



Małopolska 2030:
Małopolanie

Kompetencje cyfrowe Małopolan 55+



Kompetencje cyfrowe Małopola 55+

Kraków 2024

Autorki opracowania:

Kinga Krasoń-Pilch
Barbara Surmacz

Realizacja badania opinii
techniką CATI
(wspomagany komputerowo
wywiad telefoniczny):

Centrum Badań i Analiz Rynku ASM Sp. z o. o.
ul. Grunwaldzka 5, 99–301 Kutno

Realizacja badań jakościowych
(wywiady indywidualne
oraz wywiady grupowe):

Konsorcjum firm:
Flow Devs sp. z o.o. (lider konsorcjum),
ul. Skromna 5, 20–704 Lublin
oraz Flow Centrum Badawcze sp. z o.o.,
ul. Skromna 5, 20–704 Lublin

Wydawca:

Województwo Małopolskie
Urząd Marszałkowski
Województwa Małopolskiego
Departament Rozwoju Regionu
Małopolskie Obserwatorium
Rozwoju Regionalnego
ul. Wielicka 72A, 30–552 Kraków
tel. (+48) 12 29 90 900, fax (+48) 12 29 926

Opracowanie w wersji elektronicznej dostępne
na stronie www.obserwatorium.malopolska.pl

ISBN:

978-83-67243-51-3

Egzemplarz bezpłatny

Przy publikowaniu danych z opracowania
prosimy o podawanie źródła.

Opracowanie w wersji elektronicznej dostępne na stronie www.obserwatorium.malopolska.pl.

Przy publikowaniu danych z opracowania prosimy o podawanie źródła.

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014–2020 oraz z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego Funduszy Europejskich dla Małopolski 2021-2027.



Rzeczpospolita
Polska



MAŁOPOLSKA

Unia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne



Fundusze Europejskie
dla Małopolski



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



MAŁOPOLSKA

SPIIS TREŚCI

Wprowadzenie	4
Cel i zakres badania	10
Metodologia	11
Dostęp do internetu i urządzeń cyfrowych	16
Umiejętności cyfrowe osób starszych	31
Aktywność seniorów w sieci	35
Podnoszenie kompetencji cyfrowych osób starszych	56
Zagrożenia wynikające z korzystania z internetu	69
Otwartość na korzystanie z nowoczesnych usług technologicznych w przyszłości	75
Wnioski	77
Rekomendacje	82
Spis wykresów i tabel	94
Bibliografia	96

WPROWADZENIE

Internet może nieść osobom z niego korzystającym – a także osobom z ich otoczenia – profity w wielu sferach życia: komunikacji i utrzymaniu relacji, rozwoju, wypoczynku oraz aktywności konsumenckiej. Umiejętność korzystania z komputera, telefonu bądź komunikatorów i aplikacji mobilnych umożliwia także budowanie pewności siebie, podnoszenie satysfakcji oraz poprawę poczucia podążania z duchem czasu¹.

Część osób starszych jest wykluczona cyfrowo i to nawet w najbardziej podstawowym wymiarze.

Korzystanie z internetu jest powszechne wśród osób poniżej 24. roku życia (100% osób korzysta w tej grupie wiekowej z internetu), a także niemal powszechne wśród badanych mających od 25 do 44 lat (98%)². Do grona internautów zalicza się ogromna większość ankietowanych mających od 45 do 54 lat (88%) i ponad połowa w wieku 55–64 lat (54%)³. Wśród osób starszych użytkownicy internetu stanowią mniejszość: 49% wśród mających od 65 do 74 lat i 30% wśród osób 75+⁴.

Obecność *online* zależy więc przede wszystkim od wieku, a **wśród starszych respondentów również od poziomu wykształcenia**⁵.

Sytuacja materialna ma mniejsze i raczej niebezpośrednie znaczenie (może w pewnej mierze ograniczać dostępność internetu, np. ze względu na brak środków na zakup urządzenia czy cykliczne opłaty⁶).

Korzystaniu z internetu sprzyja aktywność zawodowa (9 na 10 osób pracujących i 6 na 10 niepracujących użytkuje sieć⁷), co wiąże się z rzadszym korzystaniem z sieci przez osoby starsze, **a także miejsce zamieszkania** – najmniej użytkowników internetu jest na wsi, a najwięcej w miastach półmilionowych i większych. Nieznacznie **częściej korzystają z sieci osoby starsze mieszkające w wieloosobowych gospodarstwach niż mieszkający samotnie** (a to dla tych ostatnich szczególnie dotkliwe mogą być psychospołeczne skutki wyłączenia cyfrowego⁸).

Ryzyko wykluczenia cyfrowego jest największe u najstarszych seniorów i prawdopodobnie wraz z kolejnymi rocznikami wchodzącymi w „jesień życia” będzie mniejsze. Z drugiej strony kompetencje

¹ R. Bakalarczyk, *Pozytywny aspekt edukacji cyfrowej seniorów. Jakie korzyści ona niesie?* Instytut Polityki Senioralnej, Warszawa 2021.

² CBOS, 2023.

³ Ibidem.

⁴ Ibidem.

⁵ Ibidem.

⁶ Ibidem.

⁷ Ibidem.

⁸ R. Bakalarczyk, *Wykluczenie cyfrowe – jak często narażone są na nie osoby starsze i dlaczego to tak poważny problem*, Instytut Polityki Senioralnej, Warszawa 2021.



cyfrowe mogą służyć podtrzymywaniu aktywności zawodowej⁹. W kolejnych dekadach próg starości będą przekraczały pokolenia będące od dziecka w kontakcie z nowymi technologiami informacyjnymi. Nie musi to jednak oznaczać, że problem wykluczenia cyfrowego osób dojrzałych wiekiem zupełnie zniknie. **Rozwój nowych technologii jest na tyle dynamiczny, że nawet osoby obecne w świecie cyfrowym mogą nie nadążać za zmianami technologicznymi, jakie się dokonują.** To również poważne wyzwanie na teraz i na przyszłość¹⁰.

Sposób korzystania z internetu zależy głównie od wieku¹¹. Młodsze osoby, zwłaszcza mające od 18 do 24 lat, są najczęściej stale *online*, natomiast wśród osób mających co najmniej 55 lat wyraźnie częstsze jest „włączanie” internetu w konkretnym celu (m.in. sprawdzanie, wyszukiwanie informacji). Przebywanie w sieci służy ponadto **nawiązaniu i podtrzymaniu kontaktów ze światem**, z osobami bliskimi, często oddalonymi o wiele kilometrów. Współcześnie wiele osób starszych mieszka samotnie, a dorosłe już dzieci (o ile w ogóle są) nie mieszkają w pobliżu. **Urządzenia w zakresie komunikacji pomagają i skutecznie zapobiegają poczuciu samotności.** Cenne mogą być także formy komunikacji przypominające rozmowę twarzą w twarz, np. poprzez połączenie wideo (np. Skype, Messenger, WhatsApp). Ponad połowa osób korzystających z internetu w wieku 55–64 lat i 39% osób mających powyżej 65 lat¹² ma zarejestrowane przynajmniej jedno konto w mediach społecznościowych¹³.

Na przestrzeni lat 2019–2023 odnotowano w skali kraju spory **wzrost w zakresie korzystania z internetowych usług komunikacyjnych przez seniorów**: w zakresie wykonywania rozmów głosowych lub video przez internet – o 11 p.p. (wśród osób wieku 55–64 lat) i 10 p.p. (wśród osób w wieku 65–74 lat), w zakresie wysyłania, odbierania poczty elektronicznej – o 6 p.p. (wśród osób wieku 55–64 lat) i 2 p.p. (wśród osób w wieku 65–74 lat) oraz w zakresie korzystania z serwisów społecznościowych – o 17 p.p. (wśród osób wieku 55–64 lat) i 9 p.p. (wśród osób w wieku 65–74 lat)¹⁴.

Tabela 1. Odsetek Polaków powyżej 55. roku życia korzystających z internetowych usług komunikacyjnych w latach 2019–2023

	2019 ROK	2020 ROK	2021 ROK	2022 ROK	2023 ROK
Wykonywanie rozmów głosowych lub wideo przez Internet					
55–64 lata	27%	34%	39%	36%	38%
65–74 lata	16%	19%	20%	22%	26%
Wysyłanie, odbieranie poczty elektronicznej					
55–64 lata	41%	43%	47%	50%	47%
65–74 lata	27%	22%	27%	28%	29%
Korzystanie z serwisów społecznościowych					
55–64 lata	23%	26%	33%	37%	40%
65–74 lata	12%	13%	16%	20%	21%

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS.

⁹ Ibidem.

¹⁰ Ibidem.

¹¹ CBOS, 2023.

¹² Ibidem.

¹³ Jeśli chodzi o ogół Polaków, którzy są użytkownikami internetu – 74% deklaruje, że ma konto w jakimś serwisie społecznościowym.

¹⁴ GUS, 2023.



Rola kompetencji cyfrowych w przeciwdziałaniu poczucia osamotnienia i izolacji osób starszych nie sprowadza się jednak tylko do możliwości poszerzania kontaktów z innymi ludźmi. To także możliwość wyszukiwania i czytania artykułów czy oglądania filmów, a więc aktywności, które można wykonywać bez interakcji z innymi ludźmi. Pozwala to zająć czas, rozwijać zainteresowania i daje rozrywkę. **W 2019 roku odsetek osób w wieku 16–74 lat czytających online wiadomości, gazety lub czasopisma wynosił 60%, w 2023 – już 69%¹⁵. Stale rośnie ponadto liczba osób oglądających nagrania wideo na serwisach tworzonych przez innych użytkowników** (np. YouTube): o ile w 2019 roku było to 42% Polaków w wieku 16–74 lat, to w 2023 roku stanowili oni 47%¹⁶.

Niemal dwie trzecie Polaków (65%, tj. 85% użytkowników internetu¹⁷) kupuje coś przez internet. **Osoby starsze również uczestniczą w takim handlu, choć w mniejszym stopniu niż osoby młodsze.** Najwięcej kupujących jest wśród użytkowników poniżej 45. roku życia, mających 18–24 lata (79%), 25–34 lata (75%) i od 35 do 44 lata (76%), wśród osób mających wyższe wykształcenie (82%) i uzyskujących wysokie dochody w przeliczeniu na osobę w gospodarstwie domowym (4000 zł lub więcej – 73%)¹⁸. **Najmniej osób robiących zakupy w sieci jest wśród starszych internautów** (mających od 55 do 64 lat – 43% oraz 65 lat lub więcej – 33%), deklarujących wykształcenie podstawowe (47%) lub zasadnicze zawodowe (40%) i uzyskujących przeciętne dochody *per capita* (od 2000 zł do 2999 zł – 55%)¹⁹.

Również **w bankowości elektronicznej jest relatywnie najmniej seniorów:** wśród użytkowników internetu w wieku 55–64 lat – 62% korzysta z tego typu usług, a wśród mających 65 lat i więcej – 68%, podczas gdy wśród osób mających poniżej 25 lat bankowości używa 92% i w przedziale od 25 do 44 lat – 89%²⁰.

Seniorzy natomiast **częściej uczestniczą w mszach św. i nabożeństwach transmitowanych online.** Ogólnie transmisje z kościołów ogląda jedna dziesiąta badanych przez CBOS²¹. Wyróżniają się pod tym względem ankietowani w większym stopniu zaangażowani religijnie, którzy uczestniczą w praktykach kościelnych co najmniej raz w tygodniu, oraz właśnie najstarsi internauci, mający 65 lat lub więcej²².

Z roku na rok **wzrasta odsetek osób, w tym również seniorów, korzystających z usług administracji publicznej przez internet.** W 2023 roku 58% populacji osób w wieku 16–74 lat realizowało różne sprawy urzędowe (w 2019 roku było to 40%). Do najpopularniejszych czynności wykonywanych za pośrednictwem stron internetowych lub aplikacji jednostek administracji publicznej należy wyszukiwanie informacji na stronach administracji publicznej, wysyłanie wypełnionych deklaracji

¹⁵ Ibidem.

¹⁶ Ibidem.

¹⁷ CBOS, 2023.

¹⁸ Ibidem.

¹⁹ Ibidem.

²⁰ Ibidem.

²¹ Ibidem.

²² Ibidem.



podatkowych, pobieranie lub drukowanie formularzy urzędowych oraz uzyskiwanie dostępu do informacji osobistych przechowywanych przez jednostki administracji publicznej²³.

W zakresie umiejętności cyfrowych osoby 55+ wykazują słabszy poziom kompetencji niż osoby młodsze, co jest ściśle uzależnione od konieczności (lub jej braku) wykonywania pracy czy pobierania nauki (osoby niepracujące i nie uczące się dużo rzadziej mają potrzebę posiadania takich kompetencji). Główny Urząd Statystyczny badał w 2023 roku wykonywanie niektórych czynności z użyciem komputera lub urządzenia przenośnego²⁴. O ile w grupie osób młodszych „kopiowanie lub przenoszenie plików pomiędzy folderami, urządzeniami lub chmurą w ciągu ostatnich 3 miesięcy” jest powszechne (89% osób w wieku 16–24 czy 79% w wieku 25–34 lat), o tyle wśród osób w wieku 55–64 lat jest to tylko 31%, a wśród starszych (65–74 lat) – 16%. „Pobieranie lub instalowanie aplikacji (apki) lub oprogramowania” zadeklarowało 83% osób w wieku 16–14 lat czy 75% w wieku 25–34 lat, i z drugiej strony: 28% osób w wieku 55–64 lat i 15% w wieku 65–74 lat. „Zmienianie ustawień dowolnego oprogramowania, aplikacji (apek) lub urządzeń (np. zmiana wersji językowej, wersji kolorystycznej, rozmiaru czcionki, dostosowanie paska narzędzi/menu)” wykonywało w ostatnich 3 miesiącach 41% Polaków (ale 21% osób wieku 55–64 i 10% w wieku 65–74 lat).

Najbardziej popularnymi czynnościami związanymi z oprogramowaniem, wykonywanymi przez osoby starsze było „korzystanie z procesorów tekstu, np. Word” (co piąta osoba w wieku 55–64 lat i co dziesiąta osoba w wieku 65–74 lat wykonywała takie działania w ostatnich 3 miesiącach), „tworzenie plików łączących kilka elementów, takich jak obrazki, tabele, wykresy” oraz „korzystanie z arkuszy kalkulacyjnych” (tutaj wyniki były podobne: 15% osób w wieku 55–64 lat i 8% osób w wieku 65–74 lat)²⁵.

Wśród osób starszych jest natomiast największy odsetek tych, którzy „nie posiadają umiejętności cyfrowych”: 7% osób w wieku 55–64 lat i 8% w wieku 65–74 lat, **czy „posiadają ograniczone umiejętności cyfrowe”**: analogicznie do wieku 11% i 13%²⁶.

Największymi korzyściami, jakie może przynieść edukacja cyfrowa seniorów, jest ich **włączenie do życia społecznego, obywatelskiego, kulturalnego**. Przede wszystkim dlatego, że przy pomocy urządzeń cyfrowych możliwe jest zaczerpnięcie informacji zarówno w kwestiach relacji z innymi, konsumenckich, rozrywkowych, okołomedycznych, urzędowych, a także np. o tym, co dzieje się w danym mieście/społeczności. Nie o wszystkim można dowiedzieć się za pośrednictwem tradycyjnych mediów typu: prasa, radio, telewizja czy bezpośrednio w miejscach publicznych. Przestrzeń cyfrowa jako źródło wiedzy i informacji szczególnego znaczenia nabiera u osób o niskiej mobilności, np. w związku z problemami z chodzeniem. Zresztą także chodzące osoby, obciążone jednak różnymi schorzeniami, korzystają z możliwości, jakie dostarczają im urządzenia cyfrowe. Przykładem są aplikacje w urządzeniach mobilnych, które pozwalają na określenie przybliżonej lokalizacji seniora przez jego opiekuna – bliską osobę.

²³ GUS, 2023.

²⁴ Ibidem.

²⁵ Ibidem.

²⁶ Ibidem.



Wsparcie zdalne i usługi tzw. teleopieki mogą w nieodległej przyszłości okazać się ważnym filarem opieki i wsparcia osób już niesprawnych, także w starszym wieku. By potencjał działań wspomagających i opiekuńczych mógł zostać wykorzystany, **pomocne jest nabycie choćby elementarnych kompetencji cyfrowych przez osoby starsze i to najlepiej jeszcze, zanim staną się zależne od opieki** (wówczas, gdy już dotknie ich choćby częściowa niesamodzielność, nabywanie zupełnie nowych umiejętności jest znacznie trudniejsze, aczkolwiek też nie całkiem niemożliwe²⁷).

Użyteczność urządzeń, aplikacji, a także kompetencji cyfrowych nie dotyczy tylko osoby starszej, ale także sprzyja jej rodzinie i opiekunom – zarówno w relacjach formalnych, służbowych, jak i nieformalnych. By ten potencjał był szerzej wykorzystany, konieczne jest przeciwdziałanie szeroko rozumianemu wykluczeniu cyfrowemu, a problem jest rozległy, jeśli chodzi o starzejące się generacje²⁸.

W literaturze przedmiotu podkreśla się, że **ageizm, a więc dyskryminacja ze względu na wiek, może być kluczową barierą inkluzji cyfrowej**. Może on determinować zmniejszone poczucie własnej skuteczności wśród osób starszych, brak motywacji czy też pewności siebie w korzystaniu z nowoczesnych technologii. **Seniorzy bez dostępu do globalnej sieci mogą mieć duże trudności z integrowaniem się z szybko rozwijającym się społeczeństwem**, jednocześnie ryzykując pogorszenie jakości życia, co z czasem wpływać może na równość społeczną i stabilność społeczeństwa. Dlatego też warto koncentrować się na eliminacji stereotypów oraz uprzedzeń ze względu na wiek i **nie traktować starzenia się jako bariery w korzystaniu z nowych technologii**²⁹.

Konieczność przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu osób starszych mieszkających w Małopolsce **stała się jednym z priorytetów samorządu województwa. W 2023 roku Zarząd Województwa Małopolskiego przyjął Program strategiczny Srebrna Małopolska 2030**³⁰, którego celem jest „zbudowanie skutecznej polityki senioralnej rozumianej szeroko jako ogół działań prowadzących do zapewnienia warunków wydłużenia aktywności, zarówno zawodowej, jak i społecznej oraz samodzielnego, zdrowego, bezpiecznego i niezależnego życia osób starszych”. Główny nacisk w programie położono na poprawę stanu zdrowia osób starszych, stworzenie im optymalnych warunków uczestnictwa w życiu społecznym oraz wydłużenie aktywności zawodowej.

Odzwierciedla to struktura dokumentu, złożona z czterech priorytetów: „Zdrowie i opieka”, „Aktywizacja społeczna”, „Aktywizacja zawodowa” oraz „Przestrzeń i mieszkalnictwo”. **W II priorytecie programu położono nacisk na aspekty związane z podniesieniem kompetencji cyfrowych osób starszych**³¹.

²⁷ R. Bakalarczyk, *Wykluczenie cyfrowe – jak często narażone są na nie osoby starsze i dlaczego to tak poważny problem*, Instytut Polityki Senioralnej, Warszawa 2021.

²⁸ Ibidem.

²⁹ D. Gierszewski, *Inkluzja cyfrowa osób starszych – od integracji do partycypacji*, Wydawnictwo Naukowe Akademii WSB, 2022, źródło: <https://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-7d09cb37-116a-41c0-8d1e-2b49d2475f4d> [dostęp: 06.02.2024].

³⁰ BIP Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego, UCHWAŁA NR 1340/23 ZARZĄDU WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO z dnia 11 lipca 2023 roku w sprawie przyjęcia Programu strategicznego *Srebrna Małopolska 2030*.

³¹ Program Strategiczny *Srebrna Małopolska 2030*, Priorytet II *Aktywizacja społeczna*, Kierunek Interwencji 4. Rozwój kompetencji cyfrowych oraz podniesienie poziomu bezpieczeństwa osób starszych.



Jak podkreślono w dokumencie³², kompetencje cyfrowe są równie istotne co kompetencje w zakresie rozumienia i tworzenia informacji, w zakresie uczenia się, kompetencji społecznych czy obywatelskich. Nie wystarczy już doświadczenie życiowe, aby nie pozostawać na marginesie współczesnego świata, który jest oparty na wiedzy i postępie technologicznym. Niezwykle istotna staje się konieczność uzupełniania wiedzy i nabywania nowych umiejętności. **Korzystanie z Internetu, które wcześniej było jedynie rozszerzeniem możliwości pracy, nauki, rozrywki, czy załatwiania codziennych spraw, stało się teraz koniecznością.**

Istotne jest więc, w kontekście rozwoju województwa, w tym również dla realizacji Programu strategicznego *Srebrna Małopolska 2030*, określenie poziomu istniejących braków w zakresie umiejętności cyfrowych oraz wskazanie obszarów, w których te umiejętności są najbardziej potrzebne i powinny być rozwijane. Tego zadania podjęło się Małopolskie Obserwatorium Rozwoju Regionalnego, działające w strukturze Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego. Wyniki przedmiotowego badania zostaną wykorzystane do skuteczniejszego projektowania polityk publicznych w zakresie budowy społeczeństwa informacyjnego i włączenia społecznego osób starszych w Małopolsce, a także wskazania kierunków kształcenia kompetencji cyfrowych w grupach wiekowych 55+.

³² BIP Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego, UCHWAŁA NR 1340/23 ZARZĄDU WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO z dnia 11 lipca 2023 roku w sprawie przyjęcia Programu strategicznego *Srebrna Małopolska 2030*.



CEL I ZAKRES BADANIA

Celem badania było **oszacowanie skali zjawiska wykluczenia cyfrowego osób starszych w Małopolsce oraz wskazanie kierunków i sposobów kształtowania/podwyższania kompetencji cyfrowych Małopolan 55+.**

Rozpatrywany był w kilku obszarach:

- I. Komunikacji i utrzymania relacji międzyludzkich,
- II. Zdrowia i opieki,
- III. Rozwoju osobistego / rozwoju zawodowego i edukacji,
- IV. Wypoczynku i rozrywki,
- V. Aktywności konsumenckiej,
- VI. Kontakt z urzędami,

w kontekście możliwości i umiejętności korzystania z komputera, internetu czy różnego rodzaju programów oraz aplikacji mobilnych.

Zakres badania dotyczył poziomu kompetencji cyfrowych osób w wieku okołoemerytalnym (55+)³³, osób w wieku emerytalnym, jak również zbadanie skali wykluczenia cyfrowego wśród najstarszych Małopolan (75+).

W trakcie realizacji projektu badane były **osoby mieszkające w województwie małopolskim, które ukończyły 55. rok życia (badanie jakościowe) lub 60. rok życia (badanie ilościowe)** oraz **przedstawiciele instytucji** typu: kluby seniora, centra aktywności senioralnej, biblioteki, świetlice środowiskowe, domy kultury, Uniwersytety III Wieku, Wojewódzki Urząd Pracy, rady seniorów, centra usług społecznych i innych, którzy posiadają wiedzę na temat kompetencji cyfrowych seniorów z uwagi na zawodowe i społeczne zaangażowanie w pracę z osobami starszymi.

³³ Zgodnie z Ustawą z dnia 11 września 2015 r. o osobach starszych „osoba starsza” to „osoba, która ukończyła 60. rok życia”. Na potrzeby niniejszego raportu przyjęto, że osobami starszymi (seniorami) również są osoby mające poniżej 60 lat, ale powyżej 55.



METODOLOGIA

Badanie opinii mieszkańców Małopolski

Głównym celem sondażu było **pozyskanie informacji na temat aktywności respondentów w sieci oraz ich stosunku do nowoczesnych technologii**. Uwagę skupiono w szczególności na:

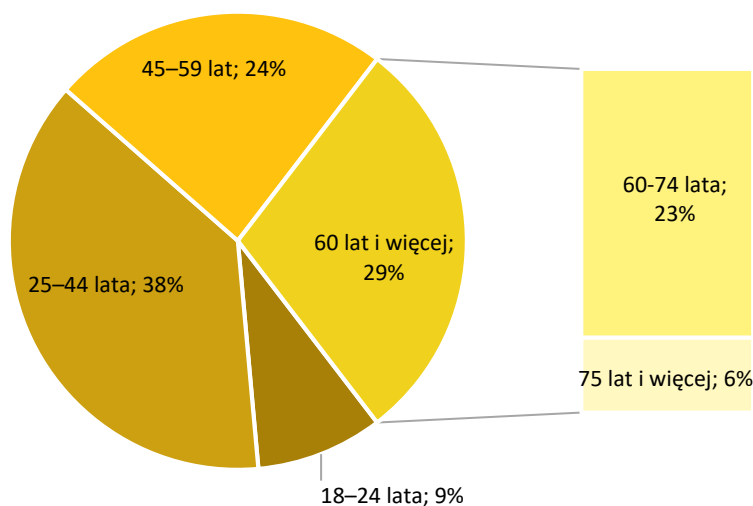
- częstotliwości korzystania z internetu,
- barierach utrudniających bądź uniemożliwiających korzystanie z internetu,
- korzystaniu z różnych rodzajów aktywności *online* i poziomie zaawansowania,
- samoocenie umiejętności cyfrowych i potrzebach w tym zakresie,
- otwartości na korzystanie z innowacyjnych technologii w przyszłości.



Badanie opinii mieszkańców Małopolski przeprowadzono na przełomie sierpnia i września 2023 roku. Przeprowadzono **łącznie 2400 wywiady telefoniczne wspomagane komputerowo** – technika badawcza CATI (n=2400).

Osoby po 60. roku życia stanowiły 29% respondentów (702 osoby).

Wykres 1. Struktura respondentów biorących udział w badaniu opinii według wieku (n=2400)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

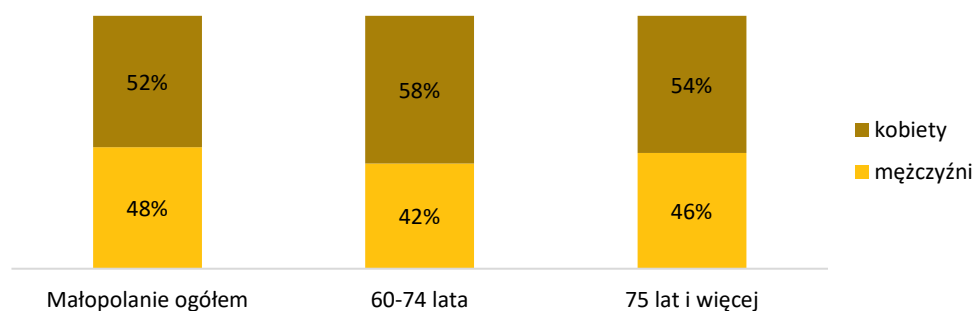
W ramach najstarszej grupy wiekowej (tj. Małopolan powyżej 60. roku życia) wyodrębniono na etapie pytań metryczkowych dwie podgrupy, tj.:

- Małopolan w wieku **60–74 lat**, łącznie **549 respondentów**,
- Małopolan powyżej **75. roku życia**, łącznie **153 respondentów**.



W starszych grupach wiekowych odnotowano **znacznie większą przewagę kobiet nad mężczyznami** – wśród respondentów w wieku 60–74 lat różnica ta wyniosła aż 17 p.p. (tj. 58% kobiet vs. 42% mężczyzn).

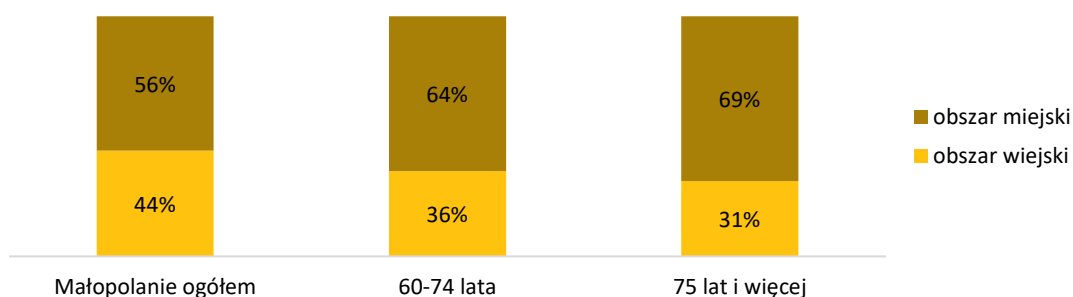
Wykres 2. Struktura płci badanych Małopolan ogółem (n=2400) oraz badanych seniorów (n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Małopolscy **seniorzy z obszarów miejskich chętniej uczestniczyli w badaniu**. Największe różnice widoczne są wśród seniorów po 75. roku życia – respondentów z danej grupy wiekowej mieszkających w mieście było ponad dwukrotnie więcej niż mieszkających na wsi (tj. 69% vs. 31%).

Wykres 3. Struktura obszaru zamieszkania (miasto/wieś) badanych Małopolan ogółem (n=2400) oraz badanych seniorów (n=549, n=153)

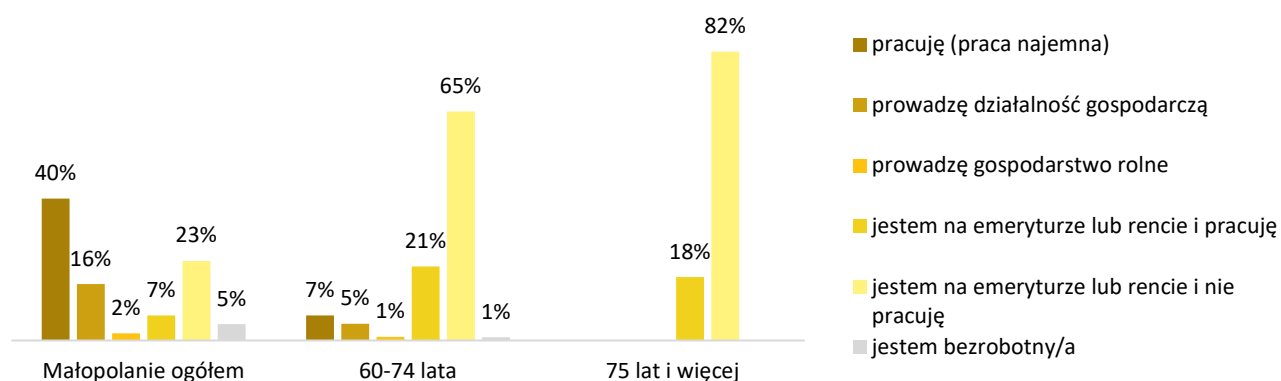


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Wśród respondentów powyżej 60. roku życia **dominowali niepracujący emeryci i renciści** – 65% wśród seniorów w wieku 60–74 lata oraz aż 82% wśród seniorów w wieku powyżej 75 lat.



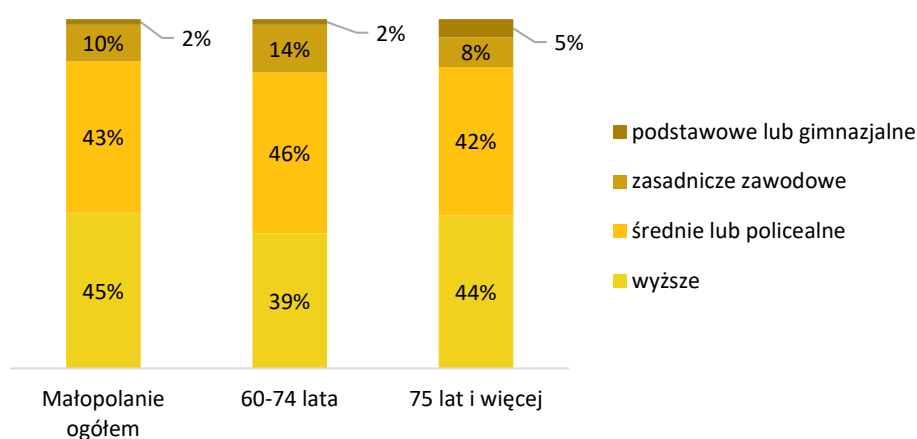
Wykres 4. Struktura statusu zawodowego badanych Małopolan ogółem (n=2400) oraz badanych seniorów (n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Seniorzy biorący udział w badaniu **nie odbiegali znacznie pod względem wykształcenia od ogółu Małopolan**. Warto podkreślić, że 44% seniorów powyżej 75. roku życia, którzy wyrazili zgodę na wzięcie udziału w badaniu miało wykształcenie wyższe. Jednocześnie wśród danej grupy wiekowej odnotowano nieco większy udział osób z wykształceniem podstawowym – 5% vs. 2% wśród ogółu Małopolan.

