

BARBARA SZMIGIELSKA*, ANNA BĄK, MAŁGORZATA HOŁDA

Seniorzy jako użytkownicy Internetu**

Wprowadzenie

Internet początkowo stanowił prawie wyłącznie źródło informacji; obecnie jest miejscem edukacji, pracy, załatwiania spraw codziennych, rozrywki, ale przede wszystkim, jak pokazują wyniki licznych badań, jest miejscem komunikowania się z innymi ludźmi (Bargh i McKenna, 2004; Batorski, 2009, 2011; Dutton i Helsper, 2007; Hilt i Lipschultz, 2004; Hołda, 2008a, 2008b, 2008c; Kraut i Kiesler, 2003; Weiser, 2001). Liczba osób korzystających z Internetu wzrasta we wszystkich przedziałach wiekowych, w tym także w okresie starości, chociaż w wypadku tej grupy wiekowej jest ona nadal stosunkowo mała (Batorski, 2009; Silver, 2001). Z perspektywy rozwoju człowieka niezwykle ważne są pytania o to, jak pokolenie sprzed ery komputerów (nazywane pokoleniem BC – *before computers*), którym są żyjące współcześnie osoby w wieku senioralnym, radzi sobie z użytkowaniem tego medium, jakiego rodzaju aktywności podejmuje w sieci i jak wpływa to na funkcjonowanie jego przedstawicieli. Na te pytania starają się odpowiedzieć badacze z różnych krajów. Ich analizy, które przedstawiamy w tym artykule, mają ogromny walor poznawczy, ponieważ pokolenie BC w niedługim czasie przestanie istnieć; każde następne pokolenie ludzi starych będzie już takim, które rozpoczęło używanie Internetu we wczesnej młodości albo w wieku dziecięcym. Omawiane badania mają także wymiar aplikacyjny; stanowią bowiem podstawę do podejmowania różnych działań profilaktycznych, których celem jest włączenie seniorów do pokolenia cyfrowego. Przykłady takich działań z różnych krajów przedstawiamy na końcu tekstu.

Wykluczenie cyfrowe seniorów

Wraz ze wzrostem znaczenia Internetu w różnych obszarach życia korzystanie z niego nierzadko staje się niezbędnym warunkiem funkcjonowania w dzisiejszym świecie. Dlatego osoby nieużywające go mają ograniczone możliwości pełnego uczestnictwa w życiu społecznym, zawodowym czy kulturalnym, co prowadzi do stopniowego ich wykluczenia.

* Prof. UJ, dr hab. Barbara Szmigielska, Instytut Psychologii, Zakład Psychologii Behawioralnej, Uniwersytet Jagielloński, e-mail: upszmigi@if.uj.edu.pl

** Artykuł został napisany w ramach realizacji grantu Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego pt. *Determinanty kompetencji korzystania z Internetu przez osoby w wieku senioralnym* (NN106 353440): 2011-2014

czania, zarówno społecznego, jak i ekonomicznego, oraz do pogłębienia istniejących podziałów społecznych (Batorski, 2003, 2009, 2011; Batorski i Zajac, 2010; Huang i Chen, 2010; Ellerman, 2007; Mossberger, Tolbert i Stansbury, 2003; Szpunar, 2010; Tomczyk, 2010). Zjawisko to określa się mianem wykluczenia cyfrowego. Z danych wynika, że jednym z czynników leżących u podstaw tego wykluczenia – obok poziomu dochodów, położenia geograficznego oraz czynników kulturowych – jest wiek: osoby starsze są najrzadziej korzystającą z Internetu grupą wiekową zarówno w Polsce, jak i na świecie (Batorski, 2009, 2011; Batorski i Zajac, 2010; Dutton i Helsper, 2007; Gackebach i von Stackelberg, 2007; Raban i Brynin, 2007; Zickuhr, 2010). W Polsce, jak pokazują statystyki z ostatnich lat, z Internetu korzysta około 20% osób w wieku od 55 do 64 lat oraz niespełna 10% osób w wieku powyżej 64 lat; emeryci stanowią niecałe 10% użytkowników sieci i aż 44% grupy osób niekorzystających z niej. Znaczny jest także odsetek starszych osób, które nigdy nie miały kontaktu z Internetem: jest to aż 87% osób w wieku od 65 do 74 lat, 65% osób w wieku od 55 do 64 lat, ponad 40% osób w wieku od 45 do 54 lat – i jedynie 2% osób w wieku od 16 do 24 lat (Batorski, 2011; Eurostat, 2010; GUS, 2010).

Przyczyn wykluczenia cyfrowego należy szukać w specyficznych cechach rozwoju w okresie starości oraz w – nierozzerwalnie związanych z tymi cechami – motywach, przekonaniach oraz kompetencjach seniorów. Ograniczenia wynikające z kondycji psychofizycznej osób starszych (Straś-Romanowska, 2000) wydają się mieć duże znaczenie w wyjaśnianiu zjawiska niekorzystania z Internetu w tej grupie wiekowej. Szczególnie ważne są zmiany w zakresie funkcjonowania narządów zmysłów oraz zdolności poznawczych (Studen, 2011; Treder i Biechowska, 2011; Trempała, 2002). To właśnie one przyczyniają się prawdopodobnie do występującego często u starszych osób lęku przed korzystaniem z Internetu i ich niskiego poczucia własnej skuteczności w tej dziedzinie (Batorski i Zajac, 2010; Hołda, 2008b, 2011; Czaja et al., 2006). Nabywanie nowych umiejętności, między innymi nauka korzystania z nowoczesnych technologii, są w starszym wieku znacznie utrudnione ze względu na osłabienie procesów percepcji, uwagi, pamięci i uczenia; ponadto charakterystyczny dla wielu serwisów internetowych natłok bodźców, trudne do rozróżnienia kolory czy zbyt małe litery utrudniają percepcję tekstu i zniechęcają do tej formy aktywności. W literaturze często też podkreśla się, że ludzie starzy mają tendencje do przeciwstawiania się wszelkim zmianom oraz mniejsze możliwości adaptacji do środowiska, z czym wiążą się liczne trudności z dostosowaniem się do przemian społecznych, cywilizacyjnych i kulturowych. Problemom tym nierzadko towarzyszą różnego rodzaju trudne doświadczenia, które wpisują się w proces starzenia się – między innymi świadomość zbliżania się kresu życia czy śmierć bliskich osób (Cichocka, 2000; Studen, 2011; Treder i Biechowska, 2011; Trempała, 2002). Wszystko to może prowadzić do coraz mniejszej samodzielności i wzrastającej zależności od

innych osób oraz poczucia bycia niepotrzebnym, a także do stopniowego wycofywania się z aktywności życiowej i społecznej (Studen, 2011; Straś-Romanowska, 2000). Wydaje się, że kondycja psychofizyczna oraz proces wycofywania się z różnych form aktywności przez osoby w starszym wieku przejawia się w sposób znaczący w zjawisku wykluczenia cyfrowego tej grupy osób.

