

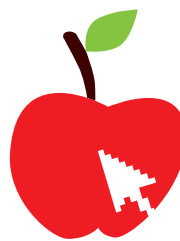
Dojrzałość
w sieci

Raport Otwarcia Koalicji „Dojrzałość w sieci”,
pod redakcją Dominika Batorskiego i Jana M. Zająca
z inicjatywy i dzięki wsparciu UPC Polska



Między alienacją a adaptacją

Polacy w wieku 50+ wobec internetu



Dojrz@łość
w sieci

Dominik Batorski, Dominika Czerniawska,
Wojciech Fenrich, Wojciech Kowalik,
Paweł Kubicki, Marta Olcoń-Kubicka,
Jan M. Zając, Monika Żychlińska

Między alienacją a adaptacją

Polacy w wieku 50+ wobec internetu

Raport Otwarcia Koalicji „Dojrz@łość w sieci”,
pod redakcją Dominika Batorskiego i Jana M. Zająca
z inicjatywy i dzięki wsparciu



Koordinacja projektu

Dominik Batorski

Redakcja naukowa raportu

Dominik Batorski i Jan M. Zając

Autorzy

Dominik Batorski (*Interdyscyplinarne Centrum Modelowania Matematycznego i Komputerowego, Uniwersytet Warszawski*)

Dominika Czerniawska (*Interdyscyplinarne Centrum Modelowania Matematycznego i Komputerowego, Uniwersytet Warszawski*)

Wojciech Fenrich (*Instytut Socjologii, Uniwersytet Warszawski*)

Wojciech Kowalik (*Wydział Zarządzania, Akademia Górniczo-Hutnicza, Kraków*)

Paweł Kubicki (*Instytut Gospodarstwa Społecznego, Szkoła Główna Handlowa, Zakład Gerontologii Społecznej Instytutu Pracy i Spraw Socjalnych*)

Marta Olcoń-Kubicka (*Katedra Socjologii, Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego*)

Jan M. Zając (*Wydział Psychologii, Uniwersytet Warszawski*)

Monika Żychlińska (*Instytut Socjologii, Uniwersytet Warszawski*)

Projekt i wykonanie wykresów

Dominik Batorski

Korekta

Beata Ostrowska, www.dokorekty.pl

Opracowanie graficzne i skład

Olga Figurska, www.lunatikot.pl

Wydawca:

UPC Polska Sp. z o.o.

Al. Jana Pawła II 27

00-867 Warszawa

www.upc.pl

Raport Otwarcia Koalicji Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojrzałość w sieci”

www.dojrzaloscwsieci.pl

Raport jest dostępny na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa -

Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych 3.0 Polska.

Pewne prawa zastrzeżone na rzecz Autorów i UPC Polska Sp. z o.o.

ISBN 978-83-931994-0-2

Simon Boyd
Prezes UPC Polska



„Dla wszystkich. To proste” – to hasło, które przyświeca wszystkim naszym działaniom bowiem wierzymy, że ten niezwykły, ale często złożony, cyfrowy świat jest dla każdego. Naszym celem jest, aby nowe technologie były dostępne dla wszystkich, bez względu na wiek, umiejętności i zainteresowania, a wykluczenie cyfrowe to jedna z najważniejszych przeszkód w budowie nowoczesnego społeczeństwa informacyjnego.

UPC Polska dostrzegając ten problem od kilku lat z powodzeniem realizuje program Akademii e-Seniora, dzięki któremu już kilka tysięcy seniorów dołączyło do świata nowych technologii. Nasze doświadczenie oraz wiedza, jaką mamy na temat wykluczenia cyfrowego dojrzałych Polaków skłoniło nas do powołania, razem z naszym partnerem społecznym Akademią Rozwoju Filantropii w Polsce, Koalicji Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojrz@łość w sieci”. Dzięki partnerstwu z innymi firmami i organizacjami oraz poparciu agend rządowych możemy teraz wspólnie działać na większą skalę, zachęcając kolejne podmioty do włączenia się w nasz projekt. Dojrzałych osób powinno być w cyfrowym świecie coraz więcej, a to wymaga współpracy i zaangażowania od nas wszystkich bowiem korzystanie z potencjału Internetu poprawia jakość życia, komunikację międzypokoleniową oraz przyczynia się do szybszego rozwoju gospodarczego. Wyniki Raportu Otwarcia Koalicji „Dojrz@łość w sieci” uzmysławiają nam skalę problemu wykluczenia cyfrowego w Polsce oraz ogrom zadań jakie nas czekają.

Paweł Łukasiak

Prezes Akademii Rozwoju Filantropii w Polsce



Czy wyobrażają sobie Państwo życie bez komputera i Internetu? Ile czasu i pieniędzy zaoszczędzamy codziennie, dzięki ich wykorzystaniu. Jesteśmy w stałym kontakcie z bliskimi, mamy dostęp do najświeższych informacji. Rozwijamy nasze pasje i zainteresowania. Dlaczego starzy przedstawiciele naszego społeczeństwa mają być pozbawieni tych wszystkich możliwości i udogodnień?

Chcemy, by dojrzały Polacy byli pełnoprawnymi uczestnikami życia społecznego we wszystkich wymiarach a ze względu na ogromną skalę wykluczenia cyfrowego dziś nie jest to możliwe. Stworzenie platformy współpracy dla organizacji pozarządowych, firm i administracji jest ważnym przedsięwzięciem i może stanowić impuls do zmian. Dzięki Koalicji Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojrz@łość w sieci” i naszym wspólnym działaniom istnieje szansa na wykorzystanie potencjału dojrzałych Polaków we współczesnym cyfrowym społeczeństwie.

Neelie Kroes

Komisarz ds. Europejskiej Agendy Cyfrowej

KOMISJA EUROPEJSKA NA TEMAT E-INTEGRACJI

Mam sporo szczęścia. Dzięki swojej pracy mam szansę poznawać wiele wspaniałych przykładów myśli technologicznej. Względy zawodowe sprawiają też, że uczę się coraz to nowszych sposobów korzystania z dorobku technologicznego na co dzień. Jednak, jak w przypadku większości osób z pokolenia 50+, jeszcze 10 lat temu technologie te były w moim życiu ledwie obecne. Nawet nie wyobrażałam sobie, że kiedyś będę dzwonić do wnuczek przez Internet. Dorastałam przecież w domu, w którym nie było telefonu, a na całej ulicy był tylko jeden aparat! Tym bardziej jestem świadoma i zgadzam się, że najbardziej cyfrowo wykluczoną grupą są osoby powyżej 50. roku życia. Nigdy nie należy akceptować arbitralnego wykluczenia jakiejś grupy z dostępu do osiągnięć społeczeństwa informacyjnego. Dlatego tak ważne jest dokumentowanie stanu rzeczy. Równie ważne są też osoby w sektorze publicznym i prywatnym gotowe, by na podstawie danych działać na rzecz świata sprzyjającego integracji cyfrowej.

W tym sensie niniejszy raport przygotowany przez członka koalicji „Dojrz@łość w sieci” stanowi ważny krok na drodze do poprawy sytuacji Polaków z pokolenia 50+. Po pierwsze, słusznie definiuje on e-integrację jako element jakościowy życia. Technologia sama w sobie nie jest celem, ale istotnym narzędziem poprawy naszej codzienności – jakości i wygody kontaktów z ludźmi, sposobów dokonywania transakcji czy też zdolności do korzystania z usług publicznych.

Musimy zatem czerpać z wszelkich dostępnych zasobów, aby cel ten osiągnąć. Na przykład, musimy upewnić się, że informacja o wsparciu dostępnym dla grupy 50+ dotrze do zainteresowanych. Nie wystarczy bowiem zapewnić dostęp do technologii, jeśli potencjalni użytkownicy nie wiedzą, jak z niej korzystać, albo nie są świadomi dostępnych form rozwijania swoich umiejętności. Przedstawiciele władz na różnych szczeblach muszą sobie pomagać w pozyskiwaniu funduszy strukturalnych UE na wsparcie realizacji tych założeń. A mogą one być różnorakie: specjalnie zaprojektowane programy szkoleniowe, nowe usługi dla osób w wieku 50+ itd.

Musimy również tworzyć warunki, które sprzyjają korzystaniu z Internetu i innych urządzeń, takich jak telefony komórkowe. Myślę, że dzieje się to już dziś, jednak informacja na ten temat powinna trafić do wszystkich. Musimy pokazać starszym osobom, jak Internet i inne technologie informacyjno-komunikacyjne mogą polepszyć ich życie: czy to dzięki możliwości czytania e-książek z dużą czcionką, korzystania z bankowości internetowej, czy też częstszym kontaktem z rodziną. A może dzięki usługom na odległość zyskają dostęp do lepszej opieki zdrowotnej? Istnieje mnóstwo sposobów korzystania ze współczesnych technologii po pięćdziesiątce, a naszą rolą jest dzielenie się tą wiedzą.

Rozwijając umiejętności cyfrowe, podnosimy jakość naszego codziennego życia – nie tylko własnego, ale również innych ludzi. Składam zatem podziękowania Koalicji „Dojrz@łość w sieci” i zachęcam wszystkich czytelników do wykorzystywania jej zaleceń w praktyce.

Waldemar Pawlak

Wicepremier

Minister Gospodarki

Upowszechnianie dostępu do technologii informacyjnych i komunikacyjnych wszystkim obywatelom to jeden z filarów gospodarki opartej na wiedzy. Raport Otwarcia Koalicji „Dojrzałość w sieci” opisuje możliwości adaptacji aż 10 mln Polaków po 50 roku życia do korzystania z Internetu.

Umożliwienie osobom po 50-tce swobodnego korzystania z osiągnięć techniki i dostępu do cyfrowego świata z pewnością wydłuży aktywność zawodową i społeczną dojrzałych Polaków. Jest to również szansa na rozwój sektora e-usług, poprzez tworzenie nowych produktów i urządzeń dostosowanych do wymogów tej konkretnej grupy użytkowników.

Zadania, jakie stawia przed sobą Koalicja „Dojrzałość w sieci” są ambitne i zbieżne z długofalową polityką gospodarczą ukierunkowaną na innowacje. Jak wskazują autorzy raportu, realizacja tej wizji wymaga współpracy rządu, środowiska biznesu oraz organizacji pozarządowych. Dlatego Ministerstwo Gospodarki popiera działania i inicjatywy podejmowane przez Koalicję na rzecz walki z wykluczeniem cyfrowym osób starszych.

Przygotowywana w Ministerstwie Gospodarki „Strategia innowacyjności i efektywności gospodarki” zakłada m.in. tworzenie warunków sprzyjających przedsiębiorczości, powstawaniu i wdrażaniu innowacji, a także efektywnemu korzystaniu z dostępnych zasobów ludzkich i finansowych.

Naszym celem jest zmiana polskiej gospodarki na wysoce konkurencyjną, opartą na wiedzy i współpracy, kreującą nowe miejsca pracy. Ponadto pracujemy nad rozwiązaniami, dzięki którym obywatele i przedsiębiorcy będą mogli coraz więcej spraw administracyjnych załatwić właśnie przez Internet. Dzięki nowym technologiom możemy znacznie szybciej pokonać dystans dzielący nas od najbardziej rozwiniętych gospodarek.

E-integracja ludzi po 50 roku życia stanowi ważne wyzwanie dla naszego kraju, a niniejszy raport jest doskonałym punktem wyjścia do dyskusji nad tym tematem.

Na koniec posłużę się anegdotą o 60-letnim wójcie jednej z gmin, któremu korzystanie z komputera i Internetu przybliżał dwudziestoletni młodzieniec. Wójt zwykł mówić: „Mam o ponad 40 lat młodszego profesora – on mnie uczy Internetu, a ja go uczę życia!”

Anna Streżyńska

Prezes

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Raport pokazuje, że wiele osób po pięćdziesiątym roku życia nie potrafi wykorzystać nowych możliwości, które stwarza Internet. Trzeba to zmienić! Dzięki podpisaniu przez Prezesa UKE porozumienia z Telekomunikacją Polską, dzięki aktywności konkurencyjnych operatorów, a także dzięki wsparciu środków unijnych, realizowane są inwestycje infrastrukturalne, które sprawią, że do 2015 r. każdy Polak będzie miał dostęp do szybkiego internetu. Nasze zadanie polega na tym, aby nakłonić do skorzystania z tej możliwości jak największą część społeczeństwa. Będziemy promować różnorodne zastosowania Internetu, przekonywać, że warto się uczyć i rozwijać swoje informatyczne kompetencje.

Konieczna jest współpraca biznesu, organizacji pozarządowych i administracji rządowej w przygotowaniu szkoleń oraz rozpoczęcie prac nad udostępnianiem treści i usług odpowiadającym potrzebom osób 50+. Użytkownicy muszą też dysponować przyjaznym sprzętem i oprogramowaniem. Nowe technologie służą temu, by życie ludzi kończących swoją działalność zawodową uczynić lepszym, łatwiejszym, komfortowym, dlatego też nasze plany powinny skupiać się na obszarach nie tylko związanych z aktywnością zawodową. Warto zwrócić uwagę na osoby dojrzałe, które mogą zostać naszymi przewodnikami życiowymi a w szczególności ogromnym źródłem wiedzy. Tymczasem ich „głos” niezwykle rzadko „słychać” w Internecie, który jest najbardziej publicznym sposobem wyrażania opinii przez każdego obywatela.

Szybciej niż nam się wydaje dzisiejsi trzydziesto, czterdziestolatkowie, my sami, znajdziemy się w grupie „bardzo dojrzałych” użytkowników Internetu. Powinniśmy zadbać o to, by także nasze życie na emeryturze było komfortowe i dawało nam satysfakcję a nie poczucie wykluczenia. Należy zatem rozważyć przygotowanie, przy wsparciu rządu, programu który umożliwi realizację strategii cyfrowego włączenia dojrzałych Polaków, dla dobra całego społeczeństwa, dla wypełnienia polskiego internetu wartościowymi treściami oraz dla połączenia pokoleń.

Magdalena Gaj

Podsekretarz Stanu

Ministerstwo Infrastruktury

Raport Otwarcia Koalicji Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ jest dokumentem, który uświadamia w twardych statystykach fakt wykluczenia cyfrowego generacji 50+, ale także podaje jego przyczyny, którymi są przede wszystkim braki kompetencyjne. Raport Otwarcia pokazuje nam jak bardzo dużo pracy musimy włożyć w zbudowanie tych kompetencji, aby nasze społeczeństwo nie stało się społeczeństwem wykluczonym w porównaniu do innych krajów EU, czy świata. Ludzie 50+ nie korzystają z Internetu, ponieważ nie wiedzą do czego on służy, nie wiedzą, jak może pomóc im w życiu.

Dokument jest bardzo dobrym materiałem wyjściowym do dalszej pracy. Kiedy mamy już zdefiniowany rozmiar problemu, jego przyczyny, musimy tylko dobrać właściwe leki i włączyć Generację 50+ do cyfrowego społeczeństwa.

Prof. dr hab. inż. Wojciech Cellary

Katedra Technologii Informacyjnych

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Jest to bardzo ważny raport o jednej trzeciej polskiego społeczeństwa jaką stanowi 13 milionów osób w wieku ponad 50 lat. Ten raport pokazuje istotę wykluczenia cyfrowego w tej grupie społecznej. Najważniejszy wniosek jest taki, że to nie bariery techniczne ani ekonomiczne dostępu do Internetu stanowią o wykluczeniu cyfrowym, ale brak wiedzy, brak właściwych programów kształcenia i brak odpowiednich usług cyfrowych. Jedna trzecia społeczeństwa to zbyt duża i zbyt ważna grupa, aby rząd mógł zlekceważyć jej cyfrowe wykluczenie. W raporcie przedstawiono szereg rekomendacji co do naprawienia tego stanu rzeczy, które powinny być przedmiotem wnikliwej analizy i powinny przełożyć się na spójny program.

Piotr Kołodziejczyk

Podsekretarz Stanu

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji

Powstały na zlecenie UPC Polska i Akademii Rozwoju Filantropii w Polsce Raport pokazuje jedną z kluczowych szans dla rozwoju Polski. Szansą tą jest potencjał żyjących w Polsce seniorów. Analiza konkluzji płynących z Raportu w kontekście wyzwań demograficznych, zwłaszcza tych obserwowanych z perspektywy rynku pracy, rysuje jako oczywistą potrzebę adresowania programów edukacyjnych i motywacyjnych do osób z grupy 50+. W Polsce, kraju w którym wkrótce na rynku pracy dokona się istotna zmiana pokoleniowa problemem może stać się brak rąk do pracy. Wchodzące niebawem w okres wieku uprawniającego do emerytury pokolenie powojennego wyżu demograficznego zastąpione zostanie, przez znacznie mniej liczną grupę, ludzi urodzonych w okresie przełomu politycznego.

Sądzę, że Polski nie stać na utracenie potencjału drzemącego w urodzonej po II wojnie światowej generacji. Rozwiązanie wielu obecnie diskutowanych problemów, deficytu budżetowego, zasobności przyszłych portfeli emerytalnych wyliczanych wedle ilorazu zebranych składek i spodziewanej długości życia pokazuje, jak wielkie znaczenie ma ta grupa wiekowa. Wyniki międzynarodowych badań porównawczych pokazują, że nie wiek, lecz motywacja jest istotną przyczyną nieuczestniczenia osób dojrzałych z usług oferowanych w sieci. Warto zatem wyciągnąć lekcje z doświadczeń krajów skandynawskich. W krajach tych seniorzy korzystają z Internetu w prawie takim samym odsetku, jak znacznie młodsi Polacy. Nie należy zatem się dziwić, że znacznie częściej w wieku 50+ pracują, niż ich polscy rówieśnicy. Zachęcająca jednak jest analiza motywacji polskich seniorów do korzystania z narzędzi cyfrowych. Jest nią praca, wskazywana jako najważniejsza przez 45% respondentów, a nie stereotypowo dotąd wskazywane rozrywki czy komunikacja społeczna wskazana zaledwie przez 8% seniorów. To pokazuje ekonomiczny potencjał tej grupy!

By zachęcić polskich seniorów do częstszego zaglądania do sieci potrzebna jest integracja wielu różnych działań. Dotyczy to nie tylko stymulowania rozwoju umiejętności cyfrowych. Z badań jasno wynika, iż nasi seniorzy rzadziej uczą się z książek czy płyt. Jest wyraźnie widoczny związek między aktywnością uczestnictwa w kulturze czy poziomem wykształcenia a możliwością surfowania w sieci.

Autorzy Raportu pokazują odpowiedzialność za przełamanie tego stanu rzeczy przez różne podmioty: organy administracji publicznej, środowiska biznesu i organizacji pozarządowych. Każde z tych środowisk ma do wykonania szereg działań, w których trudno je będzie zastąpić. Dlatego propozycja utworzenia Koalicji, ogłoszona w czasie budowania planów implementacji Europejskiej Agendy Cyfrowej, jest wielką szansą i testem dla społeczeństwa obywatelskiego.

dr Aleksander Tarkowski

Centrum Cyfrowe

Raport Otwarcia Koalicji „Dojrzałość w sieci” dostarcza informacji nie tylko o wykorzystaniu internetu przez osoby starsze. To także raport o cyfrowej starości ujawniającej się w naszym społeczeństwie – przez którą rozumiem odizolowanie od technologii cyfrowych, zazwyczaj kojarzone z osobami najstarszymi. Tymczasem w Polsce cyfrowa starość często zaczyna się bardzo wcześnie. Przyjęło się, że jednym z najbardziej niepokojących wskaźników dotyczących wykluczenia cyfrowego jest liczba osób mających dostęp do internetu, a mimo to z medium nie korzystających. Jak pokazuje badanie, ta sytuacja zdarza się także w przypadku osób całkiem młodych – w grupach wiekowych powyżej 35 roku życia odsetek osób korzystających jest mniejszy od odsetka osób mających dostęp w domu.

Niczym osoby w sile wieku udające się na przedwczesną emeryturę, osoby całkowicie zdolne do wykorzystania technologii cyfrowych decydują się tego nie robić – choć mają ją pod ręką. Polacy dzielą się na dwie grupy, które upraszczając można rozróżnić według kryterium wiekowego. Wśród osób młodszych chęć korzystania jest tak silna, że znajdują sposoby korzystania także poza domem (który – jak się przyjęło – jest standardowym miejscem dostępu), swoje robi zapewne dostęp do internetu w szkole lub na uczelni. Druga grupa ignoruje technologie cyfrowe, w zależności od grupy wiekowej 40-50% osób niekorzystających deklaruje brak zainteresowania oraz poczucie bezużyteczności tego medium

O ile ogólny obraz korzystania z internetu w Polsce jest nam dość dobrze znany dzięki takim badaniom jak Diagnoza Społeczna (realizowanym przez Dominika Batorskiego, który jest także autorem tego raportu) czy World Internet Project, to raport dostarcza szeregu ciekawych faktów. Przede wszystkim dotyczy to informacji na temat osób nie korzystających z internetu. Okazuje się, że zapytani o najbliższe miejsce dostępu wskazują przede wszystkim na sąsiadów (ponad 50%), a około 10 razy rzadziej na publicznie dostępny internet (na przykład w bibliotekach). Możliwe więc, że w miejsce relatywnie mało popularnych – mimo dużych nakładów w nie zainwestowanych – punktów publicznego dostępu do internetu (PIAPów), należałoby budować sieć wsparcia dla osób niekorzystających w oparciu o relacje sąsiedzkie (czy ogólniej rzecz biorąc towarzyskie).

W dużej mierze tak się zresztą już dzieje. Raport pokazuje, że wśród osób niekorzystających około dwóch trzecich z osób w wieku 50-59 lat oraz połowa osób powyżej 60 roku życia ma zapośredniczony dostęp do internetu. Z pomocą internetu różnego rodzaju sprawy załatwiają dla nich przede wszystkim ich dzieci lub inni członkowie rodziny – a więc wykluczenie cyfrowe na tle różnic pokoleniowych jest w wielu przypadkach zapobiegane z pomocą kontaktów międzypokoleniowych. Zapośredniczone korzystanie służy najczęściej zdobywaniu wiadomości z kraju i ze świata, informacji o cenach produktów oraz o pogodzie.

Tu należy zadać sobie pytanie o ocenę korzystania zapośredniczonego. Autorzy raportu sugerują, że jest to korzystanie ułomne, nie mogące stanowić alternatywy dla samodzielnego korzystania. Takie spojrzenie wynika z przekonania, że korzystanie z internetu jest same w sobie istotnym celem (osobistym, ale też polityki państwowej). Jednak z perspektywy osób korzystających w sposób zapośredniczony internet jest tylko narzędziem – które jest równie korzystne także wtedy, gdy skutki jego korzystania płyną za pośrednictwem innej osoby. Jest oczywiste, że takie korzystanie jest bardziej sporadyczne, mniej pełne, i nie prowadzi do wzrostu kompetencji cyfrowych – ale jednocześnie, dzięki oparciu w umiejętnościach innych osób, może być dużo skuteczniejszą metodą osiągnięcia określonych celów niż próby bezpośredniego korzystania.

Dużo większym problemem są w mojej opinii osoby nie tylko nie korzystające, ale nie mające dostępu do internetu, także zapośredniczonego. Całkiem prawdopodobne – choć raport nie przedstawia odpowiednich danych – że wykluczenie cyfrowe jest w ich wypadku przejawem ogólniejszego wykluczenia ze społeczeństwa. Istnieje w Polsce wiele osób starszych odciętych od świata, czasem nawet fizycznie – w ich przypadku nie zakładałbym, że zapewnienie dostępu do internetu jest priorytetem, a tym bardziej, że jest sposobem na rozwiązanie ich problemów.

Często zaznacza się, że w przypadku osób starszych barierą jest odpowiednia użyteczność (usability) poszczególnych stron, serwisów i narzędzi. Nieodpowiednie interfejsy użytkownika, problemy tak proste jak trudności z czytaniem drobnego druku, czy natłok informacji oraz opcji, z którymi osoby starsze nie mają doświadczenia (a do których trudno jest już się im przyzwyczaić) powodują, że osoby te korzystają z tych samych rozwiązań co osoby młodsze w sposób ograniczony lub nawet upośledzony. Tak patrząc na sprawę pomoc innej osoby, nie mającej tych trudności, jest racjonalną i skuteczną strategią. Proponowałbym więc przyjąć, że osoby korzystające w sposób zapośredniczony w gruncie rzeczy są użytkownikami internetu – i traktować ten sposób jako formę nie ułomną, co alternatywną, umieszczoną na szerokim wachlarzu sposobów korzystania. Natomiast prawdziwy problem dotyczy osób deklarujących, że nie mają warunków – nie znają odpowiednich osób – by korzystać nawet w sposób zapośredniczony.

