

# Joanna Kuchta

---

## Seniorzy online czy offline? O wykluczeniu cyfrowym starszego pokolenia

---

Studia Kulturoznawcze nr 2 (4), 165-178

---

2013

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach  
dozwolonego użytku.

JOANNA KUCHTA

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu  
Instytut Kulturoznawstwa

## **Seniorzy online czy offline? O wykluczeniu cyfrowym starszego pokolenia**

Współcześnie posiadanie umiejętności posługiwania się komputerem i wyszukiwania za jego pomocą informacji w Internecie (choć komputery nie stanowią jedyne narzędzia służącego korzystaniu z zasobów Internetu, ale z całą pewnością są najbardziej popularne) staje się dla człowieka aktywnego czymś oczywistym, bez czego trudno wyobrazić sobie wiele aspektów codziennego życia. Umiejętności te nie są już traktowane jako coś wyróżniającego osoby szczególnie zainteresowane nowoczesną technologią, zapaleńców i fascynatów skłonnych poświęcić czas i trud na naukę np. obsługi interfejsu tekstowego. Obecnie są one raczej czymś niezbędnym, a ich brak bywa określany mianem wykluczenia cyfrowego. Równolegle do wzrostu liczby osób, które uczyły się obsługi komputera i programów komputerowych, poznawały tkwiący w nich potencjał ułatwiający życie, zmianom ulegały same komputery i oprogramowanie – interfejs tekstowy został zastąpiony przez łatwiejszy w obsłudze graficzny, a rozwój programów komputerowych ma na celu ułatwienie użytkownikowi korzystania z nich, intuicyjność, podpowiadanie, co należy zrobić, by uzyskać dany efekt. Zwiększanie wygody obsługi i uatrakcyjnienie korzystania z programów komputerowych było podyktowane chęcią dostosowania się do oczekiwań rosnącej rzeszy użytkowników i użytkowniczek, którym nie zależało na zdobywaniu pogłębionej wiedzy na temat samych programów, lecz na korzystaniu z narzędzi ułatwiających codzienną pracę (a także komunikację, rozrywkę, pozyskiwanie informacji). Znaczenie umiejętności posługiwania się komputerem i Internetem jako niezbędnej we współczesnym świecie przełożyło się na obowiązkową edukację w zakresie informatyki już od szkoły podstawowej; także pracodawcy zaczęli inwestować w swoich pracowników i ich umiejętności. Kształcenie w zakresie obsługi komputera i Internetu stało się też elementem szkoleń dla osób poszukujących pracy lub chcących się prze-

kwalifikować. Wśród wymienionych grup, które są edukowane w zakresie informatyki, nie wymieniono osób starszych. Czy seniorów można więc określić mianem osób doświadczających wykluczenia cyfrowego, niekorzystających np. z komputerów czy zasobów Internetu, czy wprost przeciwnie – są oni pełnoprawnymi uczestnikami życia społeczeństwa, które jest coraz bardziej społecznością ludzi online? Poszukując odpowiedzi na pytanie o informatyczną kondycję polskich seniorów, warto zwrócić się do nich samych. Nie wystarczy tu jednak proste pytanie: „Czy korzysta Pan/Pani z komputera/Internetu?”, by dowiedzieć się, jakie jest nastawienie seniorów do informatyzacji i wykluczenia cyfrowego. Chcąc nakreślić obraz starszego pokolenia i jego komputerowo-internetowych umiejętności i zainteresowań, trzeba oddać głos samym seniorom.

Przeprowadzone przez poznańskie Regionalne Obserwatorium Kultury przy Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza badania, stanowiące część projektu „Po co seniorom kultura?”, dotyczyły umiejętności i częstotliwości (co również istotne) korzystania z komputera i Internetu. Niniejszy artykuł ma na celu przedstawienie wyników tych badań i zestawienie ich z wynikami ukazującymi zakres korzystania z nowoczesnych technologii, z komputerów i Internetu przez najstarszych przedstawicieli społeczeństwa, co pozwala jednocześnie określić wielkość wykluczenia cyfrowego. Istotne wydaje się także wyjaśnienie pojęcia wykluczenia cyfrowego jako szczególnej formy wykluczenia społecznego (kto jest na nie narażony i czy wśród grup „podwyższonego ryzyka” znajdują się seniorzy) oraz doprecyzowanie, kogo określa się mianem seniora, zwłaszcza że pojęcie to nie jest jednoznacznie definiowane. Główny cel stanowi zaś odpowiedź na zawarte w tytule artykułu pytanie o to, czy starsze pokolenie korzysta z Internetu.

## 1. Kim są seniorzy?

Kogo można określić mianem seniora/seniorki? Gdzie zostałaby wyznaczona linia demarkacyjna między wiekiem dojrzałym a starością; czy ta ostatnia rozpoczynałaby się wraz z jakimś faktem biograficznym (a jeśli tak, to jakim?), czy z osiągnięciem określonego wieku? Udzielenie odpowiedzi na pytanie, od którego momentu zaczyna się starość, nie należy do najłatwiejszych. Istnieje bowiem wiele możliwości nakreślenia granic okresu starości, co ilustrują poniższe przykłady.