Ale istnieją także inne przyczyny niekorzystania z Internetu przez osoby starsze. Jeszcze niedawno jako główny powód niekorzystania z sieci przez takie osoby wskazywano ograniczenia finansowe i techniczne – brak komputera w domu lub brak dostępu do Internetu ze względu na zbyt wysokie koszty lub problemy techniczne (Stuart-Hamilton, 2006). Obecnie za bardziej znaczące uważa się brak motywacji, przekonania oraz bariery kompetencyjne w korzystaniu z Internetu przez seniorów (Batorski i Zając, 2010; GUS, 2010). Wiele osób starszych, które nie korzystają z Internetu, po prostu nie wie, czemu korzystanie z sieci miałyby służyć ani w jaki sposób mogłyby wykorzystać Internet do zaspokajania różnego rodzaju potrzeb czy rozwiązywania problemów. Osoby te często mają wiele negatywnych przekonań na temat Internetu i negatywnych skutków jego użytkowania, takich na przykład jak to, że Internet nie jest przeznaczony dla ludzi w ich wieku i że niewiele z tego, co sieć oferuje, koresponduje z ich zainteresowaniami (Batorski, 2009; Batorski i Zając, 2010; Buniewicz, 2007; Hilt i Lipschultz, 2004; National Institute on Aging, 2001).

Niechęć i negatywna postawa wobec korzystania z Internetu wynikają także z przekonań na temat zagrożeń związanych z jego używaniem. Wśród nich wymieniane są: możliwość łatwego rozpowszechniania treści nieakceptowanych społecznie (agresywnych, pornograficznych, rasistowskich itp.), możliwość podszywania się pod inne osoby, kradzież danych osobowych. Osoby starsze często nie korzystają z sieci także z obawy przed uzależnieniem od Internetu, który nierzadko spostrzegają jako medium zabierające zbyt wiele czasu i powodujące utratę kontaktu z rzeczywistością (Batorski i Zając, 2010; Buniewicz, 2007; Dutton i Helsper, 2007; Hołda, 2011; Stuart-Hamilton, 2006).

Wiele starszych osób wskazuje też na fakt, że korzystanie z Internetu jest dla nich zbyt skomplikowane i nie mają ochoty uczyć się tej umiejętności lub że nauczyły się korzystać z sieci tylko dlatego, że zmusiły je do tego jakieś okoliczności. Często mają one też obawy przed trudnościami w nauce korzystania z komputera i Internetu, zepsuciem sprzętu itp. Ponadto osoby starsze mają niższe poczucie własnej skuteczności w tej dziedzinie, a jednocześnie często odczuwają wstyd przed młodszym pokoleniem i przejawiają obawy przed pokazaniem, że czegoś nie umieją i nie wiedzą (Batorski i Zając, 2010; Czaja et al., 2006, Hołda, 2008b, 2011).

Omówione wyżej czynniki powodują nie tylko brak starań o uzyskanie dostępu do Internetu przez ludzi starych, ale też często niekorzystanie z niego mimo posiadania takiego dostępu. Z badań wynika, że w Polsce dotyczy to ponad 50% seniorów (Batorski

i Zając, 2010). Warto jednak podkreślić, za współczesnymi badaczami, że adaptacja do starości jest procesem aktywnym, w którym sytuacja psychologiczna człowieka starszego związana jest przede wszystkim z jego indywidualnymi charakterystykami psychicznymi, i który nie przekreśla szans na dalszy rozwój oraz osiągnięcie wysokiego poczucia jakości życia (Błachnio, 2002; Cichocka, 2000; Skinner i Vaughan, 2004; Straś-Romanowska, 2000; Wołowicka, 2000; Zając, 2006). Często podkreśla się także, że zaangażowanie osób starszych w różne formy aktywności przyczynia się do utrzymania poczucia wartości, przynależności i bycia potrzebnym; z kolei trening intelektualny pozwala osobom starszym na utrzymanie wysokiej sprawności funkcji poznawczych (Moritz, 2002; Steuden, 2011; Ułaszewska-Żuk, 2002). Jak pokazują omówione niżej badania i analizy, korzystanie z Internetu przez seniorów to jedna z najważniejszych aktywności, która znacząco poprawia jakość ich życia.

Obszary działania seniorów w sieci

Badania wykazują spójny wzorzec aktywności seniorów korzystających z Internetu. W większości analiz stosuje się podział na dwie grupy wiekowe, tj. internautów w wieku 50-64 lat oraz powyżej tego wieku (IAB Polska, 2010; Keenan, 2009; Madden, 2010; World Internet Project Poland [WIP Poland], 2010). Rozróżnienie to wydaje się trafnie oddawać zmiany w aktywności seniorów wraz z wiekiem, zgodnie z którymi młodsza grupa jest bardziej aktywna w porównaniu do starszej (Keenan, 2009; Madden, 2010; WIP Poland, 2010, 2011).

