

Seniorzy jako użytkownicy nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych

Ewa K. Czackowska

Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego

Technologie informacyjno-komunikacyjne (ICT), których gwałtowny rozwój obserwujemy począwszy od lat 90. XX wieku, zmieniły nasze życie społeczne i gospodarcze, zawodowe i prywatne. Aby w pełni korzystać z możliwości jakie daje ICT, niezbędna jest nie tylko odpowiednia infrastruktura techniczna, ale także kompetencje użytkowników. Co więcej, nieustanny i coraz szybszy rozwój nowych technologii, a także dostępność pewnych towarów i usług już tylko online, wymuszają na użytkownikach ciągle podnoszenie kompetencji cyfrowych. W przeciwnym wypadku grozi ograniczenie albo nawet wykluczenie z uczestnictwa w różnych obszarach życia społecznego. Szczególnie zagrożone są tym procesem osoby starsze.

Celem niniejszego artykułu jest zdiagnozowanie sytuacji osób 60+ w świecie nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych, a w szczególności określenie poziomu kompetencji cyfrowych seniorów ze wskazaniem, jaka ich część korzysta z nowych technologii i w jaki sposób. Chodzi o diagnozę aktualnej sytuacji, a zatem podstawą analizy będą najnowsze dostępne, reprezentatywne badania ośrodków sondażowych, polskich i europejskich, oraz najnowsza literatura przedmiotu, co jest szczególnie istotne z uwagi na szybko zmieniającą się sytuację w tym obszarze naszego życia.

Pod pojęciem technologie informacyjno-komunikacyjne, w skrócie ICT (z ang. *information and communication technologies*), które nazywane są zamiennie technologiami informacyjno-telekomunikacyjnymi, teleinformatycznymi, technikami informacyjnymi, a także nowoczesnymi technologiami czy technologią cyfrową, rozumiemy „zespół środków: systemów, urządzeń (komputery, tablety, serwery), mediów komunikacyjnych (sieci bluetooth, internet, sieci bezprzewodowe, telefonia komórkowa i satelitarna), narzędzi (oprogramowanie) oraz usług przetwarzających, gromadzących i przesyłających informacje w formie elektronicznej”¹.

Na wstępie trzeba podkreślić, iż zgodnie z ustaleniami Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) oraz polskiego Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej cezurą wieku, od której zaczyna się starość jest 60 lat. WHO w grupie seniorów, czyli osób 60+ wydzieliła trzy okresy życia: 60-74 (*young old*), 75-84 (*old old*) i powyżej 85 lat (*oldest old*)². Tymczasem w polskich i ogólnoeuropejskich badaniach cezurę wiekowe wyznaczane są bardzo różnie. Na przykład Centrum Badania Opinii Społecznej (CBOS), interesujących nas respondentów umieszcza w trzech grupach wiekowych: 55-64 lata, 65-74 lata, powyżej 75 lat; podobnie czyni GUS. Natomiast Eurostat wyróżnia dwie grupy: 45-64 lata, 65-74 lata.

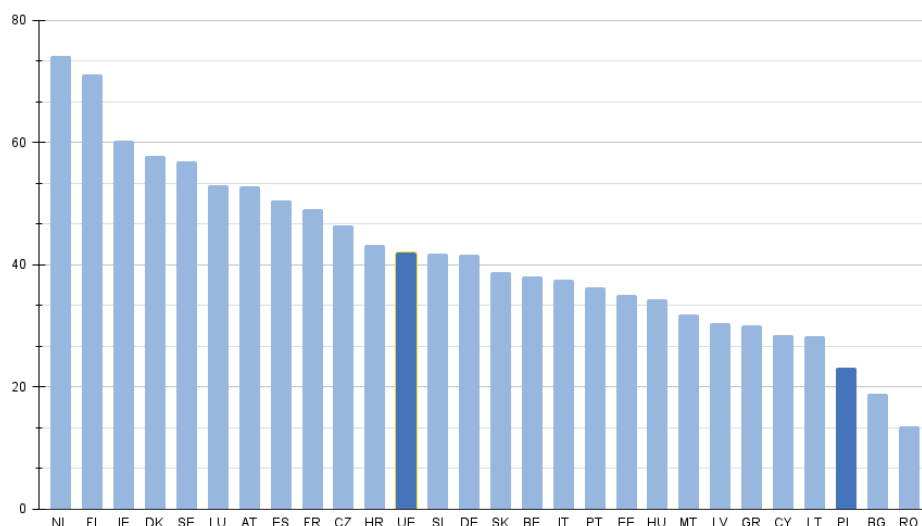
¹ K. Warzecha, *Technologie informacyjno-komunikacyjne wykorzystywane przez młodzież. Szanse i zagrożenia*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach” 2018, nr 350, s. 115-116.

² E. Frąckiewicz, *Nowe technologie na rynku srebrnych konsumentów. Stan, uwarunkowania, perspektywy*, Warszawa 2019, s. 38-39.

Poziom kompetencji cyfrowych

Obecność w sieci, korzystanie z nowych technologii nie zawsze oznacza, że ich użytkownicy mają kompetencje cyfrowe rozwinięte na takim poziomie, który pozwala w pełni wykorzystać możliwości, jakie stwarza ICT. Ważnych informacji na ten temat dostarcza najnowszy raport Eurostatu *Digitalisation in Europe – 2023 edition*, przedstawiający wyniki badań przeprowadzonych w latach 2021 i 2022³. Wynika z nich, iż 54% mieszkańców Unii Europejskiej ma podstawowe albo więcej niż podstawowe umiejętności cyfrowe. Polacy z wynikiem 42,9% plasują się poniżej średniej europejskiej i zajmują 25. miejsce, wyprzedzając jedynie Rumunię i Bułgarię. Warto dodać, że najlepiej w rankingu wypadli obywatele Finlandii i Holandii (79% miało kompetencje podstawowe i więcej niż podstawowe), a także Irlandii (70%) i Danii (69%). Najwyższe zaś kompetencje cyfrowe w Europie mają mieszkańcy krajów spoza UE, takich jak Islandia, Norwegia i Szwajcaria⁴.