Brytyjski socjolog Anthony Giddens za początek starości uznaje wiek 65 lat, wyróżniając przy tym dwie kategorie: młodszych ludzi starych (od 65. roku życia) i starszych ludzi starych (po 85. roku życia)<sup>1</sup>. Znana jest także typologia wy-

<sup>1</sup> A. Giddens, *Socjologia*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2008, ss. 184–185.

odrębniająca starość socjoekonomiczną i starość fizjologiczną. Pierwsza wiąże się z przejściem na emeryturę, zmianą stylu życia i pełnionych w życiu społecznych ról. Można o niej mówić w odniesieniu do osób znajdujących się w przedziale wiekowym 50–65 lat. Druga – starość fizjologiczna – dotyczy biologicznych aspektów przemian zachodzących w organizmie. Z pojęciem tym łączy się wyróżnienie przez Światową Organizację Zdrowia trzech etapów starości:

– starość wczesna – obejmująca wiek 60–75 lat, nazywana także wiekiem podeszłym,

– starość późna – 75–90 lat, określana również mianem wieku starczego,

– wiek sędziwy – powyżej 90. roku życia.

Interesujące jest też autodefinicyjne pytanie: Czy jestem już osobą starszą, czy jeszcze nie? Jak próg starości wyznaczają osoby młode, a jak te bardziej zaawansowane wiekowo, które w świetle powyższych definicji mogłyby się już zaliczać do grona seniorów? Wyniki badań poświęconych temu zagadnieniu można znaleźć na adresowanym do osób starszych portalu internetowym senior.pl, gdzie zamieszczono informacje na temat amerykańskich badań przeprowadzonych przez Pew Research Center, opublikowanych w raporcie *Growing Old in America: Expectations vs. Reality*. W badaniach wzięło udział 3 tys. osób w wieku od 18 do 65 lat. Respondenci i respondentki zostali zapytani o to, kiedy ich zdaniem można mówić o początku starości. Udzielone przez nich odpowiedzi wskazują, że początek starości jest dość płynny, a jego określenie zależy od wieku respondenta. Warto przytoczyć opis wniosków płynących z przeprowadzonych badań, zamieszczony na portalu senior.pl:

[...] po uśrednieniu otrzymanych wyników odpowiedź o próg starości brzmi następująco: wiek starszy zaczyna się od ukończenia 68. roku życia. Warto jednak zaznaczyć, że np. respondenci w wieku poniżej 30 lat uważają, że starość zaczyna się po sześćdziesiątce (to oczywiście uśredniony wynik). Co więcej, ponad połowa badanych z tej grupy lokuje wiek starszy już przed tym okresem życia. Nie jest zaskakującym także odkrycie, że im starsi respondenci, tym więcej odpowiedzi przesuwających początek starości. Oto uśrednione wyniki: ankietowani z grupy 30–49 lat uważają, że starość zaczyna się w wieku 69 lat, osoby z grupy 50–64 lata za próg starości uznają 72 lata. Zdaniem tych zaś, którzy skończyli 65 lat, starość rozpoczyna się w wieku 74 lat. Odpowiedzi na pytanie, kiedy zaczyna się starość, zależały także od płci respondentów. Kobiety były bardziej skłonne do przesuwania granicy jesieni życia niż mężczyźni. Panie wskazywały przeciętnie na siedemdziesiąty rok życia jako początek starości, panowie na sześćdziesiąty szósty. Badanie pokazało także, iż większość ludzi uważa, że powyższe dane nie mają zastosowania w ich przypadku. Jedynie 21% respondentów z grupy 65–74 lata deklarowało, że czują się osobami starszymi. Nawet wśród tych, którzy mieli powyżej 75 lat, tylko 35% uznało, że są ludźmi starszymi<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> <http://www.zycie.senior.pl/147,0,Definicja-starosci-zmienia-sie-wraz-z-8230-wiekim-respondentow,6705.html> [13.06.2013].

„Starość to nie wiek, starość to stan umysłu” – zdają się deklarować osoby uczestniczące w badaniu, zwłaszcza te bardziej zaawansowane wiekowo (metrykalnie). Nie byłaby zapewne błędem interpretacja owego przesuwania progu starości przez osoby, które określano by jako „zaawansowane wiekowo”, co mogłoby stanowić wyraz „młodości ducha”, jaką mogą odczuwać osoby badane. Można z nią łączyć chęć rozwijania swoich pasji i poszukiwania nowych, bycia w kontakcie z innymi ludźmi, samorozwoju, aktywności życiowej i wysokich oczekiwań co do jakości życia. „Młodość” i „starość” byłyby w tym przypadku raczej umownymi hasłami gromadzącymi w sobie określone skojarzenia, gdzie młodość łączyłaby się np. z aktywnością, optymizmem, pasjami, ciekawością, a starość – z wycofaniem, nieobecnością, przemijaniem, brakiem aktywności czy samotnością. Ów stan młodości ducha deklarowany jest nie tylko przez amerykańskich seniorów. Interesująca jest zbieżność wyników amerykańskich badań z badaniami przeprowadzonymi na rodzimym gruncie. Autorzy raportu „Po co seniorom kultura?”, opierając się na wynikach badań przeprowadzanych na ten temat, dostrzegli aktywność grupy seniorów, która przejawiała się w formie działań kulturalnych, ale także w ogólnej postawie życiowej i nastawieniu do otaczającego świata. Kim zatem byli aktywni seniorzy, z którymi podczas swojej pracy zetknęli się badacze?

