem strategicznym określającym ogół działań o charakterze integracyjnym jest krajowy program „Zabezpieczenie społeczne i integracja społeczna na lata 2008 – 2010”<sup>47</sup>. (Do osób starszych odnosi się w nim wprost priorytet 3 „Dostęp do wysokiej jakości usług społecznych”, działanie 2.5.5 „Rozwój usług dla ludzi starszych”. Nie ma tam żadnego odniesienia do nowoczesnych technologii. Wspomina się jedynie o konieczności wzmocnienia kapitału ludzkiego osób starszych, edukacji (w odniesieniu do Uniwersytetów Trzeciego Wieku), partycypacji (poprzez powoływanie Rad Seniorów). Co więcej, w całym programie nie pojawia się pojęcie wykluczenia cyfrowego. Nie wspomina się również o wykorzystywaniu nowoczesnych technologii, np. w ramach opieki długoterminowej. Prawdopodobnie wynika to z filozofii całego dokumentu, który koncentruje się przede wszystkim na niezaspokojonych potrzebach społecznych i ma bardziej charakter interwencyjny, niż profilaktyczny.

W kontekście rynku pracy kluczowym dokumentem o charakterze strategicznym jest rządowy program „Solidarność Pokoleń”<sup>48</sup>, nakierowany na zwiększenie aktywności zawodowej osób powyżej 50 roku życia. Jego celem jest osiągnięcie w perspektywie do 2020 r. wskaźnika zatrudnienia osób w wieku 55-64 lata na poziomie 50%, określonym w Strategii Lizbońskiej. W ramach diagnozy sytuacji wskazano, że jedną z przyczyn niskiego poziomu aktywności zawodowej i niechęci pracodawców do zatrudniania osób powyżej 50 roku życia są niskie kwalifikacje. Jako rozwiązanie tego problemu zaproponowano konieczność promowania edukacji przez całe życie oraz szkoleń skierowanych do tej grupy pracowników. Jednak pojęcie cyfrowego wykluczenia osób starszych, czy też jakikolwiek opis tego zjawiska nie pojawiają się w tekście.

Do podnoszenia kompetencji związanych z wykorzystywaniem nowoczesnych technologii nawiązano jedynie przy opisie form wsparcia adresowanych do osób w wieku 50+ w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki w ramach Priorytetu II „Rozwój zasobów ludzkich i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw oraz poprawa stanu zdrowia osób pracujących”, działanie 2.1 „Rozwój kadr nowoczesnej gospodarki” oraz Priorytetu VIII „Regionalne kadry gospodarki”, działanie 8.1 „Rozwój pracowników i przedsiębiorstw w regionie: ogólne i specjalistyczne szkolenia kierowane do pracowników przedsiębiorstw, m.in. w zakresie podnoszenia kwalifikacji zawodowych, organizacji pracy, **wykorzystania nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych**” (podkreślenie własne). Wadą takiego rozwiązania jest ograniczenie adresowanych form wsparcia jedynie do grupy pracujących osób starszych i całkowite pominięcie osób starszych uprawnionych do świadczeń emerytalnych oraz osób powyżej 65 roku życia<sup>49</sup>. Warto w tym miejscu postawić sobie pytanie o definiowanie e-integracji oraz jej priorytety. Jeśli bowiem celem ma być nie tylko integracja zawodowa grupy 50+, ale także szeroko rozumiana integracja społeczna, ograniczenia takie wydają się niewskazane, a nawet szkodliwe. Pogłębiają one podział pomiędzy starszymi użytkownikami nowoczesnych technologii i tymi, którzy nie mieli i nie mają okazji, by się z nimi zapoznać.

Istotne dla niniejszej analizy są też dwa opracowania przygotowane w zespole skupionym wokół ministra Michała Boniego, tzn. raport o kapitale intelektualnym Polski (Kapitał 2008) oraz raport „Polska 2030”. Ten pierwszy ma w założeniu charakter ekspercki oraz inspirujący dzia-

<sup>47</sup> MPiPS (2008a). Zabezpieczenie Społeczne i Integracja Społeczna na lata 2008-2010 ([http://www.mps.gov.pl/\\_download.php?f=userfiles%2FFile%2FDepartament+Pomocy+Spolecznej%2FProgramy%2Fprogram\\_zabezpieczenie\\_spoleczne\\_2008-2010.pdf](http://www.mps.gov.pl/_download.php?f=userfiles%2FFile%2FDepartament+Pomocy+Spolecznej%2FProgramy%2Fprogram_zabezpieczenie_spoleczne_2008-2010.pdf), dost p 01.09.10).

<sup>48</sup> MPiPS (2008b). Program Solidarność pokoleń. Działania dla zwiększenia aktywności zawodowej osób w wieku 50+. Warszawa: MPiPS.

<sup>49</sup> Na problem ten wskazywali w swoich wnioskach badawczych autorzy raportu „Srebrna narodowa strategia spójności” (Kolesiński 2008).

łania polskiego rządu i poświęca jeden ze swoich rozdziałów diagnozie kapitału intelektualnego osób starszych. Dostyć trafnie zdiagnozowano w nim obecną sytuację oraz wyzwania stojące przed polskim społeczeństwem, czyli konieczność aktywizacji zawodowej, społecznej i zwiększenie kapitału ludzkiego osób starszych. Wskazano również wprost na niski odsetek osób starszych korzystających z nowoczesnych technologii, a za jeden z priorytetów dla Polski uznano wzrost aktywności seniorów. Natomiast raport „Polska 2030” jest nie tyle diagnozą obecnej sytuacji, co wyznaczeniem długofalowych celów dla polityki państwa. Dokument ten podkreśla wyzwania stojące przed Polską w związku ze starzeniem się społeczeństwa kraju i podobnie jak raport o kapitale intelektualnym wskazuje na konieczność wykorzystania potencjału starszych obywateli. Tematyka wykluczenia cyfrowego pojawia się w nim w kontekście zróżnicowania regionalnego kraju oraz dysproporcji pomiędzy obszarami wiejskimi i miejskimi (s. 264), przy okazji dyskusji o spójności społecznej i możliwościach pełnego uczestnictwa w życiu społecznym (s. 288). W tym ostatnim przypadku autorzy opracowania zwracają uwagę na konieczność kształcenia ustawicznego w zakresie korzystania z nowych technologii, bowiem postęp technologiczny będzie wymagał nieustannego podnoszenia swoich kwalifikacji. Co za tym idzie, **oczekiwanie, że problem wykluczenia cyfrowego osób starszych w Polsce zniknie do roku 2030 na skutek zmiany pokoleniowej jest z gruntu błędny. Umiejętności obecnych 30- i 40-latków za dwadzieścia lat nie będą przystawać do szybko zmieniających się wymagań nowoczesnego społeczeństwa.** Autorzy raportu zakładają też, że rozwój nowych technologii może działać wzmacniająco na kapitał społeczny Polski (s. 347 i dalsze) dzięki interaktywnym formom komunikacji elektronicznej. Nazywają młode pokolenie Polaków pokoleniem cyfrowym, w przeciwieństwie do pokolenia telewizji, jakim są ich rodzice.

Podsumowując rozważania na temat rozwoju społeczeństwa informacyjnego w ramach Unii Europejskiej i Polski można zauważyć pewne cechy wspólne i rozbieżności. Do tych pierwszych należy chęć rozwoju nowoczesnej gospodarki opartej na wiedzy i nowoczesnych technologiach oraz priorytetowe podejście do rozwoju ICT. Rozbieżne jest natomiast rozłożenie akcentów. **Polska stawia większy nacisk na rozwój infrastruktury po części ze względu na zapóźnienie technologiczne. Unia Europejska ukierunkowuje się w większym stopniu na rozwój kompetencji ludzkich oraz sektor B+R.** W kontekście osób starszych największą rozbieżnością jest prawie całkowity brak w polskich dokumentach strategicznych kwestii związanych z rozwojem ICT na rzecz poprawy jakości i samodzielności życia osób starszych, podczas gdy AAL jest jedną z głównych gałęzi rozwoju ICT w ramach Unii Europejskiej.

## PRZECIWDZIAŁANIE WYKLUCZENIU CYFROWEMU OSÓB 50+

Działania na rzecz e-integracji osób 50+ można podzielić na kilka kategorii. W pierwszej kolejności warto przyjrzeć się dużym działaniom finansowanych w ramach projektów realizowanych w Polsce przy finansowaniu z funduszy strukturalnych. Dalej przedstawione zostaną niektóre działania realizowane przez organizacje pozarządowe, które mają przede wszystkim charakter szkoleniowy.

Wspomniane wcześniej **działanie 8.3 w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka**, którego celem jest przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu koncentruje się na udostępnieniu komputerów i internetu. W 2009 roku kwota środków przeznaczonych na dofinansowanie złożonych projektów w ramach działania 8.3 POIG wynosiła ponad 86 mln euro. Budżet działania na lata 2007-2013 to 364 mln euro<sup>50</sup>. Projekty realizowane w ramach tego działania obejmują:

<sup>50</sup> [http://www.mswia.gov.pl/portal/pl/2/7468/Trudnosci\\_da\\_sie\\_pokonac\\_\\_Konferencja\\_elInclusion\\_przeciwdzialanie\\_wykluczeniu\\_cy.html](http://www.mswia.gov.pl/portal/pl/2/7468/Trudnosci_da_sie_pokonac__Konferencja_elInclusion_przeciwdzialanie_wykluczeniu_cy.html) (13.09.2010).

- częściową lub całościową dotację pokrywającą koszty korzystania z internetu w gospodarstwach domowych
- pokrycie kosztów dostarczenia, instalacji oraz serwisowania sprzętu komputerowego i niezbędnego oprogramowania w gospodarstwach domowych
- pokrycie kosztów szkolenia docelowych beneficjentów w zakresie korzystania z komputerów i internetu
- dofinansowanie kosztów operacyjnych i promocji projektu<sup>51</sup>.

O środki w ramach tego działania mogą ubiegać się samorządy lub koalicje samorządów lokalnych i organizacji pozarządowych. Zasady te wydają się dyskusyjne, ponieważ niewiele samorządów korzysta z tych pieniędzy ze względu na konieczność sfinansowania części kosztów, obawy przed odpowiedzialnością za powierzony wybranym gospodarstwom domowym sprzęt komputerowy, jak i konieczność utrzymywania efektów działania jeszcze pięć lat po jego zakończeniu, ponadto zdarza się, że wójt nie chce zrealizować programu dla wąskiej grupy odbiorców woląc przeznaczyć wkład własny na programy skierowane do wszystkich potencjalnych wyborców. Warto byłoby naszym zdaniem dopuścić możliwość ubiegania się samych organizacji pozarządowych, bez konieczności wchodzenia w koalicje z samorządami.

