



Dojrzałość  
w sieci

Microsoft®



# Internet wzbogacił moje życie

Wpływ  
internetu  
na życie  
codzienne  
osób 50+

## Autorzy raportu

Dominika Czerniawska,  
Wojciech Fenrich,  
Marta Olcoń-Kubicka

## Redakcja raportu

Marta Olcoń-Kubicka



Dojrz@łość  
w sieci

RAPORT KOALICJI „DOJRZ@ŁOŚĆ W SIECI”  
**Internet wzbogacił moje życie**

**Wpływ  
Internetu  
na życie  
codzienne  
osób 50+**

**Autorzy raportu**  
Dominika Czerniawska,  
Wojciech Fenrich,  
Marta Olcoń-Kubicka

**Redakcja raportu**  
Marta Olcoń-Kubicka

**Microsoft®**



## Patrycja Gołos

Dyrektor Komunikacji i Public Affairs  
UPC Polska



Dziś nikt z nas nie wyobraża sobie życia bez komputera i internetu. Korzystamy z ułatwień technologicznych, traktując je jako rzecz oczywistą. Nie zastanawiamy się ile dzięki nim zyskujemy. Jednak niemal 10 milionów Polaków powyżej 50 roku życia nie korzysta z tych udogodnień. Są wykluczeni cyfrowo, a wraz z postępującą cyfryzacją naszego życia – także społecznie. Głównym powodem, na jaki wskazują jest brak umiejętności i motywacji do poznawania nowych technologii. UPC Polska, założyciel Koalicji „Dojrz@łość w sieci”, sprawdziło wspólnie z partnerami, jak przełamanie tych barier zmienia życie osób dojrzałych. Raport „Internet wzbogacił moje życie” pokazuje, że korzystanie z Internetu wpływa na poprawę jakości ich życia w różnych jego aspektach: rodzinnym, towarzyskim, społecznym i edukacyjnym.

Naszym celem jest, aby jak najwięcej dojrzałych Polaków poznało możliwości, jakie daje Internet i tym samym uczyniło swe życie łatwiejszym i ciekawszym. Uczestnicy badania, którzy już rozpoczęli swoją przygodę z Internetem są najlepszymi ambasadorami tej idei – przekonują, że są niezależni, „są na topie”, a nawet, że „Internet można pokochać, jak własnego męża”. Brak umiejętności korzystania z internetu wyklucza społecznie – ogranicza dostęp do informacji, utrudnia kontakt z bliskimi oraz zrozumienie młodszych pokoleń.

Jak powiedziała jedna z uczestniczek badania „Internet pozwala pomarzyć”. Pozwólmy zatem dojrzałym Polakom pomarzyć i zaprośmy ich do cyfrowego świata.

## Marek Kosycarz

Dyrektor ds. Odpowiedzialności Społecznej  
Microsoft



Starzenie się społeczeństwa, ograniczone możliwości ludzi starszych na rynku pracy, zrywanie więzi międzyludzkich na skutek zwiększającego się tempa życia i związane z tym narastające poczucie osamotnienia, to fakty, z którymi chyba nikt nie polemizuje. Powodują one, że ludzie dojrzały i życiowo doświadczeni niejednokrotnie czują się wykluczeni społecznie.

Z drugiej strony ludzie młodzi, zwłaszcza kobiety, mają utrudniony start życiowy i zawodowy ponieważ muszą niejednokrotnie podejmować trudne decyzje czy budować swoją karierę czy też rodzinę. Z całą pewnością mogliby też korzystać z doświadczeń tych, którzy już „swoje przeżyli” - bo przecież lepiej i „taniej” jest uczyć się na cudzych błędach niż na własnych :)

Wydaje się, że korzyści z „międzypokoleniowego sojuszu” są oczywiste, a szansą na jego odbudowanie, w czasie globalizacji są nowe technologie, przede wszystkim internet.

Internet pozwala lepiej odnaleźć się na rynku pracy, włączyć się ponownie w główny nurt życia ekonomicznego i społecznego oraz odbudować więzi międzyludzkie – o ile oczywiście, nie jest traktowany jako alternatywa, a tylko jako pośrednik w kontaktach między ludźmi.

Niniejszy raport prezentuje korzyści, jakie internet daje Generacji 50+. Śmiem twierdzić, że są to korzyści ogólnospołeczne i dlatego walka z wykluczeniem cyfrowym powinna być wysoko postawionym priorytetem, który staramy się realizować w ramach Koalicji „Dojrz@łość w sieci”.

## → WPROWADZENIE

Raport, który Państwu prezentujemy, jest owocem kolejnych badań podjętych w ramach działań Koalicji Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojrz@łość w sieci”.

W badaniu tym skupiliśmy się na rozszerzeniu i pogłębieniu kwestii, który zostały przedstawione w „Raporcie Otwarcia”<sup>1</sup> wskazującym na duże znaczenie czynników mentalnych w rozpoczynaniu korzystania z Internetu oraz podejściu do tego medium osób w wieku 50+. Jednocześnie głównym celem badania było wskazanie obszarów wpływu Internetu na przemianę życia codziennego dojrzałych użytkowników. Ponieważ wnioski płynące zarówno z „Raportu Otwarcia”, jak i innych projektów badawczych takich jak „Srebrna Narodowa Strategia Spójności”<sup>2</sup> wskazują na duże znaczenie Internetu w poprawie statusu społecznego i ekonomicznego osób 50+, w naszym badaniu postanowiliśmy sprawdzić, w jaki dokładnie sposób korzystanie z Internetu może przyczynić się do poprawy jakości życia osób dojrzałych.

Wyniki naszego badania wskazują, iż korzystanie z Internetu przyczynia się do zwiększenia i przedłużenia aktywności życiowej, zarówno w obszarze zawodowym, jak i społecznym i towarzyskim. Dzięki Internetowi dojrzały użytkownicy są w dalszym ciągu aktywni zawodowo lub mając w perspektywie przejście na emeryturę planują wykorzystywać Internet w zdobywaniu dodatkowych źródeł dochodu. Internet pozytywnie wpływa również na poprawę dobrostanu psychicznego: stanowiąc dla dojrzałych osób „okno na świat” i umożliwiając komunikację z innymi ludźmi pozwala na przełamanie poczucia osamotnienia. Dzięki zdobywanym informacjom ze świata oraz stałemu kontaktowi z rodziną i znajomymi Internet oferuje osobom 50+ „bycie na bieżąco”, co sprawia, że czują się oni pełnoprawnymi członkami społeczeństwa. Pozytywny wpływ Internetu na aktywność życiową osób 50+ przejawia się również w tym, że mają one szereg planów na przyszłość. Internet stał się na tyle istotnym elementem życia codziennego dojrzałych użytkowników, iż zamierzają oni poszerzać i pogłębiać swoje kompetencje, aby w pełni móc wykorzystywać możliwości, jakie Internet daje osobom w ich wieku.

Wnioski płynące z naszego badania potwierdzają w dużym stopniu istotność postulatów i rekomendacji powstałych w ramach wcześniej wspomnianych diagnoz i strategii, które kładą nacisk na konieczność podjęcia działań mających na celu e-integrację osób 50+.

---

<sup>1</sup> Raport Otwarcia Koalicji „Dojrz@łość w sieci”. Między alienacją a adaptacją. Polacy w wieku 50+ wobec Internetu (2010) pod redakcją Dominika Batorskiego i Jana M. Zająca.

<sup>2</sup> Srebrna Narodowa Strategia Spójności (2009) opracowana przez Stowarzyszenie Społeczeństwa Wiedzy pod redakcją Artura Kolesińskiego.



## → O CZYM JEST NASZ RAPORT?

W pierwszej części raportu („Początki”) prezentujemy początki korzystania z Internetu. Pokazujemy, w jaki sposób nasi badani postrzegali Internet kiedyś oraz jak zmieniała się ich perspektywa w patrzeniu na to medium. Odtwarzamy w tym miejscu historię rozpoczęcia korzystania, rekonstruujemy to doświadczenie oraz towarzyszące mu okoliczności i stany emocjonalne użytkowników. Wskazujemy na duże znaczenie barier psychologicznych w tym procesie, lecz również na sposoby ich przezwyciężenia.

Druga część raportu („Internet dzisiaj”) oddaje stan aktualny korzystania z Internetu przez osoby 50+. Prezentujemy szczegółowo sposoby, w jaki Internet wykorzystywany jest w życiu codziennym wskazując zarówno podstawowe funkcje Internetu, które w oczach naszych badanych są kluczowe, jak i konkretne programy i aplikacje, w świecie których osoby 50+ czują się swobodnie. Następnie pokazujemy, jak zmieniła się jakość życia osób korzystających z Internetu, wskazujemy te obszary życia codziennego, na które Internet miał największy wpływ. Dzięki temu identyfikujemy kluczowe korzyści, jakie osoby w wieku 50+ odnoszą dzięki korzystaniu z Internetu.

Trzecia część raportu („Internet jutro”) odnosi się do przyszłości. Pokazujemy, jak można kształtować komunikację skierowaną do osób 50+, by zachęcić ich do korzystania z Internetu, czyli jakie informacje powinny się w niej znaleźć, by przekaz spełnił swoje zadanie. Przedstawiamy świat przyszłości widziany oczami naszych badanych oraz prezentujemy ich plany na przyszłość: czego chcą się nauczyć, w jaki sposób widzą swoje korzystanie z Internetu w kilkuletniej perspektywie.



# → → SPIS TREŚCI

3	<b>WPROWADZENIE</b>
4	O czym jest nasz raport?
5	<b>SPIS TREŚCI</b>
6	<b>NAJWAŻNIEJSZE WNIOSKI</b>
8	<b>JAK PRZEKAZAĆ KORZYŚCI KORZYSTANIA Z INTERNETU W KOMUNIKACJI – REKOMENDACJE</b>
9	<b>CZĘŚĆ I. POCZĄTKI</b>
10	<b>POSTRZEGANIE INTERNETU</b>
12	Postrzegane zagrożenia związane z korzystaniem z Internetu
13	Korzystający i niekorzystający – porównanie
15	<b>BARIERY W KORZYSTANIU Z INTERNETU PRZEZ OSOBY W WIEKU 50+</b>
15	Co sprawia, że niektóre osoby w wieku 50+ czują opór przed korzystaniem z Internetu?
17	Jakie przeszkody można napotkać w trakcie korzystania?
18	W jaki sposób można pokonać przeszkody w korzystaniu z Internetu?
19	Kto pomaga osobom 50+ w odkrywaniu możliwości oferowanych przez Internet?
20	Różnice w postrzeganiu barier między użytkownikami a nieużytkownikami
23	<b>HISTORIA ROZPOCZĘCIA KORZYSTANIA Z INTERNETU</b>
24	Co sprzyja rozpoczęciu przygody z Internetem?
25	Od początkującego do samodzielnego użytkownika
27	<b>CZĘŚĆ II. INTERNET DZISIAJ</b>
28	<b>W JAKI SPOSÓB OSOBY 50+ KORZYSTAJĄ Z INTERNETU?</b>
29	Które programy przydają się najbardziej w życiu codziennym osób 50+?
32	<b>W JAKI SPOSÓB INTERNET WPŁYWA NA JAKOŚĆ ŻYCIA CODZIENNEGO OSÓB 50+</b>
32	Wykorzystuję Internet w pracy
33	Internet daje możliwość kontaktu z innymi ludźmi
37	Dzięki Internetowi uczestniczę w życiu kulturalnym
38	Rozwijam swoje zainteresowania w Internecie
39	Szukam informacji o zdrowiu w Internecie
40	W Internecie znajduję informacje o produktach
41	Dzięki informacjom z Internetu moje życie codzienne jest łatwiejsze
42	Czy w każdej sytuacji Internet jest konieczny?
43	<b>KLUCZOWE KORZYŚCI PŁYNĄCE Z KORZYSTANIA Z INTERNETU PRZEZ OSOBY W WIEKU 50+</b>
44	Dzięki Internetowi jestem na bieżąco
45	Internet poprawił mi samopoczucie
46	Internet polepszył komfort mojego życia codziennego
46	Internet ułatwia mi pracę
47	Dogaduję się z wnukami
49	<b>CZĘŚĆ III. INTERNET JUTRO</b>
50	<b>KONCEPCJA KOMUNIKACJI SKIEROWANEJ DO OSÓB W WIEKU 50+ ZACHĘCAJĄCEJ DO KORZYSTANIA Z INTERNETU</b>
51	Jak można zachęcić osoby w wieku 50+ do korzystania z Internetu?
53	Jakie korzyści należy prezentować w kampanii społecznej?
56	Jak osoby 50+ widzą świat prezentowany w kampanii społecznej zachęcającej do korzystania z Internetu?
57	<b>WYOBRAŻENIA NA TEMAT WYKORZYSTANIA INTERNETU W PRZYSZŁOŚCI</b>
57	Wizja optymistyczna rozwoju Internetu
59	Wizja pesymistyczna rozwoju Internetu
61	<b>CZEGO BĘDZIE SIĘ MOŻNA JESZCZE NAUCZYĆ DZIĘKI INTERNETOWI?</b>
64	<b>ZAGADNIENIA METODOLOGICZNE</b>
66	<b>ZESPÓŁ REALIZUJĄCY BADANIE</b>

## → NAJWAŻNIEJSZE WNIOSKI

### Postrzeżenie Internetu i bariery związane z korzystaniem

- Kluczowymi barierami w rozpoczynaniu korzystania z Internetu są czynniki psychologiczne. Osoby w wieku 50+ są przekonane, że Internet jest to domena „ludzi młodych”, że jest to medium trudne w obsłudze wymagające zaawansowanych kompetencji, a w dodatku komputer łatwo jest zepsuć.
- W przezwyciężaniu barier pomaga konkretna potrzeba skorzystania oraz nabycie ogólnych kompetencji, które pozwalają w stopniu podstawowym korzystać z Internetu.
- Kluczową rolę w przezwyciężaniu barier odgrywają osoby trzecie, które pełnią rolę nauczycieli i przewodników po świecie Internetu i służą pomocą w sytuacjach kryzysowych.
- Wraz ze stażem korzystania z Internetu rośnie satysfakcja z nabywania nowych kompetencji, co powoduje stopniowe oswojenie tego medium. Po dłuższym korzystaniu Internet staje się technologią wręcz nieodzowną w życiu codziennym.

### Sposoby korzystania i najczęściej używane aplikacje

- Dla osób w wieku 50+ najbardziej przydatnym narzędziem jest wyszukiwarka, portale informacyjne i poczta elektroniczna. W dalszej kolejności informacje i zasoby ułatwiające codzienne funkcjonowanie (rozkłady jazdy, druki urzędowe) oraz komunikatory głosowe połączone z wizją.
- Nieliczni użytkownicy regularnie korzystają z portali społecznościowych, w ograniczonym stopniu korzystają też z bankowości elektronicznej i zakupów on-line.
- Internet jest obecny również w życiu nieużytkowników, którzy korzystają z tego medium w sposób zapośredniczony, za pomocą członków rodziny, którzy zdobywają dla nich informacje.

### Wpływ Internetu na zmiany w życiu codziennym

- Internet w znaczący sposób zmienił życie użytkowników. Ma wpływ na niemal każdą sferę aktywności: od pracy zawodowej do sposobów spędzania wolnego czasu, uczestniczenia w kulturze oraz dbania o zdrowie.
- Dla zaawansowanych użytkowników Internet stał się nieodzownym elementem życia codziennego: wiele osób nie jest w stanie obecnie wyobrazić sobie życia bez Internetu.
- Osoby w wieku 50+ dzięki Internetowi są w stanie dotrzeć do większej ilości informacji, łatwiej im jest kontaktować się z bliskimi, czy też załatwiać sprawy codzienne.

### Kluczowe potrzeby zaspakajane przez Internet

- Internet stanowi dla osób 50+ „okno na świat” dające możliwość zdobycia informacji, poszerzenia wiedzy, kontaktu ze innymi osobami, bycia na bieżąco i przełamania poczucia osamotnienia.
- Dla osób między 50 a 65 rokiem życia lub aktywnych zawodowo w największym stopniu Internet odpowiada na potrzeby związane wykonywaniem pracy, zdobywaniem informacji oraz ułatwieniem w życiu codziennym.
- W przypadku osób powyżej 65 roku życia najważniejsze jest przeciwdziałanie poczuciu osamotnienia i wykluczenia społecznego. Bycie na bieżąco oraz kontakt ze znajomymi, rodziną, a także młodszym pokoleniem daje im poczucie bycia pełnoprawnym członkiem społeczeństwa.
- Nieużytkownicy Internetu nie mają bezpośredniej motywacji korzystania do Internetu, ponieważ są przyzwyczajeni do realizowania swych potrzeb w tradycyjny sposób. Jednak razie konieczności korzystają też z Internetu w sposób zapośredniczony: prosząc o pomoc domowników lub sąsiadów.



### **Kluczowe korzyści związane z korzystaniem z Internetu**

- Kluczowe korzyści związane z użytkowaniem Internetu dostrzegane przez osoby 50+ wynikają wprost z najważniejszych potrzeb.
- Wśród osób między 50 a 65 rokiem życia oraz aktywnych zawodowo, najważniejsze korzyści to te związane z pracą i ułatwieniami życia codziennego, a dla osób powyżej 65 roku życia, kluczową korzyścią jest poprawienie dobrostanu psychicznego.
- Osoby do wieku 50-65 lat odnoszą korzyści na płaszczyźnie zawodowej, są to: znalezienie pracy, ułatwienia w pracy przez dostęp do określonych zasobów, szybsza komunikacja ze współpracownikami, możliwość dotarcia do klientów i reklama swojej działalności.
- Osoby powyżej 65 roku życia czerpią korzyści głównie na płaszczyźnie psychologicznej: mają poczucie włączenia do społeczeństwa dzięki kontaktowi ze światem (komunikacja z innymi oraz informację). Internet zapobiega poczuciu osamotnienia oraz dostarcza satysfakcji użytkownikom, że mogą się jeszcze nauczyć czegoś nowego.

### **Sposoby zachęcania do korzystania z Internetu osób w wieku 50+**

- Zachęcenie do korzystania z Internetu będzie najbardziej efektywne, gdy odpowie na konkretną potrzebę nieużytkownika.
- Najlepszą zachętą jest przełamanie bariery strachu przez kontakt twarzą w twarz przy komputerze nieużytkownika Internetu z osobą zaawansowaną w korzystaniu z Internetu.
- W komunikacji powinny być zasygnalizowane bariery oraz konkretne sposoby ich przewycięzania, a kolejnym krokiem powinno być wskazanie korzyści korzystania z Internetu, które realnie odpowiadają na potrzeby osób w wieku 50+.

- W komunikacji należałoby skoncentrować się na takich korzyściach jak: lepszy dostęp do informacji, lepsze radzenie sobie w życiu codziennym, podtrzymywanie swojej aktywności życiowej dzięki byciu na bieżąco i możliwości pogłębiania zainteresowań.

### **Potrzeby w przyszłości**

- Internet będzie włączony w szereg ludzkich aktywności, co może być szczególnie przydatne dla osób zaawansowanych wiekowo, z ograniczoną mobilnością i możliwością wychodzenia z domu.
- Użytkownicy chcieliby poprawić swoje umiejętności korzystania z Internetu, zwłaszcza przesyłaniu i obróbce zdjęć. Widzą też Internet jako przestrzeń do nauki języka angielskiego oraz narzędzie do podtrzymywania swojej sprawności intelektualnej oraz aktywności zawodowej.

## → JAK PRZEKAZAĆ KORZYŚCI KORZYSTANIA Z INTERNETU W KOMUNIKACJI – REKOMENDACJE

- Ponieważ bariery psychologiczne stanowią bardzo istotny czynnik, który powstrzymuje osoby 50+ od korzystania z Internetu, przekaz powinien je uwzględnić, by pokazać, że wiele osób 50+ podziela te same obawy, co pozwoli „oswoić” te lęki.
- Jednocześnie bariery powinny być przedstawione w kontekście przyjaznym i niezagrażającym, bardzo istotne jest to, by następnym krokiem była komunikacja dostępnych i prostych sposobów na ich przezwyciężanie.
- W komunikacji warto zaznaczyć, że osoba, która korzysta z Internetu staje się: lepiej poinformowana, jest aktywna życiowo i społecznie, rozwija swoje zainteresowania, jest jej łatwiej w życiu codziennym.
- Korzyścią istotną do podkreślenia, która również może być obecna w warstwie fabularnej to korzystanie z Internetu jako most, na którym można zbudować więź międzypokoleniową i porozumienie między osobami w wieku 50+ a ich dorosłymi dziećmi lub małymi wnukami.
- Ze względu na specyficzne potrzeby użytkowników wieku 50-65 oraz powyżej 65 roku życia należy zastosować różne typy przekazów dostosowane do tych grup wiekowych.
- Dla młodszych użytkowników, którzy są aktywni zawodowo, w przekazie należy podkreślać korzyści związane z pracą: pokazać, że dzięki Internetowi można znaleźć nowe zajęcia lub prowadzić działalność gospodarczą i dotrzeć do klientów, rozwijać się zawodowo, zdobywać nowe umiejętności i komunikować się ze współpracownikami, pracować w domu na odległość.
- Skierowany do starszych użytkowników przekaz powinien się koncentrować na psychologicznych korzyściach korzystania z Internetu, takich jak: kontakt ze światem i innymi ludźmi, bycie na bieżąco, osłabienie poczucia osamotnienia i izolacji społecznej, a dzięki temu bycie w dalszym ciągu pełnoprawnym członkiem społeczeństwa.
- W komunikacji należy pokazać osobę 50+, która samą sobą udowadnia, że w starszym wieku można być aktywnym i cieszyć się życiem. Może być to zarówno zwykła, wzbudzająca pozytywne odczucia, osoba, jak i postać znana z telewizji, np. z popularnego serialu.

**Ponieważ bardzo znacząca jest rola osób trzecich jako nauczycieli i przewodników po świecie Internetu, warto rozważyć również przekaz, który jest kierowany do średniego i młodszego pokolenia (dzieci i wnuków) i zachęcający ich do zapoznania swoich rodziców i dziadków z nowoczesnymi technologiami i Internetem: „Nie zawsze możesz być blisko nich, ale możesz sprawić, by stale mieli kontakt z Tobą i całym światem”.**

# → → CZĘŚĆ I. POCZĄTKI



**W** tej części raportu prezentujemy, jak wygląda pierwsze zetknięcie osób w wieku 50+ z Internetem, co było impulsem do rozpoczęcia korzystania, jakie okoliczności temu towarzyszyły oraz jakie pojawiały się trudności w tym procesie. Jest to próba odtworzenia tego doświadczenia na poziomie psychologicznym: identyfikujemy zarówno potrzeby skłaniające do korzystania i czynniki temu sprzyjające, jak i bariery i lęki. Pokazujemy w ten sposób, jak duże znaczenie mają czynniki mentalne w tym procesie.

## → POSTRZEGANIE INTERNETU

W celu zobrazowania roli, jaką odgrywają czynniki mentalne w decyzji o rozpoczęciu korzystania z Internetu lub rezygnacji z użytkowania tego medium, w pierwszej kolejności prezentujemy sposoby, jaki osoby 50+ patrzą na Internet.

Część wyobrażeń dotyczących Internetu wspólna jest zarówno dla osób osobom korzystających, jak i niekorzystających z sieci. **Internet postrzegany jest jako domena aktywności ludzi młodych:** czyli dzieci, a przede wszystkim wnuków, które nowe technologie otaczały od najmłodszych lat. Wszystko to, czego osoby starsze musiały lub musiałyby się nauczyć, by móc swobodnie korzystać z zasobów globalnej sieci, nawet kilkuletnim dzieciom jawi się w ocenie starszych użytkowników jako rzecz zupełnie naturalna. To, co od osoby starszej wymaga sporego wysiłku, ich wnukom zostało dane. Pan Stanisław, 81-letni, bardzo aktywny, lubiący podróże absolwent „Akademii e-Seniora UPC” mówi: *Tam jest... Cztery osoby są: syn, jego żona, wnuk i wnuczka i wszyscy mają laptopy. (...) Moje wnuczki, wnuk, ten co ma 8 lat, to raczej bajki ogląda, ale pozostali są biegli. Wyprzedzają mnie. Wyprzedzają mnie. Ile razy jestem tu u wnuczki, to zawsze coś się zapytam. Wszystko mi powie: jak to zrobić, dziadek, tu kliknąć, tam kliknąć. Poducza mnie, specjalizuje mnie (3).*

Pan Stanisław swoje pierwsze kontakty z Internetem zawdzięcza właśnie wizytom u rodziny syna, gdzie udostępniony mu został jeden z domowych komputerów. Przekonaniu o naturalnym statusie komputera i Internetu w życiu najmłodszych, towarzyszy zarazem **przeświadczenie, że osoby starsze nie interesują się Internetem.** W ten sposób myśli część osób niekorzystających, z kolei osoby korzystające dostrzegają w swoim otoczeniu myślących w podobny sposób seniorów: *Tu mam sąsiadkę, która mieszka z córką i ta córka ma laptopa i ja mówię: pani, niech pani założy konto*

*Internetowe. Czeka na listonosza, nie wychodzi dwa dni. Jak jej przyniesie tego... Ja wezmę sobie i zajrzę czy mam pieniądze, czy nie. Czyli, po pierwsze, brak zainteresowania w ogóle i ogólnych jakiś takich zainteresowań, poziom taki umysłowy. No i myślę, że niektórzy to chyba pieniądze. To jednak trzeba kupić, płacić za Internet. Ale więcej to jest proszę panią, mnie się wydaje, brak zainteresowania. (5)*

Pani Krystyna, od trzech lat korzystająca z Internetu, dostrzega, że dla części osób starszych barierą uniemożliwiającą korzystanie z Internetu mogą być finanse. Jednocześnie jednak zwraca uwagę na przypadek swojej koleżanki, która nie korzysta z Internetu mimo tego, iż znajduje się on w jej bezpośrednim otoczeniu, za istotniejszą przyczynę uznaje **brak zainteresowania.** W podobnym tonie wypowiada się pan Andrzej, mieszkający z żoną, niekorzystający z Internetu: *Starzejemy się już. Żyjemy naszym stylem dawnym, nie młodzieżowym. Stanęliśmy już w miejscu. Ja to uważam, że to nie jest dla nas (9).*

Pan Andrzej wyraża przekonanie, iż **Internet, to nie miejsce dla osób starszych.** W jego oczach starość łączy się z biernością. Przyjęcie roli seniora oznacza stagnację: wszystko, co ważne, w życiu osoby starszej już się wydarzyło.

Na osoby prezentujące podobny pogląd natrafiają również ci starsi użytkownicy, którzy sami próbują namawiać swoich rówieśników i rówieśniczki do rozpoczęcia przygody z siecią. Pani Ewa, absolwentka „Akademii e-Seniora UPC” zdaje sprawę z niepowodzenia swoich starań w następujących słowach: *Uważam, że Internet jest wspaniałą sprawą, tylko trzeba się przekonać. I tak jak chcę przekonać moje starsze ode mnie panie, więc nie dają się przekonać. Mam jedną, która nawet nie da się przekonać do telefonu komórkowego (7).*

Pani Ewa, bazując na własnych doświadczeniach z seniorami, przeświadczona jest o istnieniu grupy osób starszych, których nie da się przekonać do nowych technologii: komputera, Internetu czy nawet telefonu komórkowego. Wtórjuje jej głos innej internautki, pani Ireny:

*Jest grupa ludzi, której się nie przekona. Ale jest grupa ludzi, która boi się, ale zaczyna próbować. Są różne metody dojścia do ludzi. Przede wszystkim trzeba z ludźmi rozmawiać. Mimo wszystko ludzie lubią żywy kontakt, bo my potrzebujemy tego (4).*

Pani Irena dzieli swoich rówieśników na tych, którzy wydają się być dla kwestii cyfrowej „straceni”, oraz tych, którzy mimo towarzyszącego pierwszym kontaktom z Internetem strachu, są w stanie się przełamać. Stwierdzenie to znajduje potwierdzenie w rozmowach z innymi użytkownikami, którzy wspominają o towarzyszącym pierwszym doświadczeniom **obawom**, przede wszystkim **związanym z zepsuciem sprzętu**:

*Ja się zawsze bałam z początku, że zepsuję komputer po prostu. Że coś tam zrobię takiego, że zepsuję komputer, i koniec będzie wszystkiego (22).*

*Jak chciałam kurze pościierać ze stolika, to podnosiłam ostrożnie myszkę, drugą ręką wycierałam kurz i kładłam dokładnie tak samo. No bo „broń Boże!”, jeszcze się coś zepsuje. (...) To była dla mnie nowość, ja się tego bałam po prostu. (17)*

Jednocześnie osoby niekorzystające przyznawały się do obaw związanych z uszkodzeniem komputera niechętnie lub wcale, mniej kosztowne okazują się **usprawiedliwiania odnoszące się do własnego lenistwa lub braku ochoty**:

*Prawdę mówiąc w ogóle do komputera... Nigdy nie miałam ochoty nauczyć się, może dlatego że dzieci nie boją się, podchodzą... Podziwiam te maluchy, że one tak potrafią, operują pięknie. Ja nie wiem... Może bałam się, że coś zepsuję, albo coś... Jakoś tak do tego podchodziłam, mówię, o nie, nie będę go ruszać. Nigdy nie chciałam uczyć się na... Jakoś naprawdę. W ogóle. (18)*

Pani Helena, niekorzystająca z Internetu emerytka, w której mieszkaniu znajduje się laptop używany przez męża oraz (sporadycznie) przez wnuki, o strachu przed komputerem wspomina jedynie mimochodem, nacisk kładąc na brak chęci do nauki. Innym, często pojawiającym się wśród osób niekorzystających wyjaśnieniem faktu ich e-bierności był **brak potrzeby korzystania z Internetu**:

*Ja normalnie nie czuję potrzeby. Ja jestem przyzwyczajona do czytania. Bardzo dużo czytam. Widzę jak A. rozwiązuje krzyżówkę i czegoś nie ma, to w Internecie sobie szuka, a ja biorę swój stary obdarty*

*leksykon i szukam w leksykonie. Tak jestem nauczona i jest mi dobrze. (11)*

*No cały czas mam okazję, bo mamy ten komputer. (...) Ale generalnie, ogólnie nie surfuję, nie korzystam prawie w ogóle, nie odczuwam takiej potrzeby. Nawet myślę miałbym problem z odpaleniem tego. (14).*

Do deklaracji tego typu należy jednak podchodzić z dużą ostrożnością: mogą mieć one raczej **charakter racjonalizacji czy wymówki**, a nie świadczyć o tym, że w Internecie nie ma treści dostosowanych do potrzeb starszych użytkowników. Jak zauważa pan Tomasz, zaawansowany internauta:

**Nie masz potrzeby, bo nie wiesz o co chodzi.** *Tak samo: dam... upiekłem dobrą butkę. I powie: „nie, ja nie zjem, bo ja tego nie lubię”. Ale weź pierw spróbuj, a dopiero później się określ. Tak samo z Internetem: „no, weź zobacz, o co w tym wszystkich biega, to też będziesz wiedział, o co chodzi”. (23)*

Z kolei badani **użytkownicy przekonani byli o tym, że ich wiedza o sieci jest niewielka**. Twierdzili tak nawet ci respondenci, których umiejętności są relatywnie duże. Jeszcze przed rozpoczęciem wywiadu, rozmówcy podawali w wątpliwość to, czy są odpowiednimi osobami do rozmowy, argumentując, że ich znajomość sieci jest bardzo ograniczona. Część badanych upewniała się nawet, czy poprawnie operuje fachowym słownictwem:

*Dobrze się wyrażam?*

**Tak. Bardzo dobrze pani operuje słownictwem, naprawdę. Nic pani nie myli.**

*Tej wiedzy nie mam. No to kiedyś to sobie tutaj przeczytałam, wie pani, bo właśnie kupiłam te garnki w Allegro. To ten napisał mi: przesyłam pani link, bo z początku miałam problemy i reklamowałam i tego, kontaktowałam się właśnie z tym panem, no to link, to musiałam zobaczyć, co to jest link. (5)*

Pani Krystyna sprawdza u badaczki swoją znajomość terminów technicznych, zastrzegając, iż jej kompetencje są bardzo ograniczone. Jednocześnie jednak część zaawansowanych internautów potrafiła dać wiele szczegółowych uwag związanych z surfowaniem, co samo w sobie wymaga sporego rozeznania w meandrach sieci.