Wśród seniorów najpopularniejszą usługą internetową jest niewątpliwie poczta elektroniczna (Keenan, 2009; Selwyn, Gorard, Furlong i Madden, 2003), z której w Stanach Zjednoczonych korzysta ok. 90% osób powyżej 50. roku życia (Madden, 2010). Internauci należący do tej grupy wiekowej czas spędzany w sieci najczęściej przeznaczają na kontakt z rodziną i znajomymi (Age Concern i Barclays, 2002), poszukiwanie informacji dotyczących dóbr i usług, dotychczasowej działalności zawodowej oraz nauki (Selwyn et al., 2003). Często korzystają z zasobów sieci bez wyraźnie sprecyzowanego celu, swobodnie ją eksplorując (Selwyn et al., 2003). Mniejszy odsetek seniorów posługuje się Internetem w bardziej zaawansowany sposób, tj. korzysta z bankowości internetowej, zakupów online, e-learningu lub czatów (Age Concern i Barclays, 2002; Keenan, 2009; Selwyn et al., 2003). W doniesieniach na temat zakresu działalności seniorów w sieci dane procentowe wahają się od kilku do kilkudziesięciu procent, co wynika z dużej dynamiki zmian w ich aktywności na przestrzeni kolejnych lat (Madden, 2010). Age Concern i Barclays (2002) oraz American Association of Retired Persons ([AARP], Keenan, 2009) analizując zachowania osób starszych w sieci wskazały na istnienie różnic międzyplciowych: mężczyźni częściej czytają prasę i książki, szukają informacji o interesujących ich tematach, przeglądają oferty pracy lub dokonują rezerwacji turys-

tycznych, natomiast kobiety częściej kontaktują się z bliskimi im osobami (Age Concern i Barclays, 2002), prawie dwukrotnie częściej korzystają z gier online oraz poczty elektronicznej (Keenan, 2009; White et al., 2002). Z badań AARP wynika, że nie ma zależności między częstotliwością korzystania z Internetu a płcią; istnieje natomiast taka zależność, gdy uwzględnimy wiek i zamożność: częściej z Internetu korzystają internauci zamożni oraz w wieku poniżej 65. r.ż. (Keenan, 2009).

Z badań wynika, że większość osób starszych korzysta z Internetu w sposób bierny – odwiedzają strony o tematyce publicystycznej, informacyjnej, a także portale o treściach rozrywkowych i kulturalnych (Dutton i Helsper, 2007; Wołejko, 2007). Jednak są i takie, w których wykazano, że seniorzy są także twórcami zawartości świata wirtualnego przez obecność na portalach społecznościowych, gdzie podstawą aktywności jest współdzielenie treści takich, jak zdjęcia czy informacje o sobie (Madden, 2010). W ciągu roku (2009-2010) liczba użytkowników portali w wieku powyżej 50. r.ż. podwoiła się, co sprawiło, że obecnie ze stron tego typu korzysta połowa seniorów w wieku 50-64 lat oraz co czwarty internauta powyżej 65. roku życia mieszkający w Stanach Zjednoczonych (Keenan, 2009; Madden, 2010). Co ciekawe, dynamika wzrostu popularności tych serwisów wśród seniorów jest prawie pięć razy większa w porównaniu ze zmianami w grupie młodych dorosłych w wieku 18-29 lat. Podwojeniu uległa także liczba seniorów korzystających ze stron opartych na aktualizacji swoich statusów (np. Twitter).

Z charakterystyki polskich internautów w wieku powyżej 50. r.ż. (Hołda, 2008a, 2008b; WIP Poland, 2010, 2011) wynika, że polscy seniorzy, podobnie jak ich rówieśnicy w innych krajach, najczęściej szukają w sieci aktualnych wiadomości o świecie lub informacji zdrowotnych, następnie treści związanych z turystyką lub o charakterze rozrywkowym. Najbardziej szukają za pośrednictwem tego medium pracy lub czytają blogi. Co ciekawe, seniorzy łączą korzystanie z Internetu z użyciem innych mediów, tj. podczas przebywania w sieci najczęściej słuchają radia lub oglądają telewizję, co może być związane z faktem, iż dla tej grupy wiekowej głównym źródłem informacji pozostaje telewizja i radio.

Z danych zawartych w omawianym raporcie wynika, że polscy seniorzy do komunikacji online najczęściej wykorzystują e-mail (ok. 70%), dużo rzadziej niż młodszy internauci korzystają z komunikatorów, niewiele osób z tej grupy wiekowej pisze bloga, czatuje lub aktualizuje statusy dotyczące swojej obecnej aktywności. Internauci powyżej 50. r.ż. są stosunkowo aktywni na portalach społecznościowych – korzysta z nich prawie 70% osób w wieku 50-64 lat oraz 50% tych, którzy ukończyli 65. rok życia. Warto podkreślić, że robią to, chociaż mają opory przed umieszczaniem w Internecie swoich zdjęć oraz są grupą wiekową najmniej ufną wobec informacji znalezionych w sieci. W przeciwieństwie do młodszych użytkowników sieci, seniorzy nie traktują świata online jako źródła rozrywki, której szukają nadal głównie w telewizji i prasie. Korzystając z Interne-

tu, najczęściej swobodnie eksplorują treści umieszczone w sieci (robi to ponad 75%), rzadziej natomiast korzystają z gier online, słuchają muzyki, oglądają krótkie filmy oraz poszukują treści religijnych lub duchowych (robi to ok. 20%). Seniorzy są grupą, która najrzadziej korzysta z sieci w celu odwiedzania stron erotycznych lub uprawiania hazardu (średnio 15% w porównaniu do ok. 30% dla innych grup).

Wraz z wiekiem maleje liczba użytkowników, dla których najważniejsza w sieci jest rozrywka, a rośnie liczba osób zdobywających w ten sposób informacje; powyżej 50. r.ż. jest to główny cel użytkownika Internetu (Batorski, 2009). Seniorzy w świecie wirtualnym szukają głównie danych o produktach, o połowę rzadziej niż inne grupy wiekowe dokonują zakupów w sieci, niewielki odsetek osób po ukończeniu 60. r.ż. korzysta z bankowości online. Wraz z wiekiem zwiększeniu ulega zainteresowanie informacjami zdrowotnymi, będące wynikiem rosnącej ilości problemów związanych ze stanem zdrowia i koniecznością posiadania dokładniejszych informacji w tym zakresie (WIP Poland, 2010).