Wykres 5. Struktura wykształcenia badanych Małopolan ogółem (n=2400) oraz badanych seniorów (n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.



Wywiady indywidualne oraz warsztaty stolikowe z osobami 55+

Na zlecenie Małopolskiego Obserwatorium Rozwoju Regionalnego konsorcjum firm Flow Devs oraz Flow Centrum Badawcze przeprowadziło w listopadzie 2023 roku **40 indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz 12 wywiadów grupowych**.

Indywidualne wywiady grupowe zostały przeprowadzone **wśród przedstawicieli klubów seniora, centrów aktywności senioralnej, bibliotek, świetlic środowiskowych, domów kultury, Uniwersytetów III Wieku, Wojewódzkiego Urzędu Pracy, rad seniorów, centrów usług społecznych oraz wśród osób, które posiadają wiedzę na temat kompetencji cyfrowych seniorów z uwagi na zawodowe i społeczne zaangażowanie w pracę z osobami starszymi**.

Wywiady grupowe zostały przeprowadzone w formie **warsztatów stolikowych wśród osób 55+**. Zrealizowane zostały we wszystkich podregionach Małopolski, przy czym w każdym z nich zostały przeprowadzone 2 wywiady **(w sumie 12 warsztatów)**.

Warsztaty w Makowie Podhalańskim



Źródło: archiwum MORR.

Lista miejscowości, w których odbyły się warsztaty:

PODREGION KRAKÓW:

- Kraków (w dwóch miejscach),

PODREGION NOWOSĄDECKI:

- Gorlice,
- Niedźwiedź,

PODREGION KRAKOWSKI:

- Lipnica Murowana,
- Barbarka,

PODREGION OŚWIĘCIMSKI:

- Brzeszcze,
- Kęty,

PODREGION TARNOWSKI:

- Tarnów,
- Radłów,



PODREGION NOWOTARSKI:

- Maków Podhalański,
- Nowy Targ.

Warsztaty w Niedźwiedziu



Źródło: archiwum MORR.

Warsztaty w Nowym Targu



Źródło: archiwum MORR.

W każdym z warsztatów wzięło udział 8–10 osób. Dobór osób musiał spełniać poniższe wymagania:

- wiek powyżej 55 lat,
- minimum 3 mężczyzn,
- minimum 2 osoby w wieku 75+,
- minimum 4 osoby niezrzeszone w organizacjach senioralnych,
- minimum 2 osoby pracujące.



DOSTĘP DO INTERNETU I URZĄDZEŃ CYFROWYCH

Dostęp do internetu i urządzeń cyfrowych, częstotliwość korzystania

- WIĘKSZOŚĆ MAŁOPOLAN PO 55. ROKU ŻYCIA KORZYSTA Z INTERNETU I URZĄDZEŃ ELEKTRONICZNYCH. AŻ 9 NA 10 SENIORÓW W WIEKU 60–74 LAT JEST AKTYWNYCH W SIECI. JEDNOCZEŚNIE 1/3 SENIORÓW Z NAJSTARSZEJ GRUPY WIEKOWEJ (TJ. POWYŻEJ 75. ROKU ŻYCIA) WSKAZAŁA, ŻE NIE KORZYSTA Z INTERNETU WCAŁE.
- SENIORZY SĄ OBECNI W SIECI GŁÓWNIEMIE DZIĘKI TELEFONOM KOMÓRKOWYM Z EKRANEM DOTYKOWYM. Z UWAGI NA WYSTĘPUJĄCE W TEJ GRUPIE WIEKOWEJ PROBLEMY ZE WZROKIEM CZY MANUALNE, NARZĘDZIAMI WYGODNIEJSZYMI DO OBSŁUGI BYŁYBY LAPTOPY CZY KOMPUTERY STACJONARNE – TE Z KOLEI SĄ MNIEJ DOSTĘPNE NA WŁASNOŚĆ W ZAMIESZKIWANYCH GOSPODARSTWACH DOMOWYCH.
- INFRASTRUKTURA ŁĄCZNOŚCI CYFROWEJ JEST NA TYLE ROZWINIĘTA, ŻE SENIORZY NIE SĄ NARAŻENI NA WYKLUCZENIE CYFROWE Z TEJ PRZYCZYNY (POZA NIEKTÓRYMI TERENAMI WIEJSKIMI, NA KTÓRYCH MOGĄ WYSTĘPOWAĆ PROBLEMY Z ZASIĘGIEM).

Żeby mówić o kompetencjach cyfrowych osób powyżej 55. roku życia, najważniejszą kwestią jest dostępność (...) do narzędzi, czyli na początku trzeba zweryfikować, czy (...) mają możliwość korzystania z tych komputerów, bo kafejek internetowych teraz już prawie nie ma, a żeby mogły z tego korzystać, one muszą mieć stosunkowo dobry... łatwość dostępu do sprzętu.

[pracownik instytucji publicznej w obszarze rynku pracy]

Zdecydowana większość osób po 55. roku życia korzysta z internetu i urządzeń elektronicznych.

Przeszkody, jakie mogą napotykać osoby chcące używać globalnej sieci, są w mniejszym stopniu natury fizycznej (niemożność podłączenia się), a bardziej psychicznej (chęci i motywacji).

Zdecydowana większość seniorów ma dostęp. (...) [D]ostęp ma, powiedzmy, trzy czwarte, korzysta około połowy.

[pracownik klubu seniora i dziennego domu seniora]

To już jest rzadkość, powiem szczerze, raczej jest to na własne życzenie, że nie mają internetu. Czyli jakby ich decyzja, nie to, że brak środków czy brak możliwości technicznych. (...) Bo właśnie się boję, bo nie chcę się uzależnić od tego i siedzieć w tym telefonie czy w komputerze.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Seniorzy są obecni w sieci **głównie dzięki swoim telefonom komórkowym z ekranem dotykowym**. Jak podaje Krajowy Instytut Mediów: 84% gospodarstw domowych w Polsce posiada przynajmniej jeden smartfon, a „nasycenie” nimi jest tym wyższe, im niższy jest wiek. I choć dla wieku 65+ wskaźnik wyposażenia w smartfony wynosi niewiele więcej niż połowę (posiadających telefony bez ekranu



dotykowego jest 37%, a 9% w ogóle nie posiada takiego urządzenia mobilnego)³⁴, to jednak w dalszym ciągu stanowi on główne narzędzie, za pomocą którego korzysta się z sieci.

*Większość osób, z którymi mam do czynienia, ma dostęp do internetu.
Chociaż zdarzają się sytuacje, ale to są jednostkowe,
gdzie osoby jeszcze na przykład posługują się telefonami tradycyjnymi bez dostępu do internetu.*
[przedstawiciel stowarzyszenia/fundacji zajmującego się kompetencjami cyfrowymi]

Tak, większość osób, które u nas przychodzi na nasze kursy, mają dostęp do komputera, do internetu.
[pracownik biblioteki]

*Jakby Pani przyszła tutaj przed jednymi zajęciami, to siedzą na fotelach, każdy swój telefon odpala
i tam grzebią, czytają, przychodzą i pokazują, co znaleźli, co zobaczyli.*
[pracownik centrum aktywności seniorów]

Wśród seniorów są jednak też osoby, które na co dzień wymagają opieki i oni albo nie posiadają telefonów dotykowych, albo nie korzystają z tych funkcji, a urządzenia służą im tylko do wykonywania rozmów telefonicznych.

[Z] drugiej strony, jeśli mamy usługi opiekuńcze, mamy już te osoby z drugiej, z jakiejś strony bardziej zależne, no to one nawet się telefonem komórkowym nie umieją posługiwać. Niektórzy mają tylko stacjonarny telefon. Albo mają dostęp tylko do funkcji dzwonienia. Nawet bez pisania SMS-ów.
[pracownik klubu seniora, opiekun wytchnieniowy]

Z uwagi na wiek oraz predyspozycje wzrokowe i manualne narzędziami wygodniejszymi do obsługi sieci byłyby laptopy czy komputery stacjonarne³⁵ – te z kolei są zdecydowanie mniej dostępne dla seniorów na własność w zamieszkiwanym przez nich gospodarstwie domowym.

*Dostęp do internetu tak, gorzej z urządzeniami. (...)
Mało kto z nich posiada laptop, raczej są to komputery stacjonarne.*
[pracownik instytucji publicznej ds. obsługi mieszkańców]

Niby te telefony komórkowe stwarzają taką możliwość, ale też konsekwencje wieku, czyli gorszy wzrok, problem – jakaś drżąca ręka, to wszystko na tej komórce wywołuje utrudnienie, więc chyba nie motywuje do tego, by, jeżeli nie mają odpowiedniego sprzętu, (...) w tej płaszczyźnie się rozwijać.
[pracownik domu kultury]

³⁴ Usługi medialne i infrastruktura do ich odbioru w gospodarstwach domowych w Polsce w 2022 roku, Krajowy Instytut Mediów, Warszawa 2023.

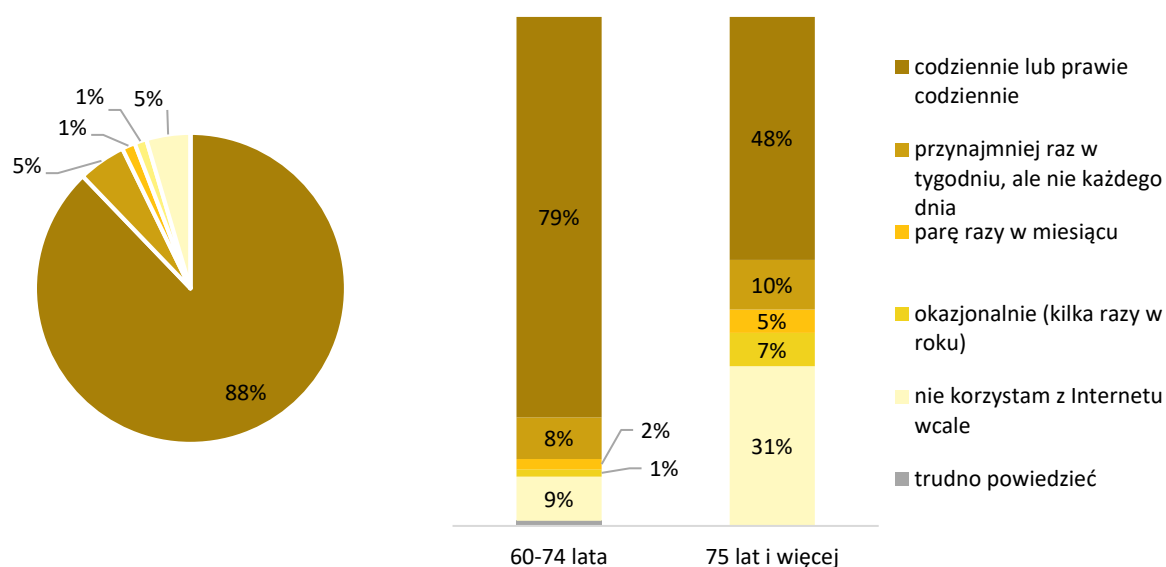
³⁵ Według Krajowego Instytutu Mediów: posiadanie sprzętu komputerowego deklaruje 70% gospodarstw domowych w Polsce. Najczęściej są to laptopy (63%), przy czym jeden laptop posiada 45% gospodarstw domowych, a dwa lub więcej – 18% gospodarstw. W gospodarstwach domowych posiadających laptopy i dostęp do internetu, 98% podłącza laptop do internetu.



Wiemy, że seniorzy mają telefony, gdzie jest dostęp do internetu. Ale ten telefon nie zastąpi im komputera, który jest większy, bardziej przejrzysty.
[pracownik ośrodka pomocy społecznej]

Badania ilościowe zrealizowane przez Obserwatorium potwierdzają, że **9 na 10 seniorów w wieku 60–74 lat jest aktywnych w sieci**. Niemal 1/3 seniorów z najstarszej grupy wiekowej (tj. powyżej 75. roku życia) wskazała, że nie korzysta z internetu wcale.

Wykres 6. Częstotliwość korzystania z Internetu wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród poszczególnych grup wiekowych seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Codziennie coś. Może niedługo, ale to co potrzeba...
[osoba 55+]

Aż 9 na 10 osób w wieku 60–74 lat wciąż pracująca najemnie albo prowadząca działalność gospodarczą wskazała, że korzysta z internetu codziennie lub prawie codziennie. Dla porównania odsetek wśród niepracujących emerytów lub rencistów z danej grupy wiekowej wyniósł 75%. **Różnice w tej grupie wiekowej są zauważalne także w przekroju na obszar zamieszkania** – 82% respondentów mieszkających w mieście korzysta z internetu codziennie lub prawie codziennie, podczas gdy odsetek wskazań wśród osób z obszarów wiejskich był w tym względzie o 8 p.p. niższy.

Mając na uwadze seniorów powyżej 75. roku życia, najwięcej wskazań „codziennie lub prawie codziennie” odnotowano wśród nadal pracujących emerytów i rencistów – 81%. W tym przedziale wiekowym zdecydowanie niższą aktywność w sieci wykazują kobiety – aż 40% wskazań „nie korzystam wcale” (tj. dwukrotnie więcej niż mężczyźni z tego samego przedziału wiekowego).



Tabela 2. Wybrana częstotliwość korzystania z internetu poszczególnych grup wiekowych seniorów w przekroju na płeć i status zawodowy (n=549, n=153)

	CODZIENNIE LUB PRAWIE CODZIENNIE	NIE KORZYSTAM Z INTERNETU WCAŁE
60–74 lata	79%	9%
kobieta	77%	10%
mężczyzna	82%	7%
obszar miejski	82%	8%
obszar wiejski	74%	10%
jestem na emeryturze lub rencie i nie pracuję	75%	12%
jestem na emeryturze lub rencie i pracuję	85%	3%
pracuję (praca najemna)	90%	0%
prowadzę działalność gospodarczą	92%	0%
75 lat i więcej	48%	31%
kobieta	35%	40%
mężczyzna	63%	21%
obszar miejski	51%	30%
obszar wiejski	40%	33%
jestem na emeryturze lub rencie i nie pracuję	40%	35%
jestem na emeryturze lub rencie i pracuję	81%	15%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Osoby nieaktywne w sieci mówią często o sobie, że „nie potrzebują internetu do życia”. Wszystkie sprawy załatwiają w miejscu zamieszkania. Utrzymują kontakty z innymi, ale głównie tymi, z którymi mogą spotkać się w tej samej miejscowości. Z członkami rodzin, którzy mieszkają w oddalonych regionach i krajach, mają kontakt telefoniczny. Robią zakupy w sklepach stacjonarnych, nie wykonują przelewów, nie płacą kartą bankomatową lub płacą kartą, ale nie obsługują płatności elektronicznych. Często są to osoby, które nie pracują od kilkunastu lat, a w swoim zawodzie nie miały do czynienia z nowymi technologiami. Żyją w gospodarstwach 1-osobowych i nie mogą na co dzień liczyć na czyjąś pomoc w sprawach cyfrowych lub żyją w gospodarstwach wieloosobowych, wielopokoleniowych, ale wtedy „sprawy internetowe” załatwia w ich imieniu inny członek rodziny (mąż, żona, dzieci).

Po prostu idę sobie, płacę gotówką, czy tam kartą, a nie żadne tam przez internet, bo niejeden się na tym przejechał. Po prostu tradycyjnie. Żeby dziadostwa jakiegoś nie kupić.

[osoba 55+]

Ja mam internet, ale ja osobiście nie korzystam, tylko z pomocą córki.

[osoba 55+]

Ja często nie używam. Jeśli używam, to jak już potrzebuję. Albo jak syn pokaże mi, albo jak coś interesuje żonę z konkretnych spraw. Mnie też sportowe interesują, jakie są wyniki.

[osoba 55+]



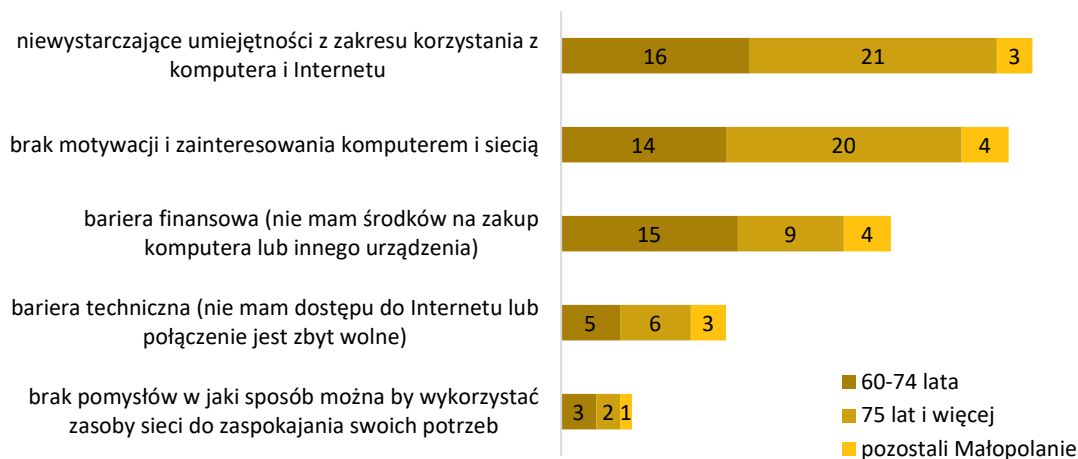
Bariery w dostępie

- KLUCZOWYMI BARIERAMI W UŻYTKOWANIU URZĄDZEŃ CYFROWYCH SĄ: NIEWYSTARCZAJĄCE UMIEJĘTNOŚCI Z ZAKRESU KORZYSTANIA Z KOMPUTERA I INTERNETU ORAZ BRAK MOTYWACJI I ZAINTERESOWANIA URZĄDZENIAMI CYFROWYMI I SIECIĄ.
- ISTOTNE SĄ RÓWNIEŻ: LĘK I OBAWA, ZNIECHĘCANIE SIĘ W PRZYPADKU NAPOTYKANYCH TRUDNOŚCI, BARIERA FINANSOWA (WYSOKIE – JAK NA DOCHODY EMERYTA – KOSZTY ZWIĄZANE Z ZAKUPEM URZĄDZEŃ CYFROWYCH), PROBLEMY ZDROWOTNE (NP. PROBLEMY ZE WZROKIEM, OGRANICZONA SPRAWNOŚĆ FIZYCZNA CZY MENTALNA, BRAK ZDOLNOŚCI MANUALNYCH CZY KONIECZNOŚĆ STAŁEJ OPIEKI) CZY PROBLEMY TECHNICZNE (NP. PROBLEMY Z JAKOŚCIĄ ŁĄCZA INTERNETOWEGO).

Podczas realizowania badania opinii mieszkańców Małopolski **pytano osoby nieaktywne w sieci** (110 osób z ogółu Małopolan, z czego 96 to Małopolanie 60+³⁶) **o bariery uniemożliwiające lub zniechęcające do korzystania z internetu.**

Najczęstszą wskazywaną odpowiedzią były **niewystarczające umiejętności z zakresu korzystania z komputera i internetu** – tak odpowiedziało 16 respondentów w wieku 60–74 lat oraz 21 respondentów w wieku powyżej 75. roku życia. Na drugiej pozycji znalazł się **brak motywacji i zainteresowania komputerem i siecią** – deklaracji tej udzieliło 14 respondentów w wieku 60–74 lat oraz 20 respondentów w wieku powyżej 75 lat. W czołowej trójce barier znalazła się też **bariera finansowa** (tj. brak środków na zakup komputera lub innego urządzenia).

Wykres 7. Najczęściej wskazywane bariery korzystania z Internetu wśród Małopolan ogółem (n=110) oraz wśród poszczególnych grup wiekowych seniorów (n=96) (w liczbach bezwzględnych 3738)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

³⁶ 96 osób nieaktywnych w sieci stanowi 14% wszystkich badanych seniorów.

³⁷ Pytanie wielokrotnego wyboru, odpowiedzi podawane w liczbach bezwzględnych z uwagi na niewielką próbę n=110 (wśród ogółu Małopolan).

³⁸ Liczba Małopolan nieaktywnych w sieci zgodnie z badaniem opinii mieszkańców.





Najczęściej wskazywana odpowiedź „niewystarczające umiejętności z zakresu korzystania z komputera i internetu” zdecydowanie częściej dotyczyła kobiet niż mężczyzn – 15 kobiet vs. tylko 1 mężczyzna wśród respondentów w wieku 60–74 lata oraz 16 kobiet vs. tylko 5 mężczyzn wśród respondentów w wieku powyżej 75. roku życia. Warto w tym miejscu podkreślić jednak, że tak duże różnice mogą być po części spowodowane przewagą liczebną kobiet w danych grupach wiekowych – mając na względzie respondentów w wieku 60–74 lat, kobiet uczestniczących w badaniu było o 17 p. p. więcej niż mężczyzn.

Nie ulega wątpliwości fakt, że niepracujące osoby będące na emeryturze lub rencie wykazują się w największym stopniu niewystarczającymi kompetencjami cyfrowymi (tj. wszystkie osoby nieaktywne w sieci w wieku 60–74 lat oraz 19 na 21 respondentów powyżej 75. roku życia).

W świetle badania opinii Małopolan, wśród czynników utrudniających korzystanie z internetu o charakterze „inne” najczęściej u seniorów wskazywano na **względy zdrowotne** (głównie problemy ze wzrokiem, przebyte zabiegi okulistyczne) oraz **brak czasu/zainteresowania daną kwestią**.

Bariery wymieniane przez Małopolan w badaniu ilościowym są podobne do tych, na które zwracali uwagę seniorzy oraz przedstawiciele instytucji zajmujących się osobami starszymi w badaniach jakościowych (podczas wywiadów indywidualnych oraz warsztatów „stolikowych”): nie tylko ci nieaktywni, ale również korzystający z internetu.

Początki korzystania z internetu czy urządzeń cyfrowych przez osoby starsze wiążą się z emocjami podobnymi do tych, jakie odczuwa się przed czymś nowym: **obawą czy strachem przed nieznanym**. Samo przełamanie lęku jest więc bardzo istotne w kontekście przyszłego użytkowania.

Oni mają lęk przed tym, że mogą coś zepsuć.

[przedstawiciel stowarzyszenia/fundacji zajmującej się kompetencjami cyfrowymi]

Najlepszą rzeczą, jaka mogłoby spotkać nas, seniorów, to jest właśnie to, żebyśmy jednak mimo wszystko starali się przełamać tę obawę przed internetem, żeby jak najwięcej osób mogło się nauczyć obsługi tego internetu, choćby tylko dlatego, że nigdy nie wiadomo, do czego nam ten internet byłby przydatny.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Jeżeli ktoś zaczyna od zera, to największy wysiłek jest w tym, żeby po prostu zrobić ten krok: dobra, spróbuję. Zmusić się. Zmusić się do tego, żeby po prostu tym się zainteresować, bo mi to jest potrzebne w życiu.

[osoba 55+]

To jest podobna sytuacja jak bycie kierowcą kategorii B – jest dostępne dla 100% społeczeństwa. A ile korzysta z tego? Bo jest to niepotrzebne, nie pójdzie na kurs. A tłumaczenie, że ja się tego nie nauczę, to jest błędne. On jeszcze nie spróbował, a już się nie nauczy.

[osoba 55+]



Te obawy mogą zostać z osobami starszymi na dłużej i mogą spowodować, że są oni jako użytkownicy wycofani i nie poszukują nowych informacji, rezygnują z nauki. O ile młode osoby nie boją się próbować, nawet po pierwszych niepowodzeniach, o tyle wśród seniorów są osoby, których **lęk, że „coś trwale zepsują” jest większy i rezygnują z podejmowania kolejnych prób podnoszenia umiejętności cyfrowych.**

Czasem się boję, że coś kliknę i zepsuję.

[osoba 55+]

Ten strach przed popełnieniem jakiegoś błędu jest główny.

[pracownik klubu seniora]

To jest brak wiary w siebie. Stwierdzę, ja już jestem za stara albo za stary, ja się do tego nie nadaję.

Wydaje mi się, że trzeba byłoby ich tak troszkę zmobilizować i przekonać do tego, że warto może jednak spróbować, że wszystko jest dla ludzi i na nic nie jest za późno.

[pracownik urzędu gminy]

Lęk. Lęk przed tym, że coś źle kliknę, że coś źle podadzę albo że ktoś ich oszuka.

Nie czują się pewnie w tych swoich kompetencjach.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Zarówno w przypadku dostępu do sieci, jak i dostępu do urządzeń mobilnych lub stacjonarnych umożliwiających korzystanie z sieci **wskazywano na aspekt braku chęci czy motywacji.** Może on być przełamany dzięki uświadomieniu sobie praktycznych aspektów internetu (jak choćby kwestii płatności, korzystania z komunikatorów czy portali społecznościowych, bycia „na bieżąco”) i możliwości, jakie daje globalna sieć w rozwoju indywidualnych zainteresowań.

Część ma (internet – przyp.), część nie ma. Nie ma również w domu i nie chce.

Nie chce się nauczyć i nie chce korzystać. Uznaje, że to jest za trudne, za skomplikowane.

I w ogóle nie podejmują takiego wysiłku, żeby się nauczyć, żeby skorzystać.

[centrum aktywności seniorów]

Myślę, że wiek nie ma znaczenia, to tylko kwestia chęci bądź jej braku.

[osoba 55+]

Są ludzie, którzy po prostu nie chcą, bo im to nie odpowiada, bo trzeba kupić internet, laptop, a oni nie czują takiej potrzeby.

[pracownik UTW]

Kolejną z barier o charakterze mentalnym w danej grupie wiekowej jest **brak cierpliwości oraz łatwość zniechęcania się w przypadku napotykanym trudności** bądź też małego postępu w przyswajaniu wiedzy i informacji. Wskazywano też, że cechą charakterystyczną dla osób w starszym wieku jest niekiedy **przekonanie o tym, że posiadana przez nich wiedza w różnych dziedzinach życia jest**



wystarczająca. Te dwie cechy mogą być przeszkodą w trakcie prób pokazania im możliwości świata cyfrowego zarówno przez dzieci, wnuki, jak i młodszych instruktorów czy nauczycieli prowadzących z nimi zajęcia.

Wydaje mi się, że u nich to też jest problem, że nie mają takiej cierpliwości. Jak się coś tłumaczy, to jednak starsze pokolenie często ma przekonanie, że oni coś wiedzą lepiej i nie wszyscy mają też cierpliwość, żeby wysłuchać tłumaczenia młodszych ludzi.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Wiadomo, że technologia wymaga takiej cierpliwości i poświęcenia, w sensie, a spróbuję jeszcze raz, no czasem sama Pani wie, jak to wygląda, że jest wszystko super, nagle serwer albo coś tam, albo nagle internet nie działa i człowiek się już zdenerwuje. (...) [C]zęsto być może przez to właśnie, że coś nie wychodzi i są tacy wycofani, próbowałem, nie wyszło, nie chcę próbować jeszcze raz i chyba to też przez to taka ich opieszałość i taka niechęć do właśnie tych technologii.

[opiekun klubu seniora]

Bardzo szybko osoby starsze zniechęcają się, jeśli coś im nie wyjdzie, coś sobie zapomną, a jeszcze nie daj Boże, to jest w grupie, a jeszcze gorzej, jeśli to jest przy wnuku czy tam córce, czy synu, który powie „no tego nie wiesz, tego nie potrafisz”, no i takie odzywki powodują, że ta osoba się wycofuje.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Z internetu i urządzeń mobilnych czy cyfrowych nie korzystają osoby mające **problemy z koordynacją rąk i palców czy problemy ze wzrokiem**. Z badań wiemy, że osoby starsze w większości posiadają małe urządzenia, typu telefon, a nie mogąc z nich korzystać z ww. przyczyn, rezygnują w ogóle z użytkowania ich w kontekście internetu, pozostawiając sobie tylko możliwość wykonywania i odbierania telefonów.

Na pewno jest grupa seniorów, która ze względów zdrowotnych nie korzysta z komputera. I to jest coś takiego, że po pierwsze jest grupa seniorów, która nie ma stabilności ręki, więc w ogóle operowanie myszką, no nie są w stanie, ponieważ im się dłoń trzęsie. Mają problemy z korzystaniem z klawiatury i trafieniem w odpowiedni klawisz. To są takie bardzo prozaiczne, ale zauważyliśmy ten problem, przynajmniej u nas w domu seniora nie byli w stanie seniorzy. I też najtrudniejszą rzeczą, kiedy się uczyliśmy korzystać z komputera, to było opanowanie myszki. To była najtrudniejsza rzecz, żeby ona nie uciekała. (...) W końcu jest też grupa seniorów, którzy mają problem ze wzrokiem. Narzekają, że jednak to jest nie dla nich. No i są też tacy, że ta pozycja taka, jaką przyjmują przy komputerze, jest niewskazana. Albo mówią, że się źle czują, że ich zaraz kark boli.

[pracownik klubu seniora i dziennego domu seniora]

Wzrok słaby (...). Jedna rzecz, że zawsze muszą te okulary wyciągnąć faktycznie. I tę czcionkę mają taką dużą.

[pracownik klubu seniora, opiekun wytnieniowy]

Inną barierą w korzystaniu z internetu i urządzeń cyfrowych są **wysokie, jak na dochody emeryta, koszty** związane nie tylko z samym dostępem do internetu, ale również zakupem urządzeń mobilnych/cyfrowych. Dlatego też większość osób starszych ma telefony z ekranem dotykowym, ale



tylko mniejszość – większe urządzenia, typu laptop czy komputer. Z pewnością mieszkanie w gospodarstwie wieloosobowym zwiększa szansę na obecność i możliwość użytkowania dodatkowych, większych sprzętów.

Dobry telefon kosztuje w granicach ponad tysiąca złotych. To nie jest mało dla przeciętnego seniora i to trzeba też wziąć pod uwagę. A stare urządzenia, to już nie jest takie wszechstronne. (...) To jest kwestia też wybrania dostawcy internetu.

[osoba 55+]

A jeżeli chodzi już o zakup laptopa dobrego, wgranie do niego dobrego oprogramowania. Wszystko to jest tak kosztowne, że po prostu część ludzi z tego rezygnuje.

[osoba 55+]

Internet kosztuje. Dobry internet niestety kosztuje. I to jest koszt światłowodu na naszym terenie od 80 do 100 złotych, żeby był światłowód doprowadzony. Niestety ludzie żyją z emerytur. A emerytury to są... Bardzo „stary” portfel.

[osoba 55+]

Wbrew pozorom, pomimo faktu, że mieszkamy w Krakowie, który jest raczej dobrze skomunikowany internetem, jest dużo ludzi, którzy nie mają do niego dostępu choćby z tej prostej przyczyny, że nie stać ich na opłacenie nawet tych najmniejszych opłat internetowych. Są stosunkowo niskie te emerytury bądź też wydaje im się, że to jest niepotrzebnie wydany pieniądz.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Niechęć do korzystania z internetu wynika też niekiedy z **problemów technicznych, np. szybkości łącza internetowego**. Szczególnie na terenach wiejskich czy górskich bywa on słabej jakości i szybkości oraz pojawiają się problemy z zasięgiem.

Niestety jest w jednej miejscowości duży problem z zasięgiem. Po prostu nawet telefon nie łapie sieci. Jest problem z siecią. Więc automatycznie ludzie mają problem z internetem.

[pracownik ośrodka pomocy społecznej]

Wolny internet. Bo się zablokują strony. Bo czasami tak jest, po prostu wyrzuca. I człowiek się później boi, bo się nie wylogujesz, no bo po prostu (...) zawiesiło się i rób co chcesz.

[osoba 55+]

Mamy górski teren i z zasięgiem jest problem. No więc najlepiej by było, żeby był światłowód na danym terenie.

[osoba 55+]

Małopolanie 55+ unikają kontaktu z internetem często z **obawy przed oszustwami internetowymi**. W większości przypadków ogranicza się to jednak do zaniechania otwierania podejrzanych stron, robienia zakupów czy płacenia online.



Oni się po prostu boją tego internetu. Boją się, że źle klikną, że zostaną oszukani, bo teraz też na kanwie tych takich społecznych przekazów jest lęk taki przed internetem.