Badania pokazały, iż aktywni seniorzy są osobami niesłyszalnie pozytywnie nastawionymi do życia. Tryskają energią i chęcią życia. Czasami wręcz „zarażają” swoją pasją. Wielu cechuje optymistyczne podejście do otaczającej ich rzeczywistości, dystans do siebie, mądrość życiowa. Wielość, różnorodność rzeczy, w które się angażują, pasji u niektórych seniorów wydaje się wręcz nieprawdopodobna, kiedy weźmie się pod uwagę ich wiek i problemy zdrowotne. Część osób starszych aktywnie spędza swoją „jesień życia” czasem mimo braku wsparcia, pomocy innych czy przeciwności losu<sup>3</sup>.

Taki aktywny senior i seniorka mogliby także odnieść wiele korzyści z poznania i skorzystania z nowych technologii, zaprzeczając swą postawą zjawisku wykluczenia cyfrowego.

## 2. Lepiej nie być offline...

Pełne uczestnictwo w życiu współczesnego, rozwiniętego społeczeństwa w zachodnim stylu (a tak można już mówić o Polsce) oznacza umiejętność korzystania z komputera, zwłaszcza komputera podłączonego do Internetu. To zastrzeżenie jest bardzo istotne ze względu na to, że komputer stał się narzędziem służącym do komunikacji i wyszukiwania informacji w Internecie. Oczywiście

<sup>3</sup> Raport „Po co seniorom kultura?”, s. 93.

istnieją też inne kanały komunikacji i sposoby wyszukiwania informacji, które można określić mianem bardziej tradycyjnych, takie jak telefon – w przypadku komunikacji czy prasa, radio, telewizja – gdy mowa o pozyskiwaniu nowych, aktualnych informacji. Internet, w przeciwieństwie do wspomnianych tradycyjnych narzędzi, oznacza swobodę w pozyskiwaniu informacji, możliwość korzystania z ogromnych zasobów danych o dowolnej porze. Umiejętność posługiwania się Internetem może być traktowana jako oznaka przynależności do społeczeństwa informacyjnego. Społeczeństwo informacyjne nie jest tworem alternatywnym, skierowanym do (młodych – jakby to stereotypowo postrzegać) entuzjastów nowych technologii, przestrzenią kojarzoną przede wszystkim z rozrywką, atrakcyjnym dodatkiem do „niewirtualnej” rzeczywistości społecznej. Może o tym świadczyć choćby to, że umiejętność posługiwania się komputerem i Internetem staje się coraz częściej „warunkiem wejścia”, niezbędnym do tego, by sprawnie funkcjonować w niewirtualnych realiach.

Mianem wykluczenia cyfrowego coraz częściej określa się brak umiejętności obsługi komputera i korzystania z Internetu. Zjawisko to wpisuje się w szeroki zakres wykluczenia społecznego, stając się jedną z najnowszych jego odmian. Odwołując się do definicji wykluczenia społecznego (nazywanego także ekskluzją społeczną, by uniknąć negatywnych konotacji związanych z określeniem „wykluczenie” lub „marginalizacja”) zawartej w Narodowej Strategii Integracji Społecznej, można uznać, że wykluczenie społeczne to niepodejmowanie zwyczajowej i społecznie akceptowanej drogi życiowej lub wypadanie z niej. Może ono dotyczyć zarówno osób, jak również rodzin i grup ludności, które:

- żyją w niekorzystnych warunkach materialnych (ubóstwo materialne),
- zostają dotknięte niekorzystnymi procesami społecznymi, wynikającymi z masowych i dynamicznych zmian rozwojowych, np. dezindustrializacji, kryzysów, gwałtownego upadku branż czy regionów,
- nie zostały wyposażone w kapitał życiowy zapewniający im: normalną pozycję społeczną, odpowiedni poziom kwalifikacji, wejście na rynek pracy lub założenie rodziny, co dodatkowo utrudnia dostosowanie się do zmieniających się warunków społeczno-ekonomicznych,
- nie mają dostępu do instytucji pozwalających na wyposażenie w kapitał życiowy, jego rozwój i pomnażanie, co ma miejsce w przypadku braku rozwoju tych instytucji spowodowanego brakiem priorytetów, brakiem środków publicznych i niską efektywnością funkcjonowania,
- doświadczają dyskryminacji zarówno wskutek braku właściwego ustawodawstwa, jak i kulturowych uprzedzeń oraz stereotypów,
- posiadają cechy utrudniające im korzystanie z powszechnych zasobów społecznych ze względu na zaistnienie: niesprawności, uzależnienia, długotrwałej choroby albo innych cech indywidualnych,

– są przedmiotem niszczącego działania innych osób, np. przemocy, szantażu, indoktrynacji<sup>4</sup>.

Przedstawione wyjaśnienie pokazuje, że wykluczenie społeczne to sytuacja, w której można znaleźć się na skutek niekorzystnych dla jednostki lub grupy (takiej jak rodzina) kolei losu, ale także coś, co można odziedziczyć po przodkach, od początku życia znajdując się na marginesie życia społecznego. Na przykład dzieci z rodzin zmarginalizowanych choćby z powodu ubóstwa mogą doświadczać wykluczenia cyfrowego, dlatego rolą systemu edukacji jest przekazanie im odpowiednich informacji i umiejętności w toku nauki, by zlikwidować wykluczenie cyfrowe i by te deficyty nie zaważyły na ich dalszym rozwoju i dorosłym życiu.

