

Karolina KORCZEWSKA
Uniwersytet Opolski

Technologie informacyjno-komunikacyjne w życiu seniorów

Wstęp

Komunikowanie się jest naturalną potrzebą każdego człowieka. Na przestrzeni dziejów istniały różne sposoby przekazywania wiadomości. W XX wieku – wraz z rozwojem informatyki i elektroniki – informacja przybrała kształt kodu binarnego. Stała się produktem cyfrowym. Tylko „[...] ci, którzy dysponują [...] wydajniejszymi środkami jej przetwarzania – mają przewagę nad resztą”¹.

Pozyskiwanie, przechowywanie i rozpowszechnianie treści umożliwiają technologie informacyjno-komunikacyjne (TIK, z ang. *information and communications technology* – ICT). Zaliczamy do nich komputery oraz urządzenia peryferyjne, sprzęt telekomunikacyjny i elektroniczny powszechnego użytku, np. odbiorniki radiowe bądź telewizyjne, aparaty i kamery cyfrowe, odtwarzacze dźwięku lub obrazu.

Ekspansja nośników informacji sprawiła, że dzisiejsze społeczeństwa określa się mianem: globalnych, sieciowych, telematycznych itp. Według statystyk do populacji tej należy 523 mln ludzi po 65 r.ż.² Niejednokrotnie postrzegani są oni „[...] jako niemobilni, spowalniający zmiany, a tym samym stanowiący przeszkodę w osiągnięciu postępu”³. Opinia ta ma swoje źródło w zdarzeniach krytycz-

¹ M. Ledzińska, *Człowiek współczesny w obliczu stresu informacyjnego*, Warszawa 2009, s. 3.

² GUS, *Rocznik statystyki międzynarodowej 2009*, www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_PM_rocznik_stat_miedzynarody_2009.pdf (20.03.2011).

³ M. Mitreğa, *Starzenie się społeczeństwa jako problem badań naukowych*, [w:] *Polska a Europa. Procesy demograficzne u progu XXI wieku. Procesy starzenia się społeczeństwa i jego wyzwania dla polityki społecznej*, red. L. Frąckiewicz, Katowice 2002, s. 16.

nych, pojawiających się w okresie późnej dorosłości. Należą do nich m.in.: przejście na emeryturę, utrata zdrowia, kłopoty finansowe, brak kontaktów interpersonalnych, a także analfabetyzm informatyczny i związane z nim wykluczenie cyfrowe.

Dane liczbowe pokazują, że obecność najstarszego pokolenia w sieci jest znikoma. W Polsce w 2007 roku odsetek internautów w grupie 60–64 lata wynosił 14%, a wśród osób powyżej 65 lat zaledwie 4%⁴. Seniorzy nie są więc autochtonami, a imigrantami cyberprzestrzeni⁵. Obawiają się teleinformatycznych zdobyczy, co często związane jest z brakiem umiejętności w posługiwaniu się nimi. Stroniąc od TIK, „pielęgnują” postawę wycofywania się oraz ograniczają możliwość poprawy jakości własnego życia.

Wpływ technologii informacyjno-komunikacyjnych na życie seniorów stał się przedmiotem badań jakościowych przeprowadzonych w Opolu w 2012 roku. Do badań wybrano osoby, które skończyły 60 r.ż. uznawany przez Światową Organizację Zdrowia za początkową granicę starości⁶. W trakcie otwartych wywiadów pogłębionych swoimi doświadczeniami i opiniami podzieliło się pięć kobiet i pięciu mężczyzn w wieku od 61 do 82 lat. 9 badanych to słuchacze Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Dzięki nim uzyskano odpowiedź na następujące problemy szczegółowe: jakie miejsce zajmują technologie informacyjno-komunikacyjne w życiu ludzi starszych; jaką wiedzę i kompetencje cyfrowe posiadają seniorzy; w jaki sposób nowe technologie dostosowane są do specyfiki funkcjonowania osób starszych.

Analizując wypowiedzi badanych osób, miano na względzie ważną wskazówkę metodologiczną: „Każda wiedza zdobyta podczas badań studium przypadku wskazuje na [...] prawdopodobieństwo wystąpienia zjawiska”. Pamiętano, że zebrane tą metodą wyniki pozwalają „[...] jedynie na stwierdzenie, że tak bywa, a nie że tak jest”⁷.