Potrzeba zwiększenia skali wykorzystania internetu przez Polaków doprowadziła do sytuacji, że w ramach najróżniejszych projektów e-integracji i zaangażowania cyfrowego, także w ramach formułowania strategii państwa, niewystarczająco zastanawiamy się, czym właściwie jest korzystanie. Przyjmujemy raczej, że umownie rozumiane korzystanie – nie wnikając w jego charakter – jest porządane (nie mam wątpliwości, że tak jest). Pora jednak zadać pytanie, jaka forma korzystania jest optymalna – i zapewne nie ma jednego wzorca, który będzie pasował wszystkim. Specyfika osób starszych, ich potrzeb i zainteresowań, może powodować, że zupełnie czego innego oczekują od internetu. Dlatego też cennym uzupełnieniem badań przedstawionych w raporcie byłaby analiza wychodząca od potrzeb osób starszych – a dopiero potem pytająca, jak korzystanie z internetu oraz innych technologii cyfrowych, może je zaspokoić.

Nie zmienia to faktu, że niezmiernie ważna jest edukacja osób starszych w zakresie kompetencji cyfrowych. Jej obecna słabość jest przejawem szerszego problemu, jakim jest poziom edukacji ustawicznej w Polsce. Jak pokazuje raport, projekty edukacyjne – nawet jeśli część z nich jest niezmiernie ciekawa i skuteczna – obejmują jak na razie tysiące osób, przy 13 milionach wykluczonych. Także prężnie się rozwijająca sieć Uniwersytetów Trzeciego Wieku (z których tylko niektóre zajmują się edukacją cyfrową) ma jedynie kilkadziesiąt tysięcy uczestników. Potrzeba więc radykalnie innego podejścia do kwestii edukacji cyfrowej osób starszych, która będzie się skalować na miliony osób. Widać przy tym, że problemu nie rozwiążą na przykład systemy masowych szkoleń finansowanych ze środków europejskich. Z edukacją cyfrową nie radzi sobie zresztą także system edukacji formalnej osób młodszych. Kluczem może być wykorzystanie mechanizmów edukacji nieformalnej, w oparciu o rzeszę „pomocników” zapewniających już dziś milionom osób dostęp zapośredniczony – którzy dzięki wsparciu państwa lub trzeciego sektora mogliby stworzyć sieć wymiany wiedzy i doświadczeń, na wzór rozproszonych sieci wymiany plików. Potrzeba też twórczego podejścia do kwestii potrzeb osób starszych i znalezienia sposobów ich rozwiązania z pomocą internetu.

SPIS TREŚCI

	KOMENTARZE DO RAPORTU	3
	SPIS TREŚCI	13
1	GŁÓWNE WNIOSKI	15
	Podsumowanie wyników	15
	Najważniejsze rekomendacje	16
2	WPROWADZENIE	18
	Podziękowania	19
3	KORZYSTANIE Z INTERNETU PRZEZ OSOBY DOJRZAŁE	20
	Dostęp i korzystanie z internetu	20
	Dynamika przyrostu użytkowników	22
	Korzystanie z internetu w Polsce na tle UE i Stanów Zjednoczonych	24
	Korzystanie przez pośredników	25
	Zróżnicowanie generacji 50+ a wzorce korzystania z internetu	27
	Czynniki sprzyjające korzystaniu z internetu	28
	Sytuacje sprzyjające rozpoczynaniu korzystania z internetu	32
4	BARIERY W KORZYSTANIU Z KOMPUTERÓW I INTERNETU	35
	Typologia barier	35
	Deklarowane powody niekorzystania	36
	Dostępność internetu w domach i otoczeniu osób 50+	37
	Wiedza i wyobrażenia dotyczące internetu	40
	Przekonania o negatywnych stronach korzystania z internetu	42
	Informacje o internecie od innych użytkowników	44
	Brak potrzeby korzystania i obawa przed internetem	45
	Ograniczenia związane ze stylem życia	48
5	KOMPETENCJE CYFROWE	50
	Poziom kompetencji komputerowych generacji 50+	50
	Umiejętności osób regularnie korzystających z komputerów i internetu	53
	Trudności w początkach korzystania z komputerów i internetu	55
	Nabywanie kompetencji korzystania	58
	Sytuacje nauki korzystania z komputera i internetu	60
	Sposoby zdobywania kompetencji cyfrowych	63
	Źródła wiedzy i podwyższania kompetencji na tle UE	65
6	SPOSOBY KORZYSTANIA Z SIECI W GENERACJI 50+	67
	Główne cele korzystania z internetu	67
	Regularność i czas poświęcany na korzystanie z internetu	68
	Wszelchstronność i intensywność korzystania z internetu	70
	Dostęp do informacji	72

	Komunikacja przez internet	74
	Zakupy i bankowość	75
	Informacje publiczne i e-administracja	76
	Tworzenie treści w internecie	77
	Typologia osób korzystających i niekorzystających z internetu	77
	Bierna i aktywna postawa w korzystaniu z internetu	79
	Aktywności przez internet w Polsce i UE	81
7	ZWIĄZEK KORZYSTANIA Z INTERNETU Z SYTUACJĄ ŻYCIOWĄ	84
	Efekty korzystania z sieci w oczach internautów	84
	Znaczenie korzystania dla aktywności i pozycji zawodowej	85
	Internet a aktywność w życiu społecznym i udział w kulturze	87
	Relacje i aktywność społeczna	88
	Zdrowie i dobrostan psychiczny	89
	Cyfrowe wykluczenie	90
	Wymiary cyfrowego wykluczenia	90
	Negatywne konsekwencje ekspansji internetu dla niekorzystających	91
	Zachowanie w sytuacji konieczności skorzystania z internetu	93
8	E-INTEGRACJA GENERACJI 50+	95
	Postrzeganie problemu w ramach UE	95
	Polskie strategie e-integracji w kontekście osób 50+	98
	Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu osób 50+	101
	Systemowe przyczyny słabości e-integracji osób 50+ w Polsce	105
9	REKOMENDACJE	107
	Jak stymulować e-integrację osób 50+?	107
	Rola różnych instytucji w upowszechnianiu korzystania z internetu przez generację 50+	109
10	NOTA METODOLOGICZNA	112
	Diagnoza Społeczna: Warunki i jakość życia Polaków	112
	World Internet Project – edycja polska 2010	112
	Badania GUS i Eurostatu	113
	Megapanel PBI/Gemius	113
	Badania jakościowe – pogłębione wywiady indywidualne	114
	Zogniskowany wywiad grupowy ekspercki	115
	BIBLIOGRAFIA	116
	SPIS WYKRESÓW	118
	O AUTORACH	120
	O KOALICJI „DOJRZ@ŁOŚĆ W SIECI”	122
	ZAŁĄCZNIKI	123
	Europejska Agenda Cyfrowa – spis działań w ramach obszaru: zwiększenie umiejętności wykorzystywania technologii cyfrowych i włączenia społecznego	123
	ENGLISH SUMMARY	125

1 | GŁÓWNE WNIOSKI

PODSUMOWANIE WYNIKÓW

1. Polacy w wieku 50 i więcej lat są w przeważającej większości wykluczeni cyfrowo. Spośród niespełna 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 p.p. 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 dojrzała 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 socjodemograficzne. 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. Bariera może być również styl życia oraz przekonania osób w wieku 50+, które same się wykluczają, uznając, że internet to „nie ich świat” i „technologia dla młodych”. Wykluczające mogą być również stereotypy obecne w innych grupach – wiele osób młodszych uważa, że osoby po pięćdziesiątce nie potrzebują sieci. Problemem mogą być również podobne poglądy wśród przedsiębiorców. Niedostrzeżenie potencjału rozwoju rynku produktów i usług związanych z ICT dzięki włączeniu generacji 50+ przekładają się na brak odpowiedniej oferty.
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 nie-

wielu 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 wideo), 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. W porównaniu ze starszymi internautami z innych krajów UE polscy użytkownicy również korzystają z internetu w sposób znacznie mniej wszechstronny, ograniczając się do podstawowych zastosowań.
8. Postawy osób z generacji 50+ wobec internetu są bardzo zróżnicowane. Na podstawie badań jakościowych można wyróżnić pięć podstawowych typów. Obok internautów bardzo aktywnie poszerzających swoje kompetencje i wypróbowujących nowe zastosowania można wskazać także istotne grupy użytkowników zaspokajających tylko wybrane potrzeby, korzystających w sposób ograniczony i wreszcie korzystających z internetu niesamodzielnie lub tylko przez pośredników. Wśród niekorzystających z internetu można rozróżnić tych, którzy mieli szansę na rozpoczęcie korzystania, ale z różnych przyczyn ich nie wykorzystali, oraz osoby zupełnie odizolowane od nowych technologii.
9. Wyniki badań panelowych prowadzonych w odstępach dwuletnich dobitnie pokazują, że używanie internetu jest korzystne 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 nie ma dowodów, że korzystanie z sieci wpływa na pogarszanie się zdrowia. Te pozytywne efekty doświadczane przez użytkowników wiążą się jednocześnie z pogarszaniem 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. Niestety w Polsce te aspekty są w dokumentach strategicznych traktowane pobieżnie lub wręcz pomijane. Odczuwa się brak konkretnych rozwiązań oraz wskaźników pozwalających monitorować zmiany.

NAJWAŻNIEJSZE REKOMENDACJE

1. E-integracja generacji 50+ jest ważnym wyzwaniem dla naszego kraju i środkiem ku realizacji ważnych celów rozwojowych. Będzie miała pozytywne skutki dla podtrzymania aktywności zawodowej i społecznej dojrzałych Polaków oraz dla poprawy jakości życia i przedłużenia okresu samodzielności seniorów. Może być także ważnym impulsem rozwojowym dla rynków produktów i usług technologicznych.

2. Potencjał programów realizowanych z funduszy strukturalnych dla upowszechnienia korzystania z internetu często pozostaje niewykorzystany. Wynika to m.in. 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.
3. W świetle wyników badań można stwierdzić, że obecnie kluczowe jest stymulowanie potrzeb, wzbudzanie motywacji i rozwijanie kompetencji korzystania z internetu. Należy komunikować korzyści związane z korzystaniem z internetu i pokazywać konkretne zastosowania w kontekście sytuacji dobrze znanych osobom 50+. Duże znaczenie dla e-integracji ma także rozwój oferty usług, treści oraz sprzętu i oprogramowania dostosowanego do specyfiki ludzi po pięćdziesiątce. Potrzebne jest zwiększenie dostępności serwisów internetowych, słabo dostosowanych do potrzeb użytkowników w wieku 50+. 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.
4. 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. Niezbędne jest również lepsze skoordynowanie działań państwa na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego i przeciwdziałania cyfrowemu wykluczeniu poprzez powołanie koordynatora tego obszaru, przynajmniej do czasu wprowadzenia budżetu zadaniowego. Samorządy mogą inicjować i wspierać różne inicjatywy na poziomie lokalnym. Pozytywne znaczenie mogłyby 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 niekierowanie się zyskiem. Programy przez nie realizowane nie powinny jednak mieć wyłącznie edukacyjnego charakteru, tak jak ma to miejsce obecnie. Z drugiej strony potrzebne są też działania szkoleniowe mające większą skalę i mogące dotrzeć do większych grup osób. W interesie biznesu leży rozbudowa oferty. Do zagospodarowania, a częściowo wykreowania, jest potencjalnie bardzo duży rynek. Niezbędne jest rozbudzanie potrzeb poprzez rozwój oferty usług elektronicznych. Zwiększać się będą możliwości dla firm działających na rzecz ułatwienia korzystania osobom starszym z internetu, dotyczy to zarówno tworzenia nowych produktów i sprzętu dostosowanego do potrzeb tej grupy użytkowników, jak i usług edukacyjnych oraz serwisowych. Niezbędna jest jednak zmiana podejścia wielu firm, które nie postrzegają jeszcze osób w wieku 50+ jako potencjalnych użytkowników technologii, nie dostrzegając możliwości poszerzenia rynku lub działań na rzecz tworzenia nowych jego segmentów. Wreszcie media i kampanie społeczne powinny służyć szerzeniu wiedzy na temat internetu i transmisji pożądaných postaw.
5. 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 staje się on także 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 wiek¹. 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 generacji² 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 m.in. 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, na podstawie rzetelnej wiedzy 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 koordy-

¹ por. Batorski D. [2009]. *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*. Studia Biura Analiz Sejmowych.

² Dla uproszczenia w tym raporcie termin „generacja” jest używany jako synonim zbiorowości osób w wieku 50 i więcej lat, choć stosując *stricte* socjologiczną definicję, można by w obrębie tej zbiorowości wyróżnić kilka generacji.

nacji działań 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 z sieci. 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 na podstawie wszystkich ważniejszych społecznych badań ilościowych prowadzonych w Polsce w ostatnich latach, dotyczących 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.

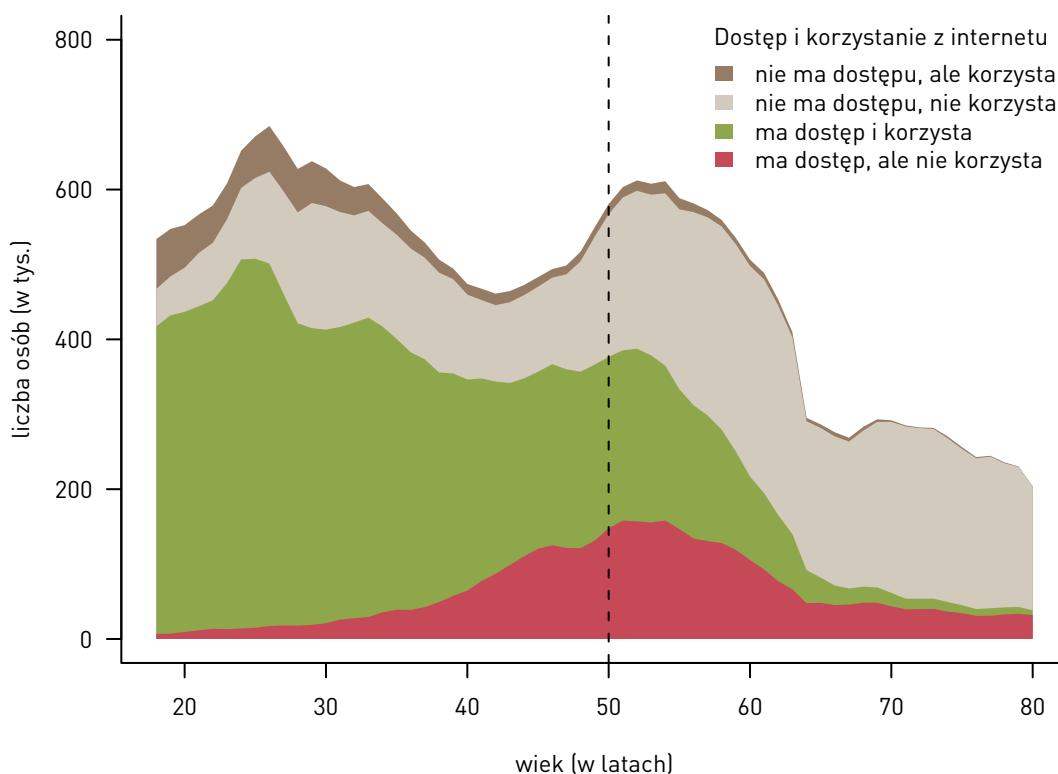
3 | KORZYSTANIE Z INTERNETU PRZEZ OSOBY DOJRZAŁE

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 p.p. Według badań World Internet Project (WIP) z internetu przynajmniej od czasu do czasu korzystało w Polsce w czerwcu 2010 r. 24,6% osób w wieku 50 i więcej lat³. 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



³⁾ Należy jednak zaznaczyć, że badania te, ze względu na ograniczenia metodologiczne (patrz opis badań), 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 internautów⁴ 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.

Niekorzystających 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 z niego 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.). Drugi znacznie częściej korzystali ze względu na ciekawość jak wygląda internet (58% w porównaniu z 40% w wieku 15–49 lat).

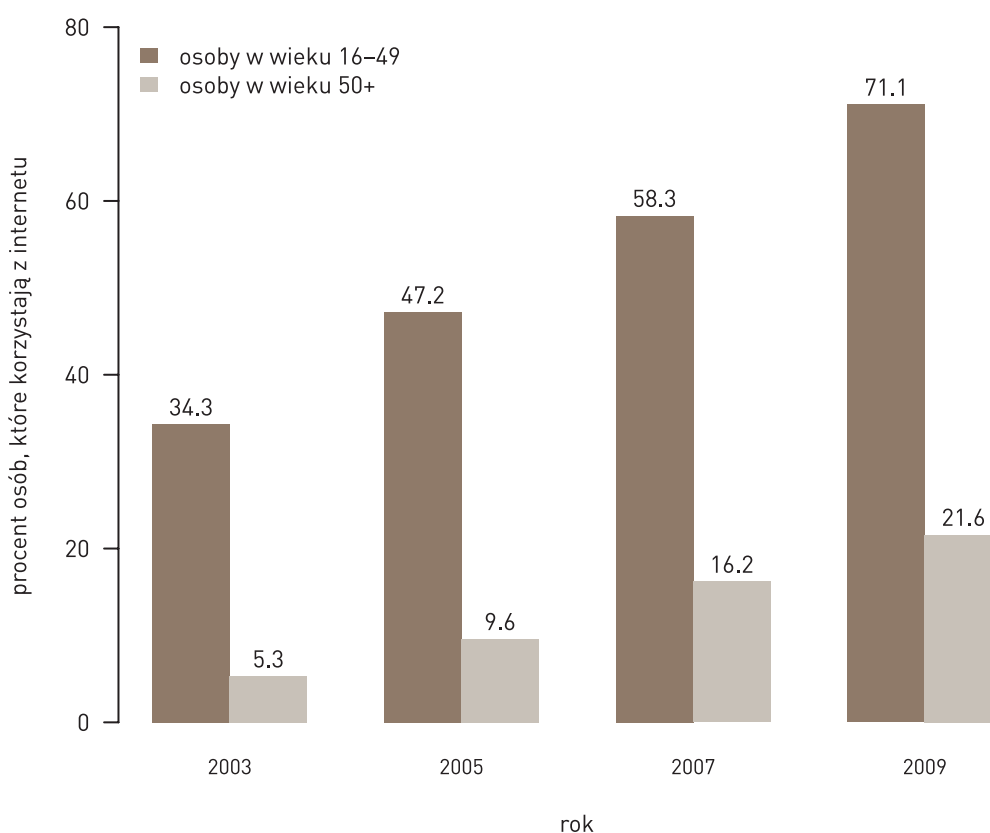
⁴ W tym raporcie termin „internauta” oznacza użytkownika internetu, bez względu na intensywność korzystania.

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

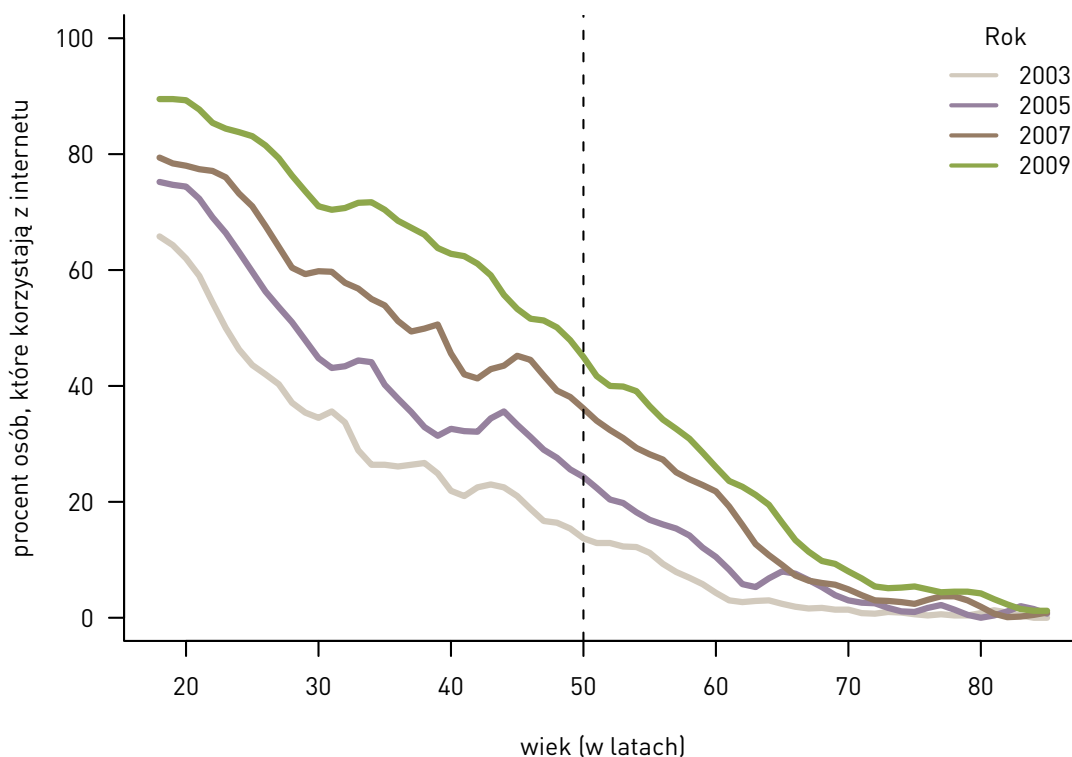
Dane: Diagnoza Społeczna



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

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 p.p. 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 p.p. 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 2007–2009⁵⁾ pokazują, że w okresie dwóch lat z korzystania zrezygnowało 11% osób w wieku 50–59

⁵⁾ W badaniach Diagnozy Społecznej pytania były zadawane tym samym osobom. Analizy porównują ich odpowiedzi z 2007 i 2009 roku.

lat, które w 2007 r. 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 się zmienić. Deklarowane plany odnośnie do rozpoczęcia korzystania z internetu nie nastrajają optymizmem. **Zdecydowana większość osób, które z sieci nie korzystają, nie zamierza tego zmieniać w ciągu najbliższego półrocza.** 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 z sieci nie korzystają. Generalnie, **im wyższy wiek, tym mniejsza skłonność do rozpoczęcia korzystania z sieci w niedługim 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

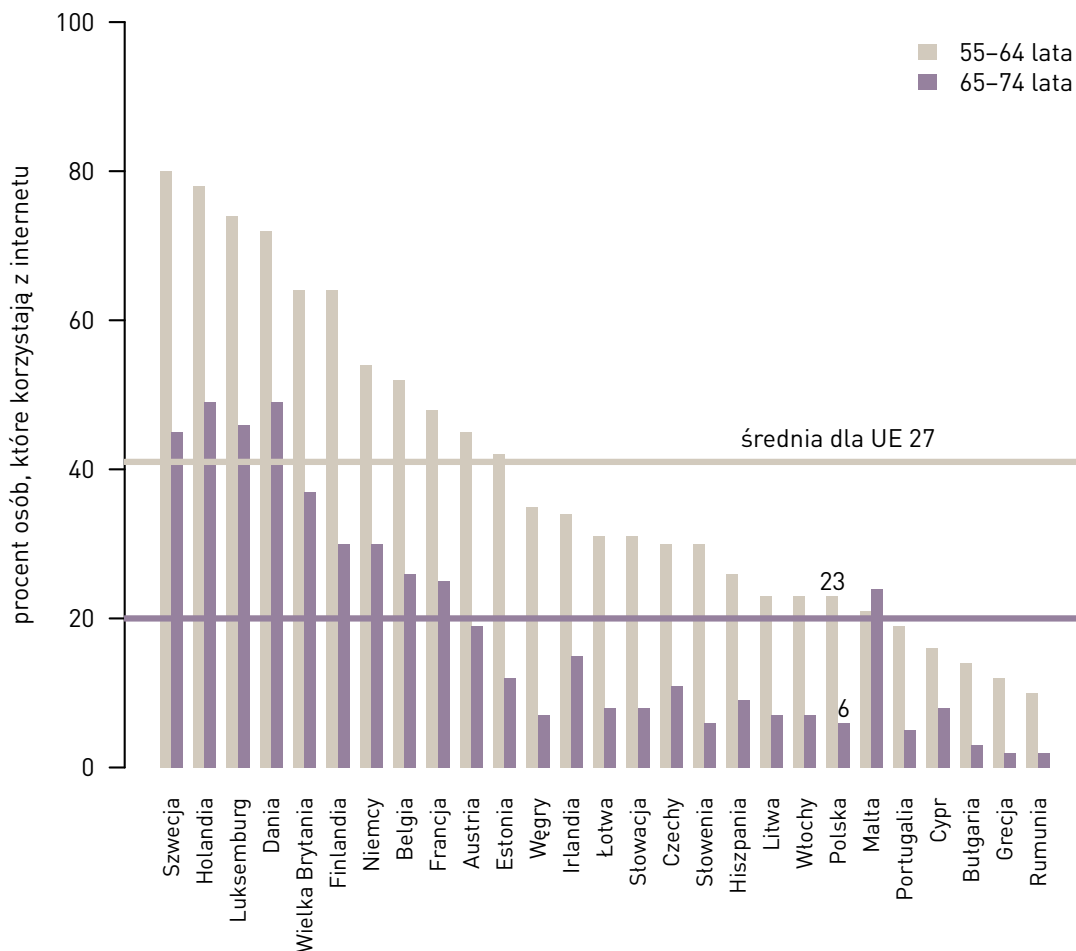
Według badań Eurostatu⁶⁾ w przeciągu ostatniego roku prawie 60% Polaków zadeklarowało, że korzystało z internetu przynajmniej raz. Jest to o 8 p.p. mniej niż średnia dla całej Unii Europejskiej. Różnica jest widoczna, lecz sytuacja wygląda znacznie gorzej w starszych grupach wiekowych. W przedziale 55–64 lata korzystanie z internetu zadeklarowało 30% Polaków. Jest to o 18 p.p. 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 p.p. pomiędzy Polską a Unią Europejską. We wszystkich kategoriach wiekowych różnica ta wynosi 8 p.p. Znacznie większe różnice widoczne są wśród osób starszych. W grupie wiekowej 55–64 lata było to 18 p.p. Tylko 23% regularnych internautów w tej grupie sytuuje Polskę w końcówce rankingu w porównaniu z innymi państwami 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 p.p. mniej niż w całej Unii. Jedynie 5 państw cechuje niższy odsetek, a jedno – taki sam.