Co więcej, **efektywność wydatkowania środków wydaje się wątpliwa, ponieważ działanie koncentruje się głównie na wykluczeniu cyfrowym I stopnia, czyli na zapewnieniu dostępu do internetu**. Dlatego należy również rozważyć rozszerzenie zakresu działania 8.3 poprzez umożliwienie sfinansowania działań związanych z upowszechnianiem wiedzy o możliwych sposobach wykorzystania internetu oraz umiejętności korzystania z niego. Jednak nawet jeśli poprzez szkolenia rozwiąże się część „miękkich” problemów, to sama walka z e-wykluczeniem nie rozwiązuje pozostałych problemów. Stąd postulat, wyrażany przez badanych przez nas ekspertów by działania na rzecz e-wykluczenia były powiązane z pracą socjalną i kompleksową integracją społeczną. Zdecydowanie łatwiej zachęcić do pracy osobę zintegrowaną ze społeczeństwem i aktywną życiowo, niż jedynie za pomocą szkoleń z obsługi nowoczesnych technologii zaktywizować zawodowo osobę powyżej 50 roku życia. Inaczej mówiąc potrzebne byłyby programy, gdzie e-integracja jest częścią szerszego procesu integracji społecznej, a nie wąsko rozumianej aktywizacji zawodowej, zaś wzrost zatrudnienia nie jest jedynym elementem oceny projektu.

Projekty aktywizacyjne skierowane do osób 50+ mogą być finansowane ze środków **Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki**. Program wspiera politykę społeczną i finansuje działania w zakresie przeciwdziałania bezrobociu oraz rozwoju zasobów ludzkich, zgodnie z założeniami Strategii Lizbońskiej. Szkolenia z zakresu ICT realizowane są najczęściej w ramach priorytetów: VII – promocji integracji społecznej; VIII – wspierania regionalnych kadry gospodarki i IX – wspierania rozwoju wykształcenia i kompetencji w regionach. Wcześniej podobne działania były finansowane w ramach **Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich (SPORZL)**. Istotnym problemem tego typu programów w kontekście cyfrowego włączenia generacji 50+ jest fakt, iż nastawione są one na osoby aktywne zawodowo, bądź też ich jedynym celem jest aktywizacja zawodowa. Oznacza to wykluczenie z nich sporej grupy nieaktywnych osób starszych, które mogłyby być beneficjentami programu. Brakuje działań na rzecz podnoszenia kapitału ludzkiego i kompetencji w zakresie korzystania z nowoczesnych technologii niepowiązanych bezpośrednio z rynkiem pracy. Do dużej liczby osób trafiają również działania podejmowane w ramach Poakcesyjnego Programu Wsparcia Obszarów Wiejskich.

**Działania związane z e-integracją osób w wieku 50+ realizowane w Polsce przez organizacje pozarządowe to przede wszystkim projekty szkoleniowe**. Wynika to zapewne z faktu, że na tego typu projekty stosunkowo najłatwiej jest pozyskać finansowanie. W tym miejscu opisano kilka przykładowych projektów tego rodzaju, zasługujących na uwagę.

<sup>51)</sup> [http://www.funduszeStrukturalne.gov.pl/NSS/na+co+fundusze/Spoleczenstwo+informacyjne/poig\\_8\\_3.htm](http://www.funduszeStrukturalne.gov.pl/NSS/na+co+fundusze/Spoleczenstwo+informacyjne/poig_8_3.htm) (13.09.2010)/

W ramach **Akademii eSeniora** prowadzonej przez UPC wraz z Akademią Rozwoju Filantropii organizowane są kursy obsługi komputera internetu w 10 pracowniach komputerowych UPC w 9 miastach Polski, których uczestniczyło już kilka tysięcy osób. Zajęcia dostosowane do potrzeb dojrzałych uczestników trwają 16 godzin, organizowane są także konsultacje dla uczestników kursów (4 godziny). Uczestnicy ponoszą symboliczną opłatę w wysokości 32 zł. Uczestnicy otrzymują podręcznik z przykładami i ćwiczeniami. W trakcie kursu uczestnicy uczą się m.in. wyszukiwania informacji na stronach www, zakładania kont e-mail, wysyłania e-maili, porozumiewania się za pomocą komunikatorów, robienia zakupów w Internecie oraz korzystania z bankowości internetowej.

„**Internet Dla Seniora**” był projektem Fundacji Wspomagania Wsi, współfinansowanym ze środków Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej w ramach programu Fundusz Inicjatyw Obywatelskich (FIO)<sup>52</sup>. Jego celem było podniesienie kwalifikacji osób 50+ oraz stymulacja ich aktywności społecznej. Adresatami projektu byli mieszkańcy wsi i miast do 20 tys. mieszkańców mający powyżej 50 roku życia. W 2007 roku zorganizowano 55 bezpłatnych, 20-godzinnych szkoleń, w których wzięło udział 706 osób. Nabyły one podstawowe umiejętności obsługi komputera i poruszania się po internecie.

„**Kwalifikacje IT dla pracowników 50+**” to nazwa specjalistycznych szkoleń informatycznych adresowanych do osób starszych, organizowanych przez Stowarzyszenie Wolna Przedsiębiorczość w latach 2008-2009. Projekt realizowany był od września 2008 do sierpnia 2009<sup>53</sup>. W trakcie szkoleń kursanci, mieszkańcy województwa warmińsko-mazurskiego, zdobyli kwalifikacje zawodowe w zakresie grafiki komputerowej i tworzenia stron WWW; projektowania w AutoCad; obsługi aplikacji księgowych i wykorzystania SQL 2005.

Projekt „**Dogonić Świat**” był realizowany przez Towarzystwo Edukacyjne Wiedza Powszechna na terenie województwa pomorskiego w 2007 r., dla 40 osób<sup>54</sup>. Cechowało go połączenie szkoleń, w tym kursu obsługi komputera i korzystania z internetu, oraz wykorzystywania zdobytej wiedzy na rzecz wolontariatu dla lokalnej społeczności.

Projekt „**Agenci Podróży 55+ bez granic**” miał na celu „promocję aktywnego starzenia się i usprawnienia mobilności osób starszych w całej Unii Europejskiej”<sup>55</sup>. Brało w nim udział 10 krajów UE, a w Polsce był realizowany przez Fundację na Rzecz Kobiet „Ja, Kobieta”. W ramach projektu 20 starszych kobiet, ucząc się i planując podróżowanie wzięło udział w sprofilowanych kursach angielskiego, obsługi komputera i poruszania się po internecie. Sukces tego przedsięwzięcia pokazuje, że pokazanie jasno określonych korzyści płynących z korzystania z internetu jest dobrą zachętą do rozwijania kompetencji cyfrowych.

Serwis aukcyjny Allegro realizował natomiast **Program ABI (Akademia Biznesu Internetowego) Senior**, pokazujący początkującym użytkownikom możliwości i korzyści z zakupów w sieci.

**Kursy komputerowe odbywają się także na Uniwersytetach Trzeciego Wieku**, które zakładają możliwość wzajemnego uczenia się. Ich ograniczeniem jest często brak wyszkolonej kadry przygotowanej do uczenia osób starszych oraz zbyt duża chętnych w stosunku do możliwości i problemy lokalowe.

Na rozwój umiejętności korzystania z internetu wśród osób dojrzałych nastawiona jest też coraz większa liczba wydawnictw. **Książki i broszury dla seniorów o korzystaniu z internetu** były

<sup>52</sup> <http://www.witrynawiejska.org.pl/strona.php?p=2232> (08.09.2010).

<sup>53</sup> [http://www.szkolonia50plus.pl/main.php?fid=426&pg=2&id\\_lang=0](http://www.szkolonia50plus.pl/main.php?fid=426&pg=2&id_lang=0) (13.09.2010)

<sup>54</sup> [http://tewp.org.pl/index.php/projekty/2007/dogonic\\_\\_\\_swiat/](http://tewp.org.pl/index.php/projekty/2007/dogonic___swiat/) (08.09.2010).

<sup>55</sup> <http://www.pasje.senior.pl/124,0,Agenci-Podrozy-55-plus-bez-granic,2718.html> (08.09.2010).

wydawane między innymi w ramach Akademii e-Seniora, w czasie akcji ING Banku Śląskiego, w serii Komputer Świat Biblioteczka oraz w płatnym dodatku do Gazety Wyborczej.

Zasadnicze znaczenie dla upowszechnienia korzystania z internetu wśród osób w wieku 50+ ma również rozwój usług dostępnych dzięki internetowi. W tym kontekście często wymienia się usługi zaspokajające potrzeby komunikacyjne i społeczne, jak choćby telefonia internetowa czy serwis Nasza Klasa. Trzeba jednak zaznaczyć, że wyniki naszych badań nie potwierdzają tezy o tak dużej roli tej grupy usług. W przyszłości efekty zwiększania motywacji korzystania z sieci mogą pojawić się wraz z rozwojem **rynku usług medycznych na odległość (telemedycyna)**. Nie należy jednak oczekiwać znaczącego wzrostu motywacji do korzystania z internetu w związku z rozwojem e-administracji i umożliwieniem dostępu przez sieć do usług publicznych. Z tego rodzaju usług korzysta się jedynie okazjonalnie i trudno wyobrazić sobie, aby mogły one przyciągać do regularnego korzystania z internetu.

**Większość działań podejmowanych w naszym kraju przez organizacje pozarządowe skupia się na organizacji szkoleń. Brakuje natomiast działań innowacyjnych, polegających na tworzeniu nowych produktów i usług przeznaczonych i dostosowanych do specyficznych grup odbiorców.** Warto przywołać przykłady dwóch programów tego typu realizowanych poza Polską.

**VITAL** jest projektem, który ma na celu stworzenie ułatwień technologicznych i komunikacyjnych odpowiadających na potrzeby osób 50+. Seniorzy potrzebują łatwych w obsłudze i czytelnych interfejsów oraz dostępu do jednego systemu technologii (najlepiej takiej, z którą są dobrze zaznajomieni), z którego będą korzystać<sup>56</sup>. Projekt ma na celu połączenie funkcji komputera i telewizora. W celu wyszukiwania informacji i komunikacji seniorzy posługiwać się będą pilotem lub urządzeniem głosowym. Ułatwienia w dostępie do informacji i komunikacji sprzyjać będą rozwojowi osobistemu, edukacji i społecznej integracji osób starszych. Głównym celem projektu jest doprowadzenie do sytuacji, w której seniorzy będą potrafili się sami o siebie zatroszczyć poprzez uzyskanie dostępu do informacji i infrastruktur, które obecnie są dla nich niedostępne. Projekt ma na celu aktywizację osób starszych w ich otoczeniu domowym, jak i poza nim.

