

BARBARA SZMIGIELSKA, ANNA BĄK, ALEKSANDRA JASZCZAK

*Uniwersytet Jagielloński
w Krakowie*

KOMPUTER I INTERNET W ŻYCIU E-SENIORÓW – DONIESIENIE Z BADAŃ JAKOŚCIOWYCH¹

ABSTRACT. Szmigielska Barbara, Bąk Anna, Jaszczak Aleksandra, *Komputer i Internet w życiu e-seniorów – doniesienie z badań jakościowych* [Computer and the Internet in E-Seniors' life – a Qualitative Research Report]. *Studia Edukacyjne* nr 23, 2012, Poznań 2012, pp. 343-366. Adam Mickiewicz University Press. ISBN 978-83-232-2520-1. ISSN 1233-6688

The present survey aimed to collect seniors' opinions about their computer and Internet use and compare these opinions with the data from previous studies. Using Focus Group Interview method, 17 people have been surveyed (average age 67.5 years). Empirical analysis of the material collected helped single out a few categories, which participants' opinions referred to. These opinions related to: seniors' attitude towards computers and the Internet, the process of acquiring computer skills, reasons for use and benefits connected with a computer and the Internet, and finally the role of new technologies in younger generation's life. The results of the analyses increase knowledge about the role of new technologies in seniors' life. Our findings can serve as useful recommendations for authors of programmes supporting the digital inclusion of the elderly.

Key words: seniors, Internet, e-education

Wstęp

Życie w świecie nowych technologii zmusza ludzi w podeszłym wieku do podejmowania aktywności, których ani oni, ani ich poprzednicy dotychczas nie podejmowali. Do takich aktywności należy korzystanie z komputera i Internetu. Z badań wynika, że wiek jest podstawowym czynnikiem tzw. wykluczenia cyfrowego, co oznacza, że seniorzy we wszystkich krajach są grupą społeczną, która w najmniejszym zakresie korzysta z Internetu².

¹ Artykuł został napisany w ramach realizacji grantu Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego „Determinanty kompetencji korzystania z Internetu przez osoby w wieku senioralnym” (N N 106 353440): 2011-2014.

² D. Batorski, J.M. Zając, *Między alienacją a adaptacją – Polacy w wieku 50+ wobec Internetu. Raport Otwarcia Koalicji „Dojrzałość w sieci”*, http://dojrzaloscwswieci.pl/tl_files/pliki/Raport.pdf, [dostęp 12.05.2012]; J. Gackenbach, H. von Stackelberg, *Self online: Per-*

Badacze poszukujący przyczyn takiego stanu rzeczy wskazują często na bariery infrastrukturalne i finansowe³. Istnieje jednak coraz więcej doniesień, z których wynika, że równie ważne – a może nawet ważniejsze – przyczyny wykluczenia cyfrowego ludzi starych to brak potrzeby korzystania, niska motywacja, niewystarczające kompetencje oraz niedocenianie korzyści, a przecenianie skutków negatywnych, jakie daje Internet⁴.

Badania, których wyniki prezentujemy w tym artykule, wchodzą w zakres szeroko zakrojonego projektu, w ramach którego poszukujemy odpowiedzi na pytanie o predyktory kompetencji ludzi starych do korzystania z komputera i Internetu. Pierwszym etapem projektu było poznanie opinii seniorów na temat korzystania z tych technologii w bezpośrednich rozmowach z nimi. Pytania wywiadu zostały opracowane na podstawie założeń trzech teorii, które wywodzą się z nurtu badań nad postawami oraz systemami informacyjnymi, tj. teorii planowego zachowania Ajzena⁵, modelu akceptacji technologii Davisa⁶ oraz uogólnionej teorii akceptacji i korzystania z technologii Venkatesha i współpracowników⁷. Są to trzy najczęściej stosowane modele teoretyczne, wykorzystywane do lepszego zrozumienia zjawiska korzystania z rozmaitych systemów informatycznych, w tym korzystania z Internetu. Centralnym konstruktym każdego modelu jest tzw. intencja behawioralna, czyli gotowość do zaangażowania się w określone działanie (tj. użytkowanie danej technologii). Jak pokazują badania, w większości przypadków wpływa ona bezpośrednio na rzeczywiste korzystanie z określonej technologii w przyszłości. Jednym z głównych zadań badaczy zajmujących się systemami informacyjnymi stało się więc

sonality and demographic implications, [w:] *Psychology and the Internet. Intrapersonal, interpersonal and transpersonal implications*, red. J. Gackenbach, Boston 2007, s. 55-73; Y. Raban, M. Brynin, *Older people and new technologies*, [w:] *Computers, phones and the Internet. Domesticating information technology*, red. R. Kraut, M. Brynin, S. Kiesler, Oxford 2006, s. 43-50; K. Zickuhr, *Generations 2010. Pew Internet and American Life Project*, <http://pewInternet.org/Reports/2010/Generations-2010.aspx>, [dostęp: 10.05.2012].

³ I. Stuart-Hamilton, *Psychologia starzenia się*, Poznań 2006.

⁴ D. Batorski, J.M. Zając, *Między alienacją a adaptacją*; A. Buniewicz, *Polscy seniorzy i Internet*, www.egospodarka.pl/20007,Polscy-seniorzy-i-Internet,1,20,2.html, [dostęp: 03.05.2012]; W. Dutton, E.J. Helsper, *The Internet in Britain: 2007*, Oxford 2007; GUS, *Spoleczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006-2010*, <http://www.stat.gov.pl>, [dostęp: 10.02.2011]; M.L. Hilt, J.H. Lipschultz, *Elderly Americans and the Internet: E-mail, tv news, information and entertainment websites*, *Educational Gerontology*, 2004, nr 30, s. 57-72; I. Stuart-Hamilton, *Psychologia starzenia się*.

⁵ I. Ajzen, *From intentions to actions: A theory of planned behavior*, [w:] *Action-control: From cognition to behavior*, red. J. Kuhl i J. Beckmann, Heidelberg 1985, s. 11-39.

⁶ F. Davis, *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-user Information Systems: Theory and Results*, <http://hdl.handle.net/1721.1/15192>, [dostęp: 13.05.2012].

⁷ V. Venkatesh, M.G. Morris, G.B. Davis, F.D. Davis, *User acceptance of information technology: Toward a unified view*, *MIS Quarterly*, 2003, nr 27, s. 425-478.

zrozumienie, jaki jest mechanizm powstawania intencji behawioralnej. W ramach trzech prezentowanych modeli wyodrębniono następujące predyktory intencji: postawy wobec korzystania, łatwość korzystania, przydatność korzystania, kontrola, wpływ społeczny, oczekiwania związane z korzystaniem, oczekiwania związane z wysiłkiem oraz czynniki ułatwiające. Zarówno sama intencja, jak i jej predyktory stały się podstawą do sformułowania pytań zadawanych uczestnikom wywiadów, których wyniki prezentujemy w tym artykule.

Przeprowadzone wywiady dostarczyły bardzo interesujących informacji na temat wielu problemów związanych ze stosunkiem seniorów do korzystania z komputera i Internetu. Są to opinie, które w dalszych etapach realizacji naszego projektu zostaną wykorzystane do stworzenia wystandaryzowanego narzędzia do badania kompetencji korzystania z tych technologii. Na tym etapie analizy przedstawiamy opinie ludzi starszych oraz pokazujemy, jak można je wykorzystać w procesie przygotowania programów edukacyjnych dla e-seniorów.

Badania własne

Osoby badane. W badaniach wzięło udział 17 osób w wieku 59-77 lat (średnia wieku 67,5 lat), w tym 12 kobiet (średnia wieku: 67,8 lat) i 5 mężczyzn (średnia wieku: 65,4 lat). Dziesięć osób miało wykształcenie wyższe, 7 – średnie. Wśród badanych znaleźli się pracownicy służby zdrowia, administracji państwowej i nauczyciele. Wszyscy byli słuchaczami Uniwersytetu Trzeciego Wieku w dużym mieście. Dobór do badań był celowy – kryterium stanowił stopień zaawansowania korzystania z Internetu. Badanie przeprowadzono w trzech grupach, co wynikało ze względów formalnych, podyktowanych specyfiką wywiadów grupowych. Badani sami zgłaszali się do poszczególnych grup. W każdej grupie znajdowały się osoby o różnym stopniu zaawansowania korzystania z Internetu. Analiza wyników została przeprowadzona dla wszystkich grup łącznie.

Narzędzie i procedura. W badaniach zastosowano zogniskowane wywiady grupowe. Pytania miały na celu zwrócenie uwagi seniorów na interesujące badaczy problemy. Zadawano je w formie bardzo ogólnej tak, aby nie ukierunkowywać wypowiedzi seniorów (np. Czy korzystanie z Internetu jest trudne dla osób starszych? Do czego przydaje się seniorom korzystanie z Internetu? Czy coś się traci, korzystając z Internetu?). Każdy wywiad trwał około dwóch godzin i był moderowany przez psychologa zajmującego się problematyką psychologii Internetu i starości. Dodatkowo,

w roli biernych uczestników każdej grupie towarzyszyło dwóch psychologów, którzy sporządzali odręczne notatki z przebiegu dyskusji; spotkania były też nagrywane za pomocą dyktafonu (sporządzanie notatek i nagrywanie odbyło się za zgodą uczestników). Następnie, na podstawie nagrań dokonano transkrypcji wywiadów. Ponieważ osoby badane często odnosiły się do różnych zagadnień w ramach jednej wypowiedzi, w kolejnym etapie ujęto je w jednostki powiązane ze sobą tematycznie. Uzyskano w ten sposób materiał, który został poddany analizie. Polegała ona na kategoryzacji empirycznej otrzymanych wypowiedzi.

Wyniki. Na podstawie analizy wypowiedzi seniorów wyodrębnione zostały następujące kategorie opinii na temat:

- 1) postaw wobec komputera i Internetu,
- 2) powodów korzystania z komputera i Internetu,
- 3) uczenia się korzystania z komputera i Internetu,
- 4) korzyści uzyskanych wskutek korzystania z komputera i Internetu,
- 5) roli komputera i Internetu w życiu młodego pokolenia.