[pracownik instytucji publicznej, zajmuje się seniorami]

Jeżeli chodzi o rejestrację czy zakup usług przez internet, to jest obawa, bo tam trzeba podać różne dane osobowe. Czy na pewno tych danych ktoś nie wykradnie, nie użyje, na przykład nie weźmie na mnie kredytu? To są takie proste reakcje, ale najczęściej wpadające. Więc osoby są bardzo ostrożne.

[pracownik ośrodka pomocy społecznej]

Narzekają również na **ogrom informacji, wszechobecne reklamy, powiadomienia i fakenewsy**. Ta duża liczba bodźców przytłacza osoby starsze. Wydaje im się, że nie „nadążają” ze wszystkim, denerwują się, kiedy w gąszczu tysięcy informacji mają znaleźć te właściwe. Jest to jeden z powodów rezygnacji poszerzania wiedzy o świecie z internetu.

Zniechęca ich na pewno jakby rozmiar tego (internetu, w znaczeniu wielości informacji – przyp.). (...)

Zniechęca ich też to, że oni muszą bardzo dużo czasu poświęcić na to, żeby coś wyszukać. (...)

Przyswajanie tych informacji jest trudne, problemy z pamięcią, koncentracją, ze skupieniem uwagi.

[pracownik instytucji publicznej, zajmuje się seniorami]

Pomoc ze strony dzieci czy wnuków w używaniu internetu jest niewątpliwie ogromnym plusem, jednak w sytuacji „**wyręczania seniorów**” przeradza się to w barierę. Z przytoczonych w trakcie badań jakościowych przykładów wynika, że częściej sami seniorzy są niechętni nauczaniu się i proszą o wykonanie danej czynności bądź usługi przez osoby młodsze. Najczęściej wskazywano na wykonywanie przelewów bankowych, zakup biletów przez internet, załatwienie spraw urzędowych itp.

Powiem Pani, tak jak mówili seniorzy, a ja jestem za stara, to mi jest niepotrzebne, a to wnuk przyjdzie albo syn mi załatwi w kwestii płatności na przykład. (...) Więc niektórym się po prostu nie chciało. Kłopoty z zapamiętywaniem, bo to też kwestia wieku i brak takich ćwiczeń w domu.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Duża część mówi, a ja dam córce, synowi i on to robi, albo on mi tam odpisze, załatkuje, albo coś.

[opiekun klubu seniora]

Jak jest potrzeba, to dzwonię do syna.

[osoba 55+]

Poruszono także temat **niewystarczającej dostępności niektórych stron internetowych** dla osób starszych czy niepełnosprawnych, z naciskiem na aspekty związane z interfejsem, przejrzystością czy wielkością czcionki.

Nie widzą, bo strony nie są dostosowane jednak do osób starszych. I to są czasami dla nas błahe i proste rzeczy, dla seniora nie do końca.

[pracownik UTW]



Sposoby rozwiązywania problemów dotyczących nowych technologii

Jak uważają przedstawiciele instytucji, które zajmują się osobami starszymi (kluby seniora, centra aktywności, biblioteki, świetlice środowiskowe, urzędy gmin) oraz same osoby 55+, **większość seniorów radzi sobie dobrze z nowymi technologiami i korzysta z internetu do załatwiania różnorodnych potrzeb**, w tym również rozrywkowych.

[B]iorą udział właśnie w jakichś online spotkaniach, szkoleniach, odpisują tak, jak mówię na maile, śledzą wszystko na internecie, mają swoje Facebooki, zdjęcia wrzucają.

[pracownik urzędu gminy]

Pojawiają się również głosy, że choć starsi Małopolanie mają dostęp do internetu, to nie umieją się nim posługiwać i nie potrafią wyszukiwać informacji na dostępnych urządzeniach. Część z tych osób nie szuka rozwiązania tych problemów, bo nie mają potrzeby posiadania umiejętności cyfrowych.

Jeżeli czegoś nie trzeba robić, jeżeli żadne korzyści nie idą, no to różnie jest z motywacją.

[pracownik urzędu pracy]

Jeśli jednak ta potrzeba jest, to najczęściej:

- **proszą o pomoc dzieci/wnuki czy innych członków rodziny:**

W większości oni korzystają z pomocy wnuków.

[pracownik klubu seniora]

- **zgłaszają potrzebę doszkolenia się do różnych podmiotów i osób, które znają** (typu: kluby seniora, biblioteki, znajomi):

Osoby, które nie potrafią, same się zgłaszają, że bardzo chcą, bo nie chcą być wykluczone społecznie, bo to też w jakiś sposób takie mają odczucie, że wyklucza ich to społecznie, jeżeli się nie poruszają w internecie chociaż w stopniu minimalnym.

[pracownik instytucji publicznej, zajmuje się seniorami]

Czasem wolą przyjść do nas i poprosić o pomoc niż zapytać w rodzinie, też się w rodzinie wstydzą, a u nas to jest takie oczywiste, że jak zapytają, to pomożemy.

[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]



Wykluczenie społeczne czy cyfrowy podział?

- PRZYCZYNY PODZIAŁU CYFROWEGO W GRUPIE OSÓB 55+ TO GŁÓWNI: MIEJSCE ZAMIESZKANIA, WYKSZTAŁCENIE, WIEK, MIEJSCE WYKONYWANIA PRACY PRZED PRZEJŚCIEM NA EMERYTURĘ/RENTĘ, MOTYWACJA/CHĘĆ POSZERZANIA WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI, STAN ZDROWIA ORAZ LICZBA OSÓB W GOSPODARSTWIE DOMOWYM (OSOBY SAMOTNE / OSOBY ZAMIESZKUJĄCE W KILKUOSOBOWYCH GOSPODARSTWACH).
- OGRANICZONE MOŻLIWOŚCI ROZWIJANIA KOMPETENCJI CYFROWYCH MOGĄ WYSTĘPOWAĆ NA TERENACH WIEJSKICH Z UWAGI NA BRAK OSÓB WSPIERAJĄCYCH, KONIECZNOŚĆ DOJAZDU DO MIEJSC, GDZIE MOŻNA OTRZYMAĆ POMOC, CZY TRUDNOŚCI TECHNICZNE.

Nie ma zgody co do tego, czy można mówić o wykluczeniu cyfrowym części osób starszych czy raczej o cyfrowym podziale wśród seniorów. Często te określenia stosuje się zamiennie. Wszyscy zgadzają się natomiast ze stwierdzeniem, że **istnieje podział, szczególnie widoczny właśnie w tej grupie społecznej, na osoby z dostępem do sieci internetowej i nowoczesnych form komunikacji oraz na osoby bez takich możliwości.**

Gdy oni są tak zamknięci w swoich czterech ścianach, są bardziej zależni od innych osób, może gorzej się też czują ze stanu zdrowia, no to wtedy gorzej. Są wtedy wykluczeni faktycznie cyfrowo.

[pracownik klubu seniora, opiekun wytchnieniowy]

Myślę, że tak (są wykluczeni cyfrowo – przyp.). Z mojego doświadczenia. Dlatego, że ja teraz mam taką grupę, dla której będę organizowała właśnie proste warsztaty, jak obsługiwać komputer, jak posługiwać się internetem i jak posługiwać się telefonem komórkowym.

[pracownik instytucji publicznej, zajmuje się seniorami]

Jakieś tam z 10 lat temu tak (byli wykluczeni cyfrowo – przyp.), bo też my nie byliśmy aż tacy techniczni, a oni to już w ogóle bali się.

[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]

O osobach młodszych wśród starszych Małopolan (55+), pracujących lub takich, które niedawno przestały pracować zawodowo, ale miały do czynienia z nowymi technologiami w pracy, nie można mówić jako o osobach wykluczonych cyfrowo.

Z kolei osoby starsze (mające powyżej 70 lat), szczególnie niepracujące albo w pracy nie mające kontaktu z internetem i urządzeniami cyfrowymi, mają słabsze umiejętności cyfrowe lub nie mają ich wcale.

Część seniorów nie chce, jest niezainteresowanych nauką nowych technologii i obsługi. A część seniorów, no chciałaby, ale nie bardzo ma możliwość, bo nie ma tego komputera, więc po prostu nie przyjdzie na kurs, jak nie ma komputera, telefon ma stary. Więc jakby tutaj te kwestie.

[pracownik instytucji publicznej ds. obsługi mieszkańców]



Termin wykluczenia cyfrowego nie sprowadza się tylko do możliwości dostępu do internetu, oprócz tego ważne są takie czynniki, jak **kompetencje cyfrowe lub ich brak**.

Wykluczone cyfrowo na pewno nie są, ale jeżeli weźmiemy pod uwagę umiejętności, które mają ludzie młodzi, to my jesteśmy tak troszeczkę ograniczeni, ale to nie wynika z naszej niewiedzy, tylko wynika raczej z takiego strachu.

[pracownik klubu seniora]

Jest taki podział. (...) [J]edne osoby są bardziej biegłe w obsługiwaniu tych stron bądź (...) adresów mailowych, mają swoje adresy mailowe założone. A wiem, że (...) niektóre osoby mają jeszcze (...) telefony takie z dawien dawna (...) zwane cegiełki. I jest im po prostu wygodniej.

One twierdzą, że mają dostęp do telewizora, do tego, więc...

Twierdzą, że to nie jest im potrzebne do niczego. Także jakiś tam podział jest, ale wydaje mi się, że więcej jest osób właśnie takich bardziej tych skomputeryzowanych.

[pracownik klubu seniora]

Przyczyny podziału cyfrowego w grupie osób 55+ na tych, którzy mają dostęp do internetu oraz umiejętności cyfrowe oraz takich, którzy nie mają tego dostępu, a nawet jeśli mają, to korzystanie z sieci jest bardzo ograniczone, są bardzo różne, ale wśród wypowiedzi w badaniach jakościowych najczęściej pojawiały się:

- miejsce zamieszkania (wieś/miasto, gospodarstwo 1-osobowe / gospodarstwo 2- i więcej-osobowe),
- wykształcenie,
- wiek,
- miejsce wykonywania pracy przed przejściem na emeryturę/rentę,
- motywacja / chęć poszerzania wiedzy i umiejętności.
- stan zdrowia.

Osoby mieszkające na terenach wiejskich dostęp do sieci i możliwości rozwijania kompetencji cyfrowych mają ograniczone: nie w każdej miejscowości jest klub seniora, świetlica czy biblioteka, do której seniorzy mogą zajrzeć, podpytać, nauczyć się. Rezygnują często z uwagi na trudności z dojazdem, zasięgiem internetowym, brakiem osób wspierających.

Na terenach wiejskich, to tam jednak już zupełnie ten dostęp do internetu i chęć w ogóle, na przykład mierzenia się z tymi technologiami, no to powiedziałabym, że jest bliska zeru.

[pracownik środowiskowego domu pomocy]

(Ja – przyp.) bym zrobiła taki podział, że seniorzy z miasta i seniorzy ze wsi. (...) Seniorzy z miasta chętniej korzystają z tych wszystkich nowinek i nowości technologicznych. Mają też niejednokrotnie wsparcie dzieci, sąsiadów, kogoś. Seniorom mieszkającym na wsiach jest zdecydowanie trudniej. Bardzo często też tak jak widzę, u nas to jest troszkę powiązane, że jednak seniorzy mieszkający na wsiach [to] są seniorzy samotni, których dzieci wyjechały. (...) [T]e obszary wiejskie to są takie obszary, gdzie trudniej jest też mieć dostępność do sieci.

[pracownik klubu seniora i dziennego domu seniora]



[T]o wykluczenie dotyczy mniejszych obszarów, mniejszych miejscowości czy środowisk wiejskich, gdzie nie ma takiego dostępu do różnych aktywności.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Pojawiały się opinie, że do grona osób wykluczonych cyfrowo można także zaliczyć seniorów ze starszych grup wiekowych, **mieszkających samotnie**, którzy mają mniejsze szanse na otrzymanie stałej, bieżącej pomocy przy nauce i rozwijaniu umiejętności cyfrowych czy przy zakupie dostępu do sieci i podstawowych urządzeń cyfrowych.

Te osoby, które są już naprawdę dużo starsze i mieszkają same, no to są wykluczone, bo one nie korzystają.

[pracownik gminnego ośrodka pomocy społecznej]

Tak, starsze osoby, które mają dzieci, wnuki, z którymi mieszkają, mają ogromny dostęp i korzystają. A te, które mieszkają samotnie, no to raczej nie. Zdecydowanie nie.

[pracownik gminnego ośrodka pomocy społecznej]

Wpływa też to, czy są to osoby (...) samotne, czy w gospodarstwie domowym są osoby... powiedziałabym młodzież, która może wciągnąć tych seniorów.

[pracownik urzędu pracy]

Duże znaczenie ma ponadto **wykształcenie i rodzaj wykonywanej pracy przed przejściem na emeryturę/rentę**. W przypadku, gdy senior życie zawodowe kończył 15 czy 25 lat temu i w trakcie jego trwania nie miał zbyt wiele do czynienia z nowymi technologiami, to z dużym prawdopodobieństwem można powiedzieć, że obecnie będzie wykluczony cyfrowo lub jego kompetencje w tym obszarze będą bardzo słabe.

Czy są jeszcze może jakieś czynniki, na przykład wiek, wykształcenie, może staż, charakter pracy, które faktycznie narażają pewną grupę osób starszych na takie cyfrowe wykluczenie?

R: Tak, tutaj wydaje mi się, że wykształcenie na pewno, jeżeli to byli pracownicy tacy, jakby to powiedzieć, produkcyjni, prywatnie pracujący, czy kobiety pozostające w domach, bo to też jest bardzo duży odsetek takich właśnie kobiet czy rencistów, którzy wcześniej przeszli na te zasiłki.

[pracownik instytucji publicznej, zajmuje się seniorami]

Jeżeli ktoś nie miał całe życie do czynienia z komputerem, no to gdzieś tam też jest ta bariera, no pewnie gdzieś tam jakaś obawa jest przed nauką.

[pracownik instytucji publicznej w obszarze rynku pracy]

Indywidualna motywacja do zaangażowania się w aktywność cyfrową wydaje się kluczowa w opinii przedstawicieli wielu badanych podmiotów – wielokrotnie podkreślano, że w obecnych czasach, jeśli ktoś chce włączyć się do świata cyfrowego i podnieść swoje kompetencje, ma bardzo dużo możliwości rozwoju.



Ja uważam, że jeżeli ktoś chce być wykluczony (...) cyfrowo, to jest. Jeżeli nie chce, to zawsze znajdzie osobę bądź grupę, która przybliży mu kontakt i nauczy go.

[członek rady seniorów]

Jak ktoś chce korzystać, idzie do domu kultury i tam są dostępne laptopy, komputery, można skorzystać. Ludzie się znają między sobą, ktoś chce skorzystać, przychodzi jeden do drugiego i korzysta. (...) [T]o tylko kwestia chęci.

[przedstawiciel UTW]

Jeżeli chodzi o wykluczenie cyfrowe, każdy, kto chce się nauczyć, ma dostęp do osób szkolących i czy to w rodzinie... [S]ą i tacy, którzy w ogóle nie chcą żadnych cyfrowych (rozwiązań – przyp.), żadnych komputerów.

[członek rady seniorów]

Bardzo duże znaczenie w kontekście korzystania z sieci i umiejętności cyfrowych ma **zdrowie**. Seniorzy często mają słaby wzrok, więc nie tylko nie korzystają z komputerów, również nie czytają.

Myślę, że zdrowie przede wszystkim wpływa na to, że osoby, które są schorowane, no to trudniej korzystają, albo wcale.

[pracownik ośrodka pomocy społecznej]

Ja mam trudności z patrzeniem. Wzrok mam tak słaby, że właściwie bardzo rzadko korzystam z internetu. I to jest zasadnicza trudność.

[osoba 55+]



UMIEJĘTNOŚCI CYFROWE OSÓB STARSZYCH

Jak Małopolan 55+ oceniają osoby z nimi współpracujące?

PRZEDSTAWICIELE INSTYTUCJI ZAJMUJĄCYCH SIĘ SPRAWAMI SENIORALNYMI PODKREŚLALI PODCZAS WYWIADÓW INDYWIDUALNYCH, ŻE MAŁOPOLANIE 55+, SZCZEGÓLNIE W PRZEDZIALE 55–65 LAT, DOSYĆ DOBRZE RADZĄ SOBIE Z URZĄDZENIAMI CYFROWYMI I MAJĄ WYSTARCZAJĄCE KOMPETENCJE W OBSZARZE INTERNETU.

Większość podstawową obsługę komputera już ma.

[pracownik klubu seniora]

(Mają – przyp.) [t]o, co do życia potrzebne. Obsługę smartfona, potrafią zdjęcia robić, przestać zdjęcia, bo to potrafią zrobić. Napisać coś, wysłać, wysłać SMS-a, wysłać zdjęcie SMS-em, wejść na Messengera, na WhatsAppa. Ale żadnych transakcji absolutnie nie. Nic z kupowania na Allegro.

Wie Pani, nawet jak im się coś podoba, oni wolą iść do sklepu.

[pracownik klubu seniora]

Oni bardzo często mają swoje małe laptopiki czy tablety i oni chcą umieć sobie znaleźć wiadomości, oni maile obsługują, znaczy, chcą umieć obsługiwać, więc ja myślę, że teraz świadomość seniorów idzie już naprawdę bardzo ku lepszemu.

[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]

55-latki do 65. roku życia, to są jeszcze często osoby, które pracują, więc oni siłą rzeczy trochę są zmuszeni korzystać z dobrodziejstw techniki, natomiast już te starsze osoby już nie potrzebują, więc jeśli to nie jest kontakt z wnukami czy z dziećmi, to bardzo często jest im to niepotrzebne.

[przedstawiciel fundacji zajmującej się seniorami]

Często podkreślano, że **w znacznie lepszej sytuacji z zakresu kompetencji cyfrowych są seniorzy, którzy mieli okazję nauczyć się obsługi komputera co najmniej w stopniu podstawowym w trakcie swojej pracy.** Mowa tutaj oczywiście o pracownikach umysłowych. Zazwyczaj wskazywano w tym przypadku na seniorów z młodszych grup wiekowych, ale nie tylko.

Myślę, że wykształcenie tutaj ma znaczenie i praca, którą wykonywali wcześniej – jeżeli była to praca biurowa i mieli dostęp do komputerów, to te osoby, wydaje mi się, są bardziej obeznane w tych wszystkich technologiach współczesnych.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Ci seniorzy młodszy, którzy dopiero co zeszli z rynku pracy, to myślę, że obsługa komputera nie jest dla nich problemem.

[pracownik centrum aktywności seniorów]



(...) czasem 80-latek, który pracował wcześniej na komputerze, to szybciej załapie pewne zagadnienia niż 70-latek, który pracował fizycznie i nie używał komputera.

[członek rady seniorów]

Większość opinii uczestników wywiadów jakościowych była przychylna tezie, że **większe problemy z nowymi technologiami mają starsze osoby – w wieku powyżej 75 lat**. Pojawiały się jednak głosy przeciwne tej opinii. Zgonie z nimi wiek nie stanowi bariery w korzystaniu z nowych technologii cyfrowych i komunikacyjnych, a opanowanie nawet zaawansowanych funkcji zależy bardziej od indywidualnych predyspozycji.

Mam osoby, które mają lat 80 prawie i niejednokrotnie lepiej się posługują telefonem i lepiej sobie radzą niż niektóre osoby tutaj, które mają 60. Także to chyba ma jednak znaczenie, to na ile te osoby są jeszcze czynne.

[opiekun klubu seniora]

Mamy takie dwie seniorki, które są już powyżej 90 lat i świetnie funkcjonują w ogóle społecznie jeszcze, a też korzystają ze smartfona i może nie aż z takim dużym wachlarzem tych możliwości, ale mimo wszystko. Także ja myślę, że to jest indywidualne.

[pracownik Centrum Aktywności Seniorów]

Należy systematycznie szkolić seniorów w zakresie nowych technologii oraz praktycznych aplikacji. Badani uważają, że widoczna jest wśród sporej części seniorów, szczególnie tych, którzy są aktywni w różnych klubach czy uniwersytetach, **chęć i motywacja do dalszej nauki**.

Są osoby, które tylko tak podstawowo wejdą gdzieś tam, poklikają, przeczytają wiadomości na internecie, czy właśnie wejdą na tego Facebooka, ale ogólnikowo tylko gdzieś tam sprawdzają tę swoją stronę i boją się czasami w coś kliknąć, bo nie wiedzą, czy coś nie udostępnią, albo coś nie wyświetli, to są takie osoby, takie bardziej powiedzmy w cudzysłowie ograniczone, ale bardziej takie ostrożne moim zdaniem. Natomiast znam też takie osoby, które odważnie w internecie próbują działać, a jeśli czegoś nie wiedzą, to dopytują, żeby wiedzieć na przyszłość, jak sobie tam poradzić na tych stronach internetowych.

[pracownik urzędu gminy]



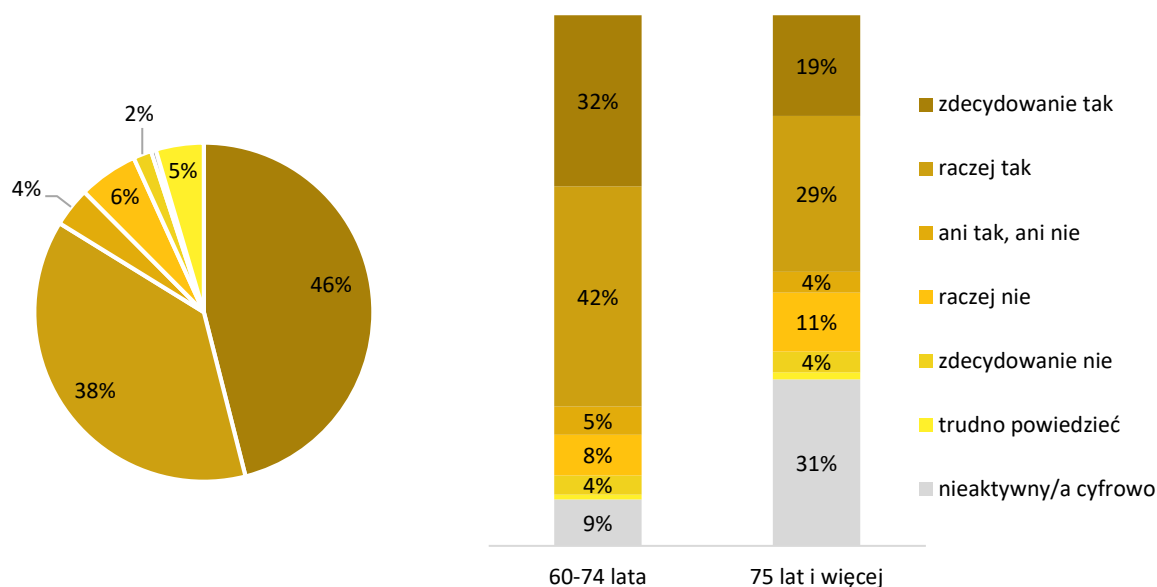
Jak oceniają siebie osoby 55+?

WIĘKSZOŚĆ MAŁOPOLSKICH SENIORÓW OCENIA SWOJE KOMPETENCJE CYFROWE JAKO WYSTARCZAJĄCE – OD 74% WŚRÓD SENIORÓW W WIEKU 60–74 LATA PO 48% WŚRÓD SENIORÓW PO 75. ROKU ŻYCIA. NAJWIĘCEJ WSKAZAŃ NEGATYWNYCH (22%) PADŁO ZE STRONY SENIORÓW Z NAJSTARSZEJ GRUPY WIEKOWEJ. Z DRUGIEJ STRONY SENIORZY ZWRACALI UWAGĘ NA TO, ŻE TEMPO ZMIAN W TYM OBSZARZE JEST TAK DUŻE, ŻE CIĄGŁE POTRZEBUJĄ DOSZKALANIA.

W ramach badania ilościowego przeprowadzonego na zlecenie Małopolskiego Obserwatorium Rozwoju Regionalnego wśród Małopolan 60+, seniorzy, którzy są aktywni w sieci (86% ogółu seniorów, tj. 606 respondentów), zostali poproszeni o dokonanie samooceny własnych umiejętności cyfrowych (w skali 5-stopniowej).

Większość osób 60+ uważa swoje kompetencje za wystarczające (odpowiedzi: „zdecydowanie tak” i „raczej tak”) – od 74% wśród seniorów w wieku 60–74 lat po 48% wśród osób po 75. roku życia. Najwięcej wskazań negatywnych (tj. 22%) padło ze strony seniorów z najstarszej grupy wiekowej, przy czym tylko 4% wskazała na ocenę zdecydowanie negatywną.

Wykres 8. Samoocena umiejętności cyfrowych w stosunku do bieżących potrzeb w poszczególnych grupach wiekowych: wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Analizując samoocenę kompetencji cyfrowych seniorów w wieku 60–74 lat w przekroju na poszczególne cechy społeczne, największy odsetek odpowiedzi pozytywnych dotyczył pracowników najemnych – aż 9 na 10 osób z tej grupy wskazała, że poziom umiejętności cyfrowych jest wystarczający. Wysokie wartości w tym zakresie uzyskały też osoby prowadzące własną działalność



gospodarczą oraz w dalszym ciągu pracujący emeryci i renciści. **Dane te potwierdzają, że osoby dłużej aktywne zawodowo są lepiej przystosowane do obsługi urządzeń cyfrowych i rozwijania swej aktywności w sieci.** W analizowanej grupie wiekowej mężczyźni nieco częściej od kobiet oceniają swe kompetencje cyfrowe jako wystarczające.

W przypadku respondentów w wieku powyżej 75 lat największy odsetek wskazań pozytywnych z zakresu samooceny umiejętności cyfrowych **dotyczył pracujących emerytów i rencistów – aż 3/4 tej grupy respondentów oceniła swoje umiejętności cyfrowe jako wystarczające.** W pozostałych grupach odnotowano wyniki znacznie niższe, przy czym **zaledwie 4 na 10 kobiet z najstarszej grupy wiekowej deklaruje swoje umiejętności cyfrowe jako wystarczające.**

Tabela 3. Samoocena umiejętności cyfrowych w stosunku do bieżących potrzeb u poszczególnych grup wiekowych seniorów w przekroju na płeć (n=549, n=153)

	WYSTARCZAJĄCE („ZDECYDOWANIE TAK” I „RACZEJ TAK”)	NIE WYSTARCZAJĄCE („ZDECYDOWANIE NIE” I „RACZEJ NIE”)
60–74 lata	74%	11%
kobieta	72%	12%
mężczyzna	77%	11%
75 lat i więcej	48%	15%
kobieta	41%	17%
mężczyzna	57%	13%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

W badaniach jakościowych przeprowadzonych na zlecenie Małopolskiego Obserwatorium Rozwoju Regionalnego osoby 55+ w większości **oceniły swoje umiejętności jako dobre.** Często mówią, że te kompetencje są dla nich wystarczające i nie potrzebują się doszkalać.

Tak, dla mnie to wystarczające.

[osoba 55+]

Jeśli nic nowego nie wyjdzie, to to, co umiemy i zrobimy, jest wystarczające.

[osoba 55+]

Zaczynałam od podstaw (...), nie wybiegam do przodu, nie wnikam. (...) [C]zasem moje dzieci zapytam, co mam zrobić, ale żebym tak chciała coś tak więcej... nie czuję potrzeby po prostu.

[osoba 55+]

Są jednak i tacy, którzy uważają, że tempo zmian w tym obszarze jest tak duże, że **stale potrzebują rozwijać swoje kompetencje.**

Na bieżące potrzeby jest wystarczający, ale rozwija się to w dalszym ciągu, więc ciągle człowiek ma jakieś braki.

[osoba 55+]



AKTYWNOŚĆ SENIORÓW W SIECI

Osoby starsze **traktują internet głównie jako formę rozrywki** i w większości przypadków sposób korzystania z niego również ma taki charakter.

M: Czy (internet – przyp.) jest może pewną formą rozrywki dla tych osób (seniorów – przyp.)?

R: Rozrywki tak, zdecydowanie.

[przedstawiciel stowarzyszenia/fundacji zajmującej się kompetencjami cyfrowymi]

Z badań ilościowych i jakościowych wynika, że w większości korzystają z internetu przez telefon. Ogranicza to wykonywanie czynności bardziej skomplikowanych, ale pozwala na realizowanie głównych aktywności, które wymieniają: komunikowanie się ze znajomymi i bliskimi, przegląd informacji krajowych i lokalnych czy korzystanie z poczty elektronicznej.

Te potrzeby są związane z kontaktem z bliskimi. Bardzo wiele seniorów to osoby samotne, gdzie bliscy czy dzieci przebywają za granicą. I to dla nich jest ważne, żeby mieć taki bezpośredni kontakt z bliskimi i na przykład wykorzystywać te narzędzia cyfrowe, czyli komunikatory, możliwość korespondowania mailowego. I to jest dla nich chyba najważniejsze.

I dostęp tak naprawdę też do bieżących informacji.

[przedstawiciel stowarzyszenia / fundacji zajmującej się kompetencjami cyfrowymi]

Korzystanie z poczty internetowej, wyszukiwania informacji w internecie.

[pracownik mediateki/biblioteki]

Najczęściej czytają sobie wiadomości. (...) W Polsce co się dzieje i w świecie.

[opiekun klubu seniora]

Aspekty praktyczne, typu bankowość elektroniczna, zakupy *online* czy wysyłanie wniosków urzędowych przez internet, są dość rozpowszechnione wśród starszych Małopolan, ale realizowane są często niesamodzielnie lub z dużymi obawami.

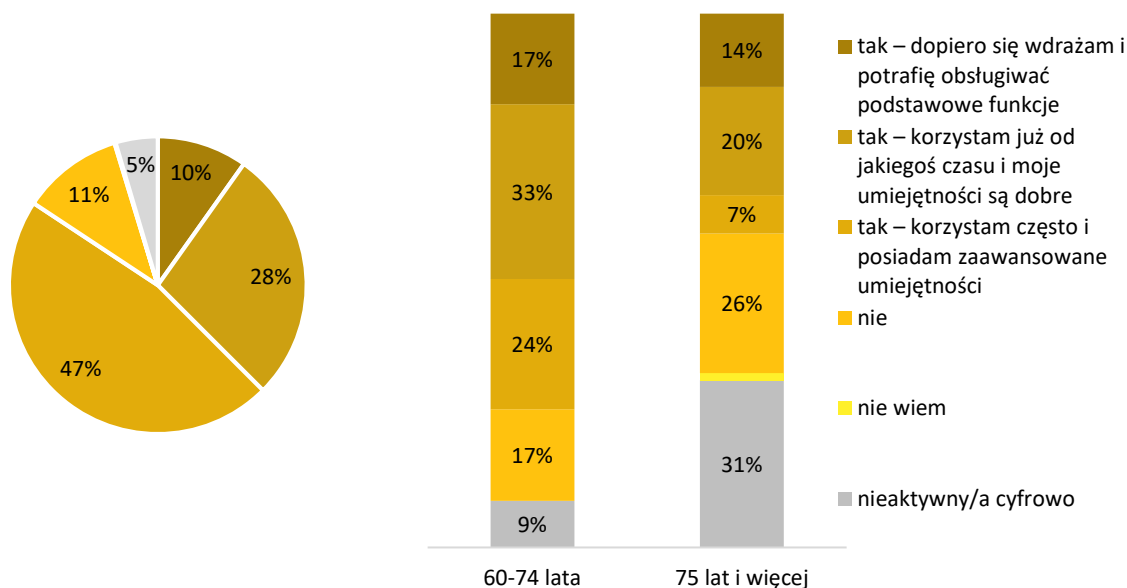
E-komunikatory i portale społecznościowe

E-komunikatory to jedna z najczęściej wskazywanych aktywności w sieci wśród małopolskich seniorów. W świetle danych z badania ilościowego, z aplikacji typu WhatsApp, Messenger, Microsoft Teams czy Skype korzysta łącznie **74% respondentów w wieku 60–74 lat oraz 41% respondentów powyżej 75. roku życia**. Wynik wśród Małopolan ogółem wyniósł w tym względzie 85%.

Co ciekawe, niemal 1/5 seniorów po 75. roku życia korzysta z e-komunikatorów już od jakiegoś czasu i ocenia swoje umiejętności jako dobre, a 7% seniorów w tym wieku deklaruje umiejętności zaawansowane w tym zakresie.