Pozytywne aspekty korzystania z Internetu przez seniorów

Badacze zgodnie podkreślają, że korzystanie z Internetu przez osoby starsze wiąże się ze wzrostem satysfakcji z życia. Wynika to z większego dostępu do informacji, utrzymywania relacji z bliskimi oraz resztą społeczeństwa, a także poczucia kompetencji: osoba starsza umiejąca korzystać z Internetu czuje się pełnowartościowym członkiem społeczeństwa cyfrowego. Podczas przedstawiania korzyści, jakie daje seniorom obecność w sieci, często dokonuje się rozróżnienia ze względu na ich wiek. Zgodnie z wynikami badań osobom między 50. a 65. r.ż. Internet pomaga w wykonywaniu pracy, ułatwia życie codzienne i jest źródłem informacji (Krzesińska, 2011a). Powyżej 65. r.ż. główną funkcją Internetu staje się utrzymanie relacji z osobami bliskimi i resztą społeczeństwa, dzięki czemu seniorzy zmniejszają poczucie osamotnienia i wykluczenia społecznego. Rozróżnienie to potwierdza, że analizując wyniki przedstawiane dla grupy osób powyżej 50. r.ż., należy mieć na uwadze fakt, iż nie jest to grupa jednorodna (Keenan, 2009; Madden, 2010).

Wśród najczęściej wymienianych przez badaczy korzyści, jakie ludzie starsi czerpią z Internetu, znajduje się możliwość zwiększenia kontaktu z rodziną i światem zewnętrznym (Age Concern and Help the Aged i BT, 2005; Batorski, 2009, 2011; Ernest-Jones, 2008; Lagana, Oliver, Ainsworth, i Edwards, 2011; Selwyn et al., 2003; White et al., 2002; WIP Poland, 2010, 2011). W niektórych badaniach sami seniorzy podkreślają, że możliwość komunikacji za pośrednictwem e-maila lub portali społecznościowych to największa zaleta korzystania z Internetu, gdyż pozwala na utrzymywanie relacji z rodziną i znajomymi poza krajem (Age Concern i Barclays, 2002; Age Concern and Help the Aged i BT, 2005; White i Weatherall, 2000). Także polscy seniorzy wyrażali opinię, że dzięki Internetowi zwiększyła się liczba ich kontaktów z osobami bliskimi, przyjaciółmi,

a także należącymi do ich kręgu zawodowego (Hołda, 2008b; WIP Poland, 2010, 2011). Wśród zalet badacze wymieniają także możliwości polepszenia kontaktu seniorów z młodszymi członkami rodziny, szczególnie poprzez korzystanie ze stron społecznościowych, które stanowią dodatkową płaszczyznę transferu wiedzy i umiejętności między pokoleniami (Age Concern i Barclays, 2002; Age Concern and Help the Aged i BT, 2005; Madden, 2010; Selwyn et al., 2003).

Internet jest bardzo cennym narzędziem komunikacji zwłaszcza dla osób mających, z racji ograniczeń fizycznych, trudności w podróżowaniu poza swoje miejsce zamieszkania (White et al., 2002). Dzięki Internetowi mogą one odwiedzać dowolne miejsca, które w świecie rzeczywistym są już dla nich niedostępne. Podczas gdy dla osób młodych Internet może być formą konkurencji lub zastąpienia silnych relacji ze świata realnego (Kraut et al., 1998), dla seniorów jest on narzędziem do rozwoju aktywności społecznej i szansą na zastąpienie czynności, które stały się zbyt trudne (Olphert, Damodaran i May, 2005; White et al., 2002). Z polskich badań (Batorski, 2009, 2011) wynika, że osoby starsze korzystające z Internetu mają większą liczbę przyjaciół w porównaniu do seniorów nieobecnych w sieci oraz prowadzą bardziej aktywne życie społeczne i kulturalne. Ponad połowa internautów po 60. r. ż. przyznaje, że komunikacja poprzez Internet umocniła ich kontakt z osobami ze swojej branży, nawet mimo bycia na emeryturze (WIP Poland, 2010).

Świat wirtualny jest miejscem, gdzie internauci powyżej 50. r.ż. spotykają osoby o podobnych zainteresowaniach, dzięki czemu mogą dzielić się swoimi pasjami i dalej je rozwijać, a także uczyć się nowych rzeczy (Selwyn et al., 2003; White et al., 2002). Analizując rosnącą popularność portali społecznościowych wśród seniorów, Madden (2010) wskazała, iż umożliwiają one odnowienie kontaktów z przeszłości, co przekłada się na powstawanie sieci silnego wsparcia. Ma to szczególne znaczenie dla tych osób, które w podeszłym wieku cierpią na choroby przewlekłe. O pozytywnym związku komunikacji poprzez Internet ze stanem zdrowia donoszą także inni badacze (Lagana et al., 2011), podkreślając korzystny wpływ uzyskiwanego w ten sposób wsparcia społecznego na stan psychiczny internauty powyżej 50. r.ż. Wykorzystanie komunikacji zapośredniczonej przez komputer może być również sposobem kompensacji problemów z pogarszającym się słuchem i wzrokiem, które poza siecią mogą znacznie zmniejszać satysfakcję z interakcji społecznych (Dickinson i Hill, 2007). Dodatkowo dzięki dostępowi do Internetu seniorzy mogą nawiązać nie tylko kontakty prywatne, ale również prowadzić komunikację o charakterze formalnym, nawiązując relacje ze społecznościami skupiającymi emerytów, ośrodkami pomocy lub domami opieki (Berry, 2011; White et al., 2002), a nawet uzyskiwać w ten sposób konsultacje medyczne (Lagana et al., 2011).