**COGKNOW** to projekt prowadzony w ośmiu krajach europejskich mający na celu wprowadzenie rozwiązań technicznych ułatwiających życie codzienne osobom z łagodnymi objawami starczej demencji oraz ich opiekunom<sup>57</sup>. Program został opracowany w oparciu o badanie potrzeb seniorów cierpiących na demencję oraz ich opiekunów. Ma na celu poprawę ich codziennego funkcjonowania, zwiększenie poczucia bezpieczeństwa, zapamiętywania i nawiązywania kontaktów społecznych. Zaproponowany system ICT składa się z komputera, przenośnego urządzenia łączącego funkcję telefonu komórkowego i GPS oraz sensorów, które rozmieszcza się w pomieszczeniu. Komputer jest łatwy w obsłudze dzięki dużym, wyraźnym ikonom umieszczonym na pulpicie i ekranowi dotykowemu. Ikona „kalendarz” przypomina seniorom o zaplanowanych spotkaniach i innych zobowiązaniach. Aby zadzwonić, wystarczy dotknąć ikony umieszczonej na pulpicie. Rozmowa zostanie połączona przez tradycyjny telefon. Jeśli seniorzy zgubią się w trakcie spaceru, przenośne urządzenie odczyta wskazówki dotyczące drogi powrotnej. Sensory włączą się gdy np. senior nie zamknie lodówki lub zostawi włączony czajnik. Zaproponowany system ICT spotkał się z pozytywną oceną osób cierpiących na łagodną demencję (został oceniony jako prosty w użyciu) oraz ich opiekunów.

Niestety **brak jest obecnie całościowych programów nakierowanych na zmniejszenie skali wykluczenia cyfrowego osób dojrzałych.** Podkreślali to również w trakcie naszych badań eks-

<sup>56</sup> <http://www.vital-aging-network.org/> (08.10.2010).

<sup>57</sup> <http://www.cogknow.eu> (08.10.2010).

perci poproszeni o ocenę dotychczasowych działań na rzecz e-integracji w Polsce. Co gorsze, istniejące programy są źle zaadresowane. Podejmowane działania nie dostarczają kompleksowych rozwiązań i koncentrują się na barierach o drugorzędnym znaczeniu. Dobrym przykładem są gigantyczne środki przeznaczone w Programie Operacyjnym Innowacyjna Gospodarka na budowę infrastruktury (działanie 8.4) i dostarczanie sprzętu (8.3). Znacznie potrzebniejsze są akcje podnoszące świadomość i szkolenia z umiejętności korzystania z ICT. Co więcej, środki na podnoszenie kompetencji w Programie Operacyjnym Kapitał Ludzki są przeznaczone dla osób uczestniczących w rynku pracy, a tym samym niedostępne dla większości spośród tych osób w wieku 50+, które z internetu jeszcze nie korzystają. W chwili obecnej ograniczona jest również oferta sprzętu, oprogramowania i usług dostosowanych do potrzeb różnych podgrup osób 50+.

## SYSTEMOWE PRZYCZYNY SŁABOŚCI E-INTEGRACJI OSÓB 50+ W POLSCE

Wprawdzie nie można wskazać jednej przyczyny, dla której dotychczasowe działania na rzecz ograniczenia cyfrowego wykluczenia osób 50+ w Polsce nie przyniosły w przeciągu ostatnich lat znaczących rezultatów, ale można sformułować kilka wniosków.

Przede wszystkim, **dokumenty strategiczne często nie dostrzegają ogromnego zróżnicowania generacji 50+**. Jak pokazuje wiele wyników badań przedstawionych w raporcie, można wskazać wiele różnic między osobami w wieku 50-59 i 60+. Poza wiekiem, ważnymi kryteriami podziału wydają się aktywność zawodowa, wykształcenie, skład gospodarstwa domowego czy, w przypadku najstarszych seniorów, samodzielność. Wszystkie te czynniki decydują o specyfice poszczególnych segmentów w obrębie generacji 50+, istotnie wpływając na skuteczność realizowanych działań.

Co więcej, **osoby 50+ w Polsce, choć nie są w istotny sposób zagrożone ubóstwem relatywnym, mają w znacznie mniejszym stopniu zaspokojone podstawowe potrzeby materialne w porównaniu ze swoimi rówieśnikami z krajów tzw. Starej Unii** (Zaidi 2010). Tym samym wydatki na komputer i łącze internetowe mogą być przez niektóre osoby starsze traktowane jako luksus, na który ich nie stać. Jednak dane statystyczne, również te przedstawione w tym raporcie, wskazują, że nie jest to argument decydujący.

**Znacznie istotniejszy wydaje się trzeci czynnik, jakim jest brak odpowiednich umiejętności pozwalających na korzystanie z komputera i internetu, jak też niewiedza, do czego mógłby być im przydatny.** Polska pomimo bardzo szybkich zmian społecznych będących efektem transformacji ustrojowej czy przystąpienia do Unii wciąż jest społeczeństwem dosyć tradycyjnym, zwłaszcza jeśli chodzi o starsze pokolenie Polaków. Korzystanie z nowych technologii nie jest związane z tradycyjnym podejściem do ról społecznych pełnionych przez osoby dojrzałe.

Wreszcie, **w Polsce dominuje polityka sektorowa, zamiast zadaniowej. Tymczasem wykluczenie społeczne, w tym wykluczenie cyfrowe, jest zjawiskiem wielowymiarowym i wymaga wielu skoordynowanych działań.** Również polityka społeczna wobec osób starszych wymaga całościowego międzysektorowego podejścia. W polskim rządzie nie istnieje żadna instytucja odpowiedzialna za procesy starzenia się i osoby starsze, a rozwój społeczeństwa informacyjnego koordynowany jest na poziomie departamentu MSWiA<sup>58</sup>. Efektem takiego stanu rzeczy jest rozmycie odpowiedzialności i brak koordynacji działań różnych instytucji. Rozwiązaniem mogą-

<sup>58)</sup> Na marginesie warto wspomnieć, że według *Planu Informatyzacji Państwa na lata 2007 – 2010* za przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu beneficjentów rynku pracy i zabezpieczenia społecznego odpowiadało Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.



cym przyspieszyć działania na rzecz e-integracji osób starszych byłoby powołanie odpowiedniego koordynatora jednego z tych obszarów (starzenie się społeczeństwa lub społeczeństwo informacyjne) w randze ministerialnej pełniącego rolę porównywalną do jemu podobnych w krajach zachodnich. W polskim rządzie przykładem takiego koordynatora jest minister Michał Boni. Jego zakres zadań jest jednak zbyt szeroki, by efektywnie zająć się też problemem wykluczenia cyfrowego osób starszych. Alternatywnym wyjściem jest wdrożenie polityki i budżetu zadaniowego, gdzie łatwiej byłoby koordynować wszelkie wydatki i działania na rzecz e-integracji w ramach poszczególnych funkcji państwa<sup>59</sup>. Wprowadzenie takiego budżetu jest zresztą jednym z celów polskiego rządu, który planuje jego pełne wdrożenie w roku 2013<sup>60</sup>. Gdyby żadne z tych rozwiązań nie było możliwe, należałoby przynajmniej uznać problem e-integracji oraz kwestie poruszone w Europejskiej Agendzie Cyfrowej za jedne z priorytetów dla działań polskiego rządu.

Na brak skoordynowanej polityki państwa nakłada się również rozproszona działalność przedsiębiorstw i organizacji społecznych. Jest jeszcze zbyt wcześnie, by powiedzieć czy nowo powołana koalicja Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojrzałość w sieci” będzie w stanie zmienić tę sytuację. Cały czas większość firm, które mogłyby rozwijać produkty i usługi zachęcające do korzystania, a także ułatwiające je dla osób starszych, zdaje się nie dostrzegać w tym dobrego interesu. Dodatkowo trzeci sektor w Polsce jest słabszy, a liczba osób aktywnych społecznie – zarówno wśród ogółu populacji, jak i w grupie 50+, a w szczególności 65+ – znacznie mniejsza niż w krajach Europy Zachodniej<sup>61</sup>. Organizacje pozarządowe bez znaczącego wsparcia nie są w stanie zastąpić w działaniach integracyjnych instytucji publicznych.

Ostatnim elementem jest **bardzo ograniczony zakres działań na rzecz bezpośrednich beneficjentów, jakimi są osoby w wieku 50+. Koncentracja na rozbudowie infrastruktury, edukacji szkolnej oraz rozwoju e-administracji i e-usług z całą pewnością przysłuży się e-integracji ogółu populacji Polski, jednak nie zasypie w krótkiej perspektywie czasowej międzypokoleniowej przepaści w zakresie korzystania z nowoczesnych technologii.** Jest to raczej perspektywa, w ramach której wzrost kompetencji informatycznych osób starszych nastąpi na skutek starzenia się kolejnych roczników średniego pokolenia i wymierania roczników najstarszych. Jednak nawet pomimo obiektywnego wzrostu kompetencji na skutek nieustannego postępu technologicznego dystans w grupie 50+ pomiędzy młodszym i starszym pokoleniem pozostanie na niezmiennym poziomie, o czym wspomniano przy okazji raportu „Polska 2030”. Jedynym rozwiązaniem wydają się w tym przypadku **długoterminowe działania na rzecz umiejętności wykorzystywania technologii cyfrowych w ramach edukacji przez całe życie.**

<sup>59</sup> Patrz szczegółowy opis funkcji państwa budżetu zadaniowego [http://www.mofnet.gov.pl/\\_files\\_/budzet\\_zadaniowy/opis\\_22\\_funkcji\\_panstwa.pdf](http://www.mofnet.gov.pl/_files_/budzet_zadaniowy/opis_22_funkcji_panstwa.pdf)

<sup>60</sup> Patrz harmonogram wdrożenia prac nad budżetem zadaniowym [http://www.mofnet.gov.pl/\\_files\\_/budzet\\_zadaniowy/harmonogram\\_prac\\_na\\_bz.pdf](http://www.mofnet.gov.pl/_files_/budzet_zadaniowy/harmonogram_prac_na_bz.pdf)

<sup>61</sup> Patrz First Results from the Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (2004-2007), s. 239-246 [http://www.share-project.org/t3/share/fileadmin/pdf\\_documentation/FRB2/FRB2\\_all\\_chapters.pdf](http://www.share-project.org/t3/share/fileadmin/pdf_documentation/FRB2/FRB2_all_chapters.pdf)

## 9 | REKOMENDACJE

### JAK STYMULOWAĆ E-INTEGRACJĘ OSÓB 50+?

W oparciu o przeprowadzone badania, w tym także zogniskowany wywiad grupowy z udziałem ekspertów, można sformułować wiele rekomendacji dotyczących przeciwdziałania cyfrowemu wykluczeniu osób 50+. Aby efektywnie zmierzyć się z tym problemem, niezbędne jest podjęcie kompleksowych działań, wymagających myślenia długofalowego oraz współpracy pomiędzy różnymi instytucjami. O dużym znaczeniu tego zagadnienia stanowi między innymi coraz większy udział osób dojrzałych w populacji mieszkańców Polski. Jak dowodzą wyniki opisanych tu badań, korzystanie z internetu ułatwia członkom tej generacji przedłużenie obecności na rynku pracy. Co więcej, przeciwdziałanie cyfrowemu wykluczeniu wśród Polaków 50+ musi uwzględniać specyfikę tej kategorii i poszczególnych grup w jej obrębie, wykorzystując odmienne metody niż inne działania, zorientowane na osoby młode i w sile wieku.