Kompetencje cyfrowe polskich seniorów w tym badaniu wypadły dużo poniżej średniej krajów UE. W grupie 45-64 lata średnia w Unii wynosi 55,1%, gdy w Polsce 38,9% , zaś w grupie 65-74 lata średnia europejska to 30,8%, w Polsce to 12,4%.

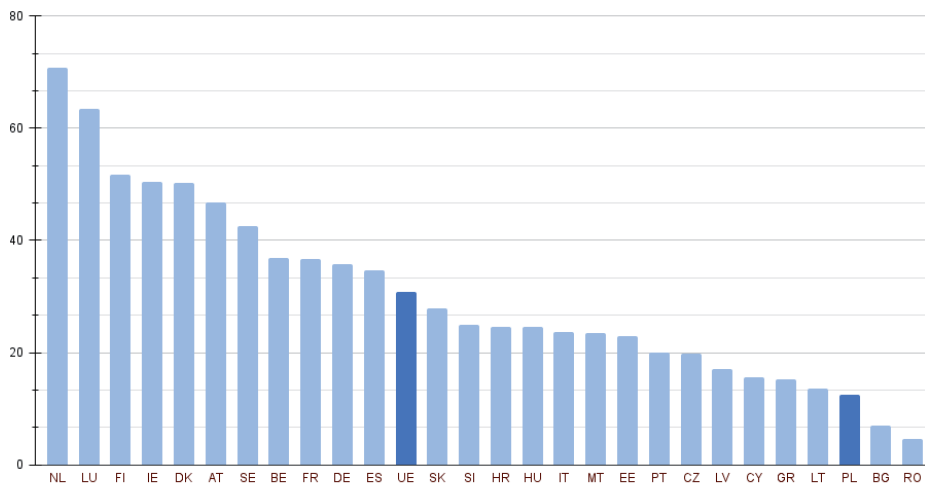


Wykres 1. Kompetencje cyfrowe osób w wieku 55-64 lata w krajach UE, 2021 r.

Źródło: Eurostat, *Digitalisation in Europe – 2023 edition*. Interactive Publications.

³ Eurostat, *Digitalisation in Europe – 2023 edition*. Interactive Publications, <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/digitalisation-2023> (dostęp 1.10. 2023).

⁴ Por. Eurostat, *Statistics Explained. Towards Digital Decade targets for Europe*, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Towards_Digital_Decade_targets_for_Europe#Digitally_skilled_citizens_and_professionals (dostęp 2.10. 2023).



Wykres 2. Kompetencje cyfrowe osób w wieku 65-74 lata w krajach UE, 2021 r.

Źródło: *Digitalisation in Europe – 2023 edition. Interactive Publications.*

W tym europejskim badaniu przyjęto, że aby mieć przynajmniej podstawowe ogólne umiejętności cyfrowe, trzeba wiedzieć, jak wykonać co najmniej jedno działanie w każdym z pięciu obszarów kompetencji. Te obszary to: umiejętność korzystania z informacji i danych, np. wyszukiwanie informacji w internecie; umiejętności komunikacyjne, np. wysyłanie e-maili; umiejętność tworzenia treści cyfrowych, np. pisanie kodu programowania; umiejętności związane z zachowaniem bezpieczeństwa w sieci, np. ochrona danych osobowych; umiejętność rozwiązywania problemów, np. instalowanie oprogramowania.

W kontekście wyniku uzyskanego przez polskich seniorów wydaje się, że unijna podstawowa poprzeczka została postawiona wysoko, szczególnie w punkcie dotyczącym tworzenia treści cyfrowych. Tej umiejętności, której dzisiaj uczy się powszechnie w szkołach, obecni seniorzy, nawet z grupy *young old* (60-74 lata) najczęściej nie nabywali na prostych kursach korzystania z internetu i nowych mediów.

Inaczej wypada subiektywna ocena własnych umiejętności cyfrowych, co pokazują wyniki ogólnoeuropejskiego sondażu Eurobarometru z 2017 r., przeprowadzonego przez Kantar TNS⁵ na zlecenie Komisji Europejskiej. Aż trzy czwarte Polaków (73%) odpowiedziało, że ma wystarczające umiejętności do korzystania z technologii cyfrowej w codziennym życiu. Polacy oceniali je nawet o dwa punkty procentowe wyżej niż wynosiła wówczas średnia w Unii Europejskiej – 71%. Jednocześnie aż jedna czwarta Polaków przyznała w tym badaniu, że nie posiada umiejętności cyfrowych (24%) i było to porównywalne z całą UE (25%).

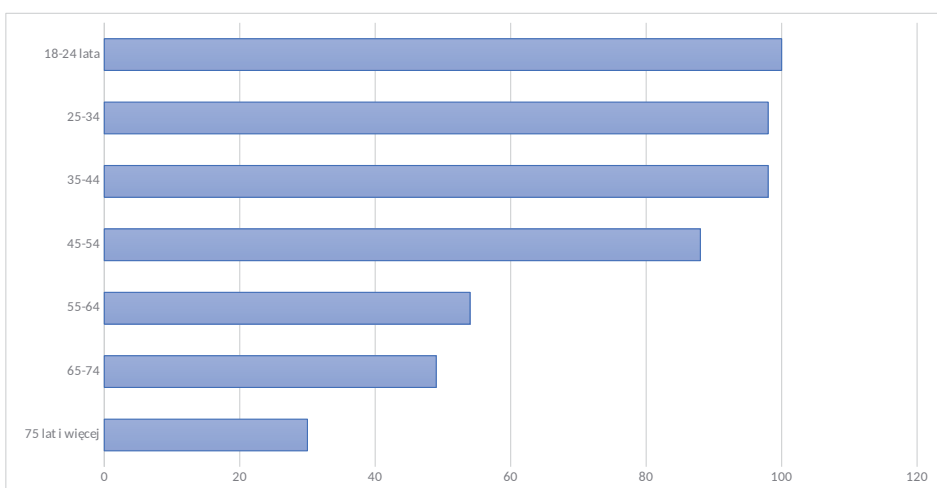
⁵ Kantar Public, *Cyfrowy Polak, Kongres Konsument 2018*, 14 marca 2018.