Wśród zalet Internetu osoby starsze wymieniają możliwość dostępu do materiałów edukacyjnych, rozrywkowych i stron pozwalających im na rozwijanie zainteresowań

(Age Concern and Help the Aged i BT, 2005; Olphert, Damodaran i May, 2005). Internet w opinii seniorów pozwala również oszczędzać czas i koszty: dzięki transakcjom online bardziej ekonomiczne stają się procesy dokonywania płatności bankowych, załatwiania formalności podróży oraz zakupów. Internet jest miejscem, gdzie użytkownicy znaleźć mogą informacje o różnych produktach i usługach, przez co łatwiej jest im podejmować decyzje konsumenckie (White et al., 2002). Kluczowe znaczenie mają dla tej grupy wiekowej informacje o charakterze medycznym związane z szeroko pojętymi kwestiami zdrowotnymi (Selwyn et al., 2003; WIP Poland, 2010, 2011). Odpowiednie treści umieszczane w internecie dają szansę na zmniejszenie niepewności wynikającej z braku wiedzy w tym obszarze (Campbell i Nolfi, 2005). Komfort seniorów może zostać zwiększony dzięki dostępowi do stron medycznych prezentujących wiarygodne informacje o nowych metodach leczenia i sprawdzonych lekach (DeOllos i Morris 1999, za: Lagana et al., 2011).

W wielu badaniach, których celem było uzyskiwanie opinii internautów (Age Concern i Barclays, 2002; Age Concern and Help the Aged i BT, 2005; White et al., 2002), stwierdzono, że seniorzy chcą poznawać nowe technologie, a sukcesy na tym polu dają im olbrzymią satysfakcję. Nie bez znaczenia jest wsparcie i zachęta, jakie otrzymują ze strony bliskich i instytucji, oraz subiektywna pozytywna ocena własnego zdrowia, które sprzyjają korzystaniu z komunikacji internetowej (White et al., 2002). Samo wykorzystywanie nowych technologii buduje bardziej pozytywne nastawienie wobec komputerów i rozwoju techniki, dając osobom po 50. r.ż. możliwość doświadczenia wyższej jakości życia (Batorski i Zajac, 2010; Magnusson, Hanson i Nolan, 2005; Irizarry i Downing, 1997).

White i współpracownicy (2002) podkreślają, że dzięki wzmacnianiu istniejących i nawiązywaniu nowych kontaktów społecznych za pośrednictwem Internetu seniorzy nie czują się osamotnieni i są w mniejszym stopniu narażeni na stany depresyjne. Batorski (2009) wykazał, że korzystanie z Internetu wiąże się z ogólnym zadowoleniem z życia, tendencją do większego ufania innym, rzadszym korzystaniem z substancji uzależniających oraz lepszym radzeniem sobie w trudnych sytuacjach, włącznie z mniejszymi oporami przed proszeniem o pomoc i radę. Wreszcie dostęp do licznych informacji zawartych w sieci ułatwia osobom w wieku senioralnym kontynuowanie pracy zawodowej lub udział w projektach wolontariackich, co sprzyja poprawie samooceny oraz, nierzadko, sytuacji finansowej (Ernest-Jones, 2008).

Przytoczone wyniki badań świadczą o tym, że korzystanie z sieci może przynieść osobom starszym znaczne korzyści, ponieważ pozwala na zaspokojenie wielu specyficznych dla tej grupy wiekowej potrzeb, pomaga także w przekraczaniu ograniczeń, których źródłem jest kondycja psychofizyczna osób starszych.

Tabela 1. Programy poświęcone rozwijaniu aktywności seniorów w sieci realizowane na świecie do 2011 roku (opracowanie własne)

KRAJ	PROJEKT	DZIAŁANIA
Stany Zjednoczone	Digital Inclusion Initiative (DII)	Wyszkolenie grupy ok. 500 trenerów w starszym wieku do przekazywania wiedzy na temat używania Internetu innym seniorom. Stworzenie e-podręcznika „Generations on Line”, dostosowanego i przeznaczonego do pracy z osobami po 55. r.ż. (Senior Service America, 2011).
Wielka Brytania	Age Concern and Help the Aged	Badania z wykorzystaniem zogniskowanych wywiadów grupowych mające na celu poznanie przyczyn wykluczenia cyfrowego w grupie osób po 55. r.ż. Stworzenie raportu „Introducing another World: older people and digital inclusion” (Age Concern and Help the Aged i BT, 2005).
	Digital Inclusion Network: Age Concern	Kompleksowa pomoc dla organizacji prowadzących projekty włączające seniorów w cyfrowy świat: szkolenia, informacje i porady, wsparcie w kwestiach finansowych oraz działalność naukowa (www.digitalengagement.org).
	Digital Unite (DU)	Szkolenia dla trenerów dotyczące specyfiki przekazywania wiedzy z zakresu nowych technologii osobom starszym, organizowane w domach tych osób (www.digitalengagement.org).
	Mobile Internet Tester Sessions (MITS)	Organizowanie spotkań zapoznających seniorów z Internetem w domach opieki, promocja kursów umiejętności obsługi komputera przy wsparciu firmy Microsoft oraz wydanie dwóch podręczników „Grasp The NETtle” i „How to be a Silver Surfer” (Millward, 2003).
	Silver Surfers	Promowanie wśród osób starszych korzyści z używania Internetu i poczty elektronicznej (www.digitalengagement.org).
	Sus-IT	Naukowe badania dotyczące różnic w korzystaniu z technologii cyfrowej przez osoby starsze, związanych z ich wiekiem, zdolnościami i warunkami życia. Próby określenia zakresu wiedzy i wsparcia, jakiego potrzebuje ta grupa wiekowa, aby efektywnie uczestniczyć w życiu wirtualnym (Age Concern Leicester Shire, 2010).
	UTOPIA	Jedenastotygodniowy cykl dwugodzinnych warsztatów z seniorami, podczas których przekazywano podstawową wiedzę z zakresu pisania na komputerze, obsługi poczty elektronicznej i korzystania z zasobów Internetu (Dickinson et al., 2005).
	Wireless Outreach Network (WON)	Zakup laptopów z dostępem do Internetu oraz bezpłatne udostępnienie ich w centrach informacyjnych oraz szpitalu w obszarze Wigan (Millward, 2003).

