

*dr Katarzyna Garwol*<sup>1</sup> 

Instytut Nauk Socjologicznych  
Uniwersytet Rzeszowski

*PaedDr. Ján Stebila, PhD.*<sup>2</sup> 

Katedra Techniki a Technológií  
Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici

## Seniorzy „niewykluczeni” cyfrowo

### WSTĘP

W powszechnej opinii seniorzy to osoby wykluczone cyfrowo, niepotrafiące korzystać z komputera, Internetu czy urządzeń mobilnych. W literaturze przedmiotu znajdują się opinie, iż ten brak umiejętności korzystania z technologii cyfrowych może być spowodowany m.in. rozwarstwieniem społeczeństwa i nowym jego podziałem na tych, którzy mają dostęp do komputera i Internetu oraz na tych, którzy mają ten dostęp ograniczony, a czasami wręcz niemożliwy (Widawska, Wysocka, Wiczorek, 2014, s. 11).

Gwałtowny rozwój technologiczny, w tym technologii telekomunikacyjnych, spowodował jednak, iż dostęp do Internetu jest obecnie możliwy niemal z każdego miejsca na świecie, koszty korzystania z niego stają się coraz bardziej przystępne, a telefon komórkowy, który zazwyczaj ma postać smartfona, oferuje funkcjonalności tożsame z tymi, które do niedawna były zarezerwowane wyłącznie dla komputerów. Wydaje się więc, że osoby wykluczone cyfrowo znajdują się w tej sytuacji nie z przyczyn ekonomicznych, związanych ze zbyt wysokimi kosztami sprzętu czy dostępu do Internetu bądź też z przyczyn technologicznych związanych z brakiem możliwości połączenia z siecią, ale z powodu własnych uprzedzeń i ograniczeń, a często także ze strachu „przed nieznanym”, który po-

---

<sup>1</sup> Adres korespondencyjny: Uniwersytet Rzeszowski, Kolegium Nauk Społecznych, Instytut Nauk Socjologicznych, ul. Rejtana 16C, 35-959 Rzeszów; e-mail: kgarwol@ur.edu.pl. ORCID: 0000-0002-4498-7156.

<sup>2</sup> Adres korespondencyjny: FPV, UMB, Tajovského 40, 974 01 Banská Bystrica, Slovakia; e-mail: Jan.Stebila@umb.sk. ORCID: 0000-0002-1264-9101.

woduje niechęć do poznawania możliwości, jakie daje współczesna technologia cyfrowa.

Według Straś-Romanowskiej przyczyn wykluczenia cyfrowego wśród seniorów należy szukać w specyficznych cechach rozwoju w okresie starości oraz w ich motywacji, przekonaniach i kompetencjach. Kondycja psychiczna osób starszych oraz związane z nią ograniczenia mają duże znaczenie w braku chęci do korzystania przez nich z Internetu. Zmiany w funkcjonowaniu narządów zmysłów oraz zdolności poznawczych przyczyniają się prawdopodobnie do lęku przed korzystaniem z sieci, a wynikają z niskiego poczucia własnej wartości w tym obszarze (Szmigielska, Bąk, Hołda, 2012, s. 142).

Pomimo takich obaw i ograniczeń na przestrzeni ostatnich lat obserwuje się stały wzrost liczby seniorów aktywnie spędzających czas w wirtualnej rzeczywistości, biegle korzystających z urządzeń cyfrowych, co jednak nie przekłada się na odejście od stereotypów dotyczących funkcjonowania osób w podeszłym wieku w świecie nowoczesnych technologii. Badania pokazują, iż od lat stereotypy te praktycznie się nie zmieniają i w powszechnej opinii seniorzy boją się, nie rozumieją oraz nie potrzebują korzystać z technologii IT<sup>3</sup>, co stawia ich w niekomfortowym położeniu jako obywateli społeczeństwa informacyjnego (Gacka, 2017, s. 84). Sytuacja związana z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2 pokazała dodatkowo jak ważną kwestią są cyfrowe kompetencje wszystkich obywateli, w tym seniorów, gdyż w sytuacji przejścia na zdalny tryb pracy wielu placówek i urzędów, załatwianie w nich spraw możliwe było wyłącznie drogą elektroniczną.

Ciekawe spojrzenie na funkcjonowanie w społeczeństwie informacyjnym osób w podeszłym wieku przedstawia słowacki badacz Slavomir Laca, który ukazuje zależność pomiędzy techniką a jakością życia człowieka. Według niego technika determinuje zarówno miejsce, jak i rolę danej osoby czy też grupy społecznej oraz zasadniczo warunkuje jej aktywność w życiu. Nowoczesna technika wpływa więc na seniorów bezpośrednio (komputer, telefon komórkowy) oraz pośrednio (obsługa sprzętu gospodarstwa domowego). S. Laca podkreśla, iż technika komputerowa podnosi jakość życia osób starszych na przykład poprzez zapewnienie im komunikacji ze światem przez telefon komórkowy (Wąsiński, Tomeczyk, 2013, s. 7). Wydaje się to być tezą słuszną, gdyż możliwość stałej łączności pozwala nie tylko na podtrzymywanie kontaktów społecznych, ułatwianie codziennych czynności, ale także w razie zagrożenia zdrowia i życia, daje szansę na szybkie wezwanie pomocy czy też zlokalizowanie seniora, który ma przy sobie telefon, a nie ma z nim kontaktu.

Celem artykułu jest identyfikacja determinant zachowań seniorów w przestrzeni wirtualnej, a zwłaszcza w obszarze handlu online oraz bankowości internetowej. Te dwie wirtualne płaszczyzny zajmują obecnie znaczącą pozycję na

---

<sup>3</sup> IT (ang. *information technology*) – technika informatyczna, technika informacyjna, technologia informatyczna, technologia informacyjna – całokształt zagadnień, metod, środków i działań związanych z przetwarzaniem informacji.

rynku usług cyfrowych zarówno w Polsce, jak i na świecie, a w przypadku osób starszych mogą znacząco podnieść jakość ich życia poprzez umożliwienie im dokonywania licznych transakcji bez wychodzenia z domu. Pozwala to na zniesienie barier natury komunikacyjnej oraz fizycznej związanych z podeszłym wiekiem, a w czasach pandemii przyczynia się do ochrony zdrowia i życia osób starszych.

W artykule dokonano przeglądu dostępnej literatury przedmiotu, w tym badań publikowanych w zdecydowanej większości w Internecie. Taki sposób postępowania jest zgodny z metodologią badań zaproponowaną przez Creswella (Creswell, 2013, s. 85–92). W początkowej części pracy zostało omówione miejsce seniorów w strukturze demograficznej Polski, następnie przeanalizowano stopień korzystania przez osoby starsze z technologii cyfrowych na przestrzeni ostatnich lat. Kolejno omówiono korzystanie przez starszych ludzi z bankowości online i sklepów internetowych. W końcowej części zawarto wnioski na temat tego, czy współczesnych polskich seniorów można określić jako osoby wykluczone cyfrowo, czy też na miano to nie zasługują.