## Postrzegane zagrożenia związane z korzystaniem z Internetu

Przeświadczenie o tym, iż w Internecie szczególnie łatwo paść ofiarą oszustwa, wspólne jest zarówno osobom niekorzystającym, jak i tym użytkownikom sieci, którzy nie mają bliższych doświadczeń z zakupami Internetowymi czy e-bankami.

**Za dużo się mówi w telewizji o tych oszustwach i ludzie starsi są przez to ostrożni.** *Te zakupy całe... Allegro czy coś. (...) Ale tak jak powiedziałem: na koniec to jeszcze sobie komputer kupię, podłączę pod Internet. Dla informacji. Tylko dla informacji. A nie tam zakupy jakieś, bo to słyszę za dużo tych hakerów, kombinacji i oszustwa zwykłego (9).*

Pan Andrzej – osoba niekorzystająca z Internetu – zaznacza, że przeświadczenie o tym, iż zakupy Internetowe wiążą się z oszustwami zaczerpnął z innych mediów. W podobnym tonie wypowiadają się również użytkownicy, pan Stanisław i pani Urszula:

*Strach, żeby nie stracić tych pieniędzy, żeby się nie pomylić. Ale ja mam bank może 200 metrów od siebie, także tam mam doskonałe warunki (3).*

*Nie korzystam z zakupów Internetowych, mówiąc szczerze, a tego się właśnie jeszcze boję (22).*

Pani Urszula – emerytka, dorabiająca jednocześnie jako nauczyciel w szkolnej bibliotece – zaznacza jednocześnie, iż zakup książek w jej miejscu pracy odbywa się częściowo właśnie za pośrednictwem Internetu. Posiada więc pozytywne doświadczenia z Internetowymi zakupami, nie zdecydowała się jednak jak dotąd na samodzielną transakcję.

To właśnie usługi Internetowe związane z przepływem pieniędzy, a więc **bankowość elektroniczna i e-zakupy, stanowią ten obszar sieci, do którego najtrudniej przekonać się nawet tym użytkownikom, którzy całkiem sprawnie korzystają** z innych możliwości, jakie daje sieć. Jednocześnie respondenci posiadający doświadczenia z Internetowymi zakupami nie potwierdzają tych obaw. Pani Maria opisuje miała problemy związane z zakupami sprzętu elektronicznego. Mimo że zakup drukarki nie przebiegł bezproblemowo, pomyślnie zakończenie sprawy i przeprosiny ze strony sprzedawcy sprawiły, że pani Maria nie zraziła się do transakcji przez sieć. Regularnie kupuje rzadkie gatunki drzewek iglastych, doceniając fakt, że ich asortyment w Internecie jest znacznie bogatszy, niż w miejscowym sklepie. Jednocześnie respondentka

przekonana jest, iż sprzęt zakupiony został „od firmy Allegro.pl”, nie zaś **za pośrednictwem** tej platformy aukcyjnej. Niepełna wiedza o zasadach zakupu drukarki przez męża oraz problemy z dostawą nie zraziły jej jednak do dalszych poszukiwań.

Pani Maria w swej wypowiedzi zaznacza również, iż nigdy nie kupiłaby przez Internet odzieży. Obawa ta stanowi przykład jeszcze innego wyobrażenia dotyczącego e-zakupów: **niebezpieczeństwa nabycia towaru niezgodnego z oczekiwaniami.** Obawy te – dotyczące przede wszystkim elementów ubioru – znajdują potwierdzenie również w wypowiedzi pani Krystyny: *Ja wolę zobaczyć jaki to gatunek. Z tym, że muszę pani powiedzieć, że wnuczka, która ma małego 2,5 roku chłopczyka to ona tak cudowne i tanie rzeczy kupuje. Sobie spódniczkę za złotówkę kupiła. No ale ona jest taka, wie pani, szczupła (5).*

Pewniejszy okazuje się być towar sprawdzony, „wymacany”, którego faktura jest znana i który można przymierzyć – rzecz istotna zwłaszcza w przypadku osób potrzebujących nietypowych rozmiarów ubrań czy obuwia, jak w przypadku pani Aleksandry: *Nie ma tam różnych takich danych, które mi odpowiadały na przykład tęgość, tęgość stopy. W związku z tym chodzę w byle jakich butach (1).*

Wśród zagrożeń niezwiązanych bezpośrednio z przepływem pieniędzy, badani często zwracają uwagę na obecną w Internecie **wulgarność**. Uwagi te dotyczą przede wszystkim treści generowanych przez samych użytkowników, takich jak fora czy systemy komentarzy do artykułów zamieszczanych na portalach Internetowych:

*Tak jest z Internetem, że chamy się odzywają. Odzywki takie nieodpowiednie jeden do drugiego... Jak tak można, no jak tak można? Podaje swoje pseudo czy co, nikt go nie zna. I obrazi cie słowami... ja jestem bardzo czuły na przekleństwa. Tak też uczyłem mojego najstarszego syna – nie rzucaj tym mięsem (9).*

Pan Andrzej winą za upadek Internetowych obyczajów obarcza przede wszystkim możliwość anonimowego umieszczania w nim treści. Sam jest bardzo wyczulony na punkcie przekleństw, do używania których starał się zniechęcić również swoje dzieci. Tymczasem istnieje również **grupa zagrożeń** związanych z Internetem, **na które** w ocenie badanych **narażone są przede wszystkim dzieci**, a na które dorosły Internauta – w tym również starszy użytkownik – wydaje się być uodporniony: *No oczywiście słyszę, że są też takie deprymujące sprawy, że pokazuję tam zboczenia z dziećmi (6).*



*No, na pewno, jeśli chodzi o młode dzieci, o dzieciaki, to jest zagrożenie, no bo mamy to umawianie się tych pedofilów i tych innych, no. No co, filmy pornograficzne to nie jest problem żeby wejść dla młodych ludzi (8).*

Do tej grupy zagrożeń zaliczają się przede wszystkim te związane z obecnością **treści o charakterze pedofilskim i pornograficznym**, które, zdaniem badanych, dorosłym osobom nie są w stanie zaszkodzić. Jako typowo „dziecięce” zagrożenie postrzegane jest również **wielogodzinne**, graniczące z uzależnieniem **surfowanie po sieci**. Niektórzy respondenci, widząc nie mogące oderwać się od ekranu komputera wnuki, podejmują nawet decyzję o schowaniu komputera:

*Oni jak by wsiedli, dzieciaki, to nie odejdą jak się nie oderwie. Dlatego mówię, zabrałem tam, z biurka, schowałem, zamknięty jest laptop, bo nie ma siły na nich. Uczyć się nie chce, bo idzie do tego. Także to oni zwariowani są (18).*

*Tak, lepiej. I cieszę się, że to młode pokolenie jest tym zainteresowane, ale można powiedzieć, że oni za dużo, za dużo oglądają, bo córka musiała w pewnym momencie nawet zabrać laptop, komputer, żeby się więcej uczyła, a nie patrzyła, bo ona raczej tylko muzykę szuka i zdjęcia fanów (3).*

**Osobom starszym, przywykłym do innych aktywności, takich jak spacerowanie czy czytanie książek, nałogowe korzystanie z Internetu w opinii respondentów nie grozi. Badani – przede wszystkim użytkownicy i osoby korzystające z Internetu wyłącznie pośrednio – są jednocześnie pełni podziwu dla kompetencji Internetowych młodych osób i często deklarują, iż w dzisiejszych czasach umiejętność korzystania z sieci stanowi jedną z fundamentalnych kompetencji. Groźna jest więc w ich opinii jedynie skala, nie zaś sam fakt korzystania: nie chodzi o to, że Internet ze swej natury jest „pożeraczem czasu”, a jedynie o to, że może się nim stać, stąd konieczność umiejętnego zbalansowania surfowania z innymi rodzajami aktywności.**

## Korzystający i niekorzystający – porównanie

Charakter przeświadczeń dotyczących tego, czym jest Internet, zmienia się w zależności od tego, jak

bliski kontakt z siecią mieli badani. Do wyobrażeń dotyczących Internetu użytkownicy odwoływali się w formie anegdot z czasów ich pierwszej styczności z komputerem. Badani w żartobliwy sposób opowiadali o sytuacjach, w których początkowo demonizowana przez nich **sieć okazywała się** w końcowym rozrachunku nie tyle nawet niegroźna, co wręcz **nieodczuwalna**:

*Później powiedziałam synowi, dosyć szybko chyba, wiesz co, ja sobie w ogóle nie wyobrażam życia bez Internetu (6).*

*Ale dzisiaj nie wyobrażam sobie, żebym mógł bez komputera, bez Internetu w jakiś sposób egzystować, bo byłoby to po prostu trudne. Trudne zawodowo, to raz, ale również i mentalnie źle bym się czuł, gdybym nie mógł zdobywać tych wiadomości, tych informacji, które można zdobyć w prosty sposób z Internetu (2). O nie, ja już sobie nie wyobrażam w tej chwili, żebym nie miała tego urządzenia (4).*

*Człowiek jest... Jestem samotną osobą, no, z córką mieszkam, to wie pani, ja sobie nie wyobrażam, jak coś tego się czuję, to otwieram, wie pani, i wiadomości (5).*

**Bez komputera ani rusz**, także ja już jako starszy taki ten musiałem troszeczkę... Miałem problemy, nie to, co ci młodzi (18).

**Stopień ogólności przekonań** w znacznym stopniu różni osoby korzystające i niekorzystające z Internetu. Sieć widziana jest przez użytkowników w sposób zniuansowany: odróżniając poszczególne programy i funkcjonalności, posługują się oni stosunkowo niewielką liczbą gotowych opinii na jej temat. Wyrażane przez nich przeświadczenia o charakterze stereotypu dotyczą raczej poszczególnych obszarów Internetu (bankowość elektroniczna, serwisy społecznościowe, fora Internetowe, e-zakupy), niż sieci jako takiej. Podczas gdy użytkownicy opowiadali o swoich doświadczeniach z konkretnymi programami czy serwisami Internetowymi, nieużytkownicy wspominali o wykorzystywaniu Internetu „do komunikacji” czy „wyszukiwania informacji”:

*Oczywiście, poprzelatuję wszystkie strony. Tam Interię, Onet. Przelecę, nie, wszystkie. Poczytam. (...) Znaczący do Facebooka mnie tak ten... I czuję że już lada chyba dzień sobie ten... Się zaloguję na Facebooku. Bo w Naszej Klasie nie (19).*

*Możemy na przykładzie tych naszych tutaj lokatorów powiedzieć, że one pierwsze zaczęły się domagać, żeby... załatwić i wprowadzić łącze do budynku, bo one to potrzebują dla... potrzeb nauki. (...) Ściągnięcie informacji... mi tylko to było potrzebne i... No,*

*informacja, która spływa z Internetu... jest w zasadzie... opatrzona tymi symbolami, w podpisie nic nie widnieje (20).*

Pani Katarzyna zaawansowana użytkowniczka, dzieli się swoimi uwagami dotyczącymi konkretnych portali Internetowych. Ma w planach założenie konta na Facebooku, jednocześnie zaś wymienia powody, dla których nie posiada profilu na portalu Nasza Klasa. Z kolei pan Janusz niekorzystający z Internetu operuje bardzo ogólnymi zwrotami, jak „wykorzystywanie Internetu dla potrzeb nauki”, „ściągnięcie informacji” czy „opatrzenie informacji symbolami”.

**Badanym nieużytkownikom brak języka pozwalającego swobodnie mówić o Internecie.**

Zasoby słowne badanych ubożeją wraz ze odległością jaka dzieli ich od Internetu. Osoby korzystające w sposób pośredni rozpoznają pojedyncze usługi i na znanych sobie przykładach potrafią określić, do czego sieć może być przydatna. Na przeciwległym biegunie znajdują się osoby odizolowane od Internetu, często nieufne i przeświadczone o tym, iż sprawy ogólnie podążają w złym kierunku. Ich wyobrażenia pełne są kalek zaczerpniętych z sensacyjnych mediów, a pojęty ogólnie Internet jawi im się jako element złowrogięgo świata przyszłości:

## → BARIERY W KORZYSTANIU Z INTERNETU PRZEZ OSOBY W WIEKU 50+

Po przedstawieniu ogólnych założeń i wyobrażeń na temat Internetu, poniżej prezentujemy zidentyfikowane przez nas konkretne bariery, które mogą stać na drodze starszym użytkownikom w korzystaniu z Internetu. W pierwszej kolejności pokazane są bariery, które utrudniają rozpoczęcie korzystania, a tym samym zniechęcić całkowicie do Internetu, następnie opisujemy napotkane trudności już w trakcie użytkowania tego medium. W końcowej części analizy zaprezentowane zostały sposoby przewyżczenia niektórych barier.

### Co sprawia, że niektóre osoby w wieku 50+ czują opór przed korzystaniem z Internetu?

Jednym z czynników utrudniającym osobom w wieku 50+ rozpoczęcie przygody z Internetem jest **brak w ich najbliższym otoczeniu sprzętu komputerowego podłączonego do sieci**. Badani, którzy odizolowani byli od sprzętu komputerowego, nie mieli możliwości zdobyć bezpośrednich doświadczeń dotyczących sieci i rozbudzić swojej ciekawości. Pan Andrzej ma brata korzystającego z Internetu, ale mieszka on w innej miejscowości. Poza bratem, z komputera korzystają również jego mieszkające za granicą dzieci, respondent nie ma więc okazji do bieżącego, choćby pośredniego kontaktu z siecią. W jego mieszkaniu znajduje się jedynie stary komputer Commodore Amiga,

który przed laty wykorzystywany był do gier. Pan Andrzej wie, iż członkowie jego rodziny używają Internetu do kontaktowania się z innymi osobami czy wyszukiwania informacji (sam okazjonalnie prosi brata o sprawdzenie godzin odjazdu autobusów), nie potrafi jednak przełożyć tej wiedzy na konkretne doświadczenia:

*B: A czy kiedykolwiek miał już pan okazję zajrzeć do Internetu? Przy pomocy kogoś...*

*R: Tylko tak z boku stałem.*

*B: ...jak ktoś tam coś robił?*

*R: Enter nie enter... takie no... (9).*

**Izolacja** od nowych technologii **może mieć** przy tym **charakter** nie tylko przestrzenny (brak komputera z podłączeniem do Internetu w domu/mieszkanie osoby starszej i innych często odwiedzanych przez nią miejscach), ale i **społeczny**. Komputer może znajdować się w tym samym lokalu, w którym mieszka osoba w wieku 50+, ze względu na ciągłe wykorzystanie sprzętu przez innych domowników może ona jednak nie być w stanie z niego skorzystać, zwłaszcza w sytuacji, w której nie jest jego „naturalnym” użytkownikiem. Nie interesuje się więc sprawami nowych technologii, tego bowiem spodziewa się po nim tak jego otoczenie, jak i ona sama, akceptując oczekiwania wiążące się z rolą osoby starszej.

Odizolowanie od komputera i sieci w powiązaniu z niską oceną własnej sytuacji materialnej skutkuje z kolei subiektywnym przekonaniem o tym, iż **komputer i Internet są rzeczami zbyt kosztownymi dla** posiadających niskie dochody **osób starszych**:

No, przecież ja tyle płacę, same opłaty, ... płacę sześćset-siedemset złotych miesięcznie, same opłaty. Bo i gaz, i to, i tamto, i radio, i komórka, i ten telefon. No a taksówką też muszę od czasu do czasu jechać. A leki miesięcznie... Nie jest tak, nie mam żadnych dochodów. Także dla mnie żadna cena [komputera] tutaj, jaka by nie była, to nie zdaje egzaminu (21).

Pani Kazimiera, choć nie potrafi precyzyjnie oszacować kosztów sprzętu komputerowego i miesięcznego utrzymania łącza, jest przekonana, że nie byłaby w stanie pozwolić sobie na ten wydatek. Od śmierci męża mieszka samotnie. Komputery z podłączeniem do Internetu znajdują się u jej wnuków, z którymi utrzymuje nieregularne kontakty. Respondentka jest jednocześnie przekonana, że decyzja o rozpoczęciu przygody z siecią musiałaby się dla niej wiązać z koniecznością znacznego ograniczenia innych wydatków, a tym samym oznaczałaby obniżenie komfortu jej życia.

Tymczasem osobom starszym, nieposiadającym bliższych doświadczeń z Internetem i komputerami w sukurs nie przychodzą **przekazy o charakterze reklamowym czy promocyjnym**. Są one niedostosowane do poziomu wiedzy i kompetencji tej części osób starszych, a przez to są dla nich **całkowicie niezrozumiałe**:

*I tam napiszą na dole małym drukiem, nie? Że tam 4 wejścia takie, a to takie, a to takie... i ja nic z tego nie wiem... (20).*

Pan Marian – niekorzystający z Internetu – zwraca uwagę na fakt, iż reklamy mające zachęcić do zakupu sprzętu komputerowego pełne są nieznanymi mu technicznymi terminami, nie odpowiadają tymczasem na pytanie, do czego taki sprzęt komputerowy mógłby mu się przydać. Ich przekaz skierowany jest do osób, które już posiadają wiedzę techniczną i rozpoznają zarówno swoje potrzeby, jak i fakt, iż to komputer oraz Internet stanowią na nie właściwą odpowiedź. Osoba, która ze związanych z użytkowaniem sieci korzyści nie zdaje sobie sprawy, wobec skonstruowanych w podobny sposób komunikatów pozostaje tymczasem bezradna: *Ja czytam to, to widzę markę, widzę cenę, widzę z ukosa ten... wielkość jego w calach. To wszystko do mnie trafia... Ale już to, co dalej, a co jest najważniejsze, jego środek to jest tak [niezrozumiałe]. Tylko zapomnieli napisać: tylko dla znawców. A mnie by chodziło w tej mojej wypowiedzi, żeby napisali: to służy do tego, tu można korzystać z tego (20).*

Innym czynnikiem utrudniającym rozpoczęcie korzystania z Internetu jest subiektywne przekonanie osób starszych o tym, iż **komputer i Internet są trudne w obsłudze**. Odnosząc się do możliwości

wzięcia udziału w spisie powszechnym przez Internet, pani Ewa mówi:

*Ale chciałybym sama wykonać taką czynność. Poza tym chciałybym się nauczyć jak zainstalować program antywirusowy. To wszystko mąż mi musi robić.*

*Jak najwięcej chciałybym sama umieć, ale wiem, że tego nie posiadam. Całej wiedzy na pewno nie.*

*B: A jakie tam są konkretnie trudności?*

*R: Nigdy nie próbowałam. Nawet nie przyglądałam się (7).*

Pani Ewa przekonana jest, iż dokonanie samospisu czy zainstalowanie programu antywirusowego jest czynnością skomplikowaną, nie potrafi jednak opisać trudności, jakie miałyby się z tym wiązać. Choć sama na co dzień korzysta z Internetu, przekonanie o wysokiej złożoności niektórych czynności sprawia, że pewne usługi sieciowe pozostają dla niej niedostępne: badana nie dotychczas nie próbowała swoich sił, każdorazowo prosząc o pomoc małżonka.

Powyższe przekonanie cechować może osoby niekorzystające z Internetu, stanowiąc jedną z barier utrudniających rozpoczęcie korzystania z sieci. Jednocześnie przeświadczenie takie charakteryzuje również osoby korzystające, które własne kompetencje postrzegają w sposób, który określić można segmentowym. Użytkownicy tego typu są przekonani, że ich umiejętności znajdują zastosowanie jedynie w ściśle określonych i dobrze im znanych obszarach (segmentach) Internetu, nie mają zaś ogólnego zastosowania, które pozwalałoby na bezpieczną, samodzielną eksplorację nowych serwisów i usług. Fakt, iż osoby takie często nie potrafią szczegółowo opisać problemów, na jakie miałyby natrafić wskazuje zaś, iż segmentowy charakter mają właśnie *przekonania* starszych użytkowników o ich kompetencjach, niekoniecznie zaś same te kompetencje.

Inną barierę rozpoczęcia przygody z Internetem stanowi przekonanie, iż **osobom w wieku 50+ trudniej jest nauczyć się nowych rzeczy**. Biegłość osób młodych w korzystaniu z zasobów sieci onieśmiela osoby starsze, które cechuje przekonanie o ich relatywnie mniejszych zdolnościach. W ich opinii braki te tłumaczy właśnie ich wiek: *Człowiek po 50-tce gorzej sobie przyswaja wiele rzeczy niż młody. I jest bardzo duży lęk ludzi starszych do komputera. Jeżeli nie ma kto pomóc, no to wtedy jest lęk, że ja sobie nie poradzę, i tak nie ten, a jak się coś zawiesi to trzeba gdzieś szukać kogoś, prosić, żeby coś pomógł. To jest taki chyba lęk, to jest taka bariera (...)* (8).

Przekonanie to, towarzysząc starszym użytkownikom od początku przygody z Internetem, może skazywać

ich na chroniczną niesamodzielność: w trudnych momentach mogą oni od razu uciekać się do pomocy lub zastępstwa osób młodszych, nie próbując samodzielnie rozwikłać trudności ani rozszerzać swoich kompetencji.

## Jakie przeszkody można napotkać w trakcie korzystania?

Na osoby, które zdecydują się spróbować swoich sił w sieci, czyhają dalsze trudności, takie jak **oprogramowanie i materiały informacyjne w obcych językach**:

*Tu z kolei barierą są programy, które są obcojęzyczne. Zwłaszcza w języku angielskim. Nie ma po polsku tych programów i tu już nie da się tego przeskoczyć, bo tu już trzeba też w pewnym sensie albo się nauczyć, albo ktoś powiedzieć itd. Są takie rzeczy, które chciałbym swobodnie się poruszać, ale tu bariera językowa niestety ogranicza (2).*

Pan Kazimierz zauważa, że nieznamość języka angielskiego skazuje starszych użytkowników na zależność już nie tylko od osób biegle posługujących się nowymi technologiami, ale i obcym językiem. W jego ocenie samodzielność zyskać można jedynie ucząc się tego języka. Na tę samą kwestię wskazał pan Tomasz, który mając problemy ze wzrokiem, wraz z komputerem otrzymał program wspomagający korzystanie ze sprzętu przeznaczony dla osób słabo widzących. Program ten okazał się być jednak w języku angielskim, co pozbawiło badanego tego typu wsparcia.

Badani zwracali również uwagę na **problemy zdrowotne** utrudniające korzystanie z komputera i sieci lub będące jego skutkiem, pani Aleksandra opisuje to tak:

*Przede wszystkim trzeba siedzieć na tyłku. Właśnie praca przy komputerze zniszczyła mi zupełnie kręgosłup i tak dalej, bo pracowałam kiedyś bardzo dużo przy komputerze, siedziałam po kilkanaście godzin. Nikt nie zwracał uwagi na to, że jest to szkodliwe, że trzeba siedzieć, wstawać i tak dalej. Teraz tak samo, jak widzę, nikt na to nie zwraca uwagi. Mam na myśli pracodawców. Po czterdziestce zaczyna kręgosłup siadać. Ja pracowałam kiedyś, proszę panią, od godziny 8 do godziny 22. Tak w '90 latach się pracowało i to wszystko (1).*

W odróżnieniu od nieużytkowników, dla których problemy zdrowotne lub obawa przed nimi stanowią usprawiedliwienie dla niekorzystania z komputera,

**badani użytkownicy wskazywali na sposoby ograniczenia wpływu ich dolegliwości**, np. poprzez świadome limitowanie czasu spędzanego przed komputerem czy wykorzystanie odpowiedniego oprogramowania. Niektórym z nich Internet ułatwił nawet skuteczne leczenie. Pani Katarzyna, zaawansowana internautka z poważnym urazem kręgosłupa, która poza intensywnym korzystaniem z komputera uprawia również gimnastykę i *nordic walking*, co pozwoliło jej zrzucić zbędne kilogramy i uchroniło przed niepełnosprawnością, wykorzystwała sieć do odnalezienia w pobliskiej miejscowości lekarza-specjalisty:

*Szukałam endokrynologa, bo u nas w mieście ma lekarzy endokrynologów za wiele. A jak przyjmują, to tylko prywatnie. To sobie właśnie szukałam w Internecie. I znalazłam, prywatnie (19).*

Internautom korzystającym z komputera wyłącznie **w pracy** doskwierają z kolei związane z tym **ograniczenia**. Badani muszą spieszyć się, by zdążyć załatwić w Internecie swoje prywatne sprawy w chwili wolnej od pracy. Przy wszystkich związanych z tym niedogodnościach, **korzystanie z Internetu w miejscu pracy pozwala jednak osobom 50+ na utrzymanie kontaktu z siecią** w momencie, w którym z ich domu znika komputer, np. w związku z przeprowadzką użyczających dotąd sprzętu dzieci: *Syn zmienił sprzęt, a teraz to się w ogóle wyprowadził i zabrał. To znaczy mam w tej chwili komputer w domu, gdzie tam sobie poskładałam jakiś, ale mówiąc szczerze używam go głównie jako maszyny do pisania. Nie mam Internetu w tej chwili po prostu (22).*

Pani Urszula straciła możliwość korzystania z Internetu w domu. Posiada stary komputer, z którego korzysta w ograniczonym zakresie, na co dzień zaś z sieci korzysta wyłącznie w szkolnej bibliotece, gdzie przez kilka godzin w tygodniu pracuje dorabiając do emerytury. W korzystaniu z Internetu przeszkadzają ponadto **problemy natury technicznej**: komputery „stają”, „zawieszają się”, w obliczu czego trzeba szukać pomocy u innych osób. Pani Aleksandra, internautka pracująca w sklepie tak opisuje swoje perypetie: *To znaczy, wie pani, ja pamiętam, stanął mi program. W ogóle nie mogłam, nie mogłam... W ogóle nic nie robiło. Nic nie szło. Zadzwoniłam do takiego gościa do Warszawy. i ja mówię: Panie Henryku, wszystko stoi, ja nie wiem, co się stało (1).*

Nawet zaawansowani użytkownicy w podobnych sytuacjach wolą zdać się na osoby uważane przez nie za bardziej kompetentne: „fachowca”, „komputerowca” czy „informatyka”. To właśnie sprzętowe czy programowe „awarie” stanowią ten



typ doświadczeń z nowymi technologiami, w którym osobom 50+ najtrudniej o samodzielność.

## W jaki sposób można pokonać przeszkody w korzystaniu z Internetu?

W przełamaniu trudności bardzo pomagają **ciekawość i skłonność do samodzielnego eksperymentowania**. Nabywszy podstawowe umiejętności w zakresie korzystania z komputera i Internetu, niektórzy badani zaczynają samodzielnie eksplorować kolejne obszary sieci. Uniezależnia je to od otoczenia i pozwala na systematyczne rozszerzanie zakresu własnych kompetencji. Pan Tomasz, były kierowca, majsterkowicz i zaawansowany internauta-samouk tak opisuje swoje doświadczenia:

*Właśnie ja jestem pokroju takiego człowieka, że jak coś jest, to mnie to interesuje. Przykładowo komórka. Tam jest ileś opcji w tej komórce. No, mam tam tę komórkę i ja muszę widzieć, jak to działa. Przykładowo inne urządzenie. Przykładowo jakiś tam mikser. Żona włącza, mówi: „weź mi włącz, bo ja nie wiem”... (23).*

Pan Tomasz, który nie uczestniczył nigdy w kursach komputerowych, a korzystania z sieci nauczył się samodzielnie, wspomina też sytuację, w której w związku z problemami technicznymi przez pewien czas pozbawiony był Internetu. Interesowało go wtedy przede wszystkim ustalenie przyczyny awarii, sam fakt, iż nie może w tym czasie skorzystać zasobów sieci był zaś dla niego dużo mniej istotny. Taka właśnie postawa ciekawskiego „szperacza” pozwoliła mu osiągnąć w korzystaniu z komputera i Internetu znaczną biegłość. W podobny sposób myślał też pani Aleksandra i pani Urszula:

*To z tego wynika, że **interesuję się wszystkimi nowościami, rozglądam się wokół i tak dalej, ale jeśli ktoś wcześniej nie był taki otwarty, to on nawet jemu proszę pani nic nie pomoże, jak się postawi przed nim złoty komputer. Tutaj trzeba mieć w głowie otwartość. Ale to musi wynikać już z samej osobowości (1)***

***Ja mam taką naturę, że dopytuję się, jak coś nie wiem, tego, to dociekam, aż do dojdę, aż do końca, co chcę (22).***

Podejście takie **pozwala na wykształcenie umiejętności o charakterze ogólnym**, które

łatwo jest następnie zastosować również w tych segmentach sieci, które danej osobie były jak dotąd obce. Osoba taka nie będzie więc ograniczona do jednego tylko portalu informacyjnego czy jednego układu interfejsu strony Internetowej banku: nowe serwisy i usługi stoją przed nią otworem.

W przełamaniu barier pomocna jest też **aktywność zawodowa**. Osoba w wieku 50+, stając przed koniecznością nabycia kompetencji Internetowych potrzebnych w miejscu pracy, niekiedy otrzymuje tym samym propozycję, której odrzucić nie sposób: *Ja musiałam, ja miałam, wie pani, nóż na gardle. A poza tym, wie pani, mnie takie nowości interesują. Zawsze sobie dawałam radę z komputerami. Nie przeszłam żadnego szkolenia, żadnego. To było tak, że komputerowiec kazał to nacisnąć, tam nacisnąć. No to trzeba tak i tak (1).*

Pani Aleksandra od 5 lat korzysta z Internetu wyłącznie w miejscu pracy, sporadycznie wykorzystując go również do celów prywatnych. Posługiwanie się siecią traktuje jak jeden ze swoich zawodowych obowiązków, czas po powrocie do domu chcąc poświęcić na odpoczynek od pracy, w tym także od komputera i Internetu. Zastrzega jednak, że gdyby nie mogła korzystać z sieci w pracy, zdecydowałaby się na podłączenie go w miejscu swego zamieszkania. Internetowy bakcyl, zaszczepiony w miejscu pracy, znalazłby tym samym możliwość rozwoju również w kontekście pozazawodowym.

Czynnikiem ułatwiającym przełamanie oporów przed rozpoczęciem okazuje się też niekiedy **konkretna potrzeba**, której łatwe zaspokojenie oferuje Internet: *I była to strona... rozkład autobusów, czyli komunikacja miejska i to bardzo podobało mi się i bardzo mi odpowiadało. **Pamiętam, że przyszedłem do domu i przy pomocy mojego męża po raz pierwszy usiadłem do komputera w domu (7).***

*Praktycznie zacząłem jak miałem kłopoty ze zdrowiem, to zacząłem szukać w Internecie wiadomości różnych (2).*

Potrzeby te mogą mieć bardzo różny charakter: dla pani Ewy była to chęć sprawdzenia godzin odjazdu autobusów, dla pana Kazimierza – konieczność wyszukania informacji związanych z własną chorobą nowotworową. W przypadku obojga respondentów wydarzenia ta zaowocowały regularnym korzystaniem z sieci, wspomaganym dodatkowo przez uczestnictwo w kursach komputerowych przeznaczonych dla osób starszych.



## Kto pomaga osobom 50+ w odkrywaniu możliwości oferowanych przez Internet?

W przełamaniu barier utrudniających osobom 50+ rozpoczęcie przygody z Internetem i jej płynne kontynuowanie istotną rolę odgrywają osoby z ich najbliższego otoczenia: dzieci, wnuki, współpracownicy lub inne osoby uważane za szczególnie biegłe w dziedzinie nowych technologii. Osoby te mogą pełnić **różne role**: początkowo to one **dostarczają podstawowych informacji** dotyczących tego, czym jest Internet i na czym polega korzystanie z globalnej sieci. Dzieci, wnuki czy współpracownicy bardzo często są tymi osobami, którym „zagląda się przez ramię”, modyfikując przy tym swoje pierwotne, bardzo ogólne wyobrażenia o sieci.

Osoby z najbliższego otoczenia mogą również być **ofiarodawcami pierwszego sprzętu**, na którym starsi internauci zdobywają samodzielne pierwsze Internetowe szlify. Przy okazji zakupu nowego komputera, starszy sprzęt oddany zostaje w użytkowanie osobie starszej, stanowiąc bodziec do rozpoczęcia nauki i neutralizując wpływ przekonania o wysokich kosztach urządzenia.