Zaprezentowana definicja wykluczenia społecznego ukazuje wielopłaszczyznowość tego zjawiska, nie skupiając się wyłącznie na aspekcie ekonomicznym (wykluczenie społeczne jest pojęciem szerszym niż wykluczenie ekonomiczne, lecz może je obejmować i być jednym z jego istotniejszych aspektów, a same problemy ekonomiczne stają się często powodem wykluczenia społecznego). W świetle tej definicji sam fakt bycia seniorem nie zwiększa zagrożenia wykluczeniem społecznym. Wykluczenie wiąże się raczej z określonymi cechami i zachowaniami, które (w różnym stopniu) mogą towarzyszyć wiekowi podeszłemu, np. ubóstwo materialne, negatywne stereotypy upowszechnione w społeczeństwie, mniejsza sprawność fizyczna lub niepełnosprawność. Warto zaznaczyć, że definicje wykluczenia bądź marginalizacji, które *explicite* wymieniają osoby starsze, jako narażone na znalezienie się na marginesie, określające, czym jest to wykluczenie i kto go doświadcza, stanowią jedną z propozycji, którą uznaję za przekonującą. Które ze źródeł wprost określa osoby starsze jako zagrożone wykluczeniem społecznym? W *Leksykonie polityki społecznej*<sup>5</sup> można znaleźć informację, że za zagrożonych marginalizacją lub wykluczeniem uznaje się najczęściej ludzi ubogich, mających problemy materialne, bezrobotnych, przedstawicieli mniejszości etnicznych i narodowościowych, osoby nadużywające alkoholu lub narkotyków, chorych psychicznie, niepełnosprawnych fizycznie, osoby w podeszłym wieku, kobiety (np. samotne matki) i dzieci. Zarówno marginalizacja, jak i wykluczenie łączy się z takimi kwestiami, jak: niepewność, brak stałości, upośledzenie, ubóstwo, nierówność społeczna, odrzucenie, dyskryminacja, segregacja, dyskwalifikacja, odłączenie, brak umiejętności adaptacji czy stygmatyzacja<sup>6</sup>. Definicja ta może być odczytywana jako akcentująca relacje wewnątrz społeczeństwa, co pokazuje, że ich brak

<sup>4</sup> Narodowa Strategia Integracji Społecznej (dokument przygotowany dla Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej), opublikowana na stronie internetowej MPIPS dnia 26.07.2004 r.: [www.mps.gov.pl/index.php?gid=378&news\\_id=65](http://www.mps.gov.pl/index.php?gid=378&news_id=65) [13.06.2013].

<sup>5</sup> B. Rysz-Kowalczyk (red.), *Leksykon polityki społecznej*, Aspra-Jr, Warszawa 2001.

<sup>6</sup> T. Kowalak, *Marginalność i marginalizacja społeczna*, Elipsa, Warszawa 1998, s. 16.



przyczynia się do doświadczania wykluczenia społecznego. Samotność wielu osób starszych się w to wpisuje.

Czynniki, takie jak dyskryminacja, segregacja, upośledzenie czy nierówności społeczne, to istotne problemy związane z funkcjonowaniem w społeczeństwie. Czy do wykluczenia cyfrowego pasowałyby te same określenia? Mianem tym można określić sytuację, w której w społeczeństwie dochodzi do podziału na dwie grupy: jedną mającą dostęp do Internetu i innych nowoczesnych form komunikacji oraz posiadającą niezbędne kompetencje do ich obsługi, i drugą, która nie dysponuje nimi. Wspomniane umiejętności nie są dziś uważane za coś „luksusowego”, wyjątkowego, czego braku zwykły obywatel nie musi odczuwać w dotkliwy sposób. Polskie społeczeństwo w coraz większym stopniu staje się społeczeństwem informacyjnym, toteż by móc w pełni uczestniczyć w jego życiu, niezbędne jest zdobywanie określonych kompetencji i umiejętności. Czym jest zatem społeczeństwo informacyjne? Główny Urząd Statystyczny w raporcie „Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006–2010” proponuje zdefiniowanie go jako społeczeństwa na takim etapie rozwoju techniczno-organizacyjnego i o takim poziomie zaawansowania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych, że zostają stworzone warunki techniczne, ekonomiczne, edukacyjne i inne do powszechnego wykorzystania informacji w produkcji wyrobów i świadczeniu usług. Społeczeństwo informacyjne zapewnia obywatelom powszechny dostęp i umiejętność korzystania z technologii teleinformatycznych w ich działalności zawodowej i społecznej w celu zdobywania i aktualizacji wiedzy, korzystania ze zdobyczy kultury, ochrony zdrowia oraz spędzania wolnego czasu i innych usług mających wpływ na wyższą jakość życia<sup>7</sup>. Możliwość wykorzystywania nowoczesnych technologii teleinformatycznych na tak wielu płaszczyznach życia koresponduje z przytoczoną definicją wykluczenia społecznego. Niemożność partycypacji w społeczeństwie informacyjnym bądź ograniczona możliwość brania udziału w jego życiu może odpowiadać wykluczeniu społecznemu lub marginalizacji (jako „łżejszej” formie wykluczenia – pozostawiania na obrzeżach, ale jeszcze nie poza granicami). Związłe komunikaty, ogłoszenia i reklamy, które kończą się zachętą do wejścia na stronę internetową lub na profil danego przedsięwzięcia na portalu społecznościowym (np. Facebook), pokazują, że są adresowane do „cyfryzowanej” części społeczeństwa, czyli tej, która potrafi dotrzeć do tych informacji w Internecie. To, że kompletny, szczegółowy opis znajduje się w Internecie, stanowi sposób zawężenia i sprecyzowania grupy docelowej odbiorców komunikatu. Wykluczeni cyfrowo nie są mile widziani w tym gronie.