## SENIORZY W STRUKTURZE DEMOGRAFICZNEJ POLSKI

Polska, podobnie jak wiele europejskich krajów, mierzy się ze zjawiskiem starzejącego się społeczeństwa. Ludność Polski wciąż jest statystycznie młodsza niż średnia we wszystkich krajach Unii Europejskiej, jednakże tempo, w jakim przybywa seniorów sprawia, że w ciągu najbliższej dekady społeczeństwo polskie stanie się jednym z najstarszych w Europie. Jeśli nic nie ulegnie zmianie to, jak sygnalizuje Stanisław M. Szukalski, Polsce grozi regres demograficzny, który będzie podstawową determinantą rozwoju społeczno-ekonomicznego kraju (Baranowska, 2017, s. 56).

Jak podaje Tygodnik Gospodarczy PIE, powołując się na Raport Eurostatu pt. „Ageing Europe. Looking at lives of older people” z października 2019 r., udział osób w wieku 65 lat i więcej w ogólnej populacji Unii Europejskiej wzrósł z 15,8% w 2001 r. do 19,7% w 2018 r. (czyli o 3,9 p.p.). W Polsce te wartości wynosiły odpowiednio 12,4% w 2001 r. i 17,1% w 2018 r. (czyli wzrost o 4,7 p.p.). Szacuje się, że w 2050 r. osoby w wieku 65 lat i więcej będą stanowiły 28,5% wszystkich obywateli Unii Europejskiej, przy jednoczesnym wzroście mieszkańców z 513,4 mln w 2019 r. do 523,7 mln w 2050 r. Liczba mieszkańców Polski zmniejszy się w tym okresie z 38 mln do 34,9 mln (Tygodnik Gospodarczy PIE, 2019). Dla porównania, populacja graniczącej z Polską Słowacji szacunkowo zmniejszy się z 5,4 mln w 2020 do 4,8 mln w 2050 r. Podobnie jak w Polsce, na Słowacji jest także wysoki odsetek seniorów w społeczeństwie. W 2019 r. osób poniżej 20. roku życia w ogóle ludności było 20,4%, pomiędzy 20. a 64. rokiem życia 63%, a powyżej 65 lat 16,6% (Słowacja liczba ludności, [http](http://)). Wartości te są i tak mniejsze niż średnia liczba osób po

65. roku życia w ogólnej populacji Unii Europejskiej, która wynosi 19,7% (*Polska starzeje się w szybkim tempie*, 2019).

Analizując dane dotyczące liczby seniorów w Polsce od roku 1950, widać wyraźny wzrost tej grupy wiekowej na tle innych. W 1950 r. osób 65 lat i więcej było w Polsce 5,3%, w roku 1980 – 10%, w roku 2003 – 13%, by w roku 2018 osiągnąć poziom 17,5% (Rozkrut, 2019). Ma na to wpływ zarówno zmniejszający się przyrost naturalny, jak i boom technologiczny, który wpłynął na postęp w naukach medycznych. Jak wskazują dane z raportu opracowanego przez Komisję Europejską średnia długość życia Europejczyków na przestrzeni ostatnich 50 lat zwiększyła się w przypadku mężczyzn o 10 lat, natomiast dla kobiet o 11 lat. Przewiduje się, iż mężczyźni urodzeni w Europie w 2015 r. dożyją średnio 77 lat, a kobiety 83 lat. Według szacunków GUS, polski chłopiec urodzony w 2017 r. dożyje 74 lat, a dziewczynka 82 lat (Raport ZBP, 2019).

Komisja Europejska w maju 2018 r. wydała kompleksowy raport pt. „The 2018 Ageing Report”, w którym zawarła prognozy demograficzne do 2070 r. Wynika z niego, iż jeszcze większa zmiana w przekroju ludności nastąpi w grupie osób powyżej 80. roku życia. Obecnie w Unii Europejskiej osiemdziesięciolatek i starszych jest niewiele ponad 5% w ogóle ludności, natomiast w 2070 r. ich liczba ma się zwiększyć do około 12,5%, co stanowi wzrost o ponad 7 p.p. (Raport ZBP, 2019).

W Polsce ten wzrost będzie jeszcze bardziej dynamiczny. Według prognoz w 2070 r. osoby powyżej 80. roku życia będą stanowić 16% ogółu społeczeństwa, czyli w stosunku do roku 2016 wzrost ten będzie wynosił 12 p.p. Więcej osiemdziesięciolatek w stosunku do całkowitej liczby obywateli odnotuje wówczas jedynie Grecja (16,6%). W krajach Europy Zachodniej te wartości będą oscylować w okolicach 13,3% (Niemcy), 10,6% (Holandia) czy 10% (Szwecja) (Raport ZBP, 2019). Prognozy te mogą okazać się jednak nieaktualne ze względu na śmiertelność spowodowaną przez pandemię. Średnia długość życia w Polsce spadła w 2020 r. z 78 lat do 76,6 lat, co pokazuje, iż pod względem długości życia Polaków cofnęliśmy się o dekadę. Co więcej, jest to jeden z największych spadków w Unii Europejskiej. Polskę wyprzedza jedynie Hiszpania oraz Bułgaria, gdzie średnia długość życia spadła kolejno o 1,6 oraz 1,5 roku. Jak szacuje Eurostat, spadek taki jak Polska odnotowały też Rumunia i Litwa (*Polska cofnęła się o dekadę...*, 2021).

W 2016 r. CBOS opublikował raport na temat społeczno-demograficznego portretu polskich seniorów. W przedstawionych analizach wykorzystano połączone zbiory z trzynastu badań zrealizowanych przez ten instytut w ciągu roku (od sierpnia 2015 r. do sierpnia 2016 r.). Uzyskano w ten sposób dużą liczebnie próbę (N= 13 385) pełnoletnich mieszkańców Polski, z czego seniorzy (60–65 lat, 66–74 lata oraz 75 lat i więcej) są pokazani na tle ogółu badanych, a także w porównaniu z innymi grupami wiekowymi (*Portret społeczno-demograficzny seniorów*, [http](#)).

Badania te pokazują, że podobnie jak w innych państwach Unii Europejskiej, także i w Polsce cechą charakterystyczną gospodarstw domowych jest ich feminizacja. O ile w grupie wiekowej 18–59 lat kobiet było niewiele więcej niż mężczyzn (52% – kobiet, 48% – mężczyzn), to w najstarszej grupie wiekowej 75+ różnica udziału kobiet i mężczyzn wzrosła do 16 p.p. (58% – kobiet, 42% – mężczyzn). Seniorzy najczęściej zamieszkiwali wieś, jednakże wśród mieszkańców wsi był nieco wyższy odsetek ludzi młodych (18–24 lata: 44%) i w średnim wieku (34–44 lata: 41%, 45–54 lata: 42%) niż osób powyżej 65 lat (38%) (CBOS, 2016).

Polscy seniorzy okazali się niezbyt dobrze wykształceni. Wśród osób 65 lat i więcej aż 42% miało wykształcenie podstawowe, 19% zasadnicze zawodowe, jedna czwarta (25%) średnie i jedynie 14% wyższe. W porównaniu do osób w wieku 25–34 lata, gdzie niemal połowa miała wyższe wykształcenie (46%), odsetek seniorów z wyższym wykształceniem był niewielki. Można to tłumaczyć faktem, iż w czasach ostatniego 25-lecia nastąpił boom edukacyjny (CBOS, 2016), na który miało wpływ liczne pojawianie się niepublicznych oraz publicznych, w tym zawodowych, szkół wyższych, co umożliwiło łatwiejszy dostęp do studiowania.