Najbliższe otoczenie pełni też rolę **pierwszych nauczycieli**. Aby nauka taka była skuteczna, domorostłych dydaktyków musi jednak cechować cierpliwość, której młodym, doskonale znającym tajniki nowych technologii osobom często brakuje. Dla dzieci lub wnuków wiele rzeczy jest oczywiste, stąd początkowa nieporadność i rzeczywiste potrzeby osób starszych często nie znajdują u nich zrozumienia:

*Ten wnuczek, bystry ten, zaczął. Wie pani jak zaczął? Od budowy komputera. Ja mu mówię, ty masz godzinę czy półtorej czasu i ty mnie chcesz nauczyć korzystać z komputera, z Internetu, zaczynając od budowy? No wie pani, to jest podejście takie... To ja mówię o nie, ja już ci dziękuję (5).*

Pani Zofia tak opisuje pomoc, jakiej w początkach jej zmagania z Internetem próbował udzielić jej syn: *W związku z tym jak widział, że ja sobie z czymś nie radzę, dzwoniłam do niego, mówiłam: Darku, a jak to się tam wprowadza. On mówił: mamo, to nie na telefon, idź na kurs, mówiłam ci. I oczywiście sfinansował mi pierwszy kurs, ale pierwszy kurs prowadziła taka dziewczyna, ona była inwalidką i prawdopodobnie, bo to tani był bardzo kurs, 10 złotych płaćłam za godzinę, indywidualny*

*kurs, ale ona mówiła to, co ona widziała. Uczyła mnie trójkącików, grafiki. Ja po prostu nawet nie wiedziałam o co się pytać, bo ja nie miałam żadnego kontaktu z komputerem. Nie potrafiłam zapamiętać tego, więc po tym kursie to, czego się nauczyłam, to wysyłanie maili (6).*

Syn pani Zofii, w związku z licznymi obowiązkami zawodowymi, nie miał czasu na to, by osobiście wprowadzać ją w świat Internetu. Sfinansował jej jednak zakup komputera oraz indywidualne lekcje jego obsługi. Ucząca panią Zofię osoba nie dostosowała jednak ich formy i treści do jej potrzeb oraz umiejętności. Pani Zofia zwraca jednocześnie uwagę na fakt, iż jej wiedza o komputerach i Internecie była początkowo tak nikła, że nie była ona w stanie sformułować relewantnych pytań, ani dostarczyć zwrotnej informacji uczącej ją osobie.

Tymczasem rozwijanie umiejętności Internetowych jest dużo łatwiejsze dla tych dojrzałych użytkowników, którym łatwo przychodzi **przyznanie się do własnej niewiedzy**. W przypadku starszych osób, które nie starają się na siłę odgrywać przed młodszymi domownikami roli autorytetu, problematyczne sytuacje dają się stosunkowo łatwo rozwiązać bez ponoszenia większych kosztów psychicznych:

**Przyznanie się do niewiedzy nie jest wstydem. Ja sobie wręcz cenię ludzi, którzy pytają.** *Nie wiem, to pytam, po co mam popełniać błędy, opowiadać głupoty, czy jakies te. No chyba lepiej zapytać i upewnić się, sprawdzić, dowiedzieć. Bardzo sobie cenię, bardzo lubię, jak ktoś do mnie wpada, i mówi, jejku, pani Mario, niech mi pani powie, jak się pisze „już”, bo zgłupiałam po prostu, sprawdzając zeszyty na przykład. No, to taki przykład śmieszny, ale też się zdarza. I nie uważam tego za żaden wstyd, za coś takiego brzydkiego. Bardzo cenię ludzi pytających (22).*

Pani Urszula ceni sobie ludzi skłonnych pytać bardziej kompetentne osoby i sama stara się uzupełniać swoją wiedzę w ten sposób. W podobnym tonie wypowiada się inny pan Tomasz: *Jak nieraz przychodzi wnuczka i ja mówię: M., dziadek tu tego nie wie, i tego... „Dziadek, to musi być tak i tak.” Acha. A tak coś bliżej, mówię, wiesz na ten temat? „Nie, ale tu sobie kliknij, to zobaczysz” – mówi. I córka ma teraz 9 lat. Także mówię, tu nie ma żadnych z tego powodu kompleksów, że ja nie wiem. Tak. Czy to będzie wnuczka, czy syn, czy córka, to nie mam problemu (23).*

Pan Tomasz chętnie korzysta z pomocy dzieci lub wnuków. Duża różnica wieku i umiejętności nie stanowi dla niego problemu, co pozwala mu na

bieżąc rozwijać swoje komputerowe kompetencje. Bardzo pomocne okazują się również przygotowane uprzednio przez osoby uczące starszych internautów **materiały szkoleniowe**. Nawet jedno czy dwukrotne zaprezentowanie przez osobę uczącą sekwencji czynności prowadzących do pożądanego rezultatu nie pozwala na jej zapamiętanie. Istnienie „ściągi” umożliwia tymczasem ich odtworzenie w całości lub części w praktycznie dowolnym momencie:  
*Pytam koleżanek młodszych, one na ogół mi tam mówią, z tym, że z początku mnie to denerwowało, bo one tak szybko tam klikały, że ja mogłam się potapać, nic z tego nie wiedziałam (16).*

*Te kursy w naszej bibliotece są bardzo dobrze przeprowadzone, bo do każdego zajęć dostajemy materiał. Także patrząc nawet na tą kartkę, którą dostałam, mogę sobie zapisywać. Mogę sobie robić i mogę to samo w domu odtworzyć. Także dostajemy takie bardzo dokładne ściągki, krok po kroku. No bo to są wszyscy... Same takie osoby, jak ja, które się uczą i uczą (17).*

Osoby z otoczenia starszych użytkowników pełnią też często rolę **ratownika-serwisanta**, wykonując za starszego internautę sprawiające mu trudność czynności lub służąc pomocą w sytuacjach awarii sprzętu, instalacji nowych urządzeń peryferyjnych lub zawieszenia systemu:

*A to mam już takiego chłopaczka. Wnuczek mojej koleżanki. Taki dosyć obeznany w tych sprawach. Mi tam loguje, szuka mi darmowych programów. Ale nie loguję u siebie programów takich, no, nielegalnych, nie. No także mi on zabezpieczenie przed wirusami. Staram się nie klikać niczego, czego nie rozumiem. Wolę wyjść, niż tego. A on przychodzi tak raz na miesiąc, przegląda, mówi co i jak (4).*

Pani Irena surfuje po Internecie w sposób ostrożny: nie korzysta z usług i serwisów, których dobrze nie zna. Bardziej skomplikowane czynności, jak instalacja oprogramowania antywirusowego, wykonuje więc za nią znajomy młody człowiek.

Pomoc tego typu ma jednak swoje wady. Rozwiązując wiele problemów, może jednocześnie ograniczać samodzielność i możliwość rozwoju kompetencji starszych użytkowników: zarówno korzystających, jak i niekorzystających samodzielnie z sieci. Osobom korzystającym jedynie w sposób pośredni, które proszą swoich domowników o wykonanie pewnych czynności w Internecie, brak jest motywacji do tego, by samemu spróbować swoich sił:

**Na pewno Internet to jest wspianą sprawą, bo z tego tutaj wnuczka, jak coś potrzebuje, i mówi do mnie: „Babciu, poszukaj mi w encyklopedii coś tam tego.” „Po co” – mówi – „ja zaraz ci znajdę”. I biegnie**

*zaraz, w Internecie znajdzie mi hasło i już mówi:*

*„babcia, zobacz, więcej tu jest”. „Po co mi to...”*

**A na przykład zebranie u rodziców. Ja mówię: Marta, sprawdź dokładnie, czy jest zebranie. „Babciu, nie ma na pewno”. A ja mówię: chodź. No to weszła szybciotko zaraz, sprawdziła – było zebranie.**

Pani Teresa jest wyręczana w przez wnuki oraz korzystającego z Internetu męża, nie dochodzi więc do sytuacji, w której niezaspokojona potrzeba zmuszałaby ją do podjęcia samodzielnych prób. Analogiczna sytuacja miała miejsce tuż po uzyskaniu przez respondentkę prawa jazdy, kiedy to ze względu na złe warunki pogodowe mąż często wyręczał ją w prowadzeniu auta, w wyniku czego zatraciła ona zdobyte w szkole jazdy umiejętności.

Z kolei użytkownicy, których inne osoby wyręczają w pewnych czynnościach, są mniej zmotywowani do tego, by podjąć samodzielne próby rozszerzenia swoich kompetencji, tak jak w przypadku pani Ewy: *Na pewno miałabym problemy rachunki zrealizować. Tego nie potrafię i muszę pani powiedzieć, że nawet nie próbuję, bo tym się zajmuje mój mąż. W związku z tym nie potrafię i tego nas nie uczono. Za mało czasu było. Prawdopodobnie kiedyś będę chciała skorzystać, ale tego nie potrafię robić. Dopóki dopóty mój mąż zajmuje się wszystkimi sprawami finansowymi, to ja nie mam potrzeby takiej. Żeby się uczyć i być dobrym to rzeczywiście musi być motywacja (7).*

Pani Ewa zwraca uwagę na fakt, iż praca nad rozwojem własnych umiejętności wymaga odpowiedniej motywacji. W jej przypadku niezbędnych bodźców brakuje, gdyż potrzeby związane z opłacaniem rachunków udaje się jej zaspokoić za pośrednictwem małżonka.

## Różnice w postrzeganiu barier między użytkownikami a nieużytkownikami

Bariery wskazywane przez osoby niekorzystające to przede wszystkim **bariery subiektywne**, służące za wyjaśnienie i usprawiedliwienie faktu niekorzystania z sieci przez badanych. O ich subiektywnym charakterze świadczy to, iż obawiając się np. wysokich kosztów łącza Internetowego czy wysokiej złożoności czynności związanych z korzystaniem z Internetu, badani nie potrafili uszczegółowić swoich

obaw. Są więc przekonani, że korzystanie z Internetu jest trudne, nie potrafią jednak wskazać, co konkretnie miałyby im sprawiać trudność. Ich obawy poprzedzają niejako ich wiedzę dotyczącą tego, czym Internet *de facto* jest i w ten sposób kształtują ich ewentualne późniejsze doświadczenia.

Bariery, z jakimi muszą borykać się osoby korzystające, dużo częściej mają **charakter praktyczny**. Otwarcie lub w uwikłaniu badani wskazywali na konkretne czynności, programy i usługi, które sprawiają im kłopot. Część barier wskazywanych przez osoby niekorzystające, takich jak problemy ze zdrowiem czy trudności w początkach korzystania z Internetu znajdują potwierdzenie w relacjach osób korzystających. Ich historie wskazują jednak na to, że z trudnościami tymi starszy użytkownik jest w stanie się uporać. **To, co osobie niekorzystającej w ogólności może wydawać się barierą nie do pokonania, z tym osoba korzystająca w konkretnej sytuacji potrafi dać sobie radę:**

*Oczy są problemem, ja długo nie posiedzę, nawet z tej sprawy, z tych oczu, po prostu pieką, bołą, i ja mam małe pole widzenia. Ja przykładowo, jak jest ekran 21 cali, no to ja nie widzę całego obrazu, ja muszę głową śledzić wszystko, nie (23).*

Pan Tomasz, który odnosi się do swoich problemów ze wzrokiem, korzysta z urządzeń peryferyjnych takich jak skaner, drukarka czy cyfrowy aparat fotograficzny. Z najbliższymi osobami kontaktuje się za pomocą rozmów wideo; gromadzi też informacje potrzebne w walce z chorobą, a dzięki informacjom znalezionym w Internecie udało mu się usprawnić działanie niektórych urządzeń domowych.

**Świat Internetu widziany oczami osób korzystających, to świat przynajmniej częściowo oswojony, nawet jeśli poza jego znajomym obszarem kryć się mogą jeszcze groźnie wyglądające, bo nieznanne tereny, w postaci bankowości elektronicznej czy Internetowych zakupów. Jednak przykłady bardziej zaawansowanych użytkowników, którym po pokonaniu pierwszych trudności udało się dokonać kilka transakcji i przelewów, pokazują, że można oswoić również to, co wcześniej wydawało się trudne i niedostępne. Oznacza to, że wiek „po pięćdziesiątce”, wbrew opiniom wyrażanym przez część osób niekorzystających z Internetu, nie musi stanowić bariery nie do pokonania jeśli chodzi o poznawanie szerokiego wachlarza możliwości, jakie daje Internet.**





*(...) Interesuję się wszystkimi nowościami, rozglądam się wokół i tak dalej, ale jeśli ktoś wcześniej nie był taki otwarty, to on nawet jemu proszę pani nic nie pomoże, jak się postawi przed nim złoty komputer. Tutaj trzeba mieć w głowie otwartość. Ale to musi wynikać już z samej osobowości.*

**Pani Aleksandra**

## → HISTORIA ROZPOCZĘCIA KORZYSTANIA Z INTERNETU

**Początki korzystania z Internetu** przez osoby w wieku 50+ **mogą przedstawiać się bardzo różnie.**

Niektórzy z respondentów przekonali się do sieci dopiero po pewnym czasie, inni po pierwszych, krótkich doświadczeniach, na dłuższy czas zawieszali swoją aktywność, by powrócić do niej po latach, jeszcze inni złapali Internetowego bakcyła od razu.

Pan Kazimierz, prywatny przedsiębiorca, mówi: *Jeśli chodzi o mój zawód to ja jestem inżynierem informatykiem z wykształcenia. Natomiast już dawno odszedłem od zawodu. W czasie pierwszej przemiany Balcerowicza, no, trochę wcześniej, zaczęłam działać na własną rękę. Trochę inny był to profil zakładu niż obecnie, bo wtedy jeszcze, no, były inne potrzeby. A po pierwszej przemianie Balcerowicza była taka inflacja, że trzeba się było przebranżowić. Każdy szukał nowego zajęcia i ja też, zamiast iść do pracy najemnej, to przebranżowiłam się i obecnie robię wyposażenie wnętrz, drzwi przesuwowe, szafy wnękowe, zabudowy balkonów i takie inne tam rzeczy (2).*

Pan Kazimierz na początku lat 90. porzucił zawód informatyka i zajął się prowadzeniem przedsiębiorstwa. W tym samym momencie jego małżonka, pracownica sekretariatu wyższej uczelni, rozpoczęła korzystanie z sieci w miejscu pracy. Pan Kazimierz z komputerami miał do czynienia jeszcze w latach 70., ale Internetem na dobre zainteresował się dopiero pewien czas od momentu, w którym zaczęła korzystać z niego małżonka.

Pani Olga, uczestniczka dwóch edycji „Akademii e-Seniora UPC”, tak opisuje swoje pierwsze doświadczenia z komputerem: *Później, ponieważ zapewniano mnie, że nie ma się co zepsuć, pierwszy mój kontakt z komputerem to był bardzo krótki. Z koleżanką poszłam, organizowała*

*taki kurs komputerowy od zera Demokratyczna Unia Kobiet. Tak to się nazywało. I ja poszłam na ten kurs właśnie, gdzie się przekonałam, że na pewno nic nie zepsuję. Że trzeba by było wyrzucić z balkonu, z pierwszego piętra, żeby on się zepsuł. Już miałam odwagę dotykać tego. Ale był to bardzo krótki kurs, bo, no... Powiedziano, że to jest dla osób poszukujących pracy zorganizowane. A ja już pracy nie szukałam. Ale już ten pierwszy taki kontakt z urządzeniem miałam. Już się go nie bałam. (17).*

Pani Olga, po kilkuletniej przerwie, wzięła udział w kolejnym kursie obsługi komputera i Internetu, tym razem przeznaczonym specjalnie dla osób starszych. Kurs ten musiała jednak przerwać ze względu na chorobę i śmierć męża. Nie rezygnowała jednak i po pewnym czasie rozpoczęła poszukiwania kolejnego kursu komputerowego, trafiając do „Akademii e-Seniora UPC”.

Użytkownicy globalnej sieci **początki** swoich doświadczeń wspominają **jako okres zaskoczenia i fascynacji możliwościami globalnej sieci.** Łatwość, z jaką Internet pozwala dotrzeć do osób i zasobów oddalonych często o kilkanaście tysięcy kilometrów, postrzegany był przez respondentów **jako coś niesamowitego.** Ich pierwsze doświadczenia zwykle związane są jednak nie z samodzielnymi próbami surfowania, ale z obserwowaniem tego, w jaki sposób z Internetu korzystają inni:

*Zawodowo to wtedy pierwszy raz weszłam, ściągłam dane, ale w ogóle po raz pierwszy połączenie serwera, wykorzystanie tego wszystkiego, to był '93 rok, kiedy komputerowiec, z którym ja pracowałam, połączył się poprzez serwer politechniki z senatem Stanów Zjednoczonych. Myśmy weszli do biblioteki, weszliśmy na ich stronę i doszliśmy do tego, że w senacie Stanów Zjednoczonych jest kilka książek Miłosza.*



*I to wszystko. Ja wtedy myślałam, że z krzesła spadnę. Ale ja wtedy stałam obok, wie pani. To był człowiek, który zajmował się komputerami, przetwarzaniem i on po prostu wszedł poprzez serwer politechniki do danych senatu Stanów Zjednoczonych i to wszystko. (...) To coś nieprawdopodobnego. To zdawało mi się taką science-fiction, że ja siedzę tutaj, bądź co bądź dziura, a on był komputerowcem, on dobry był, jeszcze dzisiaj zawodowo pracuje... No, wtedy to mi się wydawało nieprawdopodobne. To wszystko. Ustaliliśmy kilka książek Miłosza. Biblioteka senatu (1).*

Przekonani o tym, że korzystanie z Internetu jest czymś trudnym, z czym dobrze radzą sobie przede wszystkim osoby młodsze, początkujący internauci w starszym wieku mogą jednak odczuwać **irytację** spowodowaną niepowodzeniami i rozczarowaniami związanymi z siecią:

**B: A czy pamięta pan pierwszy raz, kiedy korzystał pan z Internetu?:**

*No bardzo się złościłem, kiedy zacząłem korzystać z Internetu.*

**B: A co było takiego irytującego?**

*R: To, że na moją logikę inżynierską to powinno być inaczej. A to mnie nie wychodziło gdzieś tam, nie mogłem wyszukać no i zniechęcałem się (2).*

Źródłem złości może być zarówno techniczna strona Internetu (np. nieprzyjazny starszej osobie interfejs użytkownika), jak i znajdujące się w nim treści czy jego społeczna otoczka. Badani czuli się zawiedzeni na przykład portalami społecznościowymi, w których drażniła ich miatkość i infantylność treści:

*Był też pewien czas, teraz już minął, kiedy ten Internet śmieszył, z domieszką mocnej irytacji, kiedy pojawiły się te portale społecznościowe typu Nasza Klasa, że w pracy, bez przerwy, wszyscy się tym fascynowali (14).*

*Ale tam mi się na przykład nie podoba w Naszej Klasie, i podobnie w Facebooku jest, nie podoba mi się pod zdjęciami krótkie komentarze: super, śliczne. Ja to lubię rozmawiać z ludźmi. Ale to nie jest takie przykre, bo z reguły ludzie są dosyć kulturalni i jeśli kogoś się nie chce to się go wyloguje. Natomiast na Facebooku dziwi mnie, nie wiem, jakieś takie głupie pytania są zadawane: czy Danuta spotkałaby się na randce z jakimś facetem wysokim i niskim, i tak dalej, i tak dalej. Nie wiem, czasami takie, dla mnie osobiście to jest prostackie (4).*

Tym, co motywuje do rozpoczęcia korzystania z Internetu bywa również **chęć „bycia na czasie”**, nadążania za zmieniającym się światem. Badani zyskują przekonanie, że współcześnie globalna sieć jest czymś nieodzownym, stąd status internauty

pozwała im zyskać poczucie, że oni sami również „idą z duchem czasu”:

*Kiedyś, kiedy zaczynałem już tutaj działać, to ja sobie zdawałem sprawę, że wcześniej czy później ktoś, kto nie jest w Internecie, kto nie ogłasza, bo jeszcze wtedy Internet nie był jeszcze tak mocno popularny, to nie będzie miał racji bytu. (2).*

Korzystanie z Internetu stanowi jednocześnie w oczach części respondentów **wyraz sprzeciwu wobec stereotypowych opinii dotyczących tego, czym jest i z czym wiąże się bycie osobą starszą: W moim wypadku też dzieci były dopingiem, no bo nie chciałam zostać w tyle. Oni rozmawiają o czymś, a ja myślę, „o czym oni rozmawiają?” Także właśnie jak młodzi rozmawiają, człowiek nie chce być do tyłu i wtedy... Zmotywuje się. (17).**

*Jakoś od najmłodszych lat byłem bardzo ciekaw świata, chłonny wiedzy, i po prostu dostrzegam te wspaniałe możliwości jakie Internet stworzył dla naszej generacji, która nie miała czegoś takiego w młodości, i w ramach zainteresowań czy uzupełniania informacji, wiadomości... (13).*

Badanym nie marzy się więc „spokojna jesień życia” – chcą utrzymać, a nawet zwiększyć swoją aktywność, o co poprzednim pokoleniom starszych osób, pozbawionym możliwości korzystania z Internetu, było znacznie trudniej. Osoby starsze w sieci okazują się być gotowi **zabiegać o to, by otoczenie postrzegало ich jako osoby aktywne**. Internet to obszar wielu nowych możliwości, wolny od łatwych etykiet związanych z wiekiem. Tak opisuje to pani Krystyna:

*Powody... Jak to powiedzieć? Ambicjonalne, znaczy w stosunku do siebie chciałam pokazać, że jeszcze potrafię, wie pani, coś nowego, czegoś nowego się nauczyć (5).*

## Co sprzyja rozpoczęciu przygody z Internetem?

Rozpoczęcie korzystania z Internetu poprzedza często okres przyglądania się aktywności innych użytkowników sieci: dzieci, wnuków, znajomych czy współpracowników:

*To w pracy po prostu koleżanka weszła na jakąś stronę Internetową. Ona się tym zajmowała. Ona jako jedyna tam u nas w pracy była... miała uprawnienia do tego Internetu. Do wejścia miała kody. I ona weszła na tą stronę i ja skorzystałam z tego (1).*

Pani Aleksandra swoją przygodę z Internetem rozpoczęła w pracy, gdzie musiała nauczyć się



korzystania z sieci w związku z nowymi obowiązkami. To właśnie **praca stanowi często wrota, przez który starszy internauta wchodzi do świata globalnej sieci**. Co więcej, również zdaniem rozmówców niekorzystających z Internetu, to właśnie osoby pracujące stanowią grupę osób w wieku 50+, którym łatwiej jest rozpocząć korzystanie z nowych technologii:

*Jak się pani wydaje, kto z Internetu korzysta najczęściej?*

*Młdzież. No i zakłady pracy, nie? (21).*

**Bliskość komputera** podłączonego do Internetu **czy nawet pośrednie** – tj. przy pomocy innych osób – **korzystanie z zasobów sieci, nie przesądzają jednak o podjęciu prób samodzielnego surfowania**.

W mieszkaniu pani Anny, niekorzystającej z sieci znajduje się komputer wykorzystywany przez wnuki oraz męża – aktywnego użytkownika:

*Badacz: A jak pani myśli, dlaczego w zasadzie pani nie korzysta, skoro jest to – na wyciągnięcie ręki...*

*Respondentka: Nie wiem, może... Za dużo chętnych do tego jednego komputera. Do tego jednego Internetu. Może tak... Bo dziadek ogląda, znaczą coś tam szuka. Wnuczka: „Dziadek, uciekaj, bo teraz ja będę”. A maty krzyczy: „a ja chcę teraz ciuchcie”. Może dlatego... (18).*

Pani Anna nie ma możliwości skorzystania z komputera i spróbowania swoich sił w Internecie, domowy sprzęt jest bowiem „okupowany” przez innych członków rodziny. Jednocześnie posiada ona pewną wiedzę na temat możliwości, jakie daje globalna sieć i czasem prosi kogoś z rodziny o sprawdzenie w niej jakichś informacji:

*O jakich ciekawych roślinach, takie ciekawostki. Przeważnie coś takiego. „Gdzieś tam poszukaj mi, jakąś tam firmę, firmę jakąś taką też” – prositam syna. Firma jest taka [...], znana firma o różnych takich naczyniach. (...) No i też mnie prosi, „słuchaj... ale wiesz co” – mówi – „zobaczę w Internecie”. I zaraz mi tam wydrukował, przyniósł, mówi, „zobacz, to i to, i to”, wszystko dokładnie (18).*

Do tego, by samodzielnie spróbować swoich sił w Internecie, popycha starszych użytkowników **ciekawość**. Część rozmówców mających możliwość przyglądania się z pewnej odległości poczynaniom osób korzystających z sieci, postanawia samemu zasiąść przed klawiaturą i zaspokoić rozbudzone w ten sposób zainteresowanie.

Niekiedy początek samodzielnego korzystania jest wyznaczony przez **moment otrzymania przez osobę starszą sprzętu komputerowego**. Przy okazji modernizacji sprzętu, starsze urzędnicy, wcześniej wykorzystywane przez dzieci lub wnuki, trafiają do

osób starszych, które nie musząc już rywalizować o dostęp do komputera z młodszymi domownikami, decydują się spróbować swoich sił w Internecie:

*Motywacja moja była taka, że mój mąż, mówię, miał komputer. Ja go nie dotykałam, nawet nie chciałam, ale kiedy kupił sobie nowszy komputer, a ten oddał mnie to wtedy byłam, że tak powiem, zmuszona pójść na kurs no i zacząć przy komputerze troszkę siedzieć. No ale mówię, tą motywację był dla mnie ten komputer wstawiony do mojego pokoju (7).*

Pani Ewa pierwszy komputer otrzymała od męża, który wymieniał własny sprzęt. Stało się to bezpośrednim impulsem do zapisania się przez nią do „Akademii e-Seniora UPC”. Z kolei pan Tomasz, 65-letni internauta otrzymał swój pierwszy komputer dzięki programowi przeznaczonemu dla osób mających problemy ze wzrokiem. Pan Tomasz, który dodatkowo cierpi na cukrzycę, opowiada:

*Fakt faktem, że do wszystkiego sam doszedłem, żeby tę cukrzycę jakoś zatrzymać, i wszystko uregulowałem, także jest wszystko w porządku. No i tu właśnie był ten program... komputer dla Homera czy Hamera, i stąd to się właśnie zaczęło. I tak to wygląda (23).*

Wcześniej komputer podłączony do Internetu znajdował się w mieszkaniu córki pana Tomasza, która zajmowała górne piętro domu. W tym czasie jednak, badany, jak sam wspomina, nie był szczególnie zainteresowany siecią i dopiero otrzymanie komputera na własność zmobilizowało go do samodzielnego nauki i poszukiwań. Pan Tomasz zaznacza jednocześnie, iż część komputerów przekazanych w ramach tego samego programu pozostała niewykorzystana z uwagi na brak odpowiednich kompetencji wśród jego beneficjentów.

## Od początkującego do samodzielnego użytkownika

**Umiejętności starszych internautów rozwijają się stopniowo:** badani nie zauważają nagłych, „skokowych” zmian w sposobie, w jaki korzystają z sieci. Początkowe, pełne obaw i nieporadne próby zastępuje pewność siebie i dobre obeznanie ze sprzętem.

*No taka pewniejsza jestem, nie. Już się nie boję takich różnych tych... Tak mi się wydaje, nie. (19).*

*R: To są takie zmiany raczej niezauważalne, bo człowiek, prawda, nie ma takiego gwałtownego*

przeskoku, że się tak wyrażę, bo to pomału się wdraża, pomału się wprowadza, prawda, itd. (2).

W miarę upływu czasu, komputer staje się dla badanych czymś zwykłym: pomocnym w codziennych obowiązkach sprzętem domowym, który „po prostu jest”, tak jak lodówka, pralka czy zmywarka. Jednocześnie zaawansowani użytkownicy zaczynają snuć **planu wymiany posiadanego sprzętu komputerowego i urządzeń peryferyjnych**.

Pan Krzysztof tak opowiada o swojej drukarce: *No była cały czas, ale coś szwankuje ostatnio. A widziałem niedrogie, w granicach 200-300 złotych już takie zespolone te urządzenia, gdzie jest i skaner i... no nie jestem biegły w tym, ale wszystkie te funkcje, które by mi ułatwiły i nie musiałbym wtedy jeździć i korzystać z tych punktów, miałbym pod ręką. Może niedługo mi się uda... (13).*

Dla pana Tomasza korzystanie z Internetu i innych elektronicznych gadżetów stanowi swoisty wyścig z chorobą. Planując przyszłe zakupy, musi on uwzględniać postępujące zmiany stanu zdrowia: *Właśnie... I teraz planuję właśnie telefon, dopóki jeszcze widzę, bo kończy mi się umowa, i chciałbym mieć telefon po pierwsze, żeby był z nawigacją... (23).*

Pan Tomasz, zaawansowany użytkownik-samouk, posiada sporo urządzeń peryferyjnych: drukarkę, skaner i cyfrowy aparat fotograficzny. To właśnie podobne mu osoby skłonne do samodzielnych poszukiwań odnoszą w Internecie największy sukces. Starsi użytkownicy, zdający się wyłącznie na zewnętrzne źródła informacji, takie jak kursy Internetowe czy porady osób z otoczenia, mają mniej możliwości rozwoju swoich umiejętności. Pani Olga, uczestniczka dwóch edycji „Akademii e-Seniora UPC” mówi:

*Teraz chodziłam na ten tak zwany e-zielnik i dalej mam niedosyt. Właśnie dzisiaj było zakończenie ładne tego. I namawiałam tą panią, która prowadziła... ja nawet bardzo chętnie znów na ten e-zielnik od podstaw pójść, bo jednak są rzeczy, których jeszcze mam niedosyt (17).*

Mimo ukończenia kilku kursów, pani Olga wciąż ma poczucie, że jej kompetencje są ograniczone. Nie czuje się jeszcze pewnie w zakresie materiału przerabianego na ostatnim kursie, chciałyby więc zapisać się jeszcze raz na ten sam kurs, aby utrwalić zdobyte umiejętności. Nie wspomina jednak o możliwości samodzielnych eksperymentów i ugruntowania swoich kompetencji metodą prób i błędów. Pan Tomasz, mający problemy ze wzrokiem, mówi dla odmiany:

*W sumie takich... jako takich problemów nie było. Nieraz było tak przykładowo, że ten sygnał był*

*stabszy, coś uciekło, i nie mogłem znaleźć, ale teraz wpadło mi takie coś, coś wyjdzie, tam ustawienia, czy coś, jest taki program przywracanie systemu. Też doszedłem do tego sam, aha, tu mi zamknęło, coś pocięło, ja tu nie będę szukał, włączam przywracanie systemu, i on mi szuka do tego samego co było, i jest tak (23).*

Pan Tomasz sam nauczył się korzystać z Internetu, samodzielnie również odkrył zalety funkcji przywracania systemu w swoim komputerze. Możliwość cofnięcia ewentualnych szkód i łatwego odtworzenia stanu pełnej funkcjonalności komputera daje mu poczucie swobody i umożliwia samodzielny rozwój własnych – już i tak całkiem sporych – umiejętności, bez obawy o uszkodzenie sprzętu.

**Respondenci korzystający z Internetu znajdowali się na różnych etapach doświadczeń z siecią. Niektórzy z nich posiadli umiejętności ograniczające się jedynie do niektórych obszarów Internetu, poza które wykraczają niechętnie lub wcale. Inni z kolei korzystali z szerokiego wachlarza możliwości, jakie daje globalna sieć, mając w planach rozszerzenie swojej aktywności na nowe usługi. Klucz do ich sukcesu kryje się w szybko zdobytej samodzielności i zaufaniu do swoich ogólnych e-kompetencji: to one pozwalają na swobodną eksplorację sieci, uniezależniając osoby 50+ od czynników zewnętrznych, takich jak bliskość kompetentnych osób znajdujących się w ich otoczeniu czy dostępność kursów Internetowych.**

# → → CZĘŚĆ II. INTERNET DZISIAJ



**W** tej części raportu prezentujemy aktualny stan korzystania z Internetu przez naszych badanych. Pokazujemy sposoby, w jakie osoby w wieku 50+ użytkują Internet, jakie są główne cele korzystania oraz które funkcje i programy Internetowe wydają się im najbardziej potrzebne. Następnie wskazujemy obszary życia, na które Internet miał największy wpływ, w dalszej kolejności identyfikujemy jakie konkretnie korzyści nasi badani odnoszą dzięki temu, że korzystają z Internetu.

## → W JAKI SPOSÓB OSOBY 50+ KORZYSTAJĄ Z INTERNETU

Cele korzystania z Internetu wśród badanych są bardzo różnorodne. Z racji na elastyczność tego medium, spełnia on odmienne funkcje, które uzależnione są od wieku, statusu społeczno-ekonomicznego, wiedzy i sprawności w korzystaniu, sytuacji życiowej.