Z tego badania wynikało także, co jest ważną wskazówką w kontekście jakości życia seniorów, iż ci, którzy mieszkają z dziećmi uważają, że mają większe umiejętności cyfrowe (80%) niż mieszkający osobno (64%).

Powyższe wyniki korespondują z badaniami GUS z 2018 r., w których aż jedna czwarta osób w wieku 55-64 lata (23,9%) deklarowała, że nie wykorzystuje internetu z powodu braku odpowiednich kompetencji. Podobnie odpowiedziało 38,3% osób w wieku 65-74 lata i ponad połowa, bo 54,5% w wieku powyżej 75 lat⁶.

Korzystanie z internetu

Niższe kompetencje cyfrowe seniorów znajdują odzwierciedlenie we wskaźnikach korzystania z nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych. Z badań CBOS z 2023 r. wynika⁷, że gdy 77% dorosłych mieszkańców Polski przynajmniej raz w tygodniu korzystało z internetu (tzn. ze stron internetowych, poczty e-mail, komunikatora internetowego itp.), to w grupie wiekowej 55-64 lata taką deklarację złożyło 54% osób, w grupie 65-74 lata – 49%, zaś wśród osób 75 lat i więcej zaledwie 30%.



Wykres 3. Odsetki osób korzystających z internetu w Polsce według wieku w 2023 r.

Źródło: CBOS, *Korzystanie z internetu w 2023 roku*, Komunikat z Badań nr 72/2023.

Gdy w 2018 r. GUS pytał o codzienne korzystanie z internetu, to w grupie osób powyżej 65 roku życia taką aktywność deklaroowało 13% osób. Zaskakujące

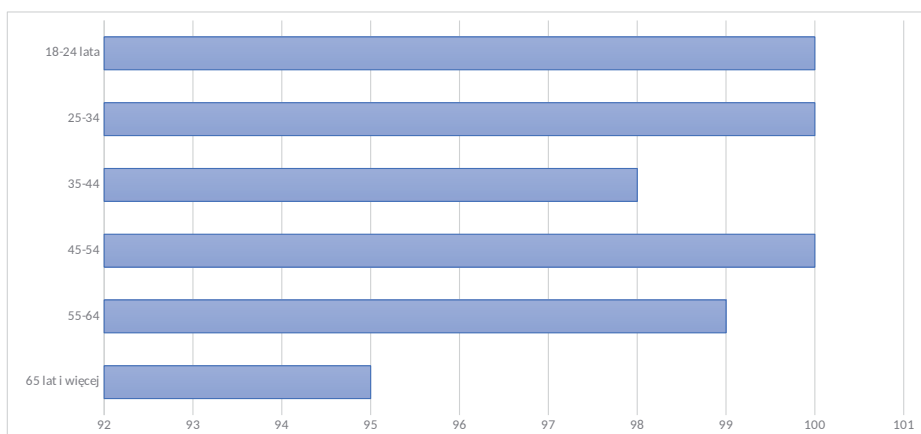
⁶ N.G. Piкуła, *Edukacja seniorów do użytkowania nowych technologii. Nowe wyzwania dla polityki społecznej*, „Edukacja Ustawiczna Dorosłych” 2020, nr 4, s. 181.

⁷ CBOS, *Korzystanie z internetu w 2023 roku*. Komunikat z Badań, nr 72/2023.

jest natomiast to, iż 75% osób odpowiedziało, że nigdy nie korzystało z internetu⁸. Trzeba jednak pamiętać, że od tego momentu minęło pięć lat, co akurat w dziedzinie korzystania z ICT jest istotne z co najmniej dwóch powodów. Po pierwsze, podobnie jak szybko zmienia się świat nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych, tak, choć zapewne wolniej, w krąg jego odbiorców wchodzi nowi użytkownicy wśród seniorów, którzy w tym czasie nabyli odpowiednie kompetencje cyfrowe. Po drugie, w ciągu pięciu lat grupę seniorów zasilili nowi *young old*, wcześniej należący do grupy przedsenioralnej, której kompetencje cyfrowe są ogólnie wyższe niż seniorów – w 2018 r. było to 51% w grupie 55-64 lata⁹.

Jeszcze inne dane przynoszą ogólnopolskie badania klientów indywidualnych w wieku 60+, jakie w 2019 r. zrealizował Urząd Komunikacji Elektronicznej. Według UKE w 2019 r. 30,2% seniorów 60+ korzystało z internetu (w tym 51% z internetu mobilnego w telefonie, 55% z internetu stacjonarnego i 32% z internetu mobilnego innego niż w telefonie)¹⁰. Natomiast niemal 7% badanych 60+ nie korzystało z żadnych usług telekomunikacyjnych.

Obecnie niemal wszyscy użytkownicy internetu, wynika z badań CBOS, bo aż 99% używa sieci bezprzewodowych, łącząc się z internetem poprzez takie urządzenia jak smartfon, tablet, laptop czy netbook. Nie inaczej jest z internautami w wieku senioralnym. W ten sposób łączy się z internetem 99% użytkowników w wieku 55-64 lata oraz nieco mniej, bo 95% użytkowników powyżej 65 lat.



Wykres 4. Odsetki osób korzystających z internetu w Polsce, które łączą się z siecią bezprzewodowo w 2023 r.

Źródło: CBOS, *Korzystanie z internetu w 2023 roku*, Komunikat z Badań, nr 72/2023.

⁸ N.G. Pikuła, dz. cyt., s. 180.

⁹ CBOS, *Korzystanie z internetu w 2018 roku*. Komunikat z Badań, nr 62/2018.

¹⁰ Za: K. Gawrol, J. Stebila, *Seniorzy „niewykluczeni” cyfrowo*, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy” 2021, nr 2 (66), s.100-101.