Poniżej omówione zostaną wyniki analizy wywiadów odnośnie powyższych kategorii, zilustrowane przykładowymi wypowiedziami osób badanych. Każdorazowo wyniki te są odnoszone do danych z dotychczasowych badań, które dotyczyły podobnej problematyki.

Opinie na temat postaw wobec komputera i Internetu. Dotychczasowe badania seniorów często skupiały się na postawach, jakie wobec Internetu i komputera wykazują seniorzy. Analizy podkreślające negatywne nastawienie tej grupy wiekowej odnoszą się do zagrożeń związanych z używaniem nowych mediów oraz niedostosowaniem ich treści do potrzeb osób po 50. roku życia⁸. Wśród negatywnych skutków korzystania z Sieci wymieniane są: możliwość łatwego rozpowszechniania treści nieakceptowanych społecznie, podszywanie się pod inne osoby lub kradzież danych osobowych⁹. W perspektywie tej podkreśla się także przekonanie seniorów, że Internet nie jest przeznaczony dla ludzi w ich wieku, a oferowane w nim treści rzadko są zgodne z ich zainteresowaniami¹⁰.

⁸ D. Batorski, J.M. Zając, *Między alienacją a adaptacją*; A. Buniewicz, *Polscy seniorzy i Internet*.

⁹ W. Dutton, E.J. Helsper, *The Internet in Britain*; M. Hołda, *Edukacja osób starszych w zakresie korzystania z Internetu*, [w:] *Edukacja w dwóch światach – offline i online*, red. B. Szmigielska, Kraków 2011, s. 187-201; I. Stuart-Hamilton, *Psychologia starzenia się*.

¹⁰ D. Batorski, *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych*, [w:] *Diagnoza społeczna 2009 – warunki i jakość życia Polaków. Raport*, red. J. Czapiński, T. Panek, www.diagnoza.com, [dostęp: 30.03.2010]; A. Buniewicz, *Polscy seniorzy i Internet*; M.L. Hilt, J.H. Lipschultz, *Elderly Americans*, s. 57-72.

Najnowsze wyniki badań dowodzą, że wiele osób starszych pozytywnie ocenia Internet i możliwości jakie daje, uznając go za znaczące urozmaicenie życia¹¹. Seniorzy zdają się dostrzegać zarówno zagrożenia, jak i korzyści związane z obecnością w świecie wirtualnym, są świadomi zmian, jakie Internet wprowadził w codziennej aktywności ludzkiej¹². Odnosząc się do pozytywnych aspektów korzystania z Sieci, badani wymieniają możliwość zwiększenia kontaktu z rodziną i światem zewnętrznym¹³, pomoc w utrzymaniu relacji ze znajomymi poza krajem¹⁴ oraz wzrost liczby kontaktów z osobami tej samej profesji¹⁵.

Rezultaty przeprowadzonych wywiadów potwierdzają, iż seniorzy wypowiadając opinie o Internecie, odnoszą się zarówno do jego negatywnych, jak i pozytywnych aspektów, a liczba poglądów w zakresie obu perspektyw jest do siebie zbliżona. Przedstawiając negatywne skutki korzystania z Sieci, osoby starsze często zaznaczały, że świat wirtualny to „pochłaniacz czasu”, przez co brakuje chwili na czytanie książek, rozwiązywanie krzyżówek oraz aktywność na świeżym powietrzu. Przebywanie w Internecie ma także negatywny wpływ na więzi rodzinne (*Bo jak ktoś się zaloguje w tym komputerze, to świata nie widzi. Świat jest poza nim. A reszta członków rodziny jakby jest wyobcowana od tego*) oraz ogólne funkcjonowanie niektórych osób, prowadząc do uzależnienia, przy czym osoby starsze są mniej na takie działanie podatne (*Bo my mamy wiele zainteresowań. Dla nas komputer jest dodatkiem...; Dla nas pewne wartości – książka – jest na pierwszym miejscu. Na pewno mając komputer i książkę, wybiorę dobrą książkę, a zostawię komputer*). Wątpliwości wzbudzają także treści dostępne w Internecie, jak np. gry, które w opinii seniorów są „ogłupiające”, filmy przesyłane przez internautów oraz poziom dyskusji

¹¹ AXA, *Retirement Dreams and Realities. AXA Retirement Scope 2007*, http://www.retirement-scope.axa.com/synthesis/download/retirement_scope_2007.pdf, [dostęp: 11.09.2007]; M. Hołda, *Ludzie starzy w świecie wirtualnym*, [w:] *Całe życie w sieci*, red. B. Szmigielska, Kraków 2008, s. 281-313.

¹² M. Hołda, *Ludzie starzy w świecie wirtualnym*, s. 281-313.

¹³ Age Concern and Help the Aged i BT, *Introducing another World: older people and digital inclusion, A report of qualitative research on the barriers and enablers to tackling digital inclusion in later life*, http://raceonline2012.org/sites/default/files/resources/introducing_another_world_-_older_people_and_digital_inclusion.pdf, [dostęp: 20.08.2011]; T. Ernest-Jones, *Closing Europe's digital divide, Raport Economist Intelligence Unit*, http://graphics.eiu.com/upload/Intel_Digital_Divide.pdf, [dostęp: 20.07.2011]; L. Lagana, T. Oliver, A. Ainsworth, M. Edwards, *Enhancing computer self-efficacy and attitudes in multi-ethnic older adults: a randomised controlled study*, *Aging and Society*, 2011, nr 31, s. 1-13.

¹⁴ Age Concern i Barclays, *Internet turns on men and women in different ways – new survey reveals*, http://www.icmresearch.com/pdfs/2002_august_age_concern_barclays_it_internet_older_people.pdf, [dostęp: 15.08.2011].

¹⁵ World Internet Project [WIP] Poland, Agora S.A. i Grupa TP, Warszawa 2010 i 2011.

prowadzonych na różnych forach (*wyżwiska, bzdury, jedni na drugich, przykre rzeczy*).

Określając zalety Internetu, seniorzy często posługiwali się metaforami, które dość trafnie oddawały jego specyfikę: *okno na świat, duża księgarnia, duża biblioteka*. Jeden z seniorów przyznał: *To jest druga głowa. A nawet więcej, bo człowiek w głowie tyle nie wie, co to pudełko wie*. Osoby starsze pozytywnie oceniały zakres informacji dostępnych w Sieci, dzięki czemu zdobywanie wiedzy stało się łatwiejsze (*Mi się widzi, że poszerza w ogóle horyzonty wiedzy*), a jej trwałość jest dłuższa, gdyż świat wirtualny angażuje wiele zmysłów jednocześnie (*Korzysta się z większej ilości zmysłów, co ułatwia zapamiętanie wiadomości*). Seniorzy są również pełni podziwu dla szybkości komunikacji, która obecnie jest niemal bezgraniczna, ogólnie uznają, że Internet jest bardzo przydatny w utrzymywaniu kontaktu z innymi: *I to jest szybkość działania! Na kuli ziemskiej, gdzie tam jesteś, się znajdziemy i możemy konwersować po prostu. To jest wielka sprawa. Ja to podziwiam*.

Opinie na temat powodów korzystania z komputera i Internetu. Z badań nad przyczynami niekorzystania przez seniorów z Internetu wynika, że powodem są najczęściej bariery finansowe i techniczne¹⁶ lub ograniczenia wynikające z braku motywacji i niewystarczających kompetencji w korzystaniu z komputera i Internetu¹⁷. Autorzy międzynarodowych analiz, realizowanych w ramach World Internet Project¹⁸, jako kluczowy powód podali brak zainteresowania Siecią i komputerem. Z kolei, z polskich badań wynika, że wiele osób w wieku senioralnym nie wie, czemu korzystanie z Sieci miałyby służyć, ani w jaki sposób mogłyby wykorzystać jej zasoby do zaspokajania swoich potrzeb lub rozwiązywania problemów¹⁹. Wreszcie, badania brytyjskie wskazują na znaczenie przyzwyczajenia jednostki w wyborze środowiska, w którym zaspokaja swoje potrzeby; dla młodego pokolenia jest to przestrzeń wirtualna, podczas gdy seniorzy przywykli do wykorzystywania w tym celu zasobów świata realnego²⁰.

Z drugiej strony, badania oparte na wywiadach z seniorami korzystającymi z Sieci wykazały, że jest to grupa chętna do poznawania nowych

¹⁶ I. Stuart-Hamilton, *Psychologia starzenia się*.

¹⁷ D. Batorski, J.M. Zając, *Między alienacją a adaptacją*; GUS, *Spoleczeństwo informacyjne w Polsce*.

¹⁸ World Internet Project [WIP].

¹⁹ D. Batorski, *Korzystanie z technologii*; D. Batorski, J.M. Zając, *Między alienacją a adaptacją*; A. Buniewicz, *Polscy seniorzy i Internet*.

²⁰ Age Concern and Help the Aged i BT, *Introducing another World*; T. Keenan, *Internet use among midlife and older adults: an AARP bulletin poll*, <http://research.aarp.org>, [dostęp: 20.07.2011].

technologii, motywowana do dalszego rozwoju przez sukcesy odnoszone w tym obszarze²¹. Na pozytywne nastawienie wobec Sieci wpływają również wsparcie i zachęta, jakie okazują seniorom ich bliscy oraz otaczające ich instytucje²². Ponieważ większość uczestników naszych badań korzystała z Internetu, możliwe stało się spojrzenie na relację seniorzy – Internet z perspektywy osób, które wykazały motywację do podjęcia tej aktywności.