⁶⁾ 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

Dane: Eurostat



Duże różnice występują również pomiędzy Polską a Stanami Zjednoczonymi, gdzie z internetu korzysta 78% osób w wieku 50–64 lat i 42%⁷ 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 p.p. 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 nie korzystają z sieci, to, usadowione przez innych domowni-

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

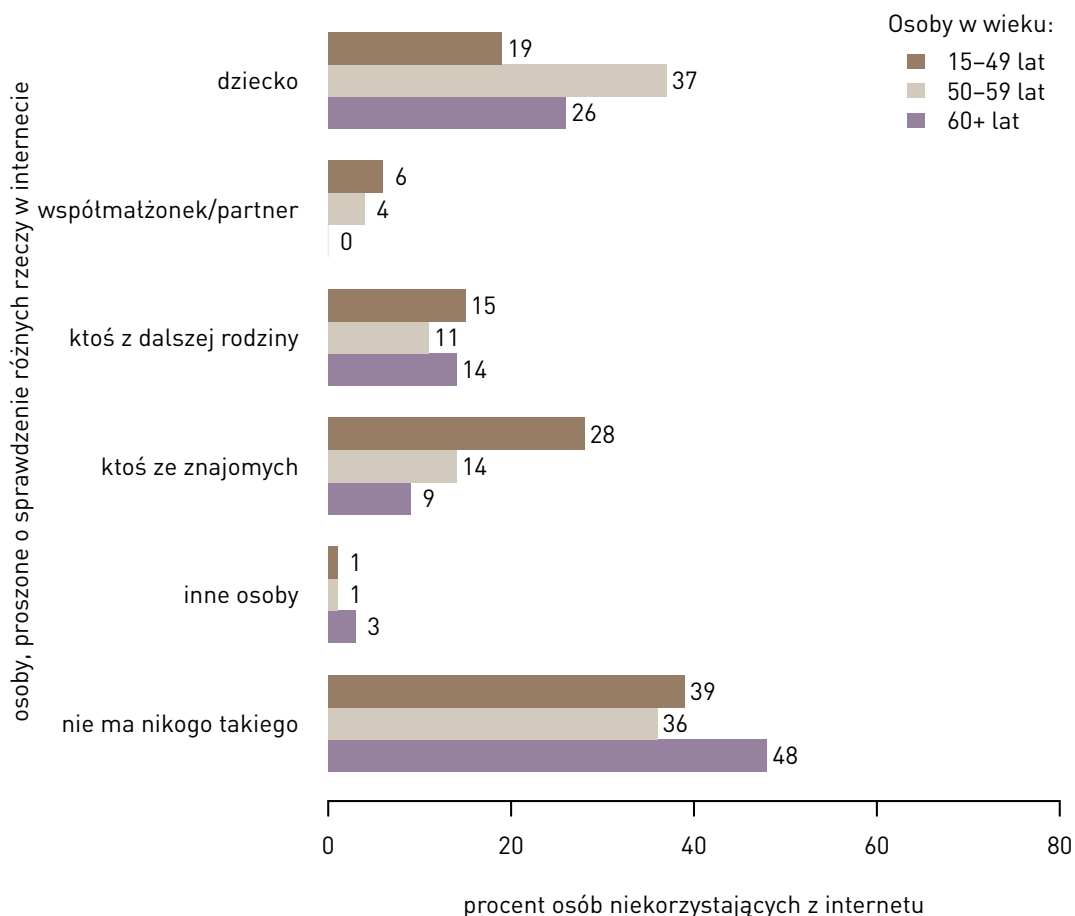
ków przed komputerem, prowadzą wideorozmowy z członkami rodziny lub przeglądają portale. Mniej oczywista odmiana to mało zaawansowani internauci, którzy, obok samodzielnego używania internetu w ograniczonym zakresie, proszą osoby o wyższych kompetencjach np. o zrobienie zakupów w sieci, zgodnie z maksymą: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

Wiele osób, pomimo tego, 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 zaczerpniętych z internetu (5%).

Ciekawe różnice związane z wiekiem przedstawia Wykres 5. 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, że 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 „zachłystnięciu 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, 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 różnorodne 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).

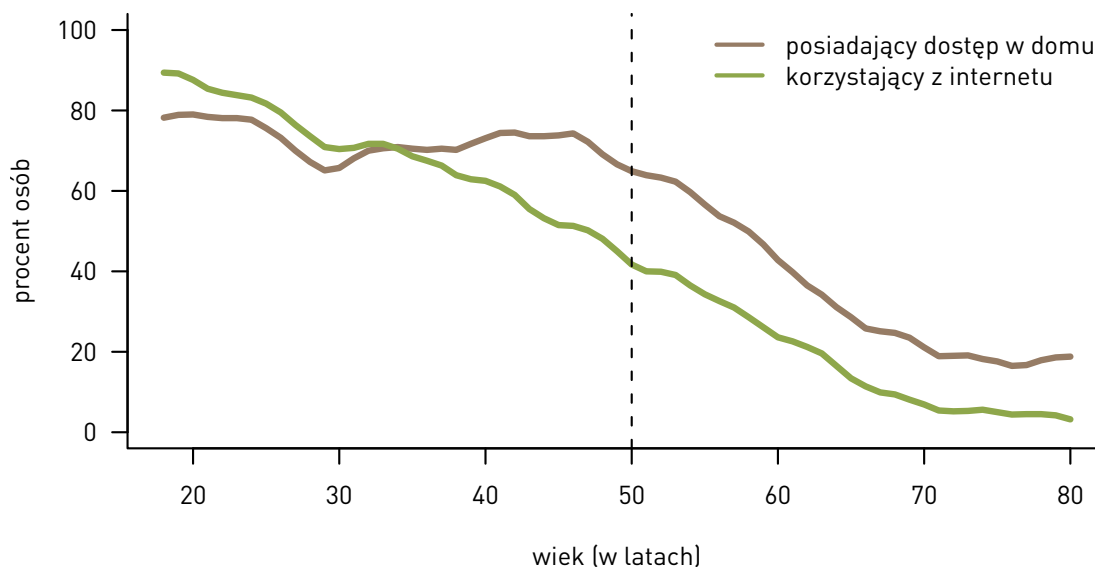
CZYNNIKI SPRZYJAJĄCE KORZYSTANIU Z INTERNETU

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.

Przed wszystkim warto zwrócić uwagę na różnice związane z wiekiem, które są bardzo duże. Jak pokazuje Wykres 6, 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



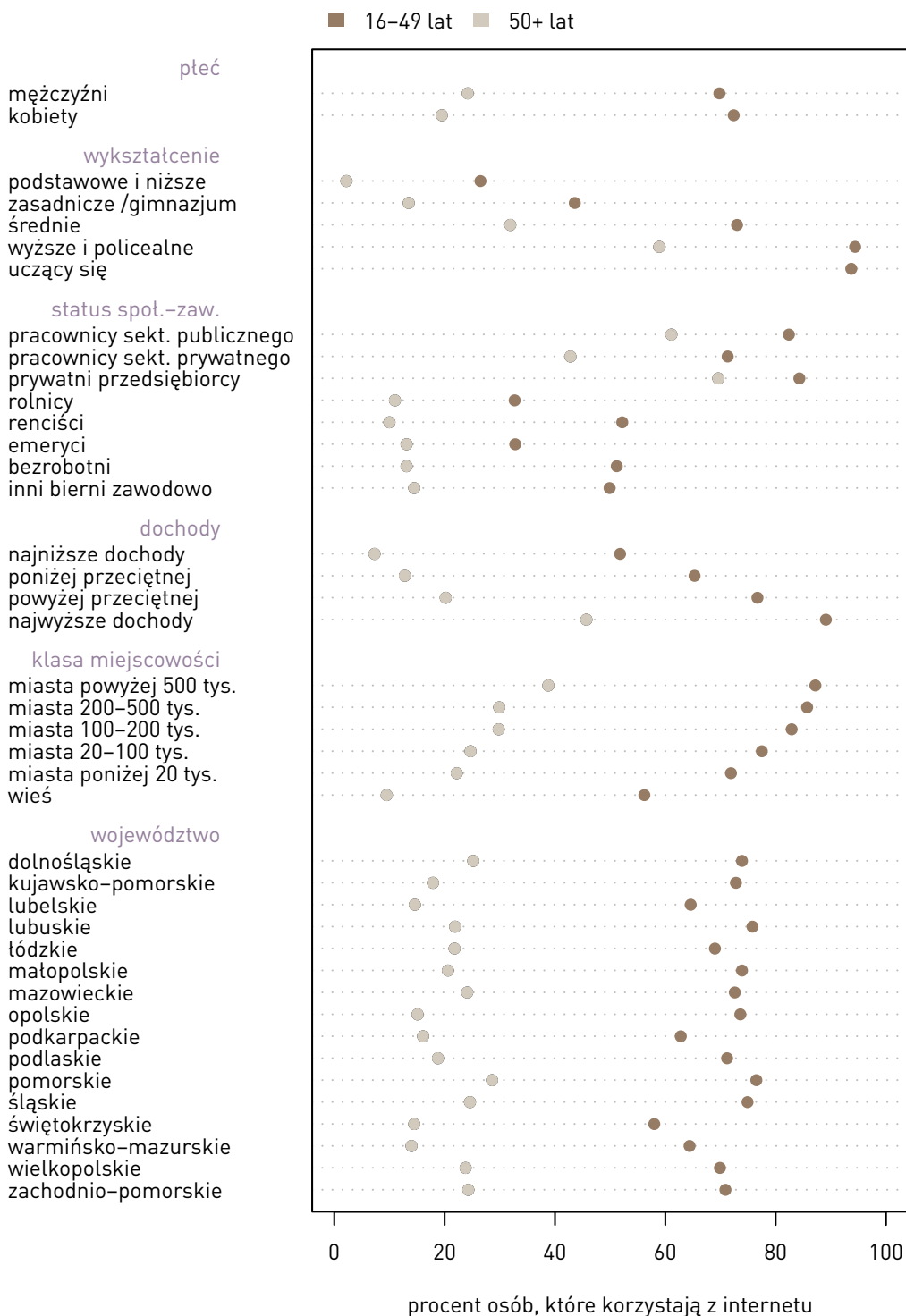
Z internetu nieco częściej korzystają mężczyźni niż kobiety w wieku 50+. W 2009 roku wśród panów korzystało 24%, a wśród pań 20% (porównaj Wykres 7). Co ciekawe, także tutaj znaczenie mają różnice wieku. Wśród osób mających 50–59 lat nieco częściej korzystają z sieci kobiety (36%) niż mężczyźni (34%). 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 7. 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 wypadało ono lepiej niż pozostałe województwa wschodniej Polski. Pozornie lepsza sytuacja Mazowsza to przede wszystkim efekt znacznie wyższego odsetka starszych internautów w Warszawie⁸.

⁸⁾ Jest to przede wszystkim efekt wyższego wykształcenia mieszkańców stolicy.

Wykres 7: Korzystanie z internetu w grupach społeczno-demograficznych

Dane: Diagnoza Społeczna 2009

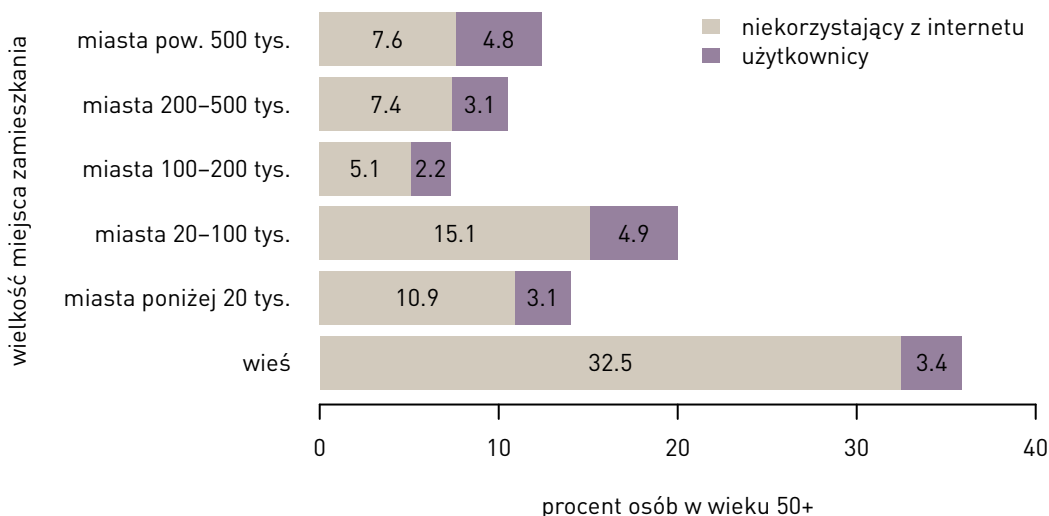


Na Wykresie 8 przedstawiono liczebność korzystających i niekorzystających z sieci ze względu na wielkość miejscowości zamieszkania. Zdecydowanie najrzadziej używają internetu osoby po

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

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

Dane: Diagnoza Społeczna 2009

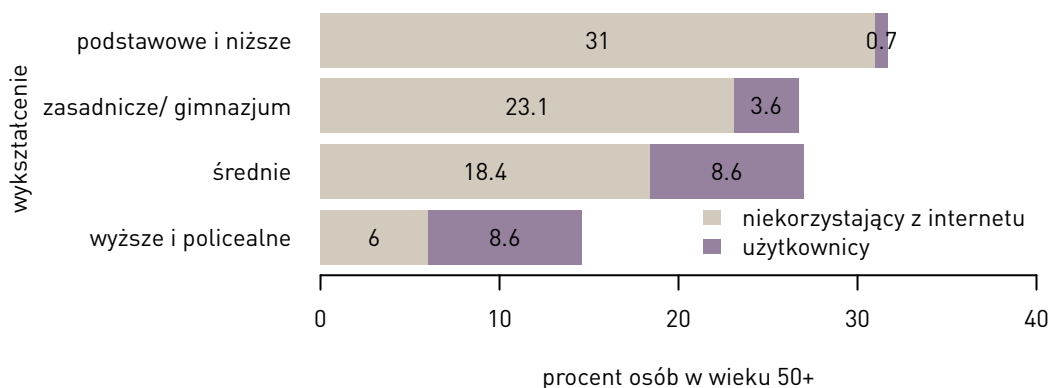


Duże znaczenie ma również wykształcenie i praca. **Z internetu korzystają przede wszystkim te osoby po pięćdziesiątce, które są lepiej wykształcone oraz aktywne zawodowo.** Wśród starszych Polaków z wykształceniem wyższym lub policealnym z sieci korzysta 59%, wśród tych z wykształceniem średnim 32%, 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.

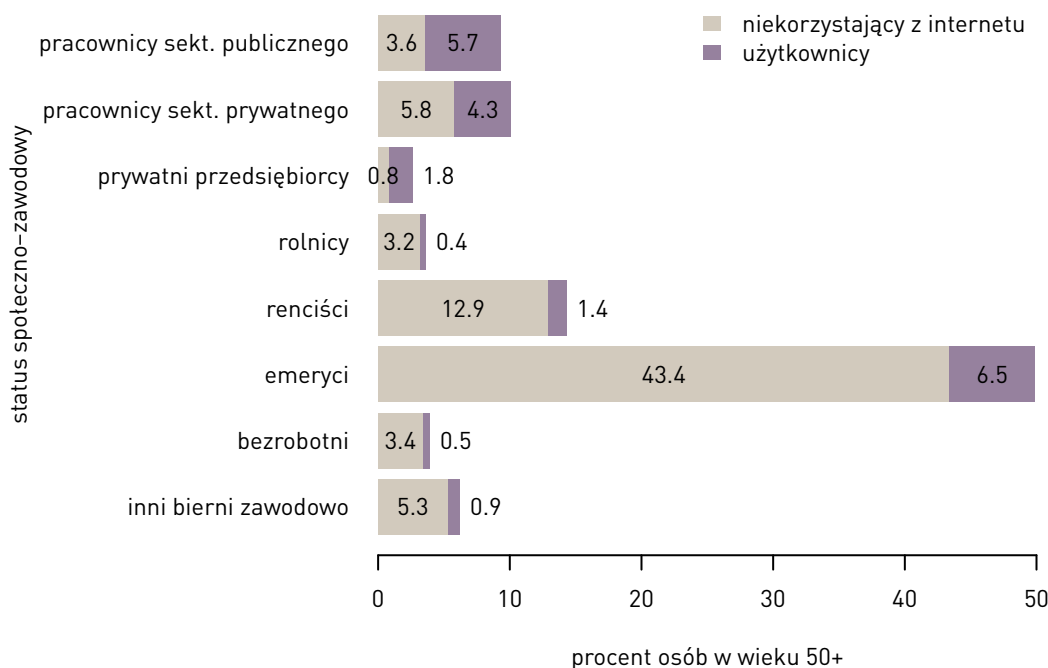
Duże znaczenie ma również aktywność zawodowa, co przedstawiono na Wykresie 10. **Te osoby w wieku 50+, które pracują (poza rolnictwem), korzystają też na ogół z komputerów i internetu.** W marcu 2009 roku było wśród nich aż 54% użytkowników, tymczasem wśród emerytów zaledwie 13%, a wśród osób bezrobotnych, 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 9: Struktura wykształcenia w grupie 50+ a korzystanie z internetu

Dane: Diagnoza Społeczna 2009

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

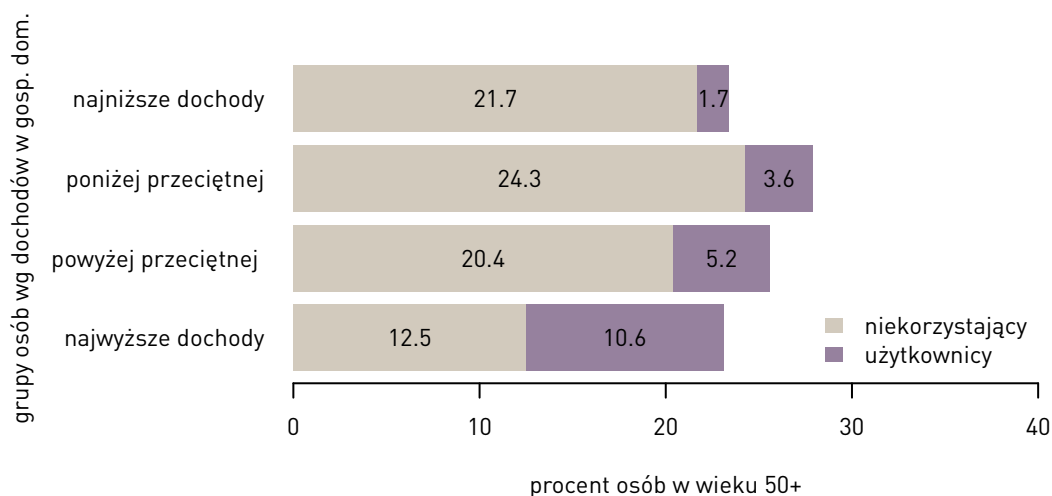
Dane: Diagnoza Społeczna 2009



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 pewną rolę odgrywają także skład gospodarstwa domowego, wiek i aktywność domowników. 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 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 roku 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 taki 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 oglądania, 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 wiecór 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 chcę korzystać z tego internetu i mam dostęp do tego.*

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

“*Jeśli mamy taką możliwość, to korzystajmy z 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 z sieci, warto spróbować zidentyfikować najważniejsze bariery utrudniające upowszechnienie używania tych technologii. Taka systematyzacja uzupełniona o rozstrzygnięcie, które z tych barier mają faktycznie znaczenie, jest kluczowa 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. Upraszczając, można stwierdzić, że internet jest taki, jacy są jego użytkownicy i w tej chwili dominują w sieci treści i usługi przeznaczone i dostosowane do potrzeb osób młodych;
5. **bariery psychologiczne** – bardzo często jest to strach i różnego rodzaju obawy (np. przed uzależnieniem, o bezpieczeństwo transakcji, itp.), a także 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 oraz z 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 np. wstydem przed młodszym pokoleniem i strachem przed pokazaniem, że się czegoś nie umie i nie wie. Znaczenie 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 stopnia⁹. 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”.

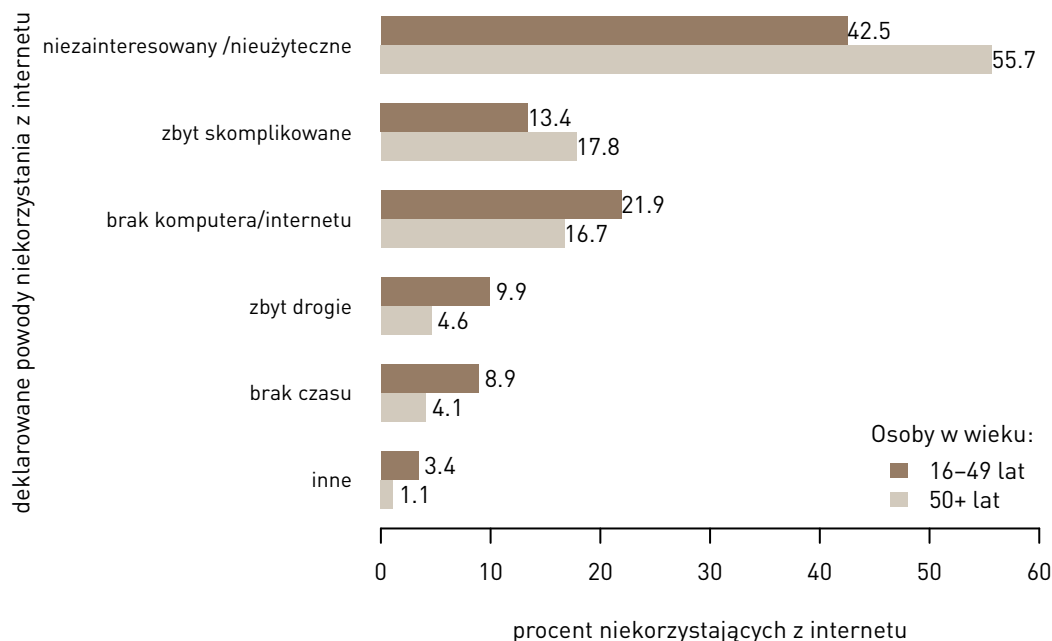
DEKLAROWANE POWODY NIEKORZYSTANIA Z INTERNETU

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, np. 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 też drugie najczęściej wymieniane przez starszych Polaków wyjaśnienie, tłumaczące niekorzystanie z sieci zbyt skomplikowaniem. Może to oznaczać zarówno brak wystarczających umiejętności, jak i niedostosowanie obecnych urządzeń, serwisów i usług oraz ich nadmierne skomplikowanie. 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



⁹⁾ 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 wnioskowi płynącemu z innych badań ilościowych i jakościowych, w których nie pytano wprost o powody nieużywania 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.