Te wyniki korelują z badaniami UKE, które już cztery lata temu pokazywały, iż z komputera stacjonarnego korzystała jedynie ponad jedna czwarta osób 60+ (26,5%). Niemal 55% internautów 60+ łączyło się z internetem codziennie i zazwyczaj (31%) spędzało w sieci od pół godziny do dwóch godzin dziennie. Natomiast 35% badanych łączyło się z internetem kilka razy w tygodniu¹¹.

W ciągu ostatnich lat zmienił się sposób użytkowania internetu przez seniorów. W 2023 r. aż jedna trzecia internautów (34%) między 55 a 64 rokiem życia oraz niemal jedna czwarta (23%) w grupie wiekowej 65 lat i więcej lat, twierdziła, że jest cały czas online, otrzymując na bieżąco informacje i reagując na nie. Pozostali seniorzy-internauci uruchamiali aplikacje internetowe tylko wówczas, gdy chcieli coś sprawdzić lub z kimś się skontaktować (odpowiednio: 65% i 75%).

Odstępując od zasady podawania wyłącznie wyników sondażowych, zacytujemy badania internetu firmy Gemius/PBI, która szacuje rzeczywistą liczbę użytkowników danych stron, określając ich profil społeczno-demograficzny. Według tych pomiarów użytkownicy internetu w wieku 60+ w 2019 r. stanowili 10,7% internautów (wszyscy internauci to 28,5 mln), generowali 11% wszystkich odsłon stron i spędzali w sieci prawie dwa razy mniej czasu niż 40-latkowie, czyli 10,7%¹².

Seniorzy odbiorcami e-informacji i e-rozrywki

Seniorzy-internauci chętnie korzystają z sieci przede wszystkim w celu pozyskania informacji oraz spędzenia wolnego czasu. Największą popularnością w interesujących nas grupach wiekowych cieszy się korzystanie z portali informacyjnych. Według CBOS w 2023 r., w miesiącu poprzedzającym badanie, wiadomości z kraju i ze świata czytało 80% internautów w wieku 55-64 lata i 76% w grupie 65 lat i więcej. Z internetowych wersji gazet lub czasopism korzystało w tych dwóch grupach wiekowych odpowiednio: 56% i 47%, zaś blogi czytało 24% i 20%. Radia słuchało przez internet 21% internautów w wieku 55-64 lata oraz 20% w grupie 65 lat i więcej. Telewizję, filmy, seriale i nagrania wideo oglądało odpowiednio 33% i 31%, natomiast vlogi (wideoblogi) oglądało odpowiednio 11% i 7%.

Zdjęcia i filmy zamieszczało w internecie 18% internautów w wieku 55-64 lata i 14% w wieku 65 lat i więcej. Transmisje realizowane i nadawane na żywo przez innych użytkowników oglądało odpowiednio 19% i 18%. Trzeba podkreślić, że we wszystkich tych obszarach wyniki uzyskiwane przez obie grupy wiekowe były niższe w stosunku do młodszych użytkowników internetu. W jednej tylko kategorii osoby w wieku 65 lat i więcej uzyskały najwyższe notowania. Chodzi o oglądanie przez internet transmisji Mszy św. lub innego nabożeństwa. Deklarowało to 19%

¹¹ Tamże, s.101.

¹² Gemius Polska, 20+, 40+, 60+ Co wiemy o pokoleniach Polaków w sieci, <https://www.gemius.pl/wszystkie-artykuly-aktualnosci/id-20-40-60-co-wiemy-o-pokoleniach-polakow-w-sieci.html> (dostęp 20.09. 2023).

użytkowników w grupie 65 lat i więcej oraz 10% w grupie 55-64 lata. Powody tego wyniku można upatrywać w dwóch czynnikach: mniejszej mobilności spowodowanej wiekiem i schorzeniami oraz wyższej religijności wyrażającej się w systematycznych praktykach religijnych¹³.

Seniorzy chętnie korzystają z komunikatorów internetowych. W cytowanym badaniu CBOS, w miesiącu poprzedzającym badanie, przez komunikator internetowy rozmawiało 65% osób w wieku 55-64 lata oraz 72% w wieku 65 lat i więcej. Rozmowy telefoniczne przez internet prowadziło odpowiednio 33% i 37%, zaś w internetowej rozmowie wideo (wideokonferencji) z udziałem kilku lub wielu osób uczestniczyło odpowiednio 15% i 10%. Gdy chodzi o aktywność na forach internetowych, to wpisów w nich dokonywało odpowiednio 21% i 18% seniorów–internautów, zaś grało w sieci – 6% i 4%.

Korzystanie z e-usług w handlu, bankowości i administracji

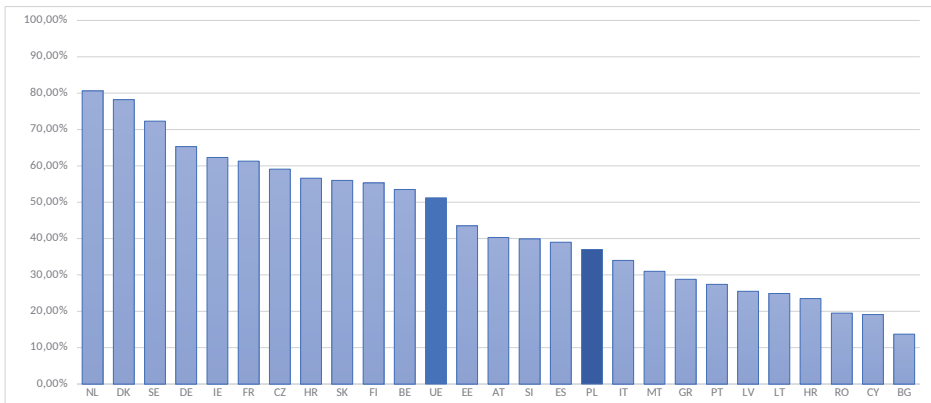
W ostatnich latach nastąpił szybki wzrost zakupów dokonywanych online oraz intensywny rozwój usług cyfrowych w bankowości i administracji, do czego impulsem była także pandemia koronawirusa. Ten wzrost widoczny jest w całej Unii Europejskiej i we wszystkich grupach wiekowych, aczkolwiek im starsi internauci tym mniejszy wśród nich odsetek korzystających z e-handlu, e-bankowości czy e-administracji.