Z wypowiedzi seniorów wyłania się szereg powodów, dla których rozpoczęli oni korzystanie z Internetu i komputera. Dla przejrzystości zostały one podzielone na powody, które związane są z motywacją zewnętrzną oraz wynikające z motywacji wewnętrznej. Osoby niekorzystające z Sieci wskazywały na brak samodzielnej potrzeby używania komputera, ponieważ wyręczają ich w tym członkowie rodziny, którzy określone czynności (np. zakupy, opłaty) wykonują szybciej i bez ryzyka pomyłki. Argumentem przeciwko korzystaniu z Sieci była także opinia, iż byłoby to zbyt niewygodne, powodujące zanik konieczności wychodzenia z domu, a przecież *My już nie musimy oszczędzać czasu*.

Wśród przyczyn zewnętrznych najczęściej wymieniano potrzebę edukacyjną młodszych członków rodziny (*Bo wnuki do szkoły potrzebowały*) lub pojawienie się komputerów w pracy zawodowej. Kolejnymi czynnikami było działanie rodziny związane z zakupem sprzętu (*Jak przyjechałam, to dzieci mi zafundowały właśnie... dały mi pieniądze, kupiłam komputer*) lub naciskami na rozpoczęcie edukacji z zakresu nowych technologii (*To znaczy, wnuczki mnie zmusiły... żebym poszła. I tak poszłam...*). Wreszcie, motywację zewnętrzną kształtowały przemiany środowiska społecznego, w jakim przyszło żyć seniorom: odniesienia do informacji zawartych na stronach internetowych (*A zresztą wszystko, co tam idzie w telewizji, gdziekolwiek... Popatrz na stronę www... wszędzie, wszędzie! Zaczynam coś mówić ciekawego... i popatrz se na stronę na www...*) oraz konieczność podążania za rozwojem technologicznym (*My, babcie, idziemy z postępem. Najpierw były piaskownice, huśtawki, później było video, filmy, a teraz, wiadomo, komputery. Musimy dorównać, niestety, technice, jaka obecnie panuje, aby nie pozostać w tyle*).

Większość wypowiedzi uczestników wywiadów odnosiła się do motywacji wewnętrznej. Seniorzy wspominali o chęci nauki (*Nie chciałam zostawać w tyle za moimi dziećmi*), o potrzebie zaimponowania wnukom (*Może*

²¹ Age Concern i Barclays, *Internet turns on men and women*; Age Concern and Help the Aged i BT, *Introducing another World*; H. White, E. McConnell, E. Clipp, L.G.Branch, R. Sloane, C. Pieper, T.L. Box, *A randomized controlled trial of the psychosocial impact of providing Internet training and access to older adults*, *Aging and Mental Health*, 2002, nr 6, s. 213-221.

²² H. White, E. McConnell, E. Clipp, L.G.Branch, R. Sloane, C. Pieper, T.L. Box, *A randomized controlled trial*, s. 213-221.

tak trochę śmiesznie, bo... bo chciałam pokazać moim starszym wnukom, że babcia też coś potrafi) oraz wynikającej z tego satysfakcji, gdy się ich pozytywnie zaskoczy umiejętnościami. Posiadanie komputera i znajomość jego funkcji jest także szansą na polepszenie kontaktu z wnukami, które mogą występować w roli nauczyciela (*Wnuk jest przeszczęśliwy, że babci pomógł. I też... kontakt z wnukami też jest lepszy, bo to zawsze jakiś wspólny język*) oraz sposobem zachęcenia ich do częstszych wizyt w domu dziadków (*Nie wiem, czy gdyby babcia nie miała komputera, czy by tak bardzo często chciały odwiedzać*). Relacje z rodziną, która mniej chętnie pomagała w problemach z korzystaniem z Internetu także motywowały seniorów do rozpoczęcia nauki (*Było coś zrobić, albo tego, to: Daj, ja to szybko zrobię, nie znasz się, długo czasu mi zajmiesz. Mnie to wkurzyło i przyszedłem tu na kurs, żeby się coś poduczyc*).

Wreszcie, seniorzy opowiadając o powodach rozpoczęcia korzystania z Sieci, wskazywali na chęć poprawy poczucia własnej wartości (*To jest kwestia własnego jakiegoś tam... dowartościowania się, poczucia tego, że nie jestem tam gorsza od innych, coś tam umiem; Może właśnie takie sprawy ambicjonalne przeważały, że dlaczego ja mam być głupszy od was, nie?*) oraz ciekawość nowych technologii i możliwości, jakie dają (*Nas też ciągnie... do wiedzy, do wszystkiego, co tam jest w tym komputerze*). Część osób chciała utrzymywać w ten sposób relacje z rodziną lub znajomymi, inni znajdowali w Sieci sposoby na nudę (*A jak stoi ten komputer w domu, to przychodzi taki moment, że nie ma co robić np., albo nie wiadomo, co zrobić z czasem, człowiek siądzie*), jak sami powiedzieli, osoby w ich wieku: *chcą korzystać, bo chcą wyjść i zobaczyć, co w tym świecie się dzieje*.

Opinie na temat uczenia się korzystania z komputera i Internetu. Z przeprowadzonych niedawno polskich badań wynika, że w początkowym okresie nauki seniorzy oceniają korzystanie z komputera i Internetu jako bardzo trudne, wymagające od nich wiele wysiłku²³. Powszechna jest także obawa przed możliwością zepsucia sprzętu oraz problemy związane z ograniczoną dostępnością komputera w domu. Poważnych trudności nastręcza wielu osobom nauka posługiwania się klawiaturą i myszką. W przypadku klawiatury umiejętność obsługi maszyny do pisania okazuje się istotnym czynnikiem ułatwiającym korzystanie. Natomiast myszka jest dla wielu starszych użytkowników urządzeniem zupełnie nieintuicyjnym. Również inni badacze podkreślają trudności osób starszych z obsługą myszki, zwracając uwagę na fakt, że jest to jeden z przykładów interakcji o charakterze wirtualnym, tj. takiej, gdzie nie

²³ D. Batorski, J.M. Zając, *Między alienacją a adaptacją*.

można zaobserwować fizycznego połączenia pomiędzy akcją a reakcją²⁴. Tego typu „wirtualnych” interakcji jest oczywiście więcej w przypadku korzystania z komputera i Internetu, co może wyjaśniać trudności seniorów w tym zakresie.

Badania pokazują także, że aż połowa starszych użytkowników ma problem z kopiowaniem lub przenoszeniem plików i folderów; jeszcze częściej zdarzają się problemy z korzystaniem z edytorów tekstów²⁵. Natomiast, znacznie lepiej niż z obsługą komputera radzą sobie seniorzy z korzystaniem z Internetu. Umiejętność posługiwania się wyszukiwarką internetową deklaruje 81% użytkowników komputerów, a 56% badanych potrafi wysłać e-mail z załącznikiem. Seniorom często jednak brakuje kompetencji wyszukiwania, selekcji i filtrowania treści, które są nieadekwatne, niewiarygodne lub niepożądane z innych względów²⁶.

Powyższe doniesienia znajdują potwierdzenie w materiale zgromadzonym w przeprowadzonych przez nas wywiadach. Wszyscy uczestnicy zgodnie deklarowali, że korzystanie z komputera i Internetu jest na początku bardzo trudne. Podstawowe obawy z tym związane to niepokój, czy się czegoś nie zepsuje. Obawa ta wiąże się z jednej strony z faktem, że część seniorów rozpoczyna naukę nie na własnym komputerze, a zatem uszkodziliby wówczas cudzą własność – co stanowi dodatkową barierę (*Boję się, żeby im tam czegoś nie popsuć, nie zmienić; Bo się nie ma własnego sprzętu, tylko na dzieciach...; Jeszcze coś się zepsuje i przyjdzie który i zacznie krzyczeć: Babciu, co ty zrobiłaś!*). Z drugiej strony, ci seniorzy, którzy rozpoczynają naukę na własnym sprzęcie, mają świadomość kosztów, jakie ponieśli przy jego zakupie (*Obawa, że kupiłem dość drogą zabawkę i ją zepsuję*) i jakie mogą ponieść w związku z naprawą (*Nauka kosztuje*).

Jedną z najczęściej wymienianych trudności podczas nauki korzystania z komputera jest opanowanie klawiatury i myszki, przy czym to pierwsze wydaje się łatwiejsze do opanowania, zwłaszcza jeśli seniorzy mieli wcześniej kontakt z maszyną do pisania (*Jeżeli ktoś pisał na maszynie, to tę klawiaturę bardzo szybko opanuje; Ja nie miałam z maszyną do pisania w ogóle do czynienia, i klawiaturę. Dla mnie to było okropne!*). Natomiast, obsługa myszki faktycznie okazuje się znacznie bardziej kłopotliwa – w zebranych wypowiedziach to właśnie ta kwestia pojawiała się najczęściej w kontekście trudności z korzystaniem. Seniorzy mówili wprost, że ludzie

²⁴ S. Keats, R. Adams, C. Bodine, S. Czaja, W. Gordon, P. Gregor, E. Hacker, V. Hanson, J. Kemp, M. Laff, C. Lewis, M. Pieper, J. Richards, D. Rose, A. Savidis, G. Schultz, P. Snayd, S. Trewin, P. Varker, *Cognitive and learning difficulties and how they affect access to IT systems*, Berlin 2007.

²⁵ D. Batorski, *Korzystanie z technologii*; D. Batorski, J.M. Zając, *Między alienacją a adaptacją*.

²⁶ D. Batorski, J.M. Zając, *Między alienacją a adaptacją*.

boją się myszki i opowiadali o konkretnych problemach z koordynacją (Z rok czasu bałam się tej myszy, bo co ruszyłam, to mi strzałka latała nie tam, gdzie potrzeba; Jemu było ciężko tą strzałeczką wjechać tam w coś; No ta ręka już nie jest też tak pewna; Bo mnie mysza nie słucha w domu – ja se tu, a mysza se gdzie indziej grasuje).