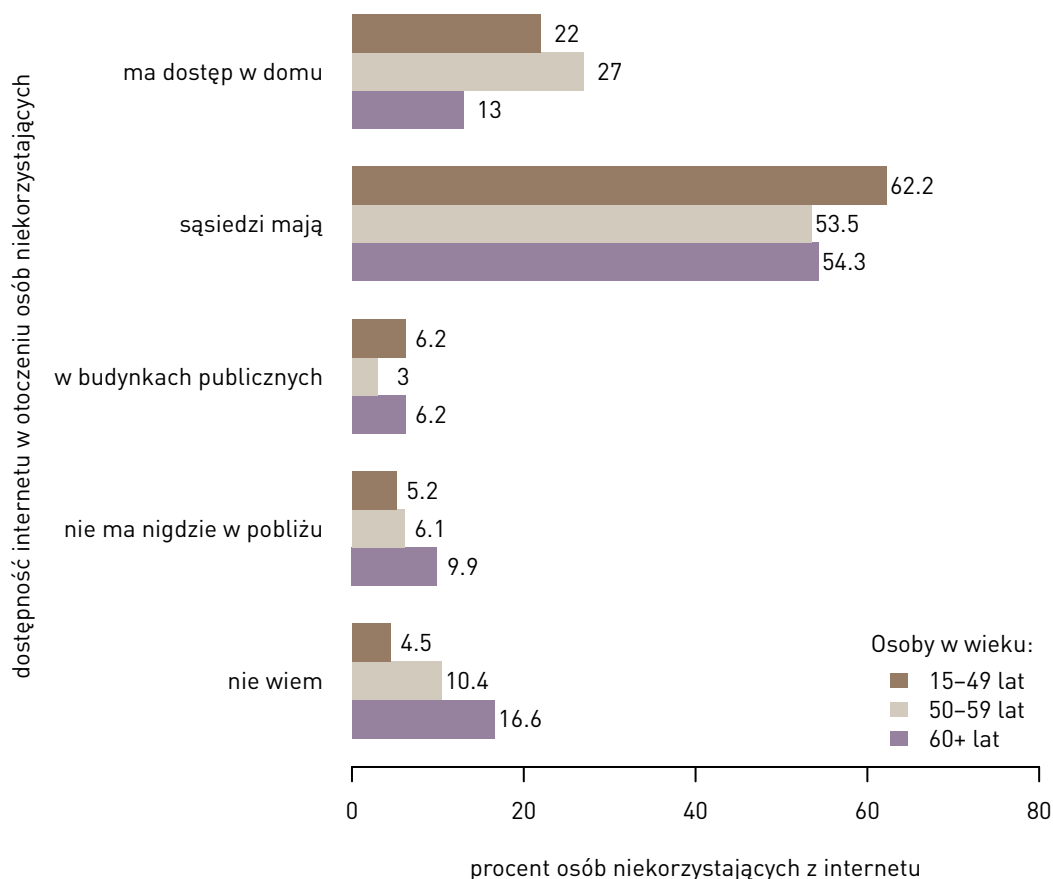
Komputer w gospodarstwie domowym w 2009 roku posiadało 47% Polaków w wieku 50 i więcej lat, a dostęp do internetu prawie 40%. Jednak tylko około połowy z posiadających jakkolwiek z tych technologii korzysta. W ich wypadku brak sprzętu czy wysokie koszty na pewno nie są powodami niekorzystania, choć w 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+, które w swoich gospodarstwach domowych mają więcej niż jeden komputer.** W olbrzymiej większości przypadków jest to komputer stacjonarny i laptop. 11% Polaków po pięćdziesiątce posiada dwa lub więcej komputery. 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 13 przedstawiający wyniki polskiej edycji World Internet Project, znaczna część osób niekorzystających z internetu ma do niego dostęp we własnym gospodarstwie domowym. W przedziale wiekowym 50–59 lat to aż 27%. Najczęściej wynika to z życia pod jednym dachem z dziećmi korzystającymi z dostępu do internetu. 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.

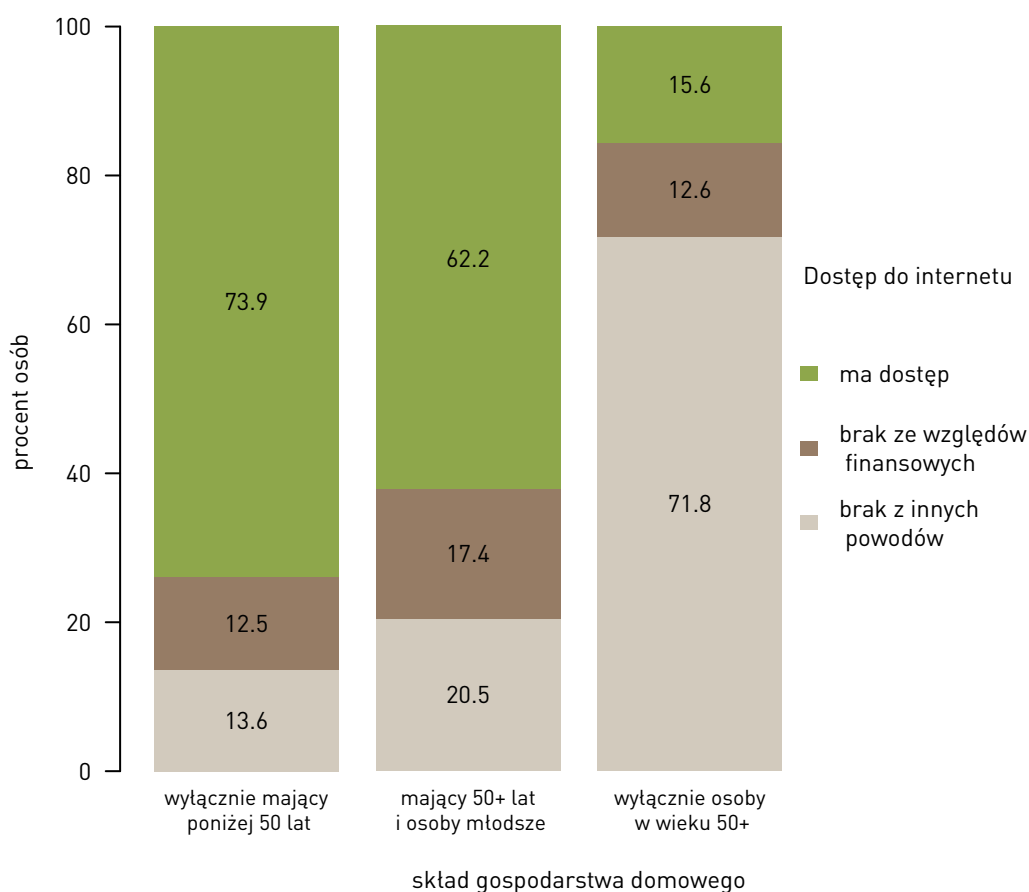
Powyższe wyniki potwierdzają wcześniej sformułowaną tezę, jakoby to nie brak dostępu jest obecnie podstawową barierą upowszechnienia wykorzystania internetu w Polsce. Duża część Polaków mających w domu komputery z dostępem do sieci wcale z nich nie korzysta. Wśród niekorzystających z internetu osób w 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 z internetu korzystać, ponieważ 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 przyjrzymy 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 lub 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 sieci mają określoną wizję, jej zastosowań i specyfiki. Łątwo 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 wpisać 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 nieznajomość 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 niezarobkowej 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-letniej 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, przywozą 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 ksiązek, 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, aczkolwiek powinnam. 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.

“*Obserwuję, 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 uzależnia, 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 bezrobocie¹⁰...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 dotyczący 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.

¹⁰⁾ Przy okazji warto zauważyć, że w tej wypowiedzi pojawił się także neoluddystyczny wątek 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 pogwarękę (...). 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 niekorzystania przez nich z sieci. Tego typu **wyobrażenia dotyczące wpływu korzystania z komputera na zdrowie mogą obniżyć motywację do korzystania z internetu**.

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 wynikających 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 groźeniu 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.

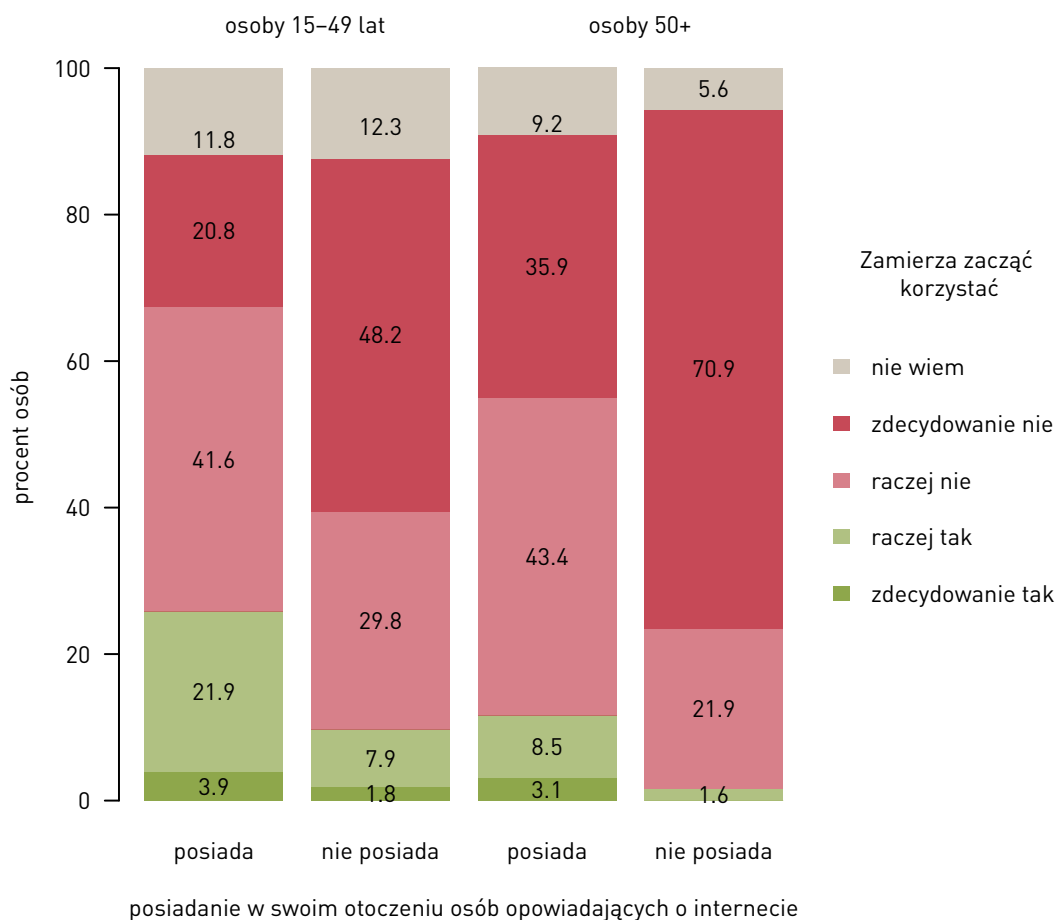
INFORMACJE O INTERNECIE OD INNYCH UŻYTKOWNIKÓW

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. roku życia. Może to wynikać ze specyfiki sieci kontaktów społecznych seniorów, w których jest niewielu internautów. Inny powód to negatywne stereotypy dotyczące 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 korzystaniu z niego, 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 nauki korzystania z internetu. Wśród osób w wieku 15–49 lat niekorzystających z internetu 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 niekorzystających 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 niepodjęających prób korzystania lub też mających problemy z nauką.

- “ Uważam, że pomagają w życiu młodym ludziom — mnie już nie bardzo (śmiech), 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 wygodne w pracy, bo przecież teraz wszystko opiera się na tych komputerach. (...) Pomaga w nauce młodszym.
- “ 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. **Niekorzystający 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 m.in., 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 nie 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 przyzwyczać się do nowości zwłaszcza starszemu człowiekowi (...) Poza tym przerażała 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 i skutkują 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 niewskazujących 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 społecznej¹¹.

Można podejrzewać, że w najbliższych latach model aktywnej starości będzie się popularyzował¹², 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 zadań 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 zmieniają się tak łatwo. 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,

¹¹ 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 (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.

¹² 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 kompetencje¹³ 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 napotykały 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 podstawowe umiejętności korzystania. Niemniej jednak **jest wśród nich wiele osób, które korzystają z komputerów 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.

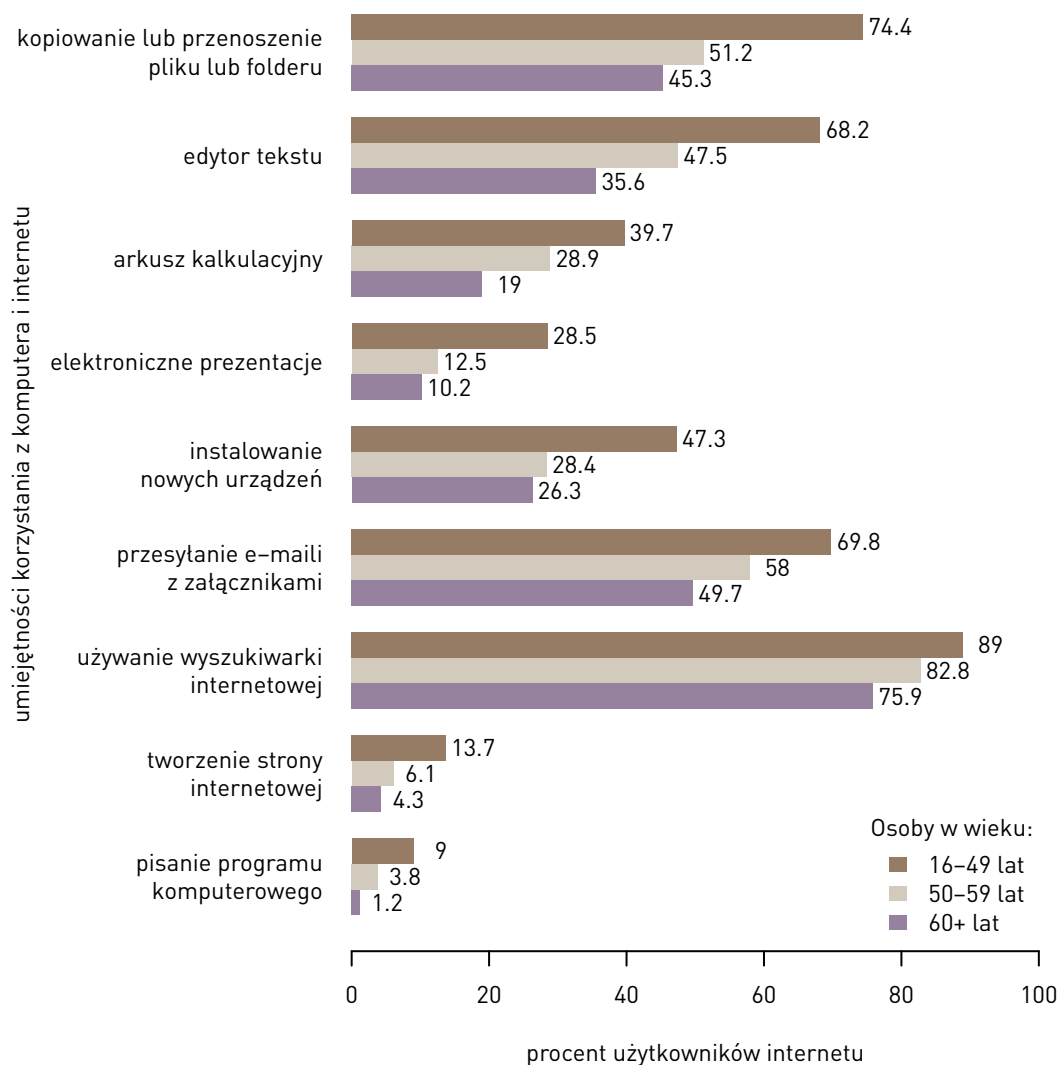
Jak wskazują wyniki Diagnozy Społecznej z 2009 roku, aż połowa starszych użytkowników ma problem z kopiowaniem lub przenoszeniem plików i folderów (por. Wykres 16). Jeszcze częściej zdarzają się problemy z korzystaniem z edytorów tekstów. Umiejętność korzystania z arkusza kalkulacyjnego ma już tylko 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.

¹³ Termin „kompetencje” jest stosowany wymiennie z terminem „umiejętności”.

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

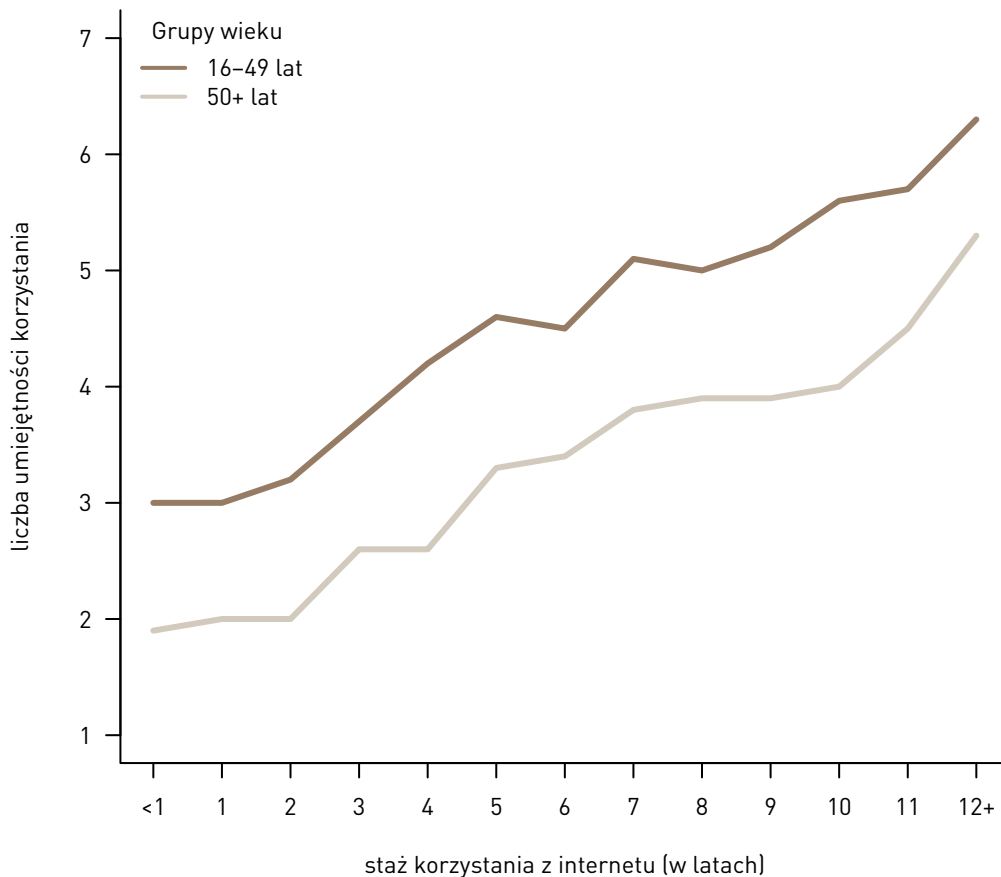
Dane: Diagnoza Społeczna 2009



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.

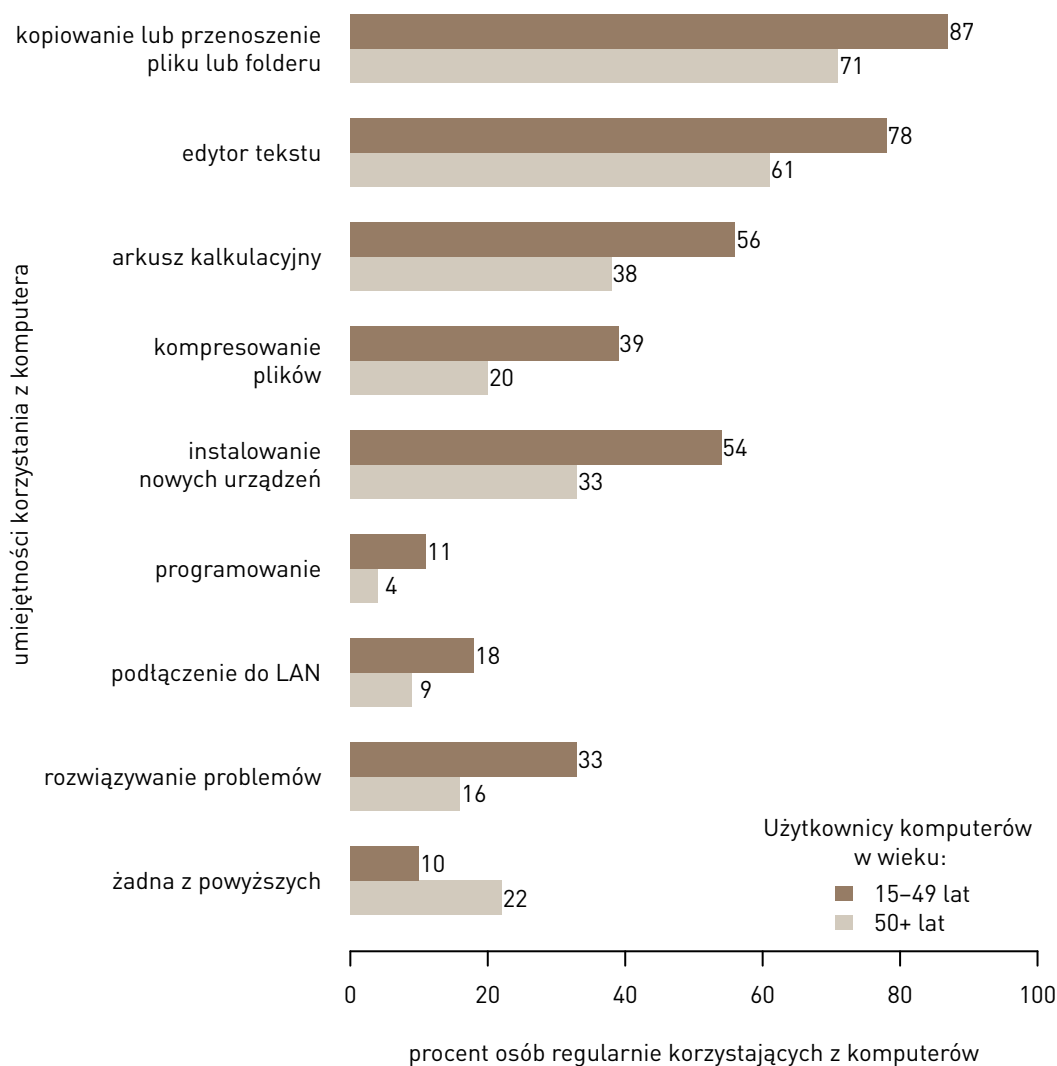
UMIĘTNOŚCI OSÓB REGULARNIE KORZYSTAJĄCYCH Z KOMPUTERÓW I INTERNETU

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

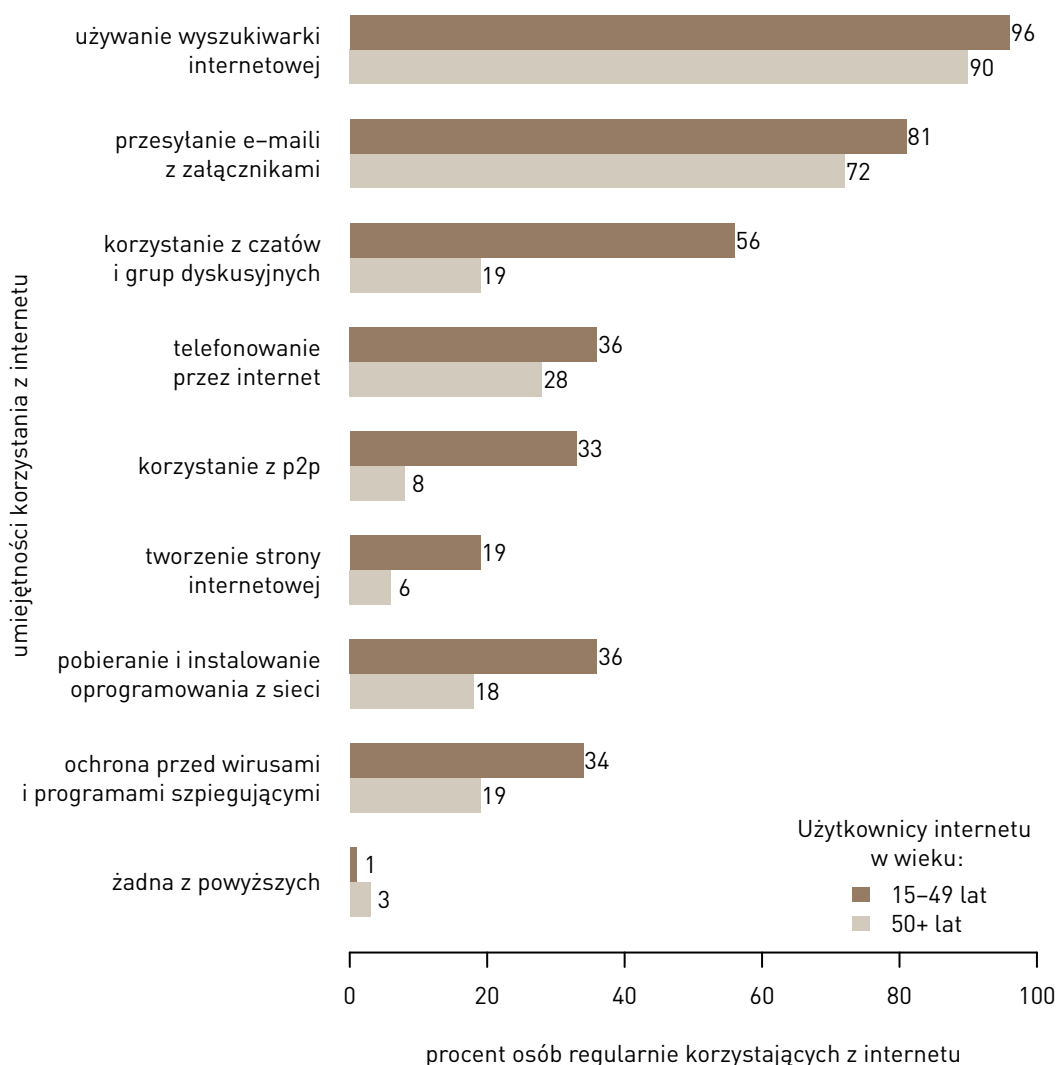


Również w tej grupie użytkownicy w wieku 50+ cechują się niższymi umiejętnościami. Posiadają średnio zaledwie 2,8 spośród 8 badanych przez GUS w 2007 roku umiejętności związanych z obsługą komputera i 2,6 spośród 8 umiejętności korzystania z internetu. Oznacza to, że umiejętności starszych użytkowników 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 internetu 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 wyciągnęły 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 w korzystanie z tych mediów.