Wykres 9. Zakres korzystania z e-komunikatorów wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Badanie jakościowe **pokazuje osoby starsze jako chętnie korzystające z różnych komunikatorów** w celu kontaktu z rodziną mieszkającą daleko czy ze znajomymi i przyjaciółmi. Głównymi czynnikami motywującymi ich do instalacji tego typu narzędzi jest możliwość bezpłatnego kontaktu z osobami przebywającymi za granicą czy też łatwość w przysyłaniu zdjęć i nagrań wideo. Doceniany jest też stosunkowo łatwy i szybki proces instalacji tego typu aplikacji, np. na smartfonie.

Jest dosyć duża grupa seniorów, znaczy może nie bardzo duża, ale znaczna, która ma najbliższą rodzinę za granicą, to są przeważnie dzieci. Więc ci seniorzy korzystają i są specjalistami (...) właśnie albo w Messengerze, albo w WhatsAppie.
[pracownik klubu seniora i dziennego domu seniora]

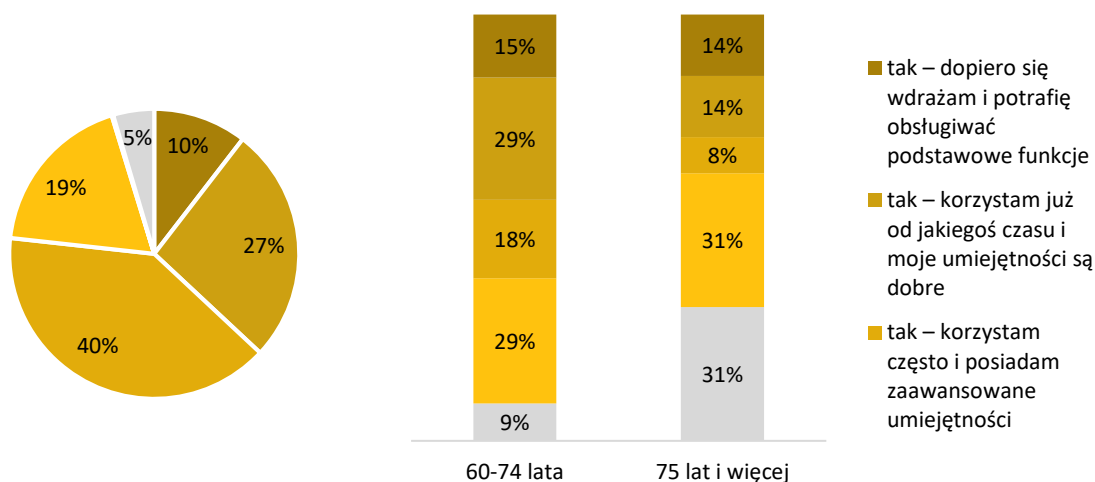
Oni najczęściej używają teraz WhatsAppa, to jest chyba, wydaje mi się, najczęstszy dla nich środek komunikacji, bo to też im daje możliwość, ta rozmowa, wideo daje im możliwość zobaczenia wnuków, porozmawiania z dziećmi, czasem te dzieci są za granicą.
[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]

Małopolscy seniorzy często korzystają z mediów społecznościowych (typu Facebook, Instagram, Twitter), choć w zdecydowanej większości ich wybór pada na Facebooka.

W świetle wyników badania ilościowego korzysta z nich **62% respondentów w wieku 60–74 lat oraz 36% respondentów powyżej 75. roku życia**. Warto podkreślić, że 47% badanych seniorów z młodszej grupy wiekowej wskazało na korzystanie z mediów społecznościowych już od jakiegoś czasu i posiadanie co najmniej dobrych umiejętności w tym względzie.



Wykres 10. Zakres korzystania z mediów społecznościowych wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Część Małopolan 55+, jak pokazują badania jakościowe, korzysta z tych portali **w sposób aktywny**, np. samodzielnie wrzucając zdjęcia na swój profil, nawiązując interakcje w wiadomościach lub pod postami czy relacjami innych, a część **preferuje udział bierny**, np. poprzez przeglądanie profili swoich dzieci, wnuków, znajomych czy też śledzenie kont klubów i organizacji, do których uczęszczają.

Na pewno ten Messenger, Facebook, później z tego, co widzę, nawet z Instagrama korzystają, co mnie bardzo zdziwiło.

[pracownik klubu seniora, opiekun wytchnieniowy]

[P]ytają, czy Pani już wrzuciła tę relację, czy jesteśmy już tam na żywo, albo czy zdjęcia się pojawiły. Niekoniecznie oni sami chcą sprawdzać to, lajkować, czy też oglądać te zdjęcia, chodzi o rodziny, czyli osoby, które mają gdzieś za granicą. Bardzo lubią, jak jest taki odzew ze strony rodziny...

[organizator koła seniorów]

Dlatego też się tym interesują, żeby zobaczyć siebie. I potem wysyłają do swoich znajomych czy do rodziny informacje, obejrzyj, bo ja tu byłam, tu jest moje zdjęcie.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Podczas warsztatów stolikowych Małopolanie 55+ podkreślali, że korzystają od czasu do czasu również z YouTube'a (*takie bierne przeglądanie tych mediów*), choć zdarzają się i tacy, którzy używają np. TikToka do celów kulinarnych (*Ja z TikToka korzystam, to znaczy ściągam sobie przepisy takie kulinarne*).

To jest wąska grupa, która jest w stanie sobie poszukać interesujących nagrań na YouTube, posłuchać sobie, wyszukać jakiejś audycji. Ale generalnie to nie.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

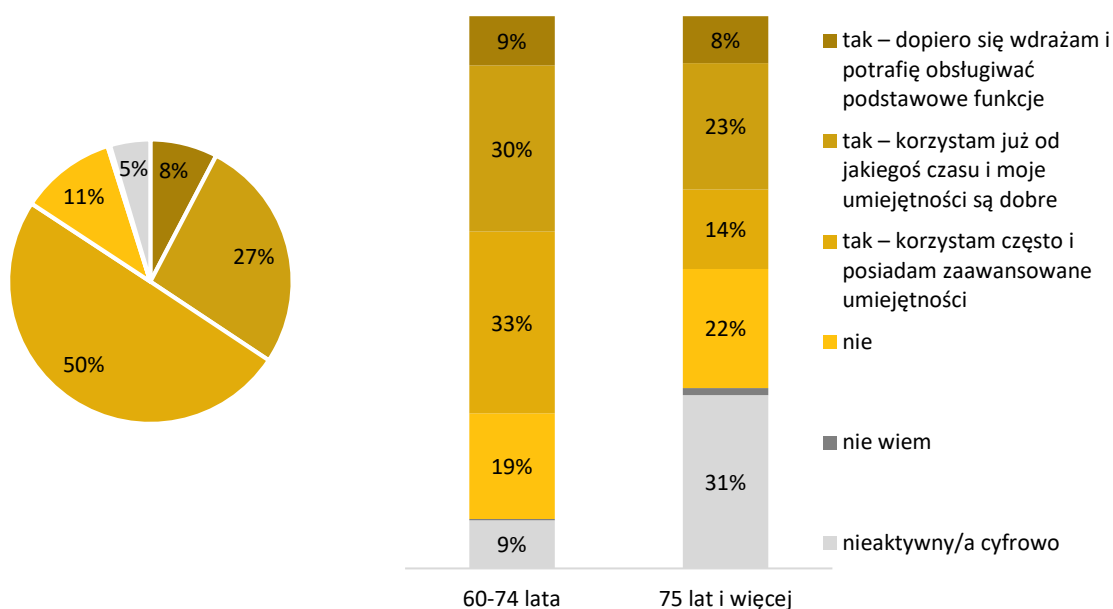


Bankowość elektroniczna i szybkie płatności mobilne

W świetle badania opinii Małopolan **bankowość elektroniczna cieszy się stosunkowo dużą popularnością wśród młodszej części małopolskich seniorów** – korzystanie z niej wskazało 72% respondentów w wieku 60–74 lat oraz 45% respondentów powyżej 75. roku życia.

Co więcej, spora część seniorów deklaruje korzystanie z usług bankowości elektronicznej już od jakiegoś czasu i w stopniu co najmniej dobrym – wśród Małopolan w wieku 60–74 lat odsetek ten wyniósł łącznie 63% (z czego 1/3 twierdzi, że ma w tym względzie umiejętności zaawansowane). **Jednocześnie ponad połowa respondentów powyżej 75. roku życia nie korzysta z usług bankowości elektronicznej bądź z internetu wcale.**

Wykres 11. Zakres korzystania z bankowości elektronicznej wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.



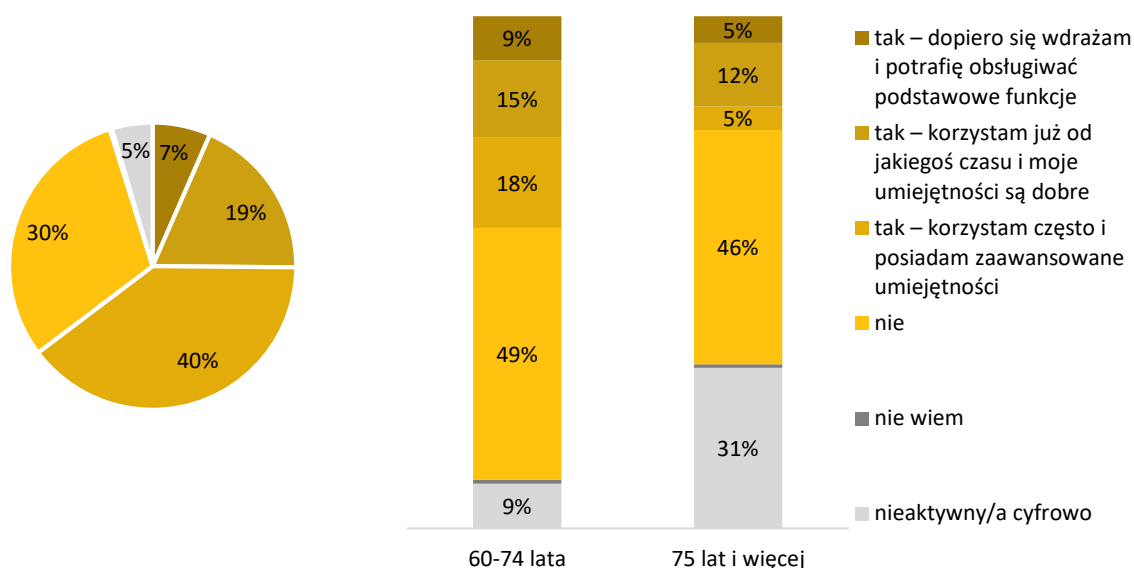
Tabela 4. Korzystanie z bankowości elektronicznej (suma odpowiedzi „tak”) wśród Małopolan ogółem i poszczególnych grup wiekowych seniorów a płeć

	MAŁOPOLANIE OGÓŁEM (N=2400)	60–74 LATA (N=549)	75 LAT I WIĘCEJ (N=153)
kobieta	83%	69%	37%
mężczyzna	86%	76%	56%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Szybkie płatności mobilne typu Blik, PeoPay zdecydowanie **nie cieszą się tak dużą popularnością jak bankowość elektroniczna**. Z tej formy płatności korzysta **42% respondentów w wieku 60–74 lat oraz 22% respondentów powyżej 75. roku życia**.

Wykres 12. Zakres korzystania z płatności mobilnych wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI

Z badań jakościowych wynika, że **z płatności internetowych korzystają głównie seniorzy z młodszych grup wiekowych**. Starsze osoby czują znacznie większe obawy przed tego typu formą usług, choć do korzystania motywują ich niekiedy kwestie zdrowotne czy logistyczne (brak konieczności wyjścia z domu).

Ci najmłodszy seniorzy (...) korzystają i płacą (...) przez internet, (...) te transakcje internetowe potrafią wykonać.
[pracownik centrum aktywności senioralnej]

Część z nich korzysta, ponieważ mają trudności, żeby podejść do banku, więc nauczy[li] się rachunki opłacać przez internet. (...) Bo to jest i wygodne i bezpieczniejsze, niż jakby mieli iść z gotówką do banku.
[przedstawiciel instytucji z zakresu usług opiekuńczych]



Nie chciało mi się chodzić płacić rachunków do kasy, więc przelewałem.

[osoba 55+]

Strach przed włamaniem na konto bankowe czy też omyłkowe zlecenie płatności i związana z tym utrata środków finansowych są głównymi barierami powstrzymującymi seniorów przed wdrożeniem się do usług bankowych *online*. Boją się ponadto, że utracą połączenie internetowe w momencie przelewania środków czy popełnią inny błąd, którego nie będą potrafili „odkręcić”. Przelewanie pieniędzy w punktach stacjonarnych przez pracującą tam osobę wydaje się im bezpieczniejsze.

Z bankowości elektronicznej idzie najgorzej, ale po jakimś tam tym kursie, po przeklikaniu ileś tam razy, zobaczeniu, że jest to naprawdę bardzo łatwa rzecz, przełamują tę bojaźń i jednak później z tego, co wiem, to jednak próbują później w domu robić te przelewy, chociażby tylko przelewy.

[pracownik biblioteki]

Widzę, że spora część osób, które do nas przychodzą, mówią o tym, że już zaczynają płacić w banku też za pomocą internetu, że ta bankowość internetowa nie jest straszna, chociaż też słyszałam obawy, że właśnie głównie dlatego nie korzystają z tej usługi, no bo się boją, że ktoś im wejdzie na konto albo właśnie, że źle wyślą przelew.

[pracownik centrum aktywności senioralnej]

[T]e osoby 70+, no to one właśnie mają takie obawy, (...) że ktoś im weźmie te pieniądze z konta.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Niewiele osób, boją się, wie Pani, ten zakup towaru, to płacenie BLIK-iem. Tutaj mają ludzie obawę, żeby im pieniądze nie zniknęły. Żeby sobie z tym poradzili tak płynnie.

[przedstawiciel UTW]

Część seniorów, podobnie jak ma to miejsce w przypadku osobistej wizyty u lekarza, **w załatwieniu spraw bankowych stacjonarnie upatruje okazji do wyjścia z domu czy też kontaktu z drugim człowiekiem.**

Lokalizatory miejsc i wyznaczanie tras w internecie

Proste wyszukiwarki/aplikacje mobilne GPS³⁹ służą obecnie nie tylko do wyznaczania tras, ale również do oglądania map, powierzchni ziemi, różnych miejsc i budynków z poziomu ulicy, przeglądania wizytówek firm oraz atrakcji i miejsc, które zostały dodane przez innych użytkowników. Dzięki nim można łatwo zlokalizować adres placówki, restauracji, muzeum, parku czy innego dowolnego obiektu, w dodatku przeczytać o tym miejscu dodatkowe informacje czy opinie.

Umożliwiają one również znalezienie odpowiedniego połączenia autobusowego, kolejowego czy sprawdzenie bieżącego rozkładu jazdy.

³⁹ Global Positioning System oznacza „system nawigacji satelitarnej”.

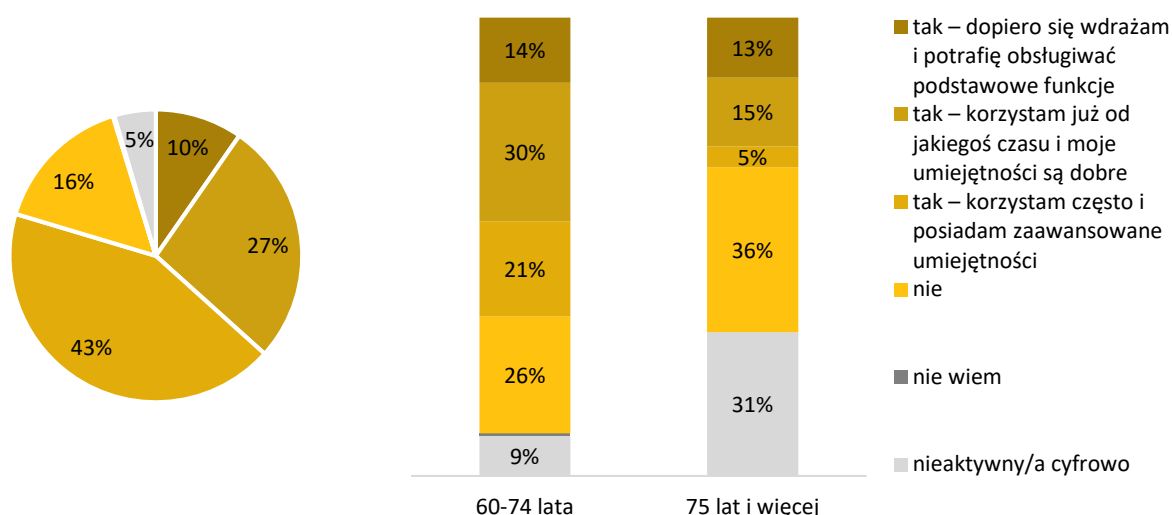


Małopolanie 55+ chętnie korzystają również z wyżej opisanych możliwości, które daje im globalna sieć. W związku z tym, że raczej nie są kierowcami⁴⁰, a w największym odsetku przemieszczają się pieszo i ewentualnie komunikacją publiczną, aplikacje do nawigacji służą im przede wszystkim do znajdowania miejsc jeszcze przed wyjściem z domu.

W świetle badania ilościowego korzystanie z internetowych lokalizatorów miejsc, auto map czy wyznaczanie tras w internecie znalazło się w czołówce najchętniej wykorzystywanych przez seniorów usług cyfrowych. W przypadku seniorów w wieku 60–74 lat 65% zadeklarowała tego typu aktywności, z czego łącznie ponad połowa deklaruje, że korzysta z takich usług już od dłuższego czasu, a stopień ich umiejętności w tym zakresie jest co najmniej dobry.

W przypadku seniorów z najstarszej grupy wiekowej (tj. powyżej 75. roku życia) odnotowano niemal o połowę mniej deklaracji pozytywnych (tj. 33%), z czego zaledwie 5% przyznaje, że osiągnęło w tej kwestii poziom zaawansowany.

Wykres 13. Zakres korzystania z lokalizatorów miejsc i auto map wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Wyznaczanie tras w internecie czy korzystanie z aplikacji służących wyszukiwaniu miejsc nie były tematem, który „rozgrzewał” osoby 55+ podczas warsztatów stolikowych w badaniu jakościowym. Wydaje się, że nie jest to dla nich temat pierwszorzędny w kontekście wyzwań dotyczących kompetencji cyfrowych – raczej z tego korzystają ci, którzy tego potrzebują, nie mają większych problemów.

⁴⁰ W 2020 roku Krajowa Rada Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego opublikowała analizy (*Badanie postaw społeczeństwa względem bezpieczeństwa ruchu drogowego 2014*), z których wynika, że posiadających prawo jazdy wśród osób powyżej 60. roku życia jest w Polsce 42%, z czego kierowcami jest tylko 17%; ponad połowa osób 60+ porusza się głównie pieszo; komunikacją publiczną 23%, a samochodem (jako kierowca czy pasażer) – 17%; <https://www.krbrd.gov.pl/baza-wiedzy/badania-i-analizy-krajowe/> [dostęp: 30.01.2024].

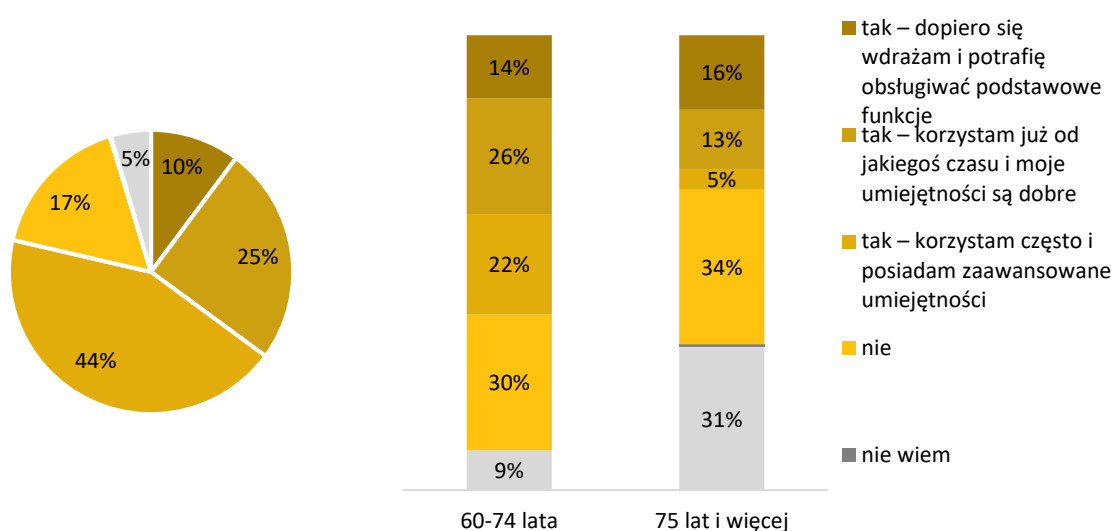


Zakupy online

E-zakupy są dość często realizowane przez małopolskich seniorów z młodszej grupy wiekowej. Badanie ankietowe pokazuje, że korzysta z nich **62% respondentów w wieku 60–74 lat**. Warto podkreślić, że łącznie 48% z danej grupy respondentów wskazała na umiejętności co najmniej dobre w tym względzie.

W przypadku seniorów powyżej 75. roku życia odsetek deklaracji pozytywnych co do korzystania z tego typu usług wyniósł **34%**, z czego przeważająca część osób dopiero wdraża się do handlu internetowego.

Wykres 14. Zakres korzystania z zakupów online wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Tabela 5. Korzystanie z e-zakupów (suma odpowiedzi „tak”) wśród Małopolan ogółem i poszczególnych grup wiekowych seniorów a płeć

	MAŁOPOLANIE OGÓŁEM (N=2400)	60–74 LATA (N=549)	75 LAT I WIĘCEJ (N=153)
kobieta	76%	56%	20%
mężczyzna	82%	68%	50%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

W świetle badań jakościowych spora część seniorów, szczególnie ze starszych grup wiekowych, podchodzi z dużą rezerwą do zakupów towarów i usług przez internet. **Zakupy online robią raczej młodszy seniorzy, sami lub z pomocą innych członków rodziny** (dzieci, wnuków, męża, rzadziej żony).



Większość Małopolan 55+ jest **ostrożna** przy zakupach internetowych, część **obawia się oszustwa**, tego, że w którymś momencie w trakcie zakupu **utracą połączenie internetowe**, a także **nie chcą kupować rzeczy, których nie można przedtem zobaczyć czy dotknąć**.

[T]utaj jest taki niepokój przed tym, że można trafić właśnie na oszustwo. I seniorzy w zakupach są bardzo ostrożni. Bo niektórzy nie wiedzą, czy ten sklep internetowy, który oferuje fajną cenę, czy on jest rzeczywiście sklepem, czy nie przykrywką.

[członek rady seniorów]

Wolny internet. Bo się zablokują strony. Bo czasami tak jest, po prostu wyrzuca. I człowiek się później boi, bo się nie wylogujesz, no bo po prostu zostawisz zawiesiło się i rób co chcesz.

[osoba 55+]

To, że nie widzi się tego towaru natychmiast. To jest pierwsza rzecz, która w nas starszych ludziach budzi jakiś taki... Niepokój. Niepewność.

[osoby 55+]

Zakupy internetowe często wiążą się z **koniecznością zwrotu**, zjawiskiem częstszym podczas zakupów *online* niż w przypadku sklepów stacjonarnych, a osoby starsze obawiają się kosztów oraz poświęcenia czasu, które się z tym wiążą.

Strach przed tym, że jeżeli kupię coś, co mi nie będzie odpowiadało, to że za przesyłkę zwrotną może będę musieć zapłacić, to są dodatkowe koszty, więc może i to kupowanie przez internet też dlatego tak słabo idzie.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Jeśli jednak kupują w sieci, to często wybierają **płatność za pobraniem**. Ale z drugiej strony zdają sobie sprawę, że przy takim wyborze płatności za towar muszą ostatecznie zapłacić więcej (*bo to jest najlepsze, tylko że najdroższe*). Płacą również przelewem czy przez bankową aplikację mobilną.

Najlepiej płacić, jak przyjdzie towar. Za pobraniem.

[osoba 55+]

W trakcie prowadzonych wywiadów i warsztatów pojawiało się jednak **sporo głosów pozytywnych oraz rekomendacji do korzystania z tego typu formy zakupów**.

[Po] sklepach (stacjonarnych – przyp.) jeździsz, tu tego nie ma, tam tego nie ma. Ceny są różne.

[osoba 55+]

Jest (w internecie – przyp.) dużo takich ekologicznych rzeczy.

[osoba 55+]



Siędziesz sobie wieczorem, popatrzyysz i widzisz, że to tyle, tyle. Jest jeszcze cena od najniższej czy najwyższej rzeczy. I patrzysz. Nie ma żadnego problemu.

[osoba 55+]

Jest też dobre to w tych zakupach (online – przyp.), że można odesłać. I szybko te pieniądze wracają.

[osoba 55+]

Całkowicie wiarygodne są te zakupy (online – przyp.).

[osoba 55+]

Ja, za wyjątkiem [zakupów] spożywczych to tylko w internecie kupuję. I jestem z tego zadowolony i nigdy nie napotkałem się, że jestem oszukany czy coś. A ceny są atrakcyjne, co tu dużo mówić. Z tym sobie radzę spokojnie, nie ma problemu żadnego.

[osoba 55+]

Szczególnie preferowaną przez seniorów platformą zakupową jest Allegro.pl. Osoby starsze doceniają intuicyjność strony internetowej, łatwość zakupu towaru, często po cenach niższych niż w sklepach stacjonarnych, możliwość porównywania cen tego samego produktu u różnych dostawców, czy nawet ewentualność bezpłatnego zwrotu produktu.

Ja też robię dużo zakupów (online – przyp.). Wszystko co mi jest potrzebne. Robiliśmy teraz wymianę dachu. Od gwoździ po kleje. Co tylko. Nie trzeba pojechać. Jak wiedziałem, że mi przywiozą za dwa dni, bo tak przeważnie z tego Allegro przychodzi za dwa dni. Z drugiego końca Polski przychodzi za dwa dni. Jest u mnie w domu. No to jaki to problem? Tylko czasowy, żeby trafić w ten czas, w którym jest dana rzecz potrzebna. Czy klej, czy jakieś inne rzeczy tam do pracy. Gwoździe, śruby, wszystko. Nie tylko, no bo kurtki, bluzki tak samo. Przychodzi wszystko.

[osoba 55+]

Trzeba to brać wszystko przez Allegro, to jest firma, która gwarantuje Ci zwrot pieniędzy nawet gdyby towar zginał. Ty reklamujesz, masz zapłacone zwrot pieniędzy jest w ciągu dwóch tygodni. Nie słyszałem, żeby ktoś miał problemy.

[osoba 55+]

[S]ą porównywarki cen na internecie, można sobie porównać dwa, trzy, cztery powiedzmy, te same rzeczy i różne sklepy, różne ceny.

[osoba 55+]

Małopolanie 55+ są **coraz bardziej świadomi i pozytywnych aspektów, i ewentualnych zagrożeń** w kontekście kupowania towarów przez internet. Chcą ponadto uczyć się nowych rzeczy i doszkalać.

Stajemy się coraz bardziej uważni przy zakupach, mi się zdaje. Bo ja na przykład zwracam uwagę, czy to jest z Indii, czy z Chin, czy skąd tam. I nawet nie patrzę już teraz na te...

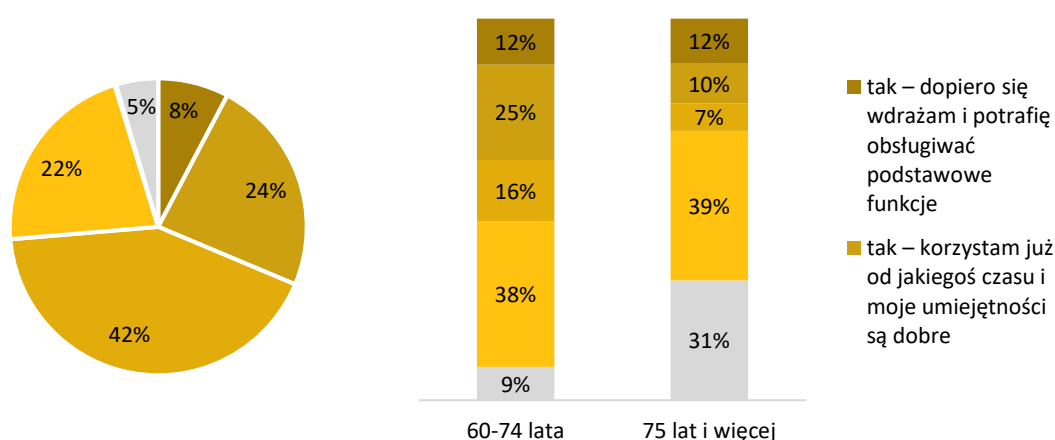
[osoba 55+]



Oglądanie filmów i seriali *online*, słuchanie muzyki *online*

Małopolscy seniorzy podchodzą z umiarkowanym entuzjazmem do oglądania filmów i seriali *online* czy słuchania muzyki – aktywności tego typu deklaruje 53% respondentów w wieku 60–74 lat oraz 29% seniorów w wieku powyżej 75. roku życia. W przypadku osób z najstarszej grupy wiekowej korzystających z tego typu usług, najczęściej (tj. 12%) zadeklarowało, że dopiero się wdraża i potrafi obsługiwać podstawowe funkcje.

Wykres 15. Zakres korzystania z filmów i seriali *online* oraz słuchanie muzyki *online* wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Również w świetle wywiadów jakościowych **oglądanie filmów i seriali, zwłaszcza przy pomocy platform streamingowych** (typu Netflix, HBO, Spotify, Player, CDA) **nie cieszy się popularnością wśród seniorów**, głównie z uwagi na:

- wysokie, w ich opinii, opłaty,
- konieczność wykupienia abonamentu,
- potencjalnie zły odbiór filmów i seriali na małym ekranie (osoby starsze korzystają z internetu głównie w telefonie),
- możliwość „zacinania się” filmów czy utworów muzycznych podczas oglądania (z uwagi na zbyt wolny internet).

[Żeby] oglądać coś na tym Netflixie, musi mieć swoje konto, musi za to zapłacić. I przynajmniej te osoby, z którymi ja mam do czynienia, to nie są chętne, żeby ponosić takie koszty. (...) Unikają. Nie znam osoby, nie spotkałam się z osobą, która chętnie do tego podchodzi.
[pracownik domu kultury]

(...) przez pryzmat kieszeni i zasobów finansowych, na strony z płatnymi filmami bardzo rzadko słyszę, że[by] wchodzili. Wolą pójść do kina.
[pracownik centrum aktywności seniorów]



Oglądanie filmów? Nie spotkałam się, dlatego, że to jest kwestia (...) internetu, który mają w telefonach.

[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]

Seniorzy, **zwłaszcza ze starszych grup wiekowych, preferują tradycyjne oglądanie telewizji.**

Częściej włączą telewizor, niż sięgną do laptopa.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

W trakcie warsztatów pojawiały się jednak głosy świadczące o tym, że oglądanie filmów i seriali w sieci jest alternatywnym sposobem spędzania wolnego czasu i coraz częściej osoby starsze korzystają z niego.

Oglądam seriale, to telewizor na przykład idzie godzinę. A w internecie 40 minut i w każdej chwili mogę sobie zatrzymać, kawę zrobić, herbatę. A tak trzeba by siedzieć i patrzeć.

[osoba 55+]

Większą popularnością niż platformy streamingowe w kontekście słuchania muzyki czy oglądania filmów *online* cieszą się jedynie **krótkie filmiki, nagrania czy utwory muzyczne przesyłane/przeglądane za pomocą mediów społecznościowych** (YouTube, Facebook, Tik Tok).

Seniorzy też bardzo lubią (...) portale muzyczne. Oni się cieszą, bo mogą sobie coś puścić.

Wiadomo, w internecie teraz znajdziemy wszystko. Mogą sobie wejść na stronę,

np. YouTube. Mogą znaleźć swoje utwory.