Często wymienianym problemem, jeśli chodzi o obsługę komputera, jest też liczba funkcji oraz fakt, że trzeba zapamiętać, jak się każdą z nich uruchamia. Seniorzy skarżyli się na przykład na skróty klawiaturowe (*A z klawiaturą to już w ogóle! Tych funkcji jest tam bardzo dużo. (...) To nie tylko jeden klawisz do czynności – czasem trzy klawisze trzeba uruchomić*), a także na liczbę reguł postępowania, które trzeba zapamiętać (*Nie mówiąc o tych manualnych rzeczach, które tam są konieczne do zapamiętania. Są jak gdyby takie regułki, które należy sobie przyswoić, żeby można było w ogóle ten komputer obsługiwać; Było dla mnie ciężko zapamiętać, jaką czynność... co kolejno zrobić*), a które zazwyczaj nie są intuicyjne dla starszego użytkownika (*I jeszcze trzeba myśleć tak, jak ten, który ten program po prostu układał*). Problematiczne bywa także tworzenie, kopiowanie i przenoszenie plików (*Założyło się plik, a później się przycisnęło coś... i znikło, i od początku*).

Podczas korzystania z Internetu seniorzy również napotykają pewne trudności, choć samo „uruchomienie” Internetu do nich zwykle nie należy (*Najłatwiejsze jest wejście na Internet*). Problemem bywa wyszukiwanie informacji czy wpisywanie adresu. Osoby starsze często nie wiedzą, co wpisać, aby znaleźć poszukiwaną informację i w konsekwencji opierają się głównie na posiadanych adresach, aczkolwiek deklarują, że to nie jest wygodne rozwiązanie, bo adresy trzeba mieć zapisane lub zapamiętane i łatwo się pomylić podczas wpisywania (*Trudności są duże, bo tych adresów różnego rodzaju... No wprawdzie można tam wpisywać jakieś słowa, które niby naprowadzają na temat (...) No ale to nie zawsze zaspokaja po prostu. Jak się nie zna konkretnego adresu, no to trudno w tym Internecie się znaleźć, bo to trwa bardzo, bardzo długo*).

Kolejną trudnością jest często logowanie (*Ja na początku miałam wielkie trudności z logowaniem się. Co się zalogowałam, no to tam było coś nie tak; Wystarczy, że się coś tam, kropczka czy przecinek, źle da i nie chwytą, nie wchodzi – i przepadło*). Wreszcie, poważne problemy i obawy wywołuje korzystanie z internetowych zakupów i bankowości. Jedną z przyczyn jest wspomniana już konieczność logowania – seniorzy mają świadomość, że w tym przypadku muszą być wyjątkowo dokładni, bo pomyłka może być kosztowna (*Taką trudnością jest kupowanie i przelewanie pieniędzy. Bo trzeba się zalogować, trzeba to swoje hasło i ten PIN tam sformułować; Trzeba uważać, bo jak się pomyli hasło...; Bo czasem człowiek nie zauważy,*

nie przeczyta się dokładnie). Dodatkowym problemem dla osób starszych jest ryzyko, jakie wiąże się korzystaniem z tych form (*Kwestia płacenia przez Internet to już są bardziej skomplikowane problemy (...) Wiąże się to z ryzykiem*). Mają oni świadomość, że to ryzyko nie jest wirtualne, a całkiem realne (*A tutaj mi pieniądze weźmie choć kto i nie odda. Nie przyzna się, że na jego konto poszło*).

Jak wynika z powyższego przeglądu, dane uzyskane z wywiadów są spójne z doniesieniami innych badaczy na temat trudności odnośnie korzystania z komputera i Internetu przez osoby starsze. Warto jednak dodać, że w materiale uzyskanym z wywiadów pojawiały się również wypowiedzi, które wskazują, że seniorzy – mimo rozmaitych trudności – dobrze radzą sobie z obsługą komputera i korzystaniem z Internetu (*Internet to bez problemu. Dla mnie to jest tak, jak włączyć telewizor*) i w miarę możliwości wykorzystują potencjał oferowany przez te technologie.

Opinie na temat korzyści, jakie daje komputer i Internet. Aktywność seniorów w Internecie była tematem wielu badań, dostarczając szczegółowych informacji o specyfice zachowań wirtualnych tej grupy wiekowej²⁷. Internauci powyżej 50. roku życia najczęściej korzystają z poczty elektronicznej²⁸, szukają w Sieci aktualnych wiadomości o świecie lub informacji zdrowotnych, następnie treści związanych z turystyką lub o charakterze rozrywkowym²⁹. Mały odsetek seniorów korzysta z bankowości internetowej, zakupów online, e-learningu lub czatów³⁰, powoli rośnie natomiast zaangażowanie tej grupy w tworzenie treści Internetu, czego przejawem jest zwiększająca się liczba użytkowników portali społecznościowych w wieku powyżej 50. lat³¹.

Wśród najczęściej podkreślanych korzyści, jakie daje seniorom obecność w Sieci, wymienia się zwiększenie kontaktu z rodziną i światem ze-

²⁷ T. Keenan, *Internet use among midlife*; N. Selwyn, S. Gorard, J. Furlong, L. Madden, *Older adults' use of information and communications technology in everyday life*, Ageing and Society, 2003, nr 23, s. 561-582.

²⁸ M. Madden, *Older Adults and Social Media. Social networking use among those ages 50 and older nearly doubled over the past year. Pew Internet and American Life Project*, <http://pewInternet.org/Reports/2010/Older-Adults-and-Social-Media.aspx>, [dostęp: 05.09.2011].

²⁹ W. Dutton, E.J. Helsper, *The Internet in Britain*; M. Hołda, *Człowiek stary jako użytkownik Internetu*, I Ogólnopolskie Sympozjum Psychologii Edukacyjnej „Internet w biegu życia ludzkiego”, Kraków 2008; M. Hołda, *Człowiek stary w Internecie – współużytkownik czy obcy?*, XXXIII Zjazd Naukowy Polskiego Towarzystwa Psychologicznego „Żyć godnie...”, Poznań 2008; World Internet Project [WIP].

³⁰ Age Concern i Barclays, *Internet turns on men and women*; T. Keenan, *Internet use among midlife*; World Internet Project [WIP] Poland, Agora S.A. i Grupa TP, Warszawa 2010.

³¹ T. Keenan, *Internet use among midlife*; M. Madden, *Older Adults and Social Media*.

wnętrznym³², dostęp do informacji dotyczących dóbr i usług³³ oraz poszerzenie wiedzy i znajomości w ramach obszaru dotychczasowej działalności zawodowej lub zainteresowań³⁴. Wykorzystanie nowych technologii daje seniorom możliwość doświadczenia wyższej jakości życia³⁵, a poszerzanie i umacnianie kontaktów społecznych zmniejsza poczucie osamotnienia i sprzyja poprawie zadowolenia z życia³⁶. Zaangażowanie w świat wirtualny i jego media, takie jak serwisy społecznościowe, daje seniorom dodatkową płaszczyznę kontaktu z młodszymi członkami rodziny, sprzyjając transferowi wiedzy i umiejętności między pokoleniami³⁷.

Seniorzy biorący udział w wywiadach świadomi byli zarówno zagrożeń związanych z Internetem, jak i korzyści, jakie daje on osobom w ich wieku. W swoich wypowiedziach na temat pozytywnych aspektów Sieci odnosili się głównie do trzech obszarów: kontaktu z innymi ludźmi, łatwiejszego i szerszego dostępu do informacji i opinii oraz usprawnienia wybranych czynności dnia codziennego. Liczba i zakres stwierdzeń pozwalają uznać, że wiedza badanych przez nas seniorów na temat możliwości, jakie daje Internet jest szersza niż wskazują na to cytowane badania.

Pierwszą i najważniejszą, w opinii seniorów, zaletą korzystania z Internetu jest zwiększenie kontaktu z rodziną i światem zewnętrznym. Staje się to możliwe dzięki takim narzędziom komunikacyjnym, jak poczta elektroniczna, Skype, czy portale społecznościowe, które osoby starsze aktywnie wykorzystują i doceniają (*Skype jest doskonałym urządzeniem... i namawiam wszystkich, kto nie korzysta, niech korzysta z niego*), także w kontekście zawierania nowych znajomości (*No, mam koleżankę, która znalazła sobie sympatię właśnie na Internecie ... Jest to przyjaźń. I ponieważ ta osoba była samotna, nie jest już teraz samotna – też bardzo ważne!*). Szczególnym zainteresowaniem w tej grupie wiekowej cieszy się Skype,

³² Age Concern and Help the Aged i BT, *Introducing another World*; D. Batorski, *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych*, [w:] *Diagnoza społeczna 2009* oraz [w:] *Diagnoza społeczna 2011 – warunki i jakość życia Polaków. Raport* [Special Issue], *Contemporary Economics*, 2011, nr 5, s. 299-327; T. Ernest-Jones, *Closing Europe's digital divide*; L. Lagana, T. Oliver, A. Ainsworth, M. Edwards, *Enhancing computer*, s. 1-13.

³³ N. Selwyn, S. Gorard, J. Furlong, L. Madden, *Older adults'*, s. 561-582; H. White, E. McConnell, E. Clipp, L.G. Branch, R. Sloane, C. Pieper, T.L. Box, *A randomized controlled trial*, s. 213-221.

³⁴ M. Hołda, *Człowiek stary w Internecie*; World Internet Project [WIP]; N. Selwyn, S. Gorard, J. Furlong, L. Madden, *Older adults' use*, s. 561-582.

³⁵ D. Batorski, J.M. Zając, *Między alienacją a adaptacją*; L. Magnusson, E. Hanson, M. Nolan, *The impact of information and communication technology on family carers of older people and professionals in Sweden*, *Ageing and Society*, 2005, nr 25, s. 693-713.

³⁶ D. Batorski, *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych*, [w:] *Diagnoza społeczna 2009*; T. Ernest-Jones, *Closing Europe's digital*.