Większość Polaków przestaje być aktywna zawodowo po przekroczeniu 60. roku życia. Wśród badanych w wieku 60–65 lat, 28% pracowało jeszcze zawodowo, z czego 23% w pełnym wymiarze czasu pracy. Po przekroczeniu 65. roku życia, w grupie seniorów 66–74 lata pracowało trzykrotnie mniej osób (8%), w tym jedynie 5% w pełnym wymiarze. Kontynuowanie pracy przez osoby starsze jest związane z poziomem ich wykształcenia. 96% osób z wykształceniem podstawowym nie podejmowało żadnej pracy po 60. roku życia. Wśród osób z wykształceniem zasadniczym zawodowym odsetek ten wynosił 85%, a z wykształceniem średnim 84%. Seniorzy legitymujący się wyższym wykształceniem w 22% pracowali w pełnym wymiarze czasu pracy, a 70% z nich nie podejmowało pracy w żadnej formule (CBOS, 2016).

Sytuacja materialna osób starszych jest podyktowana strukturą ich dochodów, na którą składają się przeważnie wyłącznie wpływy z emerytury. Prawie połowa osób (46%) w grupie wiekowej 60–65 lat oceniała swoje warunki materialne jako przeciętne, tak samo twierdziło 49% osób, które miały 66–74 lata oraz 52% w wieku 75+. Wśród seniorów nie brakowało też osób zadowolonych ze swojej sytuacji bytowej. Za dobrą lub raczej dobrą uważało ją 41% osób w wieku 60–65 lat, 39% w wieku 66–74 lata oraz 37% w wieku 75+ (CBOS, 2016). Ta ocena ma jednak charakter subiektywny, biorąc pod uwagę wysokość przeciętnych wynagrodzeń w Polsce. Zdaniem badanych dochód pozwalający na zaspokojenie ich podstawowych potrzeb wynosił 1445 zł, taki, który pozwalałby na życie na średnim poziomie – 2353 zł, a dostatnie życie w opinii seniorów było możliwe przy dysponowaniu kwotą 3207 zł miesięcznie (CBOS, 2016).

Seniorzy stanowią obecnie znaczącą grupę w polskim społeczeństwie, a w ciągu najbliższego dziesięciolecia wzrośnie jeszcze ich liczba oraz udział w ogóle

ludności kraju. W wiek 60+ będą bowiem wchodziły liczne grupy osób urodzonych w latach wyżu demograficznego z początku lat 60. XX wieku (*Informacja o sytuacji osób starszych...*, 2018). Ważne jest więc, aby żyjąc w świecie technologii cyfrowych, chcieli i potrafili z nich korzystać. Ułatwi im to wykonywanie wielu codziennych czynności, dostarczy potrzebnej rozrywki oraz pozwoli na zawieranie i podtrzymywanie kontaktów interpersonalnych. Im dłużej technologia IT jest obecna w życiu ludzi, tym bardziej przekonują się do niej także seniorzy. Po początkowym strachu związanym z nowym, nieznanym i skomplikowanym tworem, zaczyna ona być dla nich w wielu obszarach codziennością, na co ma między innymi wpływ fakt, iż obsługa zarówno sprzętu służącego do połączenia z Internetem, jak i korzystanie z samego Internetu, staje się coraz prostsze i coraz bardziej intuicyjne.

#### KORZYSTANIE Z TECHNOLOGII CYFROWYCH PRZEZ OSOBY STARSZE

Wiele ośrodków badawczych i środowisk naukowych prowadzi analizy dotyczące poruszania się seniorów w świecie nowoczesnych technologii. Jak wynika z badania przeprowadzonego przez Kantar oraz Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej, polscy seniorzy stają się coraz bardziej aktywnymi członkami przestrzeni wirtualnej. W raporcie *Silver Book 2019* przedstawiono dane zebrane na podstawie badania przeprowadzonego na grupie emerytów oraz osób, które w wiek emerytalny wejdą za kilka lat, czyli będących w wieku 55+, których według danych GUS jest obecnie w Polsce prawie 12 mln. Autorzy raportu zwrócili uwagę, iż kilkadziesiąt lat temu życie ludzi dzieliło się na 20 lat nauki, 30 lat pracy i 5 lat emerytury. Obecnie ten ostatni okres wydłużył się o około 20 lat, co niesie za sobą zmiany w zachowaniu osób starszych. To właśnie Internet stał się miejscem, gdzie spędzają dużą część swojego czasu. Niestraszna im obsługa e-maila, z którego aż 85% respondentów korzystało regularnie. 7 na 10 osób powyżej 55. roku życia miało dostęp do bankowości internetowej i zarządzało swoimi finansami przed ekranu komputera, 65% z nich porównywało w sieci ceny produktów, 63% robiło zakupy online, a 62% poszukiwało w Internecie informacji o produktach i markach (Ceglarski, 2018).

Znaczący postęp w wykorzystywaniu technologii cyfrowych przez seniorów dokonał się zwłaszcza w przeciągu ostatniej dekady. Badania przeprowadzone w 2009 r. przez Radę Monitoringu Społecznego pokazywały, iż najstarsza część polskiego społeczeństwa cechowała się wówczas niewielkim stopniem wykorzystywania technologii informacyjno-komunikacyjnych. Wśród osób w wieku 60–64 lata odsetek korzystających z komputera wynosił zaledwie 23,6%, z Internetu 20,6%, a z telefonu komórkowego 63,4%. W grupie wiekowej 65+ wartości te wyglądały następująco: korzystanie z komputera – 7,5%, z Internetu – 5,8%,

a z telefonu komórkowego – 35,7% (Batorski, 2009, s. 291). Należy jednak pamiętać, że wówczas telefon komórkowy był urządzeniem niepodłączonym do Internetu i umożliwiał jedynie prowadzenie rozmów głosowych oraz pisanie komunikatów tekstowych (SMS-ów). Popularne więc były komunikatory internetowe instalowane na stacjonarnych komputerach. Wśród osób powyżej 55. roku życia korzystało z nich 41% badanych, a najpopularniejszym wśród nich był Skype. W sieci seniorzy najczęściej poszukiwali informacji na temat kultury i rozrywki, materiałów publicystycznych oraz informacji biznesowych, finansowych, prawnych, sportowych i motoryzacyjnych (Tomczyk, 2010).

Z badań przeprowadzonych kilka lat później, obejmujących lata 2011–2012, przedstawionych w raportach World Internet Project Poland widać, iż polscy seniorzy korzystający wówczas z Internetu, najczęściej do komunikacji online używali e-maila (70%), dużo rzadziej niż młodszy internauci korzystali z komunikatorów, bardzo rzadko pisali blogi czy czatowali. Osoby powyżej 50. roku życia były jednak stosunkowo aktywne na portalach społecznościowych, gdyż korzystało z nich 70% respondentów w wieku 50–64 lata oraz 50% tych, którzy ukończyli 65. rok życia (Szmigielska, Bąk, Hołda, 2012, s. 145).