<sup>7</sup> Raport „Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006–2010”, <http://www.stat.gov.pl/> [13.06.2013].



W definicji społeczeństwa informacyjnego wyeksponowanie elementów niezwiązanych bezpośrednio z życiem zawodowym (działalność społeczna, nabywanie nowej wiedzy i kompetencji, dostęp do dóbr kultury, ochrona zdrowia, możliwość twórczego spędzania czasu wolnego, podejmowanie działań na rzecz podniesienia jakości życia) można potraktować jako zachętę, by nowoczesnymi technologiami teleinformatycznymi zainteresowały się także osoby z racji wieku nieaktywne zawodowo, w tym seniorzy. Uzasadnia też potrzebę prowadzenia działań edukacyjnych (Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, realizując Rządowy Program na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych i organizując konkurs na projekty skierowane do seniorów, wyróżnia priorytet „Edukacja osób starszych”<sup>8</sup>, w ramach którego mogą być realizowane działania edukacyjne związane z nowoczesnymi technologiami, kierowane właśnie do osób w podeszłym wieku). Byciem członkiem społeczeństwa informacyjnego nie ogranicza się tylko do działalności zawodowej, ale jest ukierunkowane na ogólne podnoszenie jakości życia, co może być istotne dla seniorów. Jakość życia w tym przypadku wiązałaby się z pozyskiwaniem informacji, komunikowaniem się, realizacją swoich pasji i zainteresowań.

Ze zjawiskiem wykluczenia cyfrowego seniorów związane są dwa pojęcia. Po pierwsze, ubóstwo informacyjne, które dotyka ludzi „ubogich w informację”, tj. takich, którzy mają niewielki dostęp do technik informacyjnych czy do komputerów lub po prostu z nich nie korzystają, co przyczynia się do wykluczenia ich z życia społecznego<sup>9</sup>. Po drugie, podział cyfrowy (*digital divide*), czyli istnienie różnic w dostępie i częstotliwości korzystania z komputerów i Internetu wśród osób o różnym statusie społeczno-ekonomicznym (wykształceniu, dochodach, zawodzie), na różnych etapach życia, różnej płci, a także zamieszkujących różne regiony<sup>10</sup>. Społeczne wyobrażenia na temat kompetencji osób starszych w zakresie korzystania z komputerów z dostępem do Internetu stawiają seniorów i seniorki po stronie osób wykluczonych. Seniorzy nie są bowiem uważani za grupę zafascynowaną nowoczesnymi technologiami czy chętną do zdobywania lub zwiększania swoich umiejętności, przez co są postrzegani jako osoby nieatrakcyjne z marketingowego punktu widzenia (mowa o reklamach produktów i usług związanych z nowoczesnymi technologiami) – przez długi czas jedynym produktem o charakterze informatycznym była „komórka dla seniora”, która miała prosty wygląd i ograniczoną liczbę funkcji („prosta obsługa”), co sprawiało, że wydawała się technologicznie słabsza od innych produktów „nieneseniorskich”.

<sup>8</sup> [www.mpips.gov.pl/aktualnosci-wszystkie/art,7566,6101,konkurs-na-najlepsze-projekty-dofinansowywane-ze-srodkow-rzadowego-programu-na-rzecz-aktywnosci-spolecznej-osob-starszych-na-lat.html](http://www.mpips.gov.pl/aktualnosci-wszystkie/art,7566,6101,konkurs-na-najlepsze-projekty-dofinansowywane-ze-srodkow-rzadowego-programu-na-rzecz-aktywnosci-spolecznej-osob-starszych-na-lat.html) [13.06.2013].

<sup>9</sup> A. Giddens, *Socjologia*, s. 737.

<sup>10</sup> J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2007. Warunki i jakość życia Polaków*, s. 274, [www.diagnoza.com](http://www.diagnoza.com) [13.06.2013].

### 3. Podepnijmy seniorów do Internetu!

Dlaczego warto zainteresować się kwestią wykluczenia cyfrowego polskich seniorów i senierek (a nie np. dzieci z rodzin ubogich czy zagrożonych marginalizacją lub osób, które z racji braku umiejętności nie posługują się komputerem i nie wyszukują informacji w Internecie)? W polskim społeczeństwie rośnie bowiem liczba osób starszych, a tym samym ich społeczne znaczenie. Czynniki stojące za wzrostem liczby osób starszych w polskim społeczeństwie to:

- starzenie się osób, które urodziły się po II wojnie światowej jako tzw. powojenny wyż demograficzny, który dziś staje się „wysypem siwych głów”<sup>11</sup>;
- wzrost liczby starszych osób starych, tj. w wieku powyżej 85 lat<sup>12</sup>, wynikający z poprawy opieki zdrowotnej, rozwoju nauki, technologii i medycyny oraz poprawy jakości życia;
- spadek dzietności w połączeniu z wydłużeniem czasu życia. Wzrostowi liczby osób starszych w polskim społeczeństwie towarzyszy spadek narodzin dzieci oraz zmniejszenie liczby zgonów, głównie wśród ludzi w wieku średnim i starszym<sup>13</sup>.