³⁷ Age Concern i Barclays, *Internet turns*; M. Madden, *Older Adults*; N. Selwyn, S. Gorard, J. Furlong, L. Madden, *Older adults' use*, s. 561-582.

który poprzez obraz z kamer pozwala na kontakt wzrokowy z bliskimi (*No ja mam jedno dziecko tu, a drugie na drugiej półkuli, więc, powiedzmy, mam możliwość zobaczyć, jak mi się starzeje [śmiejch]*), redukując poczucie samotności i zaspokajając potrzebę kontaktu z rodziną (*Gdy człowiek tęskni, włącza sobie kamerkę i mówi: Wnuczusiu kochany, tak tęsknię, pokaż się! I człowiek widzi*). Seniorzy mówią wprost: *Po prostu uczestniczymy w ich [rodziny] życiu właśnie poprzez komputer*.

Drugim obszarem korzyści jest szybszy i szerszy dostęp do informacji. Seniorzy pozytywnie oceniają zarówno zakres dostępnych treści (rozkłady jazdy, wydarzenia kulturalne, dane o lekach, przepisy kulinarne, informacje zawodowe: *Korzystam z możliwości poszukania tematów, które mnie interesują – albo do pracy, albo w ogóle do mojego jak gdyby wewnętrznego rozwoju. Tak, że jest to bardzo duża możliwość... pozwalająca nawet na samonauczanie się*), szybkość ich otrzymania (można czytać w nocy, dane osiągalne szybciej niż w TV), jak i szeroki wachlarz opinii, jakie znaleźć można w Internecie (*Dobrze jest właśnie w Internecie poczytać coś na ten temat... każdy sobie swoją opinię mniej więcej przedstawi i jakiś obraz bardziej jest... jest taki wyrazisty, bardziej szczegółowy*).

Seniorzy dostrzegają także liczne korzyści w zakresie usprawnienia wybranych aktywności dnia codziennego. Wśród czynności, które stały się łatwiejsze dzięki komputerowi wymieniają edycję i tworzenie tekstów czy pism (podkreślając opcje korekty błędów) i kartek świątecznych, naukę języków obcych, przechowywanie fotografii (*Jeśli to się wprowadza teraz wszystko do komputera, na małej płytce, to mamy całą historię własnego życia i nie tylko! Bardzo fajna rzecz!*), słuchanie muzyki (*Już nie trzeba tych wszystkich urządzeń, które nam półki zalegały, adaptery, video i to wszystko, bo to wszystko mamy w komputerze*) oraz oglądanie filmów. Odnosząc się do zasobów Internetu, seniorzy za plus uznają fakt, że dzięki wykorzystaniu komputera możliwe jest ściąganie muzyki i czytanie książek oraz słuchanie audiobooków, planowanie podróży (w tym dostęp do map, zdjęć i informacji o miejscach, które się zwiedzi), dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych i ich wydruk oraz tłumaczenie tekstów obcojęzycznych (poprzez tłumacza Google). Seniorzy mają dość dokładne informacje z dziedziny bankowości elektronicznej (np. o kodach jednorazowych), doceniają możliwość płacenia rachunków bez wychodzenia z domu i stania w kolejce. W zakresie dokonywania zakupów online zdania były podzielone: część osób ceniła ich szybkość i porównywalnie niższą cenę (*Można zakupy robić, nawet znacznie taniej i fajne rzeczy; Czasem gdzieś indziej się nie dostanie, a na komputerze to już jest*), inni preferowali osobiste wizyty w sklepie: *Ja jestem tradycjonalistką, jeśli chodzi o zakupy, bo ja sobie lubię wejść do sklepu, pomacać, obejrzeć, przymierzyć... a w ciemno to już nie*.

Opinie na temat roli komputera i Internetu w życiu młodego pokolenia. Nie da się zaprzeczyć, że młode pokolenie jest pod wieloma względami uprzywilejowane w stosunku do osób starszych, jeśli chodzi o naukę korzystania z nowych technologii. Po pierwsze, jak wynika z wielu badań, nabywanie nowych umiejętności jest w starszym wieku znacznie utrudnione ze względu na zmiany w zakresie funkcjonowania narządów zmysłów oraz zdolności poznawczych³⁸. Po drugie, pokolenie młodych użytkowników ma styczność z komputerem od najmłodszych lat – badania pokazują, że wiek pierwszego kontaktu z Siecią stale się obniża³⁹. Osoby urodzone pomiędzy rokiem 1977 a 1997 określa się jako generację Internetu, czy net-generację⁴⁰ – dla tego pokolenia obsługa komputera czy Internetu jest jedną z podstawowych umiejętności, nabywaną w sposób intuicyjny i niewymagający formalnej nauki. Dodatkowo, wiedza o Sieci (i – co zrozumiałe – kompetencja korzystania) wzrasta wraz ze stażem użytkownika oraz częstotliwością korzystania z Internetu⁴¹.

Badania firmy Gemius z 2007 roku pokazują, że osoby w wieku 15-24 lat korzystają z Internetu najaktywniej spośród pozostałych grup wiekowych⁴². Dla młodych osób Sieć jest z jednej strony miejscem oferującym ogromne możliwości edukacyjne, z drugiej zaś – miejscem rozrywki, nawiązywania i podtrzymywania relacji, aktywności twórczej i, generalnie, eksplorowania świata⁴³. Tak powszechne użytkowanie Internetu przez najmłodsze pokolenia często budzi niepokój dorosłych w związku z różnego rodzaju zagrożeniami, na jakie dzieci i młodzież są narażone podczas korzystania z Sieci. Badania pokazują, że niekontrolowane korzystanie z Internetu może mieć negatywny wpływ na rozwój psychofizyczny dzieci, przyczyniać się do osłabienia kontaktów społecznych w świecie rzeczywi-

³⁸ S. Steuden, *Psychologia starzenia się i starości*, Warszawa 2011; J. Trempała, *Rozwój poznawczy*, [w:] *Psychologia rozwoju człowieka*, t. 3, red. B. Harwas-Napierała, J. Trempała, Warszawa 2002, s. 13-44.

³⁹ P. Greenfield, Z. Yan, *Children, adolescents, and Internet: a new field of inquiry in developmental psychology*, *Developmental Psychology*, 2006, nr 42 (3), s. 391-394.

⁴⁰ L. Leung, *Net-Generation Attributes and Seductive Properties of the Internet as Predictors of Online Activities and Internet Addiction*, *CyberPsychology and Behavior*, 2004, nr 3, s. 333-348.

⁴¹ Z. Yan, *What influences children's and adolescents' understanding of the complexity of the Internet?* *Developmental Psychology*, 2006, nr 42 (3), s. 418-428.

⁴² Gemius, *Dzieci aktywne online*, <http://gemius.pl/pl/raporty/2007-10/01>, [dostęp: 13.05.2012].

⁴³ A. Jaszczak, *Cyberedukacja seksualna i cyberseks młodzieży*, [w:] *Cale życie w sieci*, red. B. Szmigielska, Kraków 2008, s. 95-136; B. Szmigielska, *Korzystanie z Internetu w świecie wybranych cech osobowości młodzieży*, [w:] *Edukacja bez granic – mimo barier. Przestrzeń tworzenia*, t. 1, red. P. Bury i D. Czajkowska-Ziobrowska, Poznań 2008, s. 335-442; K. Wolski, *Preferowane style komunikowania się młodzieży a specyfika korzystania z Internetu*, [w:] *Psychologiczne konteksty Internetu*, red. B. Szmigielska, Kraków 2009, s. 134-159.

stym, a nawet prowadzić do uzależnienia⁴⁴. Ponadto, realnym zagrożeniem dla dziecka może być również kontakt z osobami, które mogą chcieć wykorzystać jego naiwność. Jednak dla wielu młodych ludzi aktywności podejmowane w świecie wirtualnym są po prostu częścią ich realnego funkcjonowania. W Raporcie „Młodzi i media. Nowe media a uczestnictwo w kulturze”⁴⁵ można przeczytać:

Gadu-Gadu, Last.fm i Nasza-klasa służą przede wszystkim do komunikacji z ludźmi, których spotyka się na co dzień: w szkole, sąsiedztwie, na imprezach czy koncertach. W niektórych sytuacjach są to przyjaciele, w innych znajomi, ale osoby całkowicie nieznane pojawiają się sporadycznie. Rozmowa z nieznanym jest praktyką tak samo niecodzienną, jak była nią w czasach przed Internetem – zdarza się, ale jest wyjątkiem, nigdy regułą.

Powyższe informacje można skonfrontować z przekonaniem osób starszych o roli Internetu w życiu młodych ludzi. Z danych zgromadzonych za pomocą omawianych tu wywiadów wynika, że seniorzy są w pełni świadomi przewagi, jaką mają nad nimi młodsze pokolenia, jeśli chodzi o kompetencje korzystania z Internetu. Podkreślają, że osobom młodym przychodzi to z nieporównanie mniejszym wysiłkiem, co, jak zauważają, wynika z faktu, że młodzi niemal od urodzenia obcuja z tą technologią (*Dla nich to jest chleb powszedni; Mój wnuk, który ma szósty rok, po prostu siada do klawiatury (...), on to wszystko wie, co z tym zrobić (...)* Ojciec mu pokaże jeden raz i jemu to wystarczy; *Rośnie przy tym sprzęcie i dla nich to jest rzecz naturalna*). Zresztą przytaczane przez badanych wypowiedzi młodszych członków ich rodzin wyraźnie pokazują, że istotnie młodsze pokolenia uważają naukę korzystania z komputera i Internetu za łatwą i na ogół nie zdają sobie sprawy z trudności, jakie nastrocza ona seniorom (często cytowana fraza, którą słyszą od dzieci to: *Mamo, no przecież to takie proste!*).