W 2022 r. w UE¹⁴ handel za pośrednictwem internetu najbardziej popularny był wśród osób najmłodszych 16-24 lata (81%), w grupie osób w wieku 25-64 lata wskaźnik był nieco niższy (77%). Natomiast w grupie wiekowej 65-74 lata w UE towary lub usługi przez internet kupiło 51% osób. Polacy są blisko średniej europejskiej, ale w młodszych grupach wiekowych (w grupie 16-24 lata zakupy online robiło 80,3%, w grupie 25-64 lata 76,5%). Gorzej względem średniej UE wypadły osoby w wieku 65-74 lata, gdyż z handlu online korzystało tylko 37% osób, co dawało 16. miejsce w rankingu UE.

Również wyniki cytowanych badań CBOS z 2023 r. wskazują, że najmniej kupujących w sieci jest wśród starszych użytkowników internetu: w grupie 55-64 lata 43% badanych kupiło jakiś produkt czy usługę przez internet w miesiącu poprzedzającym badanie, zaś w grupie 65 lat lub więcej – 33% (w grupie 18-24 lata było to 79%). Niemniej należy podkreślić, iż w ostatnich latach liczba seniorów korzystających z zakupów online wzrosła. GUS odnotował, że gdy w 2015 r. wśród osób w wieku

¹³ Por. W. Sadłoń, *Religijność Polaków*, w: *Kościół w Polsce. Raport*, Katolicka Agencja Informacyjna, Warszawa 2023, s. 15.

¹⁴ Eurostat, *Digitalisation in Europe – 2023 edition...*, dz. cyt.



Wykres 5. Osoby w wieku 65-74 lata, kupujące towary lub usługi online w 2022 r.

Źródło: Eurostat, *Digitalisation in Europe – 2023 edition. Interactive Publications.*

55-64 lata zakupy online robiło 16% badanych, to w roku 2019 już 27%. Natomiast w grupie 65-74 lata w 2015 r. było to 6%, a w 2019 już 13%¹⁵.

Seniorzy najczęściej kupują przez internet odzież, obuwie i sprzęt elektroniczny. Zwracają przy tym uwagę na promocje i chętnie korzystają z programów lojalnościowych¹⁶.

W porównaniu z młodszymi użytkownikami ICT rzadziej też korzystają z e-bankowości. W 2023 r. (badanie CBOS) korzystało z tej usługi 62% internautów w wieku 55-64 lata oraz 68% w wieku 65 lat i więcej, przy średniej dla wszystkich grup wiekowych 81% (najmłodszy do 25 lat – 92%). Wyniki te są zbliżone do cytowanych danych Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w których 65% internautów powyżej 60 roku życia korzystało z bankowości elektronicznej¹⁷. Natomiast znacznie niższe wyniki podał GUS: wśród osób w wieku 55-64 lat w 2019 r. korzystało z e-bankowości ok. 45%, w grupie 65-74 lata prawie 27%, zaś w grupie 75 lat i więcej tylko 8%¹⁸.

Jeszcze bardziej zaskakujące wydają się rezultaty pomiarów firmy Gemius/PBI z 2019 r., według których (pomiar dotyczył trzech grup wiekowych: 20-29 lat, 40-49 lat i 60-69 lat) strony i aplikacje banków mają największy zasięg właśnie w grupie osób 60-69 lat, gdyż aż 81% „internautów w tym wieku korzysta z bankowości internetowej”¹⁹.

Wciąż mało seniorów–internautów korzysta natomiast z możliwości, jakie daje elektroniczna administracja. W Unii Europejskiej (badanie Eurostatu, 2023) 42%

¹⁵ K. Gawrol, J. Stebila, dz. cyt., s.105.

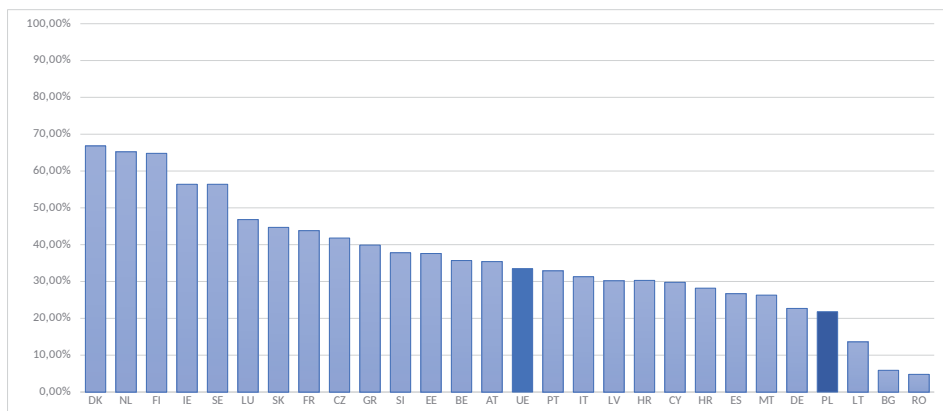
¹⁶ ARC Rynek i Opinia, *Niemal połowa seniorów robi zakupy przez internet*, <https://arc.com.pl/niemal-polowa-seniorow-robi-zakupy-przez-internet> (dostęp 10.10.2023).

¹⁷ K. Gawrol, J. Stebila, dz. cyt., s.103.

¹⁸ N.G. Piłkuła, dz. cyt., s.181.

¹⁹ Gemius Polska, dz. cyt.

osób, korzystających z sieci w ciągu ostatnich 12 miesięcy, szukało informacji na stronach internetowych organów publicznych. Najczęściej czyniły to osoby w wieku 25-64 lata – 45%, zaś w grupie 65-74 lata było to 33%. Polscy seniorzy, z wynikiem 36,6% w grupie 55-64 lata oraz 21,8% w grupie 65-74 lata, plasują się poniżej europejskiej średniej.