Wielu współczesnych seniorów zdążyło już zapoznać się z nowoczesnymi technologiami w czasie swojej aktywności zawodowej, a teraz czeka ich długa emerytura, którą warto spędzić w ciekawy i aktywny sposób. Nowoczesne technologie są w takiej sytuacji ich sprzymierzeńcem. Seniorzy są grupą, której przynależność do społeczeństwa informacyjnego może przynieść wiele korzyści na rozmaitych polach życiowej aktywności. Zwiększenie jakości ich życia w aspektach związanych z kulturą, edukacją, ochroną zdrowia, sposobami spędzania wolnego czasu, pielęgnowania więzi oraz nawiązywania nowych znajomości nie są jedynymi korzyściami, jakie może odnieść osoba starsza posługująca się komputerem lub urządzeniami mobilnymi typu smartfony czy tablety, które umożliwiają korzystanie z zasobów Internetu. Niebagatelne znaczenie ma też ułatwianie sobie życia codziennego poprzez korzystanie z Internetu i nowoczesnych technologii, np. dokonywanie zakupów przez Internet, które zostaną dostarczone pod same drzwi. Jest to usługa, którą oferuje coraz więcej sklepów, a zakupy internetowe wraz z dostawą są możliwe także w przypadku produktów spożywczych, pierwszej potrzeby. Jest to bardzo wygodne rozwiązanie dla seniora, który ze względu na stan zdrowia lub niekorzystną pogodę nie zawsze może wyjść po zakupy. To tylko jedna z przykładowych korzyści, jakie może odnieść użytkownik nowoczesnych technologii. Seniorów mogą też interesować opinie na temat rozmaitych produktów czy usług. „Niekonsu-

<sup>11</sup> Raport „Po co seniorom kultura?”, s. 6.

<sup>12</sup> A. Giddens, *Socjologia*, s. 185.

<sup>13</sup> Raport „Po co seniorom kultura?”, s. 6.

menckie” wykorzystanie Internetu do ułatwiania i uprzyjemniania sobie życia może obejmować komunikowanie się za pomocą Sieci, słuchanie ulubionej muzyki z radia internetowego czy korzystanie z gier logicznych i umysłowych, w tym dostęp do wielkiej bazy tak lubianych przez seniorów krzyżówek.

#### **4. Seniorzy sami o sobie i o nowoczesnych technologiach**

Badania potrzebne są do diagnozy zasięgu zjawiska wykluczenia cyfrowego dotyczącego osoby starsze, ale także określenia, ilu spośród seniorów korzysta z nowoczesnych technologii. Wyniki badań mogą być także podstawą podjęcia działań mających na celu informatyzację i zaznajomienie z nowoczesnymi technologiami osób w wieku senioralnym.

Warto przytoczyć dane mówiące o polskim obrazie użytkownika Internetu, z uwzględnieniem grupy wiekowej, jaką są seniorzy. Trudno nie zauważyć, że aktualnie ważniejszą od umiejętności posługiwania się komputerem jest umiejętność poruszania się po Internecie. Komputer stacjonarny lub przenośny nie są jedynymi narzędziami, które umożliwiają dostęp do Internetu i jego zasobów. Coraz większą rolę odgrywają urządzenia mobilne. Raport „Marketing mobilny w Polsce 2012–2013” mówi wprost o „smartfonizacji” Polaków, jaka dokonała się w 2012 r., wskazując przy tym na potrzebę edukowania w zakresie możliwości, jakie dają smartfony i tablety. W 2012 r. w Polsce sprzedano ok. 11 mln telefonów komórkowych, z czego ok. 5 mln stanowią same smartfony<sup>14</sup>. Internet jest więc dostępny także dla osób nieposiadających komputera, niemogących sobie pozwolić na jego zakup lub niepotrafiących go obsługiwać. Dlatego dane na temat polskich użytkowników Internetu można uznać za ważniejsze niż to, ile gospodarstw domowych posiada komputery.

Raport Głównego Urzędu Statystycznego „Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2007–2011” dostarcza następujących danych na ten temat:

- w 2011 r. 7 na 10 gospodarstw w Polsce miało przynajmniej jeden komputer,
- w 2011 r. 67% gospodarstw domowych miało dostęp do Internetu (61% Internet szerokopasmowy),
- w 2011 r. 58% osób między 16. a 74. rokiem życia korzystało z Internetu regularnie (w gronie studentów i uczniów z Sieci korzysta 98,1% osób, a wśród osób pracujących na własny rachunek – 83,2%),

<sup>14</sup> Podane za „Rzeczpospolitą” na podstawie danych IDC, GfK Polonia oraz samej „Rzeczpospolitej”. Por. <http://www.salesnews.pl/Article.aspx?id=1423> [24.06.2013].

- polski użytkownik Internetu to zwykle mieszkaniec wielkiego miasta (przede wszystkim z Polski Zachodniej i Centralnej, w mniejszym stopniu z Polski Wschodniej), z wyższym wykształceniem,
- polscy internauci najchętniej korzystają z poczty elektronicznej,
- z Internetu częściej korzystają mężczyźni niż kobiety.