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 tego, 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: kopiuje i wklej w prezentację. Wszystko mnie uczniowie, młodszy. 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 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 nieużytkowania 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 logi-
nów i haseł, 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 6 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 zjeżdżamy 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.

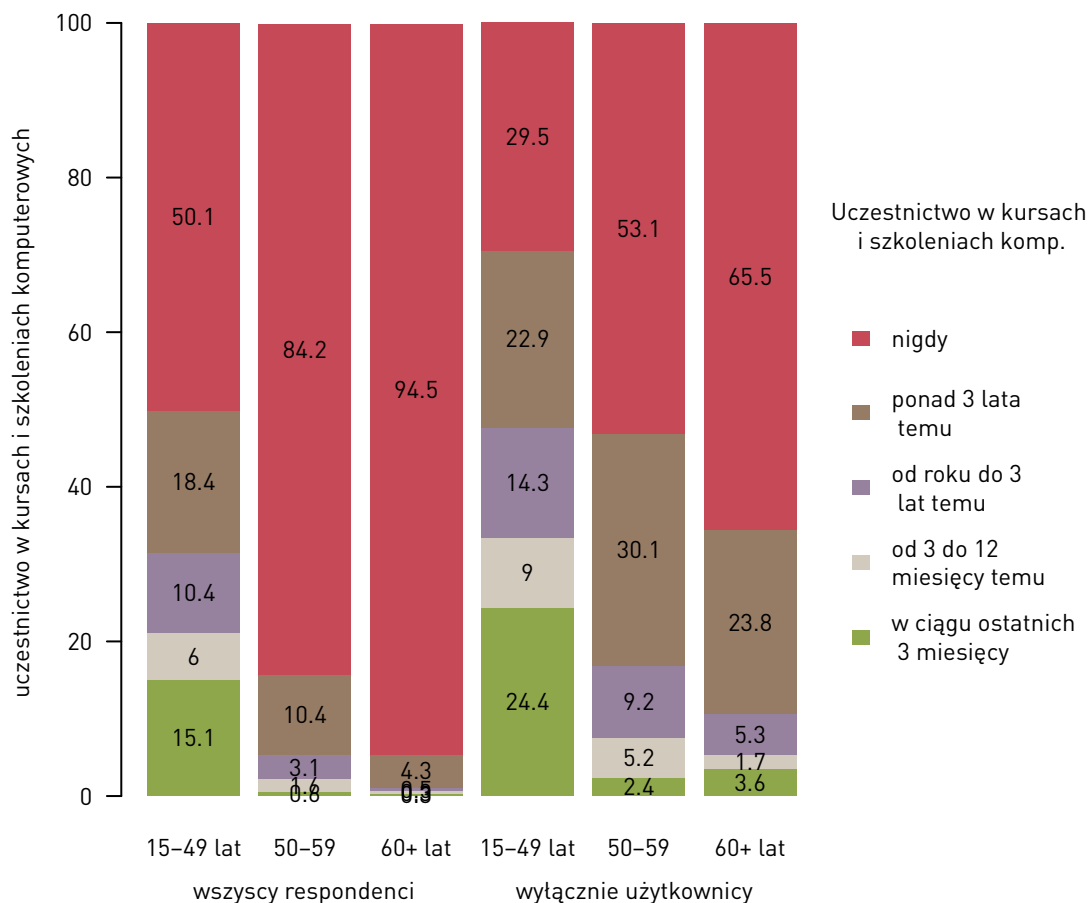
NABYWANIE KOMPETENCJI KORZYSTANIA

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 r. pokazują, że za-
ledwie 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

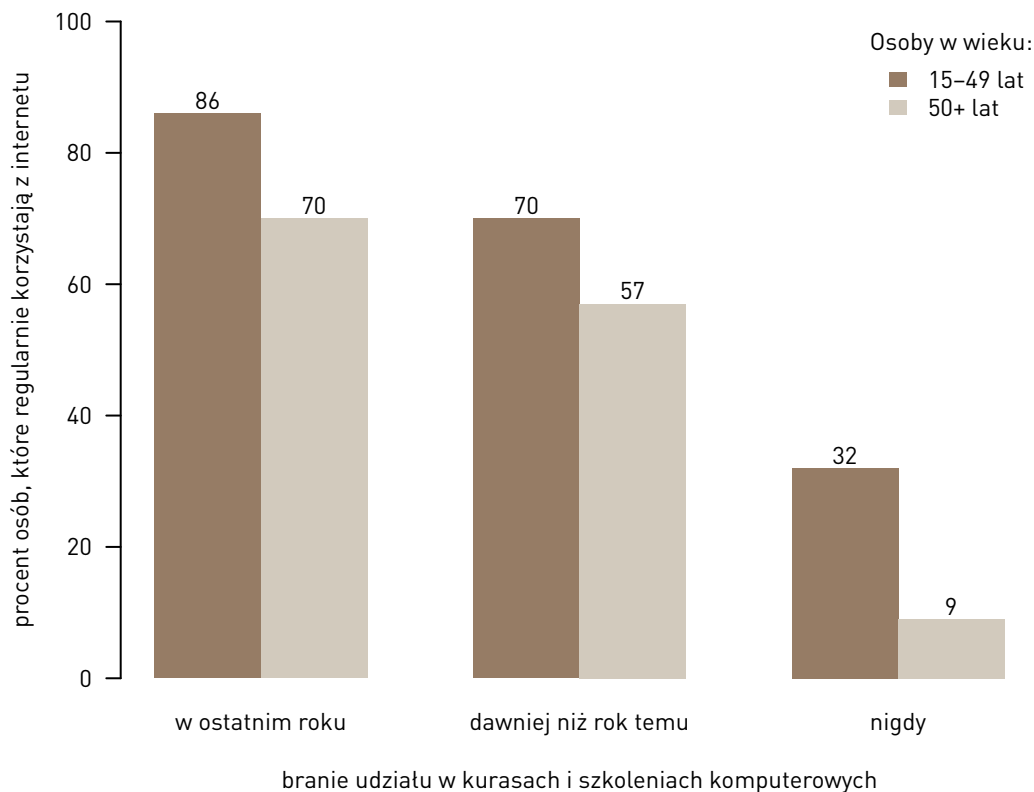
Dane: GUS 2007



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, na podstawie informacji zdobytych 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. Jedna 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 niemających 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 douczać.

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** (administradora 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.

Pomiędzy badanymi w wieku 50–60 lat i powyżej 60 lat istnieje wielka różnica dotycząca znaczenia rodziny w nauce korzystania z nowoczesnych technologii. 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 do 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 wyręczają 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 wyręczania 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.

Dojrzały respondenci korzystający z internetu i obcujący 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 nieużywania 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 byłiby 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.

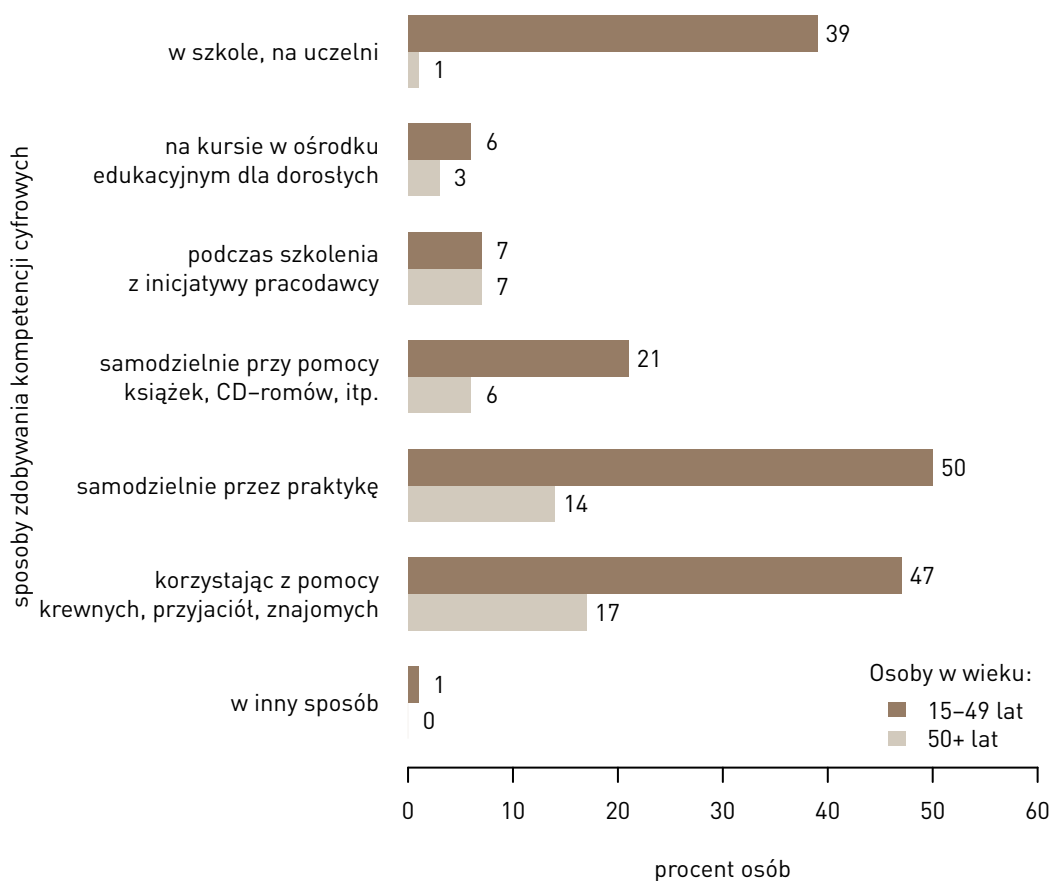
SPOSOBY ZDOBYWANIA KOMPETENCJI CYFROWYCH

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

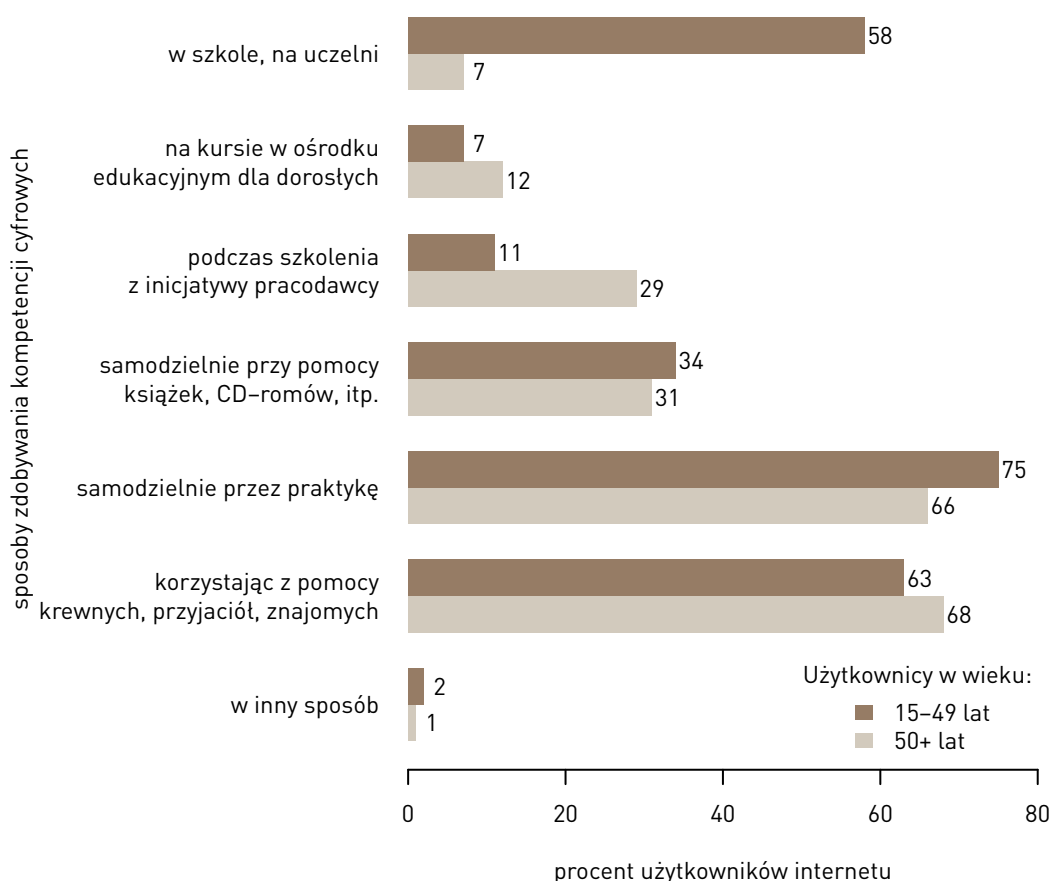


Młodszy użytkownicy internetu uczą się w dużej mierze samodzielnie lub z pomocą innych osób. Podobnie jest wśród osób w wieku 50+, z tą jednak różnicą, że wśród nich znacznie mniej osób nabywało jakiejkolwiek umiejętności korzystania. Warto zauważyć dwa odstępstwa od tej reguły. Po pierwsze, wśród osób 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

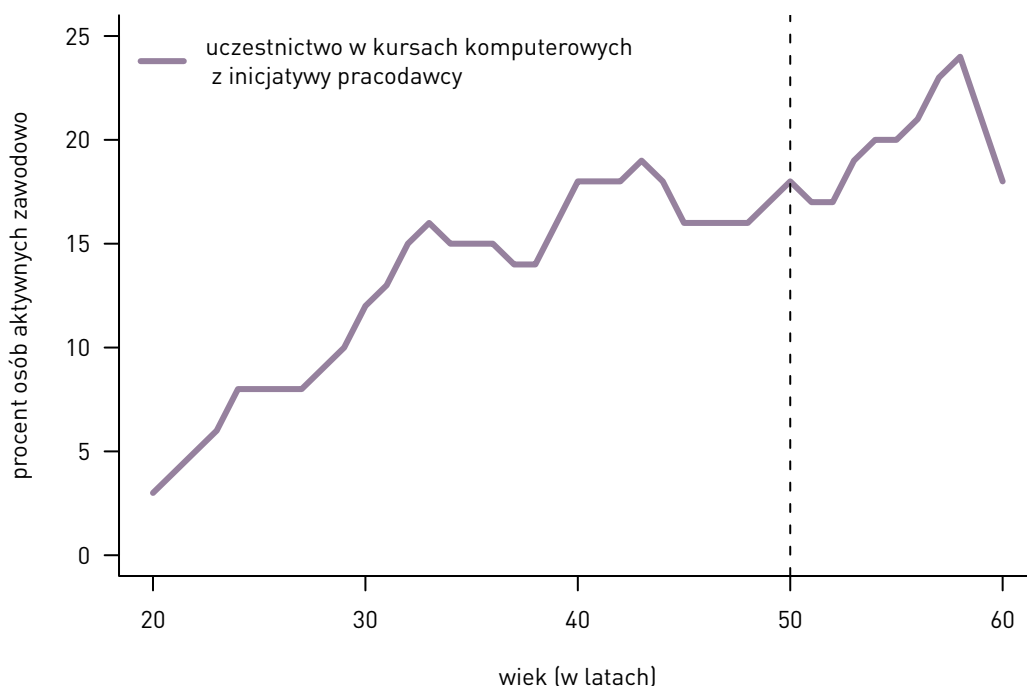


Co ciekawe, użytkownicy mający 50 i więcej lat znacznie częściej niż osoby młodsze jako źródło kompetencji podają uczestnictwo w kursach lub szkoleniach. Z drugiej strony młodszy użytkownicy znacznie częściej nabywali swoje umiejętności w szkole lub na uczelni. **Interesujące wydaje się to, że pracodawcy 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 z Unią Europejską, Polacy znacznie rzadziej podejmują szkolenia z własnej inicjatywy. W całej populacji różnica ta jest stosunkowo niewielka i wynosi 2 p.p. 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 z 17% w całej UE we wszystkich grupach wiekowych oraz 7% w Polsce w grupie wiekowej 55–64 w porównaniu z 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 p.p. (25% w UE, 15% w Polsce), natomiast w grupie wiekowej 55–64 i 65–74 11 p.p. (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.

6 | 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, na podstawie wyników 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+.

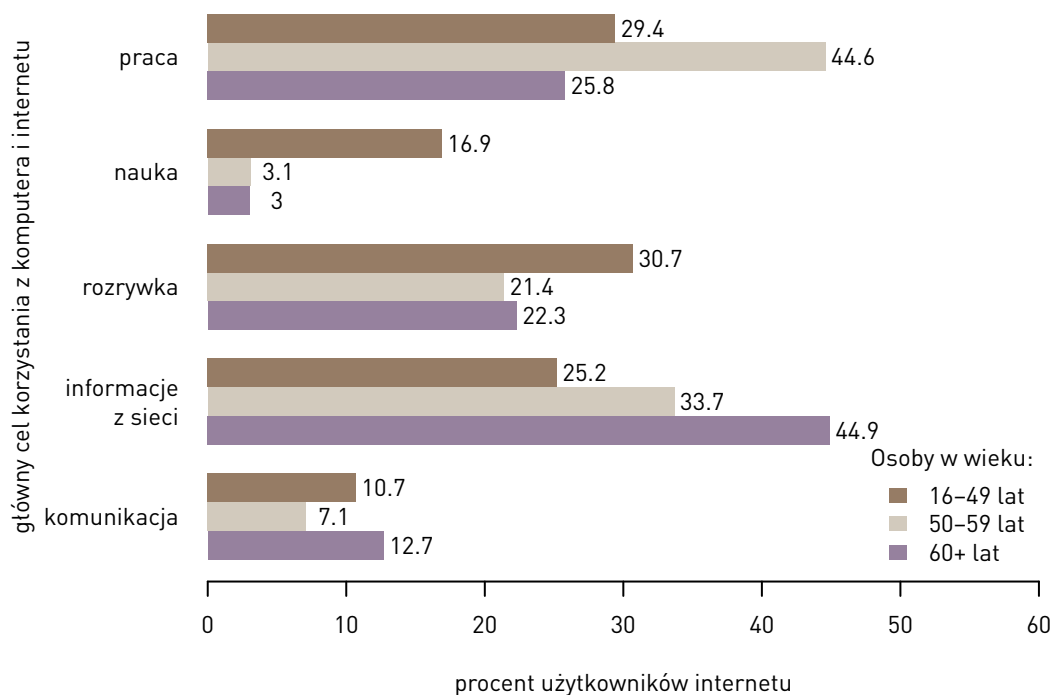
GŁÓWNE CELE KORZYSTANIA

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 za granicą, 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



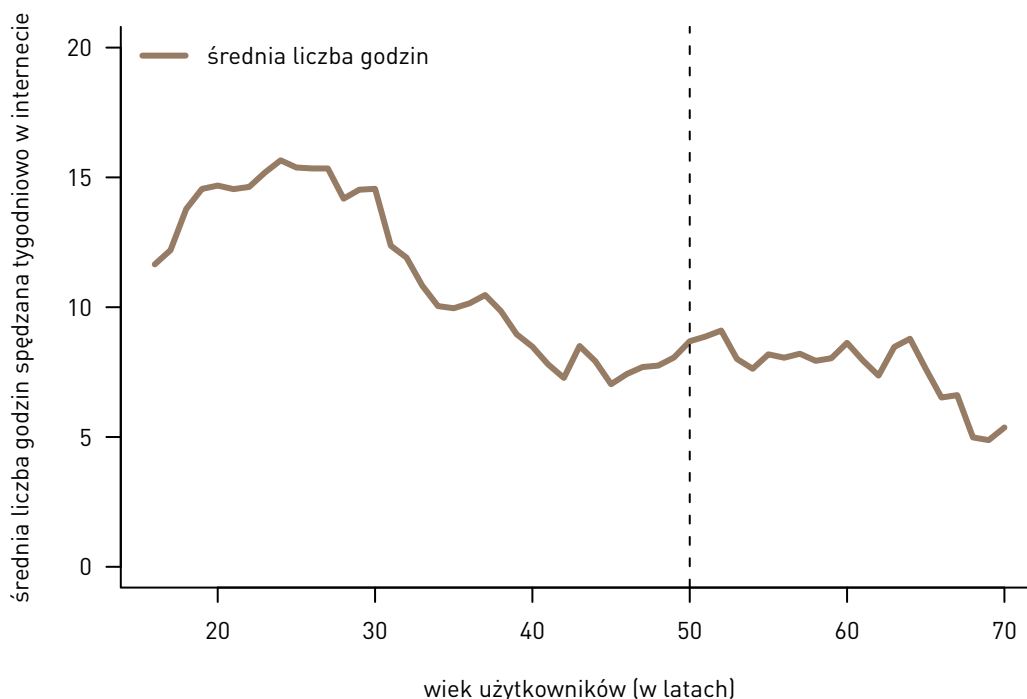
REGULARNOŚĆ I CZAS POŚWIĘCANY NA KORZYSTANIE Z INTERNETU

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 użytkownicy¹⁴ 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 Tvn24.pl, Wyborcza.pl, Onet.tv i Wp.tv¹⁵. Potencjalnie różnice w czasie korzystania

¹⁴ Badanie Megapanel obejmuje osoby w wieku 7+.

¹⁵ Spośród 4 dużych portali nieco inny wzorec 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 społecznościowe¹⁶.

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)¹⁷. 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 Z INTERNETU

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 zagląając 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.

¹⁶ Warto zwrócić uwagę, że w jedynym znanym nam wcześniejszym polskim opracowaniu poruszającym te kwestie, na bazie danych z Megapanelu z 2006 r., podkreślono, że grupa 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. Wolejko M. (2007). Internet – medium dla seniorów. Raport firmy Gemius SA.

¹⁷ Sprawdzane serwisy, które miały zbyt mały zasięg, aby znaleźć się w wynikach badania Megapanel, to: Kobieta50plus.pl, Bycseniorem.pl, Cirs.nazwa.pl/senior, Klub.senior.pl, Forum.senior.info.pl, Happysenior.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 – ilość zastosowań sieci rośnie 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.