Analiza wyników badań

Seniorzy cenią sobie media dawnej generacji, ale są także otwarci na nowe środki przekazu. Krystyna (lat 72), emerytowana polonistka, przyznaje się do

⁴ K. Wolski, *Internet z perspektywy rozwoju w wieku starczym*, [w:] *Cale życie w Sieci*, red. B. Szmigielska, Kraków 2008, s. 269.

⁵ D. Tapscott, *Cyfrowa dorosłość. Jak pokolenie sieci zmienia nasz świat*, przeł. P. Cypryański, Warszawa 2010, s. 500.

⁶ Z. Szarota, *Gerontologia społeczna i oświatowa. Zarys problematyki*, Kraków 2004, s. 23.

⁷ T. Bauman, T. Pilch, *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, Warszawa 2001, s. 300.

posiadania sporej liczby elektronicznych przedmiotów. Nie bez przyczyny znajomi mówią jej: „Krysia, ale ty jesteś nowoczesna!”. Kobieta uważa, że przenośne i stacjonarne komputery oraz telefony komórkowe służą nie tylko kontaktom międzyludzkim, lecz przede wszystkim pomagają utrzymywać więzi rodzinne oraz koleżeńskie. „Dla mnie Internet jest bardzo ważny, ponieważ moje dzieci i wnuki są za granicą. Dzięki kamerze widzę się z nimi codziennie. Obserwuję ich reakcje i zachowania podczas rozmowy. Wiem, jak są ubrani oraz co nowego mają w domu” – opowiada. Zaznacza ponadto, że TIK przydają się do aktualizowania, pogłębiania i uzupełniania wiedzy oraz dostarczają rozrywki. „Układam pasjansa, równocześnie słuchając śląskich godek z internetowego radia Katowice” – dodaje.

Wymienione przez Krystynę funkcje nowych technologii zna również 62-letnia ekonomistka Bożena. Wypowiedź poprzedniczki uzupełnia jednak własnymi spostrzeżeniami. Jej zdaniem cuda techniki są organizatorami wirtualnych podróży, współuczestniczą w robieniu zakupów oraz rejestracji do lekarza.

Męskie – wciąż pracujące – grono respondentów podkreśla niezawodność mózgu elektronicznego podczas wykonywania czynności zawodowych. Witold (lat 68) używa programów AutoCAD i Inventor, przeznaczonych do dwu- i trójwymiarowego projektowania. Zastępują one tradycyjną deskę kreślarską, pozwalając na cyfrowe modelowanie układu konstrukcji. Młodszy od niego o trzy lata Andrzej za pomocą komputera uaktualnia wiedzę księgowo-prawniczą, porozumiewa się z klientami oraz załatwia sprawy związane z prowadzeniem biura prawno-rachunkowego. Edytory tekstowe służą mu do sporządzania biznesplanów, deklaracji, pism, raportów, sprawozdań, wniosków itp. Z kolei Jan (lat 66), charyzmatyczny i pełen energii właściciel firmy handlowo-usługowej, wykorzystuje arkusze kalkulacyjne, aplikacje do zarządzania małymi przedsiębiorstwami (np. LoMag) oraz narzędzia inwentaryzacyjne (np. Natos).

Producenci sprzętów elektronicznych dążą do pozyskania jak największej liczby użytkowników podobnych do przedstawionych respondentów. Coraz częściej wprowadzają na rynek produkty, które uwzględniają pojawiające się wraz z wiekiem problemy z koordynacją ruchową i wzrokowo-słuchową. Rozmówcy dzielą się na zwolenników i sceptyków konstruowania tego typu urządzeń. Pierwsi twierdzą, że jest to czynnik mobilizujący do korzystania ze zdobyczy techniki, a tworzenie sprzętów „odpornych” na trend miniaturyzacji uważają za wskazane. Zdaniem drugich – analfabetyzm informatyczny spowodowany jest luką w umiejętnościach, a nie brakiem cyfrowej oferty. 78-letnia Maria zwraca uwagę, iż bez większych emerytur, bez motywacji i wsparcia ze strony najbliższego otoczenia nie zniknie bariera dzieląca najstarszą populację od reszty telematycznego społeczeństwa. Krystyna widzi problemem w niechęci przedstawicieli trzeciego wieku do nowości. Tymczasem Witold przeświadczony jest, że skon-

struowanie przedmiotów dostosowanych do potrzeb 70-, 80-, 90-latków to niełatwe, a przy tym nieopłacalne zadanie. Większość z nich użytkuje bowiem to, co inni ludzie. Wybierają jedynie nieco prostsze, mniej nowoczesne modele.