Uczestnicy wywiadów relacjonowali także sposób, w jaki z Internetu korzystają ich dzieci czy wnuki. Często wymienianą aktywnością sieciową dzieci seniorów były zakupy online oraz bankowość internetowa. Wypowiedzi te pojawiały się zwykle w kontekście pytań o korzystanie z tych usług przez badanych – tam, gdzie odpowiedź była przecząca, następowała wzmianka o tym, że choć oni sami nie korzystają, to ich dzieci owszem, i nawet sobie to chwalą (*Moja córka codziennie prawie to robi, ale*

⁴⁴ M. Braun-Gałkowska, *Oddziaływanie Internetu na psychikę dzieci i młodzieży*, Edukacja Medialna, 2003, nr 3, s. 14-20; J. Izdebska, *Dzieciństwo przed szkolnym ekranem telewizora i komputera – nowe jego oblicze*, [w:] *Dziecko i media elektroniczne – nowy wymiar dzieciństwa*, tom 2, red. J. Izdebska, T. Sosnowski, Białystok 2005, s. 201-210.

⁴⁵ M. Filiciak, M. Danielewicz, M. Halawa, P. Mazurek, A. Nowotny, *Młodzi i media. Nowe media a uczestnictwo w kulturze. Raport Centrum Badań nad Kulturą Popularną SWPS*, <http://bi.gazeta.pl/im/6/7600/m7600446.pdf>, [dostęp: 02.05.2012].

ja nie mam przekonania; Dzieci to robią nie wychodząc z domu. Oni się cieszą: Ty musisz iść, a my nie wychodzimy z domu i mamy pozapłacane. Wydaje się, że ci starsi użytkownicy, którzy mają jeszcze opory przed korzystaniem z bardziej skomplikowanych usług internetowych, z pewnym podziwem patrzą na swoje dzieci, które nauczyły się radzić sobie z tym wyzwaniem.

Nieco inaczej wygląda z perspektywy badanych kwestia korzystania z Internetu przez pokolenie ich wnucząt. Seniorzy mieli na ogół sceptyczny stosunek do sposobu, w jaki młodzież korzysta z Sieci. Bardzo często pojawiały się wypowiedzi sugerujące, że młodzi ludzie spędzają w Internecie zbyt dużo czasu, trudno ich od niego oderwać, a nawet, że są od niego uzależnieni (*Młodzież i dzieci zamykają się i siedzą [przy komputerze]; Pozwolić usiąść przy komputerze, to po prostu wciąga – nie ma! Głuchy, nie głodny, lekcje nieważne. Bo to albo na czacie, albo na Gadu-Gadu, albo jakaś gra...*). Zdziwienie starszych użytkowników budzi obserwacja tego, jak bardzo nierozłączni są młodzi ludzie i nowe technologie (*Gdziekolwiek pójdzie, on to ze sobą ma; Oni są uzależnieni, bo zdjęć ich tam jest różnych, głupich takich i innych wypowiedzi... Coś go tam zaskoczy, to już to pisze, dzieli się*).

Uczestnicy wywiadów niejednokrotnie podkreślali, że to właśnie młode pokolenie jest szczególnie narażone na uzależnienie od Internetu (*Młodzi się przeważnie uzależniają*). Wspominali także o innych niebezpieczeństwach, na które – ich zdaniem – narażeni są młodzi użytkownicy. W oczach seniorów niepokojące bywają relacje zawierane w Sieci (*Są jeszcze minusy (...) Chodzi szczególnie o młodzież, że oni [mają] te szerokie kontakty, które są bardzo niebezpieczne czasami...*) oraz łatwowierność dzieci i młodzieży (*Wyczuwamy, że ktoś chce nas nabrać, czy coś takiego, a młodzież, dzieci wierzą – i są tragedie przecież tam*). Niektórzy uważają, że w związku z tak intensywnym korzystaniem z Internetu, zanikają więzi w życiu młodych ludzi – bo zamiast spędzać czas z rówieśnikami, spędzają czas z komputerem (*Wśród młodych ludzi ma pani rację, że zanikają [więzi]. Najlepiej widać na podwórku. Kiedyś było dzieci pełno; Dawniej to młodzieży czy dzieci pełno na jakichś placykach, w jakichś parkach, na spacerach, na rowerach, z piłką. Teraz tego mało się widzi. A dzieci są, tylko po prostu ślęczą w domu i trudno ich odgonić od komputera*).

Obserwacje seniorów odnośnie niemal stałej obecności młodego pokolenia w Sieci są więc w dużej mierze trafne. Jednak wydaje się, że osoby starsze często nie są w stanie zrozumieć tego niezwykłego, jak na ich standardy, zaangażowania młodzieży i mają w związku z tym wiele obaw o skutki takiego – w ich przekonaniu nadmiernego – korzystania.

Podsumowanie

W stronę edukacji e-seniorów. Z uzyskanych wyników wypływają istotne wskazania dla projektowania programów mających na celu wsparcie aktywizacji osób starszych w zakresie korzystania z komputera i Internetu. Zostaną one ujęte w kilka grup tematycznych i uzupełnione o przykłady programów edukacyjnych podejmowanych w innych krajach.

Wykorzystywanie relacji rodzinnych. Bardzo istotna w edukacji jest motywacja seniorów, we wzbudzaniu której znaczącą rolę odgrywają członkowie rodziny. Dotychczas niewiele programów angażowało najbliższe otoczenie seniorów w celu zmotywowania ich do wejścia w świat wirtualny, żaden nie objął swoim zakresem rodzin seniorów. Jedynym programem działającym pośrednio na aktywność seniorów był szwedzki projekt ACTION, który skupiał się na edukacji opiekunów osób starszych⁴⁶. W ramach działań projektowych do dyspozycji opiekunów oddano zestaw materiałów multimedialnych związanych z ich zajęciem, a także stworzono system wideokonferencyjny, umożliwiający im kontakt z profesjonalnymi doradcami oraz innymi rodzinami biorącymi udział w ACTION. Ewaluacja projektu wskazała, iż opiekunowie czuli się lepiej przygotowani do opieki nad osobą starszą, pozytywniej oceniali swoją wiedzę z tego zakresu, umiejętności zrozumienia potrzeb swojego podopiecznego oraz radzenia sobie z trudnościami codziennej pracy. Ponadto, podwyższeniu uległo ich subiektywne poczucie efektywności oraz umiejętności opieki nad innymi i sobą oraz zaangażowanie w dalszy rozwój programu ACTION.

Z danych zgromadzonych w naszych wywiadach wynika, że dzieci i wnuki kształtowały postawy, jakie osoby starsze wykazują wobec Internetu i często miały realny wpływ na zakup sprzętu i wprowadzenie seniora w świat wirtualny. Obrazuje to dobrze wypowiedź jednej z uczestniczek wywiadów: *Mnie zmobilizowało właśnie to, żeby po prostu poznać to, co moje dzieci pokochały*. Wypowiedzi seniorów wskazują także na to, że czynnikiem silnie motywującym do dalszego korzystania z Sieci jest chęć utrzymania kontaktu z rodziną. Z kolei, umiejętność posługiwania się komputerem i narzędziami internetowymi stanowi dla seniorów powód do dumy i daje szansę na zaimponowanie młodszemu członkowi rodziny oraz nawiązania z nimi bliższego kontaktu. Co ciekawe, dzieci seniorów uczestniczyły najczęściej w ich pierwszych kontaktach z komputerem, natomiast obecnie to seniorzy chcą zaimponować swoją wiedzą i umiejętnościami wnukom.

⁴⁶ L. Magnusson, E. Hanson, M. Nolan, *The impact of information*, s. 693-713.

Odwoływanie się do korzyści, jakie daje Internet i uczenie realnego oceniania zagrożeń. Kolejne wskazania dla autorów programów wspierających seniorów w zakresie korzystania z komputera i Internetu oprzeć można na danych dotyczących tych aktywności sieciowych, które osoby starsze oceniają jako korzystne dla nich. Dotychczasowe badania wskazują na znikomą wiedzę i zaangażowanie seniorów w obszarze zaawansowanych takich narzędzi internetowych, jak bankowość czy zakupy online. Uzyskane wypowiedzi sugerują, że kompetencje seniorów w tym zakresie rosną, a ich postawy wobec aktywności finansowych w Sieci nie są jednoznacznie negatywne. Stąd, korzystne wydaje się wdrażanie programów opartych na wskazywaniu osobom starszym treści związanych z ich potrzebami. Przykładem może być tu holenderski projekt „Door Internet ten blijf je meedoen”, w ramach którego promowano Internet jako narzędzie dające szansę na poprawę jakości życia. Była to kampania o zasięgu krajowym, która miała na celu zmianę postaw osób starszych wobec Internetu, wzbudzenie motywacji do samodzielnego szukania informacji na temat świata online poprzez udział w kursach dostępnych w Sieci i poza nią⁴⁷. Podobne ujęcie motywowania seniorów zastosowano przy realizacji Mobile Internet Tester Sessions⁴⁸, gdzie we współpracy z firmą Microsoft organizowano spotkania „zapoznające” seniorów z Internetem w domach opieki. Wolontariusze projektu pokazywali osobom starszym narzędzia pomocne przy wykonywaniu prostych, lecz ważnych dla nich czynności, takich jak kontakty z najbliższymi lub kopiowanie zdjęć rodzinnych.

Zgodnie z doniesieniami z poprzednich badań, seniorzy szukają w Sieci aktualnych wiadomości o świecie lub informacji zdrowotnych, czy związanych z turystyką⁴⁹. Opowiadając o korzyściach, jakie daje Internet, odnoszą się do polepszenia kontaktu z rodziną i znajomymi, doceniają ilość i zakres informacji oraz możliwość wykonywania określonych czynności w sposób szybszy i bardziej przyjemny⁵⁰. Choć dotychczasowe wyniki badań wskazują na niewielkie zaangażowanie seniorów w dokonywanie transakcji online⁵¹, w wypowiedziach osób badanych często pojawiały się pozytywne opinie i odniesienia do takiej formy płatności.

⁴⁷ Materiały pokonferencyjne, *The ROADMAP FOR DIGITAL INCLUSION: a HUB FOR SOCIAL INNOVATION*, Gdansk Innovation for Digital Inclusion Conference, 2011.

⁴⁸ P. Millward, *The 'grey digital divide': Perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people*, *First Monday*, 2003, nr 8 (7).