Osoby, które są **nadal aktywne zawodowo, wykorzystują Internet w pracy**. Ma to bardzo różny charakter. Niektórzy poszukują informacji i wiedzy, kiedy spotykają się z nieznanym sobie problemem. Inni chcą wzbogacić i uatrakcyjnić to, co robią. Większość z naszych respondentów komunikuje się w pracy za pomocą Internetu. Wysyłają e-maile, używają komunikatorów. Osoby starsze widzą w Internecie szansę na lżejszą i mniej angażującą pracę bądź wykorzystują strony Internetowe jako element reklamy swojej działalności.

Internet w dużej mierze **wyparł tradycyjne media, jeśli chodzi o pozyskiwanie bieżących informacji**. Wielu respondentów rzadko bądź wcale nie czyta gazet, ograniczyło czas poświęcany na oglądanie telewizji. Czują się przy tym osobami lepiej poinformowanymi.

Chęć zdobycia dodatkowych informacji bądź wiedzy jest częstym motywem włączenia komputera i zajrzenia do Internetu. Przybiera to różne formy: czasami jest zabawą, sposobem na zabicie czasu, w innych przypadkach nauką. Bodźcem jest często informacja zasłyszana w telewizji bądź przeczytana w gazecie, chęć odświeżenia sobie wiedzy, czy prosta ciekawość. Jeśli są to osoby, które mają więcej czasu, surfowanie po Internecie jest formą rozrywki. Czytają różne, luźno ze sobą powiązane informacje, **częściowo się uczą, częściowo się bawią**.

Zaznaczyć należy, że wśród innych celów korzystania z Internetu jest również nauka. Dwóch respondentów wykorzystuje Internet do nauki języka angielskiego. Jedno z nich ma kurs multimedialny i korzysta ze słowników.

Wśród respondentów, którzy rozpoczęli swoją przygodę z Internetem stosunkowo niedawno, Internet sam w sobie jest ciekawym przedmiotem poznania. Poznawanie nowych możliwości, programów, aplikacji przeradza się w formę zainteresowania.

**„Okno na świat”**, jak często Internet jest nazywany przez respondentów, daje im nie tylko wiedzę i informacje, ale bardzo często również poczucie kontaktu ze światem. Korzystają z niego, kiedy czują się samotni. I nie chodzi tu tylko o możliwość porozmawiania z kimś bliskim bądź poznania kogoś, ale poczucie kontroli nad zmieniającą się rzeczywistością i jak mówią to sami użytkownicy: **„tuszowania osamotnienia”**.

Oprócz kontaktu ze światem, Internet oferuje również osobom starszym możliwość **swobodnego komunikowania się z bliskimi**. Bez obciążania dodatkowymi kosztami mogą rozmawiać z wnuczkami z Anglii, z rodziną mieszkającą w innym mieście, obejrzeć wnuczka, który uczy się mówić. Jest to w ich percepcji niezastąpione doświadczenie. Obok kontaktów z bliskimi, Internet daje również możliwość odnalezienia osób, z którymi kiedyś łączyła nas przyjaźń bądź zażyłość. Wielu z respondentów jest szczerze ucieszona z takiej możliwości. Kontakty poprzez Internet, a czasami i spotkania pozwalają wrócić do lat młodości, odświeżyć ważne dla nas kiedyś więzi. W trudnych sytuacjach można poszukać kogoś, kto da wsparcie.



Choć poznawanie nowych osób poprzez Internet nie jest bardzo rozpowszechnione, w pewnych przypadkach spełnia niezwykle ważną funkcję.

**Komunikacja przez Internet** zaspakaja bardzo różne potrzeby respondentów: **zmniejsza poczucie samotności, pozwala na oszczędzanie czasu, pozwala na pogłębienie relacji, poznanie nowych osób czy partnerów, daje poczucie bezpieczeństwa.** Wśród respondentów bardziej zaawansowanych komunikacja przestaje być celem samym w sobie (jak to jest często u osób początkujących), ale jest sprawnie wykorzystywana do realizacji określonych zadań bądź celów (np. uzyskanie zgody na wykorzystanie grafik, zwrócenie uwagi na błędy na stronie, ustalenie warunków wyjazdu w biurze turystycznym).

Internet **ułatwia również codzienne funkcjonowanie.** Nie trzeba stać już w kolejkach w banku czy na poczcie, nie trzeba czekać piętnaście minut na tramwaj, nie trzeba jechać do innego miasta po druk urzędowych dokumentów. To wszystko można zrobić przez Internet i wielu ze starszych internautów bardzo ceni sobie takie funkcje. Pozwala to na oszczędność czasu, pieniędzy, dotarcie do lepszej informacji.

W Internecie można również **realizować swoje pasje.** Spotkać ludzi, którzy tak jak my kochają boksera, głoszą na Michaela Jacksona na listach przebojów i chcą tańczyć całą noc do jego utworów, chcą porozmawiać na ważne dla nas tematy, pomogą, kiedy obumiera drzewko na działce. Jeśli respondenci mają jakieś pasje, hobby bardzo szybko zaczynają wykorzystywać Internet do pogłębienia wiedzy w tym obszarze. Pod tym względem jest to przestrzeń szczególnie, bo pozwala niskim kosztem mocno się zaangażować.

**Internet ułatwia również dostęp do kultury i zmienia zasady jej praktykowania.** Starsi respondenci wykorzystują w tym celu Internet w bardzo zróżnicowany sposób. Niektórzy sprawdzają repertuar, inni poprzez portale społecznościowe umawiają się na spotkania klubów literackich, jeszcze inni zamawiają książki, których nie mogą dostać w lokalnych bibliotekach. Respondenci wykorzystują również komputer do zdobywania filmów i muzyki. Pozwala im to na pogłębienie swoich zainteresowań i wiedzy.

Ważnym celem korzystania z Internetu jest rozrywka. Mimo iż respondenci nieczęsto nazywają czas, który spędzają w Internecie czasem poświęconym na rozrywkę, widać, że ta aktywność sprawia im przyjemność, **często nie ma żadnego określonego**

**celu, ani użyteczności. Służy zabiciu czasu i przyjemności.**

## Które programy przydają się najbardziej w życiu codziennym osób 50+?

Wykorzystanie poszczególnych aplikacji Internetowych i programów jest ściśle powiązane ze sposobami wykorzystania Internetu. Co naturalne, najczęściej wykorzystywana jest wyszukiwarka. Mimo że tylko część respondentów zaznacza, że to konkretnie Google, przyjąć można, że jest tak w zdecydowanej większości przypadków. W niektórych przypadkach wyszukiwarka jest głównym sposobem docierania do treści.

Co charakterystyczne, respondenci najczęściej docierają do informacji właśnie w ten sposób. Nawet w przypadku pogłębiania wiedzy o swoim hobby, nie zawsze wskazują na konkretne „ulubione” strony, lecz posługują się słowami-kluczami, które wpisują do wyszukiwarki, a uzyskane wyniki prowadzą do interesujących ich stron. „Przepis na bigos” – krótko (17).

### **B.: A jak pan szuka takich informacji związanych z działką, tak, to ma pan jakieś ulubione strony dla działkowców?**

*R: Nie, nie, nie. Ja zawsze wchodzę... idę sobie przykładowo, okres dojrzwania, założmy, sadzenia, przerywania i nawożenia, to ja sobie wpisuję, przykładowo okres (niezrozumiałe). No i sobie klikam, ciach mach, już jest ( 23).*

Oprócz **dużych portali**, skąd czerpią bieżące informacje, nie pojawiają się w wywiadach adresy stron, z których korzystają regularnie. Może być to spowodowane brakiem odpowiednich kompetencji związanych z wyszukaniem stron poświęconych swoim pasjom bądź braku takich stron.

Wybór portali, z których korzystają, wydaje się również w dużej mierze wynikiem przypadkowych trajektorii. Najczęściej są to portale, gdzie mają swoje skrzynki pocztowe, a te z kolei zakładali albo w czasie kursów na wskazanym przez prowadzącego portalu lub dzięki uprzejmości bliskich w pierwszym okresie korzystania z Internetu. W dużej mierze kierują się przyzwyczajeniem. Znają te portale, więc je lubią. Tak mówi o tym pani Barbara: *Tam czasami na tą Wirtualną Polskę wchodziłam jak tam na rozmowy czatowe jak ktoś tam był, ale tak to nie. A Onet to stwierdzam, że nawet teraz jest lepszy*



*od Interii, lepiej mi się też, jakoś łatwiej. Może jakieś przyzwyczajenie, że już dłużej jestem na Onecie (10).*

Wśród osób żywiej zainteresowanych życiem politycznym, obserwować można systematyczne porównywanie zawartości portali i zyskiwanie dzięki temu bardziej różnorodnego obrazu świata. Poszukiwanie bieżących informacji jest również często próbą pogłębienia informacji z telewizji bądź gazet. Zdarza się, że w innych mediach pojawiają się konkretne odsyłańce do stron i żywiej zainteresowani widzowie/czytelnicy mogą do nich sięgnąć. W wielu przypadkach Internet wypiera jednak tradycyjne media. Pan Krzysztof i pan Stanisław wprost mówią o zaniechaniu kupowania gazet, ograniczeniu czasu poświęconemu telewizji.

*Z prasy codziennej zrezygnowałem. Telewizor jest na okrągło włączony, programy informacyjne mnie głównie interesują, publicystyka, ale zawsze Internet jest tutaj uzupełnieniem i też zawsze jakieś informacje, wiadomości, których w innych mediach nie ma, wszystko to się uzupełnia jakoś (13).*

*Nie kupuję gazet, tam wszystko można w Internecie znaleźć. Prawie każdą gazetę (3).*

Bardzo popularnym narzędziem komunikacji oraz sposobem pozyskiwania informacji jest **poczta elektroniczna**. Wielu respondentów deklaruje, że przeglądanie poczty, odpisywanie na e-maile pochłania znaczną część czasu, który spędzają w Internecie. Do głównych sposobów wykorzystania poczty należą: sprawy zawodowe, otrzymywanie newsletterów, przysyłanie linków bądź innych treści znalezionych w Internecie, komunikowanie się ze znajomymi, mieszkającymi w innych miastach. Niektórzy respondenci zdecydowali się (odważyli się) nawet na napisanie e-maili do osób im nieznanymi, aby uzyskać jakąś potrzebną im informację bądź zwrócić uwagę na jakiś problem. Nie jest to jednak zachowanie powszechne.

**Bardzo przydatne w życiu codziennym są informacje takie jak rozkłady jazdy, planowanie podróży, telefony do przychodni czy urzędów, druki urzędowe.** Uzyskiwanie takich podstawowych informacji jest powszechne wśród osób, które nawet słabo korzystają z Internetu. Dzięki takim aplikacjom i stronom respondenci odczuwają konkretne korzyści związane z korzystaniem z Internetu.

**Wśród komunikatorów najczęściej wybierany jest Skype.** Większość respondentów miała pewne doświadczenia z innymi komunikatorami jak Gadu-Gadu, jednak dostępność wizji spowodowała, że zdecydowali się korzystać jednak ze Skype. Wybór komunikatora jest często podyktowany

wcześniejszymi wyborami osób, z którymi respondenci się kontaktują. Wnuczeta uczą swoich dziadków, tego czego same używają. Komunikatory są bowiem w większości wykorzystywane właśnie do kontaktów z najbliższymi: rodziną, przyjaciółmi, znajomymi. **Bardzo istotną funkcją komunikatorów jest wizja.** Z tego powodu wielu z nich zarzuciło korzystanie z Gadu-Gadu i zaczęło korzystać ze Skype, tak jak miało to miejsce w przypadku pana Stanisława, pani Barbary i pani Ewy: *Mam jeszcze, wie pani, w moim komputerze oczko, że mogę rozmawiać i widzieć się. Także z moją wnuczką się widzę (3).*

*Tak to bym nie miała kontaktu, nie wiedziałabym, gdybym nie miała Skype'a. Tak to przynajmniej wnuka widzę (10).*

*Myślę, że dla osób mieszkających na drugiej półkuli, mam na myśli właśnie tą matkę mojej synowej, która nigdy twarzą w twarz nie widziała swojej wnuczki. Może z tą wnuczką rozmawiać. Ona jest za malutka na rozmowy, ale może widzieć. Jest przeszczęśliwa. Jest to, uważam, że chyba największe osiągnięcie, jakie kobieta może osiągnąć dzięki technice (7).*

Niektórym respondentom Internet posłużył do odświeżenia kontaktów z dawnych lat. Najczęściej wykorzystywali do tego portal **Nasza Klasa. Tylko nieliczni korzystają z niego nadal regularnie.** Niektóre znajomości podtrzymywane są dzięki innym narzędziom, inni respondenci stracili zainteresowanie, tak jak pan Kazimierz: *Teraz tak, bo to jest o wiele łatwiejsze niż, prawdę, przyjechanie czy spotkanie się z kimś. Tak, to jest znakomite. Nie mówię o Naszej Klasie, bo to mnie trochę nudzi ta nasza klasa. Niezbyt chętnie, ale czasami tam wchodzę, patrzę, co tam się dzieje (2).*

Podobnie jak w przypadku osób młodych, Nasza Klasa nie zawsze służyła do odnowienia kontaktów z dawnych lat. Jedną z respondentek korzystała z tego portalu, aby oglądać na bieżąco zdjęcia swojego wnuka. Część z respondentów ma konto na Facebooku, jednak większość robi to w sposób pasywny, ograniczający się do logowania i „zaprzyjaźniania”. Najczęściej do korzystania z Facebooka zachęteni zostali przez rodzinę lub znajomych.

*Jestem też na tym Facebooku, tak samo. No i tam znowu dochodzą znajomi, gdzieś tam, nie wiadomo skąd. Acha, ten mnie znalazł, ten mnie znalazł, ten [niezrozumiałe]. Ale w sumie nie utrzymuję tam żadnych jakiś kontaktów na Facebooku. Po prostu tam mam swoje zdjęcie tylko. Masę młodych znajomych, których bym spotkał na ulicy, to bym nie poznał nawet. Ale okazuje się, aha... To jest*

*nazwisko, to jest to, to jest tamto. Acha, to już wiem. I tak to wygląda (23).*

Jedna z respondentek korzysta z tego portalu w sposób systematyczny. Związane jest to w dużej mierze z uczestnictwem w spotkaniach literackich w lokalnym klubie. Dzięki Facebookowi informowana jest na bieżąco o wydarzeniach, a relacje i zdjęcia może oglądać już następnego dnia. Facebook służy jej również do komunikowania się z wnuczętami i rodziną. Dzięki niemu udało jej się odnaleźć i nawiązać kontakt z dalszą rodziną.

Osoby poszukujące nowych znajomości wybierają czaty na dużych portalach, Gadu-Gadu i serwisy randkowe. Pani Alicja otwarcie przyznała się do poszukiwania partnera za pomocą Internetu. Chęć do zawiązywania takich znajomości związany jest często z kryzysowymi sytuacjami w życiu, takimi jak rozwód. *Syn poszedł na studia, więc żeby nie czuć tej samotności, żeby sobie na Gadu-Gadu wchodzić, żeby się z kimś kontaktować. Randki. Wszystkie randki, ale tam gdzie trzeba płacić to ja już nie otwieram, bo moja sytuacja finansowa z dniem zawatu poszła całkowicie (15).*

Wśród części respondentów, zwłaszcza tych, którzy mają ograniczone kompetencje korzystania z Internetu, **portale społecznościowe są miejscem stwarzającym zagrożenia**. Unikają ich oni, ponieważ obawiają się o swoją prywatność. W niektórych respondentów widoczna jest nieporadność związana z umiejętnością oddzielenia osób, z którymi chcą od tych, z którymi nie chcą się kontaktować. Rezygnują więc bądź ograniczają pewne aktywności.

Osoby, które odważyły się skorzystać z **bankowości elektronicznej**, są jej wielkimi entuzjastami. Większość respondentów ma świadomość możliwości wykorzystania takich aplikacji, lecz brak zaufania do Internetu bądź swoich kompetencji powstrzymuje je przed jej wykorzystaniem.

Do **zakupów przez Internet** skłaniają osoby starsze nie tyle ceny, ile dostępność towarów, o które trudno w danej miejscowości. Są to najczęściej książki, płyty, drobne sprzęty gospodarstwa domowego. Niektórzy, ale przy asyście dzieci, zaczęli kupować również bardziej kosztowne rzeczy, jak samochody. Do zakupów zachęcić może dobrze rozpoznawalna marka, jak Allegro. Trudno powiedzieć czy wszystkie zakupy przywołane przez respondentów odbyły się za pomocą tego serwisu, ale stał się on w wypowiedziach synonimem zakupów on-line.

## → W JAKI SPOSÓB INTERNET WPŁYWA NA JAKOŚĆ ŻYCIA CODZIENNEGO OSÓB 50+

Internet w znaczący sposób zmienił życie naszych respondentów. Miał wpływ na niemal każdą sferę aktywności: od pracy zawodowej do sposobów spędzania wolnego czasu, uczestniczenia w kulturze, dbania o zdrowie. W większości zmiany te oceniane są pozytywnie. Osoby w wieku 50+ są w stanie dotrzeć do większej ilości informacji, łatwiej im jest kontaktować się z innymi, czy też załatwiać sprawy w życiu codziennym.

### Wykorzystuję Internet w pracy

Mimo że większość z naszych respondentów to osoby już nieaktywne zawodowo, widać w jak łatwy sposób Internet wpłótł się w pracę pozostałych. Nawet jeśli nie jest on potrzebny cały czas, wydaje się, że trudno byłoby im funkcjonować na rynku pracy bez tych kompetencji. Jest to niejako wymóg obecnych czasów. Internet zdominował praktycznie **komunikację pomiędzy współpracownikami oraz komunikację z klientami**.

W przypadku pana Piotra właśnie komunikacja z klientami jest główną aktywnością związaną z Internetem. Praca była również główną zachętą do rozpoczęcia korzystania.

*Przede wszystkim mam maila i maile wysyłam [...] przede wszystkim maile, odpisywanie sprawdzanie, co przyszło. Na tej zasadzie (8).*

*Pracuję w poligrafii. Własną działalność mam. Potrzebowałam coś zobaczyć, coś wejść, coś kupić. Reklama, o! I tak to się zaczęło (8).*

Osoby aktywne jeszcze zawodowo wykorzystują Internet do aktywności związanych z pracą, korzystając z informacyjnej i komunikacyjnej funkcji Internetu. Niektórzy z respondentów identyfikują Internet jako **narzędzie mające pozytywny wpływ na sytuację zawodową**. Nieużytkownicy, jak pan Zbigniew, mimo iż sami nie korzystają z Internetu, zdają sobie sprawę, iż daje on **możliwość znalezienia pracy**.

*Szukanie pracy, to jest podstawa dzisiaj (14).*

Umiejętność korzystania z Internetu ułatwia **rozwój zawodowy**, czyni pracę ciekawszą i bardziej satysfakcjonującą. Jest tak między innymi w przypadku pani Urszuli, która będąc już na emeryturze, pracuje nadal w szkolnej bibliotece. Określa Internet jako „duże ułatwienie pracy zawodowej”. Pan Leszek, które pracuje jako mechanik, szuka informacji z tym związanych również w Internecie.

*Ściąga się jakieś tam materiały, to, tamto, jakieś pomoce, no, na przykład z tą koleżanką, która tutaj była, prowadzimy taki szkolny zespół estradowy... w tym się bardzo przydaje Internet, bo poszukuję jakichś tam materiałów, jakieś coś, właśnie do pracy z zespołem też. ...opiekujemy się gazetą szkolną. Więc na przykład o materiały z dziećmi, jest grupa, która stale się tym zajmuje, no to się wysyła maila, słuchaj, taki i taki temat, potrzebuję taki i taki materiał od Ciebie, odpowiadają, przysyłają nam mailem te materiały, na przykład. Ale to są takie dodatkowe prace, które sprawiają mi przyjemność, bo to jest kontakt z ludźmi. Ja wiem, że ktoś tam ode mnie coś potrzebuje, ja to załatwię albo nie załatwię, ale wiem, że to jest kontakt z ludźmi, to jest możliwość właśnie dopomożenia komuś (22).*

jeśli potrzebuje jakiś powiedzmy sobie danych regulacyjnych do samochodu no to szukam przez Internet i tam jest kopalnia wiedzy, znajduje takie dane jeśli mi są potrzebne, dane regulacyjne, dane o samochodach i korzystam z tego jak najbardziej (12).

Co wydaje się bardzo istotne, część osób już w wieku emerytalnym, niemających już wystarczająco dużo sił, aby podjąć pracę poza domem w pełnym wymiarze godzin, chciałoby **wykorzystać Internet do poprawienia swojej sytuacji ekonomicznej**, tak jak pan Kazimierz i pani Krystyna:

*Chcę z racji wieku i niemożliwości takiego już wysiłku jak do tej pory to chciałbym pracować przez Internet i nawet w tej chwili to mi się udało... chcę ograniczyć tą ciężką pracę i rozwinąć o wiele lepszą i przynoszącą mi o wiele większe zyski... (2).*

*Myślałam jakby tu wykorzystać Internet, laptopa, żeby zarobić coś. ...starsze osoby, przemieszczenie się to jest już uciążliwe. W tej chwili to ja już zdaję sobie sprawę, że fizycznie to ja się poruszam, ale już nie mam tyle siły, a moim jeszcze kapitałem to jest umysł (5).*

Z punktu widzenia nieużytkowników Internet jest ważny właśnie dla osób pracujących, praca motywuje ich do nauki Internetu, a te kompetencje pomagają później w znalezieniu pracy i lepszym wykonywaniu swoich obowiązków zawodowych.

## Internet daje możliwość kontaktu z innymi ludźmi

Rozpowszechnienie się Internetu w sposób znaczący zmieniło formy i praktyki kontaktów międzyludzkich. Jest to odczuwalne zarówno dla korzystających, jak i niekorzystających z Internetu. Zmieniły się one na wielu płaszczyznach, wpisując się zarazem w bardziej globalne zmiany społeczne. Rozmowy z respondentami wskazują, że wiele z tych zmian jest identyfikowanych. Jednocześnie widoczna jest jednak **niechęć bądź nieumiejętność do wcielenia nowych praktyk komunikacyjnych**. Wśród użytkowników Internetu obserwować można w większości duże zainteresowanie nowymi sposobami komunikacji. Przemawiają do nich niskie koszty, elastyczność, możliwość łączenia fonii z wizją. Część z respondentów zdążyła się błyskawicznie przyzwyczaić do nowych kanałów komunikacji. Jest tak na przykład w przypadku pani Alicji i pani Zofii, która z Internetu korzysta niewiele więcej niż rok. *To był duży kontakt dla mnie z dziećmi, bo tak, to finansowo, nie mogę dzwonić, bo jest do za drogie. Zawsze mogłam z dziećmi porozmawiać, zapytać*

*się. Zawsze mogłam z wnukami porozmawiać, bo mieszkają ode mnie daleko. Więc było to dla mnie taki dobrodziejstwem (15).*

*Nie wyobrażam sobie życia bez maila. No codziennie muszę zajrzeć na pocztę (6).*

**Największe znaczenie Internet wydaje się mieć w kontaktach z osobami bliskimi, które mieszkają za granicą bądź w innych miastach.** Odległość uniemożliwia regularne spotkania, a dzięki Internetowi można porozmawiać i zobaczyć dzieci, wnuki, rodzinę. Wśród respondentów praktyki te są już wpisane w codzienność. Trudno im nawet opisać jakieś regularności w tej kwestii. Komunikację tę można przeważnie określić jako kontrolowaną spontaniczność: kiedy pojawia się taka możliwość, rozmowa może być zainicjowana. *Rozmawiam z moim wnukiem mieszkającym w Anglii, jak widzę, że jest tam na czacie, piszę parę słów, on odpowiada, odpisuje. (4).*

*Przez Internet to przyjaciółka, syn, ponieważ syn też wyjeżdża, mogę się z nim porozumieć. No ale myślę, że dla osób mieszkających na drugiej półkuli, mam na myśli właśnie tą matkę mojej synowej, która nigdy au face nie widziała swojej wnuczki. Może z tą wnuczką rozmawiać. Ona jest za malutka na rozmowy, ale może widzieć. Jest przeszczęśliwa. Jest to, uważam, że chyba największe osiągnięcie, jakie kobieta może osiągnąć dzięki technice. (7).*

*Najwięcej z niego Skype'a korzystam, przez to żeby z tym Maciusiem mieć kontakt, bo prawie codziennie rozmawiamy z Ewelinką, on chce z Babcią rozmawiać. Mówi mi ostatnio, że idzie się kąpać, bo ma na balkonie woda, no i robi ciap-ciap, no i wszystko Ci opowie. Tak to bym nie miała w ogóle kontaktu, nie wiedziałabym, gdybym nie miała tego Skype'a. Tak to przynajmniej go widzę (10).*

Pan Andrzej, którego wszystkie dzieci mieszkają za granicą, rozmawia z nimi właśnie dzięki tanim połączeniom Internetowym. Dzieci dzwonią na telefon stacjonarny za pomocą technologii VoIP. *trójkę dzieci mam za granicą. A tak w domu sami jesteśmy we dwoje... po obiedzie zadzwonią, rozmawiamy. A jakby nie było kontaktu to jak to? Sms-ami samymi? To się nie da. Głosu, nie tego... raz się widziało nawet... (9).*

W pewnym stopniu Internet służy również **odtworzeniu wspomnień z dawnych lat**. Ma to dwa wymiary. Po pierwsze, odświeżane są znajomości z okresu szkoły średniej i studiów. *Internet bardzo się przydał do takich kontaktów różnego rodzaju, do tego, żeby odnowić przyjaźnie,*



odnowić znajomości, koleżeństwo i tak dalej. Mielśmy ubiegłym roku zjazd absolwentów liceum to dzięki Internetowi, dzięki naszej klasie, dzięki różnym innym pocztom zaczęliśmy się skrzykiwać i się trochę ludzi spotkało (4).

Spotkanie, które zrobił mój kolega jeszcze chyba z pracy, u siebie w domu i jeszcze zdjęcia przysłał mi zrobione. Kontaktowaliśmy się. Tak, to było odświeżenie takie. Nie widzieliśmy się chyba lat 20 także zobaczyłam pana bez włosów, ale to był taki sympatyczny zawsze człowiek. To było też takie miłe. (7).

Czasami ze znajomymi, zwłaszcza z tymi, którzy są za granicą, bo spotykamy się czasami z grupą studencką. Tak od czasu do czasu, tak raz na rok, raz na dwa lata, czasami i dużo osób mieszka za granicą, więc z nimi również utrzymujemy kontakt poprzez Internet czy Skype, czy jakiegoś maila. To dość często. (2).

Po drugie, Internet widziany jest jako przestrzeń zastępcza dla kontaktów społecznych. Nie bez żalu pan Tomasz wspomina wydarzenia kulturalne z lat młodości. Obecnie w Internetowi widzi możliwość przynajmniej częściowego powrotu do tamtych lat i doświadczeń. W przypadku pani Ireny jest to również istotne przy odnajdowaniu członków rodziny, z którymi kontakt się urwał bądź nigdy go nie było.

Gdzieś wiara się spotkała, jakieś festyny, nie festyny, Gdzieś pobawili się, razem piwko wypili. Teraz nie ma tego jakoś. I teraz przykładowo ten Internet być może to miejsce gdzieś troszeczkę tak wypełnił. Zamiast tego piwka, tych spotkań, to właśnie takie spotkania mogą się odbyć w formie takiej, że sobie włączę Internet i w Internecie mogę sobie prześledzić takie sprawy. „Acha, ten robi to, ten tamto, ten siamto” (23).

No tam poznajdowałam swoich krewnych z Anglii i z Niemiec i mam też aktorkę w swojej rodzinie i też jest na Facebooku. To tam kiedyś popisałyśmy, przypomniatyśmy sobie spotkania. (4).

Zmiany w sposobach komunikacji, czy może generalnie w życiu społecznym, często stawiają osoby po 50 roku życia w sytuacji, kiedy nie mają ani narzędzi ku temu, aby być słyszalnym (jak np. komunikatory), ani tematów, o których mogą porozmawiać. **Nauka obsługi komputera otwiera im świat osób młodszych.** Nawet dzięki pobieżnej wiedzy i ograniczonych kompetencjach, wiedzą o czym rozmawia się w czasie spotkań rodzinnych, o czym mówią wnuki i dzieci.

To jak gdzieś tam w towarzystwie te babcie to ja prowadzę rozmowę z młodymi. To taki, wie pani, śmieję się, bo co to jest? Ja sobie zdaję sprawę, że ta

moja wiedza to, wie pani, jaka jest, ale na tyle na ile potrzebuję to potrafię (5).

Ma to ogromny wpływ na ich **poczucie przynależności do wspólnoty i zapewnia komfort psychiczny:**

nie czują się gorsi, głupszy, mniej kompetentni. Obok symbolicznego włączenia w świat nowych mediów, mogą dostownie porozmawiać z innymi, zobaczyć i usłyszeć, jak żyją, czym się zajmują. Jeśli w otoczeniu znajdują się osoby w ich wieku, które nie potrafią korzystać z Internetu, widzą tę różnicę i czerpią z tego powodu pewną satysfakcję. Mimo często już podeszłego wieku, stosunkowo swobodnie nawiązują i podtrzymują kontakty ze wszystkimi pokoleniami. Brak takich kompetencji był dla nich wcześniej źródłem zakłopotania bądź nawet i wstydu. Odnoszą więc podwójny zysk i można nawet powiedzieć, że mają jak rozmawiać i o czym rozmawiać.

**Bardzo wyraźnym, lecz nieczęstym wątkiem jest nawiązywanie kontaktów z nowymi osobami.**

Są to albo luźne rozmowy na jakiś portalach, znajomości rozpoczęte przez wysłanie e-maila w celu załatwienia jakiejś sprawy czy ogniskujące się wokół zainteresowań.

Respondentka żywo zainteresowana historią swego miasta właściwie przez przypadek trafiła na stronę jednej ze szkolnych bibliotek, gdzie zauważyła błąd. Postanowiła zwrócić na to uwagę i w ten sposób nawiązała kontakt z nauczycielkami, które zaprosiły ją na spotkanie szkolne dotyczące rodzinnego miasta. Przygoda ta wyraźnie ją ucieszyła. Dostrzega w tym ważką rolę Internetu, ale również swojej decyzji o nawiązaniu kontaktu. Zainteresowanie, którym została obdarzona, było dużą nagrodą. Pani Urszula, pracująca w bibliotece szkolnej, chciała wykorzystać ilustracje z książki do plakatu do szkolnego widowiska. Nawiązanie kontaktu właściwie o naturze zawodowej, pozwoliło na powstanie trwalszej relacji, która również w przyszłości może być przydatna.

Kiedyś chcieliśmy wykorzystać ilustracje z książki, na plakat naszego widowiska, chodziło o prawa autorskie, więc kontaktowałam się mailami bezpośrednio z autorem ilustracji książkowych na przykład. Tak, oczywiście, pan był bardzo ucieszony, zezwolił nam na wykorzystanie jego prac na te plakaty, afisze, nie żądał żadnej opłaty za to zresztą, mailem przesłał mi oficjalne pismo, że zezwala, taka drobnostka po prostu. Praktycznie do dzisiaj utrzymujemy kontakt, on co jakiś czas wysyła maila z zapytaniem, czy nie chcemy wykorzystać jego prac (22).

Chęć poznania nowych osób i potrzeba kontaktu zachęciły panią Barbarę do prób korzystania



Chcę z racji wieku i niemożliwości  
takiego już wysiłku jak do tej pory  
to chciałbym pracować przez  
Internet i nawet w tej chwili to  
mi się udało... chcę ograniczyć tą  
ciężką pracę i rozwinąć o wiele  
lżejszą i przynoszącą mi o wiele  
większe zyski...

**Pan Kazimierz**



z Internetu. W pierwszym okresie była bardzo aktywna w tej kwestii. Niektóre z tych znajomości przetrwały. Obecnie, mimo że nie korzysta już z czatów, nadal poznaje nowe osoby. *Poznałam na czacie trochę znajomych, myśmy nawet na spotkania jeździli z tymi znajomymi, więc wszystko przez tego czata. I omawiało się pewne rzeczy i takie (10).*

*Z czatu mam jedną znajomą, też nauczycielka. I mamy kontakt do tej pory, przyjeżdża do mnie, dzwoniemy do siebie, z nią utrzymujemy kontakt, jest super dziewczyna, szczerza, możesz z nią o wszystkim porozmawiać. Myśmy tu siedzieli i rozmawiali o wszystkim, nie unikało się tematów. To jest taka szczerza osoba, wiesz, taka przyjaciółka prawdziwa. Nigdy nie unikała, jak się spotkać czy coś (10).*

*Tylko właśnie poznajemy tych znajomych przez te stronki, jak na przykład te bokserzy czy Janusz ma tam taką stronkę „ludzie dla ludzi” (10).*

**Podejmowanie prób kontaktów przez Internet**, szczególnie z poznawanie nowych osób, ma jeszcze dodatkowy wymiar. Może **pozytywnie wpłynąć na nastawienie do innych**. Pani Alicja widzi znaczną różnicę pomiędzy swoją otwartością zanim zaczęła korzystać z Internetu w porównaniu do stanu obecnego, kiedy ma już za sobą doświadczenia związane z nawiązywaniem kontaktów przez Internet.