Jak na tym tle prezentują się polscy seniorzy i ich zainteresowanie korzystaniem z Internetu? Raport GUS zawiera informacje, z których wynika, że wśród osób w wieku 65–74 lat w 2011 r. jedynie 10,8% regularnie korzystało z komputera, natomiast wśród osób w wieku 55–64 lata – aż 31,6%. Jest to także grupa obejmująca seniorów młodszych będących na emeryturze, a nie tylko osoby aktywne zawodowo. Pokazuje to, że seniorzy jako grupa są zainteresowani korzystaniem z komputerów (a więc i z Internetu), część z nich już to robi. Istotne byłoby zatem zidentyfikowanie czynników, które powstrzymują seniorów przed systematycznym korzystaniem z Internetu i nowoczesnych technologii, m.in. komputerów.

Wśród pytań, jakie zadano seniorom w czasie badań ilościowych w ramach projektu „Po co seniorom kultura?”, znalazło się również pytanie o poziom ich aktywności w Internecie. W badaniu wzięły udział 534 osoby powyżej 60. roku życia, a badania ilościowe przeprowadzono w okresie od 24 sierpnia do 12 października 2012 r. Badano osoby, które uczestniczyły w wydarzeniach kulturalnych odbywających się w 35 różnej wielkości miejscowościach w całej Polsce (Bełchatów, Białystok, Bogdaniec, Bydgoszcz, Bytom, Chrzanów, Gdańsk, Gdynia, Goleniów, Gorzów Wielkopolski, Katowice, Kielce, Kluczbork, Kolno, Konstancin-Jeziorna, Kraków, Krosno, Łądek Zdrój, Lidzbark Warmiński, Lublin, Łódź, Mińsk Mazowiecki, Mniszki, Olsztyn, Opole, Poznań, Rzeszów, Siennica Różana, Sopot, Szczecin, Tokarnia, Toruń, Warszawa, Wrocław, Zgierz).

Udzielając odpowiedzi na pytanie: „Jak często korzysta Pan/Pani z Internetu?”, osoby badane mogły wybrać jedną z pięciu odpowiedzi zamieszczonych w kafeterii. 24% respondentów stwierdziło, że z Internetu korzysta niemal codziennie, a kolejne 16,8% – kilka razy w tygodniu. W przypadku tych starszych osób nie można więc mówić o zagrożeniu wykluczeniem cyfrowym bądź braku umiejętności posługiwania się komputerem, który jest najczęściej używany do przeglądania zasobów Internetu (w badaniu nie pytano o to, z jakiego urządzenia: komputera, tabletu czy smartfona korzystają seniorzy). Z mniejszą częstotliwością, bo tylko kilka razy w miesiącu, 9,1% seniorów surfuje po Internecie. Niewielka grupa osób (2,1%) swój kontakt z Internetem ogranicza do sporadycznych sytuacji – kilka razy w roku. Prawie połowa uczestników badania (48%) nie korzysta zaś wcale z Internetu, a więc może zaliczać się do grona osób wykluczonych cyfrowo<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> Raport „Po co seniorom kultura?”, ss. 47–48.

Dane pozyskane w czasie badań ilościowych zostały uzupełnione o informacje pochodzące z wywiadów indywidualnych (IDI) i grupowych (FGI). W przypadku zogniskowanych wywiadów grupowych (*focus group interview* – FGI) uczestnikami sesji fokusowych byli seniorzy mieszkający w Gorzowie Wielkopolskim (badanie przeprowadzono 15 marca 2012 r.), Słupsku (20 kwietnia 2012 r.) i Zamościu (4 i 6 września oraz 2 października 2012 r.). Indywidualne wywiady były prowadzone w trakcie imprez takich jak targi senioralne, forum samorządowe czy senioralny przegląd artystyczny w 2012 r., a rozmówcami i ekspertami w sprawach seniorów byli przedstawiciele organizacji trzeciego sektora, fundacji, stowarzyszeń, osoby reprezentujące instytucje publiczne (państwowe, samorządowe) oraz prywatne. Podczas festiwalu twórczości artystycznej badani byli także indywidualni twórcy, członkowie grup artystycznych, a także osoby (opiekunowie, animatorzy) związane z klubami seniora, stowarzyszeniami czy działające przy lokalnych instytucjach kultury i ośrodkach pomocy społecznej.

Seniorzy zostali zapytani o to, czy samych siebie (a także swoich rówieśników) postrzegają jako nowoczesnych, przy czym większość z nich skojarzyła nowoczesność z nowoczesnymi technologiami i w ten sposób odpowiadała na pytanie. Autorzy raportu zauważają:

[...] coraz częściej można spotkać się z seniorami, którzy chętnie sięgają po nowinki techniczne. Nie boją się ich. Odnajdują się w rzeczywistości, która coraz bardziej jest związana z nowymi technologiami. Oczywiście znaczna część seniorów nadal jest wykluczona cyfrowo, lecz można zaobserwować pozytywne działania, które starają się to negatywne zjawisko zmienić<sup>16</sup>.