Należy podkreślić, że obecnie **najważniejsze jest przełamywanie barier związanych z brakiem potrzeb, chęci i kompetencji** jeśli chodzi o korzystanie z technologii informacyjnych i komunikacyjnych. Choć działania niwelujące brak dostępu do technologii wciąż są istotne, jednak można się spodziewać, że mechanizmy rynkowe doprowadzą do dalszego spadku cen i większej dostępności internetu i innych technologii. **Krytyczne dla powodzenia walki z cyfrowym wykluczeniem osób 50+ nie jest już zapewnienie im podłączenia do internetu, lecz stymulowanie potrzeb, wzbudzanie motywacji i rozwijanie umiejętności używania ICT. Sposobem oddziaływania na potrzeby i motywacje powinno być także tworzenie usług, treści i specjalnego sprzętu dostosowanych do specyfiki funkcjonowania różnych podgrup osób po pięćdziesiątce.**

**U podstaw większości działań zwalczających cyfrowe wykluczenie powinno leżeć kształtowanie świadomości korzyści z wykorzystania ICT.** Należy komunikować korzyści związane z korzystaniem z internetu i pokazywać konkretne zastosowania w kontekście sytuacji dobrze znanych osobom 50+, jak choćby kontakt z rodziną w innej miejscowości czy zagranicą lub też sprawdzenie wiadomości z kraju i ze świata. Dla osób aktywnych zawodowo ważny może być kontekst poszukiwania pracy i doksztalcania. Dla mających problemy ze zdrowiem – telemedycyna, a także sprawdzanie informacji o dostępności lekarzy i godzinach przyjęć czy o funkcjonowaniu urzędów. Warto zwrócić uwagę, że często w komunikacji skierowanej do starszych i młodszych należy inaczej rozłożyć akcenty. Dla przykładu, dla zapracowanych trzydziestolatków wielką korzyścią będzie oszczędność czasu, zaś dla osób na emeryturze ważniejsze może być umożliwienie załatwienia wielu spraw bez konieczności kłopotliwych podróży. Istotne wydaje się także pokazanie różnorodnych zastosowań ICT w różnych sferach życia. Wyniki wielu badań przytoczonych w raporcie dobitnie pokazują, że starsi użytkownicy internetu korzystają z sieci znacznie mniej intensywnie i wykorzystują mniej jej możliwości, niż młodzi użytkownicy. Warto propagować wykorzystanie internetu nie tylko jako źródła informacji, lecz także sposobu na rozwijanie hobby i zainteresowań, kontakty z bliskimi czy udziału w kulturze.

**Wskazane wydaje się oddziaływanie na przekonania i postawy związane z ICT. Należy podkreślać możliwości produktywnego wykorzystania tych technologii w różnych sferach życia.** Warto walczyć z wciąż obecnymi w dyskursie medialnym mitami dotyczącymi rzekomych negatywnych aspektów korzystania z technologii, jak choćby izolacja społeczna wielu użytkow-

ników sieci. Są one oparte na głośnych, acz rzadkich w skali kraju przypadkach patologii. Jednocześnie powinno się rzetelnie opisywać potencjalne zagrożenia i problemy ze zdrowiem, kontaktami społecznymi, organizacją czasu, itp. i pokazywać sposoby ograniczania tych zagrożeń. Innym aspektem są rzeczywiste koszty korzystania z internetu. Tu cenne byłoby podkreślenie co w sieci jest bezpłatne i w jaki sposób można ją wykorzystać, aby zmniejszyć wydatki. Długofalowym celem działań w sferze przekonań i postaw powinna być zmiana wizerunku internetu w kierunku postrzegania go jako technologii dostępnej dla ludzi „po pięćdziesiątce” i „ludzkiej”, a nie przeznaczonej tylko dla młodych. Ważnym obszarem działań tego rodzaju mogą być seriale i programy telewizyjne (takie jak np. „Klan” czy „M jak Miłość”), gdzie można prezentować pożądane postawy i zachowania, a także wykorzystanie jako ambasadorów działań znanych i lubianych osób w wieku dojrzałym.

**Wielkie znaczenie dla przyciągnięcia osób starszych do ICT będzie miał rozwój usług i produktów. W tej sferze najważniejsze będą działania biznesu, zainteresowanego poszerzeniem rynku w tej grupie wiekowej, zwłaszcza że większa oferta dla tej grupy wiekowej przyspieszy intensyfikację korzystania. W efekcie może powstać mechanizm pozytywnego sprzężenia zwrotnego. Pewną rolę mogą spełnić też administracja i samorządy, oddziałując dostępnymi dla nich instrumentami na kierunki rozwoju. Można tu wymienić wiele możliwych obszarów, gdzie kreując i realizując potrzeby specyficzne dla generacji 50+ można pozyskać jej członków do wykorzystywania ICT. Dostawcy sprzętu komputerowego mogą zwiększyć atrakcyjność swej oferty dla osób starszych, które nie mają kompetencji aby rozpocząć korzystanie ani wsparcia w najbliższym otoczeniu poprzez rozwój usług dodatkowych, jak konfiguracja, asysta instalacyjna, serwis czy specjalna obsługa (*help desk*). Do potrzeb osób starszych byłby na przykład dostosowany prekonfigurowany zestaw umożliwiający łatwe rozpoczęcie rozmów głosowych i video z najbliższymi (np. komputer z dużym monitorem i podłączonymi słuchawkami, mikrofonem i kamerą). Zaniedbane są w naszym kraju usługi typu AAL (*Ambient Assisted Living*) i telemedycyny. Ich rozwój wiązałby się z istotnymi korzyściami dla starszych użytkowników i powinien spowodować przyciągnięcie ich do ICT.**

**Duże pole do popisu mają także twórcy serwisów internetowych.** Wiele z nich jest nieatrakcyjnych, czy wręcz słabo dostępnych dla osób starszych ze względu na treści (często jest ich zbyt wiele), interfejs (małe czcionki, wiele małych elementów graficznych, animacje, jaskrawe kolory) oraz silne osadzenie w kulturze młodzieżowej. Przypomnijmy przykład komunikatora Skype, który ogólnie jest zdecydowanie mniej popularny niż komunikator Gadu-Gadu, lecz wśród osób 50+ wygrywa z konkurentem. Powody to przede wszystkim większa przejrzystość interfejsu i dostosowanie do podstawowej potrzeby – rozmów głosowych, a nie tekstowych, popularniejszych w młodym pokoleniu. Analogicznie, pomimo ogólnie mniejszej aktywności w internecie, osoby starsze są znacznie bardziej zainteresowane treściami związanymi ze zdrowiem niż przeciętni użytkownicy. Biorąc pod uwagę stały wzrost rynku produktów i usług zdrowotnych należy spodziewać się dynamicznego rozwoju usług i serwisów internetowych związanych z tym segmentem. Ich naturalną klientelę mogliby stanowić starsi internauci.

Poruszając kwestię dostosowania treści do potrzeb osób 50+ należy zwrócić uwagę na opisaną znikomą popularność specjalnych serwisów internetowych nastawionych na seniorów. Wydaje się, że wielu z nich, zwłaszcza osoby wciąż aktywne zawodowo, chce uniknąć tego rodzaju etykietowania. Wyniki badań oglądalności dowodzą, że członkowie generacji 50+ korzystają z podobnych serwisów internetowych co reszta Polaków, aczkolwiek bardziej popularne są wśród nich portale, przypominające w pewien sposób tradycyjne gazety i magazyny, zaś mniej popularne – społeczności internetowe. **Wydaje się więc, że należy być ostrożnym z finansowaniem tworzenia od podstaw specjalnych serwisów przeznaczonych dla osób starszych. Bardziej celowe wydaje się stymulowanie dostosowania do ich potrzeb i specyfiki istniejących treści.**

**Aby kształcić i rozwijać kompetencje cyfrowe starszych pokoleń, konieczne są programy szkoleniowe. Wydaje się, że niekoniecznie muszą mieć charakter centralny – równie sku-**

**teczne mogą być działania na niewielką skalę, dostosowane do lokalnych uwarunkowań.**

Warto stworzyć dla nich odpowiednie uwarunkowania systemowe. We wszelkich działaniach edukacyjnych należy dopasować program i metody do potrzeb i możliwości odbiorców, z uwzględnieniem różnic wynikających z wieku, aktywności zawodowej, itp. Warto uczyć konkretnych zastosowań, a nie tylko abstrakcyjnych operacji i mechanizmów. Cenne może być wykorzystanie jako prowadzących osób w wieku zbliżonym do słuchaczy, którzy lepiej rozumieją dojrzałych kursantów i służą przykładem, że ćwiczone umiejętności można opanować niezależnie od wieku<sup>62</sup>. Dobrze, by w nauczaniu wykorzystywać mechanizmy społeczne. Zwłaszcza osoby nieaktywne zawodowo mogą chętnie łączyć naukę z okazją do kontaktów z innymi. Trzeba też zadbać o to, by nauka i wykorzystywanie nabytych umiejętności nie skończyło się z końcem zajęć i zaplanować działania wspierające wejście nowych użytkowników w świat technologii<sup>63</sup>. W tym celu można na przykład oferować kursantom pomoc także po zakończeniu szkolenia, na przykład na zasadzie regularnych konsultacji, lub też umożliwić uczestnikom i absolwentom kursów nieodpłatne korzystanie z komputerów poza godzinami kursów, podczas dyżurów kompetentnych osób, którymi mogą być seniorzy. Cenne byłoby odpowiednie oprogramowanie pomagające w nagłych i trudnych sytuacjach, być może połączone z infolinią telefoniczną. Program szkoleń powinien także uwzględniać wspomniany wcześniej aspekt rzetelnej informacji o potencjalnych zagrożeniach dotyczących korzystania z ICT.