Wykres 6. Mieszkańcy UE w wieku 65-74 lata, uzyskujący informacje rządowe online w 2022 r.

Źródło: Eurostat, *Digitalisation in Europe – 2023 edition. Interactive Publications.*

W badaniach GUS z 2018 r. te wskaźniki były jeszcze niższe: w grupie 55-64 lat z e-administracji korzystało 22% osób, w wieku 65-74 lat ok. 11%, zaś w wieku 75 lat i więcej – ok. 3%²⁰.

Seniorzy w mediach społecznościowych

Użytkownicy internetu chętnie korzystają z mediów społecznościowych, czyli serwisów internetowych i aplikacji mobilnych, których cechą szczególną jest interaktywność²¹. Możliwość rozmów, wymiany opinii, dyskusji, zamieszczanie wpisów, a także publikowanie zdjęć, zamieszczanie podcastów i filmów, powoduje, że internauci chętnie zakładają konta na różnych portalach i w serwisach społecznościowych. Ma je aż trzy czwarte użytkowników polskiego internetu (CBOS, 2023). W grupie osób 55-64 lata takie konto posiada 53% osób, zaś 65 lat i więcej – 39%. Wśród seniorów najbardziej popularne serwisy społecznościowe to: Facebook – korzysta z niego 35% osób, YouTube – 24%, wśród komunikatorów zaś największą

²⁰ N.D. Pikuła, dz. cyt., s. 181.

²¹ M. Kostrzevska, D.E. Wrukowska, *Senior w mediach społecznościowych*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie” 2020, nr 2, s. 248; I. Dąbrowska, *Badanie aktywności internautów w mediach społecznościowych*, w: *Współczesne media. Problemy i metody badań nad mediami*, red. I. Hofman, t.1, Lublin 2019, s. 239.

popularnością cieszy się WhatsApp – 33% i Messenger – 32%. Co piąty senior korzysta z platform streamingowych, najczęściej wybieraną jest Netflix²².

Z ogólnoeuropejskiego badania Eurobarometr, przeprowadzonego przez Kantar w październiku 2019 r.²³ wynika, iż Polacy bardziej niż obywatele innych krajów UE obawiają się korzystania z internetu. Wprawdzie 55% Polaków czuje się dobrze i bardzo dobrze poinformowanych o zagrożeniach związanych z cyberprzestępczością (przy średniej dla UE 52%), ale są to głównie ludzie młodzi. Takie deklaracje składa bowiem już tylko 29% osób powyżej 55 roku życia. Generalnie Polacy bardziej niż obywatele innych europejskich państw czują się zagrożeni różnego rodzaju działalnością przestępczą w internecie. „O ile tematy zakupów online i korzystania z bankowości internetowej zostały niejako oswojone, o tyle sprawy takie jak kradzież tożsamości i bezprawne wykorzystanie naszych danych osobowych, to tematy, które wciąż wzbudzają niepokój” – zauważa Sylwia Bąba z Kantar Polska. Najwięcej obaw przy płatnościach online mają osoby w wieku 55-64 lata, bo aż 30% badanych. Większość Polaków niepokoi też, czy władze publiczne są w stanie chronić w internecie dane osobowe obywateli.

Wykluczeni cyfrowo?

Wprawdzie w ostatnich latach rośnie (patrz wykresy poniżej) udział seniorów wśród osób korzystających z nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych, to wciąż, jak pokazują wyniki badań, poziom tego udziału jest niski. Podobnie jak kompetencje cyfrowe polskich seniorów.

Jednym z efektów rewolucji informacyjnej i powstania nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych jest nowy podział społeczny (ang. *digital divide*) na tych, którzy mają do nich dostęp i tych, którzy takiego dostępu nie mają. Początkowo brano pod uwagę dostęp wyłącznie do internetu, obecnie natomiast chodzi o szeroko rozumiane nowe technologie informacyjno-komunikacyjne. Coraz częściej też, jak zauważa Michał Kaczmarczyk, mówi się dzisiaj o cyfrowej nierówności czy cyfrowej deprywacji²⁴.

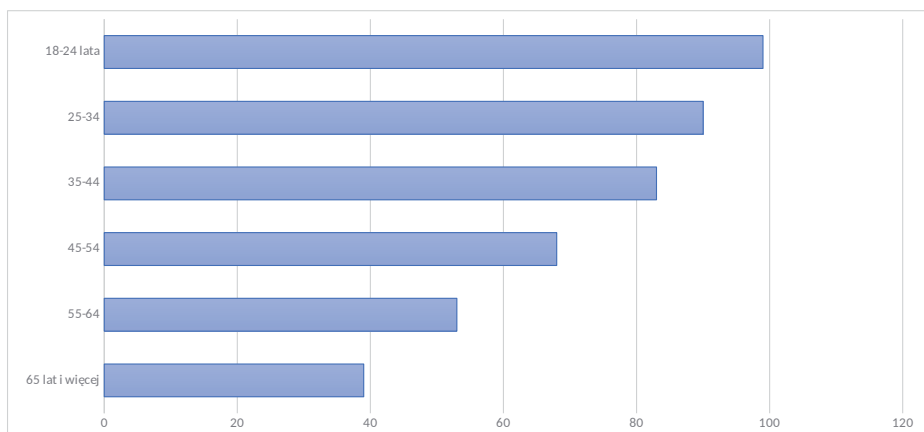
Przed laty hiszpański badacz Manuel Castells podał kilka przyczyn cyfrowego wykluczenia: wiek, rasę, status rodziny, obecność dzieci w rodzinie, miejsce zamieszkania, niepełnosprawność, ale także rodzaj dostępu cyfrowego i brak wiedzy²⁵. Polscy badacze internetu wśród powodów wykluczenia początkowo wymieniali

²² ARC Rynek i Opinia, dz. cyt.