*Stałam się bardziej otwarta do ludzi właśnie od czasu, kiedy zaczęłam siedzieć na Internecie (15).*

Internet jest narzędziem, które umożliwia kontrolę nad tym z kim się kontaktujemy. Choć niektórzy respondenci obawiają się o swoją prywatność, inni dostrzegają w nim możliwość zredukowania liczby niechcianych relacji, jak w przypadku pani Aleksandry:

*Jak coś chcę kupić, to nie mam do czynienia z ludźmi, nie muszę nigdzie chodzić, ludzie mnie nie denerwują, te durne sprzedawczynie czasami, beznadziejne. W każdym razie w Internecie to szybciej załatwię sprawy, bezboleśnie (1).*

Pani Grażyna, która jest osobą niekorzystającą z Internetu, uważa, że **Internet niszczy więzi międzyludzkie**. Pan Zbigniew z kolei postrzega te kontakty jako **sztuczne**. Mimo, że ma znajomych, którzy mieszkają zagranicą, ogranicza te kontakty bardziej do bezpośrednich spotkań. Internet tworzy nierzeczywisty świat relacji.

*Ludzie nie mają dla siebie czasu, nigdzie nie chodzą, są teatry, wszystko, są różne imprezy, nikt nigdzie nie idzie, bo tylko jest Internet. Człowiek musi się spotykać z ludźmi. Bo się dzikus będzie robił. Będzie*

*dzikusem. Żadnych kontaktów nie ma, dlatego nie ma nikogo ze znajomych, bo nie ma kontaktu (21).*

*No bo chce Cię tam do grona przyjaciół. No to ja myślę, kto to jest ta Pawlak, bo akurat nie znam żadnej dziewczyny o takim nazwisku panieńskim, może wyszła za jakiegoś Pawlaka. Ale było zdjęcie i okazało się, że to dziewczyna, która u nas przez miesiąc pracowała w firmie na stażu, siostra kolegi, młodsza ode mnie ze 20-30 lat. Tego typu absurdu mocno mnie irytowały (14).*

*Ja patrzę, że ci ludzie, wielu z nich żyje w tej wirtualnej rzeczywistości. Dla mnie zawsze najważniejsze było porozmawiać z kimś twarzą w twarz. (14)*

Wielu z respondentów niekorzystających z komputera dostrzega jednak korzyści dla kontaktów z rodziną i znajomymi płynące z posiadania takich kompetencji. Zdarzały się sytuacje, że ktoś pytał ich, czy mają Internet i czy byłaby możliwość porozmawiania właśnie za pomocą tego medium. Pan Jerzy widzi, jak żona korzysta z Internetu, żeby porozmawiać ze swoją rodziną mieszkającą zagranicą.

*Nawet brat mojej mamy, on jest 5 czy 6 lat młodszy, ten z Wałbrzycha. Ja dzwoniłam z życzeniami, i on „czy mamy Internet? Bo on ma i właśnie by sobie z babcią porozmawiał” (11).*

*Nie, mnie nie namawiała, natomiast żona z kolei sama bardzo chętnie do... prosiła córkę, żeby jej pokazała, jak to się robi, żeby ona mogła spróbować sama znaleźć to, co ją interesuje. A ostatnio to bardzo często to rozmawia żona z siostrą w Szwecji, nie? Sobie, córka też z ciotką rozmawia i to bardzo często i to jest... tutaj żona jest bardziej zainteresowana tym, bo moja rodzina z kolei jest w Polsce, ale nie ma Internetu. Córka przygotowuje, zaczyna pierwszą rozmowę, później mówi: No to siostry sobie porozmawiajcie (24).*

**Wydaje się, że w przypadku nieużytkowników najbliższe otoczenie społeczne może odgrywać dużą rolę w rozpoczęciu korzystania z Internetu. Jeśli pojawia się taka potrzeba, osoby są skłonne przynajmniej w ograniczonym zakresie zacząć korzystać z Internetu, a kontakty, zwłaszcza z bliskimi mogą być ku temu motywacją.**

## Dzięki Internetowi uczestniczę w życiu kulturalnym

Umiejętność korzystania z Internetu w dużym stopniu **ułatwia podtrzymywanie praktyk uczestniczenia w kulturze**. Osoby, które wcześniej były aktywne w tym obszarze, często, ale nie zawsze, zaczynają wykorzystywać Internet w docieraniu do informacji o wydarzeniach kulturalnych, jak i samych dóbr kultury. Szczególną rolę w tym obszarze pełnią narzędzia komunikacji takie jak poczta elektroniczna czy portale społecznościowe. Otrzymywanie informacji o spektaklach, spotkaniach, wydawnictwach w za pomocą newsletterów od instytucji bądź osób zaprzyjaźnionych jest ważnym kanałem pozyskiwania informacji. Nasi badani uzupełniają również informacje zaczerpnięte z innych mediów. Tak opisują to pani Irena i pani Aleksandra: *W klubie osiedlowym co miesiąc się odbywają spotkania, jest tak zwana kawiarnia literacka i tam taka pani prowadzi tę kawiarnię. Zaprasza twórców, poetów, pisarzy, ludzi kultury, ciekawych takich ludzi i ona mnie właściwie do tego Facebooka zaprosiła i tam wymieniamy poglądy, informujemy się, że jest jakieś ważne wydarzenie kulturalne, co się dzieje. Zaprasza, teraz ostatnie spotkanie przed wakacjami było w czwartek i już są zdjęcia (4).*

*Instytut z Krakowa przysłał mi e-maile, różne dane. Tam od ich trochę książek sprowadziłam. Jak są jakieś wystawy czy coś, sprawdzam, drukuję sobie, jakieś wywiady z różnymi osobami. Są teraz w radiu, radia trochę słucham Dwójki, wiadomości kulturalne europejskie to później sobie sprawdzam, wchodzę w czasopisma, drukuję coś tam, czytam (1).*

Drugi model opiera się na poszukiwaniu określonych informacji o wydarzeniach kulturalnych. Nie jest on oparty na sieciach społecznych, lecz na aktywnym poszukiwaniu w momencie pojawienia się takiej potrzeby. Do takich praktyk zaliczyć można sprawdzanie terminów spektakli i dostępności biletów, jak ma to miejsce w przypadku pani Olgi: *Repertuaru mogę łatwiej... Ale to, ja wiem, to zamiast gazety. Bo dawniej to się szukała w gazecie, jaki repertuar, gdzie co grają, a teraz można w Internecie znaleźć. (17).*

Niektórzy z respondentów, zwłaszcza osoby żywo zainteresowane kulturą, nie korzystają z tego tak często, ponieważ są na bieżąco dzięki wyrobionym już praktykom (np. informacje na słupach ogłoszeniowych). Korzystanie z informacji o wydarzeniach kulturalnych jest bardziej widoczne

u osób w większych ośrodkach miejskich, gdzie bezpośredni dostęp do instytucji kultury jest łatwiejszy. Osoby z małych miejscowości koncentrują się na docieraniu bezpośrednio do dóbr kultury. Poza wielkimi miastami pojawiają się również problemy związane z możliwością zakupu niektórych książek czy płyt. Dzięki Internetowi w każdej chwili można sprowadzić rzeczy, których nie ma na miejscu. *Miałam kłopoty ze sprowadzeniem różnych książek. Chodziłam tam do jednej księgarni, do drugiej. Nie chcą, nie mają czasu, ale przez Internet można wszystko sprowadzić sobie (1).*

Pozyskiwanie dóbr kultury jest w niektórych przypadkach sposobem wykorzystania Internetu przez osoby po 50 roku życia. Dotyczy to głównie filmów i muzyki, co cenią sobie pan Stanisław i pan Tomasz:

*Takie wojenne, ostatnio oglądałem o Katyniu ten film Wajdy, bo nie miałem okazji pójść do kina, bo nie było mnie tutaj. To wzięłem i ściągnąłem sobie z Internetu. Wszystkie orkiestry można ściągnąć. melodie piękne, piękne melodie, ale nie takie taneczne, tylko melodie klasyczne. Klasyczne. Chopina, Chopina lubię bardzo. Chopina, Mozarta (3).*

*Uwielbiam muzykę, tak powiem szczerze. Bardzo często szukam. (23).*

U niektórych respondentów w początkowej fazie widoczna była wielka fascynacja łatwością i bezpłatnością dostępu do takich utworów. Możliwość ta dawała pani Katarzynie i panu Leszkowi wybór, który **zmienił ich nawyki**. *Syn mówi: „będziemy filmy ściągać” od razu o ściągnięciu filmów mi powiedział, no a też muszę powiedzieć, że lubię oglądać filmy, więc też korzystaliśmy, to młodzi jeszcze przede wszystkim ściągali te filmy dawniej, bo w tej chwili już raczej nie, no i to fajnie było, coś nowego, na dziko się ściągnęło, jeszcze w kinach dopiero co się pokazało, a już oglądali. (12).*

*No, był taki moment, że myśmy bardzo dużo ściągali właśnie filmów. Oglądaliśmy go po 20. Nie oglądaliśmy telewizora, tylko właśnie ten ściągnięty film (19).*

**Dostęp do dóbr kultury przez Internet zmienia formy uczestnictwa w kulturze osób starszych. W pierwszej kolejności wypiera inne media, takie jak telewizja, pozwala też na dotarcie do filmów czy muzyki, do której dotarcie byłoby niemożliwe bądź utrudnione. Nie można powiedzieć, że sama osiągalność takich dóbr płывa pozytywnie na ich konsumpcję. Jeśli nie ma dodatkowych motywacji, takie praktyki nie pojawiają się.**



## Rozwijam swoje zainteresowania w Internecie

Dla użytkowników Internet stał się **przestrzenią do zdobywania wiedzy pozwalającej na rozwój swoich zainteresowań i pasji**. Poszukiwania informacji o pielęgnowaniu roślin, łowieniu ryb, informacji giełdowych czy innych aktywnościach zajmujących czas wpisało się w gamę regularnych praktyk starszych internautów.

*Sprawy techniczne, sprawy techniczne, ogród przykładowo, mam działeczkę, to tam tyle ciekawych rzeczy pisze, przykładowo, kiedy się sadzi, no wszystko jest, wszystko jest, jeżeli ktoś umie skorzystać, no to skorzysta z tego. Na rybki lubię chodzić. Temat ryb. Tak samo. Klikam sobie przykładowo „brania”. Jaka ryba. Zanęty, nie zanęty. No i jest wszystko. Jest wszystko (23).*

*Dawniej korzystałam, ale jak miałam do czynienia z giełdą, z funduszami to częściej przeglądałam Onet.pl biznes i tak dalej. Teraz to może już nie mam, ale jestem ciekawa jak giełda w górę w dół, jak WIG, wie pani (5).*

Internet jest również miejscem praktykowania pewnych pasji. Pani Zofia, która jest ogromną fanką Michaela Jacksona oprócz zdobywania informacji, codziennie głasze na jego utwory na wszystkich znanych sobie listach przebojów. Dzięki Internetowi udało jej się dotrzeć od osób, które dzielają jej pasję. Aby skontaktować się z jedną z fanek zainteresowała się Facebookiem. Pani Barbara z kolei wraz z partnerem zdecydowała się na otworzenie własnej strony poświęconej ulubionej rasie psów. Wokół tej strony tworzy się również społeczność.

*Ale w książce o Michaelu znalazłam informację o jednej fance właśnie. No i w Googlach znalazłam jej namiary. Okazało się, że jak wysłałam maila to nie dotarło. Napisano było, że jest zły adres. No i syn mi dopiero odpowiedział, że znajdzie ją na Facebooku. No i tam rzeczywiście (6).*

*Ostatnio uruchomiliśmy taką stronkę „Fundacja Dla Bokserów”. To jest strona, gdzie fundacja prowadzi poszukiwanie domów dla bokserów, możesz wystawić coś na sprzedaż na ratowanie zdrowia psu czy tam na jedzenie dla tych bokserów. Bardzo fajna stronka, fantastyczni ludzie, pasjonaci bokserów – wiesz, jakie my wariaty na punkcie bokserów jesteśmy. To oni nam kazali naszą Lindę odchudzać, oni nas kontrolują, kazali Januszowi co dwa tygodnie zdjęcia Lindy wrzucać (10).*

Internet przydaje się również w **przygotowaniach do podróży**, o czym świadczą wypowiedzi pani Ewy, pani Haliny i pana Piotra:

*Takie rzeczy, żeby zobaczyć jakieś tam okolice. No bo gdzieś się wyjeżdża. Na tej zasadzie. Ostatnio kochamy chodzić w góry wysokie. To parę razy tylko było. Jedziemy w tej chwili do Włoch, w Dolomity. I to ma być 3 tysiące z groszami, więc te okolice wyszukiwałem zdjęcia oglądałem jak e gór wyglądają. Na tej zasadzie. Chciałem mniej więcej zobaczyć jak to jest, dane miejscowość. No to tylko tyle. To było dosłownie miesiąc temu. No to takie o tego typu. A jak jadę gdzieś w Polskę, na Mazury to też szukanie patrzeć, gdzie, co, jak. W stronę wejść www, żeby zobaczyć jak to wygląda (8).*

*Przed wyjazdem do sanatorium. Ciechocinek. Nigdy w życiu nie byłam w Ciechocinku. Moje wiadomości były skąpe na temat Ciechocina. No więc za pomocą Internetu o Ciechocinku wiele się dowiedziałam. Już takie miałam rozeznanie (7).*

*Kiedyś szukałam przez Internet jakiś adresów[...]. Tak się złożyło, że to ja i znajoma jeszcze ona bardzo dobrze, bo od lat pracuje z komputerem, ja znacznie mniej, ale powiedzmy na tyle, by tam znaleźć jakiś adres czy coś mogłam. Więc dwa razy, może trzy korzystałam z tego. Z koleżanką jechałyśmy indywidualnie, ona nie zna niemieckiego, ja znam, więc dzięki temu znalazłam miejsce zakwaterowania dla nas w Austrii, gdzie żeśmy się wybierały (16).*

Pośredni również osoby niekorzystające z Internetu posługują się wiedzą o miejscach, do których jadą, zdobytą przez Internet. Pan Andrzej opisuje to następująco:

*W zeszłym roku planowałem jechać tam gdzie mieszkałem, w Szklarskiej Porębie. Ja tam do szkoły podstawowej chodziłem, tam ojciec pojechał odzyskać te ziemie zachodnie, nie? No i poprosiłem właśnie brata w Krakowie, żeby mi spisał kwatery prywatne, wszystko z komputera, całą mapę, listy... no i mam zamiar tam jechać jeszcze. Z dziećmi pokazać im gdzie tatuś chodził do szkoły (9).*

**Osoby niekorzystające z Internetu czasami nie widzą zastosowań Internetu z rozwoju swoich zainteresowań.** Inni respondenci, nawet jeśli widzą korzyści płynące z umiejętności korzystania z Internetu, często przyzwyczajone są do zaspakajania swoich potrzeb w inny sposób. Wolą sięgnąć do encyklopedii, leksykonu, książki. Internet kojarzy się raczej nie z bogactwem, ale z zalewem informacji.

*Poza tym ten zalew informacji, kiedyś próbowałem coś znaleźć i tam milion tych odnośników, wśród których ciężko znaleźć ten prawidłowy. Część tych informacji*

*nie można zweryfikować, czy są prawdziwe czy nie. Ja jestem jeszcze z pokolenia mi się wydaje, na przykład Agnieszka w zasadzie nie czyta gazet, bo wiadomości czerpie z Internetu. A ja lubię, fizyczną przyjemność sprawia mi przerzucanie stron gazety czy czytanie książki. Na przykład nie wyobrażam sobie czytania książki przez komputer. Pewnie po dwóch stronach nie miałbym już cierpliwości, siły, to nie jest to. To tak jakby latem zamiast zimnego piwa zjeść pastylkę i mieć ten sam efekt. Ale jest to pozbawianie się tej przyjemności. W książce są zdjęcia, można przerzucać strony i tak dalej (14).*

*Widzę jak Agnieszka rozwiązuje krzyżówkę i czegoś nie ma to w Internecie sobie szuka, a ja biorę swój stary obdarty leksykon i szukam w leksykonie. Tak jestem nauczona i jest mi dobrze. Wszystko sobie znajdę w encyklopedii, leksykonie. Nie przemawia do mnie ekran. Przemawia do mnie słowo pisane. Książka do mnie przemawia bardziej chyba. Myślę, że dużo ludzi tak ma (11).*

Pan Mirosław uważa, że w Internecie można znaleźć coś wartościowego, jeśli ma się jakieś konkretne zainteresowania.

*Jeżeli ktoś naprawdę jest zainteresowany jakimś tematem, to ma kilkadziesiąt książek związane z tym i może bardziej też dowiedzieć się i bardziej szczegółowo. Ale na ten temat Internet jest o tyle... że to jest po prostu w jednym miejscu, w jednym ręku, a jak człowiek już dłużej się z tym bawi, to jest o wiele szybciej się wejdzie w ten temat, który go interesuje (24).*

## Szukam informacji o zdrowiu w Internecie

Zdrowie jest jednym z najczęściej poruszanych tematów w czasie rozmów o sposobach korzystania z Internetu. **Poszukiwanie informacji o sposobach leczenia, lekach, lekarzach jest mocno wpisane w praktyki korzystania z Internetu.** Wielu ze starszych internautów poszukuje wiadomości o alternatywnych metodach leczenia. Jeden z internautów zainteresował się Internetem właśnie ze względu na problemy ze zdrowiem i potrzebę poszukania nowych metod leczenia. Internet w jego percepcji był źródłem wiedzy, która uratowała mu życie.

*Ponieważ musiałem zainteresować się medycyną komórkową za względu na zdrowie. Praktycznie zacząłem korzystać z Internetu jak miałem kłopoty ze zdrowiem to zacząłem szukać w Internecie wiadomości różnych. I teraz otworzyłem sobie takie strony Internetowe, gdzie propagują medycynę komórkową.*

Pan Tomasz, chory na cukrzycę, dzięki opanowaniu obsługi Internetu znacznie poprawił swój standard życia. Wiedza o lekach, sposobie ich używania, trybie życia służy, systematycznie pogłębianą dzięki Internetowi sprawiła, że lepiej panuje nad swoją terapią. Umożliwia mu zrozumienia i czasami kwestionowanie sposobów leczenia zaproponowanych przez lekarzy. Dzięki zgromadzonej wiedzy jest również autorytetem dla swoich kolegów, cierpiących na tę chorobę. Wiedza dotycząca choroby, niezależnie czy faktycznie ma ona wpływ na jakość terapii, daje chorym poczucie kontroli nad własnym życiem.

Drugim sposobem wykorzystania Internetu w kwestii zdrowia jest **poszukiwanie lekarzy.** Pani Katarzyna, potrzebująca specjalistycznego leczenia, zapoznawała się z informacjami dotyczącymi lekarzy tej specjalności w regionie, opiniami innych internautów i sposobami, w jaki można do tych lekarzy trafić (gabinety, numery telefonów, ceny). *Korzystam na przykład, proszę panią, potrzebuję numer telefonu gdzieś tam do przychodni szukam (5).*

*Szukałam endokrynologa, bo u nas nie ma lekarzy endokrynologów za wiele. A jak przyjmują, to tylko prywatnie. To sobie właśnie szukałam w Internecie. I znalazłam, prywatnie (19).*

Starsi internauci **poszukują również informacji o lekach.** W części jest to wiedza o sposobach wykorzystania, skutkach ubocznych i tym podobne. W przypadku ogólnodostępnych środków poleconych przez znajomych, Internet służy jako źródło weryfikacji skuteczności i potwierdzenia bezpieczeństwa. Leki są jednak często zaliczane do produktów, których respondenci nie kupiliby nigdy przez Internet. Wynika to głównie z obawy przed niską jakością czy złym przechowywaniem.

Najpopularniejsze wśród respondentów jest **poszukiwanie informacji w wypadku pojawienia się jakis choroby w rodzinie bądź wśród znajomych.** Są to głównie porady dotyczące doraźnej pomocy dotyczącej uśmierzenia bólu bądź zmniejszenia jakis innych dolegliwości.

*Starsza wnuczka przyniosła z przedszkola ospę. Wszystko na temat tej ospy doczytaliśmy. Mnie rwa kulszowa dorwała, a to też bardzo dużo ludzie na forum pisali, więc te rady takie ludzi cierpiących, praktyków. To mi też bardzo pomogło. Wszłam na stronę, poczytałam (4).*

Pani Irena i pani Krystyna wykorzystują również Internet do zdobywania r informacji z Narodowego Funduszu Zdrowia dotyczących wyjazdów sanatoryjnych.

*Jest takie, że wpisuje się Narodowy Fundusz Zdrowia, nfz.skierowani.gov.pl i otwiera się strona. Jak złożyć wniosek do sanatorium to jak przysłać, że zakwalifikowali to nadają numer. No i później jak pani ten numer i szukaj to pokazuje numer. Miałam 7000 w zeszłym roku w maju, a teraz wchodziłam 5500. No jesień może, bo teraz to się 18 miesięcy czeka (4).*

*Mam złożony wniosek do sanatorium. Otrzymałam już jakiś czas temu odpowiedź, że za 18 miesięcy. Mam numer tego wniosku i wchodzę na stronę www sanatoria coś tam dalej i otwieram numer tej mojej rejestracji, wie pani, wprowadzam i gdzieś z miesiącem temu już nie patrzyłam, że 4 miesiące temu, byłam już na 20 tysięcy 500, a miesiąc temu byłam na 10 000. Teraz muszę zobaczyć, może będę na 5000. Nie potrzebuję dzwonić (5).*

*W przypadku pani Aleksandry bywają to również informacje dotyczące trybu życia bądź diety, kiedy pojawiają się jakieś dolegliwości natury ogólnej. Teraz zainteresowały mnie bardzo, jakieś wiele lat temu, jak należy jeść, żeby nie łączyć węglowodanów z białkami. I to wydrukowałam sobie. Poza tym jak się należy odżywiać po pięćdziesiątce, po sześćdziesiątce (1).*

## W Internecie znajdują informacje o produktach

Zakupy przez Internet **nie są w dużym stopniu rozpowszechnione wśród starszych respondentów**. Tylko nieliczni decydują się na dokonanie jakiejś transakcji. Czasami korzystają z pomocy najbliższej rodziny.

*I kupuję i sprzedajemy też razem z synem. Zmieniałem samochody to właśnie, kupiliśmy dwa samochody przez Allegro (12).*

Do zakupów przez Internet zniechęca głównie **brak możliwości bezpośredniego obejrzenia i dotknięcia produktu**. Przy rozmowach o zakupach często aktywizują się informacje dotyczące **nieuczciwych transakcji**. Respondenci, którzy zdecydowali się na zakupy przez Internet są z nich generalnie zadowoleni. Często motywacją do kupienia czegoś przez Internet jest **atrakcyjna oferta, wygoda bądź dostępność produktów, których nie można dostać w inny sposób**. Jedna z respondentek miała wcześniej trudności z dostaniem wielu produktów w swoim mieście bądź były one zbyt niskiej jakości. Obecnie dzięki zakupom on-line może dostać to, czego potrzebuje, ceniąc przy tym wygodę związaną z dostawą kurierską

i oszczędność czasu. Inna, dzięki Internetowi może zamówić trudno dostępne rośliny, których nie ma w rodzinnej miejscowości i uzyskać o nich pełną informację.

*Wolę to kupować zamawiając raz na miesiąc niż iść i kupić to w supermarkecie. Po pierwsze jest to wyższej jakości. Po drugie, jest to wygodniej, bo mam dobrą informację (2).*

*Przyjeżdżają wie pani kurierzy do pracy do mnie, odbieram, dziękuję i do widzenia. [...] Ja kupuję w sklepach Internetowych to czego tu nie ma. Czas oszczędzam (1).*

*Bardzo dużo tracę pieniędzy właśnie, bo sprowadzam przez Internet różne roślinki, różne krzaki. Bardzo dużo pieniędzy wydaję na to. No, widzę, nie, zobaczę sobie nieraz, co u nas nie ma niektórych roślinek, nie. W Ż., w Iglaku nieraz kupuję, ale to tam... A tutaj... Bardzo dużo sobie posprowadzałam przeróżnych krzaków (19).*

### Osoby niekorzystające z Internetu mają do zakupów przez Internet stosunek mieszany.

Często, mając wokół pozytywne przykłady takich transakcji, zachowują dużą rezerwę. Niektórzy, jak pani Helena, pośrednio korzystają z tej formy i dzięki pomocy kogoś z rodziny kupują sprzęty, porównują ceny.

*Syn sprowadza do samochodu takie listwy. Ale tak to tego. Ale syn dużo robi. Oni najpierw szukają. Bo dla wnuczki żeśmy gitarę kupowali, ale najpierw już znaleźli w Internecie i już tego. Ale dużo rzeczy... Chociaż ja nie mam przekonania, bo to jednak jak się nie widzi, nie tego, to tak w ciemno... Dostaje się i musi się wziąć to, co tego. Inaczej to jest na zdjęciu, inaczej tego, a inaczej faktycznie.. Mówi, że odszukuje i dużo tańsze są rzeczy. Przynajmniej można ceny porównać, zobaczyć, to już wtedy wiadomo też... Z czym startować. (18).*

*Nawet zmywarkę mam przez Internet kupioną. Ale nie ja. Mnie tylko przynieśli, ale wiem, że była zamawiana przez Internet. (11).*

Pan Andrzej, sam niekorzystający z Internetu, jest zainteresowany sprzedażą motoru za pośrednictwem Allegro. Dostrzega on atrakcyjność zakupów przez Internet dla osób, które są ze względu na stan zdrowia są mało mobilne.

*Ja tak miałem do sprzedania, portal Allegro, ale nie... zbyt dużo tych ofert jest. Leży, leży. Mam motocykl jeszcze chciałem na allegro sprzedać. (9).*

*Którzy już nie mogą chodzić, mają problem z chodzeniem. W domu zamówić sobie... (9).*

**Nieużytkownicy nie są generalnie niechętni zakupom przez Internet. Widzą korzyści płynące z tej formy handlu. Badani przez nas respondenci mogli przeważnie w tej kwestii liczyć na pomoc kogoś bliskiego, kto te zakupy przez Internet robi.**

## Dzięki informacjom z Internetu moje życie codzienne jest łatwiejsze

Jednym ze sposobów wykorzystania Internetu może być załatwianie różnego rodzaju spraw związanych z instytucjami rządowymi i samorządowymi. Obecnie coraz więcej instytucji decyduje się na udostępnianie formularzy, informacji o pracy urzędów czy nawet możliwości załatwienia części spraw przez Internet, tak jak w przypadku pana Krzysztofa:

*Napisanie pisma urzędowego, bo ostatnio jest trochę takich spraw urzędowych więc korzystam (13).*

W przypadku naszych respondentów **załatwianie spraw urzędowych ogranicza się głównie do pozyskiwania informacji**. Jest to jednak dla nich ogromne udogodnienie. Dzięki temu oszczędzają czas, ponieważ nie muszą chodzić do urzędów. Jest to również oszczędność kosztów, zwłaszcza jeśli należy coś załatwić w innym mieście lub potrzebna jest pomoc osoby trzeciej, która mieszka z dalek. Pani Krystyna i pani Barbara z racji na wiek i koszty załatwiają jak najwięcej takich spraw przez Internet. *Wnuczka z rodziną się nadawali, żeby otrzymywać dodatek do czynszu. I trzeba było mieć czy zaświadczenie czy coś i słyszę, że wnuczka mi mówi, że on idzie do urzędu skarbowego po zaświadczenie. Ja mówię: do urzędu, po zaświadczenie? Ja myślę, że z zakładu pracy. To od razu w komputerze poszukałam jakie zaświadczenia [...]. Zadzwońłam jeszcze proszę panią do urzędu miejskiego i z babką porozmawiałam (5).*

*Nie muszę jechać do Krakowa, to raz do roku mogę sobie złożyć o pomoc socjalną czy wczasy pod gruszą. Musiałabym jechać do Krakowa po te druki, tracić czas. A tak to sobie ściągnę te druki, wypełnię, wyślę i mam z głowy (10).*

*Chcę przeliczenia emerytury. Ściągałam sobie telefon z Internetu do ZUSU w Krakowie, zadzwoniłam, porozmawiałam, Pani mi doradziła, żebym sobie pojechała do urzędu, wzięła wnioski, wypełniła, wysłała do Krakowa, oni obliczą i mi prześlą. Musiałabym stracić kolejny dzień, to są pieniądze. Także wiesz, do takich rzeczy jest mi teraz głównie potrzebny. Takie ułatwienie życia (10).*

Część z respondentów korzysta z **bankowości Internetowej**. **Główną motywacją jest wygoda**. Brak konieczności stania w kolejkach, możliwość monitorowania wpływów i zobowiązań są najczęściej wskazywane jako aktywności i korzyści płynące z korzystania a bankowości Internetowej. *Konto założyłam sobie Internetowe. Nie potrzebuję z domu wychodzić. Wszystkie opłaty, zakładam lokaty przez Internet. Nie chodzę w kolejce nie stoję, wie pani, z opłatami, te sprawy bankowe załatwiam przez Internet (5).*

Niektórzy respondenci posiadający dostęp do konta przez Internet **nie chcą jednak dokonywać przelewów**. Związane jest to w dużej mierze z brakiem wiary we swoje kompetencje niż brakiem zaufania do banku, które w tych wypadkach pojawia się, ale nie jest eksponowane. Dla młodszych naszych młodszych respondentów bardzo istotny jest tutaj oszczędność czasu, dla starszych liczy się również wygoda związana z ograniczeniami w poruszaniu się. Podobnie jak jest w przypadku zakupów przez Internet, osoby niekorzystające z Internetu, proszą najbliższych o zdobycie informacji bądź dokonanie przelewów ze swoich kont.

*Mogę sobie sprawdzać wpływy, mogę sprawdzać raty pożyczek, ile mi jeszcze zostało. Ja mogę wykonywać przelewy, tylko ja nie chcę. Mam tam te wszystkie kody dostępu i wszystko, tylko że ja nie chcę. Córka dostaje rachunki i później mówi, że... zresztą żona już z góry wie, ile trzeba da i córka mówi, że opłata jest chyba 50 groszy za przelew. No to dostaje 50 groszy, ale nic więcej. Bo pieniądze z emerytury są przesyłane do banku, z banku się pobiera i później opłatę... termin się zbliża, to masz tu dziecko pieniądze, zapłacić (24).*

Pan Andrzej postrzega załatwienie takich spraw jako element swojej aktywności, a nie jako problem. Pani Helena, której załatwienie takich spraw kojarzy się raczej z aktywnością, niż obowiązkiem, dostrzega przydatność tego rozwiązania, kiedy ma się ograniczenia związane z wiekiem. *Ja mieszkanie płacę sam, opłaty - gaz, prąd... Przecież trzeba się zająć czymś w tym życiu. No co ja bym robił? Internet za mnie wszystko by robił?! Ja jestem przeciwny tej automatyzacji całkowitej. Może jeszcze pilota na firanki żeby ci otworzył? A może okno, może wszystko? A my tylko będziemy siedzieć i stawy nam się zastaną. Nie będziemy nic robić w ogóle. No. Automatyzacja całego życia. (9).*

*Tte wszystkie opłaty – trzeba jechać do miasta. Póki jestem sprawna fizycznie to jest fajnie. Jadę z przyjemnością bo się przewietrzę, albo wsiadam w samochód i jedziemy, ale tak sobie pomyślałam, jak tak zniedołężniejemy to by się przydał ten Internet, to by sobie człowiek tylko kliknął (11).*



**Dobrym wskaźnikiem włączenia Internetu do swojego życia jest korzystanie z niego w praktykach dnia codziennego. Informacje, które można znaleźć w Internecie ułatwiają codzienne funkcjonowanie. Zdecydowanie najpopularniejsze jest sprawdzanie rozkładów jazdy: komunikacji miejskiej, pociągów, autobusów. Dzięki temu respondenci mogą lepiej zaplanować wyjścia czy podróż. Poszukują również informacji o różnych wydarzeniach w swoim mieście.**

## Czy w każdej sytuacji Internet jest konieczny?

Respondenci dostrzegają również negatywny wpływ Internetu na wiele aspektów życia. Budzi on często mieszane uczucia. O ile wielu z respondentów dostrzega pozytywny wpływ Internetu na kontakty z bliskimi, niektórzy obserwują, że Internet potrafi odciągać domowników od wspólnego spędzania ze sobą czasu. Zwłaszcza u respondentów, którzy korzystają z komputera i Internetu dłużej, obserwować można pewne zmęczenie tym medium. W czasie wolnym chcą oni robić inne rzeczy: uprawiać sporty, czytać książki. Duże znaczenie ma tutaj również sposób komunikowania się najbliższego otoczenia. Jeśli nie ma konieczności ani sposobności skorzystania w tym celu z Internetu, nie ma powodu, żeby się tego uczyć. Komunikacja w Internecie jest również bardzo często oparta na innych zasadach niż bardziej tradycyjne formy kontaktu. Często jest zdawkowa, oparta na słabych więziach. Starsi respondenci nie są zainteresowani takimi relacjami. Z tego powodu często rezygnują z portali społecznościowych.