Badania prowadzone w kolejnych latach potwierdzają, iż dalej to wiek jest najistotniejszym kryterium korzystania z technologii cyfrowych. W 2015 r. CBOS opublikował dane pokazujące liczbę aktywnych internautów w określonych przedziałach wiekowych w stosunku do całościowej ich liczby. W przedziale 18–24 lata było ich 97%, 25–34 lata – 95%, 35–44 lata – 86%, 45–54 lata – 60%, 55–64 lata – 39% oraz 65 lat i więcej – 15%. Różnica między grupą najmłodszą i najstarszą była ogromna i wynosiła 82 p.p., jednak można zauważyć, iż z roku na rok ona się zmniejsza. Jak podaje opracowanie pt. „Diagnoza Społeczna 2011”, w 2011 r. internautów w poszczególnych grupach wiekowych było odpowiednio: 45–59 lat (49,9%), 60–64 lata (29,2%), 65 lat i więcej (10,6%), z czego emerytów korzystających z sieci było 19,7% (Garwol, 2019, s. 58–59).

W 2019 r. został opublikowany raport Urzędu Komunikacji Elektronicznej pt. „Badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz preferencji konsumentów. Raport z badania klientów indywidualnych w wieku 60+”. W badaniu techniką CAPI wzięło udział 1000 respondentów i miało ono zasięg ogólnopolski. 81,6% spośród badanych korzystało z telefonu komórkowego, 22,0% z telefonu stacjonarnego, a 30,2% z Internetu (w tym 50,9% z Internetu mobilnego w telefonie, 54,7% z Internetu stacjonarnego i 32,5% z Internetu mobilnego innego niż w telefonie). Główną obawą przed korzystaniem z sieci był strach przed staniem się ofiarą oszustwa, a także brak możliwości nauczenia się obsługi przeglądarki internetowej. 6,7% spośród badanych osób nie korzystało z żadnych usług telekomunikacyjnych (*Badanie opinii publicznej...*, 2019). Z komputera korzystała jedynie nieco ponad jedna czwarta respondentów (26,5%). Ta niewielka liczba wynikała w dużej mierze z możliwo-

ści oferowanych przez współczesne smartfony, których funkcjonalność jest podobna do tej, jaka do niedawna była dostępna jedynie dla urządzeń desktopowych. Firma Google w 2015 r. opublikowała dane, według których liczba wyszukiwań z przeglądarek na urządzeniach mobilnych zaczęła przerastać liczbę wyszukiwań na urządzeniach stacjonarnych. Ten sam trend dotyczy także ludzi młodych, którym smartfony również często zastępują komputery (*Według Google...*, 2015). Dla osób starszych korzystających z Internetu ważne było natomiast, aby mieć stały dostęp do niego (90% odpowiedzi). Ponad połowa internautów w wieku 60+ robiła to codziennie (54,9%) i zazwyczaj zajmowało im to od pół godziny do dwóch godzin w trakcie dnia (31,1%). Nieco ponad jedna trzecia łączyła się z siecią kilka razy w tygodniu (34,8%), a dni tygodnia nie miały tu najczęściej znaczenia. Najczęściej wykorzystywanymi usługami internetowymi wśród seniorów było przeglądanie stron WWW, odbieranie lub wysyłanie poczty e-mail oraz używanie komunikatorów internetowych i korzystanie z portali społecznościowych. 10% respondentów zadeklarowało, iż korzysta z tych usług internetowych kilka razy dziennie (*Badanie opinii publicznej...*, 2019).

Zarówno wiek, jak i podejście do życia ludzi starszych decyduje o ich zaangażowaniu w nowoczesne technologie. Jeśli są to osoby aktywne, chcące się kształcić i niebojące się nowych wyzwań, to odsetek osób korzystających z usług w sieci jest wysoki. Można to zauważyć na przykładzie badania wykonanego wśród słuchaczy Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Nowym Sączu w 2015 r. techniką PAPI. Zbadano 229 respondentów w wieku 65–74 lata, w większości kobiety (81%), legitymujące się przeważnie średnim wykształceniem (55%). Wśród nich aż 60% korzystało z Internetu codziennie, 21% raz w tygodniu, 5% raz w miesiącu, 1% rzadziej niż raz w miesiącu, a jedynie 13% nie korzystało z niego nigdy. Seniorzy z UTW najczęściej deklarowali korzystanie z poczty elektronicznej (55,5%), ponad połowa badanych wyszukiwała w sieci informacji związanych z kulturą (52%), a nieco ponad jedna trzecia korzystała z bankowości internetowej (38%) oraz czytała online i pobierała pliki z gazetami lub czasopismami (32%) (Niemczyk, 2016, s. 106–108).

Rządy wielu krajów, w tym Polski, dostrzegają, jak ważne jest pogłębianie kompetencji cyfrowych seniorów. Ta grupa wiekowa nadal jest najbardziej narażona ze wszystkich na wykluczenie cyfrowe, więc w związku z tym opracowuje się liczne programy mające na celu pomoc im w poznawaniu nowych technologii i uświadamianie, jak mogą one pomóc im w życiu. Przykładem może tu być holenderski projekt „Door Internet ten blijf je meedoen”, którego założeniem było promowanie Internetu jako narzędzia dającego szansę na poprawę jakości życia. W jego ramach prowadzono kampanię, która miała na celu zmianę postaw seniorów wobec sieci oraz wzbudzenie w nich motywacji do samodzielnego poszukiwania w niej informacji poprzez udział w konkursach odbywających się online i „w realu”. Podobne założenia miał realizowany wraz z firmą Microsoft program Mobile Internet Tester Sessions, w ramach którego organizowano spotkania w do-



mach opieki, które miały służyć zapoznaniu się pensjonariuszy z Internetem. Wolontariusze pokazywali narzędzia pomocne przy wykonywaniu tak ważnych czynności jak chociażby kontakty z bliskimi, czy obróbka rodzinnych zdjęć (Szmigielska, Bąk, Jaszczak, 2012, s. 360).

Na gruncie polskim powstał Program Operacyjny „Polska Cyfrowa – Cyfrowe kompetencje społeczeństwa (lata 2014–2020)” (*Szczegółowy opis osi priorytetowych Programu Operacyjnego...*, 2018). Przewidziano w nim działanie 3.1, które obejmowało szkolenia na rzecz rozwoju kompetencji cyfrowych, których część została zadedykowana seniorom. W 2018 r. udostępniono stworzony przez Akademię NASK<sup>4</sup> e-learning dla seniorów, którego celem jest wsparcie w łatwym i bezpiecznym starciu w korzystaniu z komputera i Internetu (*Informacja o sytuacji osób starszych w Polsce...*, 2018). W udoskonalanie kompetencji cyfrowych osób starszych, włączają się też działające przy uczelniach Uniwersytety Trzeciego Wieku, które prowadzą wiele zajęć z zakresu informatyki, pozwalających studentom krok po kroku opanować obsługę komputera i zainstalowanego na nim oprogramowania.