Szwecja	ACTION	Program pośredniego wsparcia osób starszych przez stworzenie platformy edukacyjnej dla ich opiekunów w Wielkiej Brytanii, Irlandii, Portugalii i Szwecji. Do dyspozycji opiekunów oddano zestaw materiałów multimedialnych związanych z ich pracą oraz system wideokonferencyjny umożliwiający im kontakt z profesjonalnymi doradcami i innymi rodzinami biorącymi udział w projekcie (Magnusson, Hanson i Nolan, 2005).
Litwa	E-Senior; Internet for Your Garden; First Time Online? Let's Do It!	Zaangażowanie ponad 600 bibliotek, które zachęcały seniorów do korzystania z Internetu. Zasobami sieci zainteresowano ponad 23 000 osób (www.esenior-project.eu).
Holandia	Door internetten blijf je meedoen	Kampania mająca na celu zmianę postaw osób starszych wobec Internetu, wzbudzenie motywacji do samodzielnego szukania informacji na temat świata wirtualnego poprzez udział w kursach online i offline. Wskazanie miejsc i treści w sieci związanych z potrzebami osób starszych oraz promowanie korzystania z Internetu jako sposobu na poprawę jakości życia (www.doorinternetblijfjemeedoen.nl).
Francja	Internet accompagné	Wsparcie osób starszych w trakcie pierwszego uruchamiania komputerów oraz instalacji połączenia z Internetem. W ramach programu, w zamian za znaczne ulgi podatkowe, 26 firm oferuje swoim klientom pomoc w pierwszych krokach radzenia sobie z ich produktami (Guillemin, 2006).
Polska	Dojrz@łość w sieci (www.dojrzaloscwsieci.pl)	Kampania na rzecz przeciwdziałania e-wykluczeniu osób starszych prowadzona przez Koalicję Cyfrowego Włączenia Generacji 50+. W ramach działań prowadzone są badania i debaty, promuje się pozytywne przejawy działań na rzecz seniorów w sieci. Publikacja ogólnodostępnego raportu „Raport Otwarcia «Między alienacją a adaptacją. Polacy 50+ wobec Internetu»” (Batorski i Zając, 2010; Krzezińska, 2011a, b), organizacja pierwszej edycji konkursu „Dojrz@łość w sieci. Dobre Praktyki”.

Programy e-senior w różnych krajach

Włączanie osób starszych w rzeczywistość wirtualną i przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu tej grupy wiekowej jest szczególnie ważne w kontekście problemu starzenia się społeczeństw zachodnich. Obecnie na całym świecie powstaje wiele programów organizacji rządowych i pozarządowych na rzecz upowszechniania dostępu do Internetu i przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu ludzi starszych (Batorski i Zając, 2010;

Buniewicz, 2007; National Institute on Aging, 2001; National Institutes of Health, 2004; Saunders, 2004). Autorzy projektów w tym zakresie najczęściej skupiają się na przekazywaniu wiedzy dotyczącej komputerów i ich użytkowania (Dickinson, Eisma, Gregor, Syme i Milne, 2005; Magnusson, Hanson i Nolan, 2005; Senior Service America, 2011). Niestety w ramach większości programów nie zadbano o odpowiednią promocję projektu, stąd dotarcie do danych na temat określonej działalności, a zwłaszcza jej skutków, nie jest możliwe. Pomimo tego dokonujemy próby zestawienia przynajmniej części prowadzonych na świecie projektów, po to, żeby pokazać, iż obecność seniorów w sieci to problem, którego rozwiązanie może przybierać różnorodne formy. W celu lepszej ilustracji realizowane programy przedstawione zostały w postaci tabelarycznej.

Jak wynika z przeglądu przedstawionego w tabeli 1, istnieje wiele sposobów działań podejmowanych w celu zapobieżenia wykluczeniu cyfrowemu ludzi starych. Jedne nastawione są na doskonalenie technicznych umiejętności, inne na kształtowanie postaw i motywacji, a jeszcze inne na udostępnianie seniorom odpowiedniego sprzętu, dzięki któremu mogą korzystać z sieci. Każdy z tych sposobów wydaje się ważny i jest przydatny na różnych etapach włączania ludzi starszych do społeczeństwa cyfrowego. A – jak wynika z danych przedstawionych w tym artykule – jest to istotne nie tylko z punktu widzenia poprawy funkcjonowania ludzi starych, ale także całego cyfrowego społeczeństwa, którego są oni integralną częścią.

Literatura cytowana

- Age Concern and Help the Aged i BT (2005) *Introducing another World: older people and digital inclusion*. A report of qualitative research on the barriers and enablers to tackling digital exclusion in later life. Dostęp 20.08.2011 pod adresem: http://raceonline2012.org/sites/default/files/resources/introducing_another_world_older_people_and_digital_inclusion.pdf
- Age Concern i Barclays (2002) *Internet turns on men and women in different ways – new survey reveals*. Dostęp 15.08.2011 pod adresem: http://www.icmresearch.com/pdfs/2002_august_age_concern_barclays_it_internet_older_people.pdf
- Age Concern Leicester Shire (2010). *Positive Ageing: Using technology to improve everyday life*. Dostęp 02.08.2011 pod adresem: http://sus-it.lboro.ac.uk/FSS%20event_Brochure.pdf
- Bargh J.A., McKenna K.Y.A. (2004). The Internet and social life. *Annual Review of Psychology*, 55, 573-590.
- Batorski D. (2003) *Ku społeczeństwu informacyjnemu*. [W:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2003: warunki i jakość życia Polaków* (s. 195-235). Warszawa: Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania.
- Batorski D. (2009) *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych*. [W:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2009 – warunki i jakość życia Polaków. Raport*. Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego. Dostęp 30.03.2010 pod adresem: www.diagnoza.com
- Batorski D. (2011) *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Diagnoza społeczna 2011 – warunki i jakość życia Polaków. Raport* [Special issue]. *Contemporary Economics*, 5, 299-327.