O względy najstarszych klientów w szczególności zabiegają operatorzy sieci komórkowych. Na sklepowych półkach można znaleźć wygodne w obsłudze telefony (EmporiaElegance, MaxCom chiaro, myPhone). Mają one czytelny wyświetlacz, dużą klawiaturę, głośne dzwonki i minimum funkcji. Na przekór staraniom producentów grupa, dla której są przeznaczone, nie jest nimi zainteresowana. Jan mówi: „Seniorzy nie muszą ograniczać się tylko i wyłącznie do ich zakupu. Spośród szerokiej gamy komórek mogą wybrać taką, która będzie dla nich odpowiednia. Najważniejsze, by ktoś potrafił im dobrze odpowiedzieć”.

Niektórzy wciąż mają pierwsze, niegdyś zakupione telefony. Inni zdążyli wymienić je już kilkakrotnie. Oto najlepszy dowód: iPhone jest ostatnim nabytkiem Jana. Choć prezentuje się nadzwyczaj okazale, nie zadowala swojego właściciela. Multidotykowy wyświetlacz reagujący na kilka palców wymaga precyzyjnych ruchów ręki. W wielu przypadkach konieczne jest też zapamiętanie sekwencji wykonywanych dłońią czynności. Z tego względu słabiej radzącym sobie z technologiami rówieśnikom i starszym kolegom odradza jego wybór. Nie ukrywa, że zdecydowanie bardziej woli posługiwać się klasycznym modelem aparatu. Z dumą wyciąga z kieszeni nie tylko smartphone'a, ale i Nokię 6820 z 2004 roku. Ma ona trwałą baterię, a rozkładana na boki klawiatura qwerty jest wygodna i ergonomiczna.

Osobom starszym telefon bezprzewodowy służy w szczególności do szybkiej komunikacji. Najczęściej porozumiewają się głosowo, choć wysyłają także krótkie wiadomości tekstowe. Dojrzałym członkowie globalnego społeczeństwa sporadycznie wykorzystują w telefonie funkcję aparatu fotograficznego, budzika, notatnika czy radia. „Robią to tylko w trakcie dłuższych wyjazdów, kiedy nie ma pod ręką innych urządzeń” – wyjaśnia Bożena.

Polscy seniorzy – w odróżnieniu od tych mieszkających w Japonii – nie mogą liczyć na zakup Raku Raku, czyli łatwego w obsłudze komputera firmy Fujitsu. Mimo to większość z nich potrafi „ujarzyć” elektroniczną maszynę cyfrową wraz z jej komponentami oraz urządzeniami peryferyjnymi. Jak deklarują badani – bez problemu odnajdują się w komputerowym środowisku pracy. Korzystają z podstawowych programów użytkowych takich jak arkusze kalkulacyjne, edytory tekstowe i graficzne. Z chęcią odtwarzają zapisane na płytach CD lub DVD pliki multimedialne, a w chwilach wolnych grają w gry zainstalowane w systemie operacyjnym.

Najistotniejszym wyposażeniem PC-ta jest dla nich karta sieciowa, która umożliwia dostęp do Internetu. W tym elektronicznym źródle seniorzy szukają informacji odpowiadających ich potrzebom oraz zainteresowaniom: wydarzeń

politycznych, gospodarczych i finansowych; prognozy pogody; przepisów kulinarnych; porad medycznych itd. Niektórzy korzystają z zasobów sieci w szerszym zakresie. Przykładem może być Jan biorący udział w e-learningu. Internauci starszej generacji nie wiedzą o istnieniu wielotematycznych portali przygotowanych z myślą o nich. Nie przypuszczają, by na stronach: Czas-seniora.pl, Inter-senior.pl, Starszakiplus.pl, Utw.pl itp. mogli znaleźć coś, co godne będzie uwagi.