⁴⁹ W. Dutton, E.J. Helsper, *The Internet in Britain*; M. Hołda, *Człowiek stary jako użytkownik Internetu*; World Internet Project [WIP].

⁵⁰ Age Concern and Help the Aged i BT, *Introducing another World*; T. Ernest-Jones, *Closing Europe's digital*; N. Selwyn, S. Gorard, J. Furlong, L. Madden, *Older adults' use*, s. 561-582.

⁵¹ Age Concern i Barclays, *Internet turns*; T. Keenan, *Internet use among midlife*.

Same opinie seniorów o Internecie są zrównoważone i odnoszą się w równym stopniu do aspektów pozytywnych, jak i negatywnych. Z jednej strony Sieć jest „pochłaniaczem czasu”, z drugiej „oknem na świat”, co sugeruje, że osoby starsze dysponują coraz szerszą wiedzą o specyfice świata wirtualnego, coraz trafniej oceniając możliwości i zagrożenia, jakie niesie ze sobą korzystanie z tego medium. Oczywiście, nie oznacza to, że w edukacji należy bagatelizować problem zagrożeń. Uzyskane podczas wywiadów wypowiedzi seniorów wskazują na potrzebę przekazywania wiedzy o Internecie w taki sposób, by podkreślać zarówno ewentualne korzyści, jak i niebezpieczeństwa z tym związane. Tymczasem, programy skierowane do tej grupy wiekowej często skupiają się na jednym z aspektów korzystania z Sieci, albo zachęcając albo strasząc konsekwencjami. Wydaje się, że najbardziej pożądanym podejściem byłoby połączenie działań nakierowanych na motywowanie seniorów do poszerzania aktywności w Sieci ze staraniami na rzecz kształtowania świadomości istnienia potencjalnych zagrożeń oraz sposobów zapobiegania im lub radzenia sobie z nimi, jeśli się je napotka.

Bazowanie na doświadczeniu seniorów i wiedzy o specyfice ich rozwoju. Niezwykle istotną kwestią, która powinna być brana pod uwagę podczas konstruowania programów edukacyjnych dla seniorów, jest obszar trudności związanych z nauką korzystania z komputera i Internetu. Najczęściej deklarowane problemy na tym polu są związane z posługiwaniem się myszką oraz opanowaniem licznych funkcji dostępnych zarówno z poziomu klawiatury (skrótów klawiaturowe), jak i w ramach poszczególnych programów (np. ustawienia w Wordzie). Kłopotliwa dla osób starszych jest konieczność zapamiętania sekwencji czynności, które – z ich perspektywy – są mało intuicyjne, zbyt abstrakcyjne, przez co trudne do zapamiętania i stosowania. Z kolei, korzystanie z Internetu na ogół nie rodzi większych trudności, poza czynnością logowania, która wymaga dobrego odpamiętania i precyzji wykonania. W związku z powyższym, korzystanie z usług wymagających pod tym względem szczególnej dokładności i uwagi (tj. banków i sklepów) rodzi poważne obawy ze strony osób starszych. Obawy te wiążą się z niepewnością, czy będzie się w stanie poprawnie wykonać wszystkie czynności – bo jeśli nie, to koszty pomyłki będą wysokie (*Jeżeli człowiek byłby pewny, że robi to dobrze, że po prostu się nie natnie... Bo to człowiek zawsze jest niepewny, czy dobrze to robi*). Generalnie, korzystanie z komputera i Internetu wydaje się sprawiać szczególne trudności seniorom w tych obszarach, które zdecydowanie różnią się od tego, co osoby starsze znają z życia codziennego – być może dlatego tak trudne jest logowanie czy obsługa myszki, a przeglądanie stron czy pisanie już nie.

Co więcej, środowisko komputera czy Internetu jest niewątpliwie środowiskiem wymagającym od użytkownika wiele zaangażowania i aktywności – inaczej niż ma to miejsce w przypadku mediów znanych dotąd seniorom. Jest tak, jak zauważyła jedna z uczestniczek wywiadów: *Bo to nie jest tak, że się odkręci radio czy telewizor i jest wszystko. Tutaj trzeba działać.*

Z powyższych obserwacji wynika kolejna wskazówka dla twórców programów aktywizujących osoby starsze w zakresie korzystania z komputera i Internetu. Warto uwzględnić umiejętności, które seniorzy już mają i gdzie to możliwe odwoływać się do analogii bliskich ich doświadczeniom. Takie podejście mogłoby zwiększyć u starszych użytkowników poczucie bezpieczeństwa w odniesieniu do korzystania z nowych technologii. Byłaby to również szansa na ukazanie im pewnej ciągłości doświadczeń pomiędzy tym, co znali dotąd, w świecie rzeczywistym, a tym, co spotyka ich obecnie w przestrzeni wirtualnej.

Weryfikacja mitów i poglądów a temat roli Internetu w życiu młodego pokolenia. Starsi użytkownicy nie skupiają się jedynie na swoim korzystaniu z Internetu, obserwują oni bowiem, w jaki sposób nowe technologie wykorzystują osoby młodsze – pokolenie ich dzieci i wnucząt. Przede wszystkim, seniorzy na ogół zdają sobie sprawę z przewagi osób młodszych, jeśli chodzi o kompetencje korzystania. Przyczyn tego stanu rzeczy upatrują w bardzo wczesnym rozpoczęciu korzystania z komputera i Internetu przez młode pokolenie oraz po części w tym, że to pokolenie praktycznie nie rozstaje się z nowymi technologiami. To ostatnie jest zresztą zwykle zupełnie niezrozumiałe dla osób starszych, które często deklarowały, że mają też inne zainteresowania niż komputer czy Internet; wolny czas potrafią i chcą spędzać inaczej (tj. offline), a ponadto mają swoje obowiązki, które wykluczają takie zaangażowanie, jakie obserwują u młodych ludzi. Wyraźnie widać tu, że tak jak dla młodego pokolenia Internet stał się naturalnym przedłużeniem ich funkcjonowania, tak dla seniorów jest to po prostu pewien dodatek do aktywności w świecie rzeczywistym i być może dlatego właśnie tak ciężko im zrozumieć, co można robić tyle czasu w Sieci. Wydaje się, że ta różnica w postrzeganiu i wykorzystywaniu Internetu odpowiada także za ujawniane niekiedy obawy osób starszych, iż tak intensywna obecność młodych ludzi w Sieci może skutkować rozpadem więzi. Starszym użytkownikom niekiedy trudno wyobrazić sobie, że te więzi nie zniknęły, tylko przeniosły się do przestrzeni wirtualnej tak, jak przenosi się tam coraz więcej aktywności ze świata rzeczywistego.

Generalnie, seniorzy dostrzegają, jak ważną rolę w życiu młodego pokolenia odgrywa Internet (*Gdyby im odebrać [Internet], to bardzo by to chyba przeżyli. Bo po prostu oni się już w tym widzą; Trudno ich odciągnąć*

od tego, bo dla nich to jest najważniejsze), ale nie kryją zdziwienia i niepokoju w związku z tymi obserwacjami. Ponieważ trudno znaleźć seniorom uzasadnienie dla intensywnej obecności młodego pokolenia w Sieci, pojawiają się w ich wypowiedziach podejrzenia o uzależnienie młodych ludzi od nowych technologii. Często wzmiankowana jest szczególna podatność młodego pokolenia na uzależnienie lub inne zagrożenia płynące z tego medium. Zatem, z jednej strony osoby starsze dostrzegają wysokie kompetencje młodszych w zakresie korzystania z Internetu, a z drugiej mają wiele obaw, czy to ich korzystanie odbywa się w sposób adaptacyjny, nie zagrażający zdrowiu i normalnemu funkcjonowaniu.

W związku z powyższymi obserwacjami nasuwa się wniosek, że w edukacji seniorów ukierunkowanej na korzystanie z komputera i Internetu warto również poświęcić uwagę ich przekonaniom odnośnie skutków korzystania z tych technologii przez młodzież. Weryfikacja takich uproszczonych sądów pozwoli osobom starszym bardziej obiektywnie spojrzeć na nowe technologie, dzięki czemu być może będą w stanie lepiej wykorzystywać ich potencjał (bez dotychczasowych uprzedzeń i mitów).

Nastawienie na profesjonalne kształcenie dostosowane do wieku senioralnego. Przeprowadzone wywiady dostarczają także danych oceniających programy dla seniorów z perspektywy ich uczestników. Motywacją do rozpoczęcia kursów korzystania z komputera i Internetu najczęściej była rodzina, jednak wpływ ten nie dotyczył jedynie zachęt, często był natomiast wynikiem braku odpowiedniego wsparcia ze strony najbliższych. Seniorzy w swoich wypowiedziach zwracali uwagę na brak zrozumienia ich problemów z nauką (*dzieci, wnuki... albo nie mają czasu albo cierpliwości nas starszych uczyć; niby w domu człowiek jak by się zapytał, to dzieci zrobią to. Ale tutaj się samemu...*). Udział w programie nauki korzystania z komputera i Internetu pozwala seniorom przyswajać wiedzę w sposób zgodny z ich preferencjami, daje im możliwość doświadczenia samodzielnego zdobywania kolejnych kompetencji (*Ponieważ jak widzę, to bardziej pojmem. Ja muszę to widzieć. No a dzieci jak i telefon: O, tu tu tu, babciu, tak-tak-tak-tak. A babcia stoi i dalej nic nie wie. [śmiech] Babcia musi patrzeć, gdzie są jeszcze literki, gdzie co jest, co zrobić... pomalutku. Tak. To dopiero się dojdzie do wprawy [śmiech]*). Uczestnicy kursu wprost wyrażają swoje podziękowania, doceniając nie tylko możliwość zdobycia wiedzy z zakresu nowych technologii, ale również zorganizowanie im przestrzeni do kontaktów z innymi osobami w ich wieku: *Jesteśmy wdzięczni, że w ogóle coś takiego jest organizowane, bo to jednak jest dużo. Po pierwsze, że się można spotkać i porozmawiać, że się jest wśród ludzi. Po drugie, że się jakichś tam wiadomości nabywa.* Wobec tak jasno wyrażonej potrzeby

edukacji, w gronie rówieśników z podobnym bagażem doświadczeń, znaczenia nabiera wspieranie inicjatyw skupiających się na włączeniu generacji 50+ do społeczności internautów⁵². Umiejętne wspieranie motywacji seniorów ułatwi im wejście w świat wirtualny, który już teraz ich ciekawi, często onieśmiela, ale jednak, jak sami mówią: *jest przygodą dla życia, naprawdę*.