Przytoczone powyżej przykłady są jedynie wycinkiem inicjatyw, jakie są prowadzone w Polsce na rzecz propagowania technologii informatycznych wśród seniorów. Ważne jest uświadomienie osobom starszym, jak istotne są one w ich codziennym życiu, gdyż spora część osób niekorzystających z nich twierdzi, że nie czuje takiej potrzeby (blisko 60%), a 7% nie wie, jakie korzyści mogłyby im one przynieść. Im wyższy jest wiek seniora, tym częściej taką opinię wyraża. Powyższe dane pokazują, iż w zależności od tego, jaką grupę osób uznamy za seniorów, to stopień używania przez nich urządzeń cyfrowych i oprogramowania, znacznie się różni. W przypadku osób 55+ jest on dużo wyższy niż w przypadku osób 60+ czy 65+. Wiek jest tu determinantą, więc ważne jest, aby ludzie młodzi uświadamiali swym rodzicom i dziadkom, jak wiele mogą zyskać opanowując obsługę Internetu i urządzeń służących do korzystania z niego. Jak twierdzi Dominik Batorski, „Pomoc bliskim nie powinna polegać na wyręczaniu starszych użytkowników i robieniu czegoś za nich, ale raczej na uczeniu ich samodzielnego korzystania z Internetu. Wymaga to pewnej cierpliwości, bo starszym użytkownikom częściej zdarza się zapomnieć, jak wykonać konkretne akcje w sieci, mają też większe problemy z wszelkiego rodzaju zmianami interfejsów. Korzystanie z Internetu jest dla takich osób źródłem ogromnej satysfakcji, a nawet przyczynia się do zwiększenia samooceny” (*Seniorzy w sieci*, 2020).

## BANKOWOŚĆ INTERNETOWA A SENIORZY

Definicję bankowości elektronicznej na swoich stronach internetowych podaje Główny Urząd Statystyczny. Według niej jest to forma usług oferowanych

<sup>4</sup> Naukowa Akademicka Sieć Komputerowa.

przez banki polegająca na dostępie do rachunku za pomocą urządzeń elektronicznych, takich jak bankomat, komputer, terminal płatniczy POS i linii telekomunikacyjnych, w tym Internetu (Bankowość elektroniczna, 2020). Ta szeroka definicja zawiera w sobie usługę nazywaną bankowością internetową. Jest to forma usług oferowanych przez banki, która polega na umożliwieniu dostępu do rachunku i wykonywania na nim operacji bankowych przez klienta za pomocą predefiniowanej aplikacji zainstalowanej na urządzeniu stacjonarnym lub mobilnym.

Jak pokazują dane opublikowane przez Związek Banków Polskich we wrześniu 2019 r. w raporcie „NetB@nk bankowość internetowa i mobilna, płatności bezgotówkowe”, w I kwartale 2019 r. liczba rachunków klientów indywidualnych mających możliwość korzystania z bankowości elektronicznej wynosiła 38,7 mln; 17,5 mln z tych użytkowników co najmniej raz w miesiącu logowało się do bankowości internetowej, co przy ogólnej liczbie użytkowników Internetu w Polsce (28,6 mln) stanowiło 61,2%. Nieco więcej niż co drugi aktywny użytkownik e-bankowości aktywnie korzystał przy tym z bankowej aplikacji mobilnej (ponad 9 mln). Warto zaznaczyć jest też, iż liczba aktywnych użytkowników bankowych aplikacji mobilnych w stosunku do IV kwartału 2018 r. wzrosła o 3,2% (Raport Portal Statystyczny, 2019).

Jak więc w tym zestawieniu klasyfikują się seniorzy? Podobnie jak w poprzednich analizach, wiele zależy od tego, kogo uznamy za seniora. Jeśli przyjmujemy, że do grona tego zaliczymy już osoby w wieku 55+, to, jak pokazują badania Kantar i Krajowego Instytutu Gospodarki Senioralnej, 70% z nich obsługuje rachunki i dokonuje operacji bankowych w sieci (Ceglarsz, 2018). Gdy jednak seniorami będziemy nazywać osoby w wieku 60+ lub 65+, wartości te będą zdecydowanie niższe. W gronie osób po 60. roku życia jest nieco ponad 30% aktywnych użytkowników Internetu, z czego, według danych Urzędu Komunikacji Elektronicznej, aż 65,2% korzysta z bankowości online, 0,5% z nich realizuje płatności z jej wykorzystaniem raz dziennie, 73,1% kilka razy w miesiącu, 17,8% kilka razy w tygodniu, 5,1% kilka razy w półroczu, 1,5% kilka razy do roku, a 2% nie jest w stanie odpowiedzieć jak często to robi. Seniorzy, którzy nie ufają takim operacjom i ich nie wykonują, obawiają się, że staną się ofiarą przestępstwa (39,9%), w tym związanego z wyciekami danych i hasła (32,1%) (*Badanie opinii publicznej...*, 2019).

Inne statystyki podaje Związek Banków Polskich. Badanie przeprowadzono na grupie 529 osób w wieku 60–69 lat i opublikowano w postaci raportu pt. „Info-Senior 2019” z okazji Dnia Babci i Dziadka w 2019 r. Wynika z niego, że aż 94% seniorów posiadających dostęp do sieci deklarowało korzystanie z bankowości internetowej, 68% z nich robiło to mniej niż raz w tygodniu, 24% co najmniej raz w miesiącu, 2% rzadziej niż raz w miesiącu. Jedynie 6% respondentów odpowiedziało, iż pomimo dostępu do Internetu, nie korzysta z bankowości online. Niemal wszyscy badani wykorzystywali bankowość internetową do wykonywania

przelewów, a co czwarty zakładał lokaty i inne produkty oszczędnościowe przez Internet. Mniejszą popularnością wśród polskich seniorów cieszyła się natomiast bankowość mobilna. Ponad połowa z nich (56%) nie korzystała z niej w ogóle, a jedynie co czwarty korzystał z aplikacji mobilnej przynajmniej raz w tygodniu (Raport ZBP..., 2019; ZBP..., 2019).

Spore różnice w liczebności osób starszych korzystających z bankowości internetowej pomiędzy badaniami opublikowanymi przez Związek Banków Polskich a tymi, które udostępnił Urząd Komunikacji Elektronicznej mogą wynikać z przedziału wiekowego respondentów. W przypadku ZBP plasowali się oni pomiędzy 60. a 69. rokiem życia, natomiast w przypadku UKE wiek ten wynosił 60+ (bez określenia górnej granicy).

Aktywność osób starszych w Internecie, a zwłaszcza w usługach bankowości online, stwarza potrzebę zwiększenia ich świadomości na temat zagrożeń wynikających z cyberprzestępczości (ZBP, 2019). Badania ZBP pokazują, że ponad połowa seniorów oceniała swoją wiedzę na temat bezpiecznego korzystania z sieci jako przeciętną (55%), jedna trzecia (34%) deklarowała, że bardzo dobrze odnajduje się w kwestii bezpieczeństwa w sieci i często odświeża swoją wiedzę na ten temat (Raport ZBP..., 2019).

Bankowość elektroniczna jest usługą, która znacznie ułatwia i skraca czas poświęcony na dokonywanie operacji bankowych. Sytuacja związana z pandemią koronawirusa SARS-CoV-2, pokazała, że umiejętność zdalnego załatwiania spraw w różnych instytucjach, w tym w bankach, w pewnych okolicznościach jest wręcz niezbędna. Banki powinny zachęcać więc osoby starsze do korzystania z usług bankowości online, a mając na uwadze, że wielu seniorów ma problemy ze wzrokiem, przystosowywać swoje strony dla potrzeb osób niedowidzących, a także szkolić seniorów w kwestii korzystania z bankowości internetowej.