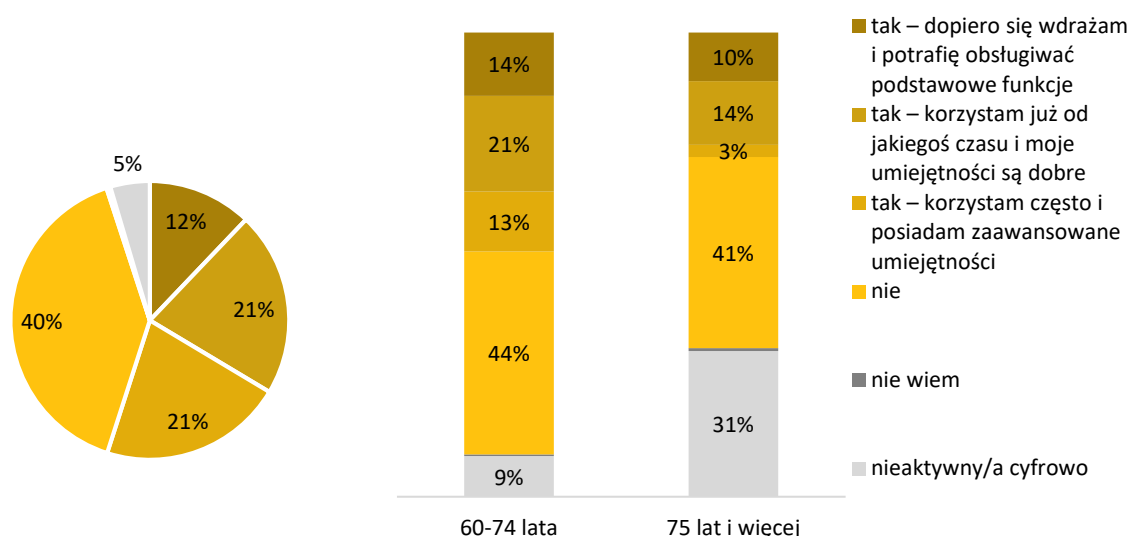
[pracownik ośrodka pomocy społecznej]

Narzędzia telemedycyny i teleopieki

Małopolscy seniorzy zostali dopytani w badaniu ankietowym o korzystanie z narzędzi telemedycyny (tj. korzystania z porad medycznych *online*, dostępu do dokumentacji medycznej *online*, wyników badania krwi itp.). Jak wynika z danych, **usługi tego typu cieszą się popularnością wśród 48% respondentów w wieku 60–74 lat. W przypadku respondentów powyżej 75. roku życia odsetek ten wyniósł 27%.** Warto odnotować, że około 1/3 badanych seniorów w wieku 60–74 lat oraz zaledwie 17% badanych seniorów w wieku powyżej 75. roku życia deklaruje częste korzystanie i umiejętności co najmniej dobre w tym względzie.



Wykres 16. Zakres korzystania z narzędzi telemedycyny wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Tabela 6. Korzystanie z telemedycyny (suma odpowiedzi „tak”) wśród Małopolan ogółem i poszczególnych grup seniorów a płeć

	MAŁOPOLANIE OGÓŁEM (N=2400)	60–74 LATA (N=549)	75 LAT I WIĘCEJ (N=153)
kobieta	59%	46%	22%
mężczyzna	51%	49%	33%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Przedstawiciele podmiotów i instytucji podkreślali w trakcie wywiadów jakościowych, że duży **wpływ na przekonanie się do usług medycznych świadczonych za pomocą sieci miała pandemia COVID-19**.

Pandemia trochę nam pomogła, (...) seniorzy chcieli, a po powrocie zobaczyli, jakie to jest ważne narzędzie.
[pracownik domu i klubu seniora]

Po pandemii się seniorzy rejestrowali na szczepienia, paszporty (...) covidowe..
[pracownik domu i klubu seniora]

Badania jakościowe, szczególnie warsztaty stolikowe z Małopolanami 55+, pokazały, że **większość seniorów preferuje osobisty kontakt z lekarzem** pierwszego kontaktu bądź lekarzem specjalistą, z uwagi na większe poczucie **wiarygodności i bezpieczeństwa**.

Jeśli chodzi o formę rejestracji, wolą **kontakt telefoniczny** i ustalanie szczegółów wizyty bezpośrednio z osobą rejestrującą. Ale zdarzają się i tacy, w zdecydowanej mniejszości, którzy rezerwują wizyty przy pomocy platform internetowych, typu znanylekarz.pl, CenterMed.pl czy przez „portal pacjenta”.



Najpopularniejszą formą usług *online* z zakresu telemedycyny są **e-recepty**. Z jednej strony wykupywanie leków oceniane jest przez nich jako mało problematyczne, z drugiej jednak strony sprawdzanie kodu dostępu na rządowym „portalu pacjenta” może stanowić dla nich trudność i tylko nieliczni z tego korzystają.

Ten projekt, który był, Bezpieczny Pacjent, Pacjent.gov...

Okazało się, że dla moich seniorów jest to za trudne.

[pracownik klubu seniora]

Jeżeli są na tym IKP (Internetowe Konto Pacjenta – przyp.), to (...) tam mają przebieg wszystkich logowań, mogą znaleźć jakieś skierowanie (...). I mogą sobie sprawdzić wyniki badań.

To [z] taki[ch] rzeczy jak najbardziej chcą korzystać.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Nieliczni, użytkujący **portal pacjent.gov.pl**, polecali go pozostałym uczestnikom grupy, wskazując na zalety korzystania z niego (e-skierowania, informacje o bezpłatnych lekach, skierowania na bezpłatne szczepienia, historia wizyt i zabiegów).

Seniorzy są ostrożni, nawet pewnie bardziej niż osoby młode, **w diagnozowaniu się czy szukaniu porad zdrowotnych przy pomocy wyszukiwarek internetowych**. Co prawda lubią poczytać na temat swoich dolegliwości po wizycie lekarskiej (co też świadczy o tym, że te kwestie nie zostały wyjaśnione podczas spotkania), jednak **informacje znalezione w sieci oceniają w większości jako mało wiarygodne**, przerysowane i często wprowadzające w błąd. Większym autorytetem niż internet jest dla nich lekarz.

Coraz większym zainteresowaniem cieszą się strony typu „asystent opieki *online*”, np. seniorpedia.pl, które są narzędziem służącym dbaniu o zdrowie, aktywność społeczną, fizyczną i umysłową.

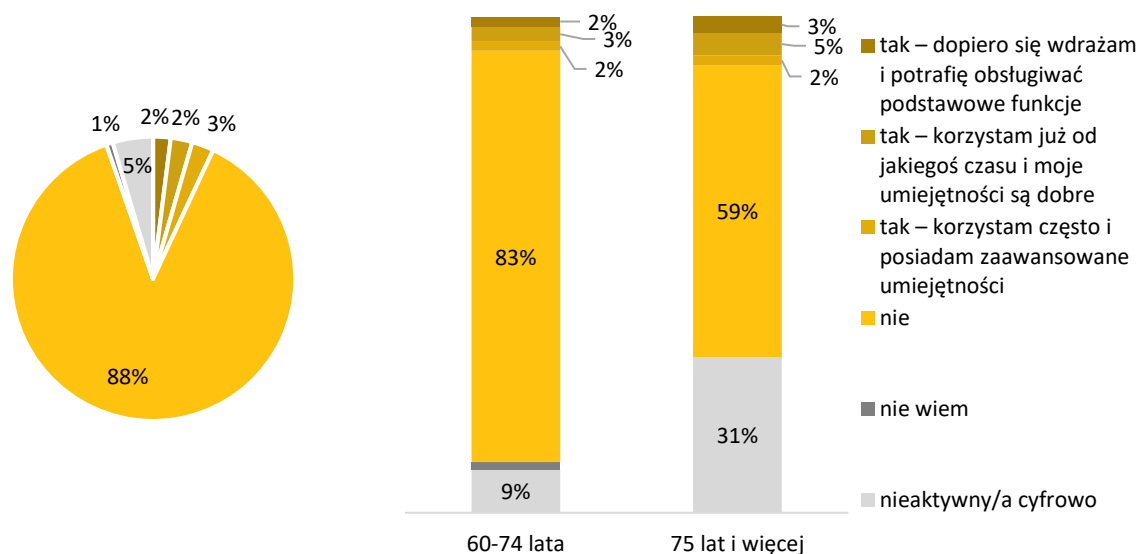
W Krakowie powstała taka strona, (...) bardzo fajna strona, to jest w ogóle aplikacja, aplikacja medyczna... To jest ogólnie aplikacja, którą założyła Pani doktor ze studentami, i tam jest właśnie fajny dostęp do informacji o lekach, fajny dostęp do informacji o chorobach, każdy senior może się tam zalogować (...) Seniorpedia.

[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]

Narzędzia teleopieki nie cieszą się zainteresowaniem wśród seniorów. Jak pokazują badania ankietowe z Małopolanami 60+, w tym przypadku wyjątkowo **większy odsetek wskazań pozytywnych deklarują seniorzy z najstarszej grupy wiekowej – 10% vs. 7%**. Jedynie 2% zarówno z młodszej, jak i starszej grupy wiekowej seniorów deklaruje w tym względzie umiejętności zaawansowane.



Wykres 17. Zakres korzystania z narzędzi teleopieki wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Uczestnicy warsztatów raczej nie odnosili się do osobistego korzystania z narzędzi teleopieki. Sporadycznie pojawiały się nawiązania do krewnych czy sąsiadów korzystających z opasek czy zegarków typu *smartwatch*, monitorujących różne parametry pracy serca i innych narządów.

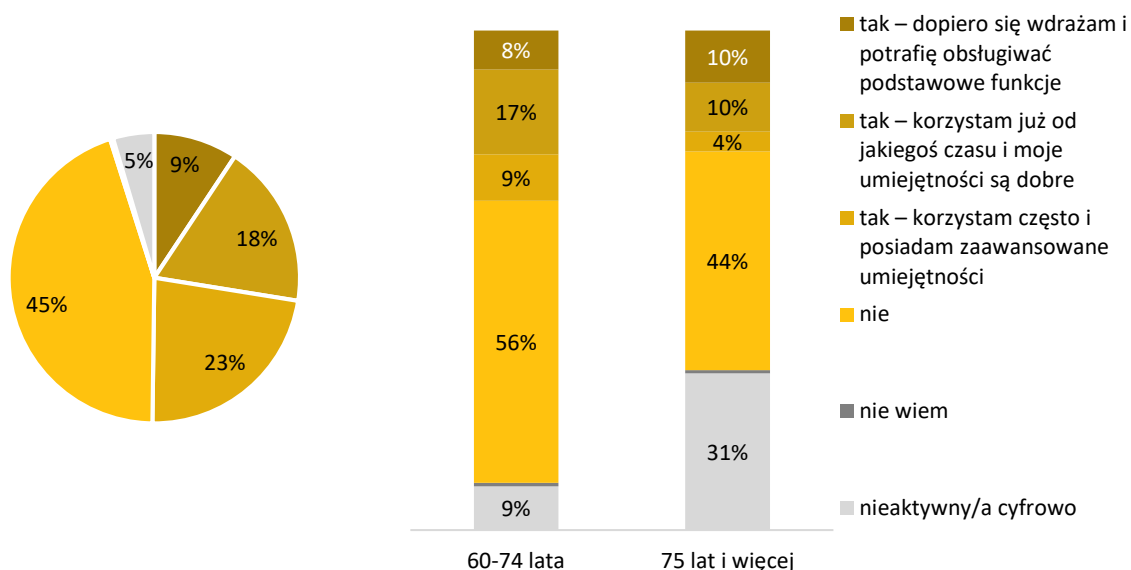
(...) taki zegareczek (...) 200 złotych kosztuje. Kroki mierzy, ciśnienie. I tam jeszcze wszystko jest połączone z telefonem. Waga i tak dalej. Człowiek mniej więcej wie, na czym stoi. Czy mu grozi udar, czy zawał, takie rzeczy...
[osoba 55+]

E-booki, e-czasopisma i audiobooki

W świetle wyników badania ilościowego wśród seniorów czytanie książek i prasy w formie e-booków, e-czasopism czy słuchanie audiobooków cieszy się małym zainteresowaniem. **Podejmowanie aktywności tego typu deklaruje mniej niż 35% respondentów powyżej 60. roku życia.**



Wykres 18. Zakres korzystania z e-booków, e-czasopism i audiobooków wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

Jeżeli chodzi też o formę czytania, jednak zdecydowanie ta tradycyjna forma dla nich jest cenniejsza, lepsza.
[pracownik domu kultury]

Wolę książkę w wersji papierowej. Choć tak zastanawiam się, bo oczy są coraz słabsze i dobrze by było odsłuchiwać już książki.
[osoba 55+]

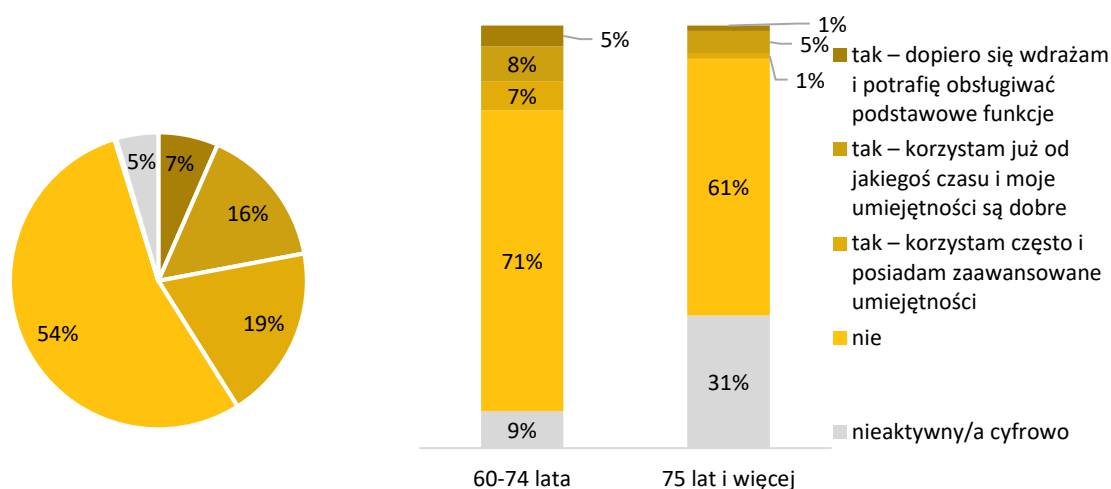
E-learning i szkolenia przez internet

Usługi e-learningu (tj. nauka, kursy, szkolenia, webinaria przez Internet) cieszą się **małym zainteresowaniem** wśród wszystkich typów aktywności cyfrowej podejmowanych przez małopolskich seniorów.

Wyniki badania ankietowego wśród Małopolan 60+ pokazują, że 1/5 seniorów w wieku 60–74 lat oraz zaledwie 7% respondentów powyżej 75. roku życia korzysta z tego typu usług.



Wykres 19. Zakres korzystania z e-learningu wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI.

W badaniach jakościowych zarówno przedstawiciele instytucji zajmujących się seniorami, jak i same osoby starsze w większości podkreślały, że **w większości nie interesują ich szkolenia przez internet**. Wolą spotkać się w jakimś miejscu, najlepiej blisko ich miejsca zamieszkania (klub seniora, klub osiedlowy, biblioteka), widzieć osobę prowadzącą z bliska, mieć z nią kontakt wzrokowy, spotkać się z innymi ludźmi, mieć możliwość swobodnego zadawania pytań.

*Seniorzy jednak w szkolenia online typu webinar nie idą. Oni wszystko namacalnie...
Żywa osoba musi być przed nimi, która ich poprowadzi, która im odpowie, pomoże,
która będzie stała obok jako osoba wspierająca.*

[pracownik biblioteki]

A jakie jest zainteresowanie właśnie tych osób 55+, formą zdalną?

R: Bronię się rękami i nogami.

[pracownik instytucji publicznej w obszarze rynku pracy]

Zdalne nauczanie dla seniorów to jest wyrzucanie pieniędzy w błoto.

[pracownik instytucji publicznej, zajmuje się seniorami]

W mniejszości są głosy mówiące o tym, że **po pandemii COVID-19 duża grupa spośród seniorów przekonała się do zajęć prowadzonych online** i jeśli tematyka byłaby dla nich interesująca, chętnie wzięliby w nich udział.

Po pandemii (...) widać większe zainteresowanie tymi szkoleniami (zdalnymi – przyp).

[pracownik instytucji publicznej]



Jeden z respondentów badań jakościowych podał przykład „internetowego okienka dla seniora”, które było realizowane w jednej z gmin w Małopolsce. Celem projektu było podniesienie kompetencji cyfrowych osób starszych dzięki wykorzystywaniu umieszczanych na specjalnej platformie internetowej nagrań porad tematycznych dla seniorów, obejmujących różne obszary życia (zdrowotne, prawne itp.). Osoby starsze chętnie z niej korzystały.

Wprowadziliśmy coś takiego jak internetowe okienko dla seniora. W tym okienku nagrywaliśmy porady, spotkania, różne, tematyczne właśnie dla seniorów, którzy z różnych względów nie wychodzą z domu. To były takie różne porady, np. prawnika, dietetyka, fizjoterapeuty, no różne, różne na tej zasadzie. I korzystali nasi seniorzy z tych porad, z tego okienka.

[członek rady seniorów]

Seniorzy zgodnie mówią, że **dostępnych szkoleń jest obecnie bardzo dużo**. Powstało dużo platform internetowych, na których dostępne są kursy. Udział w nich wymaga jednak od kursanta chęci, podstawowych umiejętności i poczucia, że szkolenie będzie przydatne.

Oni są bardziej świadomi tego, co mogą i oni chcą się uczyć, i to też nie jest tak, że oni nie uczą się tego.

[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]

Szkoleń jest bardzo dużo, tak samo w Centrum Aktywizacji Seniora na przykład. Jest bardzo dużo szkoleń, gimnastyka, języki obce.

[osoba 55+]

Biblioteka na Rajskiej ma bardzo często szkolenia dotyczące osób powyżej 60. roku życia. Tam można szkolenia za darmo przejść, jeżeli chodzi o internet.

[osoba 55+]

W zajęciach przez internet **chętniej uczestniczą młodsi seniorzy**, często jeszcze pracujący. Powodowane jest to tym, że w czasie, kiedy jest szkolenie stacjonarne, oni pracują, w dodatku są wielokrotnie bardziej zaawansowani od tych, którzy uczą się podstawowych umiejętności cyfrowych. Potrzebują też bardziej specjalistycznych kursów, niekiedy zawodowych.

Osoby aktywne zawodowo, tak jak patrzę na swoich znajomych, no, to jeżeli jest taka opcja i jeżeli jest taka możliwość, no to korzystamy z tego (ze szkoleń zdalnych – przyp.).

[pracownik klubu seniora, dziennego domu seniora]

Dostęp do szkoleń *online* może być jednak **utrudniony z różnych przyczyn – braku podstawowych umiejętności cyfrowych** (podstawowa obsługa komputera, przyłączenie się do spotkania *online*, ustawienia kamery itd.), **braku odpowiedniego sprzętu do uczestnictwa czy szybkości łącza internetowego**.



Tutaj (tematyka dotycząca zajęć zdalnych – przyp.) znowu wchodzimy w aspekt dostępności do komputera, laptopa i tak dalej, bo trudno seniorowi korzystać nawet z wydarzenia online patrząc w smartfon, więc myślę, że tutaj po pierwsze sprzęt, po drugie, dostępność do internetu na wioskach, no i podniesienie tych kompetencji, bo jakby, no, bez tego nie ruszymy dalej.

[pracownik instytucji publicznej ds. obsługi mieszkańców]

Z pewnością zajęcia e-learningowe powinny być **bardziej szczegółowe – dla osób zainteresowanych, nie dla szerokiego grona seniorów**. Dotyczyć mogłyby kursów językowych, zajęć gimnastycznych, specjalistycznych tematów (np. z programów Microsoft Office, typu Word, Excel, Power Point, obróbka zdjęć, rozliczenia i sprawozdania, które są obowiązkowe dla stowarzyszeń i fundacji itd.). Takie szkolenia mogłyby być **w formie krótkich filmików**, umieszczanych na stronie internetowej przeznaczonej dla seniorów.

Czy te osoby 55+ są właśnie zainteresowane taką formą zdalnej edukacji?

R: Tak, moim zdaniem tak. Szczególnie widać to w szkoleniach językowych.

[pracownik instytucji publicznej]

Zdalnie próbowaliśmy (...) różne rzeczy [organizować].

[Największą popularnością] cieszyło się fitness i (...) zajęcia rehabilitacyjne.

[pracownik klubu seniora, opiekun wytnieniowy]

Jeśli by były szkolenia online dla osób starszych, wydaje mi się, że fajniejsze by było niewypisywanie od punktu na slajdach, co można, czego nie można, a przedstawić to na zasadzie jakichś obrazków, rysunków, czy wrzucać takie krótkie filmiki, żeby oni mogli sobie to zobaczyć, w ogóle zobrazować dany problem. Wydaje mi się, że tak się lepiej do nich dotrze.

[pracownik urzędu gminy]

E-administracja

Znaczna część seniorów wciąż preferuje tradycyjne formy załatwiania spraw urzędowych oraz bezpośredni kontakt z urzędnikiem. Jest to dla nich okazja do tzw. „wyjścia z domu” i spotkania się z innymi ludźmi. Ponadto ufają, że w ten sposób uda im się doprowadzić sprawę do końca już na miejscu, nie będą musieli czekać na jakieś potwierdzenia przesyłane elektronicznie, zastanawiać się, czy im się w ogóle powiodło.

Ja osobiście wolę iść do urzędu, mieć kontakt z osobą i załatwić to na miejscu.

[osoba 55+]

Myślę, że z urzędami raczej każdy woli osobiście załatwiać sprawy. Szczególnie w pomocy społecznej (...). Wiem, że raczej wolą właśnie w ten sposób. (...)

[!]Internetowe (...) różne wnioski (...) ich raczej zniechęcają, odstrasza.

[pracownik ośrodka pomocy społecznej]



Ponadto, podobnie jak z płatnościami *online*, spora część osób starszych przywykła do tego, **że czuje się bezpieczniej, mając fizycznie w ręku dany dokument**. Wierzą też, że pracownik urzędu siedzący za biurkiem, który w oczach osób starszych ma wysokie kompetencje, zajmie się dokładnie sprawą i nie zrobi błędów, jakie oni mogliby zrobić.

Jeżeli chodzi na przykład o mObywatel, no wiele osób ma takie opory, żeby sobie zainstalować w telefonie. No, jednak wolimy mieć w ręce, prawda, czy dowód osobisty, czy inny [dokument].

[pracownik UTW]

Często **korzystają z pomocy bliskich**, jeśli wyprawa do urzędu jest niemożliwa czy utrudniona.

Pojawiały się jednak osoby **przychylne załatwianiu spraw urzędowych drogą internetową i rekomendujące cyfrowe rozwiązania**. Stanowiły one jednak mniejszość.

Wszystko się w tej chwili zaczyna dziać w internecie, prawo jazdy, dowód osobisty, człowiek nie musi w ogóle nic robić...

[osoba 55+]

(...) tam wszystko mam, jestem z tego zadowolony i bardzo wiele rzeczy załatwiam, korzystając z ePUAP-u.

[osoba 55+]

W obszarze e-administracji również poruszono aspekt pandemii COVID-19 oraz jej wpływu na poznanie przez seniorów podstaw korzystania z internetowych narzędzi, stron czy platform rządowych i samorządowych.

Dużo w czasie pandemii wyszło, jak trzeba było mieć kontakt z urzędem, więc tutaj seniorzy też działali na tym polu, troszeczkę się przyuczali do tego, jak można sobie napisać maila do urzędu bądź wchodzić na platformę.

[członek rady seniorów]

Pozostałe aktywności w sieci

Z badania ankietowego i jakościowego wynika, że seniorzy, poza wymienionymi wcześniej aktywnościami, chętnie:

- poszukują bieżących informacji i porad, np. kulinarnych, medycznych, rękodzielniczych,
- grają *online* (dzięki zainstalowanym prostym aplikacjom lub na platformach gameingowych),
- wyszukują numerów telefonów w różne miejsca (np. do przychodni, do sklepu, do urzędu),
- biorą udział w quizach,
- przeglądają zdjęcia w serwisach graficznych typu Pinterest,
- sprawdzają prognozę pogody,
- uczestniczą w transmisjach *online*.

Zdecydowanie rzadziej seniorzy dokonują rezerwacji na różne wydarzenia czy słuchają audiobooków.



*Lubią grać w te szachy takie, warcaby, na jakichś tych (stronach internetowych – przyp.),
na jakimś „kurniku” czy czymś tam.*

[pracownik klubu seniora, opiekun wytnieniowy]

Szukają też panie bardzo często robótki ręczne, gotowanie, wypieki.

[pracownik instytucji publicznej, zajmuje się seniorami]

*Są osoby, które mają swoje zainteresowania, korzystają z blogów tematycznych i często dzielą się
informacjami, poradami. Pokazują, że coś tam znaleźli.*

[pracownik Centrum Aktywności Seniorów]

*Zobaczyli, że można czegoś się dowiedzieć z internetu – czy przepis, czy zrobienie czegoś manualnie
przy pomocy YouTube, czasami sprawdzić jakiś koncert, wyjście i różne takie rzeczy.*

[pracownik Centrum Aktywności Seniorów]



PODNIOSZENIE KOMPETENCJI CYFROWYCH OSÓB STARSZYCH

W ramach badania opinii Małopolan⁴¹ **respondenci, którzy ocenili swoje kompetencje cyfrowe jako niewystarczające** (tj. 62 seniorów w wieku 60–74 lat oraz 23 seniorów powyżej 75. roku życia), zostali dopytani, w jakich **aspektach związanych z obsługą narzędzi cyfrowych i internetem chcieliby zdobyć lub poszerzyć umiejętności**. Zakres wskazywanych potrzeb i sugestii był bardzo szeroki.

Od:

- prostego wyszukiwania informacji w przeglądarce,
- podstawowej obsługi klawiatury, komputera czy smartfona,

poprzez obsługę:

- komunikatorów *online*,
- platform zakupowych,
- aplikacji związanych z zainteresowaniami,
- portali urzędów i instytucji,

po:

- bankowość mobilną,
- programy graficzne,
- tworzenie treści audiowizualnych

czy nawet:

- projektowanie stron internetowych.

W trakcie prowadzonych wywiadów indywidualnych oraz warsztatów grupowych **podjęto próbę wypracowania najbardziej optymalnego systemu szkoleniowego dla małopolskich seniorów**, mając na uwadze potrzeby, preferencje i możliwości tej grupy wiekowej. Dyskutowano na temat tego, w jakich obszarach należy szkolić, jaką formę powinny przyjąć kursy, jaki podział grupy szkoleniowej jest optymalny czy też jaki powinien być profil i doświadczenie osoby szkolącej.

⁴¹ Badanie ankietowe.



Potrzeby szkoleniowe seniorów – w jakich obszarach podwyższać kompetencje?

- ISTOTNA JEST POTRZEBA WSPARCIA MAŁOPOLAN 55+ W OBSZARZE KOMPETENCJI CYFROWYCH PRZEZ INNE OSOBY CZY INSTYTUCJE. WAŻNE JEST PRZED WSKAZANIEM DO POKONANIA LĘKÓW I POKAZANIE, W JAKI SPOSÓB BEZPIECZNIE KORZYSTAĆ Z GLOBALNEJ SIECI.
- SENIORZY PODCHODZĄ W SPOSÓB BARDZO PRAKTYCZNY DO ZDOBYWANIA WIEDZY NA TEMAT ŚWIATA CYFROWEGO – KORZYSTAJĄ Z TYCH OBSZARÓW I USŁUG, KTÓRE SĄ IM NIEZBĘDNE DO ZASPOKAJANIA BIEŻĄCYCH POTRZEB. ZALEŻY IM NA: PODSTAWACH OBSŁUGI KOMPUTERA CZY SMARTFONA, INSTALACJI I KORZYSTANIU Z KOMUNIKATORÓW INTERNETOWYCH, ZAKŁADANIU MEJLA, WYSZUKIWANIU INFORMACJI, KORZYSTANIU Z PORTALI SPOŁECZNOŚCIOWYCH.

Przedstawiciele podmiotów organizujących dla seniorów różnego rodzaju warsztaty czy zajęcia zgodnie mówią, że główną potrzebą cyfrową Małopolan 55+ jest **potrzeba wsparcia przez inne osoby**. Nie wszystkie osoby starsze mają zapewnioną pomoc ze strony rodziny czy bliskich znajomych. Nie wszyscy też mogą taką otrzymać.

Wsparcia, że sobie dadzą radę, że na pewno się im uda, że to może być trudne, ale że to pokonają. Te wsparcia takie są dla nich ważne. Ważne wzbudzenie takiego zaufania, że zawsze będą mogły korzystać z pomocy. Ktoś im pomoże, nauczą się takich rzeczy. I im osoby starsze, tym jest gorzej.

[pracownik instytucji publicznej w obszarze rynku pracy]

Stwarzanie przestrzeni seniorom, bezpiecznej przestrzeni, w której oni właśnie mogą przyjść z tym, to jest jakby klucz do wszystkiego. Bo jak oni będą mieli kogo poprosić o pomoc, oni się właśnie w rodzinach często nie pytają, bo się wstydzą, bo jest im głupio. Przychodzi pani, mówi, wytłumaczy mi to Pani, bo wnuk mi to od 2 tygodni tłumaczy, a on nie ma czasu.

[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]

W związku z tym, że ich potrzeby są determinowane przez obawy, **ważne jest zachęcenie do próbowania i pokazanie, w jaki sposób bezpiecznie korzystać z globalnej sieci**.

Seniorzy podchodzą w sposób bardzo praktyczny do zdobywania wiedzy na temat świata cyfrowego. **Zawężają swoje potrzeby do tzw. „tu i teraz” oraz do obszarów i usług, które są im niezbędne do zaspokajania bieżących potrzeb.**

Nie chcą wiedzieć wszystkiego, tylko to, z czego bezpośrednio korzystają.

[przedstawiciel centrum aktywności seniorów]

Zależy im przede wszystkim na nauce:

- podstaw obsługi komputera,
- zakładania mejla,
- obsługi smartfona,
- instalacji i korzystania z komunikatorów internetowych,
- wyszukiwania informacji,
- korzystania z portali społecznościowych.



Raczej proste rzeczy, pisanie na komputerze czy właśnie odnajdywanie stron, czy w ogóle orientacja w tym, co można w internecie [robić]. Bo przypuszczam, że większość osób nawet sobie nie zdaje sprawy, jak wiele można informacji, umiejętności, wiadomości właśnie osiągnąć korzystając z internetu.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Komunikatory, obsługa ogólna, korzystanie z internetu.

[pracownik instytucji publicznej w obszarze rynku pracy]

Ja myślę, że na początek dla większości to podstawowe informacje. Czyli zakładanie maila, zakładanie Facebooka, wysyłanie maila... czy Messenger. To jest to, co na co dzień senior potrzebuje. Natomiast jeżeli to ktoś opanuje, to myślę, że sam będzie pomału szukał dalszych możliwości rozwoju w tym kierunku.

[członek rady seniorów]

Wyszukiwanie informacji, np. na stronach urzędów, starostwa powiatowego czy PCPR-u, czy jakieś koszty refundacji, jakieś turnusy rehabilitacyjne, możliwość ściągnięcia sobie wniosków. Wyszukiwanie gdzie i jaką rzecz mogą gdzieś załatwić, gdzie powinni złożyć wniosek, jaki wniosek.

[pracownik ośrodka polityki społecznej]

Wśród bieżących potrzeb szkoleniowych związanych z internetem, które mogą ułatwić seniorom życie, zdecydowanie najczęściej pojawiała się:

- umiejętność rejestracji wizyty u lekarza,
- sprawdzenie wyników badań,
- obsługa e-recept,
- założenie i obsługa internetowego konta bankowego,
- robienie zakupów internetowych,
- opłaty, rachunki internetowe,
- kupno i rezerwacja biletów (na komunikację publiczną, do instytucji kultury),
- założenie i obsługa profilu zaufanego,
- instalacja i korzystanie z mObywatela,
- korzystanie z Internetowego Konta Pacjenta,
- cyberbezpieczeństwo.

[P]odstawowa nauka obsługi komputera czy telefonu, plus umówienie wizyty u lekarza [online], czy e-recepty, to by było moim zdaniem najważniejsze i najbardziej korzystne dla tych seniorów.