## ROLA RÓŻNYCH INSTYTUCJI W UPOWSZECHNIANIU KORZYSTANIA Z INTERNETU PRZEZ GENERACJĘ 50+

Problem cyfrowego wykluczenia dojrzałych Polaków jest na tyle złożony, że wymaga szeroko zakrojonych działań na różnych poziomach. Aby e-integracja osób po pięćdziesiątce stała się powszechna, wymaga starań wielu instytucji i aktorów społecznych, od państwa i urzędów centralnych, przez samorządy, biznes, organizacje pozarządowe, aż po media. Dla wielu z nich ta kwestia jest istotna, gdyż wprost wspiera realizację ich głównych interesów. Na przykład dla biznesu upowszechnienie korzystania z internetu w generacji 50+ umożliwi otwarcie i poszerzenie wielu rynków, co ma znaczenie w kontekście spodziewanego znacznie wolniejszego niż dotychczas przyrostu liczby użytkowników internetu w młodszych grupach wiekowych. Wydaje się, że to właśnie spośród dojrzałych Polaków będzie się rekrutować gros nowych internautów w najbliższych latach.

W tej części poruszamy tylko kwestie związane bezpośrednio z ograniczaniem cyfrowego wykluczenia generacji 50+, pomijając wiele innych zadań opisywanych instytucji w ramach szerzej rozumianego rozwoju społeczeństwa informacyjnego.

### ROLA PAŃSTWA I INSTYTUCJI PUBLICZNYCH

Głównym zadaniem państwa i instytucji centralnych wydaje się tworzenie ram do działania pozostałym podmiotom biznesowym i społecznym, przede wszystkim poprzez **tworzenie odpowiedniego prawa i dbanie o właściwe zapisy w programach i strategiach, w miarę możliwości także na szczeblu Unii Europejskiej. Obecnie często brakuje takich zapisów i regulacji, a niekiedy są one sformułowane w sposób utrudniający e-integrację.** Przykładem jest choćby opisany wcześniej Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka, którego potencjał przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu nie jest w pełni wykorzystywany. Istotne jest także, aby kluczowe wytyczne i zalecenia były sformułowane wprost, w sposób nie pozostawiający niejasności

<sup>62</sup> Efektywność uczenia osób starszych przez prowadzącego w podobnym wieku i o zbliżonej sytuacji życiowej, z wykorzystaniem mechanizmu modelowania, jest podkreślana w badaniu duńskim (Fuglsang, 2005).

<sup>63</sup> Taki wniosek wspierają m.in. wyniki badań brytyjskich (Sourbati, 2009).

i pola do interpretacji urzędnikom, mającym podejmować określone decyzje. Zarazem sposób wprowadzania wytycznych powinien pozostać możliwie niedookreślony, zapewniając swobodę wybrania rozwiązań najbardziej dopasowanych do uwarunkowań lokalnych. Realizację działań należy pozostawić aktorom społecznym, którzy lepiej poradzą sobie z wdrażaniem programów, przede wszystkim organizacjom pozarządowym. Celowe wydaje się również lepsze skoordynowanie działań państwa na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego i przeciwdziałania cyfrowemu wykluczeniu poprzez powołanie koordynatora tego obszaru w randze ministerialnej, przynajmniej do czasu wprowadzenia budżetu zadaniowego.

Rolą państwa powinno być także **stymulowanie powstawania nowych usług i podaży treści cyfrowych**, szczególnie takich, które mogą interesować osoby w wieku 50+ i zachęcać je do rozpoczynania korzystania z sieci. Mogą to być na przykład usługi związane ze zdrowiem lub też podaży treści cyfrowych. W tym ostatnim przypadku można byłoby to osiągnąć poprzez zwiększenie dostępności informacji, a przede wszystkim danych publicznych, wraz z możliwościami ich powtórnego wykorzystania (być może również w celach komercyjnych). Istotne znaczenie mogą również odegrać, podejmowane obecnie, działania na rzecz poszerzenia domeny publicznej, między innymi poprzez uregulowanie statusu tzw. dzieł osieroconych, oraz upowszechnienie zasad otwartego dostępu i wprowadzenie zasad udostępniania w internecie treści, których wytworzenie było finansowane ze środków publicznych.

Natomiast rozwój elektronicznej administracji nie będzie raczej bodźcem dla szerszego korzystania z internetu.

### **ROLA SAMORZĄDÓW LOKALNYCH**

Samorządy mogą odegrać ważną rolę, gdyż działania na rzecz z natury mniej mobilnych osób po pięćdziesiątce powinny być prowadzone przede wszystkim na szczeblu lokalnym. Ich najważniejszym zadaniem wydaje się stymulowanie powstawania odpowiednich programów i umożliwienie działania organizacjom pozarządowym. Mogłoby się to odbywać np. przez udostępnianie infrastruktury lokalnej, w tym budynków takich instytucji jak biblioteki publiczne, domy kultury czy placówki oświatowe, na cele szkoleń, a nawet innych aktywności związanych z wykorzystaniem komputerów. Zadaniem samorządów powinno być też powiązanie wysiłków na rzecz e-integracji z pracą socjalną i kompleksową integracją społeczną. Pełnienie takich funkcji przez samorządy wymaga jednak pewnej swobody i elastyczności, zwłaszcza do działania w partnerstwie z biznesem i organizacjami pozarządowymi. Zapewnienie odpowiedniej elastyczności jest wyzwaniem dla państwa, tworzącego ramy prawne do działania.

### **ROLA BIZNESU**

W związku ze się starzeniem się społeczeństwa i perspektywą przechodzenia na emeryturę pokolenia powojennego wyżu demograficznego, coraz więcej firm będzie chciało poszerzyć bazę klientów lub też stworzyć i zagospodarować nisze w ramach tzw. „srebrnej” ekonomii (ang. *silver economy*). Będzie to oznaczać zarówno dostosowanie istniejącej oferty do potrzeb ludzi po pięćdziesiątce, jak i rozwój nowych produktów i usług przeznaczonych specjalnie dla tej grupy wiekowej. Należy się spodziewać powielenia trendów widocznych obecnie na Zachodzie, choć oczywiście trzeba pamiętać o znacznie mniejszej sile nabywczej Polaków, zwłaszcza emerytów. Prawdopodobnie w najbliższym czasie będą popularyzowane takie produkty jak telefony przystosowane dla osób słabo widzących, a także usługi, np. z obszaru telemedycyny. Sprzęt komputerowy mógłby być sprzedawany w pakiecie z usługami konfiguracyjnymi i wsparciem technicznym, czy nawet szkoleniami, itd.

Im więcej dojrzałych osób będzie korzystać z nowoczesnych technologii, tym większy sens będzie miało rozszerzanie oferty pod kątem ich potrzeb, choć wydaje się, że już obecnie potencjał generacji 50+ pozostaje niewykorzystany. Jednocześnie rozwój oferty może zwiększać motywację do rozpoczęcia korzystania i, co wręcz ważniejsze, do poznawania nowych zastosowań sieci. Efektem byłby mechanizm pozytywnego sprzężenia zwrotnego.

Biznes może także pełnić kluczową rolę w kształceniu poprzez szkolenia w miejscu pracy, a także wspieranie programów szkoleniowych oraz innych działań edukacyjnych organizacji pozarządowych i mediów, co zresztą ma już miejsce. Są to nie tylko działania z obszaru tzw. społecznej odpowiedzialności biznesu, ale też mają cele pragmatyczne, skutkując „wychowywaniem” sobie odbiorców, klientów i pracowników.

### **ROLA ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH**

Organizacje pozarządowe powinny być podstawowym aktorem na polu upowszechniania korzystania z internetu przez osoby 50+. Położenie akcentu na NGOs wynika z realizowanych przez nie celów oraz specyfiki działania. Są one w o wiele większym stopniu niż państwo czy samorządy przygotowane do działania w sposób elastyczny. Mogą sobie pozwolić również na eksperymentowanie. Z drugiej strony, w odróżnieniu od biznesu, nie są zainteresowane przede wszystkim zyskiem. Osoby po 50 roku życia są postrzegane nie jako konsumenci, lecz przede wszystkim jako ludzie, którzy z różnych przyczyn wymagają wsparcia, do których trzeba dotrzeć i rozbudzić w nich określone potrzeby. Z tych powodów to właśnie organizacje pozarządowe, wykorzystując ramy prawne, które stworzyło państwo oraz usługi i produkty wytworzone przez biznes, we współpracy z samorządami lokalnymi powinny zająć się opracowywaniem poszczególnych projektów i włączaniem w nie ludzi zainteresowanych konkretnymi działaniami, w tym także szkoleniowymi. Organizacje narzekające na brak wolontariuszy i współpracowników mogłyby szczególnie skorzystać na aktywizacji osób starszych, zwłaszcza tych nieaktywnych zawodowo. Nauczanie kompetencji cyfrowych mogłoby być jednym z elementów tej aktywizacji.

Ważną rolę w e-integracji dojrzałych Polaków mogłyby odegrać Kościoły i organizacje religijne. Poza współpracą w popularyzacji wiedzy i postaw, mogłyby też wesprzeć prowadzone działania organizacyjnie. Biorąc pod uwagę szczególnie niski odsetek internautów w kategoriach społeczno-demograficznych, które należą zarazem do najbardziej zaangażowanych religijnie, wydaje się, że ich wsparcie byłoby cenne. Wymagałoby to jednak przekonania przedstawicieli kleru i laikatów o znaczeniu i celowości walki z cyfrowym wykluczeniem, co mogłoby być trudne.

### **ROLA MEDIÓW I ORGANIZATORÓW KAMPANII SPOŁECZNYCH**

Media i kampanie społeczne mogą odgrywać niezwykle ważną rolę w propagowaniu wiedzy oraz pozytywnych wzorców postaw dotyczących korzystania z internetu przez osoby dojrzałe. Obecnie wiele barier w korzystaniu z internetu dotyczy sfery mentalnej (motywacje, wiedza, wyobrażenia i obawy), na którą również można oddziaływać. Celowe wydaje się komunikowanie korzyści związanych z używaniem sieci i pokazywanie konkretnych jej zastosowań w kontekście sytuacji z życia członków generacji 50+. Nie należy przemilczać negatywnych aspektów i ewentualnych zagrożeń, ale powinny być one omawiane w sposób rzetelny, a nieskupiający się na wzbudzeniu sensacji. Warto także dobierać treść i nośniki przekazu do specyfiki osób po pięćdziesiątce. Na pewno warto wykorzystywać inne media, z których obecnie one korzystają, przede wszystkim telewizję. Wydaje się też, że wielki potencjał może mieć przedstawianie osób w wieku dojrzałym jako pozytywnych przykładów, modeli pożądaných ról i zachowań.