²³ Kantar Public, *(Nie)bezpieczeństwo w sieci – czego Polacy obawiają się w Internecie*, marzec 2020, https://public.kantarpolka.com/archiwumraportow/files/2020/03/K.017_20_Czego-obawiamy-si%C4%99-w-sieci_EB.pdf (dostęp 10.10.2023).

²⁴ M. Kaczmarczyk, *Seniorzy w społeczeństwie informacyjnym. Wokół problemu cyberwykluczenia*, w: *Przestrzenie starości*, red. M. Zrałek, Sosnowiec 2012, s. 170.

²⁵ E. Frąckiewicz, dz. cyt., s. 51.



Wykres 7. Odsetki użytkowników internetu w Polsce zarejestrowanych w serwisach społecznościowych według wieku w 2023 r.

Źródło: CBOS, *Korzystanie z internetu w 2023 roku*, Komunikat z Badań nr 72/2023.

takie cechy społeczno-demograficzne, jak: wiek, wykształcenie, sytuację materialną, miejsce zamieszkania²⁶.

Dzisiaj połowa z tych czynników nie odgrywa już większej roli. Nie ma większego znaczenia miejsce zamieszkania (miasto czy wieś), gdyż wszędzie można połączyć się z siecią za pośrednictwem telefonu komórkowego. Wprawdzie najnowsze badania Komisji Europejskiej wskazują, że w krajach Unii Europejskiej w tym zakresie wciąż utrzymuje się podział między miastem a wsią, to jednak te same badania pokazują, że w Polsce najniższy poziom dostępu do internetu występuje w miastach i na przedmieściach, a nie na obszarach wiejskich²⁷.

Nie wydaje się także, aby istotny był wpływ sytuacji materialnej, gdyż korzystanie z internetu czy telefonu komórkowego jest obecnie relatywnie tanie. Wprawdzie w grupie osób określających swoją sytuację materialną jako złą (CBOS, 2023) jest mniej internautów (37%), niż wśród tych, którzy określają swój status jako przeciętny (52%) czy jako dobry (78%), to można z dużą dozą prawdopodobieństwa stwierdzić, właśnie z uwagi na niskie koszty dostępu, że to nie sytuacja ekonomiczna jest decydującą barierą. Analitycy CBOS wskazują jednoznacznie, że o obecności w sieci oraz sposobach korzystania z niej decyduje wiek. W najstarszych grupach wiekowych: 55-64 lata oraz 65 lat i więcej – korzystanie z internetu w znaczącym stopniu jest związane także z poziomem wykształcenia²⁸.

²⁶ CBOS, *Korzystanie z internetu*. Komunikat z badań, BS/96/2009, s. 7.

²⁷ European Commission, *The Digital Economy and Society Index 2022 (DESI)*, s. 22, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi> (dostęp 10.10.2023).

²⁸ CBOS, *Korzystanie z internetu*. Komunikat z badań, nr 72/2023, s. 5.

Badacze słusznie więc zwracają uwagę na związane z wiekiem bariery nie tyle ekonomiczne oraz ograniczenia fizyczne (np. zmiany w funkcjonowaniu narządów zmysłów), co bariery psychologiczne, takie jak obawa przed postępem technologicznym, zachowawczy styl życia, uprzedzenia, brak zainteresowania nowościami, brak potrzeb, ale też poczucie zagrożenia, utraty kontroli nad informacjami o sobie, obawy przed nieumyślnym uszkodzeniem urządzenia itp.²⁹

W świetle przedstawionych wyżej wyników badań nie wydaje się słusznym twierdzenie, że społeczna opinia o tym, iż seniorzy „boją się, nie rozumieją oraz nie potrzebują korzystać z technologii IT”³⁰ jest już dziś wyłącznie stereotypem. Jak wspomniano, wzrasta udział seniorów wśród użytkowników internetu, ale wciąż stanowią oni mniejszość, także w sposobach korzystania z technologii cyfrowych. Wprawdzie w wiek senioralny 60+ będą wchodziły kolejne roczniki, które hipotetycznie mają wyższe kompetencje cyfrowe niż osoby starsze, ale zauważyć też trzeba, że jednocześnie następować będzie dalszy rozwój nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych, wkraczających w nowe obszary życia. Coraz ważniejszą umiejętnością będzie już nie tylko prosta obsługa telefonu komórkowego czy laptopa, ale obsługa różnych tzw. inteligentnych urządzeń i systemów, podłączonych do internetu i komunikujących się ze sobą (np. inteligentne urządzenia domowe, liczniki gazu lub energii, smartwach, smartTV, inteligentne systemy alarmowe), czyli umiejętność korzystania z internetu rzeczy (IoT).

Podsumowanie

Udział polskich seniorów wśród użytkowników nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych zwiększa się, niemniej wciąż jest niski. Seniorzy–internauci łączą się ze światem wirtualnym przede wszystkim w celu pozyskania informacji oraz spędzenia wolnego czasu. Rzadziej natomiast niż inne grupy wiekowe są odbiorcami e-usług, takich jak handel, bankowość czy administracja.

Seniorzy korzystają z komunikatorów internetowych, różnego typu portali i serwisów społecznościowych. Niemniej wyniki badań mogą sugerować, iż nie są one wykorzystywane na miarę potrzeb komunikacyjnych osób starszych, czyli utrzymywania relacji z niemieszkającymi wspólnie członkami rodziny, a także z przyjaciółmi czy znajomymi oraz nawiązywania nowych znajomości, co jest bardzo istotnym elementem w zapobieganiu społecznej izolacji. Przyczyn tego stanu może być wiele, poczynając od niskich kompetencji cyfrowych polskich seniorów, szczególnie w porównaniu z ich rówieśnikami w krajach Unii Europejskiej, po obawy związane z zagrożeniem cyberprzestępczością.

²⁹ M. Kaczmarczyk, dz. cyt., s.171; K. Gawrol, J. Stebila, dz. cyt., s. 94-95; E. Frąckiewicz, dz. cyt., s. 52-53.

³⁰ K. Gawrol, J. Stebila, dz. cyt., s. 95.