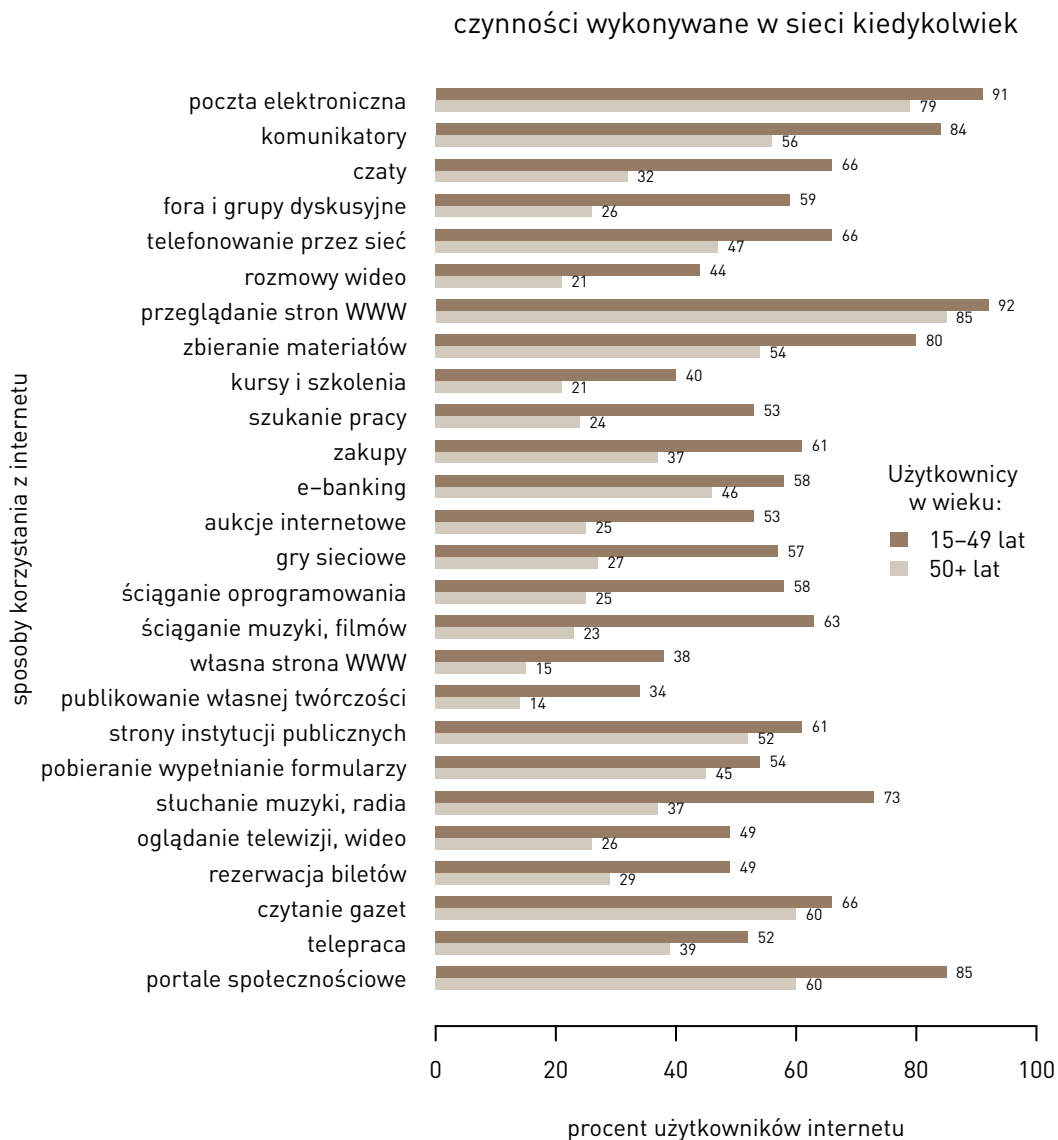
W przypadku intensywności korzystania, największe znaczenie mają umiejętności cyfrowe, a następnie staż korzystania. Wiek ma znaczenie tylko w interakcji ze stażem, który jest istotnym czynnikiem tylko dla młodszych użytkowników. Oznacza to, że liczba czynności, które wykonywane są w sieci regularnie, 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 błędów¹⁸. 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 rozwijanie kompetencji w sposób bardziej formalny, bowiem nie można liczyć na to, że będą oni intensywniej korzystać z internetu wraz z upływem czasu.

¹⁸ 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 dzielą internautów na grupy wiekowe.

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

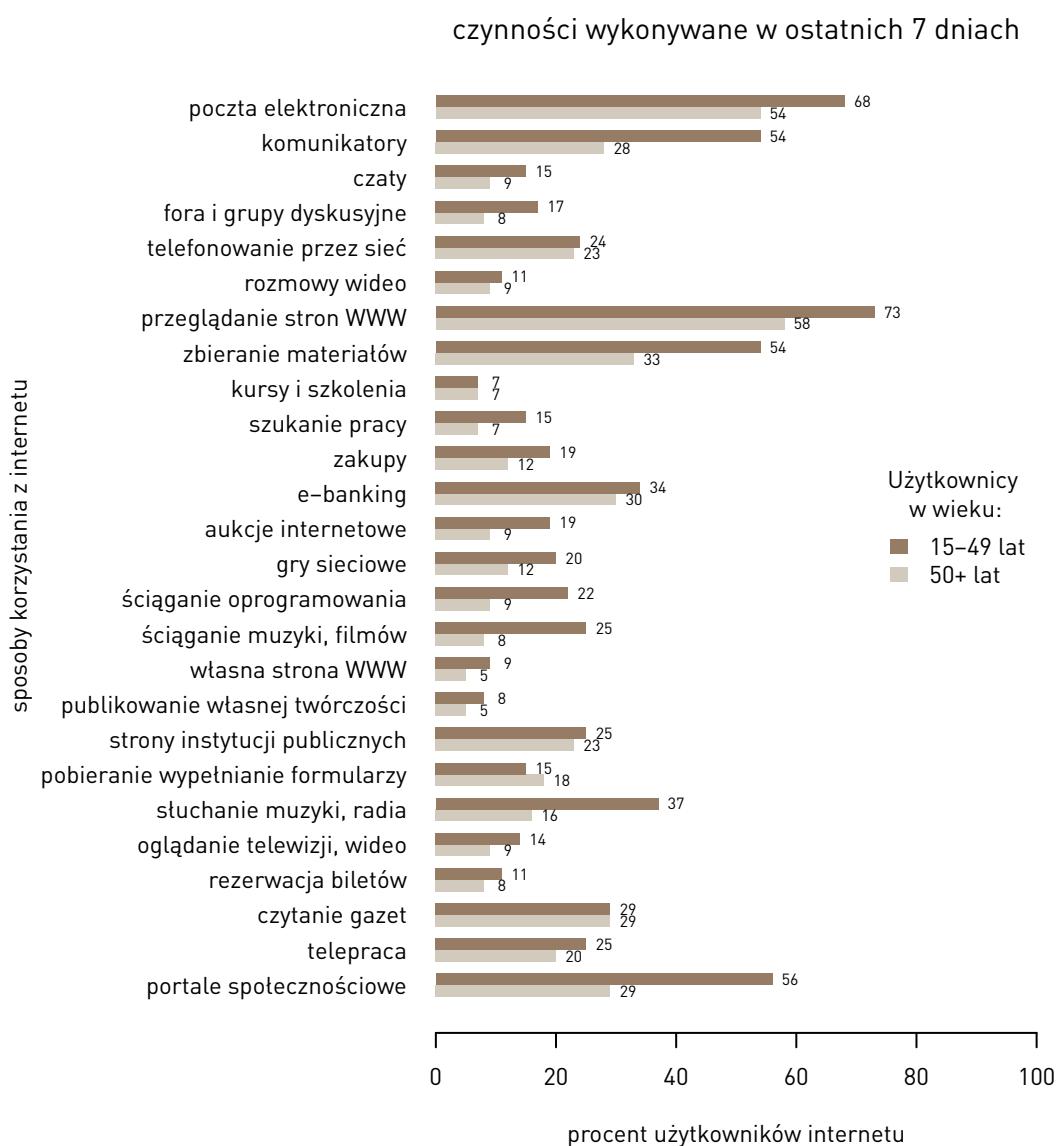
Zaprezentowane wyniki różnych badań świadczą o tym, że **dostęp do informacji jest najważniejszym aspektem korzystania z internetu dla użytkowników w wieku 50+**. Jest to najczęściej deklarowany przez nich cel korzystania z komputerów. Poszukiwanie informacji i przeglądanie stron WWW było najczęściej 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 młodzi. 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 badaniu¹⁹⁾, 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

¹⁹⁾ Są nim objęte 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 ¼ (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

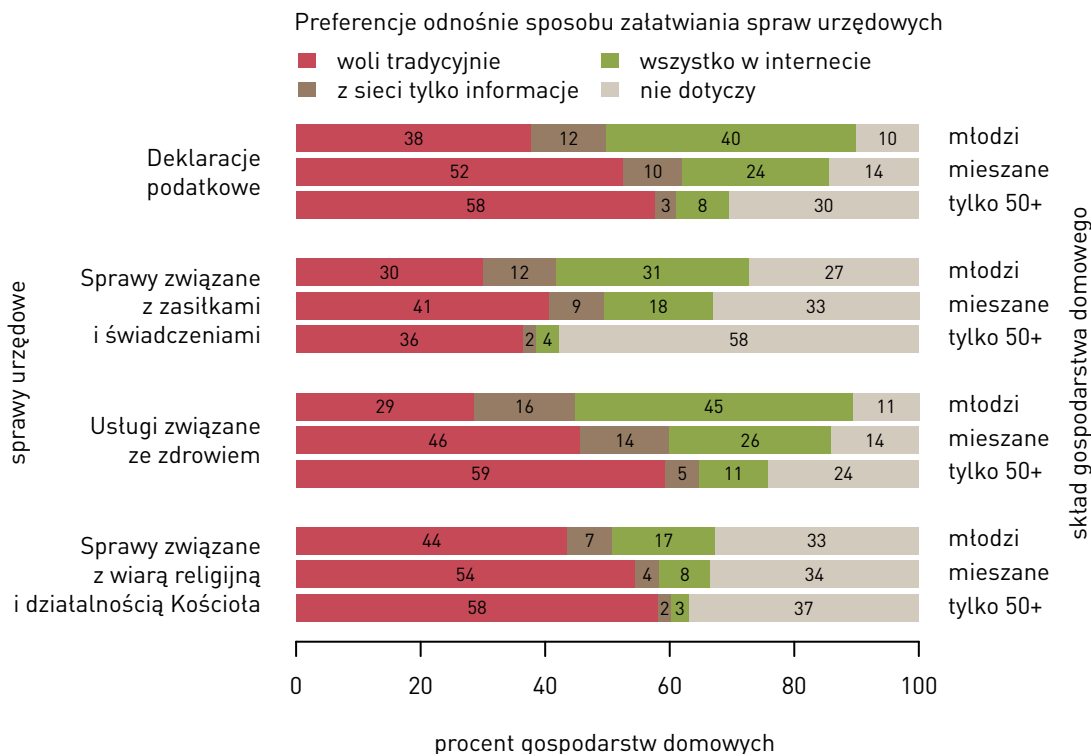
Jednym z najważniejszych warunków upowszechnienia internetu wśród osób w wieku 50+ jest dostarczenie usług, które przyciągną takich użytkowników, odpowiadając na ich potrzeby. Od czasu do czasu, szczególnie w wypowiedziach przedstawicieli administracji publicznej, pojawia się przekonanie, że taką rolę 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 dotyczącej sposobu załatwiania spraw tą drogą. Jedną z konsekwencji tego braku wiedzy są także większe obawy. Po drugie, dla młodych załatwianie spraw przez internet to przede wszystkim oszczędność czasu, którego wielu osobom starszym nie brakuje. Po trzecie, dla młodszych załatwianie wielu spraw w internecie jest naturalne – robią to w pracy, na uczelni, w banku itd., a starsi musieliby się przyzwyczajać i zmieniać utarte nawyki. Koszt zmiany byłby dla nich pewnie 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 nieznanym 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 blog. Bardzo podobna liczba osób publikowała w internecie jakieś efekty własnej twórczości. Tymczasem wśród młodszych użytkowników czynności tego typu były wykonywane przez ponad 1/3 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 nieznanych sobie stronach internetowych: ich postawę dobrze oddają słowa *jeśli czegoś nie znam, to w to nie wchodzi*.

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

-> **Niesamodzielnymi 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 przestawić 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 strach 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. 58-letni 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, założmy. No więc z internetu założmy tak korzystam na zasadzie takiej, że albo lubię grać w gry jakieś i takie założmy 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 przypuścmy. 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. Pozy-skanie 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

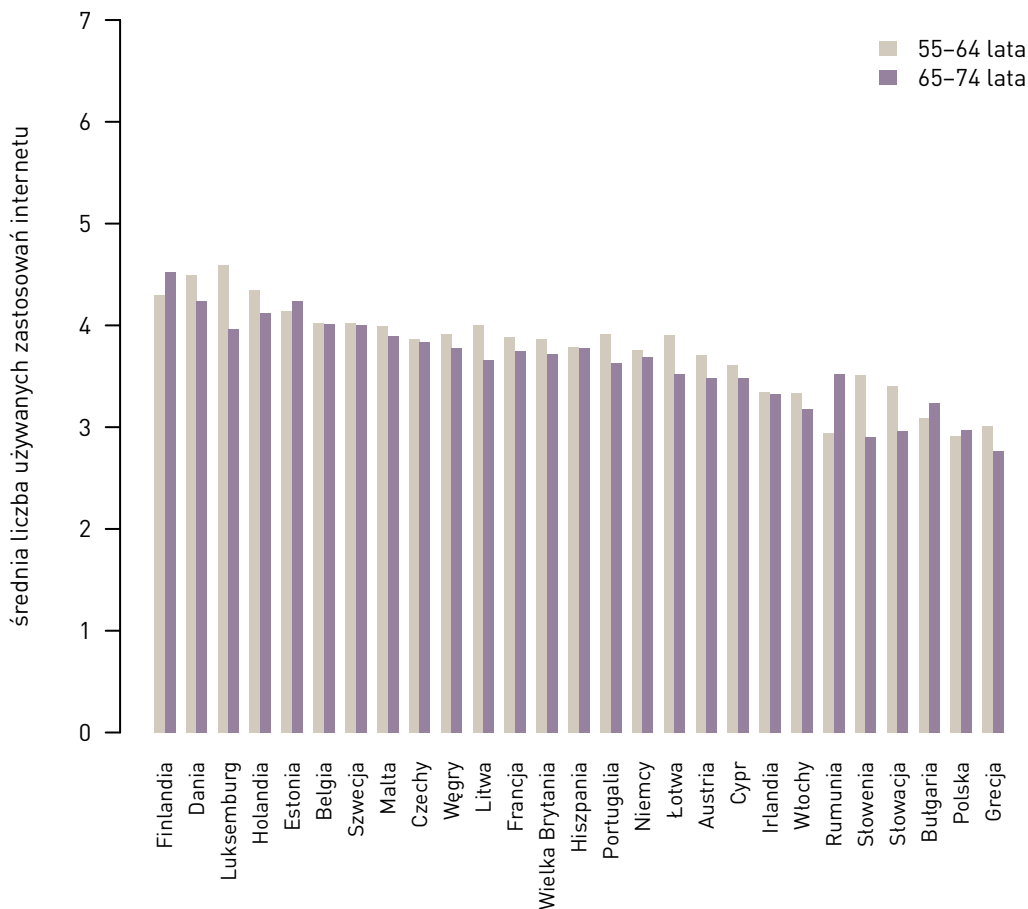
Porównanie aktywności internautów z generacji 50+ w Polsce i Unii Europejskiej pokazuje, że użytkownicy z naszego kraju korzystają z internetu w sposób zdecydowanie mniej wszechstronny niż mieszkańcy zdecydowanej większości krajów. Zestawiając dane Eurostatu dotyczące wykorzystania przez użytkowników 7 popularnych zastosowań internetu²⁰, 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 3 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 jest niewielka – zbyt rzadko interfejsy użytkownika dostosowywane są do potrzeb odbiorców w starszym wieku.

²⁰ Uwzględnione zastosowania to: wysyłanie i odbieranie e-maili; komunikowanie się przez internet (2008); czytanie bądź ściąganie gazet i magazynów online; bankowość internetowa; granie/ściąganie gier, muzyki, filmów lub obrazów; pozyskiwanie informacji o dobrach i usługach; telefonowanie przez internet lub wideokonferencje (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 podejmuje 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 z krajami Unii Europejskiej w grupie wiekowej 55–64 stwierdzić można, 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 odpo-

wiednio 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 3 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 INTERNETU 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 wideo.

“ 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 tylko 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 niewygodnie 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 mojej 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 przyzwyczaiłam 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, że 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 pracy²¹. 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 niewielkie²². **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 to pytanie ich dotyczyło.

²¹ 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.

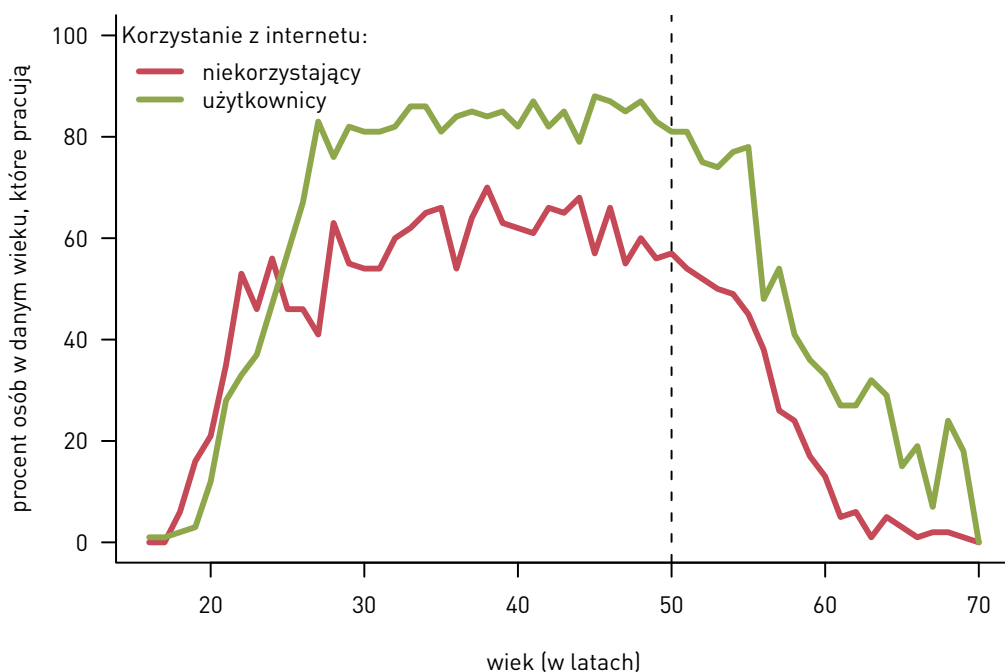
²² Znaczenie korzystania z internetu po wyłączeniu innych wspomnianych różnic jest nieistotne statystycznie, nawet pomimo dużej próby panelowej w badaniu Diagnozy Społecznej.

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 z niej niekorzystającymi. 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 osób 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

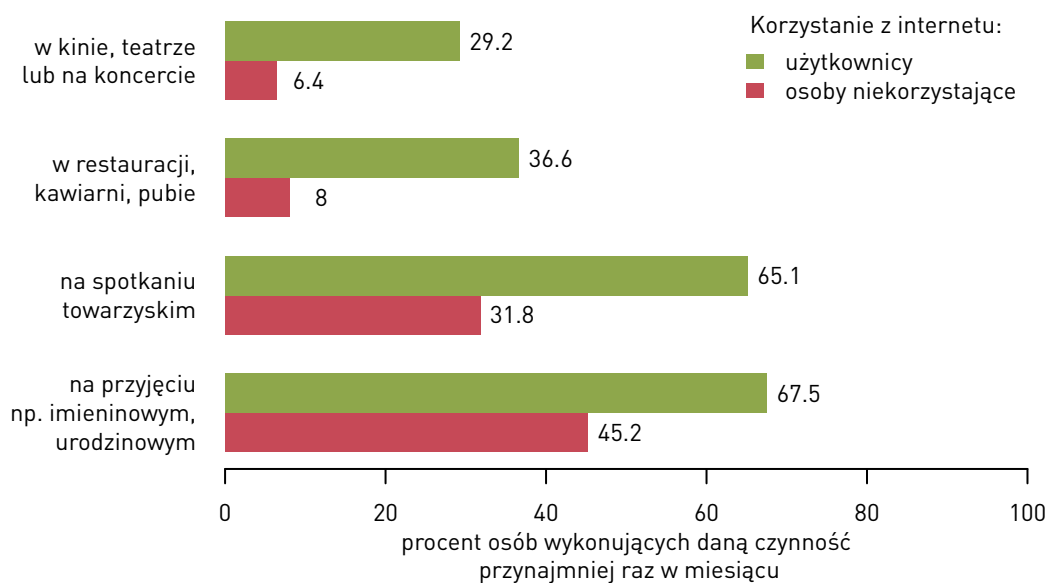
w wieku 50+ i zaledwie 2,8% zatrudnionych z tej grupy, którzy z sieci nie korzystali. Co więcej, nawet po wykluczeniu znaczenia różnic wykształcenia, sektora zatrudnienia, miejsca zamieszkania, wieku oraz płci i porównaniu osób, które różnią się wyłącznie korzystaniem z internetu, okazuje się, że użytkownicy mają 2,5-krotnie 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 wpływu 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 kina²³ 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 pozafinansowych jest większy wśród niekorzystających z sieci. Jedną z przyczyn może być przeniesienie do internetu dużej części metakultury²⁴, czyli dyskusji dotyczących kultury, informacji o wydarzeniach kulturalnych, recenzji itp. Dostęp do informacji i możliwość komunikacji z innymi użytkownikami, w tym także z 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 społecznych²⁵. 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 łatwiejszym dostępem do informacji oraz lepszymi możliwościami 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 p.p. 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.

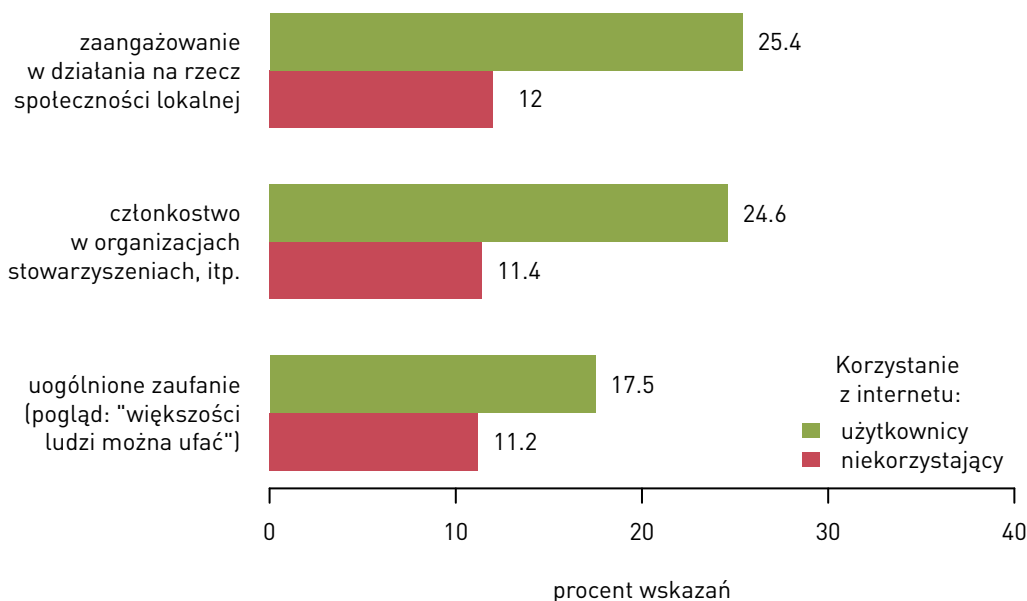
²³ Choć sprzedaż biletów do kin w ostatnich latach znacząco rośnie, to jednak kupuje je coraz mniej osób.

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

²⁵ 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 potwierdzenia w danych Diagnozy Społecznej**. Wspomniane obawy dotyczyły pogarszania się wzroku, problemów z 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 r. 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 2 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 Kaplana²⁶ 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, umożliwianie 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 internetu²⁷. 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

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

²⁷ 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 rozrywki²⁸. 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% mieszkańców największych miast i tylko 20% mieszkańców wsi. Z drugiej strony im mniejsza miejscowość, tym częstsze jest wykorzystywanie komputerów jako źródła rozrywki.

Badania pokazują²⁹, 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 z internetu korzystają.

“ Zauważyłam, że dzieci spędzają więcej czasu, rozmawiają 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 Mead³⁰, powoduje, że czują się często zagubieni

²⁸⁾ Batorski, D. (2005). *Internet a nierówności społeczne*. Studia Socjologiczne 177(2), s.107-131.