Tym, którzy skończyli 60 r.ż., najbardziej zależy na komunikacji z bliskimi. Dominującą formą wymiany informacji jest poczta elektroniczna. Z komunikatorów wybierają Skype'a, który pozwala na foniczny i wizualny kontakt między osobami biorącymi udział w dyskusji. Wśród najstarszych surferów Internetu zainteresowanie budzą także portale społecznościowe. Danuta (lat 73), która dopiero ma zgłębiać informatyczne tajniki, spore nadzieje wiąże z Naszą Klasą i Facebookiem. Liczy, że dzięki nim odnowi dawne znajomości.

Telefon komórkowy i komputer z szerokopasmowym łączem to najczęściej wykorzystywane, aczkolwiek nie jedyne sprzęty elektroniczne będące w posiadaniu ludzi starszych. Niektórzy z nich mają jeszcze: cyfrowy aparat fotograficzny, nawigację GPS, odtwarzacz MP3 oraz kino domowe. Przedmioty te w zupełności wystarczają respondentom. Nie odczuwają oni potrzeby zakupu innych gadżetów hi-tech. Mimo to osobom lubiącym czytać, lecz mającym problemy ze wzrokiem, Jan poleca zakup syntetyzatora mowy, który zmienia słowo pisane na czytane. Z kolei amatorom podróży zamiast rozmówek radzi zabrać na wycieczkę elektronicznego tłumacza. Jest on bowiem w stanie przełożyć każdy tekst obcojęzyczny i podać wymowę wyrazów.

Dobrodziejstwa współczesnej cywilizacji satysfakcjonują tylko tych, którzy stale nabywają i aktualizują swoje kompetencje: informacyjne, operacyjne, strategiczne. Tych, którzy dowiadują się, jak wyszukiwać, przetwarzać i oceniać dane pochodzące z różnych źródeł, obsługiwać urządzenia teleinformatyczne oraz wykorzystywać je zgodnie z własnymi potrzebami⁸. W świetle udzielonych wypowiedzi mniemać można, że badani w zadowalającym stopniu posługują się zaawansowanym technologicznie sprzętem. Z pewnością wpływ mają na to cechy indywidualne: płeć, wiek, wykształcenie, wykonywany dawniej lub obecnie zawód. Istotne znaczenie przypisać należy też: miejscu zamieszkania, przynależności do określonego gospodarstwa domowego, wsparciu uzyskiwanemu ze strony najbliższych osób, stylowi życia oraz ilości czasu poświęcanego nowym mediom. Większość po raz pierwszy zetknęła się z nowymi mediami około dziesięciu lat temu. Choć Jan już na studiach pisał elementarne programy w języku Algol, a w 1990 roku kupił pierwszy komputer firmy IBM (model AT286).

⁸ J. van Dijk, *Społeczne aspekty nowych mediów*, przeł. J. Konieczny, Warszawa 2010, s. 252.

Seniorzy mogą zdobywać cyfrowe kompetencje na drodze edukacji nieformalnej bądź pozaformalnej. Każdy ma własne, inne doświadczenie w tym względzie. Jedni preferują kształcenie zinstytucjonalizowane, drudzy – samodzielna naukę. By uzyskać zamierzone efekty, zazwyczaj łączą obydwie te formy. Uczestniczą w zajęciach informatycznych organizowanych przez Uniwersytet Trzeciego Wieku, biblioteki i zakłady pracy. Krystyna przeszła dwa kursy komputerowe. To dzięki nim poznała podstawowe zasady użytkowania technologii teleinformatycznych. Powtarzające się na lekcjach treści sprawiły, że utrwaliła i poszerzyła swoją wiedzę. Zgoła odmienne zdanie ma w tej kwestii Bożena: „Zgłosiłam się kiedyś do Akademii e-Seniora UPC w Opolu. Byłam bardzo grzecznym uczniem, ale potrafiłam więcej niż wykładano”.