Na potwierdzenie tego przytaczają wypowiedzi seniorów i senierek, którzy brali udział w badaniu i korzystają z nowoczesnych technologii. Osoby starsze opowiadają, do czego wykorzystują nowoczesne technologie i Internet, gdzie nabyli niezbędną wiedzę na temat obsługi komputera i poruszania się po Internecie, czy ich znajomi rówieśnicy również są zainteresowani Siecią i nowinkami technicznymi. Do czego wykorzystują oni umiejętność korzystania z Internetu? Choćby do komunikacji i zdobywania nowych informacji:

*Z moimi kolegami też zresztą rozmawiam przez Internet. Na pewno wzbogaca to nasze starcze życie. Niech żałują ci, którzy tego nie opanowali. Jest to teraz trend, wiele ludzi chce zdobyć tę umiejętność.*

[...] *jak przychodzę do klubu [seniora] i coś tam mam, jakiś pomysł, to pytają: a skąd to wiesz? Ja mówię: wyszukałam sobie w Internecie. I jest zdziwienie, i jakiś podziw.*

<sup>16</sup> Ibidem, s. 82.

*Natomiast ja mam ten problem, bo niektórych wręcz męczę, żeby ten Internet założyli, żeby pocztę założyli, bo dla mnie jest łatwiej i taniej rozesłać maile, ale niektórzy się nie dają.*

Sami seniorzy dostrzegają jednak, że mimo korzyści, jakie daje korzystanie z Internetu, niewiele osób chce takie kompetencje zdobyć:

*[...] jest grupa starających się. Ale jak obserwuję moich rówieśników, to część jest takich: „a co tam ja”.*

*A Internet? Z tym jest gorzej. To też się na pewno zmienia, ale jest to grupa najbardziej zaniedbana, która w strukturze wiekowej ma najmniejsze udziały. To się zmienia, ale myślę, że jest mała grupa, która korzysta z portali społecznościowych. Pewnie korzystają z informacji czy e-maili, ale nie w takim zakresie jak inni ludzie.*

Dobłą wiadomością jest to, że seniorzy chcą się uczyć. Ważne jest tylko znalezienie odpowiedniego nauczyciela: czy to w klubach seniora, w których prowadzone byłyby zajęcia z informatyki dla osób starszych, czy dzięki wsparciu bliskich, którzy cierpliwie wytłumaczą, jak to działa.

*Tylko jedna seniorka ma własny komputer i Internet, poza tym troje chodzi na zajęcia komputerowe do Centrum Integracji Społecznej [...], pozostali nie mają kontaktu z komputerem, a mają takie życzenie, by uczyć się podstawowej obsługi.*

*Wnuczki uczą babcię obsługiwać komórkę, e-mail, komputer. Teraz babcie to są nowoczesne.*

Wypowiedzi seniorów wskazują, że są oni grupą niejednorodną, zróżnicowaną pod względem umiejętności obsługi komputera i Internetu oraz nastawienia do zdobywania nowych umiejętności w tym zakresie. Dostrzegają oni korzyści, jakie można odnieść z posiadania tych umiejętności (pozyskiwanie wiedzy, rozrywka, ułatwienie komunikacji i obniżenie jej kosztów) i przedstawiają je swojemu otoczeniu. A wiedzę o nowoczesnych technologiach, komputerze, Internecie zdobywają zarówno dzięki wsparciu rodziny (zwłaszcza wnuków), jak i ucząc się w grupie, w czasie zajęć organizowanych specjalnie dla seniorów.

## Podsumowanie

Jak wygląda zainteresowanie i umiejętności seniorów w zakresie nowoczesnych technologii? Wykluczenie cyfrowe w dużej mierze dotyka osób starszych, jednak wielu polskich seniorów jest zainteresowanych nowoczesnymi technologiami i korzysta z nich. Cieszy więc wyrażana przez nich chęć zdobywania nowej wiedzy, uczestniczenia w kursach i szkoleniach organizowanych dla nich. Choć większość starszych osób nie korzysta z nowoczesnych techno-

logii, nie posługuje się komputerami i Internetem lub czyni to bardzo rzadko, to istnieje też grupa seniorów „zinformatyзовanych”, którzy na własnym przykładzie pokazują, jakie korzyści można odnieść na tym polu. Nie można zatem dokonywać generalizacji w sprawie wykluczenia cyfrowego polskich seniorów. Warto jednak zastanowić się, co skłania seniorów do zainteresowania się nowoczesnymi technologiami i przedstawiać te argumenty osobom jeszcze niezinformatyзовanym. Nowoczesne technologie kojarzone są bowiem pozytywnie, dlatego zachęcanie do nauki i korzystania z nich staje się w takiej sytuacji łatwiejsze.

### Summary

#### **Seniors: online or offline? Digital exclusion of elderly people**

This article deals with social and digital exclusion of older people in Poland. Poland becomes an information society. In this kind of society it's obvious that people use computer, search informations in Internet, communicate by Internet and social media. Lack of those competitions could be connected with digital divide. Older people (over 60 year) are one of groups, whose especially have problems with computer and Internet. In 2012 Cultural Observatory and the Union of Polish Cities made several surveys on elderly people participation in culture. Using computer and Internet were one of the questions in focus. The results of this research shows that old people in Poland have different experiences with computer and Internet. Digital divide is a problem for big group, but not for all seniors, and not in all circumstances.

**Keywords:** social exclusion, digital divide, information society, Internet, seniors

**Słowa kluczowe:** wykluczenie cyfrowe, wykluczenie społeczne, społeczeństwo informacyjne, Internet, seniorzy