[pracownik ośrodka pomocy społecznej]

[Chcę umieć] założyć sobie konto, czy skorzystać (...) z wysłania paczki samodzielnie przez InPost bez pójścia na pocztę i stanie w kolejce do okienka na przykład godzinę.

[pracownik instytucji publicznej w obszarze rynku pracy]



Dobrze by było, żeby nauczyli się korzystać z bankowości elektronicznej. Bo bardzo często jest tak, że na pocztę przy opłatach to są sami seniorzy... stoją w tym okienku, bo oni nie potrafią ustawić sobie opłat w bankowości elektronicznej. Więc to na pewno by im dużo dało.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Na pewno muszą być poruszane kwestie związane z fałszywymi informacjami, które się rozprzestrzeniają w sieci.

[przedstawiciel stowarzyszenia/fundacji zajmującej się kompetencjami cyfrowymi]

Posługiwanie się platformami typu zapłacenie gazu, wygenerowanie sobie faktur, gaz, prąd i taka informacja, teraz na przykład gros urzędów wchodzi w takie systemy powiadamiania, że trzeba zapłacić podatek i myślę, że w takich obszarach – informacyjnych.

[pracownik instytucji publicznej, zajmuje się seniorami]

Do szkoleń, którymi zainteresowani byliby nieliczni seniorzy należą:

- kursy językowe,
- kursy z prowadzenia stowarzyszenia,
- rozliczanie się z urzędem skarbowym przez internet,
- podpis elektroniczny kwalifikowany.

Nawet organizowałam też takie spotkania z urzędem skarbowym, żeby pomóc osobom starszym rozliczać się przez internet. I to bardzo duża trudność.

[pracownik instytucji publicznej, zajmuje się seniorami]

Osoby, z którymi był prowadzony wywiad indywidualny, zaznaczali, że **starsi, ale pracujący Małopolanie mają inne potrzeby szkoleniowe niż osoby pozostające na rencie czy emeryturze**. Ich umiejętności cyfrowe są wyższe od tych, które mają osoby niepracujące, a potrzeby szkoleniowe są związane z wykonywanym zawodem.

Grupa młodsza, no to do obsługi podstawowej telefonu i aplikacji komunikacyjnych, no to jest Word, to jest pisanie w Wordzie, oni często potrzebują umieć napisać CV, to jest obsługa zdjęć, to są takie podstawowe rzeczy, natomiast już tych seniorów starszych nie interesuje Word i opisanie CV, tylko ich interesuje podstawowa obsługa telefonu, zdjęcia, kamera, takie proste rzeczy. No i właśnie, jak ta grupa młodsza, to jest właśnie obsługa banku na przykład, czy nawet obsługa, teraz jest szat, to mieliśmy też bardzo mocno, wszystkie sklepy mają karty internetowe, wszystkie sklepy mają, jak masz aplikację, to masz ileś tam zniżki, więc w tej młodszej grupie to też był temat, który cieszył się zainteresowaniem, bo to, co było, co można ściągnąć, czego nie ściągnąć, jak uważać, żeby to ściągnąć ten sklep, a nie coś innego, więc potem jak się odnaleźć w 10 aplikacjach na telefonie, bo nagle mamy po prostu 10 sklepów w telefonie i mamy cały ekran w ikonkach, więc to był też na pewno temat tutaj młodszej grupy.

[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]



Starsze osoby aktywne zawodowo potrzebują najwyżej takich (szerszych – przyp.) umiejętności cyfrowych w niektórych zawodach. Na przykład jest to księgowość, finansowe takie zawody, które to wymuszają. Pozostałe zawody, gdzie można pracować bez potrzeby korzystania z komputera, to te osoby nie zgłaszają takiej chęci, żeby podnosić swoje kompetencje cyfrowe.

[pracownik instytucji publicznej w obszarze rynku pracy]

Często podkreślano również potrzebę **rozwijania umiejętności z zakresu korzystania z internetu w celach rozrywkowych oraz rozwoju pasji i zainteresowań**, w tym e-booków, audiobooków, obróbki cyfrowej zdjęć, aktywności artystyczno-manualnych czy gier. Tego rodzaju szkolenia mogą nie cieszyć się dużym zainteresowaniem, będą przeznaczone raczej dla wąskiej grupy odbiorców.

Korzystanie z internetu dla seniorów jest bardzo korzystne, nawet biorąc pod uwagę, jeżeli by mieli grać w gry. Dlatego, że rozwija to umysł i pamięć.

[członek rady seniorów]

Ważne, żeby wśród starszego pokolenia promować na przykład słuchanie książek. Mamy już kłopoty z czytaniem, ze wzrokiem często. A nawet kiedy nie mamy oświetlonych mieszkań, a tak jest niejednokrotnie, w ogóle emeryci oszczędzają. Ja już nie mówię, że czytnik, bo to też męczy wzrok, ale na słuchaweczki z głośniczkami malutkimi.

[osoba 55+]

(...) strony z rękodziełem przeniesionym do internetu, kartki internetowe, obróbka zdjęć, jakieś składanie sobie albumów pamiątkowych z wnukami.

[pracownik UTW]

Proponowaliśmy kiedyś, na przykład, że będziemy uczyć jakiegoś takiego programu, że sobie można wklejać zdjęcia, zrobić takie mini albumiki albo nagrywać jakieś filmiki. To już przynajmniej... nie było takiego dużego zainteresowania. Bym powiedziała, że nawet takie minimalne.

[pracownik klubu seniora, dziennego domu seniora]

W kontekście **gier komputerowych** pojawił się **przykład inspirowany praktykami ze Skandynawii**, podano jednak w wątpliwość, czy tego typu temat kursu będzie cieszył się równie dużym zainteresowaniem wśród polskich seniorów.

Jestem po wizycie studyjnej w Norwegii i tam są kursy gier komputerowych, z których mogą korzystać seniorzy pod okiem instruktora. Więc być może gdyby taki kurs powstał, czy taka inicjatywa, to chętni by się znaleźli. W tym momencie nie wiem, na ile byłyby (u nas – przyp.) osoby zainteresowane.

No w Norwegii są.

[członek rady seniorów]

W obszarze potrzeb szkoleniowych ważną kwestią jest **układanie programu szkolenia oraz jego bieżącą modyfikację we współpracy z samymi seniorami, dostosowując go do potrzeb grupy**.



Forma prowadzenia zajęć – w jaki sposób szkolić?

- NAJLEPSZĄ FORMĄ PROWADZENIA ZAJĘĆ DLA SZEROKIEGO GRONA OSÓB STARSZYCH SĄ SZKOLENIA STACJONARNE. ZAJĘCIA W FORMIE *ONLINE* NIE CIESZĄ SIĘ POPULARNOŚCIĄ. MOGĄ BYĆ NATOMIAST DOBRE DLA OSÓB BARDZIEJ ZAAWANSOWANYCH W NOWYCH TECHNOLOGIACH CZY POSZUKUJĄCYCH BARDZIEJ SPROFILOWANYCH KURSÓW.
- ZAMIAST STANDARDOWEJ FORMY SZKOLENIA, MOŻLIWE WPROWADZENIE CYKLICZNYCH DYŻURÓW OSÓB, KTÓRE MOGŁYBY UDZIELAĆ SENIOROM INDYWIDUALNYCH PORAD – ARGUMENTEM ZA TYM JEST ZRÓŻNICOWANY POZIOM UMIEJĘTNOŚCI I POTRZEB SENIORÓW.

Seniorzy oraz przedstawiciele instytucji organizujących różnego rodzaju zajęcia dla Małopolan 55+ uważają, że najlepszą formą prowadzenia zajęć dla osób starszych są **szkolenia stacjonarne**.

Wynika to poniekąd z czynników, o których wspomniano już wcześniej, a mianowicie z **potrzeby kontaktu z drugim człowiekiem, tj. z grupą i osobą prowadzącą**. Często podkreślano, że próby zorganizowania jakichkolwiek zajęć **w formie online nie cieszą się popularnością**. Osoby starsze obawiają się problemów z dostępem do takiej formy szkoleń (kwestia logowania, ustawień kamery, rozwiązywania ewentualnych napotykaných błędów).

Zdecydowanie bardziej wolą zajęcia, na które mogą przyjść, spotkać się z innymi, usiąść.

Zdalne zajęcia nie cieszą się popularnością u nas.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Nie wyobrażam sobie zdalnych zajęć z seniorami, absolutnie. Mieliśmy pandemię, więc wiem, jak to wyglądało. (...) [D]la nich liczy się bycie z człowiekiem, jednak nie przez internet, nie przez telefon, tylko właśnie w cztery oczy.

[opiekun klubu seniora]

[B]rakuje im (seniorom – przyp.) czasem takich podstaw [typu] włączenie tego komputera. To musi być szkolenie stacjonarne, bo seniorzy muszą to dotknąć, poczuć, żeby się przekonać.

[pracownik ośrodka pomocy społecznej]

Jeżeli już (szkolić – przyp.), to stacjonarnie, powiedzmy, tutaj gdzieś na miejscu i to raczej tu, a nie żeby gdzieś trzeba było dojeżdżać.

[osoba 55+]

Szkolenia stacjonarne, zdecydowanie stacjonarne. (...) Ciężko prowadzić zajęcia online z osobami, które nie doświadczyły, czy nie używały narzędzi cyfrowych w postaci Google Meet, czy innych tego typu rozwiązań.

[przedstawiciel stowarzyszenia/fundacji zajmującej się kompetencjami cyfrowymi]



Pojawiały się też sugestie, aby zamiast standardowej formy szkolenia **wprowadzić np. w gminie cykliczne dyżury osób, które mogłyby udzielać seniorom indywidualnych porad**. Argumentem za tego typu formą pomocy wskazywaną przez niektórych uczestników wywiadów jakościowych, był zróżnicowany poziom umiejętności i potrzeb seniorów oraz nacisk na indywidualne podejście do rozwiązywania problemów.

[B]ardziej dyżur (niż szkolenia – przyp.), ponieważ oni mają zróżnicowane te potrzeby. Różnią się między sobą też poziomem zaawansowania, jeżeli chodzi o te technologie. Więc najlepiej sprawdza się taka indywidualna porada.
[pracownik centrum aktywności seniorów]

Dwoje z uczestników wywiadów indywidualnych poddało **pomysł szkolenia opartego na integracji międzypokoleniowej – założeniem tej idei jest pomoc seniorom w zdobyciu wiedzy cyfrowej dzięki wsparciu np. uczniów szkół średnich**. Podkreślano obustronne korzyści wynikające z takiego rozwiązania, pod warunkiem dobrze rozplanowanej organizacji i logistyki takiego przedsięwzięcia (np. udostępnianie szkolnej sali komputerowej raz bądź dwa razy w tygodniu oraz dodatkowe profity dla uczniów klas informatycznych za pomoc w nauce obsługi narzędzi cyfrowych).

Myślę, że taka korelacja między szkołami i seniorami to byłaby bardzo dobra, tylko to musiał być jakiś jeden dobry projekt, żeby tam kuratorium przystało na to. (...) Wiadomo, że właśnie szkoła jest w każdej miejscowości prawie i tam można by to połączyć.
[członek rady seniorów]

W kontekście stacjonarnych szkoleń grupowych pojawił się wątek **wzajemnej motywacji uczestników**, jako kolejny argument za tego typu formą prowadzenia zajęć.

Ta psychologia grupy działa właśnie dobrze, że się motywują nawzajem, chodź spróbujemy, zobaczymy, jak nam się nie będzie podobało, no to nie. I potem się okazuje, że już w tej grupie ten pan Kowalski zostaje, bierze udział i potem jest zadowolony, że jakieś nowe doświadczenie, czegoś nowego się nauczył. Czy to wykorzysta? Tego nie wiem, ale przynajmniej tak jak mówię, jest taki bodziec do tego, żeby brać udział.
[opiekun klubu seniora]

Czynniki determinujące dobór osób do grup szkoleniowych

Wiek, umiejętności, płeć?

Mając na uwadze optymalnie najlepszy dobór grupy szkoleniowej, w trakcie badań jakościowych pojawiały się zazwyczaj dwie propozycje podziału uczestników – **z uwagi na poziom zaawansowania oraz wiek, przy czym zdecydowanie przeważała opcja pierwsza**.



Większość Małopolan 55+ uczestniczących w warsztatach oraz osób, z którymi przeprowadzono wywiady indywidualne opowiedziały się **za podziałem na grupy zgodnym z umiejętnościami kursantów**.

Myślę, że trzeba zrobić takie kursy dla początkujących i dla zaawansowanych. Ewentualnie potem zindywidualizować, przedstawić tematy zajęć i wtedy zainteresowane osoby mogą przychodzić na konkretne tematy, moduły.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Ja myślę, że nie podział na grupy wiekowe, tylko raczej na stopień umiejętności.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Ja bym to podzieliła na stopień zaangażowania i posługiwania się do tej pory komputerem. Bo jeżeli ktoś w domu już ma komputer i coś tam sobie próbuje robić, ale dalej nie umie się wgłębić, więc to jest bardziej zaangażowany niż osoba, która nie miała do czynienia nawet w pracy zawodowej z komputerem, a chciałaby się umieć nim posługiwać. Nie ze względu na wiek.

[członek rady seniorów]

Mniej liczne były wypowiedzi, w których podkreślano, że jednak z wiekiem u osób spowalniają procesy uczenia się i obniżają się zdolności poznawcze. **Im starsi seniorzy, tym więcej czasu mogą potrzebować na przyswojenie nowych umiejętności.**

Czy (szkolenia – przyp.) powinny wyglądać inaczej dla osób 55+, inaczej 65+, inaczej 75+?

R: Tak, tak, tak, na pewno podział.

R: Tak.

R: Skoki [umiejętności] (między grupami wiekowymi – przyp.) są na pewno.

[osoby 55+]

Często jest tak, że (...) z wiekiem, z upływem czasu te możliwości uczenia się nowych umiejętności, nabywania nowych umiejętności, one też troszeczkę topnieją.

[pracownik środowiskowego domu pomocy]

Pierwsza różnica (w doborze kursantów do grupy – przyp.) to jest zakres potrzeb, a druga to, że ja 55-latkowi (...) pokażę raz, dwa i on to zapamięta, a 70-latkowi będę musiała pokazać to 6 razy. (...) 70-latkowie nudzili się, jak myśmy pokazywali 55-latkom na przykład obsługę konta, a 55-latek się denerwuje, że ten 70-latek ma pokazywany 4. raz, jak się włącza kamerkę na WhatsApp, on tego nie ogarnia.

[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]

Wiek ma o tyle znaczenie, że osoby młodsze w grupie seniorów nie tylko mają najczęściej wyższe kompetencje cyfrowe z uwagi na wykonywaną pracę czy posiadanie umiejętności zdobytych stosunkowo niedawno, w trakcie aktywności zawodowej, ale także w związku z odmiennymi zainteresowaniami starszych i młodszych seniorów.



Jedna z osób uczestniczących w warsztatach miała pomysł, aby **podzielić grupy ze względu na płeć** – z uwagi na inne zainteresowania kobiet i mężczyzn.

Nie trzeba by różnicować tego (z uwagi na wiek – przyp.). (...) Można by zrobić dla samych pań i dla samych panów. (...) Wiadomo, że u panów będzie ten inny obszar zainteresowań (...). Jeżeli by było mieszane towarzystwo, to różnie może być. To są osoby w takim wieku, że różne są charaktery, różne nastawienia, a tak, jeżeli chodzi o grupę jednej płci, to ułatwiłoby to po prostu i więcej korzyści przyniosło z takiego szkolenia.

[doradca zawodowy]

Jakiej wielkości grupy szkoleniowe?

Zdecydowana większość uczestników badań jakościowych wskazywała na konieczność prowadzenia szkoleń stacjonarnych w **małych grupach**, co umożliwia poświęcenie uwagi przez prowadzącego każdej osobie. Seniorzy czuliby się zaopiekowani i mogli liczyć na bieżącą pomoc w zakresie wykonywanych czynności.

W małych grupach. (...) Do ośmiu, sześciu osób.

[osoba 55+]

Grupa nie powinna być duża, tak żeby każdy mógł skorzystać nawet indywidualnie, jak zada pytanie. Ja myślę, że takie grupy do 10 osób to jest maks przy tej grupie wiekowej.

[pracownik instytucji publicznej, zajmuje się seniorami]

Raczej małe grupy. Może takie, które są już gdzieś zorganizowane w jakichś Kołach Gospodyń Wiejskich albo w Klubach Seniorów, to są jeszcze osoby aktywne i myślę, że najłatwiej byłoby jakoś je zmobilizować, zachęcić do takich kursów. A osoby, które pozostają w domu, no to będzie ciężko ich wyciągnąć.

[pracownik gminnego ośrodka pomocy społecznej]

Profil osoby szkolącej

Analizując profil osoby, która mogłaby poprowadzić szkolenie, padały propozycje osoby **podobnej wiekowo do grupy uczestników** – może być to związane z większą możliwością wczucia się w rolę szkolonego i poziomem empatii. Część seniorów czuje się swobodniej, kiedy uczy ich osoba w podobnym wieku, w dodatku z dużym doświadczeniem nie tylko zawodowym. Taka prowadząca/prowadzący motywowałaby nawet bardziej do nauki i podnoszenia kwalifikacji.

Musiałyby być też osoba taka starsza z doświadczeniem, żeby podała na swoim przykładzie. Ona z tego korzysta i wie jak. Wtedy prędzej uwierzą niż takiej młodej osobie. Bo, no młody to wie, a ja to starszy jestem, no to różnie może być.

[przedstawiciel instytucji z zakresu usług opiekuńczych]



Osoba prowadząca **powinna mieć doświadczenie w pracy z osobami starszymi**. Wiedzieć, czego może wymagać ta grupa wiekowa, jakie może mieć umiejętności, w jaki sposób prowadzić zajęcia, by były użyteczne, w jaki sposób motywować i zachęcać.

Przed wszystkim osoba szkoląca musi być przygotowana do pracy z seniorami. Po pierwsze, bo jeżeli szkolący będzie mówił szybko (...), to seniorzy się zniechęcą, bo jednak w pewnym wieku, jak to się mówi, percepcja zrozumienia jest troszkę mniejsza, więc trzeba kawę na łąwę. I każdy (...) prowadzący powinien przygotować się do takiego kursu, jak do spotkania z dziećmi. Wszystko po kolei, od początku wyjaśnić.

[członek rady seniorów]

Prowadzący kurs stacjonarny **powinien wykazywać się cierpliwością, wyrozumiałością, zaangażowaniem i elastycznością**. Powinien również umieć w taki sposób uczyć, aby żaden z kursantów nie zniechęcił się do cyfrowych rozwiązań.

Jeżeli prowadzący od początku do końca pokaże, tu masz, tu się nie bój, bo ci nic nie ugryzie, nic nie zepsujesz, to taki senior stopniowo będzie się coraz bardziej oswajał ze sprzętem.

[członek rady seniorów]

Spędzony z nimi czas na takim powtarzalności wykonywaniu tych czynności jest sukcesem do tego, że oni sobie z tym poradzą.

[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]

Organizacja szkoleń i dostęp do sprzętu

- ZNACZNA CZĘŚĆ PODMIOTÓW ZAJMUJĄCYCH SIĘ AKTYWIZACJĄ SENIORÓW NIE DYSPONUJE ODPOWIEDNIĄ LICZBĄ KOMPUTERÓW, LAPTOPÓW CZY TABLETÓW, NAWET PO TO, ABY UDOSTĘPNIĆ JE SENIOROM W TRAKCIE PROWADZONYCH ZAJĘĆ. ORGANIZATOR SZKOLENIA MUSI WZIĄĆ POD UWAGĘ KONIECZNOŚĆ DOSTARCZENIA ODPOWIEDNIEGO WYPOSAŻENIA I INFRASTRUKTURY SZKOLENIOWEJ.
- DZIĘKI DOFINANSOWANIU CZY ZAKUPOWI LAPTOPÓW (ALBO PRZYNAJMNIEJ TABLETÓW) DLA UCZESTNIKÓW SZKOLEŃ, SENIORZY MOGLIBY UTRWALAĆ NABYTE PODCZAS KURSÓW UMIEJĘTNOŚCI I POZNAWAĆ NOWE.
- WSZELKIE FORMY PODNOSZENIA UMIEJĘTNOŚCI CYFROWYCH OSÓB 55+ POWINNY BYĆ BEZPŁATNE.

Podczas warsztatów badawczych podkreślano konieczność **regularności (zajęcia cykliczne lub na stałe wpisane w grafiku klubu/centrum itp.) i powtarzalności w prowadzeniu szkoleń**. Kursy jednorazowe niewiele seniorom dają, jeśli uczestnicy tych szkoleń na co dzień nie wykorzystują poznanych umiejętności. A często tak się dzieje, gdyż nie mają możliwości korzystania z odpowiedniego sprzętu.



Dobrze by było, żeby to [było] już w stałym grafiku i na przykład raz na tydzień, godzinka, czy dwa razy w tygodniu bardziej zaawansowani, na przykład w poniedziałek, mniej zaawansowani we wtorek, ale żeby to mieli na przykład już stały taki punkt. Myślę, że wtedy by było widać efekty, że oni jednak by się nie bali tak bardzo, tylko by się zrobili bardziej otwarci właśnie na ten internet, na tworzenie różnych tych stron, czy maili, czy zakładanie adresów mailowych, czy korzystania choćby z internetowego konta bankowego, bo dla nich też to by była wygoda.

[pracownik klubu seniora]

Jeżeli będziemy robić szkolenia dla seniorów, to one muszą być kontynuowane i cyklicznie powtarzane. Dlatego że nie wystarczy dla seniora jedno szkolenie, nawet jeżeli on jest, powiedzmy, średnio zaawansowany, bo te technologie tak idą naprzód, tak to szybko się rozwija, że oni muszą mieć powtarzane te szkolenia co jakiś czas.

[pracownik instytucji publicznej ds. obsługi mieszkańców]

Pięć szkoleń w ciągu miesiąca, na przykład co tydzień, po półtorej godziny i gdzieś tam zacząć od tych podstaw, i na każdym z tych szkoleń powielać te rzeczy.

[pracownik ośrodka pomocy społecznej]

Przyjeżdżał młody człowiek, przywoził swój sprzęt, ponieważ my nie mamy zaplecza i uczył seniorów. Z dość miernym skutkiem powiedziałabym, bo niektórzy rzeczywiście załapali i się dobrze czuli w tej kwestii. Natomiast pozostali jeżeli nie mają komputera w domu, to jest już ograniczenie. Tyle wiedzą co na zajęciach w klubie. No i tak się to powoli wykruszyło.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Wśród uczestników badań jakościowych **padały propozycje dofinansowania czy nawet zakupu laptopów (albo przynajmniej tabletów) dla uczestników szkoleń.** Seniorzy dzięki temu mogliby utrzymywać nabyte podczas kursów umiejętności i poznawać nowe, dzięki własnym próbom. W dodatku, o czym była mowa wcześniej, mogliby korzystać z programów czy aplikacji, których użytkowanie na małym ekranie jest trudne. Większe ekrany pozwoliłyby też rozwijać kompetencje osobom mającym problemy ze wzrokiem.

[G]dyby oni mogli potem z tego laptopa korzystać, mogłoby ich to motywować, chętniej korzystaliby i brali w tym udział tak aktywnie i nie tylko w trakcie kursu czy szkolenia, ale na co dzień, bo mieliby odpowiedni sprzęt.

[pracownik domu kultury]

Małopolanie 55+, którzy uczestniczyli w warsztatach, wspominali, że były już organizowane kursy, po których uczestnicy otrzymywali tablety, na których wcześniej się uczyli. Dzięki temu mogli już w domu powtarzać nabyte podczas szkolenia umiejętności.

Tutaj był kurs organizowany przez urząd. Szkolenia z laptopem i na tablecie. I te tablety potem w konsekwencji zostawały uczestnikom, (...) każdy potem dostawał do domu [tablet] na stałe...

[osoba 55+]



Oni (seniorzy – przyp.) przez kilka kolejnych lat korzystali z „Seniora w sieci”, z tych zajęć. A wcześniej mieli też taki program związany z biblioteką, też właśnie włączenie w cyfryzację seniorów i tam nawet dostawali tablety. Także ogólnie mają dostęp do pozyskiwania jakiejś informacji.

[pracownik UTW]

Znaczna część podmiotów i instytucji zajmujących się aktywizacją seniorów podkreślała, że nie dysponuje odpowiednią liczbą komputerów, laptopów czy tabletów, nawet po to, aby udostępnić je seniorom w trakcie prowadzonych zajęć. **Organizator szkolenia musi wziąć zatem pod uwagę konieczność dostarczenia odpowiedniego wyposażenia i infrastruktury szkoleniowej.**

My generalnie mamy bardzo kiepskie wyposażenie, jeżeli chodzi o takie sprzęty, więc jakby sami w sobie nie mamy możliwości zaoferowania im takich zajęć.

[pracownik domu kultury]

No tylko musiałby być sprzęt, bo takiego sprzętu nie posiadamy, myślę, że na pewno by się chętni znaleźli.

[pracownik ośrodka pomocy społecznej]

Jakbyśmy mieli udostępnione tyle komputerów, ile ich jest, to by to fajnie właśnie się rozwijało też.

[pracownik klubu seniora, opiekun wytnieniowy]

Była tutaj u nas tak zwana wioska internetowa, z projektu. Było 10 stanowisk stacjonarnych komputerów i wtedy było to bardzo popularne, gros tych osób miało pierwszy kontakt. (...) 70-latek i dopiero pierwszy raz usiadł przy komputerze, odważył się. Natomiast w tej chwili takich zajęć, póki co, nie mam. Poza tym prawda jest taka, że ciężko jest też znaleźć jakichś wykładowców, kogoś, kto by przyjechał.

[pracownik UTW]

Wszyscy uczestnicy wywiadów i warsztatów byli zgodni co do tego, że wszelkie formy (szkolenie, dyżur, indywidualna porada itp.) **powinny być bezpłatne** – co ma szczególne znaczenie zwłaszcza dla danej grupy wiekowej.

Gdyby były takie kursy, z pewnością one musiały[by] być bezpłatne.

Bo jednak kwestia finansowa jest dla seniorów bardzo ważna.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Gdzie szkolić?

Respondenci badań jakościowych podkreślali, że bardzo istotne jest, aby uczestnicy szkoleń mieli dostęp do sprzętu. Dlatego **kursy mogłyby się odbywać w miejscach do tego przystosowanych** (sale komputerowe w klubach seniora, centrach aktywności, budynkach urzędu gminy czy nawet sale katechetyczne przy kościołach).



Nawet jakby były organizowane przy kościołach, to chyba najlepiej by to działało.

[pracownik klubu seniora, opiekun wytnieniowy]

W związku z tym, że wyższymi umiejętnościami cyfrowymi odznaczają się osoby mieszkające w dużych miastach (z uwagi m.in. na szerszy dostęp do usług szkoleniowych i innych aktywności), należy skupić się na organizacji szkoleń **w oddalonych miejscowościach i na terenach wiejskich**.

Trzeba było się zastanowić nad kwestią rozwoju tych kompetencji cyfrowych wśród osób dorosłych, ale na terenach wiejskich, bo tutaj może być problem. Ludzie nie mają takiego dostępu do szkoleń, czy warsztatów. Nie ma takich miejsc, gdzie by mogli rozwijać te swoje kompetencje cyfrowe.

[przedstawiciel stowarzyszenia/fundacji zajmującej się kompetencjami cyfrowymi]

[M]ała dostępność w mniejszych miejscowościach, na wsiach do takich właśnie kursów komputerowych. Brak też informacji na wsiach, że coś takiego może być, na przykład 5, 10 kilometrów dalej i można dojechać.

[członek rady seniorów]



ZAGROŻENIA WYNIKAJĄCE Z KORZYSTANIA Z INTERNETU

Podatność seniorów na zagrożenia w sieci

WIĘKSZOŚĆ SENIORÓW, DZIĘKI RÓŻNEGO RODZAJU KOMUNIKATOM OSTRZEGAWCZYM USŁYSZANYM W MEDIACH, OD RODZINY, ZNAJOMYCH CZY TEŻ W TRAKCIE SZKOLEŃ Z ZAKRESU CYBERBEZPIECZEŃSTWA, ZDAJE SOBIE SPRAWĘ Z POTENCJALNYCH OSZUSTW INTERNETOWYCH.

W kontekście zagrożeń związanych z użytkowaniem internetu oraz cyberoszustwami, istnieją rozbieżne opinie między przedstawicielami podmiotów działających w obszarze srebrnej gospodarki na temat zachowań seniorów. Wydaje się jednak, że większa część z nich jest zdania, że osoby starsze dzięki różnego rodzaju komunikatom ostrzegawczym usłyszonym za pośrednictwem mediów czy też w rodzinie, wśród znajomych, w trakcie szkoleń z zakresu cyberbezpieczeństwa, są wysoce uczuleni na potencjalne niebezpieczeństwa. Ta czujność i obawa przed oszustami wynika również z ogólnego lęku w kontakcie z nowymi technologiami.

*Osoby 55+ zdecydowanie z większą ostrożnością epatują swoimi danymi w sieci.
Wrodzona ostrożność niestety nie uwalnia nas tu od tego, że jeśli nie znamy tego narzędzia,
no to możemy przez pomyłkę gdzieś coś komuś wysłać.*
[przedstawiciel instytucji publicznej]

*Przeglądają to, co jest pewne. Stają się tam nie otwierać jakichś linków, które są (...) dziwne.
To, co znają, to czego są pewni, to robią.*
[przedstawiciel instytucji z zakresu usług opiekuńczych]

*Opowiadają też między sobą i (...) jeden drugiego ostrzega, mówi.
Może też na tej zasadzie takiej samoedukacji.*
[pracownik UTW]

Oni wchodzić tylko na te strony, które uważają za bezpieczne.
[opiekun klubu seniora]

*Na pewno są przeczulone, my też kilka miesięcy temu wspólnie z policją i z Bankiem Spółdzielczym
zorganizowaliśmy takie spotkanie, podczas którego były wskazane pewne elementy,
właśnie, w co nie klikać, czego unikać.*
[pracownik domu kultury]

Z drugiej strony osoby starsze są postrzegane jako osoby odznaczające się wysokim poziomem zaufania wobec innych, często samotne i w związku z tym mogące łatwo ulec manipulacji (zwłaszcza



seniorzy ze starszych grup wiekowych). Podkreślano, że wynika to po części ze sposobu wychowania, po części również może być związane z naiwnością.

*Po prostu duża część osób starszych jest... reaguje czasami w sposób taki naiwny.
I nieświadomie mogą się dać oszukać.*

[pracownik centrum aktywności seniorów]

*Nie ma tej rezerwy, takiej nieufności, badania terenu. Widzę osoby bardzo szczere, ufne, pomocne.
I to jest czasami powód do tego, że ktoś może naciągnąć.*

[pracownik UTW]

*Można je bardzo łatwo zmanipulować. (...) Bo co można powiedzieć o osobach w wieku starszym, to
oni są mega ufni. Więc zaufanie.. (...) [K]toś im coś napisze i wydaje im się, że ktoś pisze prawdę.*

[pracownik ośrodka pomocy społecznej]

Dlatego ważne jest ciągle uświadamianie ich, że muszą uważać, co robią w sieci, w jaki sposób i z kim.

*Ostrzegać seniorów przed wszelkiego rodzaju nadużyciami, smsami nieprawdziwymi,
linkami z banków, i to są tematy, które trzeba z nimi wątkować. (...)
To jest wciąż temat, o którym trzeba mówić.*

[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]

Nawiązywanie internetowych znajomości

Większość uczestników wywiadów indywidualnych i warsztatów uważa, że **seniorzy nie są otwarci na nawiązywanie nowych znajomości przez internet**. Nie szukają kontaktu z obcymi w świecie wirtualnym i wykazują względem osób, których nie znają z rzeczywistego świata, wysoki poziom nieufności czy obojętności.

*Nie szukają przygód z obcymi osobami, przynajmniej tu w naszym środowisku. Nie szukają pociechy
u obcych. Muszą kogoś znać, żeby się mogli otworzyć.*

[opiekun klubu seniora]

*Nie. Nawet na żywo niechętnie, a co dopiero przez internet. Nie, na pewno nie. I to jest,
przypuszczam, właśnie brakiem zaufania podyktowane i tym, że raczej nie wchodzi tak głęboko
w internet, żeby aż tam trafić na kogoś obcego.*

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Jest bardzo duża ostrożność i oni się kontaktują tylko wyłącznie z tymi, których znają.