Seniorzy szczególnie doceniają wskazówki uzyskiwane od dzieci, wnuków i znajomych. Krystynie zawsze przychodzi z pomocą sąsiadka, której uwagi zapisuje w specjalnie do tego założonym notesie. Według respondentki to najszybszy i najtańszy sposób poznania reguł rządzących w wirtualnym świecie. Dojrzały nabywcy multimediów zaopatrują się ponadto w książki i czasopisma poświęcone tematyce informatycznej. Niejednokrotnie budzą one wiele kontrowersji. Uważane są za nieczytelne i niezrozumiałe – zamiast ułatwiać eksploatację sprzętu, wprowadzają zamęt. Możliwe, że pojawienie się miesięcznika „Komputer Senior” oraz pozycji takich jak: „Komputer PC dla seniorów”, „Komputer dla Seniorów. Seria praktyk”, zmieni tę sytuację.

Badani twierdzą, że nie są dotknięci cyfrową nierównością. Precyzyjnie omiają bariery, które są źródłem tegoż zjawiska. Dysponują środkami pieniężnymi pozwalającymi na zakup podstawowego sprzętu elektronicznego, a przede wszystkim posiadają umiejętność posługiwania się nim. Nie wiedzą, co to lęk i strach odczuwany wobec nowych mediów. Pogodzeni z faktem, że nie dorównają kompetencjom posiadanym przez osoby młode, bez oporów zwracają się do nich z prośbą o pomoc. Maria ma to szczęście, że los stawia na jej drodze zawsze przychylnych ludzi. Nigdy nie spotkała się z odmową, uszczypliwym komentarzem czy drwiącą miną.

Respondenci przyznają jednak, że codzienność dostarcza wielu przykładów seniorów niewydukowanych informatycznie. Franciszek (lat 82), historyk, filolog i pedagog zatrudniony na wyższej uczelni, wie, że brak elementarnych kompetencji w tej dziedzinie może wywołać w otoczeniu śmieszność, krytykę i pogardę. Swego czasu sam był świadkiem takiego zachowania. Widział starszą kobietę, która poproszona do telefonu nie wiedziała, co ma zrobić z jego słuchawką.

Bycie poza marginesem tematycznego społeczeństwa zdopingowało niektórych respondentów do korzystania z wynalazków XX i XXI wieku oraz przezwyciężenia cyfrowego analfabetyzmu. Tak było w przypadku Romana, 64-letniego pośrednika kredytowego, który zapisał się do sekcji informatycznej

utworzonej na Uniwersytecie Trzeciego Wieku w Opolu. Na lekcje uczęszcza raz w tygodniu, by wspólnie z resztą ośmioosobowej grupy uczyć się, jak korzystać z programów firmy Microsoft i surfować po Internecie.

Mass media spełniają oczekiwania dojrzałych użytkowników, zarówno pod względem designerskim, jak i funkcjonalnym. Zapewniają oni, że potrafią spersonalizować je zgodnie z własnymi potrzebami. „Może po prostu nie wiem, że mogłabym chcieć czegoś więcej” – dopowiada Irena, energiczna i przebojowa 61-latka. Franciszek podkreśla za to, że z każdego postępu należy się cieszyć. Wspomina radość, która zakwitła w sercach pracowników nieistniejącej już opolskiej Wyższej Szkoły Pedagogicznej po otrzymaniu talonu na zakup tranzystorowego komputera drugiej generacji – Odra 2. Przyznaje również, że dzięki mediom codzienność jest łatwiejsza. Tym bardziej że – jak mówi – „Jeśli jakaś nowość staje się powszechna, to staje się równocześnie niezbędna”. Idąc tym tropem, wymienia przełomowe wynalazki techniki: radio z sobotnimi audycjami Stanisława Ligionia *Przy sobocie po robocie*, czarno-biały telewizor i aparaty telefoniczne na korbkę. Przedmioty te uległy zmianie wraz z dorastaniem kolejnych pokoleń. Dziś ich miejsce na dobre zajęły komputery i komórki.