## SENIORZY W ŚWIECIE WIRTUALNYCH ZAKUPÓW

Zakupy w sieci stały się popularną formą internetowej aktywności Polaków. Jak pokazuje raport „E-commerce w Polsce. Gemius dla e-Commerce Polska”, już 62% internautów korzysta z tej formy zakupów. Rok wcześniej odsetek ten wynosił 56% i z roku na rok przybywa klientów sklepów online. Między 2019 a 2018 rokiem odnotowano wzrost o 6 p.p., a między 2018 a 2017 rokiem – jedynie dwuprocentowy. Polacy doceniają e-sklepy za możliwość dokonania zakupu w każdym momencie (75%) oraz nieograniczony czas wyboru produktów (68%), większy asortyment w porównaniu do sklepów stacjonarnych (51%), wygodniejsze (58%), łatwiejsze (52%) i tańsze (44%) zakupy (Sąsiada, 2019).

Urządzeniem, z którego najczęściej korzystają Polacy przy zakupach online jest laptop (74%), choć jest tu zauważalna w stosunku do roku 2018 tendencja

spadkowa (82%). Na popularności zyskują natomiast urządzenia mobilne. Za pomocą smartfonów kupuje 61% klientów (wzrost o 3 p.p. w stosunku do roku 2018), natomiast za pomocą tabletów 27% (wzrost o 6 p.p. w stosunku do roku 2018) (Sąsiada, 2019).

Te same badania pokazują, że coraz liczniejszą grupę uczestników rynku e-commerce<sup>5</sup> stanowią seniorzy. W 2018 r. aż 64% osób kupujących w sieci stanowiły osoby przed 34. rokiem życia. W 2019 roku ich udział zmniejszył się do 42%, znacząco wzrosło natomiast zainteresowanie handlem internetowym wśród osób powyżej 50 lat. W 2019 r. stanowili ponad jedną czwartą klientów sklepów internetowych (26%), co daje wzrost o 14 p.p. w stosunku do roku poprzedniego (Sąsiada, 2019).

Główny Urząd Statystyczny w raporcie z 2019 r. podaje, iż liczba osób robiących zakupy przez Internet uległa podwojeniu biorąc pod uwagę lata 2015 i 2019. Wśród osób w wieku 55–64 lata w 2015 r. taką formę zakupów preferowało 16% badanych, a w roku 2019 – 27,3%. W 2015 r. 6,2% osób w wieku 65–74 lata robiło zakupy online, natomiast w roku 2019 odsetek ten zwiększył się do 13,2% (*Już prawie 15 proc. Polaków...*, 2019).

Serwis Ceneo.pl, który jest najpopularniejszą porównywarką cenową na polskim rynku internetowym w 2019 r. przeanalizował kategorie zakupowe, które cieszą się największym powodzeniem wśród osób 65+. Dane pokazują, iż najczęściej kupowanym towarem były damskie torebki (w porównaniu do roku 2018 zainteresowanie tą kategorią wzrosło o ponad 700%), na kolejnym miejscu uplasowały się sukienki (wzrost o 150%) i roboty kuchenne (wzrost o 45%), dalej smartfony i kategoria związana z telewizorami. W pierwszej dziesiątce wyszukiwań seniorów znalazły się także suplementy diety (miejsce czwarte) i kotły grzewcze (miejsce piąte). Szóste miejsce przypadło sukienkom, a siódme lodówkom. Na kolejnych pozycjach były zegarki, samochody osobowe i pralki (*Badanie: Co kupują seniorzy w sieci?*, 2019).

Wzrost zainteresowania seniorów zakupami w sieci ma co najmniej kilka przyczyn. Jak twierdzi Tomasz Janowski, rzecznik Ceneo.pl, „Wzrost w tej grupie wynika nie tylko z coraz większej dostępności do nowych technologii, ale również z faktu, że każdemu z nas przybywa lat. Dzisiejsi seniorzy są też zdecydowanie aktywniejsi i chętnie uczą się korzystać z najnowszych technologii. Ten trend będzie się utrzymywał” (Mazurkiewicz, 2019).

Kolejni eksperci również podkreślają, że zakupy w sieci będą się cieszyły coraz większą popularnością wśród osób starszych, a tym samym będzie rosła w przestrzeni wirtualnej ich siła nabywca. Marzena Rudnicka, prezes Krajowego Instytutu Gospodarki Senioralnej, podkreśla, że w wiek emerytalny będą wchodzić roczniki, które przeniosą swoje zwyczaje z życia zawodowego. Wzrośnie

<sup>5</sup> Handel internetowy.

popularność e-commerce, ponieważ handel w sieci jest wygodny, nie trzeba wychodzić z domu, oszczędza się czas, a produkty są dostarczane pod drzwi. Osoby starsze mają często problemy z poruszaniem się, noszenie ciężkich zakupów jest dla nich uciążliwe, więc ten typ zakupów wydaje się być dla nich szczególnie korzystny (Mazurkiewicz, 2019).

Tak samo jak w przypadku bankowości realizowanej online, tak i w przypadku zakupów online wiek, od którego daną osobę będziemy uznawać za seniora, ma duże znaczenie dla procentowego udziału osób starszych w rynku e-commerce. Jeśli za seniora uznamy już osobę w wieku 55+, to według badania Kantar wraz z Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej, aż 65% seniorów porównuje ceny produktów w sieci, 63% kupuje przez Internet, a 62% poszukuje informacji o produktach i markach (Ceglarz, 2018). Gdy do grona osób 55+ za kilka lat wejdą dzisiejsi 50-latkowie, to odsetek seniorów aktywnie korzystających z internetowego handlu będzie sukcesywnie się zwiększać i zbliżać procentowo do odsetka ludzi młodych robiących zakupy w sieci.

## ZAKOŃCZENIE

Tak jak dynamicznie zmienia się współczesny świat, napędzany postępowaniem cywilizacyjnym, tak też dynamicznie zmienia się obraz współczesnego seniora. Jeszcze w początkach XXI wieku wszystkim osobom, które spełniały jedynie kryterium wieku, nadawano etykietkę emerytów i włączano ich do grona ludzi starych. Było to zazwyczaj po ukończeniu przez nich 60. roku życia i związanym z tym zaprzestaniem pracy w wykonywanym zawodzie (Wawrzyniak, 2013, s. 131). Styl życia osób starszych kojarzył się zazwyczaj z brakiem zainteresowania doksztalaniem, czerpaniem wiedzy z tego, co dana osoba nauczyła się w ciągu swojego życia, a aktywności jej ograniczały się do wykonywania codziennych czynności w gospodarstwie domowym i opieki nad wnukami.

Obecni seniorzy to osoby w dużej mierze aktywne. „Magiczna” granica wieku 60 lat we współczesnym świecie nie kojarzy się już ze starością. Wiele osób po przekroczeniu 60 czy 65 lat jest jeszcze czynna zawodowo, doksztalca się dla własnej satysfakcji, w tym korzystając z oferty Uniwersytetów Trzeciego Wieku, spędza aktywnie czas uprawiając sport czy poznaje świat podróżując. W tym wszystkim obecna jest technologia cyfrowa, a zwłaszcza Internet, który stał się nieodłączną częścią współczesnego świata. Seniorzy coraz bardziej doceniają korzyści, jakie z niego płyną i stanowią obecnie znaczącą grupę klientów e-usług, w tym rynku e-commerce oraz bankowości online. Często biegle z nich korzystają, dokonując zakupów i transakcji online.