- Batorski D., Zając J.M. (2010) *Między alienacją a adaptacją – Polacy w wieku 50+ wobec internetu*. Raport Otwarcia Koalicji „Dojrzałość w sieci”. Warszawa: UPC Polska. Dostęp 10.02.2011 pod adresem http://dojrzaloscwsieci.pl/tl_files/pliki/Raport.pdf
- Berry R. (2011) *Older people and the internet. Towards a 'system map' of digital exclusion*. London: International Longevity Centre – UK.
- Błachnio A. (2002) *Pytanie o jakość życia w kontekście rozważań nad naturą starości*. [W:] K. Obuchowski (red.), *Starość i osobowość* (s. 13-52). Bydgoszcz: Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego.
- Buniewicz A. (2007) *Polscy seniorzy i Internet*. Dostęp 03.06.2007 pod adresem www.egospodarka.pl/20007,Polscy-seniorzy-i-Internet,1,20,2.html
- Campbell R.J., Nolfi D.A. (2005) *Teaching elderly adults to use the Internet to Access health care information: before–after study*. Journal of Medical Internet Research, 7, 2.
- Cichońska M. (2000) *Starość, niemoc, smutek, bezradność?* [W:] *Profile starości* (s. 97-104). Poznań: Wydawnictwo Miejskie, Urząd Miasta Poznania, Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych.
- Czaja S.J., Charness N., Fisk A.D., Hertzog C., Nair S.N., Rogers, W.A. Sharit J. (2006) *Factors Predicting the Use of Technology: Findings From the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE)*. Psychology and Aging, 21, 333-352.
- DeOllos I., Morris D.C. (1999) *The Internet as an information resource for older adults*. Journal of Educational Technology Systems, 28, 107-20.
- Dickinson A., Eisma R., Gregor P., Syme A., Milne S. (2005) *Strategies for teaching older people to use the World Wide Web*. Universal Access in the Information Society, 4, 1, s. 3-15.
- Dickinson A., Hill R. L. (2007) *Keeping in touch: talking to older people about computers and communication*. Educational Gerontology, 33, 613-30.
- Dutton W., Helsper E.J. (2007) *The Internet in Britain: 2007*. Oxford: Oxford Internet Institute, University of Oxford.
- Ellerman E. (2007) *The internet in context*. [W:] J. Gackenbach (red.), *Psychology and the internet. Intrapersonal, interpersonal, and transpersonal implications* (s. 11-33). Boston: Academic Press.
- Ernest-Jones T. (2008) *Closing Europe's digital divide*. Raport Economist Intelligence Unit. Dostęp 20.07.2011 pod adresem: http://graphics.eiu.com/upload/Intel_Digital_Divide.pdf
- Eurostat (2010) *Digital inclusion – individuals*. Dostęp 10.02.2011 pod adresem <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/setupModifyTableLayout.do>
- Gackenbach J., von Stackelberg H. (2007) *Self online: Personality and demographic implications*. [W:] J. Gackenbach (red.), *Psychology and the internet. Intrapersonal, interpersonal, and transpersonal implications* (s. 55-73). Boston: Academic Press.
- Guillemin Ch. (2006) *Le gouvernement étend son dispositif "Internet accompagné" aux familles modestes*. Dostęp 10.10.2011 pod adresem: <http://www.zdnet.fr/actualites/le-gouvernement-etend-son-dispositif-internet-accompagne-aux-familles-modestes-39362102.htm>
- GUS (2010) *Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006-2010*. Warszawa: GUS. Dostęp 10.02.2011 pod adresem <http://www.stat.gov.pl>
- Hilt M.L., Lipschultz J.H. (2004) *Elderly Americans and the Internet: E-mail, tv news, information and entertainment websites*. Educational Gerontology, 30, 57-72.
- Hołda M. (2008a) *Człowiek stary jako użytkownik internetu*. I Ogólnopolskie Sympozjum Psychologii Edukacyjnej „Internet w biegu życia ludzkiego”, Kraków.
- Hołda M. (2008b) *Ludzie starzy w świecie wirtualnym*. [W:] B. Szmigielska (red.), *Całe życie w sieci* (s. 281-313). Kraków: WUJ.

- Hołda M. (2008c) *Rola forów internetowych dla rodziców w życiu rodziny*. [W:] B. Muchacka (red.), *Rodzina w kontekście współczesnych problemów wychowania* (s. 241-249). Kraków: Wydawnictwo Naukowe PAT.
- Hołda M. (2011) *Edukacja osób starszych w zakresie korzystania z internetu*. [W:] B. Szmigielska (red.), *Edukacja w dwóch światach – offline i online* (s. 187-201). Kraków: WiR PARTNER.
- Huang C.-Y., Chen H.-N. (2010) *Global digital divide: A dynamic analysis based on the Bass model*. *Journal of Public Policy & Marketing*, 29, 248-264.
- IAB Polska (2010) *Raport strategiczny internet 2010*. Dostęp 16.08.2011 pod adresem: http://www.iabpolska.pl/images/stories/raporty/Raport_strategiczny_IAB_Polska_INTERNET_2010.pdf
- Irizarry C., Downing A. (1997) *Computers enhancing the lives of older people*. *Australian Journal on Ageing*, 16, 161-65.
- Keenan T. (2009). *Internet use among midlife and older adults: AARP bulletin poll*. American Association of Retired Persons. Dostęp 20.07.2011 pod adresem: <http://research.aarp.org>
- Kraut, R., Kiesler, S. (2003) *The social impact of Internet use*. *Psychological Science Agenda*, 16, 8-10.
- Kraut R., Patterson M., Lundmark, V., Kiesler S., Mukopadhyay T., Scherlis W. (1998) *Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being?* *American Psychologist*, 53, 1017-1031.
- Krzesińska D. (2011a) *Jak rozwijać kompetencje cyfrowe dojrzałych Polaków – Kraków gospodarzem konferencji na temat wykluczenia cyfrowego*. Komunikat prasowy nr 7.
- Krzesińska D. (2011b) *Najlepsze praktyki z zakresu edukacji cyfrowej osób 50+ nagrodzone*. Komunikat prasowy nr 6.
- Lagana L., Oliver T., Ainsworth A., Edwards M. (2011) *Enhancing computer self-efficacy and attitudes in multi-ethnic older adults: a randomised controlled study*. *Aging and Society*, 31, s. 1-13.
- Madden M. (2010) *Older Adults and Social Media. Social networking use among those ages 50 and older nearly doubled over the past year*. Pew Internet and American Life Project. Dostęp 05.09.2011 pod adresem: <http://pewinternet.org/Reports/2010/Older-Adults-and-Social-Media.aspx>
- Magnusson, L., Hanson, E., Nolan, M. (2005) *The impact of information and communication technology on family carriers of older people and professionals in Sweden*. *Aging and Society*, 25, 693-713.
- Millward P. (2003) *The 'grey digital divide': Perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people*. *First Monday*, 8, 7.
- Moritz M. (2002) *Trening umysłu jako forma utrzymania aktywności intelektualnej ludzi starych*. [W:] K. Obuchowski (red.), *Starość i osobowość* (s. 113-153). Bydgoszcz: Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego.
- Mossberger K., Tolbert C.J., Stansbury M. (2003) *Virtual inequality: Beyond the digital divide*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- National Institute on Aging. (2001) *Making Your Web Site Senior Friendly: A Checklist*. US Department of Health and Human Services, National Institutes of Health, National Institute on Aging.
- National Institutes of Health. (2004) *New Senior Web Site*. The NIH Word on Health, 04.2004.
- Olphert C.W., Damodaran L., May A. (2005) *Towards Digital Inclusion – Engaging Older People in the Digital World*, Accessible Design in the Digital World Conference, Dundee, Sierpień.