Respondenci, zwłaszcza starsi, zachowują rezerwę do zakupów przez Internet. Czasami jest ona spowodowana nieufnością, ale niektórzy z nich mają po prostu ograniczone potrzeby. Nie szukają produktów przez Internet, bo ich nie potrzebują.

**Internet oferuje często możliwości, które są na obrzeżach zainteresowań osób starszych. Nakłady finansowe i czasowe, których wymaga zakup sprzętu i nauka obsługi Internetu nie przelożą się na wystarczające korzyści. Czasami nawet jeśli mają możliwość nauki podstawowych czynności na komputerze, nie widzą takiej potrzeby: rodzina mieszka w Polsce i korzysta z Internetu, informacje czerpią z gazet i telewizji, chcą jak najwięcej czasu spędzać na łonie przyrody. Internet nie jest im potrzebny i niekoniecznie musi być to subiektywne odczucie.**

Zdobywanie nowych kompetencji związanych a obsługą Internetu jest silnie ograniczone przez potrzeby użytkowników. W wielu przypadkach kompetencje nie wznoszą diametralnie wraz z czasem korzystania. Ograniczają się do wyszukiwania informacji, zakupów, korespondencji. Postawa ta nie jest związana z brakiem zaufania, tylko brakiem potrzeb. W niektórych przypadkach osoby aktywne zawodowo, których praca nie wymaga obsługi komputera i Internetu, nie mają również czasu i kompetencji, aby rozwijać się w tym kierunku. Jeśli nie mają w otoczeniu kogoś, kto pomógłby w nauce, ograniczają się do bardzo podstawowych funkcji, jak sprawdzenie rozkładu autobusów, pogody.

Znaczenie w rozwoju kompetencji w korzystaniu z Internetu ma środowisko społeczne, z którym obcuje się na co dzień. Osoby starsze, mając ograniczone kompetencje, również uczą się samodzielnie dużo mniej. Innowacje pochodzą najczęściej od młodszych, bardziej biegłych osób, które pokażą, przyzwyczają, nauczą. Jeśli takich osób nie ma, nie widzi się sposobów zastosowania nowych aplikacji, są one ignorowane.

## → KLUCZOWE KORZYŚCI PŁYNĄCE Z KORZYSTANIA Z INTERNETU PRZEZ OSOBY W WIEKU 50+

Korzyści, które respondenci czerpią z umiejętności korzystania z Internetu, są różnorodne i wynikają przeważnie ze zmian, które Internet wprowadził w ich życiu. Zapytani wprost o korzyści bardzo często ograniczają się do krótkich odpowiedzi, wypunktowując te najbardziej odczuwalne. Pan Kazimierz wymieniając korzyści, które w jego życiu wprowadził Internet, zauważa jednocześnie, że zmiany te są trudne do uchwycenia.

*Na lepsze to na pewno tak no, bo informacje zdobywam łatwiej. Te informacje służą mi ku zdrowiu. To jest jedna sprawa. To, co mówię w tej chwili, buduję jakiś biznes Internetowy i on będzie mi służył przypuszczam i to nieźle. To już czuję, że się zmieniło, a na lepsze tego człowiek tak przeciętnie korzystający z Internetu może... nie zdaje sobie sprawy z tego, że jego życie się zmieniło.. Moje też oczywiście, naturalnie. **Trudno powiedzieć jak, ale zdecydowanie się zmienia. Ja to czuję.** Jestem, nie powiem mądrzejszy, ale mam więcej informacji, mam więcej być... Tak oczywiście, zmieniło się (2).*

Pani Piotr, zbliżający się już do sześćdziesiątki, zaczął korzystać z Internetu już ponad 10 lat temu. Z taką perspektywą znacznie trudniej uchwycić mu pozytywne zmiany w swoim życiu. Mając lekko sceptyczne podejście do rewolucji informatycznej, mówi:

*To stopniowo jest. Także to nie robi jakiegoś wrażenia takiego, że o! Jest łatwiej. Ułatwienie życia. W tej chwili cokolwiek znaleźć to szybko. A tak to... Ułatwia życie. Więcej nic (8).*

Wielu respondentów, nawet jeśli nie jest w stanie powiedzieć, co zyskali dzięki Internetowi, ma **trudności z wyobrażeniem sobie swojego życia bez tej technologii**. W taki sposób to widzą panie Zofia Barbara oraz panowie Stanisław i Kazimierz: *Dzisiaj nie wyobrażam sobie, żebym mógł bez komputera, bez Internetu w jakiś sposób egzystować, bo byłoby to po prostu trudne. Trudne zawodowo to raz, ale również i mentalnie źle bym się czuł, gdybym nie mógł zdobywać tych wiadomości, tych informacji, które można zdobyć w prosty sposób z Internetu (2).*

*Dzięki Internetowi się porozumiewamy i to sobie nie wyobrażam, że było inaczej (2).*

*Już w tej chwili miałbym pewne trudności jakbym nie miał tego komputera (3).*

*Internet wzbogacił moje życie (6).*

*Jeden dzień bez Internetu wytrzymam, ale na drugi dzień już muszę wejść na Internet. Muszę sobie przeczytać, tam masz wiadomości polityczne i wiadomości ze świata i sportowe i ja to wszystko muszę se wiesz, na bieżąco. Nie wiedziałabym, kiedy jest mecz w telewizji i tak dalej (10).*

*Jak mi się zepsuł komputer to musiały do pana dzwonić, żeby przyjechał piernikiem, bo mi brakowało (10).*

W cytatach powyższych wypowiedziach widać wyraźnie, jak ważną, choć czasami trudną do

nazwania, rolę odgrywa Internet w życiu respondentów. Są to osoby o różnym poziomie aktywności, różnych zainteresowaniach, w różnym wieku. **Internet odpowiada jednak na ich zróżnicowane potrzeby.** Jak duże znaczenie dla rozwoju człowieka, nawet przy ograniczonych kompetencjach, ma Internet, świetnie podsumowuje pani Zofia:

*Bez maili do pacjentów nie wyobrażam sobie. Bez różnych wiadomości, informacji też sobie nie wyobrażam. Także rzeczywiście to bardzo **rozwija kulturalnie, emocjonalnie** też może człowiek sobie radzić. Wystuka sobie i może być sobie tam gdzie chce. No więc to jest niesamowite. Dla mnie to jest niesamowite (6).*

## Dzięki Internetowi jestem na bieżąco

**Jedną z najczęściej wymienianych korzyści w korzystaniu z Internetu jest dostęp do informacji i wiedzy.** Jak było powiedziane wcześniej, Internet zmienia sposób konsumpcji innych mediów. W wielu przypadkach jest to zmiana świadoma i celowa. Dzięki Internetowi mogą nie tylko dowiedzieć się więcej, ale również zapoznawać się z rzeczami, które ich bardziej interesują. Wydaje się, że Internet zmienił ekonomię zdobywania informacji: poświęca się więcej czasu, ale na rzeczy, które nas interesują. Wśród respondentów, którzy zdobywanie informacji wymieniają jako główną korzyść płynącą z Internetu widać zróżnicowanie, jeśli chodzi o ich tematykę. Są to informacje różnego rodzaju: bieżące wiadomości, wiedza „encyklopedyczna”, wiadomości lokalne i sportowe. Respondent, który spędza przed komputerem 3-4 godziny dziennie koncentruje się przede wszystkim na wiadomościach gospodarczych. Inny z kolei jest miłośnikiem sportu. Respondenci cenią sobie możliwość wybrania dokładnie tego, co ich interesuje.

*Szczególnie interesują mnie wiadomości gospodarcze. Polityczne mniej. Przede wszystkim gospodarcze. Z dziedziny gazownictwa (2).*

*Wiadomości są świeżo, że tak powiem, nie trzeba czekać na te wiadomości sportowe, dużo interesują się też sportem kurczę (12).*

*Wchodzę, modę sobie to do końca przeczytać wszystko, zastanowić się, prawda, coś co mnie interesuje. Bo jak mnie nie interesuje to nie wchodzę. Ale takie rzeczy, jak mnie coś zainteresuje właśnie to sobie wchodzę często (10).*

*Czytanie gazety to dużo więcej czasu zajmuje niż wejście na jakąś stronę Internetową. Przeczytam to, co mnie interesuje, nie muszę wszystkiego czytać (17).*

Łatwość w dotarciu do informacji jest często bardzo ceniona zwłaszcza przez osoby, które potrzebują jakieś **wyspecjalizowanej wiedzy.** Postrzegają to jako swego rodzaju wolność. Bez dodatkowych kosztów, w łatwy sposób mogą sprawdzić każdą informację.

*Na lepsze zmieniło się na pewno tak no, bo informacje zdobywam łatwiej. Te informacje służą mi ku zdrowiu (2).*

*Poza tym mamy możliwość wyboru. Nie jesteśmy do niczego zmuszani, prawda. Założmy, że kupię gazetę i interesuje mnie program telewizyjny, a muszę przeczytać jeszcze inne rzeczy [...]. A tutaj szukam tylko tego co mnie konkretnie interesuje (6).*

*To jest tak dobra rzecz, że usłyszę jedno słowo i wie pani wpiszę to sobie w Google, wszystko się dowiem (3).*

*Ja nie znalazłam jeszcze takiej rzeczy, którą chciałabym się dowiedzieć i nie mogłabym znaleźć w Internecie (6).*

*Jak potrzebuję jakiejś informacji to wiem, że mogę ją znaleźć w Internecie (17).*

W wielu wypadkach postrzegają Internet jako najlepsze źródło wiedzy z każdego obszaru: przydatną w codziennym życiu, jak i zaspakajającą ciekawość. Dodatkową, wielką zaletą jest ich **aktualność.** W porównaniu do osób, które nie korzystają z Internetu mogą znacznie szybciej dowiedzieć się wielu rzeczy.

*Rozszerza możliwości uzyskania informacji, ułatwia uzyskiwanie informacji czy to w ramach codziennych potrzeb typu komunikacja czy napisanie pisma urzędowego [...]. Jest to doinformowanie zarówno w zakresie bieżących wydarzeń politycznych w Polsce i na świecie, ale też w ramach informacji głębszych (13).*

*jestem na topie, że tak powiem. Ktoś tam przychodzi w pracy, coś podyskutuje, no to ja sobie powiedzmy już dzień wcześniej przeczytałem to już na Internetowych, a oni dopiero to powiedzmy sobie otwierają gazetę w tym dniu, co już rozmawiamy (12).*

## Internet poprawił mi samopoczucie

Sz szczególnie dla najstarszych użytkowników po 65 roku życia Internet ma bardzo pozytywny wpływ na **samopoczucie**. Pani Krystyna zaczęła uczyć się Internetu, właśnie dlatego, że chciała pokazać, że jeszcze może. Udowodnić to głównie sobie. Zwiększa się ich **wiara we własne możliwości**. Uczą się przełamywać swoje dawne ograniczenia. *W stosunku do siebie chciałam pokazać, że jeszcze potrafię, wie pani, coś nowego, czegoś nowego się nauczyć (5).*

*Zrobiłam się bardziej odważna do techniki. Nie jestem już taka, że się wszystkiego boję, tylko próbuję sama. To jest duży plus, bo człowiek w tym wieku boi się rzeczy nowoczesnych. A ja właśnie już nie, cieszy mnie jak sama sobie coś zrobię, jak mi się coś uda, tam jest program zainstalować, wszystko sam sama muszę zrobić. A teraz, **człowiek bardziej odważnie idzie w ten świat (10).***

Początkowy **strach przeradza się czasami w fascynację**. Tak właśnie opisać historię pani Olgi, która jeszcze jakiś czas temu bała się dotknąć myszki, a obecnie Internet sam w sobie stał się przedmiotem zainteresowania. Potrafi przez kilka godzin surfować po Internecie, czytać jakieś informacje, uczyć się obsługi. *Wczoraj to się bawiłam i szukałam różnych informacji, tak dla zabawy, to chyba ze cztery godziny siedziałam. Najstarszy wnuk był malutki, więc to było jakieś 12 lat temu. Jak dziecko było chore, czy coś, no to babcia szła popilnować, pomóc im w domu. I to przecież jak się nudziłam, dziecko spało, no to posprzątałam trochę. To ja tak, tą ręką podnosiłam myszkę, tu wycierałam kurze, i żeby dokładnie tak samo leżała. No bo broń Boże coś się skręci i coś zepsuje. No, także już... No, zmieniło się moje podejście (17).*

U respondentów, którzy rozpoczęli korzystanie z Internetu stosunkowo niedawno zaobserwować można duże zmiany na poziomie psychologicznym. Zachodzą one na kilku poziomach. Po pierwsze, czerpią oni niezwykłą **satysfakcję z faktu nabycia tych kompetencji**. Cechuje ich często bardzo entuzjastyczne podejście do Internetu. Z powodu ograniczonych kompetencji bezpośrednio korzyści są ograniczone, ale znaczenie tego co potrafią zrobić jest ogromne. Pomimo ograniczonych kompetencji są dumni z tego, że potrafią coś zrobić, czują się bardziej „nowocześni”, wiedzą o czym toczą się rozmowy. Pani Olga obecnie czerpie dużą satysfakcję z tego, że wie o czym jest mowa. Czuje się dzięki temu pewniej.

*Jestem tak zaszokowana, że można aż tyle osiągnąć, na a ja liczyłam to dopiero. No to jaką radość mają ci, którzy naprawdę korzystają z tego Internetu (6).*

*Rozszerzyły się trochę horyzonty. Nie czuję się dzięki temu, że mam kontakt z Internetem, że mam tego laptopa, bo to też jest ważne – **nie czuję się taka odizolowana**, bo dawniej ktoś o czymś opowiadał, coś tam było w Internecie, a dla mnie to była czarna dziura. Ja nie wiem, co to jest (17).*

*Pierwszy raz, co się bardzo ucieszyłam, że wiem o co chodzi, to jak usłyszałam pojęcie maila. Ja nie wiedziałam, co to jest. No i oni właśnie coś rozmawiali ze sobą, ktoś mi tam przysłał maila. Myślę sobie, jakie maila, co on im przysłał? Ale to było jeszcze jak nie miałam żadnego kontaktu z tym. A w tej chwili no to przysłał, no dobrze. Przysłał, otworzyłeś sobie komputer, przeczytałeś i dobrze. Tak jakby list przysłał. A dawniej zastanawiałam się, że co on mógł przysłać (17).*

Dzięki umiejętności korzystania z Internetu, można również zyskać **poczucie niezależności**, jak to ma miejsce w przypadku pani Ewy i pana Krzysztofa: *Stałam się niezależna. Niezależność, w dużym stopniu niezależność, to bardzo ważne sprawy, że nie muszę chodzić się dowiadywać, kiedy mogę przez Internet się dowiedzieć (7).*

*Jestem sobie panem swojego czasu, że tak powiem, budżetu czasowego, zainteresowań, i to co jest mi w danej chwili, z przeróżnych dziedzin potrzebne, to Internet mam pod ręką i na wszystko pozwala (13).*

Obok pozytywnego wpływu na ocenę siebie i swoich możliwości Internet pomaga również doraźnie. Zwłaszcza starsi z naszych respondentów, traktują Internet jako **remedium na osamotnienie**. Pan Stanisław, 81-letni aktywny emeryt, dostrzega tę własność Internetu. Mimo że jedno z jego dzieci mieszka w tym samym mieście, widuje je raz w tygodniu.

*Jestem wdowcem już od ośmiu lat, a więc samotność. A córka mnie tylko raz w tygodniu zaprasza w niedzielę. A w tę niedzielę nie jestem zaproszony. To jest samotność. Dzięki komputerowi nie jestem taki samotny, wie pani. Nie jestem taki samotny. Z komputerem nie można rozmawiać, ale dużo się dowiaduję i ta samotność u mnie jest trochę tuszowana przez ten komputer. Nie ma tej samotności (3).*

Pani Alicja znalazła w Internecie pomoc po utracie pracy. Umiejętność korzystania z Internetu daje również poczucie istnienia wielu możliwości. Bardzo istotna jest tutaj nie tylko określona aktywność, ale również sama możliwość podjęcia działania.



*Mój zakład upadł. Wtedy wieczorami nie mogłam spać i siedziałam na Internecie. To było dla mnie takim, że nie popadłam w paranoję, **nie załamalam się psychicznie**, nie wpadłam w coś innego. Pomógł mi, że byłam w domu, a nie dałam się wciągnąć w towarzystwo, gdzie był alkohol (15).*

*Bo ja wiem, że ja mogę. Ja nie korzystam z tego z różnych względów, ale ja mogę. Ja mogę zamówić sobie bilet za złotówkę czy za 100 złotych do Londynu i polecić tu i tam (1).*

## Internet polepszył komfort mojego życia codziennego

Respondenci dostrzegają bezpośrednie korzyści płynące z korzystania z Internetu, takie jak oszczędność czasu, oszczędność pieniędzy, łatwość w dotarciu do informacji, kontaktów, załatwienia spraw). Oszczędność czasu dostrzegana jest głównie przez osoby, które korzystają z Internetu rzadziej. Często czerpią informacje dotyczące rozkładu jazdy, planowanej podróży, sporadycznie korzystają z usług bankowych, przeglądania oferty sklepów. *Miałam gdzieś jechać, no i mogłam znaleźć rozkład jazdy, na przykład. Nie musiałam jechać na dworzec, sprawdzać. W ciągu pięciu minut znalazłam rozkład jazdy (6).*

*Rozkład jazdy PKP to bym musiała pojechać na dworzec i zobaczyć, sprawdzić, o której mam pociąg, a tak z Internetu się dowiaduję, więc jest to oszczędność czasu (7).*

*Nie muszę iść na przystanek sprawdzać rozkładu, tylko patrzę tam w pracy, że trzeba to zrobić jak gdzieś potrzebuję taką informację mieć. I to na pewno oszczędność (16).*

*Czytanie gazety to dużo więcej czasu zajmuje, niż wejście na jakąś stronę Internetową. Przeczytam to, co mnie interesuje, nie muszę wszystkiego czytać (17).*

W łatwy sposób mogą się czymś ciekawym, wypełnić czas, przestać się nudzić. Dotyczy to głównie osób, które z racji na wiek, straciły swoich przyjaciół i znajomych i czują się samotni. *Mam coś takiego w podświadomości, że, wie pani, nie czuję się samotna, sama to otwieram to i tak jakby już był kontakt z ludźmi. Abstrahuję od tego Skype, ale zawsze sobie coś poszukam (5).*

Niektórzy respondenci dzięki Internetowi dokonali tańszych zakupów, zmniejszyli koszty płacenia rachunków. Dzięki dużej liczbie informacji, nie kupują

już gazet i kupują mniej książek. Oszczędności finansowe są jednak dodatkową i w sumie marginalną korzyścią. Koszty, jakie muszą ponieść, przewyższają ewentualne oszczędności. W kilku wypadkach odnoszą pewne korzyści z tego faktu. Są one jednak częściej związane z niedostępnością jakiegoś towaru w miejscu zamieszkania. W przypadku starszych osób szczególne znaczenie ma fakt zdobycia informacji o jakiś produktach. Korzystają z tego dość powszechnie. Pan Tomasz wykorzystuje informacje o cenach zdobyte w Internecie do negocjacji w miejscowych punktach handlowych. *Kupię coś, czego nie można w B. dostać. To jest dla mnie ważne. (1).*

*W Tchibo kupuję coś czasami. Nie muszę jechać do marketu, otwieram sobie stronę Tchibo albo patrzę co tam mają, szukam numeru telefonu danego sklepu, no i dzwonię, rozmawiam (5).*

*Przeglądałam tylko kiedy są tam tańsze bilety lotnicze, bo jakieś karty specjalne trzeba mieć. Poszłam do biura tutaj i za parę groszy wszystko załatwili, nie, ale przeglądałam terminy, które by mi pasował. Także jest to takie urządzenie, które pomaga, które bardzo ułatwia. (4).*

*Zysk na pewno jest. Ale to by trzeba było też do końca zależeć co i gdzie. Bo przykładowo miałem kupić. I mówię, „słuchaj, u ciebie kosztuje to tyle i tyle, a w Internecie jest o 30, 40 procent taniej”. A on mówi, „bo tak, bo on nie płaci tego, nie płaci tamtego, ja muszę zapłacić to, ja muszę zapłacić tamto”. Ja mówię, „słuchaj, jak ty musisz zapłacić to i tamto, to ja u ciebie nie kupię, bo to jest za drogie, ja sobie kupię w Internecie” (23).*

## Internet ułatwia mi pracę

Kilkoro z respondentów, którzy są jeszcze przynajmniej częściowo aktywni zawodowo, wykorzystuje Internet do pracy.

*Mam stronę. Mogę się reklamować. Gdzie mogę się reklamować? Na słupach bym rozwieszała? (6).*

pyta retorycznie pani Zofia, dorabiająca jako bioenergoterapeutka. Dwoje innych respondentów również wykorzystuje Internet do reklamowania swoich działalności. W ich wypadku nie jest to jednak aż tak kluczowe. Inna respondentka, prowadząca sklep specjalistyczny dla osób chorych, dzięki Internetowi ma pracę, może się utrzymać. Pani Urszula, która pracuje w szkolnej bibliotece widzi w Internecie duże ułatwienie w pracy zawodowej.

W Internecie wyszukuje materiały edukacyjne dla uczniów, materiały dla członków szkolnego chóru, ilustracje do plakatów, kontaktuje się ze współpracownikami. Pan Kazimierz, który ze względu na wiek, chce zmienić swój profil zawodowy i zająć się marketingiem sieciowym, ma nadzieję, że jego życie będzie dzięki temu lżejsze, a praca bardziej opłacalna. Na razie wykorzystuje Internet do reklamowania swojej obecnej działalności.

*Z racji wieku i niemożności takiego już wysiłku jak do tej pory to chciałbym pracować przez Internet. Buduję jakiś biznes Internetowy i on będzie mi służył, przypuszczam i to nieźle (2).*

Przez Internet skończył również szkolenia z medycyny alternatywnej, którą się interesuje. Dzięki temu ma większą wiedzę, którą będzie mógł wykorzystać z pracy. Telekonferencje zapewniają mu stały kontakt ze współpracownikami. Zapewnia to możliwość ciągłego uzupełniania wiedzy o marketingu sieciowym i produktach, które w ramach tego systemu są rozprowadzane. Również pani Krystyna dostrzegła w Internecie szansę na wznowienie aktywności zawodowej. Mimo ograniczeń fizycznych, sądzi, że mogłaby wykorzystać jeszcze swój kapitał umysłowy, aby w zmniejszonym wymiarze godzin jeszcze coś do emerytury dorobić.

*Do zarobkowania, ponieważ starsze osoby, przemieszczanie się to już jest uciążliwe w tej chwili to ja już daję sobie sprawę, że fizycznie to ja się poruszam, ale już nie mam tyle siły, a moim jeszcze kapitałem to jest umysł, wie pani. No mam doświadczenie życiowe, życiowe w sensie pracy i mówiłam, że różne i zawsze jak zmieniałam pracę musiałam się uczyć. I doświadczenie i teoretyczne i praktyczne, i ja mówię, że nie tak na pełnym etacie, ale gdzieś na pół etatu czy coś to bym chętnie, czy na ćwierć nawet to chciałyby, to z przyjemnością popracowałabym (5).*

## Dogaduję się z wnukami

Internet ma bardzo duże znaczenie w kontaktach z młodszymi osobami. Po pierwsze, jak zostało pokazane już wcześniej, pomaga w zrozumieniu świata dzieci i wnuków. Żargon Internetowy, kiedyś niezrozumiały, teraz zaczyna nabierać sensu. Umiejętność korzystania z Internetu przekłada się również dosłownie na częstość kontaktu z dziećmi i wnukami oraz na jego jakość – bez żadnych dodatkowych kosztów, można nie tylko porozmawiać, ale również się zobaczyć.

*Nie mam wnuków, no ale jestem w stanie troszkę się porozumieć z młodszym pokoleniem. Wiem na przykład o czym rozmawiają. Może nie o wszystkim, no ale tak pobieżnie (19).*

*Ułatwił mi komunikację z wnukami. Przede wszystkim ich widzę (3).*

Sama chęć nauki Internetu przez osoby starsze potrafi zbliżyć. Poproszenie o pomoc w wyborze komputera, w stawianiu pierwszych kroków daje pretekst do wspólnego spędzenia czasu. Te kompetencje pozwalają pani Krystynie przebywać w kręgu młodych, z czego czerpie niezwykłą satysfakcję. Umiejętność korzystania z Internetu staje się zatem niejako symbolicznym atrybutem włączenia w świat młodych. Zdobycie pewnych kompetencji pozwala na wspólną eksplorację zasobów Internetu, jak miał to miejsce w przypadku pani Krystyny i pani Olgi:

*Zaczynało się od tego, że musiałam się do nich zwrócić, żeby mi pomogli tutaj pozakładać na przykład konto na poczcie czy tego i teraz rozmawiamy (5).*

*To jak gdzieś tam w towarzystwie te babcie to ja prowadzę rozmowę z młodymi. Ja sobie zdaję sprawę, że ta moja wiedza jaka jest, ale na tyle na ile potrzebuję, to potrafię (5).*

*Wnuk przygotowywał taki ładny projekt. Tam były podane pewne zagadnienia. No i trudno było wertować całą książkę, żeby znaleźć odpowiedniki. Łatwiej było w Internecie poszukać i udało się. Co mnie nawet zdziwiło, bo myślałam, że gdzie... Owszem, nie cała książka, ale akurat wybrane zagadnienia. I okazało się, że to zagadnienie gdzie indziej było opisane, ale również „W pustyni i w puszczy”. Więc znaleźliśmy się, aha, to jest na tej stronie. Można było zajrzeć do książki, wyszukać, przeczytać, zgłębić informacje (17).*

Starsi użytkownicy, którzy korzystają z pomocy wnuków w nauce korzystania z Internetu, tak jak jest to w przypadku pani Olgi i pani Barbary spotykają się z życzliwością, albo nawet i dumą.

*Natomiast oni się czują bardzo dumni, że mogą babcie czegoś nauczyć. A ja bardzo grzecznie słucham, jak czegoś nie wiem (17).*

*Dzięki temu i ten wnuk również widzi, że ja w tym Internecie jakoś tam działałam, no to on też ma jakieś większe zaufanie do mnie czy... No to na pewno tak. Z tym pokoleniem młodszym jest łatwiej się porozumieć. Łatwiej zdecydowanie (2).*

*Nawet na Facebooku jestem. Mój zięć mnie zachęcił i napisał, że najwspanialszą teściową ma na całym świecie, na Facebooku (10).*

*Dzieciaki się lepiej dogadują z osobą, która wie, co to jest Internet, wie coś, potrafi powiedzieć, i tak dalej (22).*

Jak widać z powyższych wypowiedzi, kompetencje związane z Internetem pomagają osobom starszym w kontaktach z młodszymi na wielu płaszczyznach. Poprzez bardzo dosłowną możliwość porozmawiania i zobaczenia, do odnalezienia wspólnych tematów. W niektórych przypadkach już nawet chęć nauki zbliża. Internet jest nie tylko medium przekazującym informacje, ale potrafi być również mostem zbliżającym do siebie ludzi różnych pokoleń.

**W stosunku do korzyści wśród naszych badanych widać wyraźne zróżnicowanie w zależności od wieku. Wśród osób między 50 a 65 rokiem życia oraz aktywnych zawodowo, najważniejsze korzyści to te związane z pracą i ułatwienia w życiu codziennym, a dla osób powyżej 65 roku życia, kluczową korzyścią jest poprawienie dobrostanu psychicznego. Osoby do wieku 50-65 lat odnoszą korzyści na płaszczyźnie zawodowej, takie jak: znalezienie pracy, ułatwienia w pracy przez dostęp do określonych zasobów, szybsza komunikacja ze współpracownikami, możliwość dotarcia do klientów i reklama w ramach swojej działalności w Internecie. Osoby powyżej 65 roku życia czerpią korzyści głównie na płaszczyźnie psychologicznej: mają poczucie włączenia do społeczeństwa dzięki kontaktowi ze światem (komunikacja z innymi oraz informacje). Internet zapobiega poczuciu osamotnienia oraz dostarcza satysfakcji użytkownikom, że mogą się jeszcze nauczyć czegoś nowego.**

# → → CZĘŚĆ III. INTERNET JUTRO



Ostatnia część naszego raportu poświęcona jest najbliższej przyszłości. Wspólnie z naszymi badanymi zastanawiamy się, w jaki sposób będzie można zachęcać osoby w wieku 50+ do korzystania z Internetu: jakich środków używać oraz na czym powinien opierać się przekaz. Następnie pokazujemy, jak osoby 50+ wyobrażają sobie zastosowanie Internetu w życiu codziennych w kilkuletniej perspektywie, a także co chcieliby zmienić w swoim sposobie korzystania z Internetu oraz jakich nowych umiejętności się nauczyć.



## → KONCEPCJA KOMUNIKACJI SKIEROWANEJ DO OSÓB W WIEKU 50+ ZACHĘCAJĄCEJ DO KORZYSTANIA Z INTERNETU

Jedną z technik zastosowanych w trakcie wywiadu była prośba do badanych, by wyobrazili sobie przekaz, który mógłby zachęcić osoby w wieku 50+ do korzystania z Internetu. Technika ta, wymagająca wyobraźni, pozwala na zidentyfikowanie tych korzyści, które wydają się badanym kluczowe, nie tylko w ich konkretnej osobistej sytuacji, ale które można uogólnić i skierować do szerszej grupy odbiorców 50+. Badani proszeni o wyobrażenie sobie przekazu skierowanego do osób 50+ w wielu przypadkach zastrzegali, iż może być ona nieskuteczna, szczególnie w przypadku osób, u których główną barierą rozpoczęcia korzystania z Internetu jest brak zainteresowania, odczuwania potrzeby czy motywacji. Zdaniem badanych oddziaływanie na tego typu użytkowników wymagałoby zastosowania innych niż kampania społeczna środków.

*Tutaj trzeba mieć w głowie otwartość. Ale to musi wynikać już z samej osobowości (1).*

*Nie sądzę, ja myślę, że ludzie nie są, starsi ludzie nie są zainteresowani. No niektóre są. To, co widzę, bo ja przecież z samymi kobietami pracuję. Nikt się nie interesuje Internetem. Nie mają czasu. Tu przychodzą tkać, tam mają rodziny, tu pomagają wnukom, albo dzieciom jeszcze swoim, u mnie pracuje tam w tym stowarzyszeniu kilka nauczycieli. To one nie są zainteresowane Internetem (21)*

Natomiast w przypadku nieużytkowników, u których główną barierą jest brak dostatecznej

wiedzy, przekaz mógłby pomóc komunikując w odpowiedni sposób korzyści płynące z korzystania z Internetu. Jak sam nieużytkownicy przyznają, fakt niekorzystania z Internetu w ich przypadku wynika z braku informacji, do czego Internet jest przydatny w życiu, a przekaz pokazujący, iż nie jest to trudne i niesie za sobą konkretne korzyści, mógłby tę barierę przełamać.