Trudno jest precyzyjnie określić sposób obecności w sieci osób 60+, ich preferencje, a także powody niekorzystania z internetu, z uwagi na to, że różne ośrodki sondażowe, polskie i europejskie, stosują odmienną metodologię badań, m.in. różnie wyznaczają cezurę starości, co nie tylko utrudnia porównywanie wyników badań, ale czasem wręcz uniemożliwia wyciąganie definitywnych wniosków.

Z uwagi na to, że nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne coraz szerzej wkraczają w życie gospodarczo-społeczne, ale też prywatne, i są już obszary życia, w których umiejętność korzystania z tych technologii determinuje dostęp do różnych usług, podnoszenie kompetencji cyfrowych jest poważnym wyzwaniem ogólnospołecznym. Szczególnie jednak dotyczy to osób 60+. Aby zapobiec wykluczeniu cyfrowemu seniorów oraz wyposażyć ich w potrzebne umiejętności, które pozwolą na aktywne uczestniczenie w różnych obszarach życia społecznego, a tym samym podnieść jakość ich życia, należy najpierw przeprowadzić reprezentatywne badania na temat korzystania (i powodów niekorzystania) z nowoczesnych technologii w grupie wiekowej 60+. Otrzymanie reprezentatywnych wyników może stać się podstawą do określenia kierunków działań na rzecz pełnego włączenia cyfrowego seniorów w postaci programów i kursów szkoleniowych, tworzenia zachęt do tego typu działań w środowisku seniorów. Technologie informacyjno-komunikacyjne mogą znacząco podnieść jakość życia osób 60+, ale pod warunkiem, że będą one umiały oraz chciały z nich korzystać.

Bibliografia

- ARC Rynek i Opinia, *Niemal połowa seniorów robi zakupy przez internet*, <https://arc.com.pl/niemal-polowa-seniorow-robi-zakupy-przez-internet> (dostęp 10.10.2023).
- CBOS, *Internauci 2014*, Komunikat z badań nr 82/2014, Warszawa 2014.
- CBOS, *Internet i komputery: wyposażenie gospodarstw domowych, sposoby i cele korzystania*, Komunikat z badań, BS/58/2006.
- CBOS, *Internet i komputery w gospodarstwach domowych*, Komunikat z badań, BS/50/2004.
- CBOS, *Korzystanie z internetu*, Komunikat z badań, BS/96/2009.
- CBOS, *Korzystanie z internetu*, Komunikat z badań, BS 81/2012.
- CBOS, *Korzystanie z internetu*, Komunikat z badań, nr 92/2016.
- CBOS, *Korzystanie z internetu*, Komunikat z badań, nr 62/2018.
- CBOS, *Korzystanie z internetu*, Komunikat z badań, nr 85/2020.
- CBOS, *Korzystanie z internetu*, Komunikat z badań, nr 83/2021.
- CBOS, *Korzystanie z internetu*, Komunikat z badań w 2022 roku, nr 77/2022, Warszawa 2022.
- CBOS, *Korzystanie z internetu*, Komunikat z badań w 2023 roku, nr 72/2023.
- CBOS, *Korzystanie z komputerów i internetu*, Komunikat z badań, BS 79/2010.
- CBOS, *Polacy w sieci*, Komunikat z badań, BS/58/2008.
- CBOS, *Komputery, internet, telefony komórkowe: wyposażenie gospodarstw domowych i użytkowników w niektórych krajach Europy Środkowej i Wschodniej*, Komunikat z badań, BS/83/2002.
- Dąbrowska I., *Badanie aktywności internautów w mediach społecznościowych*, w: *Współczesne media. Problemy i metody badań nad mediami*, red. I. Hofman, t. 1, Lublin 2019.
- European Commission, *The Digital Economy and Society Index 2022 (DESI)*, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi> (dostęp 10.10.2023).

- Eurostat, *Digitalisation in Europe – 2023 edition. Interactive Publications*, <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/digitalisation-2023> (dostęp 1.10.2023).
- Eurostat, *Statistics Explained, Towards Digital Decade targets for Europe*, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Towards_Digital_Decade_targets_for_Europe#Digitally_skilled_citizens_and_professionals (dostęp 2.10.2023).
- Frąckiewicz E., *Nowe technologie na rynku srebrnych konsumentów. Stan, uwarunkowania, perspektywy*, Warszawa 2019.
- Gawrol K, Stebila J., *Seniorzy „niewykluczeni” cyfrowo, „Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy”* 2021, nr 2 (66).
- Gemius Polska, 20+, 40+, 60+ *Co wiemy o pokoleniach Polaków w sieci*, <https://www.gemius.pl/wszystkie-artykuly-aktualnosci/id-20-40-60-co-wiemy-o-pokoleniach-polakow-w-sieci.html> (dostęp 20.09.2023).
- Kaczmarczyk M., *Seniorzy w społeczeństwie informacyjnym. Wokół problemu cyberwykluczenia*, w: *Przestrzenie starości*, red. M. Zrałek, Sosnowiec 2012.
- Kantar Public, *Cyfrowy Polak, Kongres Konsument 2018*, 14 marca 2018.
- Kantar Polska, *(Nie)bezpieczeństwo w sieci – czego Polacy obawiają się w Internecie*, marzec 2020, https://public.kantarpolska.com/archiwumraportow/files/2020/03/K.017_20_Czego-obawiamy-si%C4%99-w-sieci_EB.pdf (dostęp 10.10.2023).
- Kostrzewska M., Wruckowska D.E., *Senior w mediach społecznościowych*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Zarządzanie” 2020, nr 2.
- Pikuła N.G., *Edukacja seniorów do użytkowania nowych technologii. Nowe wyzwania dla polityki społecznej*, „Edukacja Ustawiczna Dorosłych” 2020, nr 4.
- Sadłoń W., *Religijność Polaków*, w: *Kościół w Polsce. Raport*, Katolicka Agencja Informacyjna, Warszawa 2023.
- Warzecha K., *Technologie informacyjno-komunikacyjne wykorzystywane przez młodzież. Szanse i zagrożenia*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach” 2018, nr 350.