BIBLIOGRAFIA

- Age Concern and Help the Aged i BT, *Introducing another World: older people and digital inclusion, A report of qualitative research on the barriers and enablers to tackling digital exclusion in later life*, http://raceonline2012.org/sites/default/files/resources/introducing_another_world_-_older_people_and_digital_inclusion.pdf, [dostęp: 20.08.2011].
- Age Concern i Barclays, *Internet turns on men and women in different ways – new survey reveals*, http://www.icmresearch.com/pdfs/2002_august_age_concern_barclays_it_Internet_older_people.pdf, [dostęp: 15.08.2011].
- Ajzen I., *From intentions to actions: A theory of planned behavior*, [w:] *Action-control: From cognition to behavior*, red. J. Kuhl i J. Beckmann, Springer, Heidelberg 1985.
- AXA, *Retirement Dreams and Realities. AXA Retirement Scope 2007*, http://www.retirement-scope.axa.com/synthesis/download/retirement_scope_2007.pdf, [dostęp: 11.09.2007].
- Batorski D., *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych*, [w:] *Diagnoza społeczna 2009 – warunki i jakość życia Polaków. Raport*, red. J. Czapiński, T. Panek, www.diagnoza.com, [dostęp: 30.03.2010].
- Batorski D., *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych, Diagnoza społeczna 2011 – warunki i jakość życia Polaków. Raport* [Special Issue], Contemporary Economics, 2011, nr 5.
- Batorski D., Zajac J.M., *Między alienacją a adaptacją – Polacy w wieku 50+ wobec Internetu. Raport Otwarcia Koalicji „Dojrzałość w sieci”*, http://dojrzaloscwsieci.pl/tl_files/pliki/Raport.pdf, [dostęp 12.05.2012].
- Braun-Gałkowska M., *Oddziaływanie Internetu na psychikę dzieci i młodzieży*, Edukacja Medialna, 2003, nr 3.
- Buniewicz A., *Polscy seniorzy i Internet*, www.egospodarka.pl/20007,Polscy-seniorzy-i-Internet,1,20,2.html, [dostęp: 03.05.2012]
- Davis F., *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-user Information Systems: Theory and Results*, <http://hdl.handle.net/1721.1/15192>, [dostęp: 13.05.2012].
- Dutton W., Helsper E.J., *The Internet in Britain: 2007*, Oxford Internet Institute, University of Oxford, Oxford 2007.

⁵² D. Krześcińska, *Jak rozwijać kompetencje cyfrowe dojrzałych Polaków – Kraków gospodarzem konferencji na temat wykluczenia cyfrowego*, Kraków 2011, Komunikat prasowy nr 7.

- Ernest-Jones T., *Closing Europe's digital divide, Raport Economist Intelligence Unit*, http://graphics.eiu.com/upload/Intel_Digital_Divide.pdf, [dostęp: 20.07.2011].
- Filiciak M., Danielewicz M., Halawa M., Mazurek P., Nowotny A., *Młodzi i media. Nowe media a uczestnictwo w kulturze. Raport Centrum Badań nad Kulturą Popularną SWPS*, <http://bi.gazeta.pl/im/6/7600/m7600446.pdf>, [dostęp: 02.05.2012].
- Gackenbach J., von Stackelberg H., *Self online: Personality and demographic implications*, [w:] *Psychology and the Internet. Intrapersonal, interpersonal and transpersonal implications*, red. J. Gackenbach, Academic Press, Boston 2007.
- Gemius, *Dzieci aktywne online*, <http://gemius.pl/pl/raporty/2007-10/01>, [dostęp: 13.05.2012].
- Greenfield P., Yan Z., *Children, adolescents, and Internet: a new field of inquiry in developmental psychology*, *Developmental Psychology*, 2006, nr 42 (3).
- GUS, *Spoleczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006-2010*, <http://www.stat.gov.pl>, [dostęp: 10.02.2011].
- Hilt M.L., Lipschultz J.H., *Elderly Americans and the Internet: E-mail, tv news, information and entertainment websites*, *Educational Gerontology*, 2004, nr 30.
- Hołda M., *Człowiek stary jako użytkownik Internetu*, I Ogólnopolskie Sympozjum Psychologii Edukacyjnej „Internet w biegu życia ludzkiego”, Kraków 2008.
- Hołda M., *Człowiek stary w Internecie – współużytkownik czy obcy?*, XXXIII Zjazd Naukowy Polskiego Towarzystwa Psychologicznego „Żyć godnie...”, Poznań 2008.
- Hołda M., *Edukacja osób starszych w zakresie korzystania z Internetu*, [w:] *Edukacja w dwóch światach – offline i online*, red. B. Szmigielska, WiR PARTNER, Kraków 2011.
- Hołda M., *Ludzie starzy w świecie wirtualnym*, [w:] *Cale życie w sieci*, red. B. Szmigielska, Wydawnictwo UJ, Kraków 2008.
- Izdebska J., *Dzieciństwo przed szkolnym ekranem telewizora i komputera – nowe jego oblicze*, [w:] *Dziecko i media elektroniczne – nowy wymiar dzieciństwa*, tom 2, red. J. Izdebska, T. Sosnowski, Trans Humana, Białystok 2005.
- Jaszczak A., *Cyberedukacja seksualna i cyberseks młodzieży*, [w:] *Cale życie w sieci*, red. B. Szmigielska, Wydawnictwo UJ, Kraków 2008.
- Keats S., Adams R., Bodine C., Czaja S., Gordon W., Gregor P., Hacker E., Hanson V., Kemp J., Laff M., Lewis C., Pieper M., Richards J., Rose D., Savidis A., Schultz G., Snayd P., Trewin S., Varker P., *Cognitive and learning difficulties and how they affect access to IT systems*, Springer-Verlag Berlin 2007.
- Keenan T., *Internet use among midlife and older adults: an AARP bulletin poll*, <http://research.aarp.org>, [dostęp: 20.07.2011].
- Krzesińska D., *Jak rozwijać kompetencje cyfrowe dojrzałych Polaków – Kraków gospodarzem konferencji na temat wykluczenia cyfrowego*, Kraków 2011, Komunikat prasowy nr 7.
- Lagana L., Oliver T., Ainsworth A., Edwards M., *Enhancing computer self-efficacy and attitudes in multi-ethnic older adults: a randomised controlled study*, *Aging and Society*, 2011, nr 31.
- Leung L., *Net-Generation Attributes and Seductive Properties of the Internet as Predictors of Online Activities and Internet Addiction*, *CyberPsychology and Behavior*, 2004, nr 3.
- Madden M., *Older Adults and Social Media. Social networking use among those ages 50 and older nearly doubled over the past year. Pew Internet and American Life Project*, <http://pewInternet.org/Reports/2010/Older-Adults-and-Social-Media.aspx>, [dostęp: 05.09.2011].

- Magnusson L., Hanson E., Nolan M., *The impact of information and communication technology on family carers of older people and professionals in Sweden*, "Ageing and Society" 2005, nr 25.
- Materiały pokonferencyjne, *The ROADMAP FOR DIGITAL INCLUSION: a HUB FOR SOCIAL INNOVATION*, Gdansk Innovation for Digital Inclusion Conference, 2011.
- Millward P., *The 'grey digital divide': Perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people*, First Monday, 2003, nr 8 (7).
- Raban Y., Brynin M., *Older people and new technologies*, [w:] *Computers, phones and the Internet. Domesticating information technology*, red. R. Kraut, M. Brynin, S. Kiesler, Oxford University Press, Oxford 2006.
- Selwyn N., Gorard S., Furlong J., Madden L., *Older adults' use of information and communications technology in everyday life*, Ageing and Society, 2003, nr 23.
- Studen S., *Psychologia starzenia się i starości*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2011.
- Stuart-Hamilton I., *Psychologia starzenia się*, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2006.
- Szmigielska B., *Korzystanie z Internetu w świetle wybranych cech osobowości młodzieży*, [w:] *Edukacja bez granic – mimo barier. Przestrzeń tworzenia*, t. 1, red. P. Bury i D. Czajkowska-Ziobrowska, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bezpieczeństwa, Poznań 2008.
- Trempała J., *Rozwój poznawczy*, [w:] *Psychologia rozwoju człowieka*, t. 3, red. B. Harwas-Napierała, J. Trempała, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2002.
- Venkatesh V., Morris M.G., Davis G.B., Davis F.D., *User acceptance of information technology: Toward a unified view*, MIS Quarterly, 2003, nr 27.
- White H., McConnell E., Clipp E., Branch L.G., Sloane R., Pieper C., Box T.L., *A randomized controlled trial of the psychosocial impact of providing Internet training and access to older adults*, Aging and Mental Health, 2002, nr 6.
- Wolski K., *Preferowane style komunikowania się młodzieży a specyfika korzystania z Internetu*, [w:] *Psychologiczne konteksty Internetu*, red. B. Szmigielska, Wydawnictwo WAM, Kraków 2009.
- World Internet Project [WIP] Poland, Agora S. A. i Grupa TP, Warszawa 2010 i 2011.
- Yan Z., *What influences children's and adolescents' understanding of the complexity of the Internet?* Developmental Psychology, 2006, nr 42 (3).
- Zickuhr K., *Generations 2010. Pew Internet and American Life Project*, <http://pewInternet.org/Reports/2010/Generations-2010.aspx>, [dostęp: 10.05.2012].