Osoby starsze, nie odrzucając walorów telematycznego dobrodziejstwa, uważają także negatywne aspekty korzystania z niego. Roman wymienia zależność między pojawieniem się pierwszej kolorowej telewizji a rozpowszechnieniem się biernego stylu życia. Ubolewa nad tym, że społeczeństwo porzuca uprawianie sportu na rzecz wielogodzinnego patrzenia w ekran. Kiedy w domach było tylko radio, zarówno dzieci, jak i dorośli szukali rozrywki w halach sportowych i na boiskach. Szkoły organizowały zajęcia rekreacyjne, a zakłady pracy rozdawały karnety wstępu na baseny, kąpieliska, lodowiska itp. Pochłonięci wirtualną rzeczywistością zapominamy nie tylko o sprawności ruchowej i tężyznie fizycznej. Obojętni stają się nam nasi bliźni. Jesteśmy mało kontakto- wi, otwarci i wylewni. Zasklepiamy się w kokonie egoizmu. Do kwestii tej ustosunkowuje się również Krystyna, skupiając się na dolegliwościach somatycznych wywołanych przez sprzęty oparte na nowej technologii. Według niej komputer to złodziej czasu emitujący szkodliwe promieniowanie. Psuje wzrok, wywołuje uczucie zmęczenia i przyczynia się do kłopotów z kręgosłupem. Wypowiedź Witolda łagodzi powyższe zarzuty. Respondent zauważa, iż zagrożenia nie stwarzają media, a ich użytkownicy. Nieumiejętne korzystanie z nich prowadzi do uzależnień i nadużyć takich jak np.: kradzieże praw autorskich, naruszanie godności osobistej, włamania do kont bankowych oraz skrzynek pocztowych.

Zakończenie

Przedstawione w artykule, a zebrane za pomocą dyspozycji do wywiadu informacje pozwalają dostrzec pojawiające się tendencje i wyciągnąć interesujące

wnioski. Z wypowiedzi badanych wynika, że są oni prawdziwymi miłośnikami nowoczesnych form przekazu. Seniorzy mają bezpośredni dostęp do technologii teleinformatycznych, dlatego nie sposób zakwalifikować ich do osób wykluczonych cyfrowo. Mają również środki materialne, zasoby czasowe, wiedzę i kompetencje intelektualne pozwalające na pełnowartościowe użytkowanie mass mediów. Pomimo zagrożeń, jakie niesie ze sobą korzystanie z komputera czy telefonu komórkowego, otwarci na przemiany naukowo-techniczne seniorzy dostrzegają pozytywne oddziaływanie elektronicznych urządzeń na jakość własnego życia. Dzięki nim mają szansę na samorozwój i autokreację oraz realizację aspiracji i celów życiowych zgodnie z przyjętymi wartościami i oczekiwaniami⁹. TIK wpływają pozytywnie na dobrostan finansowy, materialny, społeczny, psychiczny oraz zdrowotny ludzi starszych. Wobec tego skutecznie zaspokajają potrzeby niższego oraz wyższego rzędu. Zapewniają poczucie bezpieczeństwa, niezależności i przynależności. Dają szansę na zaistnienie w globalnym społeczeństwie i samodzielne w nim funkcjonowanie. Walczą z apatią, bezczynnością i izolacją, a więc z mechanizmem wycofywania się. Stawiają opór samotności i osamotnieniu, pozwalają bowiem utrzymywać relacje z rodziną, a także nawiązywać nowe kontakty. Przyczyniają się do zagospodarowania czasu wolnego, rozwoju zainteresowań, edukacji, pozyskiwania wiadomości. Poprawiają stan somatyczny jednostki dzięki internetowym usługom medycznym czy też możliwości zakupu medykamentów. Dodatkowo umożliwiają zarządzanie finansami poprzez operowanie w sieci kontem bankowym. Z kolei czynni zawodowo emeryci chwalą technologie za to, że zwiększają wydajność pracy.

Atuty mediów stwarzają seniorom okazję do osiągnięcia pełnej satysfakcji życiowej. Pozostaje tylko żywić nadzieję, iż populacja siwiejących użytkowników technologii informacyjno-komunikacyjnych będzie się systematycznie powiększać.

INFORMATION-COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE LIVES OF SENIOR CITIZENS

Summary

An intensive development of new technologies and aging of society are the processes characteristic for 21st century. Electronic equipment may both lower and increase the value of existence of elder people. The aim of the article is to present the impact of information and communication technologies for the life of senior people. The research was conducted in Opole in 2012. The empirical material was collected by the method of individual cases.

⁹ J. Daszykowska, *Jakość życia w perspektywie pedagogicznej*, Kraków 2010, s. 68.