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

³⁰⁾ 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

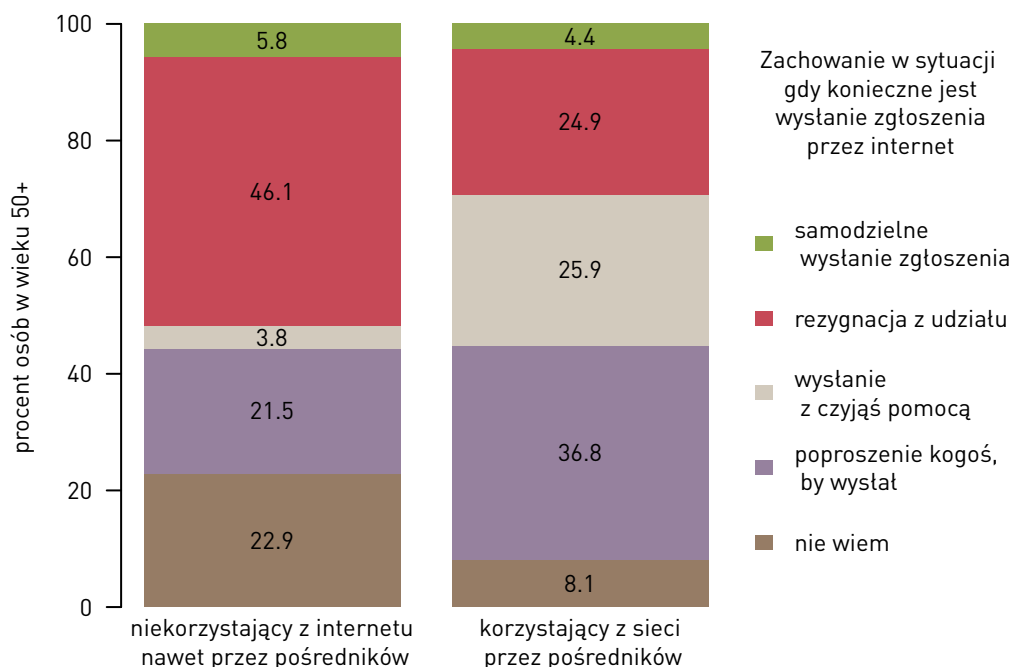
Coraz więcej informacji jest dostępnych wyłącznie w internecie. Coraz więcej możliwości jest dostępnych wyłącznie dla osób, które z internetu korzystają. **Dobrym sposobem na sprawdzenie występowania problemu cyfrowego wykluczenia jest zbadanie osób, które z internetu nie korzystają i sprawdzenie, co 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 więcej połowa poradziłyby sobie z koniecznością wysłania formularza przez internet, nawet jeśli na co dzień nie korzystają z internetu. W młodszych grupach wiekowych byłoby to 63%. Niestety aż 35% niekorzystających z internetu 50-latków 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 50. 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 mogłoby zrobić. 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 m.in. 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 ci 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 m.in. inicjatywa i2010 *Spółeczeństwo informacyjne na rzecz wzrostu i zatrudnienia*³¹ czy też najnowsza *Europejska Agenda Cyfrowa (EAC)* na lata 2010–2020³² będąca jednym z 7 projektów przewodnich unijnej strategii Europa 2020³³.

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, czyli 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 m.in. uruchomienia planu działania w sprawie komfortowego działania osób starszych w społeczeństwie informacyjnym³⁴. 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”.

³¹ COM [2005] 229. Patrz też Komunikat COM [2007] 694. Jeszcze wcześniejszą inicjatywą 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].

³² COM [2010] 245. Patrz też strona: 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>.

³³ EUROPA 2020 — Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu.

³⁴ 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 \(07.09.2010\)](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 technologii³⁵, 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 włączania 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-

³⁵⁾ Patrz SEC(2010) 627 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”³⁶. Aby to zmienić, w ramach obszaru 6. zaproponowano m.in. **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 domowych³⁷ w ramach hasła *ICT for Ageing Well* („ICT na rzecz dobrego starzenia”)³⁸. Wskazują one na rosnący rynek usług dla osób starszych, w tym teleopieki i zdalnej opieki medycznej oraz bezpiecznych i inteligentnych domów³⁹. Rozwój tych usług wymuszony jest w znacznym stopniu procesami demograficznymi i starzeniem się społeczeństwa europejskiego⁴⁰, w tym w szczególności dynamicznym wzrostem grupy najstarszych seniorów (powyżej 80 roku życia). Zmienia się 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 życie⁴¹.

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-

³⁶ Spis działań w ramach obszaru został dołączony do niniejszego raportu w postaci załącznika.

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

³⁸ Patrz strona Komisji Europejskiej poświęcona społeczeństwu informacyjnemu w kontekście procesów starzenia http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/ageing/index_en.htm

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

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

⁴¹ 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”⁴². 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*⁴³. W dokumencie określono zarówno 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”⁴⁴, 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.

⁴² MSWiA (2008). Strategia Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego do roku 2013. Warszawa: MSWiA.

⁴³ Ibidem str. 4.

⁴⁴ Patrz raport w postaci pdf 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 narzędzi⁴⁵.

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 5-letni 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”⁴⁶. O osobach starszych mówi się w nim jedynie przy okazji cytowania rozwiązań

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

⁴⁶ 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”⁴⁷. (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 wzmacniania 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 socjalnych i ma bardziej charakter interwencyjny niż profilaktyczny.

W kontekście rynku pracy kluczowym dokumentem o charakterze strategicznym jest rządowy program „Solidarność Pokoleń”⁴⁸ 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 życia⁴⁹. 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-

⁴⁷ MPiPS (2008a). Zabezpieczenie Społeczne i Integracja Społeczna na lata 2008–2010 (http://www.mps.gov.pl/_download.php?f=usersfiles%2FFile%2FDepartament+Pomocy+Spolecznej%2FProgramy%2Fprogram_zabezpieczenie_spoleczne_2008-2010.pdf, dostęp 01.09.10).

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

⁴⁹ 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. Dosyć 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 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 przyrzeć się dużym działaniom finansowanym 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 euro⁵⁰. Projekty realizowane w ramach tego działania obejmują:

⁵⁰ 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 projektu⁵¹.

O środki w ramach tego działania mogą ubiegać się samorzady 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 5 lat po jego zakończeniu, ponadto zdarza się, że wójt nie chce zrealizować programu dla wąskiej grupy odbiorców, ponieważ woli 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.

⁵¹⁾ 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, w 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. 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)⁵². 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 r.⁵³. 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 osób⁵⁴. 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”⁵⁵. 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 interne-**

⁵² <http://www.witrynawiejska.org.pl/strona.php?p=2232> [08.09.2010].

⁵³ http://www.szkozenia50plus.pl/main.php?fid=426&pg=2&id_lang=0 [13.09.2010]

⁵⁴ http://tewp.org.pl/index.php/projekty/2007/dogonic___swiat/ [08.09.2010].

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

tu były wydawane m.in. 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 dobrze im znanej), z którego będą korzystał⁵⁶. 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 infrastruktury, obecnie dla nich niedostępnych. Projekt ma na celu aktywizację osób starszych zarówno w ich otoczeniu domowym, jak i poza nim.

COGKNOW to projekt prowadzony w 8 krajach europejskich mający na celu wprowadzenie rozwiązań technicznych ułatwiających życie codzienne osobom z łagodnym objawami starczej demencji oraz ich opiekunom⁵⁷. Program został opracowany na podstawie badań 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 włączają 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-

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

⁵⁷ <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 MSWiA⁵⁸. Efektem takiego stanu rzeczy jest rozmycie odpowiedzialności i brak koordynacji działań różnych instytucji. Rozwiązaniem mogą-

⁵⁸ 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 państwa⁵⁹. Wprowadzenie takiego budżetu jest zresztą jednym z celów polskiego rządu, który planuje jego pełne wdrożenie w roku 2013⁶⁰. Gdyby żadne z tych rozwiązań nie było możliwe, należałoby przynajmniej uznać problem e-integracji oraz kwestie poruszone w Europejskiej Agendzie Cyfrowej za jeden 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 Zachodniej⁶¹. 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 zmniejszy 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 wspomiano 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.**

⁵⁹ Patrz szczegółowy opis funkcji państwa budżetu zadaniowego
http://www.mofnet.gov.pl/_files/_budzet_zadaniowy/opis_22_funkcji_panstwa.pdf

⁶⁰ Patrz harmonogram wdrożenia prac nad budżetem zadaniowym
http://www.mofnet.gov.pl/_files/_budzet_zadaniowy/harmonogram_prac_na_bz.pdf

⁶¹ 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

9 | REKOMENDACJE

JAK STYMULOWAĆ E-INTEGRACJĘ OSÓB 50+?

Na podstawie przeprowadzonych badań, w tym także zogniskowanego wywiadu grupowego 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 m.in. 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, to można się spodziewać, że mechanizmy rynkowe doprowadzą do dalszego spadku cen i większej dostępności internetu i innych technologii. **Najważniejsze 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 za granicą 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 źródło informacji, lecz także sposób na rozwijanie hobby i zainteresowań, kontakty z bliskimi czy udział 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, oddziałujące 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 wideo z najbliższymi (np. komputer z dużym monitorem i podłączonymi słuchawkami, mikrofonem i kamerą). Zaniebane 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. Starsi internauci mogliby stanowić dużą grupę ich klientów.

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 – również

skuteczne 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 wieku⁶². 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 technologii⁶³. W tym celu można oferować kursantom pomoc także po zakończeniu szkolenia, np. 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 duża liczba 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 niepozostawiający niejasności

⁶² 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).

⁶³ 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 wybierania 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 np. 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, m.in. 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 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 niszę 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 mają też cele pragmatyczne, skutkujące „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, 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 dostępni ich członkowie, którzy ukończyli 16 lat. Projekt uwzględnia 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 m.in. szczegółowe badanie odbioru internetu i postaw wobec tego medium wśród obecnych nieużytkowników, 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 nieużytkowników 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 m.in. 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 SA, 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 skrypcem 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 ze 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 w przeważającej liczbie mieli wykształcenie średnie lub zasadnicze zawodowe, tylko 6 posiadało wykształcenie wyższe. 19 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 4 przedstawicieli organizacji pozarządowych, 2 przedstawicieli administracji państwowej oraz 1 badacz zajmujący się problematyką osób 50+.

Zogniskowany wywiad w grupie eksperckiej został przeprowadzony w Warszawie w pierwszych dniach września 2010, na podstawie wcześniej opracowanego scenariusza. 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, 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, 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 (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

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

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

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

www.dojrzaloscwsieci.pl

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.
- Na podstawie przeglądu 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 ustaleń 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.

"M@turity in the Net" Coalition Opening Report
from the initiative and with support of UPC Polska
Editors: Dominik Batorski and Jan M. Zając

Between alienation and adjustment

Poles aged 50+ and the Internet

Authors:

Dominik Batorski

(Interdisciplinary Centre for Mathematical & Computational Modelling, University of Warsaw)

Dominika Czerniawska

(Interdisciplinary Centre for Mathematical & Computational Modelling, University of Warsaw)

Wojciech Fenrich

(Institute of Sociology, University of Warsaw)

Wojciech Kowalik

(Faculty of Management, AGH University of Science and Technology, Cracow)

Pawet Kubicki

*(Institute of Social Economy, Warsaw School of Economics; Social Gerontology Unit,
Institute of Labour and Social Studies)*

Marta Olcoń-Kubicka

(Chair of Sociology, Warsaw University of Life Sciences – SGGW)

Jan M. Zając

(Faculty of Psychology, University of Warsaw)

Monika Żychlińska

(Institute of Sociology, University of Warsaw)

Simon Boyd

CEO of UPC Poland



„Simply for everyone” - this is our motto which has guided our activities, as we believe that this exciting, but often complex digital world should be for everyone.

We want to make new technologies accessible for everyone, regardless of their age, skills and interests as digital exclusion is one of the biggest barriers in creating a modern digital society.

UPC Poland, being aware of the challenge, has been conducting with success the e-Senior Academy programme, thanks to which over the past years several thousand of seniors joined the world of the new technologies. Our knowledge and experience regarding digital exclusion of mature Poles prompted us to establish, together with our social partner - The Academy for the Development of Philanthropy in Poland, the Coalition for the Digital Inclusion of the 50+ Generation „M@turity in the Net”. Thanks to the partnership with other companies and organizations and with support from government agencies we can now act together on a larger scale and encourage others to join and participate in our project. The number of mature people included in the digital world should be increasing systematically, and that requires cooperation and involvement of us all. Using the potential of the Internet improves the quality of life, intergenerational communication and contributes to faster economic development. Results of the Coalition’s Opening Report show us the scale of the digital exclusion problem in Poland, and the immense challenges we are facing.

Paweł Łukasiak

President of the Board,
Academy for the Development of Philanthropy
in Poland



Can you imagine life without computers or the Internet? Using them saves us a lot of time and money every day. We can stay in touch with our relatives and friends, we can access the latest news. We can develop our passions and interests. Why should senior representatives of our society be deprived of it all?

We want mature Poles to be fully skilled participants in social life in its entire extent, while today it is not possible because of the huge scale of digital exclusion. By creating a cooperation platform for non-governmental organizations, companies and state administration we made an important step which should be an impulse for further change. Thanks to the Coalition for the Digital Inclusion of the 50+ Generation „M@turity in the Net” and our joint actions we stand a chance of making use of the potential of mature Poles in modern digital society.

Neelie Kroes

European Commissioner for the Digital Agenda

THE EUROPEAN COMMISSION ON E-INCLUSION

I have been very fortunate. Through my work I have been exposed to many amazing examples of technology. I have had professional reasons to engage and learn new ways of including technology in my life. But like most in the 50+ age group, 10 years ago, these technologies were barely a part of my life. I certainly could not have imagined calling my granddaughters over the internet. In fact, I can remember growing up without a home telephone, where the whole street shared just one telephone.

So I give my full support and am highly aware of the emerging evidence that those in the 50+ age group are the most excluded group from the digital age. It is never acceptable for persons to be arbitrarily excluded from the benefits our information society, and it is important that we have the right evidence and committed people in the private and public sectors who are willing to act on that evidence to create a more inclusive digital world.

For these reasons this report by the member of the “M@turity in the Net” Coalition is an important contribution to improving the situation for Polish over 50s.

Firstly, the report rightly sees e-integration as being a matter of quality of life. Technology is not an end in itself; it is merely an important way to improve our lives – the quality and convenience of our personal relationships, the ways we conduct transactions, and our ability to interact with important public services.

So it is critical that we mobilize all the available resources towards these ends. For example, we must make sure the 50+ group know of support services available to them. It is not enough to simply supply technology if potential users cannot use it, and do not realize that help is at hand to improve their skills. Different levels of government must help each other to obtain access to EU structural funds that can be put towards these goals.

There could be many outputs: dedicated training programs, new services aimed at the 50+ group, and so on.

We must also develop a culture that encourages use of the internet and other devices like mobile phones. I think that is happening today, but it must be a message that everyone hears. We need to show older people how the Internet and other ICTs can improve their daily life. Maybe it is about reading e-books with large fonts, maybe it is about banking online or keeping in touch with family. Perhaps they can access better healthcare remotely.

There are many ways the 50+ can benefit from ICT, and we must share all these ideas with them.

By going digital we improve everyday life – for ourselves and for each other. That only happens with a concentrated effort. I thank the “M@turity in the Net” Coalition and encourage all readers to act on their recommendations.

Waldemar Pawlak

Deputy Prime Minister
Minister of Economy

One of the pillars of the knowledge-based economy is promoting digital and communication technologies among all the citizens. The Opening Report of the “M@turity in the Net” Coalition describes an opportunity of familiarizing with the Internet as much as 10 millions of Poles of 50 years and older.

If we allow people over 50 to use freely the achievements of technology and provide them with access to the digital world, the economical and social activity of mature Poles shall surely last longer. This is also an opportunity for the e-commerce sector; it could create new products and equipment adjusted to the requirements of this particular target group.

The goals of the “M@turity in the Net” Coalition are ambitious and go hand in hand with the long-term economic policy, which is focused on innovation. According to the authors of the report authorities, business and nongovernmental organizations have to cooperate in order to make this vision come true. This is why The Ministry of Economy supports actions and initiatives against the digital exclusion of the Elderly, which are carried out by the Coalition.

“The strategy for innovation and economic efficiency” which is currently being prepared by the Ministry of Economy opts for promoting entrepreneurship, creating and implementing innovation, as well as for an efficient use of the available human and financial resources.

Our goal is to change Polish economy into a competitive one, based on knowledge and cooperation. Economy which would create new jobs. Moreover, we want to offer our citizens and businessmen solutions which will allow them to deal with numerous administrative issues via the Internet. Thanks to the new technologies we can catch up with the most developed economies within much shorter time.

The e-integration of people over 50 is an important challenge for our nation, and this report is a perfect starting point for a discussion regarding this matter.

To conclude, I would just like to tell you a story of a 60- year old mayor in one of the Polish communities, who was taught how to use the Internet by a young man of only 20 years old. The mayor used to say: “I have a Professor who is over 40 years younger than I am – he teaches me how to use the Internet, and I teach him how to live!”

Anna Streżyńska

President

Office of Electronic Communications

This report shows how few people over 50 can enjoy the new possibilities created by the Internet. We need to change this! Thanks to the agreement signed by UKE and Polish Telecommunication, activity of the competitive operators, and the European Union funds many infrastructure investments are taking place these days. These changes within the infrastructure will provide every Pole with a broadband Internet access by 2015. Our task is to convince bigger part of our society to use this opportunity. We will promote different applications of the Internet and will try to convince that it is worth to learn and develop one's computer skills.

The cooperation between business, nongovernmental organizations and public administration is inevitable. They all should prepare sufficient trainings and adjust the content and services to the expectations of the 50+ group. The users also require friendly hardware and software. The new technologies are supposed to improve lives of people who have decided to finish their professional careers; make these lives better, easier and more comfortable. This is why we should not only focus on the professional fields. It is also worth to pay some attention to mature people, who could be our life guides and a source of great knowledge in particular. Nowadays their "voice" is hardly "heard" on the Internet which is the most public platform of expressing one's opinion.

Sooner than we expect the 30, 40-year old's, ourselves, will become the "very mature" Internet users. We should take care of our future and make our retirement comfortable and satisfactory. We should take care of us not being excluded from the society when the time comes. This is why we, with the support of the government, should create a program which will allow us to realize the strategy of digital inclusion of mature Polish citizens. This would be beneficial for everybody, and fill Polish Internet with valuable contents and also join the generations.

Magdalena Gaj

Undersecretary of State
Ministry of Infrastructure

The Opening Report of the 50+ Digital Inclusion Coalition is a document, which makes us aware of the hard statistics regarding the digital exclusion of the 50+ generation. It also names the reasons behind the exclusion, which are mainly associated with insufficient competencies. The opening report demonstrates how much do we have to do in order to improve these competencies, and to prevent our society from becoming the excluded one among the EU nations or the entire world. People 50+ do not use the Internet, because they do not know what it has been created for and how it could become useful in their lives.

This document is a very good beginning for further work. Now that we know how big the problem is, we only need to find proper medications and include the 50+ Generation in the digital society.

Prof. Wojciech Cellary, Eng

Information Technology Department
Poznan University of Economics

This report is very important as it refers to one third of Polish society - 13 millions of people aged over 50. This report demonstrates the essence of the digital exclusion within this social group. The most important conclusion is as follows: it is not the technical barriers, nor the economical aspects of the Internet access which are to be blamed for the digital exclusion, but the lack of knowledge, sufficient educational programs and inadequate digital services. One third of the society is too big and too important of a group for the government to ignore its digital exclusion. This report presents numerous recommendations regarding possible change of the status quo. They should be thoroughly studied and implemented in a coherent program.

Piotr Kołodziejczyk

Undersecretary of State

Ministry of the Interior and Administration

The report prepared as an initiative of UPC Poland and Academy for the Development of Philanthropy describes one of the key opportunities for development in Poland. The opportunity meaning a potential of seniors living in Poland. The analysis of conclusions of the report demonstrates the necessity of addressing the groups of 50+ with educational and motivational programs, specially if one takes the demographic challenges of labor market into consideration. In Poland, where an important generation change on the labor market will take place soon, we may experience shortage of staff. The generation of the post-war population boom will soon be entitled for retirement and will have to be replaced by a significantly smaller group of people born in the transition period.

Personally, I believe that Poland cannot afford loosing the potential of the generation born after IIWW. The widely debated issues of the budget deficit, future of pension schemes which are calculated according to collected superannuation and life expectancy, prove how important this particular group is in the contemporary world. The results of the international comparative studies show that not the age, but motivation is the reason for mature people not using the services available in the Internet. This is why we should learn from the Scandinavian countries, where seniors use the Internet as often as a group of significantly younger Poles. The Scandinavians over 50 are much more professionally active than their Polish peers. The analysis of the motivation to use digital equipment of Polish seniors is encouraging. Work is indicated by 45% of the respondents, whereas the stereotypical entertainment and social communication was indicated by just 8% of seniors. This proves the economical potential of the group!

In order to encourage Polish seniors to use the Net more often, we need integrated actions in various fields. This does not refer only to stimulating the digital skills. The studies show that seniors less often learn from CD's or books. The relation between cultural participation or the level of education and using the Net is visible.

The authors of the report show that various bodies are responsible for the change in the status quo: public administration, business and nongovernmental organizations. Each of them is irreplaceable. This is why the proposition of creating the Coalition, announced when the implementation plans of the European Digital Agenda are prepared, is a wonderful opportunity and a test for our civil society.

Dr. Aleksander Tarkowski

Digital Center

The “M@turity in the Net” Coalition Opening Report provides not only information about the Internet usage of the elderly. It is also a report about the digital old age noticeable in our society – by which I understand an isolation from digital technologies, associated with the oldest people. Meanwhile in Poland the digital old age begins very early. It is considered, that one of the most disturbing factors concerning digital exclusion is the number of people who have Internet access, yet do not use it. As the study shows, this situation also refers to quite a young group – there are more people older than 35 with the Internet access at home, than those who actually use it.

Same as people in their prime who decide to retire, people who are perfectly fit to benefit from digital technologies decide no to use them – even though this technologies are at their disposal. Poles could be divided into two groups according to their age. Among younger people the willingness to use the Internet is so high that they manage to find means to use it even when they are away from home (which is considered to be the standard environment for the Internet usage). Schools and Universities also provide Internet access. The second group ignores the digital technologies, depending on the age group 40-50% of the non-users declare lack of interest and the feeling of uselessness of this media.

As long as we have general data regarding the Internet usage in Poland, thanks to such research like Social Diagnosis (conducted by Dominik Batorski, also a co-author of this study) or World Internet Project, this particular report provides us with very interesting facts. It mainly concerns people who do not use the Internet. It turns out that the respondents usually indicate their neighbors (over 50%) as the closest Internet access. Whereas they name public space (for example the library) 10 times less often. It is then possible, that instead of developing the relatively unpopular – despite high investments – public Internet access points (PIAP), we should build a net of support for those who do not use the Internet based on neighbor relations (or social relations speaking more generally). It is already happening. According to the report, 1/3 of people aged 50-59 and over 60 use the Internet by agents. Their children or other family members take care of their matters over the Internet – so the digital exclusion, when it comes to generation gap, is very often decreased by the inter-generation contacts. The Internet usage agents usually help to access local and world news, information regarding products or weather.

This is where we should ask ourselves a question concerning the evaluation of the Internet usage agents. The authors of the report suggest that such usage is invalid, and cannot be an alternative to independent usage. This perspective derives from a belief that the Internet usage is a goal on its own (personal as well as national). However, if we consider the Internet only as a tool – which would be the case of the users via agents – it is as efficient to use it on your own as by an agent. It is obvious that such usage is more sporadic, less complete and does not improve computer skills – but at the same time, thanks to other skilled people, it can turn out to be a more efficient method than individual attempts to use the Internet.

Personally, I believe that people who do not have Internet access – even by agents, are a much bigger problem. It is feasible – although the report does not provide sufficient data – that the digital exclusion in their case is a sign of a more general exclusion from the society. In Poland, we can find many elderly people who are cut off from the world, sometimes even physically – in their case, I would not assume that Internet access should be a priority, and certainly is not a solution to their problems.

It is very often thought that in case of the elderly the sufficient usability of particular pages, services and tools is the biggest barrier. Inadequate user interface, problems as simple as small print or accumulation of information and options unfamiliar to the elderly (and which they find difficult to adjust to) cause that these people use same solutions as young people in a restricted or invalid manner. Taking these facts into consideration, it seems quite reasonable and efficient to ask for help, specially of someone who does not experience the above mentioned difficulties. I would suggest to assume that people who use the Internet by agents are actually the Internet users – and treat it not as an invalid method, but one of many possible alternatives. However, the real problem refers to those who declare that they do not have conditions – do not know proper people – to be able to use the Internet even by agents.