[pracownik instytucji publicznej, zajmuje się seniorami]



Osoby starsze są również **zniechęcane przez innych** (rodzinę, znajomych, osoby prowadzące zajęcia dla seniorów) do nawiązywania kontaktów przez internet, z uwagi na obawę, że przy okazji takich znajomości mogą zostać oszukani.

Mam w fundacji pod opieką panią, która została wykorzystana przez pana przez internet finansowo, i to było bardzo trudne doświadczenie dla niej samej, ale też i dla nas, i na tym przykładzie nie ukrywam, zniechęcamy seniorów do jakiegokolwiek kontaktu, bo to niesie ze sobą bardzo dużo niebezpieczeństw.
[przedstawicielka stowarzyszenia / fundacji zajmującego się seniorami]

Zdarzają się jednak **pojedyncze przypadki świadomego poszukiwania nowych znajomych przez internet** (np. w celach matrymonialnych przez portale randkowe).

Myślę, że tak (nawiązują znajomości przez internet – przyp.). Powiem Pani to z takiej mojej już nie obserwacji zawodowej, a prywatnej. Oni nawet randkują na portalach i to znam takie pary 60+, które się poznały i po prostu to są często samotne osoby i na tych portalach randkowych sobie w najlepsze rozmawiają i się poznają.
[pracownik biblioteki/mediateki]

Większość jednak wśród seniorów, nawet tych, którzy są otwarci na nowe znajomości, **preferuje kontakty w świecie realnym**.

Ja mam w swojej grupie bardzo dużo Pań, które są wdowami. Mogłabym powiedzieć, że niektóre z nich są poszukujące, ale nie przyszłoby im do głowy, żeby szukać przez internet. Raczej na zasadzie takich bezpośrednich kontaktów.
[pracownik klubu seniora]

Uzależnienie od internetu, izolacja społeczna – czy dotyczy seniorów?

- POSZERZANIE UMIEJĘTNOŚCI CYFROWYCH OSÓB POWYŻEJ 55. ROKU ŻYCIA NIE WPŁYWA NEGATYWNIE NA ICH ZDOLNOŚĆ DO INTEGRACJI SPOŁECZNEJ, A NAWET MOŻE JĄ WZMACNIAĆ.
- MAŁOPOLANIE 55+ NIE MAJĄ TENDENCJI DO UZALEŻNIANIA SIĘ OD INTERNETU. MOŻNA Z DRUGIEJ STRONY ZNALEŻĆ WŚRÓD STARSZYCH OSOBY UZALEŻNIONE OD TELEWIZJI.

Uczestnicy zarówno wywiadów indywidualnych, jak i sami seniorzy byli zgodni, że **tego typu zagrożenie raczej ich nie dotyczy**. Argumentem był fakt, że ta grupa wiekowa preferuje inny styl życia i nastawiona jest zdecydowanie na świat realny. Świat wirtualny nie jest w stanie zastąpić im czerpania przyjemności z codziennych aktywności w domu, ogrodzie czy w relacjach społecznych.



Nauka tych nowych technologii u seniorów na pewno nie zaowocuje wycofaniem się z, powiedzmy, społeczeństwa. To już jest chyba u nich tak dość zakorzenione mocno i wydaje mi się, że jednak nie zastąpi tej potrzeby bycia czy kontaktu z drugim człowiekiem takiego w cztery oczy.

[pracownik klubu seniora]

To starsze pokolenie ono żyło z ludźmi. (...) Jeżeli zdrowie zaczyna im odmawiać posłuszeństwa, no to tu robi się sam problem, ale nie z kwestii tego, że on będzie siedział w domu i tylko patrzył w internet, tylko z tego, że on po prostu nie ma możliwości wyjścia, bo nogi odmawiają.

[pracownik ośrodka pomocy społecznej]

Nie, oni są tak zaprogramowani, że obecność drugiej osoby, bycie z kimś, przyjaźnie są niezwykle ważne. Oni po to przychodzą do klubu, żeby się spotkać, żeby być, żeby pogadać, żeby czegoś się nauczyć. Proszę pamiętać, że to są osoby już ukształtowane, jeśli chodzi o psychikę, o stosunek do ludzi. Ich się tak łatwo nie zmienia i to im na pewno nie grozi.

[pracownik centrum aktywności seniorów]

Dużo są mniej podatni na uzależnienie niż dzieci i młodzież.

[pracownik klubu seniora, opiekun wytchnieniowy]

Niektórzy przedstawiciele instytucji działających w obszarze senioralnym zwrócili uwagę, że pręcej można znaleźć wśród starszych Małopolan osoby uzależnione od telewizji niż internetu.

Ja mam, wie Pani, takich seniorów, którzy jedynie, od czego są uzależnieni i z chęcią oglądają, to są telenowełe tureckie.

[pracownik klubu seniora]

Uzależnienia są wśród seniorów nieliczne.

Nie, raczej to są sporadyczne przypadki. (...) Mam jedną panią już taką wiekową, która wiem, że jest uzależniona od gier komputerowych. Ale to są, myślę, osoby, mogą to być osoby samotne. Niektóre będą miały tylko siebie i komputer. No to one najłatwiej mogą się uzależnić.

[pracownik ośrodka pomocy społecznej]

Ja się przyznaję, jestem uzależniona.

[osoba 55+]

Z badań jakościowych wynika, że nawet, jeśli dużo przebywają w globalnej sieci, to najczęściej wynika to z tego, że mają na to czas.

Ja mam na przykład taki problem, jak wchodzę do Facebooka. Okazuje się, że tam jakieś nowe tematy są bardzo ciekawe. No i to wciąga, no bo następnie...

[osoba 55+]



Jest czas na rodzinę, jest czas na znajomych, jest czas na internet.

[osoba 55+]

Poszerzanie umiejętności cyfrowych wśród osób powyżej 55. roku życia **nie wpływa negatywnie na ich zdolność do integracji społecznej, a nawet może ją wzmacniać.**

Czasem na przykład te osoby są już starsze, nie mogą (...) często się spotykać z powodu jakichś ograniczeń zdrowotnych, ruchowych na przykład, no to wtedy jakaś ta grupa społecznościowa, czy jakiś tam kontakt za pośrednictwem internetu tak naprawdę nie wyłącza z kontaktu społecznego, ale ułatwia ten kontakt społeczny.

[pracownik środowiskowego domu pomocy]

Myślę, że to nie będzie tak, jak robią to młodzi ludzie, że po prostu senior się zamknie w swoim pokoju i po prostu przez 24 godziny może coś, nie wiem, rozmawiać na smartfonie. Nie, nie, nie sądzę. Nie sądzę. To są już też inne nawyki. Oni mają za sobą szmat życia i mają inne swoje nawyki. Wręcz przeciwnie, wydaje mi się, że to im pomoże w nawiązaniu albo w podtrzymywaniu kontaktów z osobami, z którymi nie mają po prostu jakiejś bliskiej styczności.

[pracownik instytucji publicznej]

W naszym wieku to raczej ten internet dobrze służy.

[osoba 55+]

To (internet – przyp.) im pomaga utrzymać relacje społeczne, niż że to w jakiś sposób ich wykluczy społecznie, bo właśnie no to są osoby już z ograniczeniami, to trzeba pamiętać, ten senior już nie pojedzie do rynku na kawę, (...) jeśli ma wybór nie rozmawiać z nikim, a rozmawiać przez kamerkę, to myślę, że trzeba mu udostępnić to rozmawianie przez tą kamerkę, to jest też tak jak kontakt z rodziną, dawniej się nie miało tych kontaktów, bo nie było takiej techniki, dzwoniło się raz na miesiąc. Teraz możemy mieć kontakt codziennie, on jest za darmo, w sensie takim, że mamy telefon z internetem, to nas to nie kosztuje, więc dlaczego nie. To jest podtrzymywanie relacji społecznych dla tych seniorów, że oni mają kontakt z tymi osobami.

[przedstawicielka stowarzyszenia/fundacji zajmującej się seniorami]

Właśnie się wtedy bardziej integrują (jak poszerzają swoje umiejętności cyfrowe – przyp.).

[pracownik klubu seniora, opiekun wytnieniowy]

Zabezpieczenia i ochrona antywirusowa

Mając na uwadze zabezpieczanie komputera, kont czy aplikacji za pomocą różnych metod, większość badanych była zgodna, że **osoby starsze nie stosują tego typu praktyk. Żaden z seniorów nie potwierdził logowania się 2-etapowego czy częstego zmieniania hasła.** Mówią, że po prostu nie są w stanie zapamiętać większej liczby haseł, a zapisywanie ich mija się z celem.



Nie, bo później nie dam [sobie] rady z tym. Ja to zapomnę. Przyznaję się od razu.

[osoba 55+]

Osoby starsze (...) nie mają świadomości, żeby się zabezpieczać właśnie dwoma hasłami, czy jakimiś tam innymi systemami zabezpieczenia. Po prostu ufają, że będzie wszystko w porządku, nie korzystają z tego i tyle.

[pracownik ośrodka pomocy społecznej]



OTWARTOŚĆ NA KORZYSTANIE Z NOWOCZESNYCH USŁUG TECHNOLOGICZNYCH W PRZYSZŁOŚCI

W badaniu ilościowym (ankietowym) zbadano otwartość małopolskich seniorów na nadchodzące zmiany technologiczne i innowacyjne usługi, w tym gotowość do zaufania nowym technologiom, z którymi mogą mieć do czynienia jeszcze w swoim życiu. Wszystkie wymienione przykłady są w jakiś sposób już obecne w naszym świecie, niektóre w formie testowej. Kompetencje cyfrowe wiążą się bowiem ściśle z otwartością na zmiany technologiczne i innowacje.

W świetle badania opinii połowa małopolskich seniorów w wieku 60–74 lat zgodziłaby się na dostawę przez drony produktów zakupionych przez internet oraz na operację lub zabieg medyczny wykonywany przez robota.

W świetle danych **małopolscy seniorzy w każdej grupie wiekowej** (podobnie jak Małopolanie ogółem) **wykazali największy entuzjazm względem DOSTAWY PRODUKTÓW ZAKUPIONYCH PRZEZ INTERNET PRZEZ DRONY** – od 39% wśród respondentów powyżej 75. roku życia po 50% wśród respondentów w wieku 60–74 lat.

Na drugiej pozycji wśród Małopolan w wieku 60–74 lat znalazła się **OPERACJA LUB ZABIEG MEDYCZNY WYKONYWANY PRZEZ ROBOTA – 50%**, natomiast w przypadku starszej grupy seniorów powyżej 75. roku życia była to **REALIZACJA PŁATNOŚCI W SKLEPIE POPRZEZ NP. SKANOWANIE DŁONI ZAMIAST UŻYCIA KART KREDYTOWYCH CZY APLIKACJI MOBILNYCH – 38%** (co ciekawe, wśród badanych Małopolan ogółem usługa ta znalazła się dopiero na czwartej pozycji z wynikiem 40%).

Tylko **27% badanych seniorów w wieku 60–74 lat oraz 21% badanych seniorów powyżej 75. roku życia nastawiona jest pozytywnie do opieki robota nad osobami starszymi** (mniej niż wśród Małopolan ogółem – 29%).

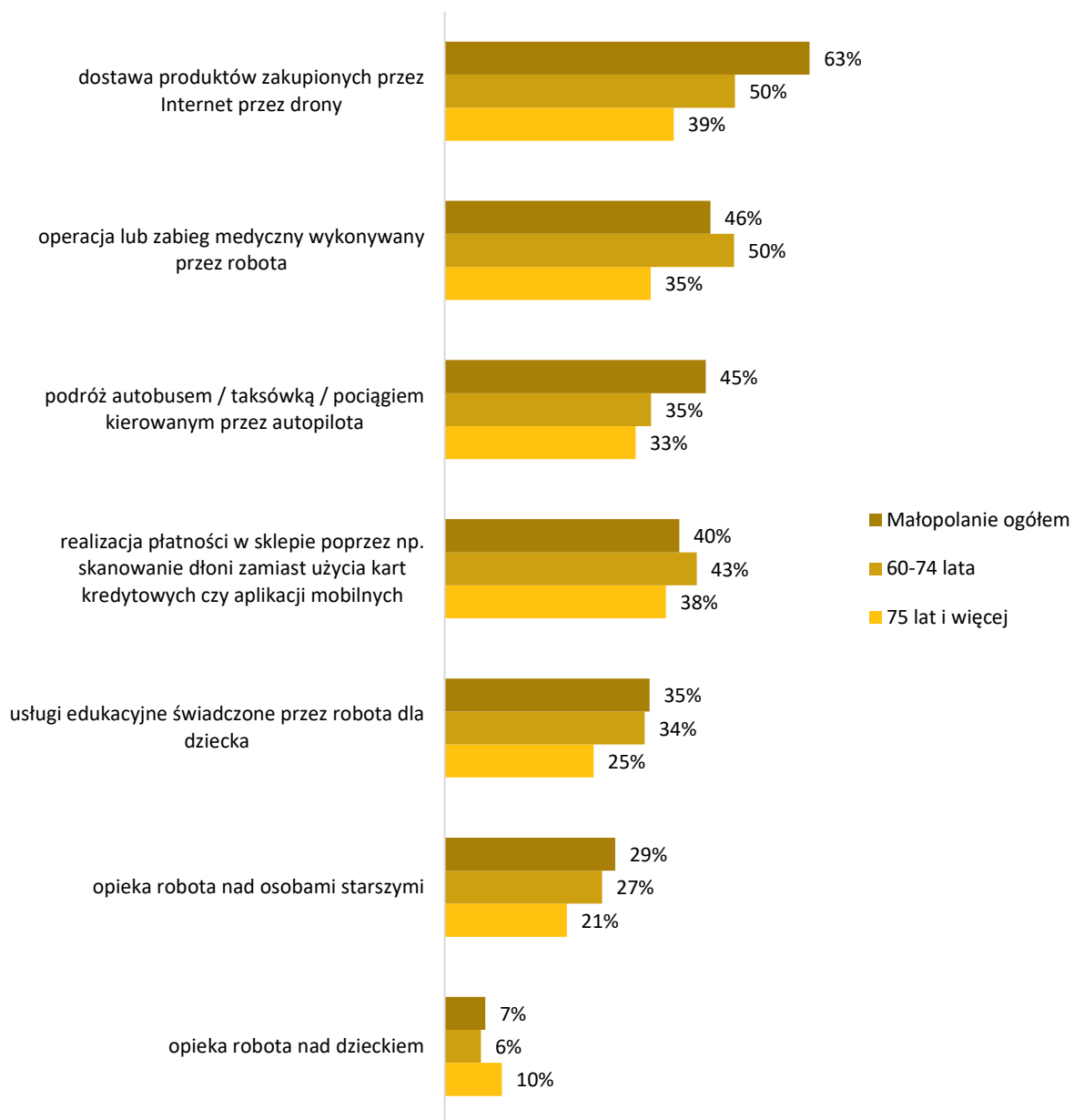
Zdecydowanie najmniejsze poparcie, wśród wszystkich grup wiekowych, uzyskała natomiast opieka robota nad dzieckiem.

Małopolscy seniorzy wskazali ponadto **inne usługi z zakresu nowoczesnych technologii**, które mogłyby być wprowadzone w życie codzienne:

- sprzątanie i gotowanie przez robota,
- płatność poprzez skanowanie siatkówki bądź tętnówki oka,
- robot oprowadzający turystów po muzeach,
- edukacja dla dorosłych świadczona przez robota,
- narzędzia sztucznej inteligencji w medycynie,
- roboty pomagające fizycznie osobom starszym wyjść z domu,
- koszenie trawy przez robota.



Wykres 20. Skłonność do korzystania w przyszłości z wybranych nowoczesnych usług technologicznych wśród Małopolan ogółem (n=2400) oraz wśród poszczególnych grup wiekowych seniorów (n=549, n=153)



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CATI



WNIOSKI

Dostęp do sieci i korzystanie z urządzeń cyfrowych – na jakie wyzwania natrafiają Małopolanie 55+?

- **Większość Małopolan po 55. roku życia korzysta z internetu i urządzeń elektronicznych.** Badania ilościowe potwierdzają, że aż 9 na 10 seniorów w wieku 60–74 lat jest aktywnych w sieci. Jednocześnie niemal 1/3 seniorów z najstarszej grupy wiekowej (tj. powyżej 75. roku życia) wskazała, że nie korzysta z internetu wcale.
- Seniorzy są obecni w sieci **głównie dzięki swoim telefonom komórkowym z ekranem dotykowym**. Z uwagi na występujące częściej w tej grupie wiekowej problemy ze wzrokiem czy manualne, narzędziami wygodniejszymi do obsługi byłyby laptopy czy komputery stacjonarne – te z kolei są zdecydowanie mniej dostępne na własność w zamieszkiwanych gospodarstwach domowych.
- Większość uczestników badań była zgodna, że **infrastruktura łączności cyfrowej jest na tyle rozwinięta, że seniorzy nie są narażeni na wykluczenie cyfrowe z tej przyczyny** (poza niektórymi terenami wiejskimi, na których mogą występować problemy z zasięgiem).
- Kluczowymi barierami w użytkowaniu urządzeń cyfrowych są: **niewystarczające umiejętności z zakresu korzystania z komputera i internetu oraz brak motywacji i zainteresowania urządzeniami cyfrowymi i siecią**. Istotne są również: lęk i obawa, zniechęcanie się w przypadku napotykanym trudności, bariera finansowa (wysokie – jak na dochody emeryta – koszty związane z zakupem urządzeń cyfrowych), **problemy zdrowotne** (np. problemy ze wzrokiem, ograniczona sprawność fizyczna czy mentalna, brak zdolności manualnych czy konieczność stałej opieki) czy **problemy techniczne** (np. problemy z jakością łącza internetowego).
- Na korzystanie z sieci wpływ mają również: **obawa przed oszustwami internetowymi oraz niewystarczająca dostępność stron internetowych** (m.in. przejrzystość czy wielkość czcionki).
- **Ograniczone możliwości rozwijania kompetencji cyfrowych mogą występować na terenach wiejskich** z uwagi na brak osób wspierających, konieczność dojazdu do miejsc, gdzie można otrzymać pomoc (klub seniora, świetlica czy biblioteka) czy trudności techniczne (zasięg internetowy).
- Przyczyny podziału cyfrowego w grupie osób 55+ na tych, którzy mają dostęp do internetu oraz umiejętności cyfrowe oraz takich, którzy nie mają tego dostępu, a nawet jeśli mają, to korzystanie z sieci jest bardzo ograniczone, to głównie: **miejsce zamieszkania, wykształcenie, wiek, miejsce wykonywania pracy przed przejściem na emeryturę/rentę, motywacja/chęć poszerzania wiedzy i umiejętności, stan zdrowia oraz liczba osób w gospodarstwie domowym** (osoby samotne / osoby zamieszkujące w kilkusobowych gospodarstwach).



Aktywności cyfrowe – co Małopolanie 55+ robią w sieci?

- **E-komunikatory to najczęściej wskazywana aktywność w sieci wśród małopolskich seniorów** – z aplikacji typu WhatsApp, Messenger czy Skype korzysta 74% respondentów w wieku 60–74 lat i 41% powyżej 75. roku życia. Seniorzy doceniają je za możliwość bezpłatnego kontaktu z bliskimi oraz stosunkowo łatwy i szybki proces instalacji tego typu aplikacji, np. na smartfonie.
- **Osoby starsze bardzo często korzystają z mediów społecznościowych (głównie Facebooka)** – 62% respondentów w wieku 60–74 lat i 36% powyżej 75. roku życia. Część korzysta w sposób aktywny, np. samodzielnie wrzucając zdjęcia na swój profil, nawiązując interakcje, a część preferuje udział bierny, np. poprzez przeglądanie profili swoich dzieci, wnuków, znajomych czy organizacji.
- **Sporą popularnością wśród małopolskich seniorów cieszy się bankowość elektroniczna** – na korzystanie z niej wskazało 72% respondentów w wieku 60–74 lat i 45% powyżej 75. roku życia. Z kolei **z szybkich płatności mobilnych typu Blik, PeoPay korzysta mniej Małopolan**: 42% respondentów w wieku 60–74 lat oraz 22% powyżej 75. roku życia.
- **Z płatności internetowych korzystają głównie seniorzy z młodszych grup wiekowych.** Starsze osoby czują znacznie większe obawy przed tego typu formą usług. Strach przed włamaniem na konto bankowe czy omyłkowe zlecenie płatności i związana z tym utrata środków finansowych są głównymi barierami powstrzymującymi ich przed wdrożeniem się do usług bankowych *online*.
- Korzystanie z e-zakupów deklaruje 62% respondentów w wieku 60–74 lat. W przypadku seniorów powyżej 75. roku życia odsetek deklaracji pozytywnych wyniósł 34%, z czego przeważająca część dopiero wdraża się do korzystania z tego typu platform. **Zakupy online robią raczej młodszy seniorzy, sami lub z pomocą innych członków rodziny.** Spora część obawia się oszustwa, a także nie chce kupować rzeczy, których nie można przedtem zobaczyć czy dotknąć.
- **Małopolscy seniorzy podchodzą z umiarkowanym entuzjazmem do oglądania filmów i seriali online czy słuchania muzyki** – aktywności tego typu deklaruje 53% respondentów w wieku 60–74 lat oraz 29% w wieku powyżej 75. roku życia. Zniechęcają ich m.in. wysokie na ich kieszeń opłaty za platformy streamingowe, konieczność wykupienia abonamentu oraz przyzwyczajenie do telewizji.
- **Korzystanie z narzędzi telemedycyny cieszy się popularnością wśród 48% respondentów w wieku 60–74 lat, a wśród osób powyżej 75. roku już tylko 27%.** Około 1/3 badanych w wieku 60–74 lat i zaledwie 17% mających powyżej 75. roku życia deklaruje częste korzystanie i umiejętności co najmniej dobre w tym względzie. Większość seniorów preferuje osobisty kontakt z lekarzem pierwszego kontaktu bądź specjalistą, z uwagi na poczucie wiarygodności i bezpieczeństwa. Jeśli chodzi o formę rejestracji, wolą kontakt telefoniczny. **Najpopularniejszą formą usług z zakresu telemedycyny są e-recepty. Tylko nieliczni korzystają z możliwości, jakie daje pacjent.gov.pl.**
- **Narzędzia teleopieki cieszą się najmniejszym zainteresowaniem spośród wszystkich badanych usług online w przypadku seniorów w wieku 60–74 lat.** Nieco większy odsetek wskazań pozytywnych deklarują seniorzy z najstarszej grupy wiekowej – 10% vs. 7%. Teleopieka jest kojarzona głównie przez pryzmat zegarków typu smartwatch – sami jednak rzadko z nich korzystają.
- **Mniej niż 35% respondentów powyżej 60. roku życia czyta książki i prasę w formie e-booków, e-czasopism czy słucha audiobooków.**



- **Z usług e-learningu korzysta jedynie 1/5 respondentów w wieku 60–74 lat oraz zaledwie 7% powyżej 75. roku życia.** Seniorzy zgodnie mówią, że dostępnych szkoleń *online* jest obecnie bardzo dużo i jak tylko się chce i potrafi, można z nich korzystać. W zajęciach przez internet chętniej uczestniczą młodszy seniorzy, często jeszcze pracujący.
- **Znaczna część seniorów wciąż preferuje tradycyjne formy załatwiania spraw urzędowych oraz bezpośredni kontakt z urzędnikiem.** Jest to dla nich okazja do tzw. „wyjścia z domu” i spotkania się z innymi ludźmi. Często korzystają z pomocy bliskich, jeśli wyprawa do urzędu jest niemożliwa czy utrudniona. Nieliczni korzystają z aplikacji mObywatel.

Ocena kompetencji cyfrowych Małopolan 55+ – jak oceniają siebie, a jak ocenia ich otoczenie?

- **Większość badanych małopolskich seniorów ocenia swoje kompetencje cyfrowe jako wystarczające** – od 74% wśród seniorów w wieku 60–74 lat po 48% wśród seniorów po 75. roku życia. Najwięcej wskazań negatywnych (tj. 22%) padło ze strony seniorów z najstarszej grupy wiekowej. Z drugiej strony **seniorzy zwracali uwagę na to, że tempo zmian w tym obszarze jest tak duże, że ciągle potrzebują doszkalania.**
- Przedstawiciele instytucji zajmujących się sprawami senioralnymi również podkreślali podczas wywiadów indywidualnych, że **Małopolanie 55+, szczególnie w przedziale 55–65 lat, dosyć dobrze radzą sobie z urządzeniami cyfrowymi** i mają wystarczające kompetencje w obszarze internetu.

Wizja szkoleń – jak efektywnie podwyższać kompetencje cyfrowe Małopolan 55+?

- Istotna jest **potrzeba wsparcia Małopolan 55+ w obszarze kompetencji cyfrowych przez inne osoby czy instytucje.** Ważne jest przede wszystkim **zachęcenie do pokonania lęków i pokazanie, w jaki sposób bezpiecznie korzystać z globalnej sieci.**
- Seniorzy podchodzą w sposób bardzo praktyczny do zdobywania wiedzy na temat świata cyfrowego – **korzystają z tych obszarów i usług, które są im niezbędne do zaspokajania bieżących potrzeb.** Zależy im na: podstawach obsługi komputera czy smartfona, instalacji i korzystaniu z komunikatorów internetowych, zakładaniu mejla, wyszukiwaniu informacji, korzystaniu z portali społecznościowych.
- Ponadto wśród bieżących potrzeb szkoleniowych bardzo często pojawiały się: **umiejętność rejestracji wizyty u lekarza, sprawdzenie wyników badań, obsługa e-recept, założenie i obsługa internetowego konta bankowego, robienie zakupów internetowych, opłaty, rachunki internetowe, kupno i rezerwacja biletów** (na komunikację publiczną, do instytucji kultury), **założenie i obsługa profilu zaufanego, instalacja i korzystanie z mObywatela, korzystanie z Internetowego Konta Pacjenta, cyberbezpieczeństwo.**
- Najlepszą formą prowadzenia zajęć dla szerokiego grona osób starszych są **szkolenia stacjonarne.** Zajęcia w formie *online* nie cieszą się popularnością. Mogą być natomiast dobre dla



osób bardziej zaawansowanych w nowych technologiach czy poszukujących bardziej sprofilowanych kursów.

- Zamiast standardowej formy szkolenia, wartościowe byłoby **wprowadzenie cyklicznych dyżurów osób, które mogłyby udzielać seniorom indywidualnych porad** – argumentem za tym jest zróżnicowany poziom umiejętności i potrzeb seniorów oraz możliwa niewystarczająca liczba chętnych Małopolan 55+ (na danym poziomie zaawansowania) do szkoleń stacjonarnych, szczególnie na terenach wiejskich.
- **Szkolenia dla seniorów mogłyby być oparte na integracji międzypokoleniowej** – pomocy w zdobyciu wiedzy cyfrowej udzielałby np. uczniowie szkół średnich czy studenci.
- **Podział na grupy powinien być zgodny z poziomem zaawansowania i umiejętnościami seniorów**, a mniej z przedziałem wiekowym.
- Szkolenia stacjonarne **powinny się odbywać w małych grupach (maksymalnie 10-osobowych)**, z uwagi na możliwość poświęcenia uwagi przez prowadzącego każdej osobie.
- Osoba prowadząca szkolenie powinna mieć **doświadczenie w pracy z seniorami i powinna się odznaczać wysokim poziomem empatii**. Zaletą mógłby być starszy wiek takiej osoby (możliwość wczucia się w rolę szkolonego oraz wzmocnienie motywacji seniorów–kursantów).
- Znaczna część podmiotów, typu kluby seniora, centra aktywności, świetlice, biblioteki, **nie dysponuje odpowiednią liczbą komputerów, laptopów czy tabletów**, nawet po to, aby udostępnić je seniorom w trakcie prowadzonych zajęć. **Organizator szkolenia musi wziąć pod uwagę konieczność dostarczenia odpowiedniego wyposażenia i infrastruktury szkoleniowej.**
- Dzięki **dofinansowaniu czy zakupie laptopów (albo przynajmniej tabletów) dla uczestników szkoleń** seniorzy mogliby utrzymywać nabyte podczas kursów umiejętności i poznawać nowe.
- Wszelkie formy podnoszenia umiejętności cyfrowych osób 55+ (szkolenie, dyżur, indywidualna porada) **powinny być bezpłatne.**
- **Kursy mogłyby się odbywać w miejscach do tego przystosowanych** (sale komputerowe w klubach seniora, centrach aktywności, budynkach urzędu gminy czy nawet sale katechetyczne przy kościołach).
- W związku z tym, że wyższymi umiejętnościami cyfrowymi odznaczają się osoby mieszkające w dużych miastach (z uwagi m.in. na szerszy dostęp do usług szkoleniowych i innych aktywności), należy skupić się na organizacji szkoleń **w oddalonych miejscowościach i na terenach wiejskich.**

Zagrożenia wynikające z korzystania z internetu

- **Większość seniorów**, dzięki różnego rodzaju komunikatom ostrzegawczym usłyszanym w mediach, od rodziny, znajomych czy też w trakcie szkoleń z zakresu cyberbezpieczeństwa, **zdaje sobie sprawę z potencjalnych oszustw internetowych.**
- Seniorzy **nie są otwarci na nawiązywanie nowych znajomości przez internet**. Nie szukają kontaktu z obcymi w świecie wirtualnym i wykazują względem osób, których nie znają z rzeczywistego świata, wysoki poziom nieufności czy obojętności.



- **Małopolanie 55+ nie mają tendencji do uzależniania się od internetu.** Można z drugiej strony znaleźć wśród starszych osoby uzależnione od telewizji.
- Poszerzanie umiejętności cyfrowych osób powyżej 55. roku życia **nie wpływa negatywnie na ich zdolność do integracji społecznej, a nawet może ją wzmacniać.**



REKOMENDACJE

1.	Szkolenia stacjonarne
2.	Filmy szkoleniowe/instruktażowe dla osób mających podstawowe umiejętności cyfrowe
3.	Mobilne Punkty Cyfryzacji / Mobilne Punkty Cyfrowe („PECETKI”)
4.	Doradca Cyfrowy dyżurujący w klubie seniora / budynku urzędu gminy / miejscu publicznym dostępnym dla wszystkich
5.	Doposażenie Małopolan 55+ w urządzenia służące rozwijaniu kompetencji cyfrowych
6.	Wsparcie seniorów przez uczniów szkół średnich i studentów w ramach integracji międzypokoleniowej i wolontariatu
7.	Rozpowszechnienie informacji o miejscach z dostępem do internetu i urzędzeń cyfrowych
8.	Rozpowszechnienie możliwości i sposobów rozwijania kompetencji cyfrowych poprzez m.in. promocję strony www.senioralna.malopolska.pl czy upowszechnienie informacji o innowacjach społecznych w zakresie nowych technologii



Szkolenia stacjonarne

Wnioski z badań

Niewystarczające umiejętności z zakresu korzystania z komputera i internetu są jednymi z kluczowych barier w użytkowaniu urządzeń cyfrowych. Istotna jest więc potrzeba wsparcia starszych Małopolan, szczególnie w grupach wiekowych 65+, w obszarze kompetencji cyfrowych przez inne osoby czy instytucje. Ważne jest przede wszystkim zachęcenie do pokonania lęków i pokazanie, w jaki sposób bezpiecznie korzystać z globalnej sieci.

Małopolanie 55+, a szczególnie starsze grupy wiekowe (65–74, 75+), podchodzą w sposób bardzo praktyczny do zdobywania wiedzy na temat świata cyfrowego – korzystają z tych obszarów i usług, które są im niezbędne do zaspokajania bieżących potrzeb. Zależy im na: podstawach obsługi komputera czy smartfona, instalacji i korzystaniu z komunikatorów internetowych, zakładaniu mejla, wyszukiwaniu informacji, korzystaniu z portali społecznościowych.

Sposób wdrożenia

Najlepszym sposobem na realizację tej rekomendacji jest organizacja szkoleń przez podmioty/instytucje. Kursy powinny być przede wszystkim stacjonarne, organizowane w małych grupach, prowadzone przez doświadczonych trenerów. Tematyka powinna opierać się na aspektach praktycznych, typu: podstawy obsługi komputera czy smartfona, instalacja i korzystanie z komunikatorów internetowych, zakładanie mejla, wyszukiwanie informacji, korzystanie z portali społecznościowych. W dalszej kolejności powinny być rozwijane umiejętności: rejestracji wizyty u lekarza *online*, sprawdzenia wyników badań, obsługi e-recept, założenia i obsługi internetowego konta bankowego, robienia zakupów internetowych, założenia i obsługi profilu zaufanego, instalacji i korzystania z mObywatela, korzystania z Internetowego Konta Pacjenta czy ochrony przed cyberprzestępcami. Podział grup szkoleniowych powinien odbywać się ze względu na poziom zaawansowania (o ile jest to możliwe).