## 10 | NOTA METODOLOGICZNA

Podczas przygotowywania raportu zostały wykorzystane materiały zbierane w kilku wcześniejszych projektach badawczych, a także w badaniach prowadzonych specjalnie na potrzeby raportu. W projektach tych używane były różne metody badawcze. W tym miejscu przedstawione są one w sposób skrótowy.

### DIAGNOZA SPOŁECZNA: WARUNKI I JAKOŚĆ ŻYCIA POLAKÓW

*Diagnoza Społeczna* to prowadzone na szeroką skalę badania warunków i jakości życia Polaków. Za pomocą dwóch odrębnych kwestionariuszy badane są gospodarstwa domowe oraz wszyscy dostępnymi ich członkowie, którzy ukończyli 16 lat. Projekt uwzględnienia w jednym badaniu wszystkie ważne aspekty życia poszczególnych gospodarstw domowych i ich członków – zarówno ekonomiczne (np. dochód, zasobność materialną, oszczędności, kredyty), jak i pozaekonomiczne (np. edukację, leczenie, sposoby radzenia sobie z kłopotami, stres, dobrostan psychiczny, styl życia, zachowania patologiczne, uczestnictwo w kulturze, korzystanie z nowoczesnych technologii komunikacyjnych i wiele innych).

Są to zarazem największe dotychczas prowadzone w Polsce badania poruszające zagadnienia korzystania z nowych technologii (komputerów i internetu). Ogólnopolska, reprezentatywna próba obejmowała w 2009 roku prawie 13 tysięcy gospodarstw domowych i ponad 26 tysięcy indywidualnych respondentów. Badania prowadzone są co dwa lata, pytania dotyczące korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych zadawane są od 2003 roku. Dodatkowo badania *Diagnozy Społecznej* mają charakter panelowy. W odstępach kilkuletnich badane są te same gospodarstwa domowe i osoby. Dzięki temu możliwe jest dokładne analizowanie zachodzących zmian, a także wyciąganie wniosków dotyczących konsekwencji korzystania z nowych technologii dla różnych sfer życia.

Więcej informacji o badaniu, raporty, kwestionariusze oraz surowe dane można znaleźć na stronie <http://www.diagnoza.com/>

### WORLD INTERNET PROJECT - EDYCJA POLSKA 2010

World Internet Project jest międzynarodowym przedsięwzięciem badawczym dotyczącym społecznych, politycznych i ekonomicznych skutków internetu i innych nowych technologii. Badania sondażowe w ramach tego projektu są obecnie prowadzone w ponad 20 krajach. W 2010 r. po raz pierwszy badanie to przeprowadzono w Polsce. Jego głównym celem było poznanie postaw Polaków wobec internetu, w tym między innymi szczegółowa eksploracja percepcji internetu i postaw wobec tego medium wśród obecnych nie użytkowników, sposobów i celów korzystania wśród użytkowników, oraz percepcji zmian w życiu społecznym, politycznym i kulturalnym pod wpływem sieci.

Badanie zrealizowano w dniach 25 maja - 29 czerwca 2010, w domach respondentów, techniką CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*), na losowo-kwotowej próbie 2000 Polaków w wieku 15+, odpowiadającej pod względem płci, wieku, wykształcenia, wielkości miejscowości zamieszkania i województwa strukturze mieszkańców Polski w wieku 15 i więcej lat. Po zrealizowaniu badania zastosowano wagę korygującą strukturę próby ze względu na zmienne kontrolowane w próbie (wiek, płeć, wykształcenie, wielkość miejscowości, województwo) oraz proporcję użytkowników do nie użytkowników internetu. Waga oparta została na danych GUS i danych z dużych ogólnopolskich badań opartych na próbach adresowych. Należy pamiętać, że ze względu na sposób doboru próby badanie to nie może służyć jako podstawa do szacowania odsetka internautów w Polsce.

## BADANIA GUS I EUROSTATU

Badanie wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) w gospodarstwach domowych jest prowadzone w Polsce przez Główny Urząd Statystyczny corocznie od 2004 roku metodą wywiadu bezpośredniego, według metodologii zharmonizowanej w UE. Badaniem objęte są osoby w wieku 16-74 lat. Pytania ankiety dotyczą wyposażenia gospodarstwa w sprzęt ICT oraz dostęp do internetu, a także sposobów korzystania z tych technologii, ewentualnie powodów braku dostępu lub niekorzystania.

W badaniu stosowany jest dwustopniowy schemat doboru próby. Próba obejmuje 8100 gospodarstw domowych. Stopień realizacji próby w roku 2008 wyniósł 69%. Wagi analityczne dla gospodarstw domowych obliczono na podstawie prawdopodobieństwa ich wylosowania oraz poziomu braku odpowiedzi według klasy wielkości miejscowości. Wagi dla osób uwzględniają również informacje z Narodowego Spisu Powszechnego z 2002 roku dotyczące płci, wieku (6 grup), miejsca zamieszkania (miasto/wieś).

Badania realizowane przez GUS są częścią międzynarodowych badań porównawczych, których prowadzenie koordynowane jest przez Eurostat. Badania te są między innymi elementem benchmarkingu realizacji inicjatywy i2010 i są prowadzone we wszystkich krajach Unii Europejskiej.

## MEGAPANEL PBI/GEMIUS

Badanie Megapanel PBI/Gemius, realizowane na zlecenie spółki Polskie Badania Internetu przez firmę Gemius S.A., to standard pomiaru zasięgu i popularności witryn i aplikacji internetowych w Polsce. Jest od kilku lat powszechnie używane przede wszystkim na rynku reklamy internetowej, pomimo istotnych zastrzeżeń niektórych uczestników tego rynku i deklaracji o konieczności powstania nowego standardu.

Specyficzna metodologia badania łączy dane z trzech źródeł:

- Badania panelowego *user-centric*: zachowań osób, na których komputerach zainstalowano specjalny program mierzący ich aktywność w sieci;
- Badania *site-centric*: danych o wszystkich odwiedzinach stron internetowych, które są audytowane specjalnym skryptem wklejonym w kod strony (tylko część polskich witryn);
- Badań ankietowych, dostarczających informacji o strukturze społeczno-demograficznej wszystkich polskich internautów (wykorzystywane są dane z badania Nettrack prowadzonego przez SMG/KRC).

Użyta w badaniu definicja użytkownika (*real user*) powoduje, że dane są publikowane z dwumiesięcznym opóźnieniem. W tym opracowaniu uwzględniono wyniki badania Megapanel z maja



2010 r., najbardziej aktualne w momencie pisania tej części raportu w sierpniu 2010 r. Wyniki badania są estymowane na populację polskich internautów w wieku 7 i więcej lat.

## BADANIA JAKOŚCIOWE – POGŁĘBIONE WYWIADY INDYWIDUALNE

W przygotowaniu tego raportu zostały wykorzystane łącznie 63 pogłębione wywiady indywidualne z osobami w wieku 50+. Specjalnie na potrzeby raportu przeprowadzono 20 wywiadów. Dodatkowo wykorzystano materiał zebrany w trzech innych prowadzonych wcześniej badaniach dotyczących zbliżonej problematyki.

W ramach badań realizowanych na potrzeby raportu przeprowadzono 20 wywiadów z osobami korzystającymi i niekorzystającymi z internetu w wieku 50-60 lat (z wyjątkiem jednej starszej osoby). Wywiady zostały zrealizowane w sierpniu 2010 roku przez D. Czerniawską, W. Fenricha i M. Żychlińską. Respondenci pochodzili z różnych regionów Polski (woj. lubuskie, mazowieckie, podlaskie i wielkopolskie), z miast o zróżnicowanej wielkości (do 50 tys. mieszkańców – 7 osób; 50-200 tys. mieszkańców – 6 osób; pow. 200 tys. mieszkańców – 7 osób), natomiast w próbie celowo nie uwzględniono mieszkańców wsi. Wywiady zostały przeprowadzone z 14 kobietami, z czego 6 korzystało z internetu oraz 6 mężczyznami, w tym 4 użytkownikami. Wśród respondentów 6 było aktywnych zawodowo. Na rencie albo emeryturze znajdowało się 14 osób, z czego 5 miało dodatkowe źródła dochodów. Przygotowane zostały dwa scenariusze wywiadów, odmienne dla użytkowników i osób niekorzystających z internetu. W wywiadach były poruszane następujące kwestie: sposoby korzystania z sieci, metody nauki korzystania z nowych technologii oraz szanse i zagrożenia związane z internetem. Badacze próbowali zdefiniować miejsce nowych technologii w codziennych praktykach respondentów, zmiany spowodowane przez te technologie oraz postrzeganie roli komputerów i internetu w różnych pokoleniach (u równolatków, osób młodszych i starszych). W analizach dotyczących grupy wiekowej 50-60 lat wykorzystano również 9 z 20 wywiadów przeprowadzonych w 2008 r. w ramach badań D. Czerniawskiej i D. Batorskiego dotyczących dyfuzji nowych technologii, które w dużym zakresie odnosiły się do poruszanych tutaj kwestii.

W analizach na potrzeby raportu uwzględniono także wywiady pogłębione przeprowadzone wśród osób powyżej sześćdziesiątego roku życia, współprowadzone przez W. Kowalika. Wykorzystano 21 wywiadów przeprowadzonych w ramach warsztatów metodologicznych realizowanych na Uniwersytecie Papieskim Jana Pawła II (UPJPII) oraz 13 spośród 51 wywiadów z zrealizowanych w ramach projektu Katedry Socjologii Ogólnej i Antropologii Społecznej Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie „Krakowscy seniorzy. Relacje z młodymi i wyzwania technologiczne” pod kierownictwem profesora Janusza Muchy i Łukasza Krzyżowskiego. Realizacją badań zajmowali się studenci UPJPII i AGH. Łącznie wykorzystano 34 indywidualne wywiady pogłębione, w tym 10 z mężczyznami i 24 z kobietami. Wiek respondentów mieścił się w przedziale 60-79 lat, z czego prawie połowa (14 osób) była w wieku 60-65 lat. Badani to w przeważającej liczbie mieli wykształcenie średnie lub zasadnicze zawodowym zawodowe, tylko 6 posiadało wykształcenie wyższe. Dziewiętnaścioro osób pochodziło z dużego miasta (powyżej 500 tys. mieszkańców), 8 z małych miast (do 50 tys.), a 7 z obszarów wiejskich. Respondenci w okresie aktywności zawodowej zajmowali najczęściej stanowiska średniego i niższego szczebla, a kilkoro miało także doświadczenia w prowadzeniu własnej działalności gospodarczej.