- Raban Y., Brynin M. (2006) *Older people and new technologies*. [W:] R. Kraut, M. Brynin, S. Kiesler (red.), *Computers, phones, and the internet. Domesticating information technology*. (s. 43-50). Oxford: Oxford University Press.
- Saunders E.J. (2004) *Maximizing computer use among the elderly in rural senior centers*. *Educational Gerontology*, 30, 573-585.
- Selwyn N., Gorard S., Furlong J., Madden L. (2003) *Older adults' use of information and communications technology in everyday life*. *Ageing and Society*, 23, 561-582.
- Senior Service America (2011). *Crossing the Digital Divide at 55+*. Dostęp 05.09.2011 pod adresem: <http://www.seniorserviceamerica.org/site/digital-inclusion-initiative/crossing-the-digital-divide-at-55/>
- Silver, (2001) *Older surfers*. *Canadian Social Trends*. 63, 9-12.
- Skinner B.F., Vaughan M.E. (2004) *Przyjemnej starości! Poradnik praktyczny* [tłum.: J. Siuta]. Kraków: WiR Partner.
- Studen, S. (2011) *Psychologia starzenia się i starości*. Warszawa: PWN.
- Straś-Romanowska, M. (2000) *Późna dorosłość. Wiek starzenia się*. [W:] B. Harwas-Napierała, J. Trempała, (red.). *Psychologia rozwoju człowieka*, t. 2 (s. 263-292). Warszawa: PWN.
- Stuart-Hamilton I. (2006) *Psychologia starzenia się*. Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
- Szpunar M. (2010) *W stronę nowych mediów*. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Tomczyk Ł. (2010) *Seniorzy w świecie nowych mediów*. *E-mentor*, 4. Dostęp 21.10.2010 pod adresem: <http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/36/id/776>
- Treder N., Biechowska D. (2011) *Funkcjonowanie pamięci operacyjnej w jesieni życia*. XXXIV Zjazd Naukowy Polskiego Towarzystwa Psychologicznego „Oblicza współczesnej psychologii – jedność w różnorodności?”, Katowice.
- Trempała J. (2002) *Rozwój poznawczy*. [W:] B. Harwas-Napierała J. Trempała, (red.). *Psychologia rozwoju człowieka*, t. 3 (s. 13-44). Warszawa: PWN.
- Ułaszewska-Żuk M. (2002). *Wpływ kinezylogii edukacyjnej na podtrzymywanie sprawności umysłowej ludzi starszych*. [W:] W. Wnuk (red.). *Ludzie starsi w trzecim tysiącleciu. Szanse – nadzieje – potrzeby* (s. 104-112). Wrocław: Uniwersytet Trzeciego Wieku w Uniwersytecie Wrocławskim.
- Weiser E.B. (2001) *The functions of Internet use and their social and psychological consequences*. *CyberPsychology & Behavior*, 4, 723-743.
- White H., McConnell E., Clipp E., Branch L.G., Sloane R., Pieper C., Box T.L. (2002) *A randomized controlled trial of the psychosocial impact of providing internet training and access to older adults*. *Ageing and Mental Health*, 6, 213-221.
- White J., Weatherall A. (2000) *A grounded theory analysis of older adults and information technology*. *Educational Gerontology*, 26, 371-86.
- Wołowicka L. (2000) *Jakość życia seniorów. Stan aktualny i perspektywy*. [W:] Profile starości (s. 40-46). Poznań: Wydawnictwo Miejskie, Urząd Miasta Poznania, Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych.
- World Internet Project. Poland (2010) Warszawa, Agora S. A. i Grupa TP.
- World Internet Project. Poland (2011) Warszawa, Agora S. A. i Grupa TP.
- www.digitalengagement.org/resources/digital-inclusion-initiatives/comment-page-1
- www.doorinternetblijfjemeedoen.nl
- www.esenior-project.eu
- Zajac L. (2006) *Psychologiczna sytuacja człowieka starszego oraz jej determinanty*. [W:] J. Rzepka (red.), *Problematyka osób w wieku starszym* (s. 27-37). Materiały z III Ogólnopolskiego

Seminarium Naukowego w Mysłowicach, 22.05.2004. Mysłowice: Górnośląska Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Kardynała A. Hłonda w Mysłowicach.

Zickuhr K. (2010) *Generations 2010. Pew Internet & American Life Project*. Washington, D.C.: Pew Research Center. Dostęp 10.02.2011 pod adresem: [http://pewinternet.org/ Reports /2010/Generations-2010.aspx](http://pewinternet.org/Reports/2010/Generations-2010.aspx)

The elderly as the Internet users

The paper presents the most important issues concerning the use of the Internet by the elderly, illustrated with the results of recent studies conducted both in Poland and worldwide. The problem of digital divide among the elderly is discussed, which is mainly an effect of the specificity of human development in the old age and the fact that using Internet is learned in advanced age. Various areas of seniors activity in the Web are also presented, as well as the benefits of Internet use and the problem of education of the older generation, which aims to include as many people as possible to the Internet society. For this purpose, an overview was made of the major e-senior programs implemented in different countries.

Keywords: old age, digital divide, benefits of Internet use, e-senior programs