Kursy powinny być bezpłatne i organizowane w miejscach do tego przystosowanych (sale komputerowe w klubach seniora, centrach aktywności, budynkach urzędu gminy czy nawet sale katechetyczne przy kościołach), głównie na terenach wiejskich.

Szkolenia mogłyby być zadaniami publicznymi organizowanymi przez samorząd województwa w formule dotacji dla organizacji pozarządowych, jak to przewiduje Program Strategiczny Województwa Małopolskiego *Srebrna Małopolska 2030*. Organizacją szkoleń mogłyby też zajmować się jednostki samorządu terytorialnego na swoim terenie.

Szkolenia powinny być finansowane z budżetu województwa (jako dotacje dla organizacji pozarządowych), budżetów gmin lub funduszy zewnętrznych.

Adresaci rekomendacji

samorząd województwa małopolskiego, gminy Małopolski, organizacje pozarządowe



Gdybyśmy troszkę spróbowali jakby uwypuklić takie praktyczne, pragmatyczne aspekty korzystania z internetu, czyli, że ten internet może posłużyć, na przykład, takim umiejętnościom, nie wiem, jak zarejestrowanie się do lekarza, jak zgłoszenie potrzeby, powiedzmy jakieś e-recepty w przychodni. Myślę, że tutaj ten walor praktyczny, który dałby ludziom poczucie, że ta umiejętność może im realnie w czymś pomóc na co dzień, w załatwieniu ważnych spraw. Wydaje mi się, że inne argumenty typu nie wiem, zagospodarowanie czasu wolnego i tak dalej, chyba nie.

[pracownik środowiskowego domu pomocy]

Filmy szkoleniowe/instruktażowe dla osób mających podstawowe umiejętności cyfrowe

Wnioski z badań

Większość seniorów korzysta z internetu w celach praktycznych i nie ma problemu z czynnościami typu: uruchamianie komputera/telefonu, wyszukiwanie informacji / przegląd dostępnych szkoleń. Osoby te oraz ci, którzy pracują lub z innych przyczyn nie mają czasu na szkolenia stacjonarne, a jednocześnie chciałyby w inny sposób stale podnosić kompetencje cyfrowe, mogłyby doszkalać się przy pomocy krótkich filmów, m.in. w obszarach:

- programów Microsoft Office,
- zakupów przez internet (w tym sprawdzania wiarygodności sprzedawców internetowych, reklamacji zakupów robionych przez internet),
- zakładania i obsługi internetowego konta bankowego,
- zakładania i obsługi profilu zaufanego,
- instalacji i korzystania z mObywatela,
- korzystania z Internetowego Konta Pacjenta,
- cyberbezpieczeństwa,
- obróbki cyfrowej zdjęć.

Sposób wdrożenia

Na stronie www.senioralna.malopolska.pl (np. w karcie „dla seniora”, w zakładce „technologie i internet”) powinny pojawiać się systematycznie krótkie filmy instruktażowe, przygotowane z myślą o seniorach, na tematy związane z cyfryzacją. Nie tylko podniesie to kompetencje cyfrowe osób starszych, ale również rozpowszechni informacje o innych możliwościach podnoszenia kompetencji, które są promowane przez urząd marszałkowski.

Wszystkie instytucje związane z seniorami (gminy, kluby seniora, UTW, świetlice, biblioteki itd.) mogłyby stale przypominać o tym, że na tej stronie mogą szukać dodatkowych kursów, filmów itd.,



a wśród seniorów z czasem rozpowszechniłaby się wiedza o tym, żeby szukać tam informacji/szkoleń podwyższających kompetencje cyfrowe.

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego mógłby wybrać na rok czy na dłużej jedną firmę zewnętrzną w ramach postępowania publicznego, która przygotowywałaby kilkuminutowe filmiki czy krótkie kursy *online* zgodne z zapotrzebowaniem badanym przez urząd. Ewentualnie – udzielać dotacji w ramach konkursów dla organizacji pozarządowych.

Filmy instruktażowe zostałyby umieszczone na stronie www.senioralna.malopolska.pl. Powinny stanowić one inspirację dla lokalnych jednostek samorządu terytorialnego, które mogłyby upowszechniać je wśród swoich mieszkańców. Jst mogłyby ewentualnie przysyłać do urzędu marszałkowskiego instruktaże czy kursy przygotowane na lokalne zapotrzebowanie, które byłyby zamieszczenia na ww stronie internetowej.

Adresaci rekomendacji

samorząd województwa, gminy Małopolski, organizacje pozarządowe, kluby seniora, UTW, świetlice, biblioteki

A na przykład coś w rodzaju... Na przykład filmików takich krótkich, po prostu, instruktażowych, na przykład dostępnych na konkretnej stronie i faktycznie poświęconych, jeden filmik na przykład jednej tematyce, tak? Tak, żeby na przykład móc sobie odtworzyć dowolne rzeczy, to coś takiego mogłoby się spotkać z zainteresowaniem?

R: Jak najbardziej.

R: Tak, tak.

R: Myślę, że tak.

[osoby 55+]

Jeśli by były szkolenia online dla osób starszych, wydaje mi się, że fajniejsze by było niewypisywanie od punktu na slajdach, co można, czego nie można, a przedstawić to na zasadzie jakichś obrazków, rysunków, czy wrzucać takie krótkie filmiki, żeby oni mogli sobie to zobaczyć, w ogóle zobrazować dany problem. Wydaje mi się, że tak się lepiej do nich dotrze.

[pracownik urzędu gminy]

Mobilne Punkty Cyfryzacji / Mobilne Punkty Cyfrowe („PECETKI”)

Wnioski z badań

Wielu małopolskich seniorów, szczególnie tych, którzy mieszkają na terenach wiejskich i takich, którzy nie są zrzeszeni w klubach seniorów czy innych organizacjach wspierających osoby starsze, ma utrudniony dostęp do internetu i urządzeń cyfrowych. Często też nie starają się poprawić swojej sytuacji cyfrowej, uważając, że nie będą mieli wsparcia technicznego.



Dotyczy to również osób samotnych i mniej aktywnych, które nie mają w swojej miejscowości znajomych, dzieci czy wnuków mogących pomóc w sprawach związanych z nowymi technologiami (telefon, internet).

Sposób wdrożenia

Punkty Cyfryzacji mogłyby działać w każdym powiecie w Małopolsce i mogłyby być współfinansowane przez samorząd województwa/powiaty/gminy, ewentualnie działać w ramach projektu. W punkcie pracownik „techniczny” udzielałby seniorom bezpłatnych porad (stacjonarnie oraz telefonicznie) na tematy związane z nowymi technologiami. Taki punkt cyfryzacji mógłby udzielać wsparcia technicznego / porad technicznych we wszystkich gminach/sołectwach danego powiatu (gmina / instytucje publiczne ogłaszałyby informacje o czasie i miejscu „stacjonowania” pojazdu).

W związku z tym, że punkt byłby mobilny, dobrze sprawdziłyby się specjalne samochody wyposażone w odpowiedni sprzęt i stanowiska do pracy na urządzeniach cyfrowych.

Oprócz porad dotyczących spraw cyfrowych i technologicznych, w punkcie prezentowane byłyby filmy instruktażowe (np. ze strony www.senioralna.malopolska.pl) czy symulatory usług *online* (np. „Merkury – symulator kiosków samoobsługowych”).

Oprócz pracownika „technicznego” do pracy w punkcie zaangażowany byłby również pracownik odpowiedzialny za kwestie organizacyjno-logistyczne oraz pomoc w nawiązywaniu interakcji z lokalną społecznością. Do jego zadań należałoby ustalenie harmonogramu akcji, organizacja i koordynacja zaplecza logistycznego, współpraca z odpowiednimi osobami zaangażowanymi w akcję z terenu małopolskich gmin, jak również świadczenie usług o charakterze animatora społecznego / osoby odpowiadającej za poprawne relacje z obecnymi seniorami w trakcie stacjonowania mobilnego punktu cyfrowego.

Do wdrożenia tej rekomendacji można byłoby użyć samochodów będących w taborze Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego. Można też dostosować tabor autobusowy będący w posiadaniu Kolei Małopolskich.

W akcję promocyjną danego przedsięwzięcia należałoby zaangażować lokalne podmioty i organizacje działające na terenie danej gminy – informacje na temat daty oraz miejsca stacjonowania mobilnego punktu cyfryzacji w danej miejscowości powinny być rozpowszechniane wśród lokalnej społeczności z wyprzedzeniem (przez kluby seniora, centra aktywności seniorów, biblioteki, koła gospodyń wiejskich, parafie itp.).

Na początku projekt można byłoby zrealizować w formie pilotażu w jednym powiecie, żeby sprawdzić, na ile taka forma się sprawdza i czy seniorzy (a może więcej grup społecznych) korzystaliby z niej.

Rekomendacja mogłaby być realizowana w formule dotacji dla organizacji pozarządowych.

Adresaci rekomendacji

samorząd województwa (we współpracy z jst w zakresie działań promocyjnych projektu oraz kwestii organizacyjno-logistycznych)



Można byłoby pomyśleć o tym, ażeby po prostu przy tych różnych takich, czy przy urzędach, czy przy bibliotekach, czy przy czymś... takie poradnictwo typowo. Takie coś, żeby oni mogli przyjść i mieli możliwość, prawda?

[pracownik instytucji publicznej, zajmuje się seniorami]

R. Oni potrzebują takiego, no cały czas, takiego wsparcia.

M: Czyli coś w rodzaju takiego, jakby takiej stałej, stałej oferty, stałego dostępu do takiej osoby, która gdzieś tutaj...

R: Tak, tak, tak.

[pracownik klubu seniora]

Doradca Cyfrowy dyżurujący w klubie seniora / budynku urzędu gminy / miejscu publicznym dostępnym dla wszystkich

Wnioski z badań

Potrzeby Małopolan 55+ bywają zróżnicowane, w zależności od poziomu zaawansowania w obsłudze urządzeń cyfrowych, nabytego doświadczenia, potrzeb, wieku czy też indywidualnych predyspozycji. Osoby starsze stanowią swoistą grupę społeczną, bardzo zróżnicowaną wewnątrz. Z uwagi na powyższe oraz fakt, że szkolenia stacjonarne mogą się nie sprawdzić na terenach wiejskich, z uwagi na zbyt małą liczbę chętnych, dobrym rozwiązaniem może być stale dyżurujący doradca cyfrowy. Indywidualna konsultacja mogłaby stanowić efektywną alternatywę albo też działanie równoległe do standardowo prowadzonych szkoleń grupowych czy mobilnych punktów cyfrowych.

Sposób wdrożenia

Głównym zadaniem doradcy cyfrowego byłoby zaspokajanie bieżących potrzeb seniorów w obszarze kompetencji cyfrowych, w ramach udzielania indywidualnych porad/konsultacji.

Doradca cyfrowy mógłby być zatrudniony w każdej z małopolskich gmin, a jego wynagrodzenie mogłoby być współfinansowane ze środków gminy lub też współfinansowane przez samorząd województwa/powiatu, ewentualnie w ramach projektu. Funkcję doradcy cyfrowego mógłby pełnić również pracownik urzędu gminy, domu kultury, klubu seniora itp., posiadający odpowiednie kompetencje szkoleniowe – w takim przypadku należałoby wydzielić w ramach jego etatu zakres obowiązków związanych ze świadczeniem tego typu usług.

Doradca mógłby mieć wyznaczone swoje dyżury stacjonarne w lokalu przeznaczonym na te cele przez gminę – data oraz miejsce odbywania się porad byłaby ogłaszana z wyprzedzeniem przez urzędy gminy, kluby seniora i inne organizacje zrzeszające seniorów.



W przeciwieństwie do Mobilnych Punktów Cyfryzacji, konsultacje odbywałyby się w salach użyczonych bezpłatnie przez samorządowe podmioty bądź organizacje pozarządowe (np. budynku urzędu, w gminnym domu kultury, remizie strażackiej, świetlicy środowiskowej).

Doradca cyfrowy mógłby udzielać porad osobom starszym czy z niepełnosprawnościami również w miejscach ich zamieszkania.

Rekomendacja ta wynika z podobnych podstaw i wniosków, jak ta dotycząca punktów cyfrowych. Jednak jej realizacja byłaby tańsza.

Adresaci rekomendacji

gminy Małopolski

*Nasza formuła widzę, że się sprawdza. Taka bezpośrednia (...).
Raz w tygodniu przez dwie godziny jest osoba
i mogą w tych dwóch godzinach sobie seniorzy przyjść ze swoimi problemami.*
[pracownik centrum aktywności seniorów]

*Kogoś takiego, żeby doradził uczciwie, a nie wcisnął bubel jakiś. W naszym wieku, żeby było to
odpowiednie i niedrogie i abonament... ile będziemy płacić... Taka informacja jest bardzo istotna,
bo jak idziemy do sklepu, to namawiają na taki sprzęt, jaki im pasuje, a nie nam.*
[osoba 55+]

Doposażenie Małopolan 55+ w urządzenia służące rozwijaniu kompetencji cyfrowych

Wnioski z badań

Małopolanie 55+ nie podwyższają swoich kompetencji cyfrowych z uwagi na brak odpowiedniego sprzętu. Telefony z ekranem dotykowym, z których w większości korzystają, nie pozwalają im na bardziej zaawansowane użytkowanie (dlatego najczęściej ograniczają się do przeglądania informacji, korzystania z komunikatorów internetowych czy przeglądania poczty internetowej). Często też pojawia się problem zbyt małych ekranów, a więc mniejszej czcionki utrudniającej czytanie. Na większe urządzenia nie mogą sobie pozwolić ze względów finansowych. Nie potrafiliby ponadto wybrać odpowiedniego laptopa bez czyjejś pomocy. Z powodu zbyt małych ekranów nie korzystają również ze szkoleń *online*.

Dotyczy to szczególnie starszych grup wiekowych wśród Małopolan 55+.



Sposób wdrożenia

Rekomendacja powinna być realizowana razem ze szkoleniem wprowadzającym, podczas którego osoby starsze zapoznałyby się z możliwościami, jakie daje otrzymany sprzęt.

Doposażenie, np. w laptopy, nie powinno dotyczyć wszystkich mieszkańców 55+ danego terenu (gminy, powiatu czy województwa), gdyż część osób 55+ ma dobry dostęp do dobrej jakości komputerów stacjonarnych/laptopów/tabletów (w pracy / gospodarstwie domowym / klubie seniora / innym miejscu). Rekomendacja powinna być realizowana głównie w małych miejscowościach, sołectwach, parafiach, w których duży odsetek mieszkańców jest wykluczony cyfrowo lub ma utrudniony dostęp do publicznych miejsc zaopatrzonych w urządzenia cyfrowe. Ważne jest natomiast, aby sprzęt trafiał do osób faktycznie potrzebujących (np. z uwagi na dochody, niepełnosprawność czy inne wybrane czynniki). Preferowanymi odbiorcami sprzętu powinni być w szczególności seniorzy niezrzeszeni w organizacjach zajmujących się aktywizacją seniorów (typu kluby seniora, centra aktywności seniora itp.), z uwagi na większe zagrożenie wykluczeniem cyfrowym.

W akcję zakupu/dostarczania sprzętu cyfrowego dla najbardziej potrzebujących seniorów mogłyby zaangażować się podmioty z sektora prywatnego (korporacje z sektora usług bankowych, outsourcingowych, sektora ICT, mające możliwości finansowe, ale też lokalni przedsiębiorcy).

Aby zwiększyć świadomość podmiotów z sektora prywatnego odnośnie zapotrzebowania na tego typu przedsięwzięcie ważne jest prowadzenie przez jednostki samorządu terytorialnego kampanii promocyjnych skierowanych bezpośrednio do sektora prywatnego (np. jako jeden z aspektów promocji społecznej odpowiedzialności biznesu CSR).

Adresaci rekomendacji

jst, sektor prywatny

A nawet bym się cieszyła, wie Pani, jakbym na przykład mogła mieć w klubie, ja już nie mówię o internetach, ale kilka tabletów, żebyśmy mogli sobie na przykład pograć w jakieś gry, bo to też jest bezpieczne, a zabawne.
[pracownik klubu seniora]

Nie mogą brać udziału w zajęciach online, bo nie mają sprzętu: Tutaj (tematyka dotycząca zajęć zdalnych – przyp.) znowu wchodzimy w aspekt dostępności do komputera, laptopa i tak dalej, bo trudno seniorowi korzystać nawet z wydarzenia online patrząc w smartfon, więc myślę, że tutaj po pierwsze sprzęt, po drugie, dostępność do internetu na wioskach, no i podniesienie tych kompetencji, bo jakby, no, bez tego nie ruszymy dalej.
[pracownik instytucji publicznej ds. obsługi mieszkańców]

Łatwiej jest surfować po internecie przez laptop czy tablet niż w telefonie, bo tam te aplikacje są bardzo takie [małe], te ikony...
[osoba 55+]

Jeden z tych rezultatów mogą być laptopy. Da się to jasno udowodnić, bo będzie jasno, że tyle laptopów zakupiono i tyle. Także rezultat.
[osoba 55+]



*Przydałyby się jakieś ulgi dla seniorów czy dofinansowania tego typu [sprzętu]...
[osoba 55+]*

Wsparcie seniorów przez uczniów szkół średnich i studentów w ramach integracji międzypokoleniowej i wolontariatu

Wnioski z badań

Młodzi Małopolanie uczęszczający do szkół średnich oraz na studia są biegli w rozwiązaniach cyfrowych i użytkowaniu internetu. Z kolei Małopolanie 55+ często deklarują, że chętnie korzystają z pomocy swoich dzieci i wnuków, jednocześnie z uwagi na ich brak czasu to wsparcie nie zawsze otrzymywane jest w sposób cykliczny, zapewniający wyczerpanie tematu związanego z bieżącą potrzebą czy przeciwieństwem danej kwestii.

Uzupełnieniem bądź alternatywą profesjonalnie prowadzonych szkoleń stacjonarnych czy punktów / doradców cyfrowych mogłaby być bezpłatna pomoc w formie kursów udzielana Małopolanom 55+ przez uczniów i studentów w ramach np. praktyk czy wolontariatu.

Sposób wdrożenia

Projekt/inicjatywę polegającą na udzielaniu porad cyfrowych / prowadzeniu kursów dla seniorów przez uczniów i studentów można byłoby wdrożyć bezkosztowo, po wyrażeniu zgody przez dyrekcję szkoły bądź władze uczelni. Małopolanie 55+ mogliby korzystać z bezpłatnej infrastruktury i sprzętów cyfrowych, jakimi dysponuje dana szkoła czy uczelnia, ewentualnie klub seniora, centrum aktywności, biblioteka, pod okiem nauczyciela informatyki / wykładowców przedmiotów informatycznych, z którymi standardowo prowadzone są zajęcia. Uczniowie/studenci za udzielone w trakcie zajęć porady otrzymywaliby dodatkowe punkty w ramach zaliczenia przedmiotu/wolontariatu. Harmonogram porad przekazywany byłby za pośrednictwem klubów seniora czy innych podmiotów zrzeszających seniorów. Do projektu mogłyby przystąpić chętne szkoły i uczelnie.

W projekcie nie przewidziane są żadne dodatkowe koszty czy wynagrodzenia.

Adresaci rekomendacji

gminy Małopolski, organizacje pozarządowe, podmioty wspierające seniorów typu kluby seniora, centra aktywności itp., szkoły podstawowe, szkoły wyższe, uczelnie

Dla szkół byłoby to bardzo pożyteczne, dla uczniów bardzo pożyteczne, bo wtedy mają za to oceny i różne plusy itd. Dla rodziny... Nawet jak nie ma ktoś babci, dziadka to sobie „znajdzie”...

[członek rady seniorów]



Rozpowszechnienie informacji o miejscach z dostępem do internetu i urzędzeń cyfrowych

Wnioski z badań

Na terenie większości małopolskich gmin znajduje się co najmniej jedno miejsce z dostępem do stanowisk komputerowych i internetu (są to np. czytelnie, biblioteki, ośrodki kultury, świetlice, centra aktywności seniora / kluby seniora). Informacja o funkcjonowaniu i godzinach otwarcia tego typu sal wyposażonych w sprzęt informatyczny nie zawsze dociera do osób zainteresowanych, w tym przypadku seniorów. A dzięki korzystaniu z tego typu miejsc mogliby bezpłatnie podnosić swoje kompetencje cyfrowe.

Sposób wdrożenia

Rozpowszechnianie informacji o funkcjonowaniu na terenie gminy sal wyposażonych w stanowiska komputerowe z dostępem do internetu mogłoby się odbywać za pośrednictwem gmin, powiatów czy organizacji zrzeszających i aktywizujących osoby starsze. Seniorzy z każdej gminy powinni mieć dostęp do wykazu takich miejsc z danej jednostki terytorialnej, aby móc zlokalizować dostępną publicznie salę komputerową najbliższą swojego miejsca zamieszkania. Informacje te można rozpowszechniać również przy pomocy lokalnych tablic ogłoszeń, aplikacji lokalnych, mediów społecznościowych (głównie Facebooka, z którego najczęściej korzystają seniorzy), plakatów, rozwieszonych np. w lokalnym sklepie, czy też ogłoszeń parafialnych w kościele.

W przypadku braku tego typu miejsca na terenie gminy, należałoby je zapewnić. W specjalnie przeznaczonej do tego sali (w budynku użyteczności publicznej) należałoby umieścić na stałe stanowiska komputerowe i zapewnić dostęp do internetu. Miejsca takie mogłyby pełnić jednocześnie funkcję integracyjną oraz sprzyjać wzajemnej wymianie doświadczeń wśród gromadzących się tam osób. Należy zapewnić nadzór i monitoring tego typu miejsc przez pracownika, który jednocześnie mógłby pełnić funkcję doradczą.

Adresaci rekomendacji

gminy Małopolski

Ja bym proponował w ramach właśnie takiej pomocy seniorom, stworzyć tu kawiarenkę internetową.... Jak nie wszyscy mają w domu komputer czy laptop, to mógłby przyjąć i skorzystać, czegoś się nauczyć ewentualnie.

[osoba 55+]



Rozpowszechnienie możliwości i sposobów rozwijania kompetencji cyfrowych poprzez m.in. promocję strony www.senioralna.malopolska.pl czy upowszechnienie informacji o innowacjach społecznych w zakresie nowych technologii



Wnioski z badań

Strona internetowa www.senioralna.malopolska.pl jest mało rozpoznawalna wśród seniorów, którzy nie są stowarzyszeni w grupach i fundacjach, nie uczestniczą w zajęciach klubów seniorów czy nie są członkami rad senioralnych. A dotyka aspektów związanych z nowymi technologiami i podnoszeniem umiejętności w tym zakresie.

Podobnie jest z innowacjami cyfrowymi, które mogą ułatwiać codzienne życie Małopolan 55+, a nie są w pełni wykorzystywane. Czymś takim jest „Merkury – symulator kiosków samoobsługowych”, którego powstanie zostało sfinansowane ze środków publicznych. Poprzez stronę internetową (<https://www.wyplacesam.pl/>), bez wychodzenia z domu, można nauczyć się, w jaki sposób korzystać z bankomatu, paczkomatu, parkomatu czy kasy samoobsługowej.

Na powyższych oraz wielu innych stronach internetowych znajdują się ważne informacje, również dla seniorów, które warto rozpowszechniać.

Sposób wdrożenia:

Promocja powinna odbywać się poprzez inne strony internetowe będące w gestii samorządu województwa małopolskiego, portale społecznościowe, wydarzenia organizowane przez urząd marszałkowski itp.

Innym sposobem na rozpowszechnienie informacji o stronie internetowej www.senioralna.malopolska.pl jest utworzenie na niej bazy filmów szkoleniowych/instruktażowych dla osób starszych (jedna z rekomendacji) oraz umieszczenie linków do innowacji społecznych (typu symulator Merkury) i ich upowszechnianie wśród potencjalnie zainteresowanych.

Adresaci rekomendacji:

samorząd województwa, gminy, podmioty i instytucje wspierające seniorów typu kluby seniora, centra aktywności itp., organizacje pozarządowe

Albo taki portal urzędu marszałkowskiego dla seniorów stworzyć.

[osoba 55+]



Adresaci a typ rekomendacji

ADRESACI REKOMENDACJI	TYP REKOMENDACJI
samorząd województwa małopolskiego (Zarząd WM, Sejmik WM, jednostki organizacyjne)	→ szkolenia stacjonarne → filmy szkoleniowe/instruktażowe dla osób bardziej zaawansowanych → Mobilne Punkty Cyfryzacji / Mobilne Punkty Cyfrowe („PECETKI”) → rozpowszechnienie możliwości i sposobów rozwijania kompetencji cyfrowych poprzez m.in. promocję strony www.senioralna.malopolska.pl czy upowszechnienie informacji o innowacjach społecznych w zakresie nowych technologii
samorządy powiatowe, samorządy gminne i jednostki organizacyjne powiatów, gmin	→ szkolenia stacjonarne → filmy szkoleniowe/instruktażowe dla osób bardziej zaawansowanych → Doradca Cyfrowy dyżurujący w klubie seniora / budynku urzędu gminy / miejscu publicznym dostępnym dla wszystkich → doposażenie Małopolan 55+ w urządzenia służące rozwijaniu kompetencji cyfrowych → wsparcie seniorów przez uczniów szkół średnich i studentów w ramach integracji międzypokoleniowej i wolontariatu → rozpowszechnienie informacji o miejscach z dostępem do internetu i urządzeń cyfrowych → rozpowszechnienie możliwości i sposobów rozwijania kompetencji cyfrowych poprzez m.in. promocję strony www.senioralna.malopolska.pl czy upowszechnienie informacji o innowacjach społecznych w zakresie nowych technologii
organizacje pozarządowe	→ szkolenia stacjonarne → filmy szkoleniowe/instruktażowe dla osób bardziej zaawansowanych → wsparcie seniorów przez uczniów szkół średnich i studentów w ramach integracji międzypokoleniowej i wolontariatu → rozpowszechnienie możliwości i sposobów rozwijania kompetencji cyfrowych poprzez m.in. promocję strony www.senioralna.malopolska.pl czy upowszechnienie informacji o innowacjach społecznych w zakresie nowych technologii
szkoły średnie, szkoły wyższe	→ wsparcie seniorów przez uczniów szkół średnich i studentów w ramach integracji międzypokoleniowej i wolontariatu
podmioty sektora prywatnego	→ doposażenie Małopolan 55+ w urządzenia służące rozwijaniu kompetencji cyfrowych



SPIS WYKRESÓW I TABEL

Wykres 1. Struktura respondentów biorących udział w badaniu opinii według wieku (n=2400).....	11
Wykres 2. Struktura płci badanych Małopolan ogółem (n=2400) oraz badanych seniorów (n=549, n=153)	12
Wykres 3. Struktura obszaru zamieszkania (miasto/wieś) badanych Małopolan ogółem (n=2400) oraz badanych seniorów (n=549, n=153).....	12
Wykres 4. Struktura statusu zawodowego badanych Małopolan ogółem (n=2400) oraz badanych seniorów (n=549, n=153)	13
Wykres 5. Struktura wykształcenia badanych Małopolan ogółem (n=2400) oraz badanych seniorów (n=549, n=153)	13
Wykres 6. Częstotliwość korzystania z Internetu wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród poszczególnych grup wiekowych seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)	18
Wykres 7. Najczęściej wskazywane bariery korzystania z Internetu wśród Małopolan ogółem (n=110) oraz wśród poszczególnych grup wiekowych seniorów (n=96) (w liczbach bezwzględnych)	20
Wykres 8. Samoocena umiejętności cyfrowych w stosunku do bieżących potrzeb w poszczególnych grupach wiekowych: wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)	33
Wykres 9. Zakres korzystania z e-komunikatorów wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)	36
Wykres 10. Zakres korzystania z mediów społecznościowych wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153).....	37
Wykres 11. Zakres korzystania z bankowości elektronicznej wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153).....	38
Wykres 12. Zakres korzystania z płatności mobilnych wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)	39
Wykres 13. Zakres korzystania z lokalizatorów miejsc i auto map wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153).....	41
Wykres 14. Zakres korzystania z zakupów <i>online</i> wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)	42
Wykres 15. Zakres korzystania z filmów i seriali <i>online</i> oraz słuchanie muzyki <i>online</i> wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)	45
Wykres 16. Zakres korzystania z narzędzi telemedycyny wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)	47



Wykres 17. Zakres korzystania z narzędzi teleopieki wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)	49
Wykres 18. Zakres korzystania z e-booków, e-czasopism i audiobooków wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)	50
Wykres 19. Zakres korzystania z e-learningu wśród Małopolan ogółem (wykres kołowy, n=2400) oraz wśród seniorów (wykresy kolumnowe, n=549, n=153)	51
Wykres 20. Skłonność do korzystania w przyszłości z wybranych nowoczesnych usług technologicznych wśród Małopolan ogółem (n=2400) oraz wśród poszczególnych grup wiekowych seniorów (n=549, n=153)	76
 Tabela 1. Odsetek Polaków powyżej 55. roku życia korzystających z internetowych usług komunikacyjnych w latach 2019–2023	5
Tabela 2. Wybrana częstotliwość korzystania z internetu poszczególnych grup wiekowych seniorów w przekroju na płeć i status zawodowy (n=549, n=153)	19
Tabela 3. Samoocena umiejętności cyfrowych w stosunku do bieżących potrzeb u poszczególnych grup wiekowych seniorów w przekroju na płeć (n=549, n=153)	34
Tabela 4. Korzystanie z bankowości elektronicznej (suma odpowiedzi „tak”) wśród Małopolan ogółem i poszczególnych grup wiekowych seniorów a płeć	39
Tabela 5. Korzystanie z e-zakupów (suma odpowiedzi „tak”) wśród Małopolan ogółem i poszczególnych grup wiekowych seniorów a płeć	42
Tabela 6. Korzystanie z telemedycyny (suma odpowiedzi „tak”) wśród Małopolan ogółem i poszczególnych grup seniorów a płeć	47
Tabela 7. Adresaci a typ rekomendacji	93



Bibliografia

Bakalarczyk R., *Pozytywny aspekt edukacji cyfrowej seniorów. Jakie korzyści ona niesie?* Instytut Polityki Senioralnej, Warszawa 2021.

Bakalarczyk R., *Wykluczenie cyfrowe – jak często narażone są na nie osoby starsze i dlaczego to tak poważny problem*, Instytut Polityki Senioralnej, Warszawa 2021.

BIP Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego, UCHWAŁA NR 1340/23 ZARZĄDU WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO z dnia 11 lipca 2023 roku w sprawie przyjęcia Programu strategicznego *Srebrna Małopolska 2030*, źródło:

<https://bip.malopolska.pl/umwm,a,2310372,uchwala-nr-134023-zarzadu-wojewodztwa-malopolskiego-z-dnia-11-lipca-2023-roku-w-sprawie-przyjecia-pr.html> [dostęp: 11.07.2023].

Korzystanie z internetu w 2023 roku, CBOS, Warszawa 2023, źródło:

https://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2023/K_072_23.PDF [dostęp: 03.07.2023].

Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2023 roku, GUS, Warszawa 2023, źródło:

<https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne-w-polsce-w-2023-roku,2,13.html> [dostęp: 17.01.2024].

Usługi medialne i infrastruktura do ich odbioru w gospodarstwach domowych w Polsce w 2022 roku, Krajowy Instytut Mediów, Warszawa 2023, źródło: <https://kim.gov.pl/wyniki-badan/> [dostęp: 19.01.2024].



Województwo Małopolskie
Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego
Departament Rozwoju Regionu
Małopolskie Obserwatorium Rozwoju Regionalnego
ul. Wielicka 72A, 30-552 Kraków

www.obserwatorium.malopolska.pl

Egzemplarz bezpłatny

ISBN: 978-83-67243-51-3



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



 **MAŁOPOLSKA**

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach programu Fundusze Europejskie dla Małopolski 2021–2027