Biorąc pod uwagę, że do grona seniorów niedługo można będzie zaliczyć osoby, które obecnie ukończyły 50. rok życia, to wydaje się, że w przeciągu deka-

dy, panująca jeszcze w społeczeństwie opinia, że seniorzy, to osoby wykluczone cyfrowo, będzie błędna. Badania dotyczące aktywności osób starszych w sieci pokazują, że z każdym rokiem liczba seniorów aktywnie w niej serfujących zwiększa się oraz poszerzają się płaszczyzny, w których się poruszają, co nie zmienia faktu, iż w dalszym ciągu głównym wyznacznikiem liczby internautów i umiejętności cyfrowych jest wiek. Wzrost kompetencji informatycznych seniorów może być impulsem dla przedsiębiorców, że warto nakierować swoje działalności biznesowe na tę grupę użytkowników. Seniorzy, tak jak wszyscy ludzie, potrzebują rozrywkę, kontaktów społecznych i aktywności zarówno w sferze ciała, jak i umysłu. Poza tym towarzyszą im często przypadłości starszego wieku, takie jak np. problemy z zapamiętywaniem lub z orientacją. W tych wszystkich obszarach mogą im pomóc aplikacje, których jest obecnie niewiele na cyfrowym rynku. Wydaje, że niszą do zagospodarowania są też predefiniowane dla seniorów aplikacje, które mogą im służyć do utrzymywania umysłu w dobrej kondycji. Obecnie jest dostępnych kilka tego typu rozwiązań, jak chociażby rodzina trzech darmowych aplikacji MEMO: MEMO Trening – zawierająca ćwiczenia stymulujące działanie umysłu, MEMO Dzień – zawierająca informacje o świętach lub imieninach przypadających w danym dniu, a także edukująca w temacie zdrowia i pamięci oraz MEMO Pamiątki – przeznaczona do utrwalania i przechowywania ważnych wspomnień i dzielenia się nimi z bliskimi (Woderska, 2018). Programów tych jest jednak wciąż za mało, a ponieważ na rynek internetowych mediów wchodzi seniorzy, którzy coraz lepiej się w nich czują, a ich potrzeby ewoluują, to razem z nimi powinny rozwijać się aplikacje przygotowane z myślą o nich, co powinna dostrzec i wykorzystać branża IT.

## BIBLIOGRAFIA

- Badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz preferencji konsumentów.* Raport z badania klientów indywidualnych w wieku 60+. (2019). Pobrane z: <https://uke.gov.pl/akt/badania-konsumenckie-2019,286.html> (2020.09.15).
- Badanie: Co kupują seniorzy w sieci?* (2019). Pobrane z: <https://www.dlahandlu.pl/e-commerce/wiadomosci/badanie-co-kupuja-seniorzy-w-sieci,76478.html> (2020.05.25).
- Bankowość elektroniczna.* (2020). Pobrane z: <https://stat.gov.pl/metainformacje/slownik-pojec/pojecia-stosowane-w-statystyce-publicznej/1755,pojecie.html> (2020.06.10).
- Baranowska, A. (2017). Starzenie się społeczeństwa europejskiego jako wyzwanie XXI wieku. *Casus, Opuscula Sociologica*, 4(22), 55–66.
- Batorski, D. (2009). Korzystanie z technologii komunikacyjno-informacyjnych. W: J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna. Warunki i jakość życia mieszkańców* (s. 281–309). Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego.

- CBOS (2016). *Portret społeczno-demograficzny seniorów*. Komunikat z badań, nr 160. Pobrane z: [https://cbos.pl/SPISKOM.POL/2016/K\\_160\\_16.PDF](https://cbos.pl/SPISKOM.POL/2016/K_160_16.PDF) (2020.06.04).
- Ceglarczyk, J. (2018). *Polski senior wymyka się stereotypom. Z internetem za pan brat*. Pobrane z: <https://www.money.pl/gospodarka/wiadomosci/arttykul/polski-senior-wymyka-sie-stereotypom-z,136,0,2422408.html> (2020.07.9).
- Creswell, J. W. (2013). *Projektowanie badań naukowych. Metody jakościowe, ilościowe i mieszane*. Kraków: Wydawnictwo UJ.
- Felisiak, M. (2015). *Internauci 2015. Komunikat z badań CBOS, nr 90*. Warszawa: Fundacja CBOS.
- Gacka, J. (2017). Polscy seniorzy w sieci: wirtualna złota jesień? Korzystanie przez osoby dojrzałe w internecie i nowych technologii. *Konteksty Społeczne*. Tom 5, 1(9), 84–91.
- Garwol, K. (2019). Stopień umiejętności korzystania z technologii cyfrowych a wykluczenie społeczne na przykładzie osób niepełnosprawnych, starszych i ubogich. *Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy*, 58(2), 47–68. DOI: 10.15584/nsawg.2019.2.4.
- Informacja o sytuacji osób starszych w Polsce za rok 2017*. (2018). Pobrane z: <https://www.gov.pl/web/rodzina/informacja-o-sytuacji-osob-starszych-w-polsce-za-rok-2018> (2020.09.12).
- Już prawie 15 proc. Polaków kupuje przez internet żywność i kosmetyki (raport)*. (2019). Pobrane z: <https://www.wiadomoscihandlowe.pl/arttykuly/juz-prawie-15-proc-polakow-kupuje-przez-internet-z,59439> (2020.05.20).
- Mazurkiewicz, P. (2019). *Szturm seniorów na serwisy zakupowe*. Pobrane z: <https://cyfrowa.rp.pl/biznes/30847-szturm-seniorow-serwisy-zakupowe> (2020.08.15).
- Niemczyk, A. (2016). Seniorzy wobec nowych technologii. *Studia Ekonomiczne*, 303, 102–112.
- Polska cofnęła się o dekadę. Jeden z największych spadków w UE*. (2021). Pobrane z: <https://www.money.pl/gospodarka/polska-cofnela-sie-o-dekade-jeden-z-najwiekszych-spadkow-w-ue-6626498842483360a.html> (2021.04.11).
- Polska starzeje się w szybkim tempie*. (2019). Pobrane z: <https://www.obserwatorfinansowy.pl/forma/warto-wiedziec/raporty/polska-starzeje-sie-w-szybkim-tempie/> (2020.05.30).
- Raport Portal Statystyczny. (2019). *Bankowość internetowa i mobilna w Polsce*. Pobrane z: <https://portalstatystyczny.pl/bankowosc-internetowa-i-mobilna-w-polsce-raport/> (2020.06.21).
- Raport ZBP. (2019). *InfoSenior 2019*. Pobrane z: [https://www.zbp.pl/getmedia/af0d53f7-48da-43ec-af46-d901821b6dd0/ZBP\\_InfoSenior\\_2019\\_FINAL](https://www.zbp.pl/getmedia/af0d53f7-48da-43ec-af46-d901821b6dd0/ZBP_InfoSenior_2019_FINAL) (2020.09.10).
- Rozkrut, D. (2019). *Rocznik demograficzny. Demographic Yearbook of Poland*. Pobrane z: [https://stat.gov.pl/download/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5515/3/13/1/rocznik\\_demograficzny\\_2019.pdf](https://stat.gov.pl/download/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5515/3/13/1/rocznik_demograficzny_2019.pdf) (2020.08.27).
- Sąsiada, T. (2019). *E-commerce rośnie w siłę. Coraz więcej Polaków kupuje przez internet*. Pobrane z: <https://www.money.pl/gospodarka/e-commerce-rosnie-w-sile-coraz-wiecej-polakow-kupuje-przez-internet-6428007143048833a.html> (2020.07.19).
- Seniorzy w sieci*. (2020). Pobrane z: <https://www.seniorzy.pl/pasje/3214-seniorzy-w-sieci> (2020.05.30).
- Słowacja liczba ludności 5430561 (na żywo)*. (2020). Pobrane z: <https://www.populationof.net/pl/slovakia/> (2020.06.05).