*Musiałoby być wprowadzenie takie, że to nie jest trudne, że to warto... nie? Że to nie jest trudne, że to warto, nie? Bo ludzie, ludzie... między innymi my, ja... nie rozumiem z tak dobrze to... to jest jakiś hamulec, ale jakby takie było bardziej powszechne... (20).*

*Myślę, że takie pokazanie, w czym ten Internet może człowiekowi pomóc (11).*

*Więcej wiadomości na temat, co tam można właściwie znaleźć w Internecie? Bo to też nie każdy to wie, a już starsi ludzie szczególnie się nie interesują – to nie wiedzą, co tam mogą znaleźć, co się może przydać? (20).*

Takie przekazywanie informacji na temat tego, czy jest Internet, do czego się przydaje wymaga jednak szerszego i głębszego opisu, jak zauważył jeden z nieużytkowników, przydałby się cały cykl publikacji na ten temat, jako przykład podając dodatki tematyczne dodawane do gazet codziennych lub tygodników kolorowych, które eksplorują wybrane zagadnienie. *To musi być opisane i zjawiska, jakie tam występują i jak ludzie z tego korzystają. A ludzie naprawdę by*

*pisali, bo by się dzielili, a to zachęca z kolei innych, nie? Z tego może korzystać, z tego może korzystać, nie? Tylko ktoś to by musiał się tym... zająć i taki ten suplemencik wrzucać tam do obojętnie jakiej gazety, nie? Albo połączyć to z cyklem: „Lata lecq”? W tym taki dział plus tam te relacje ludzi, którzy już z tego korzystają, bo ludzie opisują różne ciekawe rzeczy (20).*

Drugim istotnym zastrzeżeniem, które badani zaznaczali na początku swoich wypowiedzi dotyczącej przekazu, była obawa iż, przekaz skierowany do osób w wieku 50+ nie jest wystarczającym środkiem, który mógłby zmienić postawy, przekonania i zachowania nieużytkowników. Ponieważ poza komunikacją powinna pójść konkretne działanie w praktyce. Zdaniem badanych należałoby raczej pokazać konkretne korzyści w zastosowaniu Internetu, zwłaszcza przez kontakt twarzą w twarz zaawansowanego użytkownika Internetu z osobą dopiero rozpoczynającą swoją przygodę z tym medium. Ponieważ część z badanych zaczęła korzystać z Internet z konieczności, np. w pracy wymagano od nich nauczania się obsługi konkretnego programu, a wsparciem w tej sytuacji byli współpracownicy, inni użytkownicy Internetu, uważają zatem, że najlepszą zachętą byłaby możliwość nauki przez bezpośredni kontakt przy komputerze.

*To moim zdaniem nie ma sensu żadna reklama. Te osoby trzeba wziąć za rękę, posadzić przy komputerze, pilnować, sprawdzać pokazać i to wszystko. Sama reklama nic nie da. To nie jest pończocha. To nie jest coś takiego. To musi pani głowę przemeblować. (...). Tymi osobami trzeba się zająć jak dziećmi, coś nowego pokazać. Usiąść powoli pokazywać ten klawisz. Zachęcać nie krzyżeć. Uczyć tak samo. To jest to samo. Żadne reklamy nie pomogą, bo to nie jest dla nich (1).*

*Ale jest grupa ludzi, która boi się, ale zaczyna próbować. Są różne metody dojścia do ludzi. Przede wszystkim trzeba z ludźmi rozmawiać. Mimo wszystko ludzie lubią żywy kontakt, bo my potrzebujemy tego (4).*

*No i muszę powiedzieć, że na tym kursie, który pierwszy był to były osoby, które nigdy nie miały nic wspólnego z komputerem, które bały się, że krzywdę zrobią komputerowi, ale przełamały ten strach (4).*

Aby podkreślić rolę bezpośredniego kontaktu między bardziej zaawansowanymi użytkownikami i nieużytkownikami badani dzielili się swoimi doświadczeniami, kiedy to pomogli komuś w wykonaniu jakiejś czynności w Internecie. Konkretna

potrzeba i kontakt twarzą w twarz przy komputerze to zdaniem badanych jest najlepszy sposób zachęcenia kogoś do korzystania z Internetu. Podkreślają to wyraźnie pani Ewa i pani Urszula: *Kursy, kursy. Ten kurs, który był i mam nadzieję dalej będzie, muszę się dowiedzieć zaraz we wrześniu się dowiem, kursy, które by wskazały osobom po 50 roku życia co to jest Internet. Co to jest komputer, co to jest Internet. Ja pamiętam na kursie, kiedy przysiadł się koło mnie jeden mężczyzna, bardzo kulturalny pan, który miał gdzieś ponad 70 lat, no to podobnie to było chyba jego 3 zetknięcie w ogóle z komputerem. Tak chciałby coś tam robić, te polecenie wykonywać, ale nie potrafił. Ja też taka lotna jakaś nie byłam. No więc o mnie pytał. I sobie i jemu trochę pomagałam. I on Ojji, AAA – jego zachwył był niesamowity (7).*

*Krysiu, znajdź mi to, coś w Internecie. Nie mam czasu, szukaj sobie sama, prawda? A ja nie wiem, to się naucz, a mnie to... a, ja nie potrafię, tego. Siadaj, Kliknij, zobacz. Masz teraz to, prawda? A teraz kliknij tu i masz takie coś, nie? Iw ten sposób, i tak ja namówiłam (22).*

## Jak można zachęcić osoby w wieku 50+ do korzystania z Internetu?

Po zaznaczeniu wstępnych zastrzeżeń oraz pokonaniu początkowej rezerwy w stosunku do kampanii społecznej skierowanej do osób 50+, zaczęły się pojawiać jednak różne pomysły, w których ujawiły się sposoby zachęcania tych osób do korzystania z Internetu postrzegane jako mające szansę na powodzenie. Proponowane sposoby oddziaływania na osoby 50+ są w pierwszej kolejności związane z przełamywaniem podstawowych barier, opisanych we wcześniejszej części raportu.

Pierwszym pomysłem na przekaz, który pojawił się w kilku wywiadach było sformułowanie bezpośredniej zachęty, by osoby w wieku 50+ w ogóle zechciały podjąć próbę skorzystania z Internetu oraz sprawdzić, jakie nowe możliwości daje to medium. Słowem klucz w tym komunikacie są zawołania typu „sprawdź”, „spróbuj”, „zobacz”:  
*„Spróbuj, a nie pożałujesz”. Internet - drzwi jutra” (12).*

*jakieś hasło: sprawdź, zobaczysz jak szybko będziesz wiedział wszystko. Taka zachęta dla osób starszych (8).*

*Nie masz potrzeby, bo nie wiesz o co chodzi. Tak samo: dam... upiekłem dobrą butkę. I powie: „nie, ja nie zjem,*

*bo ja tego nie lubię". Ale weź pierw spróbuj, a dopiero później się określ. Tak samo z Internetem: „no, weź zobacz, o co w tym wszystkim biega, to też będziesz wiedział o co chodzi” (23).*

Innym sposobem przekonywania osób 50+ do rozpoczęcia przygody z Internetem jest przełamanie bariery strachu związanym z brakiem umiejętności korzystania z komputera. Poza brakiem zainteresowania jest to kolejna kluczowa przeszkoda w rozpoczynaniu przygody z Internetem. Dlatego też skutecznym sposobem oddziaływania byłoby pokazanie, że komputer czy Internet „nie gryzą”, że nie jest tak łatwo „coś zepsuć”.

*Musi pani pokazać, bo boją się osoby dotykać do komputera. Ja pamiętam sama, jak nam coś tam nie wychodziło to bałam się, a komputerowiec mówi: „Najwyżej jak pani weźmie pani siekierę to może pani zniszczyć ten komputer, a tak to pani nie uszkodzi”. I to wszystko (1).*

*Ja ostatnio koleżance ptak powiedziałam, dzwoni do mnie, w Jeleniej Górze, mówi, Krysia, przypomnij mi, jak ty ogórki tam kisiłaś. Ja mówię, Irka, jakaś Ty głupia, Ty kliknij sobie w Internet, tam masz 150 przepisów, a ma komputer w domu, ale mąż korzysta z kolei, i sobie znajdzie. Po prostu znajdzie, mówię ci, głupia jesteś, ani ci ten komputer ręki nie urąbie, ani ci głowy nie urwie. Bo ona się boi, a nie będę, nie tego (22).*

*No przede wszystkim trzeba by powiedzieć, żeby się nie obawiali tego Internetu, w ogóle komputera. Żeby próbowali. Ja sobie zdaję sprawę, że w pewnym wieku może to być już trudne. Zachęcałbym zdecydowanie, żeby każdy, jeżeli nie wie jak się poruszać, poszedł na taki podstawowy kurs, żeby wiedział, w jaki sposób włączyć, jak użyć jakiegoś programu itd. itd. Żeby nauczyli się, bo to jest możliwe, no, bo to jest konieczne w pewnym sensie. Chociażby tak jak powiedziałem, coś takiego, żeby opanowali, bo to jest łatwe, do czytania taki tablet (2).*

*Nie bój się nowości. Wiek nie stoi na przeszkodzie (10).*

Świadomość, iż podstawową barierą w rozpoczęciu korzystania z Internetu przez osoby 50+ jest strach przed tym medium, pozwoliła badanym na stworzenie pomysłów na przekaz, który bazowałby na tych obawach i bezpośrednio komunikował negatywne konsekwencje. Jednym ze środków mogłoby być powiedzenie wprost, iż współcześnie Internet stał się oczywistym elementem życia codziennego i zamiast wybierać strategię unikania, czy wręcz ucieczki, lepiej jest „poznać wroga” i dostosować się do wymagań współczesnego życia. Dlatego też należałoby podkreślić w przekazie, iż jest to sytuacja z jedynym, racjonalnym wyjściem.

*(...) „szantaż”, ale po prostu która by sugerowała, że generalnie rzecz biorąc to jest nieuniknione i nie ma od tego ucieczki i nie ma wyjścia, że lepiej się z tym po prostu pogodzić, z tym Internetem (14).*

Innym kierunkiem w wykorzystywaniu obaw przed Internetem jest konfrontowanie osób w wieku 50+ z młodszymi pokoleniami, zwłaszcza z wnukami. Ponieważ osoby 50+ przyzwyczajone są do modelu, w którym to pokolenie starsze uczy życia pokolenie młodsze oraz jest dla niego swoistym autorytetem, sytuacja, w której okazuje się, że babcia czy dziadek „nie nadążają” za współczesnym światem, a wnukowie są od nich o wiele bardziej kompetentni, może być niekomfortowa dla samooceny. Dlatego też, zdaniem niektórych badanych, warto zachęcać osoby starsze, by były na bieżąco z nowinkami technologicznymi, by ułatwić kontakt i porozumienie z osobami młodszymi. Tego typu przekaz mógłby wykorzystywać psychologiczny mechanizm zawstydzania odbiorcy. *Chcesz być gorszy od wnuczka. No nie wstyd ci, ty masz być przykładem, a jak cię wnuczek zagnie na takim pierwszym lepszym i to wielu ludzi zmobilizowało i to tego typu reklamy (4).*

Co ciekawe, wątek zawstydzania przez najmłodsze pokolenie, a przez to większego motywowania do korzystania z Internetu osoby 50+ został wskazany również przez panią Annę. Sama nie korzysta z Internetu, bo nie ma takiej potrzeby, a w razie konieczności wyręcza ją mąż.

*No takiego mniej wnuczka. Chodź babcia nauczę cię. „Nie umiesz babcia, to chodź, cię nauczę, chodź ci pokażę”, nie. To byłoby fajne takie.. Babcia, a wnusi taki: „ja to umiem!” (...) Raczej zawstydzić, no i zmobilizować. : Tak, tak. Żeby zmobilizować. Tak mi się wydaje. Bo nie ma innego ratunku, żeby zmusić kogoś [śmiech]. Mówię: „Waldek, idź zobacz co tam”. Mąż idzie, sprawdzi i dobrze. Ja nie muszę, dlatego że nie muszę. (18)*

**Badani dostrzegali szereg barier związanych z rozpoczynaniem korzystania z Internetu przez osoby w wieku 50+, dlatego też ich zdaniem kampania społeczna powinna te bariery przedstawiać, żeby pokazać, że wiele innych osób podziela te same lęki, czy napotyka podobne trudności. Pozwoliłoby to na oswojenie tych obaw, zwłaszcza gdy przekaz połączony byłby z prezentacją sposobów ich przewyżczenia. Dopiero po przełamaniu podstawowych barier można docenić możliwości, jakie daje Internet i konkretne korzyści z tego płynące.**

## Jakie korzyści należy prezentować w kampanii społecznej?

Poza przedstawieniem barier badani w większym stopniu koncentrowali się na wypunktowaniu korzyści, które mogłyby być zakomunikowane w przekazie. Część z analizowanych poniżej korzyści wynika z osobistego doświadczenia badanych (opisanych we wcześniejszych fragmentach raportu), część z obserwacji w swoim otoczeniu zachowań osób w wieku 50+. Zestawienie tych źródeł pozwoliło na wypunktowanie korzyści kluczowych zdaniem badanych dla efektywnej komunikacji.

Jak zostało to podkreślone wcześniej, głównym celem korzystania z Internetu przez osoby 50+ jest zdobywanie interesujących ich informacji, czy to związanych z pracą dla osób aktywnych zawodowo, czy hobby, czy też zdrowiem. Bycie zorientowanym w tym, co się dzieje na świecie oraz poinformowanym stanowi kluczową korzyść korzystania z Internetu. Sami badani nie tylko dostrzegają tę korzyść w swoim życiu, ale uważają ją za szczególnie istotną w komunikacji mającej na celu nakłonienie osób w wieku 50+ do korzystania z tego medium. Dlatego w wyobrażeniach na temat takiego przekazu pojawił się pomysł podkreślania **dostępu do informacji**. Dostęp ten jest w oczach badanych łatwy, podręczny oraz szybki, również ze względu na intertekstualny charakter treści zawartych w Internecie, ponieważ dzięki hiperlinkom można szybko dotrzeć kluczowej informacji. Tego typu przekaz powinien być podkreślany w komunikacji skierowanej do osób 50+: *Dużo wiadomości. Szybkie wiadomości. A zachęcić to, że szybkość informacji przez Internet no i dużo informacji. Czyli każdy temat co kogo interesuje to jest łatwość (8).*

*Jest to kopalnia wiedzy, wszystko tu można znaleźć i jest to dużo na skróty, można sobie to ułatwić po prostu szukając szybciutko, jesteśmy na „topie”, że tak powiem, momentalnie co chcemy wiedzieć, znajdujemy, bardzo szybko na danych stronach Internetowych i no ułatwia to w ten sposób po prostu życie. Ktokolwiek czymś jest zainteresowany wszystko znajdzie w tym Internecie (12).*

Z kolei sama informacja jest bardziej różnorodna i wszechstronna niż w tradycyjnych mediach, takich jak radio czy telewizja. Dlatego też, osoby w wieku 50+, dla których najważniejszym medium jest telewizja, zainteresowane jakimś tematem poruszonym w programie telewizyjnym mogą sięgnąć do Internetu po informacje dodatkowe i uzupełniające.

*Mamy w tej chwili telewizję i te osoby siedzą w telewizji, nie w komputerze. To musi być jakiś większy zasób informacji niż to co daje telewizja. No, czasami są takie rzeczy, że coś w telewizji podają i człowiek jest zadowolony co to jest i jak to jest, no to wtedy w Internet i... muszę znaleźć to, mniej więcej będę wiedział (8).*

Badani za ważną korzyść korzystania z Internetu wskazywali możliwość wyboru treści, które, które chce się czytać i oglądać, dzięki której to sam odbiorca decyduje, jakiego typu treści chce przyswajać, a jakie pomijać. Wskazywali też wiele różnych opcji i funkcjonalności, jakie Internet oferuje. *Możliwość wyboru. Nie jesteśmy do czegoś zmuszani, prawda. Założmy, że kupuję gazetę i interesuje mnie program telewizyjny, a muszę przeczytać jeszcze inne rzeczy, a poza tym za tą gazetę zapłaci (6)*

*w zasadzie nie ma rzeczy, której nie sposób osiągnąć dzięki Internetowi, że można absolutnie..., że można zrobić zakupy, można zaoszczędzić czas, można zaoszczędzić pieniądze, można poznać nowych ludzi, można poznać świat, można podróżować, kraje, no nie ma takiej gałęzi, której nie można by poznać dzięki Internetowi. Ja po prostu bym taką osobą zaprosiła, bo to trzeba konkretnie pokazać. Tak jak wczoraj przyszła ta koleżanka i miałyśmy uczyć się angielskiego, a znalazłyśmy radio BBC. Najpierw znalazłyśmy w Internecie, a ona mówi znajdziemy częstotliwość. No i znalazłyśmy częstotliwość w Internecie no i sprawdzamy na zwykłym radiu i nie da się. No i szukamy, a tam jest napisane, że najlepiej w nocy. No a w Internecie znalazłam i już mogłam wiadomości słuchać. Także no moment, prawda. Później pokazała mi jeszcze jak można słuchać piosenek takich tylko spokojniejszych, żeby uczyć się tego angielskiego. No nie ma takiej rzeczy, której nie można by... otrzymać informacji właśnie z Internetu (6).*

Dostęp do informacji oznacza też **lepsze radzenie sobie w życiu codziennym**, zarówno na płaszczyźnie prywatnej, jak i zawodowej. Dzięki Internetowi można uzyskać wzory pism urzędowych, czy też uzyskać na forach dyskusyjnych wiedzę praktyczną od ludzi znajdujących się w tej samej sytuacji życiowej czy zawodowej. Tego typu konkretna korzyść również może być podkreślana w kampanii społecznej:

*No osoby które pracują. Na przykład zawod nauczyciela, to teraz dużo się właśnie opiera o Internet. Wszelkie takie zagadnienia nowe to przecież wszystko się z Internetu ściągają. Później no prawnicy, też korzystają, masz tutaj przecież kodeks karny możesz sobie przeczytać. Ja jak pisałam pozew o rozwód to przecież korzystałam tylko z Internetu.*





*Jest to kopalnia wiedzy, wszystko tu można znaleźć i jest to dużo na skróty, można sobie to ułatwić po prostu szukając szybciotko, jesteśmy na „topie”, że tak powiem, momentalnie co chcemy wiedzieć, znajdujemy, bardzo szybko na danych stronach Internetowych i no ułatwia to w ten sposób po prostu życie. Ktokolwiek czymś jest zainteresowany wszystko znajdzie w tym Internecie.*

*Przeczytałam tam sobie kilka tych pozwów, jak to ma wyglądać, to tam umieścić. Tak jak Janusz pisał pozew o mobbing co na kopalni miał to tak samo. Korzystał z Internetu, przeczytał sobie, na jakimś forum tam z ludźmi porozmawiał. To jest potrzebne (10).*

Poza ściśle praktycznymi zastosowaniami informacji zdobytych w Internecie, dostęp do rozmaitych treści Internetowych oznacza również **możliwość zajmowania się swoim hobby** w Internecie. Dlatego też przekaz mógłby wykorzystać zainteresowania osób w wieku 50+ i pokazać, jakie możliwości rozwijania tego hobby daje Internet.

*No, tam wszystko jest, praktycznie jest wszystko. Tak jak żeśmy wspomnieli na początku, trzeba się interesować. No, i jeżeli ktoś ma jakieś hobby i go coś interesuje, i wie, z czym to się je, no – z czegoś skorzysta zawsze. Zawsze z czegoś skorzysta. (23). Jak mają jakieś hobby – filmy pooglądać, muzyki posłuchać, czy chociażby w te gry pograć bo przecież tu jest ich mnóstwo. Bo to nie musisz grać sama tylko możesz grać z kimś przecież. Ja tu z koleżanką w chińczyka grałam, w szachy grałam. No języka sie można nauczyć (10).*

Ciekawym wątkiem pojawiającym się w wypowiedziach dotyczących przekazu była możliwość **rozwijania horyzontów czy też uruchomienia wyobraźni i marzeń** dzięki Internetowi. Internet pozwala nie tylko zajmować się swoim wcześniej już posiadanym hobby, ale sprawia, że człowiek zaczyna się interesować innymi rzeczami, może wywoływać chęć poznania nowych obszarów życia. W tej wizualizacji Internet jest „oknem na świat”, uruchamia szereg obrazów i nowych skojarzeń, jest „inspiracją”, co może być przedstawione w postaci „chmurki z marzeniami”. Tak widzą to pani Ewa i pani Urszula: *Mnie Internet pozwala pomarzyć. A na przykład takie proste, klikam sobie, znajduję na przykład, o, ciekawa jestem, co się dzieje na Cyprze. Co się dzieje na Cyprze, jak to wygląda, bo może bym tam pojechała chętnie, żeby to zobaczyć, i wtedy sobie pomarzę, nie? I jestem tam, widzę... taka inspiracja. Taka chmurka z marzeniami (22).*

*Internet – okno na świat. Oczywiście kula ziemską. Na kuli ziemskiej, oczywiście zależy, z której strony kula ziemską, wschód czy zachód kuli ziemskiej, może jakieś zdjęcia ciekawe, może zajęcia ludności byłyby ciekawe. Na przykład czym zajmuje się ludność Kongo, jak kobiety wyglądają, czym się zajmują, czy mężczyźni pomagają kobietom. Życie kobiet jest takie tradycyjne prawdopodobnie. Także te reklama byłaby taka. Zdjęcia, zdjęcia, zdjęcia migające (7).*

Tym samym w komunikacji można pokazać, iż korzystanie z Internetu daje nie tylko możliwość kontaktu ze światem, ale również może stanowić wprowadzenie jakiejś nowej jakości do życia. *Że życie może być ciekawsze, interesujące. Moje prywatne życie może być ciekawsze, interesujące (1).*

*Że to jest urządzenie, które trzeba pokochać tak jak własnego męża albo własne dzieci, bo się bardzo przydaje (4).*

*Korzystaj póki masz czas, bo czas ucieka (3).*

Wątek korzystania z życia przy pomocy Internetu został również w wypowiedzi pana Mirosława, który obecnie nie korzysta, ponieważ woli spędzać czas na działce, jednak nie wyklucza, że w przyszłości, kiedy to ze względów zdrowotnych będzie mniej mobilny, Internet może mu uprzyjemnić życie. *Staruszkę korzystaj z Internetu, bo życie jest piękne, że można się wiele rzeczy dowiedzieć, o których w ogóle człowiek nigdy nie słyszał i nie widział tego. Dlatego warto, jeżeli masz zdrowie i spacerujesz i przebywasz dużo na świeżym powietrzu, to pamiętaj, że przychodzi okres, gdzie gdzie nie możesz wyjść, a w ten czas Internet ci umili życie i te chwile, które w domu, bo... Nie oglądaj telewizji, bo tam nic nie ma (24).*

Poza korzyściami związanymi z lepszym dostępem do informacji, możliwościami uprawiania swojego hobby czy poprawą jakości życia, w wypowiedziach badanych ujawniło się również bardzo pragmatyczne podejście związane z korzyściami finansowymi. W wywiadach pojawiła się również sugestia, by w przekazanie skierowanym do osób 50+ pojawił się komunikat, iż korzystanie z Internetu nie pociąga za sobą zbyt dużych obciążeń finansowych. Pewną zachętą mogłyby być również rabaty dla osób w wieku 50+. Ważna też byłaby informacja, że wiele treści i usług jest dostępnych za darmo, takie jak rozmowy głosowe przez skype z rodziną na odległość. Zdaniem bardziej zaawansowanych użytkowników Internetu, powinien pojawić się przekaz, że dzięki Internetowi można zaoszczędzić, czy też zarobić dodatkowe pieniądze. *Dowiesz się o wszystkim, co się dzieje w świecie. Za darmo, no nie... można powiedzieć za darmo (3).*

*Jakie mają możliwości, że mogą nawet ze mną rozmawiać – ja bardzo chętnie. Na telefon nas nie stać, komórki są bardzo drogie, to my już sobie dzwonimy, przez Gadu-Gadu coś napiszemy, czy przez Skype'a, czy jedna drugiej coś pomoże. Czy nawet opłacanie tych należności. To jest dla każdej z nas, w naszym wieku, duży zysk czasu (15).*

(...) ale też powinny być upusty na komputery. No bo dobry laptop kosztuje, jakby nie było ok. 2500, a osoby takie starsze, które nie muszą korzystać, a chciałyby się bawić, to mogą przeznaczyć te pieniądze na coś innego (8).

Nawet jeśli ta reklama powie mu, że masz już prawie za darmo coś tam, prawda. Na tej zasadzie nie, ale jeśli pokarze się mu, że on może wyszukać sobie coś, on może poprawić swoje życie poprzez to, że przystąpi do takiego programu jak Mona Vie i że on może zarabiać bardzo duże pieniądze tylko przez to, że usiądzie przy komputerze i przez pół godziny dziennie poinformuje swoich bliskich, że jest taki wspaniały produkt, dzięki któremu poprawi swoje zdrowie, a jeszcze do tego poprawi swoje życie ekonomiczne (2).

Możliwość poprawienia swojej sytuacji finansowej dzięki korzystaniu z Internetu wydaje się atrakcyjna osobom w wieku 50+, zwłaszcza tym, którzy nie są już aktywni zawodowo i szukają dodatkowych źródeł dochodu, natomiast mają na ten temat raczej mgliste wyobrażenia, dlatego też, jeśli przekaz miałby coś takiego sugerować, powinien zakomunikować konkretne korzyści i zastosowania. Gdybym miała na przykład jakąś możliwość zarobić przez ten Internet, wie pani, czy jakiś tam (5).

W projekcjach dotyczących kampanii społecznej pojawiły się pomysły na przekaz korzyści, które we wcześniejszych fragmentach raportu zostały już zidentyfikowane i opisane jako ważne w przypadku konkretnych osób. W powyższym zestawieniu wypunktowano te korzyści, które zdaniem badanych mogą być przekonujące dla szerszego kręgu osób w wieku 50+.

## Jak osoby 50+ widzą świat prezentowany w kampanii społecznej zachęcającej do korzystania z Internetu?

Jeśli chodzi o samą warstwę fabularną i świat wykreowany w potencjalnym przekazie zachęcającym do korzystania z Internetu, to badani widzą w nim proste zestawienie osoby starszej korzystającej z komputera (laptopa). Atmosfera towarzysząca tej sytuacji jest pogodna i wesoła. Część badanych widziałaby chętnie w przekazie osobę w ich wieku, która samą sobą pokazuje, że w starszym wieku można być aktywnym i cieszyć się życiem. Jako przykłady były podawane osoby zupełnie anonimowe, „zwykli, przeciętni użytkownicy”

Babcia w okularach patrzy w ten laptop i wyszukuje, wyszukuje strony (3).

Najlepsze są raczej te reklamy ludzi starszych, co właśnie, co dzwo... Co na Skypie rozmawiają i się widzą, nie. No to to jest najlepsze chyba, nie. Że korzystają właśnie z tego, nie. Ludzie starsi (19).

Osoba starsza, powiedzmy 55, taki przekrój, coś przy komputerze uśmiechnięta, widać że coś tam na ekranie wesołego, (...) szybkość i wielkość informacji. Coś takiego. Wtedy by może zachęciła (8).

Z drugiej strony pojawiły się pomysły, by w kampanii wystąpiła znana osoba, zwłaszcza z telewizji czy seriali, jako przykład wskazywani byli bohaterowie trylogii „Sami Swoi”, ksiądz z „Plebani”, czy też najbardziej aktualny przypadek Jana Nowickiego, występujący wiosną i latem 2011 w reklamie operatora komórkowego. Tylko jakoś to tak łagodnie podać. No i oczywiście zatrudnić seniorów jak teraz na przykład Jan Nowicki, którzy są lubiani, szanowani za swoje poglądy zachowania i reklama musi być na prawdę dobrze zrobiona, taka przyjazna i fajna i osoba, która wzbudza zaufanie, nie wiem, ksiądz proboszcz z „Plebani” dużą część lektoratu by zachęcił z korzystania. Szczególnie jeszcze reklama, że w serialu on korzysta z tego Internetu (14).

Albo jakiś konflikt zadawniony między Kargulami i Pawlakami, ponieważ żaden nie chce wyciągnąć ręki, to jakoś pokazać to, że przez Internet zainicjować rozmowę. Najpierw tak, żeby nie twarzą w twarz, bez strachu, a potem normalnie w realu (14).



## → WYOBRAŻENIA NA TEMAT WYKORZYSTANIA INTERNETU W PRZYSZŁOŚCI

Inną techniką zastosowaną w trakcie wywiadu, również wymagającą uruchomienia wyobraźni, była prośba do badanych, by stworzyli wizję tego, jak będzie wyglądał świat w ciągu najbliższych kilku-kilkunastu lat w związku z rozwojem Internetu. Celem tej techniki było sprawdzenie, czy są jakieś obszary życia codziennego, które w tej chwili jeszcze nie są zagospodarowane przez Internet, natomiast gdyby tak się stało w najbliższej przyszłości byłoby to sporym ułatwieniem, zwłaszcza dla osób w wieku 50+.

W wyobrażeniach na temat tego, jak Internet będzie wyglądał w przyszłości oraz jakie pojawią się jego nowe jego funkcje, badani w pierwszej chwili odpowiadali, że właściwie wszystko już w Internecie już jest możliwe, podając rozmaite zastosowania przydatne dzisiaj w życiu codziennym.

*Już wszystko przez Internet jest. Możesz nauczyć się języka, gotować, porady prawne masz (10).*

*Czego jeszcze nie ma? Bo praktycznie wszystko, zjedzenia czegokolwiek. Nawiązać kontakt, zamówić wycieczkę, uleczyć się, właściwie to można wszystko, nie wiem, czy ktoś coś jeszcze wymyśli (22).*

*No filmy na przykład, koncerty. W Internecie można wszystkie, prawie wszystkie odtworzyć koncerty znanych autorów, prawda? Można sobie różne płyty kupić i odtworzyć można płyty różne. Nawet można zdjęcia z wycieczki. Jeśli wycieczka jest filmowana, a tak właśnie było to dużo można przez Internet odtworzyć można i przypomnieć (3).*

### Wizja optymistyczna rozwoju Internetu

W dalszych rozważaniach nad kierunkiem rozwoju Internetu w wypowiedziach naszych respondentów pojawiły się wizje dwiema światami: optymistyczna i pesymistyczna. Ta pierwsza, oceniana przez badanych zdecydowanie pozytywnie, to taka, w której dzięki Internetowi życie staje się lepsze i wygodniejsze. Takim udogodnieniem, może być zdaniem jednej respondentki zintegrowanie ze sobą kilku mediów w jednym urządzeniu.

*Tto jest przyszłość, że w jednym ekranie będzie telewizor, komputer i wszystko, co jest tylko możliwe w takim ekranie. Że to będzie połączenie tych mediów. I ja coś takiego był chciała, bo ja nie lubię otaczać się przedmiotami tutaj to może mam dużo, ale w ogóle nic nie gromadzę, nie zbieram, książki to tam... Ale pozbywam się. Bardzo chciałybym mieć tu klawiaturę i tam duży ekran, żeby jednocześnie pracować przy komputerze i żeby sobie jednocześnie telewizor oglądać. To chciałybym bardzo, bardzo. Żeby to wszystko było lekkie. Miejsca nie zajmowało (1).*

Pani Irena zauważyła też nowy trend, jakim jest rozwój Internetu mobilnego dostępnego również przez telefony komórkowe.

*Już teraz laptopa wziąć i małe. Tam w Anglii, moja krewniaczka, u której byłam teraz to Internet ma w telefonie. Jest to urządzenie bardzo potrzebne (4).*



## A. NOWE TECHNOLOGIE BĘDĄ WSZECHOBECNE W ŻYCIU CODZIENNYM

W wyobrażeniach naszych badanych komputery i Internet będą wykorzystywane do polepszenia jakości życia codziennego, nowe technologie zostaną wkomponowane w architekturę domu czy mieszkania, czyli coś, co w mediach określane jest mianem „inteligentnego domu”. Jako przydatne zastosowania były też funkcje związane z geolokalizacją. Wizja taka wywołuje entuzjazm, świat dzięki temu staje się „fantastyczny” lub „cudowny”. Tak wyobrażają sobie przyszłość pani Ewa oraz panowie Kazimierz i Zbigniew:

*Dla ludzkości wydając te pieniądze to moglibyśmy mieć fantastycznie urządzone mieszkania, domy, gdzie byłoby sterowanie komputerowe wszystkimi urządzeniami, oświetleniem, zasilaniem, zasilaniem energią słoneczną, wiatrową itd. To wszystko jest działanie komputera i to wszystko może podlegać sterowaniu komputerowym. To wszystko może być fantastycznie uruchomione (2)*

*Mam samochód. Patrzę przez okno, nie ma mojego samochodu. Wchodzę do Internetu i szukam mojego samochodu i widzę, gdzie jest mój samochód. Dlaczego tam się znalazł? Dalsze moje poszukiwania: dlaczego tam się znalazł? Nie cudowne? (7)*

*Czytałem, że mają być jakieś roboty, które będą diagnozować ludzi i część lekarzy straci pracę. Dostaną tyle danych w pamięci objawów i tak dalej, że będą skuteczniejsze w diagnozowaniu niż ludzie (14).*

## B. DZIĘKI INTERNETOWI BĘDZIE ŁATWIEJ I WYGODNIEJ PODRÓŻOWAĆ

Ponieważ dla pani Olgi i pana Kazimierza istotne w życiu są podróże, widzą w przyszłości włączenie nowych technologii do doświadczenia turystycznego, które dzięki temu stanie się nie tylko łatwiejsze w zaplanowaniu, lecz również będzie można je odtworzyć po powrocie z wyprawy.