The need to increase the Internet usage scale among Poles resulted in numerous e-integration and digital involvement programs, also on a national strategy level. Yet, we failed to realize what usage actually is. We rather assume that the usage – regardless of its character – is wanted (I do not have doubts that this is the case). We now came to a moment when we need to ask ourselves what form of the Internet usage is optimal – and a universal pattern suitable for everyone surely does not exist. The uniqueness of the elderly, their needs and interests may result in different expectations towards the Internet. This is why it would be interesting to analyze the results presented in the report from the perspective of the needs of the elderly – and only then we should ask how could the Internet and other digital technologies meet those needs.

However this does not change the fact that education of the elderly and improving their computer skills is very important. Its current state is a sign of a wider problem, i. e. the level of continual education in Poland. According to the report, the educational projects – even if some of them are extremely interesting and efficient – have so far covered thousands of people, and there are 13 millions of the excluded. The constantly developing Third Age Universities (and only some of them deal with digital education) have only few thousands of listeners. Hence, we need a radically new approach to digital education of the elderly, which would be able to reach millions of people. We can clearly see that the problem cannot be solved by a system of mass trainings financed by the EU funds. Formal education of younger people does not cope with digital education either. It may be crucial to use the mechanisms of the informal education, based on a group of „helpers” who already act as agents to millions of people – who could create a network of information and experience exchange, similar to that of distributed file-sharing. This could be financed by the government or the third sector. We also need a creative approach to the issue of the elderly and methods of solving them with the help of the Internet.

EXECUTIVE SUMMARY

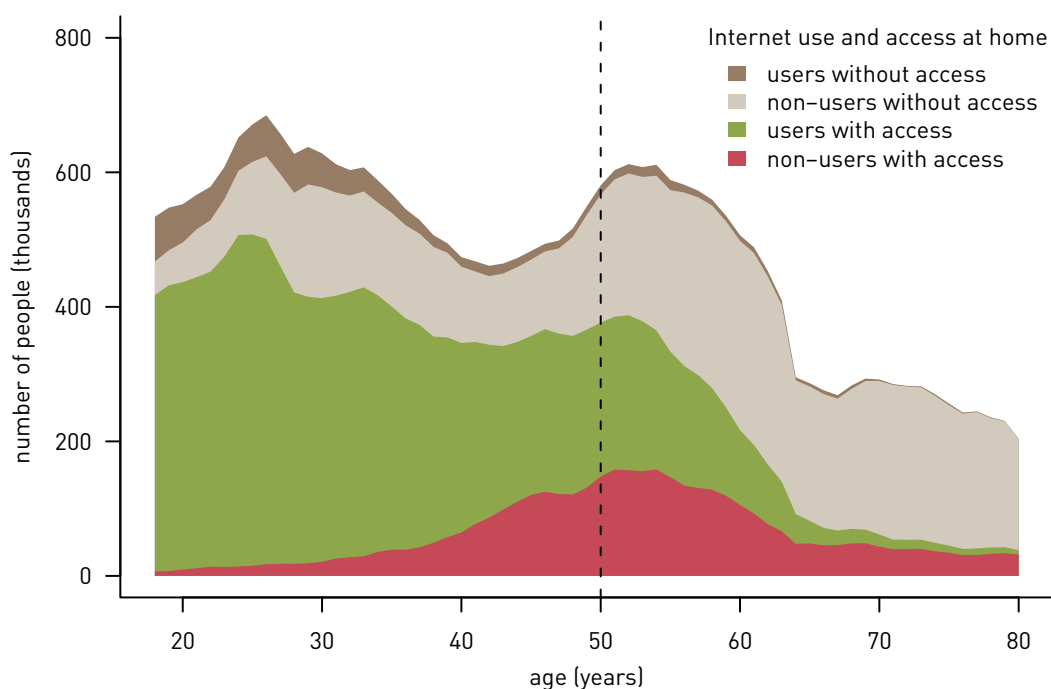
CONTEXT

As we face the increase of importance of the information and communication technologies in various areas of our lives, using them seems to have become an important condition of full participation in social, professional and cultural life. Not only do the numerous activities move to the Internet, but it has also become an important gate of activities, which traditionally took place offline (for example: recruitment of new employees, information on cultural events). The Net is also becoming an important tool of access to information and knowledge. Even advertisement in press and TV nowadays more often base on referring the viewers to websites. Which means, that people who do not use the Internet, or are not competent enough users, are at bigger risk of being socially and economically excluded.

The main reason for digital exclusion in Poland is age. Among over 13 mil. Poles, age 50 and more, only 21,6% (2,8 mil.) uses the Internet, although 40% of them has Internet access at home. At the same time among people of age 16-49 as much as 71% uses the Net. Currently people 50+ amount only to 18% of Polish internauts while representing 65% of grown up population who does not use the Internet. Poland is a country with one of the lowest Internet users rate within the European Union. If the number is still to increase, it seems **crucial to enlarge the number of internauts within the maturity.** The field of activity is big. **Poles aged 50+ who do not use the Internet are almost 10 mil. of people, i. e. 3,9 million people aged 50-59 and 6,26 million age 60+.**

Chart 1: Access and usage of the Internet according to age: percentage of population in 2009

Data: Social Diagnosis 2009



Problem of digital exclusion among older people is now noticed not only in sociological research, or European Committee activities, but also by a growing number of non-governmental organizations and companies in Poland. Higher awareness of this problem, but also of the opportunity of e-Inclusion of people 50+, together with the need of coordination of activities undertaken by many independent entities, resulted in creating a Coalition for e-Inclusion of Generation 50+ "M@turity in the Net". The Coalition unites companies, non-governmental organizations, authorities and institutions dedicated to act against digital exclusion of the Poles of 50 and more years old. One of the very first initiatives undertaken by the Coalition was preparing this report, which is a diagnosis of the problem of digital exclusion of the generation 50+ and its consequences.

This detailed report analyzes the situation of people age 50+, conditions, methods and consequences of using the new technologies, and the phenomenon of excluding the non-users. It also presents strategies and actions which could prevent the digital exclusion in Poland and European Union. The report contains numerous recommendations regarding actions for the e-inclusion of people 50+. The recommendations refer to public administration as well as to business and non-governmental organizations.

METHODOLOGY

The analysis presented in the report was prepared on the basis of all the important social quantitative research regarding use of the information and communication technologies, carried out in Poland within the last few years. Mainly the data of 2003-2009 Social Diagnosis panel survey study were used. The last edition of this particular study was carried out on a national representative sample of over 26 thousand respondents, age 16+, interviewed face-to-face. The Polish edition of World Internet Project was also an important source of information. It was carried out in June 2010 on a sample of 2 thousand people. Also Eurostat research, particularly their Polish part carried out by Central Statistical Office of Poland was a valid source used to create this report.

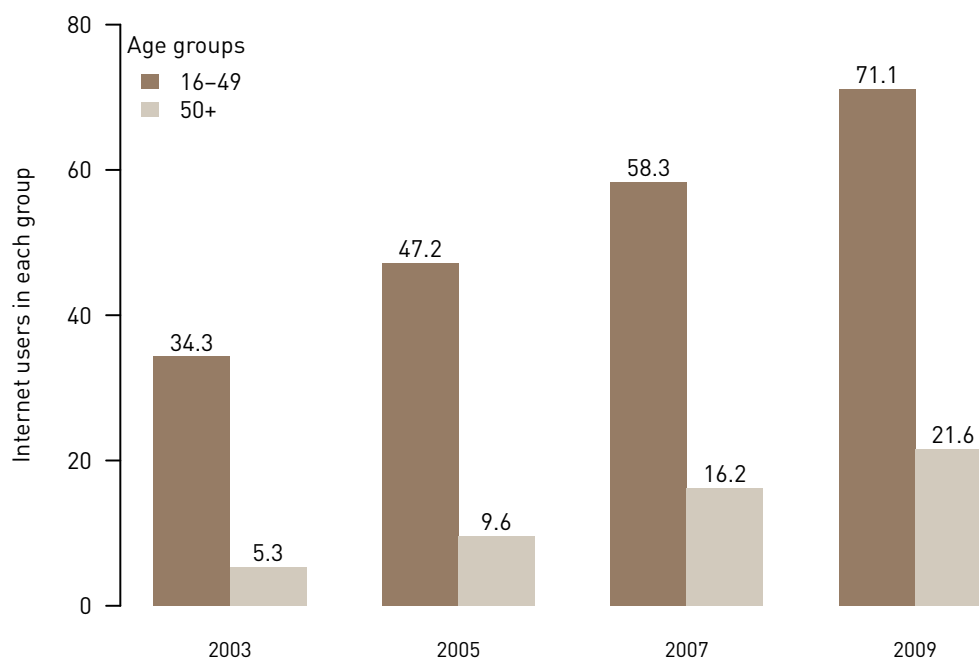
The picture arising from these studies was supplemented with the results of qualitative research, which was based on 63 individual in-depth-interviews with people 50+ years old, as well as on a focus group interview with experts from NGOs, state administration and academia who deal with concerns of 50+ people and the use of information and communication technologies.

MAIN RESULTS

1. Poles of 50 and more years old are in majority digitally excluded. Among almost 13 mil. people over 50, over 10 mil. (78%) do not use the Internet. At the same time 16-49 year old users create a group bigger by 50 per cents. The 50+ generation amounts to 42% of adult Poles, and while they are only 18% of the Internet users, they are as much as 65% of the adult non-users. Poland is a country with one of the lowest Internet users rate within the European Union.
2. People over 50 not only use the Internet scarcely, but they also had contact with this medium much less often than other Poles. Although within the last few years the Internet users rate grew quickly, the increase in the 50+ group was much less spectacular. Moreover, the main factor which influenced the growth in this group resulted from younger people entering the age group of 50+. In addition, the maturity seized using the Internet more often. On the other hand, approximately half of this group uses the Internet from time to time with the help of others, mainly their family.

Chart 2: Rate of Internet users in 16-49 and 50+ age groups in 2003-2009

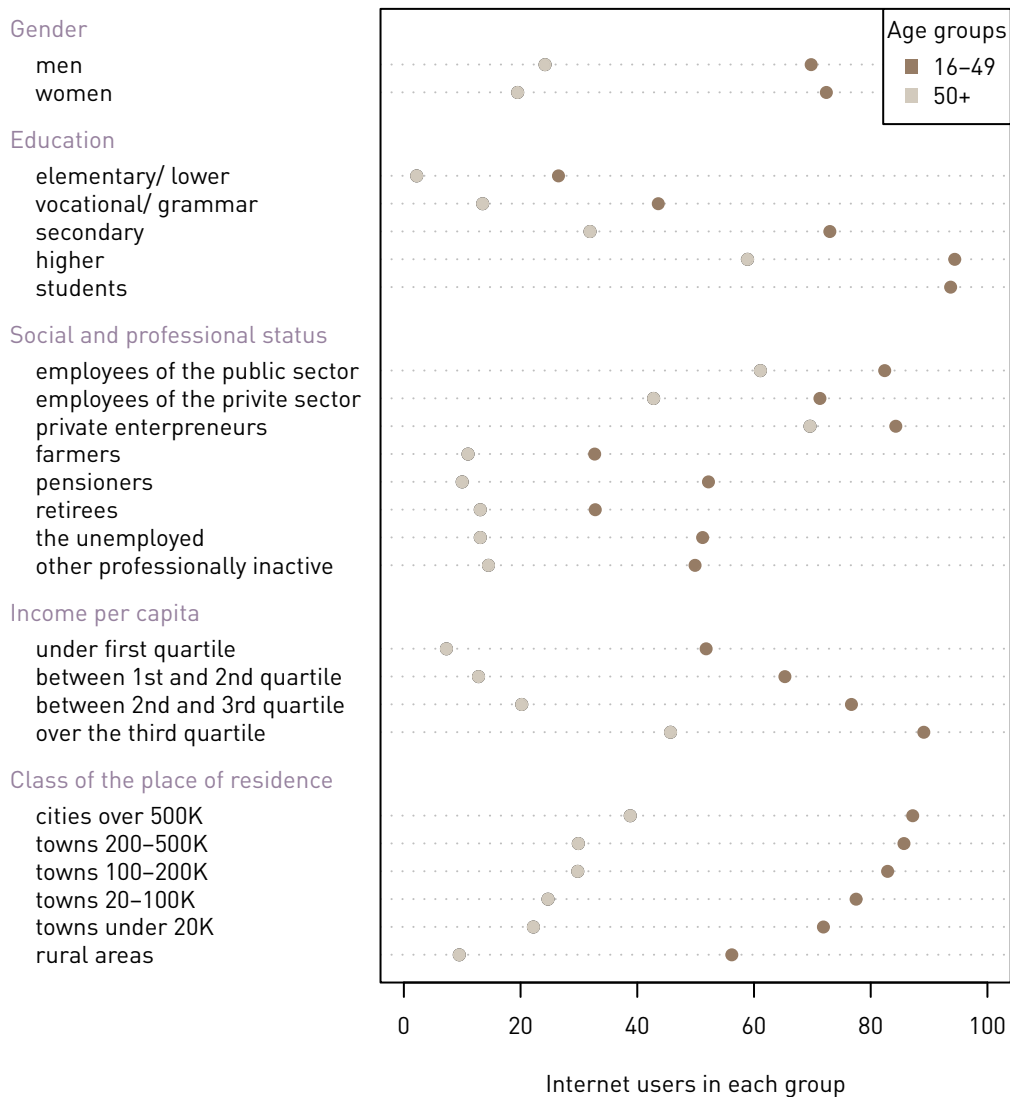
Data: Social Diagnosis 2009



3. In the 50+ generation the digital exclusion is highly dependent on the socio-demographic factors. The Internet users are relatively younger, better educated and working. There is slightly more men than women in this group, too. The Internet users less often live in the rural areas, are retired or on pension. Poles living in households with low incomes also use the Internet more seldom.

Chart 3: Usage of the Internet in various socio-demographic groups in 2003-2009

Data: Social Diagnosis 2009



4. The circumstances of beginning to use the Internet are also different in this group. For people of 50-60 years, the most common reason of beginning their technological adventure is their professional life and the expectations of the work position they hold. The older users are usually motivated by people from their surrounding.
5. For 50+ generation the financial issues, lack of access or sufficient equipment is rarely an obstacle to use the Internet. These days mental and „soft“ factors seem crucial. Within this age group the biggest limitations are: low motivation to use the Net, little knowledge about its application, insufficient competencies and apprehensions, which partially result from the lack of knowledge. Beside the self-declarations of the respondents in various studies, this fact is also supported by the fact that many mature Poles have access to computer and the Internet at home, but they do not use them or use them in a very restricted manner. A lifestyle and convic-

- tions could also turn out a barrier for people 50+. They exclude themselves as they believe that the Internet is „not their world” and „technology for the youth”. The stereotypes in different groups can also exclude them – many young people think that people over 50 do not need the Net. Similar beliefs among companies can also be an issue. Not noticing the potential of the market development with products and services connected with ICT by adding the 50+ generation, result in a lack of a suitable offer.
6. People who are 50 or older have lower digital competencies than other Poles. The respondents, including the Internet users, state, that their low skills limit or sometimes even discourage them from using the Internet. At the same time, very few of them take part in trainings or computer courses. The vast majority broadens their competencies on their own or with help of their relatives or friends. In comparison with the European Union we negatively stand out when it comes to using the formal source of knowledge and methods of improving the digital competencies within this age group.
 7. Even if members of the 50+ generation use the Net, they usually do that less intensely, comprehensively and regularly than an average internaut. In comparison with younger groups, they use the information portals more often, but much less often the communication services (although we could distinguish a subgroup of intensive and satisfied users of such services, especially when it comes to voice and video conferences), banking and online shopping, and above all social networking sites. Moreover, the Polish maturity less often publish their own content on the Internet. It seems, that many mature internauts treat the Internet like all the other media, usually as a source of information and news, rarely using the brand new possibilities. Even in comparison with the older Internet users in other countries of EU, Poles use the Internet much less comprehensive, limiting themselves to basic usage only.
 8. The attitude of generation 50+ towards the Internet is very diversified. Based on the qualitative research we could distinguish five basic types. Next to the internauts who are very active in improving their competencies and trying new applications; we can also name significant groups of users who only meet their selected needs, using the Net in a limited manner; and finally those who use the internet dependently or by other people. Among the non-users we could distinguish those who had an opportunity to begin using the Internet, but for various reasons did not do that, and those who were completely isolated from the new technologies.
 9. The results of the panel research, carried out with a two year interval, clearly demonstrate that using the Internet is related with positive consequences for people over 50. Among many positive results of using the Net we could name keeping up the professional activity (although there is no influence on reactivation of the nonactive), promotions at work, higher social activity and more frequent participation in cultural and social life. At the same time there is lack of evidence of the negative influence of using the Net on health. These positive effects experienced by the users are at the same time corresponding with making the life chance of the non-users worse, as well as with the obstacles they come across in their everyday life.
 10. The meaning of popularizing the information and communication technologies is stressed in EU's policy as an important method of building a modern, knowledge-based economy. Modern solutions are supposed to help to increase professional activity of older people and lower the cost of long-term care of non-self reliant people. Unfortunately, Poland in its strategic documents treats these aspects with little or no attention at all. We feel the lack of concrete solutions and indicators which would allow to monitor the changes.

THE MOST IMPORTANT RECOMMENDATIONS

1. E-Inclusion of the 50+ generation is an important challenge for our country and a method of realization of important developmental goals. It will have positive effect on professional and social activity of Polish maturity, and on improving quality of their lives and extending the period of Seniors independence, as well as could be an important developmental impulse for the market of technological products and services.
2. The potential of programs carried out thanks to structural funds for the Internet popularization very often remains unemployed. It partially results from the excessive concentration on building infrastructure and overlooking the importance of the “soft” issues. The 8.3 Action „Counteraction against digital exclusion” of the Operational Program Innovative Economy concentrates on supplying the social welfare beneficiaries with hardware. It would be much more relevant to assign these funds for awareness and educational actions for people 50+. The problem of the lack of digital competencies is not solved by the Operational Program Human Capital either, as it is addressed only to people who are professionally active. The Programs of the non-governmental organizations are usually of an educative character and are very limited in scale. Among various institutions and organizations no innovative actions are undertaken, including the creation of new products and services.
3. Based on the research, we could state, that it is nowadays crucial to stimulate the needs, increase motivation and develop the Internet usage skills. We should inform about the profits from using the Internet and present concrete applications in situational context well known to people 50+. It is important, from the e-Inclusion point of view, to develop the offer of services, content, hardware and software adjusted to the specific needs of people over 50. What we need is a bigger accessibility of the Internet services, which are poorly adjusted to 50+ users. It is necessary to create training programs, which would preferably employ older people as instructors and at the same time role models, and which would also provide technical support after the course is finished.
4. Successful control of digital exclusion in the 50+ generation requires engagement of many partners. The country's role is to create laws and regulations for the other partners, including the creation and funding of suitable development programs and stimulating the supply of new services and digital content. It is essential to coordinate country's actions more efficiently when it comes to development of the information society and counteraction against digital exclusion by appointing somebody as a coordinator of this area, at least till the performance based budgeting is presented. Local authorities could initiate and support different initiatives at a local level. Public institutions, such as schools, should open for the public and be implemented in the improvement of activity and digital competencies of people 50+. Non-governmental organizations should play a significant role in planning and carrying out particular actions, as they are flexible and profit-oriented. However, the programs realized by them should not only be of an educational character, as we can currently observe. On the other hand, we also need training actions on a larger scale and addressed to bigger groups of people. It would be profitable for the business to broaden their offer. A potentially big market is to be won, and partially created. It is essential to stimulate the needs by developing the offer of digital services. The possibilities of companies acting for older Internet users will increase. This refers to creating new products and hardware adjusted to the needs of this particular group, but also to educational and technical support services. It is however crucial to change the attitude of many companies, which still do not regard people 50+ as the potential technology users, and do not notice the possibility of winning a new market, or activities for creating its new segments. Finally, the media and social campaigns should spread the knowledge about the Internet and transfer the desired attitude.

5. When preparing different actions aimed at e-Inclusion of Polish maturity, we should remember that using the latest technologies should not be a goal on its own, but rather a method of activation of the 50+ generation and improving the quality of their lives in many aspects: professional and social life, interests and hobbies, savings, and even ability of independent functioning.

“M@TURITY IN THE NET” COALITION

Coalition for e-Inclusion of the 50+ Generation “M@turity in the Net” is an initiative of UPC Poland and Academy for the Development of Philanthropy, which unites companies, non-governmental organizations, authorities and institutions against digital exclusion of the seniors. The co-founders and first members of the Coalition are: The Jagiellonian University Foundation, Information Society Development Foundation, F-secure, IBM, Microsoft, Onet.pl, PCPE LEWIA-TAN and Polish Scouting and Guiding Association; under the patronage of Office of the Electronic Communications and Ministry of the Interior and Administration.

The idea of creating the Coalition for e-Inclusion of the 50+ Generation “M@turity in the Net” was born as a result of UPC's experiences of the social program carried out by them since 2006 “UPC Academy of e-Senior” and the results of studies on the use of new technologies by people 50+. The coalition is of a non-formal character and is opened for new members, companies and institutions, which would like to get involved in a campaign against e-exclusion of Polish seniors.

www.dojrzaloscwsieci.pl

TABLE OF CONTENT

	COMMENTS ON "BETWEEN ALIENATION AND ADJUSTMENT" REPORT	3
	TABLE OF CONTENT	13
1	MAIN CONCLUSIONS	15
	The most important recommendations	15
2	INTRODUCTION	18
	Acknowledgments	19
3	HOW DO MATURE PEOPLE USE THE INTERNET	20
	Internet access and use	20
	Dynamics of the users' growth	22
	Use of the Internet in Poland, compared to EU and USA	24
	Use with help of others ("proxy users")	25
	Diversity of the 50+ generation and the Internet use patterns	27
	Favorable factors of the Internet use	28
	Favorable circumstances for beginning of the Internet use	32
4	BARRIERS OF THE INTERNET AND COMPUTER USE	35
	Types of barriers	35
	Self-declared reasons for non-users	36
	Internet access at home and surrounding of the 50+	37
	Knowledge and ideas of the Internet	40
	Negative beliefs about the Internet use	42
	Information about the Internet from other users	44
	Lack of need and apprehension of the Internet	45
	Lifestyle limitations	48
5	DIGITAL COMPETENCIES	50
	Level of 50+ computer skills	50
	Skills of regular Internet and computer users	53
	Difficult beginnings of the Internet and computer using	55
	Acquiring the user competencies	58
	Situations of learning computer and Internet skills	60
	Methods of improving digital competencies	63
	Source of knowledge and improvement of the competencies in comparison with other EU countries	65
6	THE INTERNET USE WITHIN THE 50+ GENERATION	67
	Main goals of using	67
	Regularity and time of using	68
	Diversity and intensity of using	70

	Access to information	72
	Communication over the Internet	74
	Online shopping and banking	75
	Public information and e-administration	76
	Creating content on the Internet	77
	Types of the users and non-users of the Internet	77
	Active and passive attitude of the Internet users	79
	Activity on the Internet in Poland and EU	81
7	LIFE SITUATION AND THE INTERNET	84
	Effects of the Internet use as seen by the internauts	84
	Meaning of the Internet for the activity and professional position	85
	The Internet and social and cultural activity	87
	Relations and social activity	88
	Health and well-being	89
	Digital exclusion	90
	Extent of the digital exclusion	90
	Negative consequences of the Internet expansion for the non-users	91
	Behaviors of forced to use the Internet	93
8	E-INCLUSION OF THE 50+ GENERATION	95
	The EU perspective	95
	Polish strategies of the 50+ e-Inclusion	98
	Counteraction against digital exclusion of the 50+	101
	System reasons for the weak e-Inclusion in Poland	105
9	RECOMMENDATIONS	107
	How to stimulate the 50+ e-Inclusion?	107
	Different institutions in the Internet popularization process among the 50+	109
10	METHODOLOGICAL NOTE	112
	Social Diagnosis: Objective and Subjective Quality of Life in Poland	112
	World Internet Project – Polish edition 2010	112
	Central Statistical Office and Eurostat Research	113
	PBI/Gemius Megapanel (Internet audience research)	113
	Qualitative research – individual in-depth-interviews	114
	Expert focus group interview	115
	REFERENCES	116
	GRAPH LIST	118
	AUTHORS	120
	“M@TURITY IN THE NET” COALITION	122
	ANNEX	123
	European Digital Agenda – list of action within: Improving the skills and usage of the digital technologies and social inclusion	123

ZAŁOŻYCIELE KOALICJI



WSPÓŁZAŁOŻYCIELE



FRSI FUNDACJA
ROZWOJU
SPOŁECZEŃSTWA
INFORMACYJNEGO



PATRONI



www.dojrzaloscwsieci.pl

Raport jest dostępny na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa -
Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych 3.0 Polska.
Pewne prawa zastrzeżone na rzecz Autorów i UPC Polska Sp. z o.o.
ISBN 978-83-931994-0-2