- Szczegółowy opis osi priorytetowych Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020. (2018). Pobrane z: [https://www.polskacyfrowa.gov.pl/media/50413/POPC\\_SZOOP\\_12\\_0\\_25012018\\_n.pdf](https://www.polskacyfrowa.gov.pl/media/50413/POPC_SZOOP_12_0_25012018_n.pdf) (2020.07.14).
- Szmigielska, B., Bąk, A., Hołda, M. (2012). Seniorzy jako użytkownicy Internetu. *Nauka*, 2, 141–155.
- Szmigielska, B., Bąk, A., Jaszczak A. (2012). Komputer w życiu seniorów – doniesienie z badań jakościowych. *Studia Edukacyjne*, 23, 343–366.
- Tomczyk, Ł. (2010). Seniorzy w świecie nowych mediów, *E-mentor*, 4(36). Pobrane z: <http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/36/id/776> (2020.07.13).
- Tygodnik Gospodarczy PIE. (2019). Pobrane z: [http://pie.net.pl/wp-content/uploads/2019/10/Tygodnik-Gospodarczy-PIE\\_41-2019.pdf](http://pie.net.pl/wp-content/uploads/2019/10/Tygodnik-Gospodarczy-PIE_41-2019.pdf) (2020.09.3).
- Wawrzyniak, J. K. (2013). Dekryminalizacja ze względu na wiek i negatywne nastawienie marginalizacji zawodowej (dla) osób starszych. W: A. Zamkowska (red.), *Wykluczenie społeczne a potrzeby wsparcia społecznego* (s. 131–139). Radom: Wydawnictwo UT-H.
- Wąsiński, A., Tomczyk, Ł. (2013). Wstęp. W: A. Wąsiński, Ł. Tomczyk (red.), *Seniorzy w świecie nowych technologii. Implikacje dla praktyki oraz rozwoju społeczeństwa informacyjnego* (s. 5–11). Bielsko-Biała: WSA w Bielsku-Białej.
- Według Google wyszukiwanie przy użyciu urządzeń mobilnych wyprzedziło wyszukiwanie desktopowe. (2015). Pobrane z: <https://www.bluerank.pl/wedlug-google-wyszukiwanie-przy-uzyciu-urzadzen-mobilnych-wyprzedzilo-wyszukiwanie-desktopowe/> (2020.05.15).
- Widawska, E., Wysocka, E., Wieczorek, Z. (2014). *Wyznaczniki wykluczenia cyfrowego i dostępności stron internetowych instytucji publicznych*. Częstochowa: Wydawnictwo Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie.
- Woderska, N. (2018). *MEMO – darmowa aplikacja dla seniorów do trenowania pamięci i zapobiegania demencji*. Pobrane z: <https://epale.ec.europa.eu/pl/resource-centre/content/memo-darmowa-aplikacja-dla-seniorow-do-trenowania-pamieci-i-zapobiegania> (2021.04.11).
- ZBP. (2019). *94 proc. seniorów posiadających dostęp do sieci korzysta z bankowości internetowej*. Wyniki badania ZBP. (2019). Pobrane z: <https://prnews.pl/94-proc-seniorow-posiadajacych-dostep-sieci-korzysta-bankowosci-internetowej-wyniki-badania-zbp-440272> (2020.08.28).

### Streszczenie

Artykuł opisuje sposoby i zakres korzystania przez polskich seniorów z technologii cyfrowych. Starsi ludzie w powszechnej opinii są uznawani za osoby wykluczone cyfrowo, a więc mające trudności z obsługą Internetu oraz sprzętu, który służy do łączenia się z nim. W artykule został przedstawiony wybiórczy przegląd badań, które zdają się przeczyć tezie o wykluczeniu cyfrowym seniorów. Coraz częściej są oni aktywnymi bywalcami wirtualnego świata, szereg czynności realizują przez Internet i doceniają korzyści, jakie on im przynosi.

Seniorzy stanowią znaczącą grupę zarówno w społeczeństwie polskim, jak i w społeczeństwie całej Unii Europejskiej. Z biegiem lat ich odsetek w stosunku do ogółu społeczeństwa będzie się zwiększał. Aby zobrazować ten fakt, znaczną część artykułu zajmuje opis miejsca seniorów w struk-



turze demograficznej Polski wraz z prognozami na przyszłość w tym obszarze. Kolejno opisano korzystanie z technologii cyfrowych przez osoby starsze, zwłaszcza w odniesieniu do Internetu i urządzeń służących do jego obsługi. Przenalizowano możliwe powody niechęci osób starszych do korzystania z technologii IT oraz opisano przykładowe programy rządowe mające służyć aktywizacji seniorów w tym zakresie. Następnie przytoczono wyniki badań na temat korzystania przez ludzi starszych z bankowości internetowej oraz z handlu online, co pokazało, iż w przeciągu ostatniej dekady znacząco zmieniło się ich podejście do tych aktywności i stali się oni czynnymi uczestnikami rynku usług online. Zwrócono uwagę, jak ważną determinantą jest tu wiek, od którego daną osobę można uznać za seniora, gdyż wyniki badań znacznie różnią się w zależności od tego, czy analizie poddaje się osoby w wieku 60+ czy też w wieku 65+. W podsumowaniu uznano, iż współczesnych seniorów nie powinno się już określać jako wykluczonych cyfrowo, pomimo iż nadal taki stereotyp jest powszechny w społeczeństwie.

*Słowa kluczowe:* wykluczenie, Internet, senior, e-commerce, bankowość online.

### **Digitally ‘not excluded’ seniors**

#### *Summary*

The article describes the ways and scope of using digital technologies by Polish seniors. Older people are commonly considered to be digitally excluded people, and thus have difficulties with using the Internet and the equipment that is used to connect to it. The article presents a selective review of research that seems to contradict the thesis on the digital exclusion of seniors. More and more often they are active visitors of the virtual world, they carry out a number of activities via the Internet and appreciate the benefits it brings them.

Seniors constitute a significant group both in Polish society and in the society of the entire European Union. Over the years, their percentage in relation to the general population will increase. To illustrate this fact, a significant part of the article describes the place of seniors in the demographic structure of Poland along with forecasts for the future in this area. The use of digital technologies by older people is described successively, especially with regard to the Internet and its devices. Possible reasons for the reluctance of older people to use IT technologies were analysed and exemplary government programs aimed at activating seniors in this area were described. Next, the results of research on the use of internet banking and online commerce by older people were presented, which showed that over the last decade their approach to these activities has changed significantly and they have become active participants in the online services market. Attention was drawn to the importance of the determinant of the age from which a given person can be considered a senior, as the results of the research differ significantly depending on whether the analysis covers people aged 60+ or 65+.

In conclusion, it was accepted that modern seniors should no longer be defined as digitally excluded, despite the fact that this stereotype is still common in society.

*Keywords:* exclusion, internet, senior, e-commerce, online banking.

JEL: A14, J14, O14, O15, O31, O33, O35.