## ZOGNISKOWANY WYWIAD GRUPOWY EKSPERCKI

W ramach badań przeprowadzono także zogniskowany wywiad grupowy (*Focus Group Interview*) w grupie ekspertów. Tematyka FGI obejmowała zagadnienia postrzegania przez ekspertów sposobów korzystania z internetu przez osoby 50+, identyfikacji podstawowych barier w upowszechnianiu korzystania z komputerów i internetu w tej grupie wiekowej, oceny dotychczasowych programów przeciwdziałających e-wykluczeniu i wskazania dobrych praktyk, a także wniosków i propozycji dotyczących e-integracji generacji 50+. Dzięki zebraniu różnorodnych opinii, doświadczeń i pomysłów oraz zastosowaniu techniki „burzy mózgów” możliwe było wypracowanie wspólnej oceny działań oraz rekomendacji na przyszłość.

Zastosowano dobór celowy. Metodą kuli śnieżnej wybrano do udziału w badaniu 7 osób zawodowo zajmujących się problematyką dotyczącą życia codziennego osób w wieku 50+ lub wdrażaniem nowych technologii w Polsce. Było wśród nich czworo przedstawicieli organizacji pozarządowych, dwoje przedstawicieli administracji państwowej oraz jeden badacz zajmujący się problematyką osób 50+.

Zogniskowany wywiad w grupie eksperckiej został przeprowadzony w Warszawie w pierwszych dniach września 2010, w oparciu o wcześniej opracowany scenariusz. Był moderowany przez badacza naukowo i zawodowo zajmującego się problematyką życia codziennego osób 50+. Spotkanie trwało dwie godziny i zostało nagrane na nośniki DVD, z których następnie sporządzono transkrypcję.

## BIBLIOGRAFIA

- Age Platform (2007). Zestaw narzędzi do organizacji spotkań z bezradnymi starszymi osobami: słuchanie ich opinii i promowanie ich udziału w procesie formułowania zasad polityki. ([http://www.age-platform.eu/images/stories/EN/Toolkit/81600\\_Final\\_Older\\_People\\_s\\_Workshop\\_Toolkit-POL.doc](http://www.age-platform.eu/images/stories/EN/Toolkit/81600_Final_Older_People_s_Workshop_Toolkit-POL.doc), dostęp 25.07.2010)
- Batorski, D. (2005). Internet a nierówności społeczne. *Studia Socjologiczne* 177(2), s.107-131.
- Batorski, D. (2009a). Korzystanie z technologii informacyjno komunikacyjnych. w J. Czapiński, T. Panek *Diagnoza Społeczna 2009: Warunki i jakość życia Polaków*, (s.281-309), Warszawa: Vizja Press&IT.
- Batorski, D. (2009b). Wykluczenie cyfrowe w Polsce. *Studia Biura Analiz Sejmowych* nr 3(19), str. 223-249.
- Fuglsang L. (2005). IT and Senior Citizens: Using the Internet for Empowering Active Citizenship. *Science, Technology, & Human Values*, Vol. 30, No. 4, pp. 468-495
- Głomb K. (2006). I-Łódzkie 2013. Program rozwoju społeczeństwa informacyjnego w województwie łódzkim do roku 2013. Tarnów: Stowarzyszenie Miasta w internecie.
- Hampton K., Sessions L., Her E. J., Rainie, L. (2009). *Social Isolation and New Technology*. Pew Internet & American Life Project.
- Hargittai, E. (2002). Second-level Digital Divide: Differences in people's online skills. „First Monday” 7(4).
- ICT & Ageing: European Study on Users, Markets and Technologies (2010). Report prepared by empirica and WRC on behalf of the European Commission, Directorate General for Information Society and Media.
- Kapitał intelektualny Polski (2008). <http://www.innowacyjnosc.gpw.pl/kip/> (dostęp 01.09.10)
- Kaplan D. (2005). *e-Inclusion: New Challenges and Policy Recommendations*.
- Kolesiński A. (red.) (2008). *Srebrna Narodowa Strategia Spójności*. Stowarzyszenie Społeczeństwa Wiedzy.
- Matzat U. i Sadowski, B. (2010). Does the "Do-it-yourself approach" help reducing digital inequality? The vicious circle of lacking digital skills and infrequent Internet use. Working Paper. Eindhoven University of Technology.
- Mead M. (1978). *Kultura i tożsamość: Studium dystansu międzypokoleniowego*. Warszawa: PWN.
- MPiPS (2008a). *Zabezpieczenie Społeczne i Integracja Społeczna na lata 2008-2010* ([http://www.mps.gov.pl/\\_download.php?f=userfiles%2FFile%2FDepartament+Pomocy+Spolecznej%2FProgramy%2Fprogram\\_zabezpieczenie\\_spoleczne\\_2008-2010.pdf](http://www.mps.gov.pl/_download.php?f=userfiles%2FFile%2FDepartament+Pomocy+Spolecznej%2FProgramy%2Fprogram_zabezpieczenie_spoleczne_2008-2010.pdf), dostęp 01.09.10).

MPiPS (2008b). Program Solidarność pokoleń. Działania dla zwiększenia aktywności zawodowej osób w wieku 50+. Warszawa: MPiPS.

MSWiA (2008). Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013. Warszawa: MSWiA.

Oliwińska I. (2008). Style życia współczesnych Polaków. W: P. Szukalski (red.), To idzie starość: Polityka społeczna a przygotowanie do starzenia się ludności Polski, (s. 47-71). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych. [http://www.zus.pl/wai/files/dpir/20080930\\_To\\_idzie\\_starosc\\_polityka\\_spoleczna\\_wobec\\_procesu\\_starzenia.pdf](http://www.zus.pl/wai/files/dpir/20080930_To_idzie_starosc_polityka_spoleczna_wobec_procesu_starzenia.pdf) (dostęp 10.09.2010).

Palska H. (2004). Starość i kultura młodości: Jeszcze raz o problemie starzenia się społeczeństwa w Polsce. W: Niepokoje polskie (praca zbiorowa), (s. 361-379). Warszawa: Wydawnictwo IFiS PAN.

Sourbati M. (2009). 'It could be useful, but not for me at the moment': older people, internet access and e-public service provision. *New Media Society*, 11: 1083.

Urban G. (2001) *Metaculture: How Culture Moves through the World*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide, Inequality in the information Society*. Londyn: Sage.

van Dijk, J. (2006). *The network society (2nd edition)*. Londyn: Sage Publications.

Wołejko M. (2007). Internet – medium dla seniorów. Raport firmy Gemius SA. (dostęp 10.09.2010) [http://pliki.gemius.pl/Raporty/2007/Gemius\\_SA\\_Internet\\_dla\\_seniorow.pdf](http://pliki.gemius.pl/Raporty/2007/Gemius_SA_Internet_dla_seniorow.pdf)

Zaidi A. (2010). Poverty Risks for Older People In EU Countries – An Update. Policy Brief, January (II) 2010. European Centre.

Zalewska J. (2009). Stary człowiek w kulturze młodości: Doświadczenie starości wśród warszawskich seniorów. Niepublikowana praca doktorska. Warszawa: IFiS PAN.

# SPIS WYKRESÓW

<b>Wykres 1</b>	Korzystanie i dostęp do internetu według wieku – liczba osób w populacji w 2009 roku. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	10
<b>Wykres 2</b>	Odsetek osób korzystających z internetu w latach 2003-2009. Dane: Diagnoza Społeczna.	12
<b>Wykres 3</b>	Zależność korzystania z internetu od wieku w latach 2003-2009. Dane: Diagnoza Społeczna.	13
<b>Wykres 4</b>	Korzystanie z internetu wśród osób w wieku 55-64 lat oraz 65-74 w krajach Unii Europejskiej w 2009 roku.	15
<b>Wykres 5</b>	Korzystanie z internetu za pośrednictwem innych osób, wśród niekorzystających samodzielnie. Dane WIP 2010.	16
<b>Wykres 6</b>	Korzystanie i dostęp do internetu w domu według wieku. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	18
<b>Wykres 7</b>	Korzystanie z internetu w różnych województwach. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	19
<b>Wykres 8</b>	Wielkość miejscowości zamieszkania osób 50+ a korzystanie z internetu. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	20
<b>Wykres 9</b>	Struktura wykształcenia w grupie 50+ a korzystanie z internetu. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	20
<b>Wykres 10</b>	Status społeczno-zawodowy osób 50+ a korzystanie z internetu. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	21
<b>Wykres 11</b>	Dochody w gospodarstwach domowych osób 50+ a korzystanie z internetu. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	22
<b>Wykres 12</b>	Powody niekorzystania z internetu wśród osób w różnym wieku. Dane: WIP 2010.	26
<b>Wykres 13</b>	Internet w otoczeniu osób niekorzystających. Dane: WIP 2010.	28
<b>Wykres 14</b>	Dostęp do internetu i bariery finansowe w gospodarstwach domowych o różnej strukturze wiekowej. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	29
<b>Wykres 15</b>	Zamiar rozpoczęcia korzystania z internetu wśród osób posiadających w swoim otoczeniu osoby, które opowiadają o internecie oraz takich, które takowych nie posiadają. Dane: WIP 2010.	35
<b>Wykres 16</b>	Umiejętności korzystania z komputerów i internetu w różnych grupach wiekowych osób korzystających z komputerów. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	41
<b>Wykres 17</b>	Zależność kompetencji cyfrowych i stażu korzystania z internetu wśród osób mających poniżej i powyżej 50 lat. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	42
<b>Wykres 18</b>	Umiejętności korzystania z komputerów wśród osób regularnie korzystających z komputerów (minimum raz w tygodniu). Dane: GUS 2007.	43
<b>Wykres 19</b>	Umiejętności korzystania z internetu wśród osób regularnie korzystających z internetu (minimum raz w tygodniu). Dane: GUS 2007.	44