*Wprowadzanie jakiś tam map, czy śledzenie jakiś tam wypraw (2).*

*No, to, co mnie interesuje, to są właśnie takie sprawy przyrodniczo krajoznawcze. Bardzo chętnie bym była właśnie... Ale to by się wiązało z wycieczkami. Gdzieś pojechać, pofilmować to i później włączyć do Internetu. Coś takiego (17).*

## C. POPRAWI SIĘ KOMFORT ŻYCIA CODZIENNEGO

Badani widzą też, że Internet w przyszłości będzie ułatwił wiele codziennych spraw, takich jak robienie zakupów online wraz z dostawą do domu, możliwość wypełniania formularzy urzędowych przez Internet i odsyłanie ich tą drogą z powrotem do urzędu. Podkreślane są zarówno oszczędności

czasowe, jak i wygoda, zwłaszcza dla osób bardziej już zaawansowanych wiekowo. Pokreślają to swoich wypowiedziach pan Leszek i pan Zbigniew: *Jest to super sprawa, dostawa do domu (12).*

*Głównie chodzi o zyskanie czasu dzięki Internetowi, jakieś załatwianie sprawy w tych urzędach skarbowych nieszczęsnych, rozliczenia czy w ogóle żeby w tych kolejkach nie stać. W niektórych państwach się już wiele rzeczy przez Internet załatwia, u nas buduje się autostrady (14).*

*Czy starsi ludzie np. zakupy codzienne – połączenie z jakimś bliskim spożywczakiem. Czy spowiedź dla ludzi starszych. Poza tym, jeżeli o starszych ludzi znowu chodzi, to jeżeli ktoś potrzebuje opiekunkę, to zgłasza się, gdzie mieszka, czego potrzebuje, kogo oczekuje i tak dalej (14).*

Pan Zbigniew, nieużytkownik Internetu, snuł również wizję **pracy na dystans** (telepracy) oraz możliwości nauki i studiów na odległość (**e-learningu**). *Ale nie wiem, może jakieś szkoły, że uczniowie będą w domach siedzieć. W dużych miastach to miałyby znaczenie – rozładowywanie korków, w sensie tym, że ludzie mogliby wiele rzeczy robić w domu, pracować, uczyć się to bardzo odciąża (14).*

W rozważaniach na temat przyszłości Internetu i jego przydatności zwłaszcza dla grupy wiekowej 50+ to pojawiły się pomysły wsparcia dla osób, które sobie nie radzą z rozwiązaniem jakiegoś problemu technicznego, na przykład Pani Zofia pomyślała o infolinii dla starszych użytkowników Internetu. *Taki kurs na przykład, że mogłabym zadzwonić i na przykład zadać jakieś konkretne pytanie i ktoś, żeby, nie wiem, w punktach mnie powiedział. To tak jak czasami dzwonię do syna: mamo, to nie na telefon. No ale właśnie, żeby była taka komórka. Była propozycja pomocy w obsłudze komputera właśnie dla seniorów (6).*

## D. INTERNET BĘDZIE DUŻYM WSPARCIEM DLA OSÓB, KTÓRE MAJĄ PROBLEMY Z WYCHODZENIEM Z DOMU

W wyobrażeniach na temat Internetu w przyszłości pojawił się ważny wątek wsparcia dla osób będących już w podeszłym wieku, które ze względów zdrowotnych ograniczyły w znacznym stopniu swoją aktywność, zarówno zawodową, jak i towarzyską. Ograniczona mobilność, a tym samym zamknięcie w domu wywołuje uczucie osamotnienia i izolacji oraz spadek zainteresowań. Zdaniem niektórych naszych badanych Internet mógłby pomóc w takiej sytuacji i być dla osób starszych przystawionym „oknem na świat”. W tej chwili taką rolę pełni telewizja, tymczasem w przyszłości mógłby ją zastąpić Internet,

ponieważ stanowi nie tylko przedłużenie innych tradycyjnych mediów, takich jak radio czy prasa, ale przede wszystkim daje możliwość wyboru treści. *Ja myślę, że wiele osób jest schorowanych, samotnych. Do tej pory tą rolę zastępowała telewizja, ale telewizja jakby narzuca. I jeśli ktoś da kanapkę z masłem tylko prawda, no to ja mogę zjeść tylko chleb z masłem, prawda, więcej nic. Ale jeżeli ja idę do sklepu to ja mam wybór. Mogę sobie kupić chleb, ja mogę sobie kupić butkę, ja mogę sobie kupić dżem. No wszystko co jest w tym sklepie. I tak samo porównałabym komputer. To jest możliwość wyboru. I słyszałam wiele głosów, że już nie oglądają telewizji tylko wolą komputer, bo mają możliwość wyboru, a tu jest narzucone coś z góry, jakiś wąski mimo tych kanałów wielu, ale to zawężony jest. To na pewno jest większa możliwość poszerzenia horyzontów przez Internet niż przez telewizję. Także telewizja jest już na pewno zdyskwalifikowana. Ludzie samotni, ludzie chorzy, dla nich to jest cały świat. Jeżeli dla mnie, która ma możliwości wyjścia, i kontaktu, i rozwijania się, też nie wyobrażam sobie już bez Internetu. Także dla mnie to jest wspaniała rzecz, wspaniała. Gloryfikuję te osoby, które to wymyśliły (6).*

*Ale są tacy, że nie może chodzić. I tu już przykładowo takie osoby, tak i Internet. Jeżeli ma konto, ma wszystko... Teraz jeżeli czy jakieś zaopatrzenie, czy inne sprawy, to mu może Internet pomóc wiele rzeczy. No przykładowo nawet głupią gazetę, by chciał iść do kiosku kupić. Tak samo. Taki bez nogi też nie kupi. Gazeta jest. Radia będzie chciał posłuchać – radio jest. Będzie chciał pooglądać telewizję – telewizja też jest. Także, no, jest dużo rzeczy. No, jest dużo rzeczy (23).*

#### **E. INTERNET BĘDZIE SŁUŻYŁ POMOCA W ROZWIĄZYWANIU CODZIENNYM PROBLEMÓW**

Zdaniem naszych badanych w przyszłości Internet będzie służył również jako źródło wiedzy podręcznej, przydatnej w sytuacji, gdy chciałoby się coś samemu zaplanować i przeprowadzić, a jednocześnie potrzebuje się inspiracji lub konkretnych wskazówek, jak daną czynność zrealizować. Byłby to rodzaj tematycznych serwisów, które udzielają porad potrzebnych w określonej sytuacji, podsuwając gotowe pomysły i rozwiązania. Pani Ewa wyobraża sobie to w następujący sposób:

*Wstaję rano, budzę się rano i sobie myślę: co dziś będę na obiad robiła. To zawsze chyba dla kobiety jest problemem. Wchodzę do Internetu i mam propozycje dzisiejszego obiadu. Oczywiście propozycje, które będą dla mnie takie bardzo dobre. To znaczy, żebym nie męczyła się robiąc zakupy, żebym nie męczyła się przygotowywaniem, sprzątaniami po obiedzie. No wszystkie czynności, których wymaga obiad. (7)*

Pan Marian, mimo iż sam obecnie nie wykorzystuje Internetu, odczuwa potrzebę istnienia tego typu

serwisów DIY (Do-It-Yourself), z których by w przyszłości korzystał, gdyby miał taką możliwość. *Cykl w telewizji: „Rób to sam”, nie?, to tam Internet chyba takich rzeczy nie publikuje, nie? I on to tam miał taki cykl: tam remont mieszkania, remont mebli, zrób to sam...( 20)*

#### **F. ROZSZERZĄ SIĘ MOŻLIWOŚCI KONTAKTU Z INNYMI LUDŹMI**

W wyobrazeniach Internetu przyszłości badani rozwijali również motyw rozszerzania pola kontaktów międzyludzkich. Dotyczy to zarówno relacji z rodziną, przyjaciółmi, jak i znajomymi z dawnych czasów. Pani Urszula wskazywała też możliwość poznawania nowych osób przez Internet. Chociaż należy zastrzec, że większość naszych badanych woli się kontaktować z osobami, które już zna.

*Ta nasza klasa, można wejść, zalogować się, jakieś kontakty, rozmowy, na pewno coś wtedy... Może będzie tak, że jak ludzie będą na emeryturach to będą wchodzić na tą naszą klasę i przypominać sobie znajomych i wtedy się kontaktować (8).*

*Może kontakty między ludźmi. Jesteśmy bliżej siebie, no na pewno. Na pewno to ułatwia. Ale wie pan co, coraz więcej jest jednak ludzi rozdzielonych, prawda, całe rodziny gdzieś tam ten tam, ten tam, jeszcze gdzie indziej... i często gęsto ten Internet jest jedyną formą kontaktu. A nawet z obcymi nawiązuje się kontakt. Przypomniało mi się, kiedyś przez jakiś czas zajmowałam się bardzo namiętnie, z Doroty ojcem zresztą, krótkofalarstwem. Jezu, wie pan co, jaka to była radocha niesamowita, jak nam się udało nawiązać łączność gdzieś tam z traperami, którzy gdzieś tam w Kanadzie siedzieli w namiocie, bo burza śnieżna ich tam uwięziła na cztery dni, i z nimi się udało nawiązać kontakt, z królem Hussainem, jeszcze do dzisiaj mam potwierdzenie rozmowy z nim (22).*

## **Wizja pesymistyczna rozwoju Internetu**

Badani snując wizję przyszłości, w której Internet odgrywa znaczącą rolę, ujawniali też lęki przed zmianami, jakie zostaną wprowadzone dzięki nowym technologiom. Z jednej strony w oczach respondentów to dobrze, że Internet jest obecny w tak wielu obszarach życia codziennego, z drugiej natomiast budzi się w nich lęk przed zbytnim uzależnieniem ludzi od technologii, co w konsekwencji może oznaczać, że bez niej nie będą sobie potrafili poradzić. Wśród zagrożeń rysujących się w przyszłości badani widzieli spadek umiejętności intelektualnych, zwłaszcza młodego pokolenia, które wyrastając wraz z nowymi technologiami, nie będzie potrafiło się bez

nich obejść, żeby się czegoś nauczyć, czy po prostu „żyć”  
*No weźmy przykład dzieci. Nie chcą się uczyć, nie chcą czytać. Bo sobie taki siądzie na Internecie i sobie wszystko ściągnie. I za 5 lat będzie głupi. Nie będzie potrafił żyć w realnym świecie, będzie żył w świecie Internetowym (10).*

Inni respondenci wyrażali obawę że technologia zawładnie człowiekiem, że w razie braku dostępu do niej (np. przez brak dostępu do energii elektrycznej) ludzie ogarnie panika i nie będą potrafili wykonać najprostszej czynności. Jeszcze inne lęki budzi niewłaściwe wykorzystanie Internetu, przez nieodpowiednich ludzi, nie tyle dla dobra rozwoju ludzkości, co dla własnych celów.  
*Internet byłby tylko przenośnikiem, a to wszystko by zależało od tego, kto by ten Internet tworzył, kto by zarządzał nim, kto by nim, dostarczał do niego wiadomości. Jeżeli osoba o złym charakterze by się dostała, to będą, to będzie tak to przedstawiane wszystko, żeby ten świat... był inny. To wszystko zależy od ludzi, bo to jest tylko technika (24).*

W niektórych wypowiedziach badanych dał się zauważyć wyraźny dystans w stosunku do rozwoju technologicznego i zastosowania Internetu w tak wielu dziedzinach życia. Niektórzy postulują wytyczenie pewnych granic, inni wyrażają żal, iż istnieje rozdźwięk między rozwojem technologicznym a duchowym współczesnego świata.  
*Tak mi się wydaje, że chyba z biegiem czasu jednak będą musiały być jakieś ograniczenia, żeby właśnie nie można było wszystkiego robić (22).*

*Cywilizacja techniczna w sposób niewyobrażalny wspięła się na wyżyny niewyobrażalne dla pokoleń jeszcze nie tak odległych, o tyle w dziedzinie kultury, mentalności, kultury duchowej, uważam, że jest po prostu wyraźny regres cywilizacyjny. Że się rozwierają nożyce i coraz większa przepaść następuje między technologicznymi możliwościami człowieka a jego rozwojem duchowym (13).*

Pesymizm i lęki przez wpływem Internetu na życie codzienne ludzi w przyszłości ujawniły się zwłaszcza w wypowiedziach nieużytkowników. Nasi respondenci wyrażali również niepokój co do formy, jaką przyjmą relacje międzyludzkie. Zapośredniczenie kontaktów społecznych przez komputer i Internet jawi się im jako coś sztucznego i nieprawdziwego, zwłaszcza gdy będzie to dotyczyć sfery intymnej. Pani Helena objaśnia to w następujący sposób.  
*Myślę, że to pójdzie do przodu, ale myślę, że to zabije takie kontakty międzyludzkie -osobiste. No niestety. Nie wiem czy nie dojdzie do tego, że seks będzie przez Internet. Pewnie już jest. (...) Także znów to będzie*

*lizanie czegoś przez szybę, bo nie wyobrażam sobie faceta w Internecie. Jedno na jednym ekranie, jedno na drugim. Można to raz na jakiś czas, ale niestety nie zastąpi to łóżka (11).*

**W wizjach rozwoju Internetu, jakie tworzyli nasi badani, pojawiały się zastosowania i funkcjonalności Internetu, które mogłyby przyczynić się do poprawy jakości życia, zwłaszcza osób w wieku 50+. Warto zauważyć, że część pomysłów i kreacji ma właściwie już dzisiaj swoje zastosowanie (GPS, geolokalizacja, mapy Internetowe, zakupy Internetowe, telepraca, e-learning) Inne są w fazie projektów czy testowania („inteligentne domy”, systemy alarmowe dla osób zaawansowanych wiekiem z ograniczoną mobilnością). Co ciekawe, niektórzy nieużytkownicy Internetu, w momencie tworzenia tych wizji wydawali się być nimi zainteresowani, natomiast nie mieli świadomości, że już dzisiaj niektóre zastosowania są w powszechnym użytku. Oznacza to, że potencjalnie istnieją pewne potrzeby wykorzystywania Internetu w różnych sferach życia, ale nie w chwili obecnej, czy to z braku wiedzy, czy to w wyniku „samowykluczania się” ze świata Internetu, nie mają szans się ujawnić.**

## → CZEGO BĘDZIE SIĘ MOŻNA JESZCZE NAUCZYĆ DZIĘKI INTERNETOWI?

W badaniach na temat korzystania z Internetu przez osoby 50+ (*Dojrzałość w Sieci 2010, World Internet Project Poland 2010*) często wskazuje się, że starsi użytkownicy Internetu mają raczej podstawowe umiejętności i kompetencje jeśli chodzi o korzystanie z Internetu. Są też raczej biernymi odbiorcami treści w Internecie, czyli raczej przeglądają wpisy na forach innych użytkowników, czy też oglądają ich zdjęcia, natomiast rzadko wypowiadają się lub umieszczają własne treści i zdjęcia. W wywiadach przez nas przeprowadzonych zjawisko to potwierdziło się, niektórzy z badanych, jak pani Barbara i pani Irena, doskonale zdają sobie z tego sprawę i im posiadane umiejętności w zupełności wystarczają do poruszania się po Internecie i zaspokajania podstawowych potrzeb.

*Pisać umiem, pliki ściągać. Te najpotrzebniejsze umiem robić, a coś takiego ponad to już nie potrzebuję nawet (10).*

*Wie pani, ja to jestem na razie na etapie odbiorcy, a nie kogoś takiego, kto ma pomysły, żeby ulepszać. Za małą wiedzę mam jeszcze na temat tego urządzenia i poruszania się po Internecie, żeby mieć jakieś pomysły na otwarcie strony i tak dalej, ale nie mam. A z drugiej strony nie mam potrzeby takiej. Mówię, bardziej jestem odbiorcą Internetu niż kimś, kto chciałby tam zarządzić, zmienić, bo mądrych pomysłów jest sporo, ale nikt ich nie słucha (4).*

Natomiast są też tacy użytkownicy, którzy widzą, że korzystanie w pełni z możliwości, jakie oferuje Internet wymaga stałego uczenia się nowych aplikacji i nabywania nowych kompetencji. W pewnym

momencie zauważają, że ich umiejętności odstają od umiejętności przeciętnego użytkownika Internetu. Niektórym z naszych respondentów, jak w przypadku pana Kazimierza i pana Leszka, zaczynają przeszkadzać braki w umiejętnym poruszaniu się po Internecie i pojawia się potrzeba zmiany tego stanu.

*Nie umiem systemu wgrzywać, nie umiem sobie ściągnąć jakis rzeczy, po prostu zainstalować na tym komputerze, co bym chciał. Nawet prosty gry jak dzieciaki miały, nie umiałem tego scrackować, że tak powiem jak oni to nazywają w języku młodzieżowym, cracki jakies tam posciągac, rozwinąć to grę i zainstalować, nie umiem w ogóle tego robić, nie umiem wypalic płytek, tak samo wszystko wołam ich do tego, niby proste rzeczy, aczkolwiek raz spróbowałem.*

*Moja pamięć już jest taka, że po prostu musiałbym to robić non stop, żeby to dokładniej. Jeśli ja to zrobie raz na rok, a za rok mi przyjdzie wypalic płytkę, jak ja to robiłem, no siegam tam w głąb tej pamięci, no nie dam rady, no muszę ich wołać, oni są na bieżąco, non stop wypalają te płyty, coś tam ściągają, coś kombinują w tym Internecie, więc są na topie. Jak ja robie to raz na rok to nie ma siły, żeby to zapamiętał, jeszcze w tym wieku jak ja już mam, można powiedzieć pięćdziesiątkę na karku (12).*

Tu z kolei barierą są programy, które są obcojęzyczne. Zwłaszcza w języku angielskim. Nie ma po polaku tych programów i tu już nie da się tego przeskoczyć, bo tu już trzeba też w pewnym sensie albo się nauczyć, albo ktoś powiedzieć itd. Są takie rzeczy, które chciałbym swobodniej się poruszać, ale tu bariera językowa niestety ogranicza (2).



Część z naszych badanych nie tylko jest świadoma tych braków, ale potrafi wskazać, których konkretnie umiejętności im brakuje i czego chcieliby nauczyć się z najbliższej przyszłości, by móc korzystać z Internetu w sposób bardziej wszechstronny. Na pierwszym miejscu znalazła się potrzeba nabycia umiejętności **przesyłania i obróbki zdjęć**. Podkreślały to w swoich wypowiedziach panie Irena, Krystyna i Katarzyna. Z pewnością jest to związane z rozwojem portali społecznościowych, w których galeria zdjęć użytkownika odgrywa dużą rolę. Nasi respondenci chcieliby nie tylko przeglądać zdjęcia innych użytkowników, lecz móc przysyłać własne. W dalszej kolejności badani chcieliby też wykorzystać Internet do **nauki języka angielskiego** oraz nauczyć się szybko i bezwzrokowo pisać na klawiaturze komputera. *chciałabym się nauczyć, ale nie mam czasu, obróbki zdjęć, prawda, zrobienie albumu. Już na płytę umiem zgrać, ale jak komuś muszę przegrać to nie bardzo wiem. Nie mam czasu, o. Już umiem takie podstawowe rzeczy (4).*

*Nauczyć się przesyłania tych zdjęć. Pisania, bo niby nie mam takie potrzeby pisania, bo jak coś to wysyłam albo mailem albo, prawda, a pism nie potrzebuję (5).*

*Bym chciała na przykład z tej komórki wrzucać zdjęcia i ten, a z tej nie umiem wrzucać zdjęć (19)*

*Szybszego pisania, żeby nie prosić ich: napisz mi, bo ty to piszesz w ciągu minuty, a ja 10-ciu minut, tylko tego. No i oczywiście języka angielskiego, bo się wyświetla ikonka że coś tam, a ja: Kuba, chodź zobaczyć, bo mi się coś tam zrobiło. Tego. Do tej pory załuję złego opanowania języków (8).*

*chciałabym teraz angielskiego się nauczyć. Jakieś na przykład lekcje mogą być. Jakieś ciekawe lekcje. Ćwiczenie wymowy też, prawda (18).*

Niektórzy badani chcieliby być bardziej samodzielni, jeśli chodzi o wypełnianie formularzy czy ściąganie pewnych programów i instalowanie ich na komputerze. Z reguły w takich bardziej zaawansowanych czynnościach wyręczają ich domownicy, co z jednej strony jest wygodne, z drugiej, gdy takiej osoby nie ma akurat w domu, może okazać się kłopotliwe. Dlatego też pani Ewa widzi konieczność większego usamodzielnienia się w tym zakresie.

*Ale chciałabym sama wykonać taką czynność (spis przez Internet). Poza tym chciałabym się nauczyć jak zainstalować program antywirusowy (7).*

Pani Alicja zauważa, że w przyszłości Internet może ogólnie jej się przydać do uczenia się nowych rzeczy i podtrzymywania sprawności intelektualnej.

*Uczyłabym się języków. Uczyłabym się pisania, dobierania pewnych słów i na pewno pisania z innym osobami, bo to już musiałabym się sprawdzać (...) Na pewno bym próbowała z Internetu to wszystko odzyskiwać. Tą pamięć ćwiczyć. Może by mi się wiele przypomniało. Nieraz siądę przy krzyżówce, jak ja nie pamiętam. Już bym miała pomoc z Internetu (15).*

Badani zdają sobie sprawę również sprawę z możliwości technicznych różnych urządzeń, które przydają się w korzystaniu z Internetu i nawet jeśli w tej chwili ich nie posiadają, to planują w najbliższej przyszłości ich zakup, jak na przykład pan Krzysztof: *Cały czas chce sobie sprawić, i myślę, że niedługo mi się to uda, tą taką wielofunkcyjną przystawkę, skaner, drukarkę, ksero, żeby można było w różnych kierunkach korzystać, bo w tej chwili jak chce wysłać jakiś dokument szybko, nie pocztą, dokument pisany, czy do córki czy gdzieś, no to muszę korzystać z punktów gdzie mi zeskanyją i od razu wysyłają. Gdybym miał to wszystko u siebie to bym po prostu... w różną stronę, od skanowania, albo ściągania jakichś tekstów z Internetu i drukowania (13).*

Również badani przez nas nieużytkownicy, jak pani Mirosław, chcieliby w przyszłości poszerzać swoją wiedzę wynikającą z konkretnej potrzeby, nie wykluczając Internetu jako źródła wiedzy specjalistycznej, przydatnej w załatwianiu określonych spraw.

*W Internecie na pewno bym szukał wszystko, co, w tej chwili, kiedyś na pewno by sprawy bardziej motoryzacyjne mnie interesowały. Teraz np. wszystko, co jest możliwe z prawem budowlanym, z budownictwem, tak szeroko, bo to jest budowlaniec, elektryk, instalator i ochrona środowiska, projektowanie, te wszystkie rzeczy. Te rzeczy bym chłonał i starałbym się poznać jak najbardziej. Na pewno chciałbym się dowiedzieć bardzo dużo na temat przekształceń spółdzielni mieszkaniowych, na temat powstawania wspólnot mieszkaniowych, bo spółdzielnie się niczego... To są takie... w tej na dzień dzisiejszy takie dwa tematy szczególnie, które by mnie interesowały, ale jak by się załatwiło te tematy, to by człowiek sobie znalazł inny (24).*

W wcześniejszej części tego raportu poświęconej sposobom korzystania z Internetu, opisane zostało, w jaki sposób Internet wykorzystywany jest w celach związanych z pracą przez osoby aktywne zawodowe, tymczasem również użytkownicy, którzy już od dłuższego czasu są na emeryturze, zauważają, że w przyszłości Internet umożliwi ludziom **pracę na dystans** i upatrują w tym również jakąś szansę dla siebie. Może być to przydatne szczególnie w przypadku osób, które ze względu na stan zdrowia są mało mobilne, jednak w dalszym ciągu posiadają

intelektualne możliwości, by móc pracować.

W ten sposób widzi to pani Krystyna:

*A słyszałam, że to już dawno, na przykład na Zachodzie, w Stanach Zjednoczonych to już w domu pracują. Nie jest tak, że trzeba, oczywiście te duże firmy to mają takie, wie pani, budynki i tego, ale korzystają z pracowników w domu. No a to musi być Internet i komputer w domu, ta łączność (...).*

*Do zarobkowania, powiedziałam pani, ponieważ proszę panią starsze osoby, przemieszczanie się to już jest uciążliwe w tej chwili to ja już daję sobie sprawę, że fizycznie to ja się poruszam, ale już nie mam tyle siły, a moim jeszcze kapitałem to jest umysł (5).*

**Inne badania na temat sposobów korzystania z Internetu (Dojrzałość w sieci – raport otwarcia, World Internet Project Poland 2010) pokazują, że osoby w wieku 50+ w odróżnieniu od młodszych użytkowników, mają nie tylko mniejsze kompetencje w użytkowaniu Internetu, lecz również w mniejszym stopniu wykorzystują go do nauki. Wyniki tego badania potwierdzają to zjawisko, jednak wykazują też, że gdy osoba odpowiednio długo korzysta z Internetu, to widząc jakie możliwości oferuje to medium, chciałaby swoje braki uzupełnić i nauczyć się nowych rzeczy. Oznacza to, że przy zastosowaniu odpowiednich zachęt, Internet może stanowić narzędzie edukacji ustawicznej wśród osób 50+, a to z kolei przełożyć się na dłuższą aktywność zawodową osób starszych.**

## → ZAGADNIENIA METODOLOGICZNE

W badaniu skupiliśmy się na rozszerzeniu i pogłębieniu kwestii, który zostały przedstawione w „Raporcie Otwarcia” wskazującym na duże znaczenie czynników mentalnych w rozpoczynaniu korzystania z Internetu oraz podejściu do tego medium osób w wieku 50+. W naszych analizach skoncentrowaliśmy się przede wszystkim na roli, jaką odgrywa Internet w życiu codziennym użytkowników 50+. Celem projektu było zbadanie, czy oraz w jakim stopniu i zakresie Internet przyczynia się do poprawy jakości życia osób w wieku 50+, a także jakie są kluczowe korzyści z użytkowania tego medium. Istotnym celem badań było wyłonienie pomysłów na efektywne sposoby zachęcania osób w wieku 50+ do korzystania z Internetu oraz na stworzenie atrakcyjnego dla tej grupy wiekowej przekazu w planowanej kampanii społecznej.

Badania przeprowadzone w ramach tego projektu miały charakter jakościowy. Skoncentrowane były na dogłębnym zbadaniu motywacji i relacji z korzystania, a także identyfikacji przekonań i wyobrażeń, jakie osoby w wieku 50+ mają na temat Internetu. Ze względu na postawione cele badawcze, kładące nacisk na badanie motywacji, opinii, wyobrażeń oraz tworzenie projekcji, wybrano technikę **indywidualnego wywiadu pogłębionego (IDI)** który pozwolił badaczom nawiązać kontakt z badanymi i stworzyć im takie warunki do rozmowy, by zdobyć jak najbardziej spontaniczne i pogłębione wypowiedzi.

W badaniu zostały zrealizowane **24 wywiady indywidualne**. Rozmówców dobierano w taki sposób, aby uchwycić zmienne demograficzne, takie jak płeć,

wiek, miejsce zamieszkania oraz sposób korzystania z Internetu. W badaniu wzięło udział czternaście kobiet i dziesięciu mężczyzn, w tym dziewięcioro absolwentów „Akademii e-Seniora UPC”.

Bardzo istotnym kryterium doboru respondentów był sposób korzystania z Internetu. W badaniu wzięła udział grupa 16 użytkowników (składająca się z bardziej zaawansowanych użytkowników oraz osób posiadających przeciętne umiejętności korzystania z Internetu) oraz 8 osób niekorzystających obecnie z Internetu.

Kolejnym kryterium była wielkość miejscowości zamieszkania: przeprowadzono po 8 wywiadów w małych (do 50 tys. mieszkańców), średnich (50-500 tys. mieszkańców) i dużych miejscowościach (powyżej 500 tys. mieszkańców). W sumie w naszym badaniu wzięli udział mieszkańcy dziesięciu różnych miejscowości z siedmiu województw: mazowieckiego, małopolskiego, dolnośląskiego, podlaskiego, kujawsko-pomorskiego, lubuskiego i warmińsko-mazurskiego.

Ponieważ znaczącym czynnikiem różnicującym w sposobach korzystania z Internetu jest wiek oraz aktywność zawodowa, badani zostali podzieleni na dwie grupy liczące 12 osób: pierwszą stanowiły osoby w wieku 50-65 lub aktywne zawodowo; drugą natomiast osoby powyżej 65 roku życia lub nieaktywne zawodowo.

Wywiady zostały zrealizowane według opracowanych wcześniej scenariuszy: jednego dla użytkowników

i drugiego dla nieużytkowników Internetu. Wszystkie wywiady były rejestrowane w postaci audio, a następnie z nagrań sporządzono transkrypcje. Wywiady były przeprowadzane przez zespół trojga badaczy w okresie od 1 do 30 czerwca 2011.



## → ZESPÓŁ REALIZUJĄCY BADANIE

**Kierownik projektu:** Marta Olcoń-Kubicka  
**Zespół badawczy:** Dominika Czerniawska,  
Wojciech Fenrich, Iwona Zielińska

**Dominika Czerniawska** jest z wykształcenia socjologiem (Instytut Socjologii UW, w ramach Kolegium MISH). Obecnie pracuje w Interdyscyplinarnym Centrum Modelowania Matematycznego i Komputerowego UW. Jej zainteresowania naukowe oscylują wokół problemów społecznego funkcjonowania technologii i wykorzystania nowych technologii w koordynacji pracy. W badaniu przeprowadzała wywiady oraz jest współautorką raportu.

**Wojciech Fenrich** – absolwent socjologii i filozofii UW. Doktorant w Zakładzie Antropologii Społecznej Instytutu Socjologii UW. Jako badacz społeczny współpracuje z instytucjami badawczymi i organizacjami pozarządowymi. Przygotowuje rozprawę doktorską na temat perspektyw emiczej i etnicznej w naukach społecznych. Miłośnik teorii antropologicznej, analitycznej filozofii i praktyki badań jakościowych. Kibic Falubazu Zielona Góra. W badaniu przeprowadzał wywiady oraz jest współautorem raportu.

**Marta Olcoń-Kubicka** jest doktorem socjologii, pracuje naukowo jako adiunkt w Katedrze Socjologii SGGW. Jej zainteresowania naukowe skupione są wokół socjologii Internetu oraz społecznych konsekwencji korzystania z nowych technologii. Jest autorką publikacji poświęconych blogom, forum dyskusyjnym, Internetowym społecznościom oraz

metodologicznym aspektom prowadzenia badań przez Internet. Zawodowo pracuje również jako konsultant, badacz i moderator badań jakościowych. W projekcie była osobą odpowiedzialną za opracowanie schematu badawczego oraz scenariuszy wywiadów. Koordynowała realizację badań w terenie. Jest współautorką raportu oraz jego redaktorką.

**Iwona Zielińska** jest doktorem socjologii, ukończyła socjologię na UJ oraz studia doktoranckie w SNS IFiS PAN. Współpracuje jako wykładowca z Akademią Pedagogiki Specjalnej. Interesuje się wykluczeniem i nierównościami społecznymi oraz tworzeniem i kontrolowaniem norm społecznych. W badaniu przeprowadzała wywiady.

ZAŁOŻYCIELE KOALICJI



WSPÓŁZAŁOŻYCIELE



PATRON



Urząd Komunikacji Elektronicznej

CZŁONKOWIE



PARTNER



[www.dojrzaloscwsieci.pl](http://www.dojrzaloscwsieci.pl)

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