<b>Wykres 20</b>	Uczestnictwo w kursach i szkoleniach komputerowych w zależności od wieku. Dane: GUS 2007.	49
<b>Wykres 21</b>	Regularne korzystanie z internetu w zależności od udziału w szkoleniach i kursach komputerowych. Dane: GUS 2007.	50
<b>Wykres 22</b>	Sposoby zdobywania kompetencji cyfrowych, jako odsetek wszystkich osób w danym wieku. Dane: GUS 2007.	53
<b>Wykres 23</b>	Sposoby zdobywania kompetencji cyfrowych, jako odsetek użytkowników internetu w danym wieku. Dane: GUS 2007.	54
<b>Wykres 24</b>	Odsetek osób aktywnych zawodowo, które były wysyłane na kursy komputerowe przez pracodawców w zależności od wieku. Dane: GUS 2007.	55
<b>Wykres 25</b>	Główne cele korzystania z komputerów w różnych grupach wiekowych. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	58
<b>Wykres 26</b>	Średnia liczba godzin spędzana tygodniowo w internecie przez użytkowników w różnym wieku. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	59
<b>Wykres 27</b>	Czynności wykonywane w internecie kiedykolwiek. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	62
<b>Wykres 28</b>	Czynności wykonywane w internecie w okresie jednego tygodnia. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	63
<b>Wykres 29</b>	Zainteresowanie korzystaniem z usług publicznych online w zależności od składu gospodarstwa domowego. Dane: Diagnoza społeczna 2009.	66
<b>Wykres 30</b>	Średnia liczba używanych zastosowań internetu przez użytkowników w wieku 55-64 i 65+ lat w krajach Unii Europejskiej. Dane: Eurostat 2009.	72
<b>Wykres 31</b>	Odsetek osób pracujących w zależności od wieku, wśród użytkowników i niekorzystających z internetu. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	76
<b>Wykres 32</b>	Odsetek osób 50+ biorących udział w różnego rodzaju aktywnościach w okresie jednego miesiąca w zależności od korzystania z internetu. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	77
<b>Wykres 33</b>	Różnice w aktywności społecznej osób 50+ w zależności od korzystania z internetu. Dane: Diagnoza Społeczna 2009.	79
<b>Wykres 34</b>	Zachowanie w sytuacji, gdy konieczne jest skorzystanie z internetu. Dane: WIP 2010.	83

## O AUTORACH

**dr Dominik Batorski** jest adiunktem w Interdyscyplinarnym Centrum Modelowania Matematycznego i Komputerowego (ICM) na Uniwersytecie Warszawskim. Jest także członkiem Rady Monitoringu Społecznego przygotowującej cykl badań Diagnoza Społeczna. Specjalizuje się w badaniach relacji i sieci społecznych (social network analysis), oraz procesów społecznych zachodzących w sieciach. Zajmuje się także problematyką społecznych oraz psychologicznych uwarunkowań i konsekwencji korzystania z komputerów i internetu i szerzej przemianami społecznymi związanymi z upowszechnieniem technologii informacyjno-komunikacyjnych. Jest autorem modułu badań Diagnoza Społeczna poświęconego korzystaniu z nowych technologii. Interesuje się również metodologią prowadzenia badań społecznych przez internet. Jest członkiem International Network for Social Network Analysis oraz Association of Internet Researchers.

**Dominika Czerniawska** jest absolwentką Instytutu Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego w ramach Międzywydziałowych Indywidualnych Studiów Humanistycznych. W 2009 roku obroniła pracę magisterską poświęconą problemom koordynacji pracy w zespołach wolnego oprogramowania. Jej zainteresowania naukowe związane są z społecznymi aspektami funkcjonowania technologii. Jest członkinią International Network for Social Network Analysis.

**Wojciech Fenrich** jest absolwentem socjologii i filozofii na Uniwersytecie Warszawskim, doktorem w Zakładzie Antropologii Społecznej Instytutu Socjologii UW. Interesuje się teorią antropologiczną i jej związkami ze współczesną filozofią analityczną. Przygotowuje rozprawę doktorską na temat perspektyw emicjnej i etnicznej w antropologii społecznej.

**Wojciech Kowalik** jest socjologiem, asystentem w Katedrze Zarządzania Kadrami i Prawa Gospodarczego na Wydziale Zarządzania Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie. Swoje zainteresowania naukowe skupia głównie wokół socjologii kultury, społecznych i kulturowych aspektów przemian wynikających z rozwoju nowych technologii oraz problematyką adaptacji osób starszych do tych zmian. Zajmuje się także, głównie od strony praktycznej, ilościowymi jak i jakościowymi metodami badawczymi. Jako koordynator bądź wykonawca zrealizował kilkanaście projektów badawczych, jest także autorem lub współautorem kilku raportów badawczych. Członek Polskiego Towarzystwa Socjologicznego oraz International Sociological Association.

**dr Paweł Kubicki** jest adiunktem w Instytucie Gospodarstwa Społecznego Szkoły Głównej Handlowej oraz Zakładzie Gerontologii Społecznej Instytutu Pracy i Spraw Socjalnych. Interesuje się przede wszystkim zagadnieniami związanymi z aktywnością społeczną i życiem codziennym osób starszych, a także lokalną polityką społeczną i problematyką integracji społecznej. Jest członkiem zarządu Polskiego Towarzystwa Gerontologicznego, współpracuje z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz poprawy jakości życia osób starszych.

**dr Marta Olcoń-Kubicka** jest doktorem socjologii, pracuje jako adiunkt w Katedrze Socjologii Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego. Jej zainteresowania naukowe skupione są wokół socjologii internetu oraz społecznych konsekwencji korzystania z nowych technologii. Jest autorką publikacji poświęconych blogom, forom dyskusyjnym, internetowym wspólnotom oraz metodologicznym aspektom prowadzenia badań przez internet. Pracuje również jako moderator i badacz jakościowy.

**dr Jan M. Zając** jest psychologiem społecznym i ekonomistą, adiunktem w Katedrze Psychologii Społecznej na Wydziale Psychologii Uniwersytetu Warszawskiego. Jego zainteresowania naukowe dotyczą przede wszystkim psychospołecznych aspektów nowych technologii i metodologii badań z wykorzystaniem internetu. Jest autorem i współautorem kilkunastu publikacji dotyczących tych zagadnień. Należy do Association of Internet Researchers i International Network for Social Networks Analysis, aktywnie działa w Polskim Stowarzyszeniu Psychologii Społecznej.

**Monika Żychlińska** jest absolwentką Instytutu Socjologii (2006) i Ośrodka Studiów Amerykańskich (2009) Uniwersytetu Warszawskiego, doktorantką w Zakładzie Socjologii Kultury Instytutu Socjologii UW. Zajmuje się problematyką pamięci zbiorowej i traumy kulturowej w Polsce i USA.



## O KOALICJI „DOJRZ@ŁOŚĆ W SIECI”

**Koalicja Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojrz@łość w sieci”** to inicjatywa zainaugurowana przez UPC Polska i Akademię Rozwoju Filantropii, jednocząca firmy, organizacje pozarządowe, urzędy oraz instytucje przeciw wykluczeniu technologicznemu seniorów. Współzałożycielami i pierwszymi członkami Koalicji są Fundacja dla Uniwersytetu Jagiellońskiego, Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, F-Secure, IBM, Microsoft, Onet.pl, PKPP LEWIATAN oraz Związek Harcerstwa Polskiego. Patronat nad inicjatywą objęli Urząd Komunikacji Elektronicznej oraz Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji.

Idea powołania Koalicji Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojrz@łość w sieci” zrodziła się w wyniku doświadczeń związanych z realizowanym przez UPC od 2006 roku programem społecznym „Akademia e-Seniora UPC” oraz rezultatów badań nad wykorzystaniem nowych technologii przez osoby 50+. Koalicja ma charakter nieformalny i jest otwarta na nowych członków, firmy i instytucje, które chciałyby zaangażować się w kampanię na rzecz walki z e-wykluczeniem polskich seniorów.

## ZAŁĄCZNIKI

### EUROPEJSKA AGENDA CYFROWA – SPIS DZIAŁAŃ W RAMACH OBSZARU: ZWIĘKSZENIE UMIEJĘTNOŚCI WYKORZYSTYWANIA TECHNOLOGII CYFROWYCH I WŁĄCZENIA SPOŁECZNEGO

#### **Komisja podejmie następujące kroki:**

- Główne działanie 10: Zaproponowanie priorytetowego potraktowania umiejętności i kompetencji w zakresie wykorzystywania technologii cyfrowych w rozporządzeniu w sprawie Europejskiego Funduszu Społecznego (2014-2020);
- Główne działanie 11: Do 2012 r. opracowanie narzędzi do identyfikacji i uznawania kompetencji specjalistów i użytkowników TIK, powiązanych z europejskimi ramami kwalifikacji oraz EUROPASS, i opracowanie europejskich ram w zakresie zawodów związanych z TIK w celu zwiększenia kompetencji i mobilności specjalistów w dziedzinie TIK w Europie.
- Inne działania:
- Ustanowienie umiejętności wykorzystywania technologii cyfrowych jako priorytetu dla „Programu na rzecz nowych umiejętności i zatrudnienia”, który zostanie uruchomiony w 2010 r., w tym utworzenie wielostronnych rad sektorowych na rzecz umiejętności i zatrudnienia w zakresie TIK, w celu zajęcia się kwestiami zapotrzebowania i dostępności;
- Wspieranie większego zatrudnienia w sektorze TIK młodych kobiet i kobiet powracających do pracy poprzez wspieranie internetowych zasobów szkoleniowych, e-kształcenia opartego na grach i kontaktów nawiązywanych na portalach społecznych;
- Opracowanie w 2011 r. narzędzia internetowego służącego do edukacji konsumentów w dziedzinie nowych technologii medialnych (obejmującej np. prawa konsumentów w internecie, handel elektroniczny, ochronę danych, umiejętności korzystania z mediów, sieci społecznych itp.) Narzędzie to zapewni dostosowane do potrzeb użytkownika informacje i materiały edukacyjne dla konsumentów, nauczycieli i innych środowisk w 27 państwach członkowskich;
- Zaproponowanie do 2013 r. wskaźników kompetencji informatycznych i umiejętności korzystania z mediów dla całej UE.
- Systematyczna ocena dostępności w przeglądach aktów prawnych podejmowanych w ramach agendy cyfrowej, dotyczących np. handlu elektronicznego, e-tożsamości i podpisu elektronicznego, zgodnie z Konwencją Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych;
- W oparciu o przegląd możliwości, przedstawienie propozycji do 2011 r., które zagwarantują, że strony internetowe instytucji publicznych (i strony internetowe zapewniające podstawowe usługi dla obywateli) będą w pełni dostępne do 2015 r.;
- Ułatwienie podpisania do 2012 r., we współpracy z państwami członkowskimi i odpowiednimi zainteresowanymi stronami, protokołu ustalen w sprawie dostępu elektronicznego dla osób niepełnosprawnych, zgodnie z konwencją NZ.

#### **Państwa członkowskie powinny:**

- Wprowadzić do 2011 r. długoterminowe działania na rzecz e-umiejętności i umiejętności wykorzystywania technologii cyfrowych oraz wprowadzać odpowiednie zachęty dla małych i średnich przedsiębiorstw oraz mniej uprzywilejowanych grup społecznych;
- Wdrożyć do 2011 r. przepisy dotyczące osób niepełnosprawnych w ramach prawnych dotyczących telekomunikacji i w dyrektywie o medialnych usługach audiowizualnych;

- Uwzględnić e-kształcenie w głównym nurcie polityki krajowej na rzecz modernizacji kształcenia i szkoleń, w tym w programach nauczania, w ocenach wyników nauczania i w programach rozwoju zawodowego dla nauczycieli i instruktorów.

