

Artur Marcin Lorek

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

Wydział Nauk Politycznych i Dziennikarstwa

artur.lorek@amu.edu.pl,  <https://orcid.org/0000-0002-3468-7037>

Polityki publiczne w kontekście nierówności w dostępie do Internetu wśród seniorów: wybrane polityki miejskie i wnioski z debaty oksfordzkiej w Poznaniu

Zarys treści: W artykule poruszono zagadnienie wykluczenia cyfrowego seniorów, zwłaszcza w miastach, i jego konsekwencji. Zidentyfikowano, że starsze osoby często borykają się z ograniczeniami finansowymi, społecznymi, fizycznymi oraz poznawczymi, które zmniejszają możliwość dostępu do Internetu. Brak umiejętności cyfrowych utrudnia korzystanie z usług, bankowości, ochrony zdrowia, a także ogranicza ich życie społeczne oraz łączność z bliskimi. Artykuł podkreśla potrzebę rozwoju polityk miejskich wspierających edukację cyfrową osób starszych oraz dostęp do nowoczesnych technologii, by przeciwdziałać ich marginalizacji.

Przykłady można odnotować w Warszawie i Poznaniu, gdzie przedsięwzięcia skierowane na integrację cyfrową seniorów funkcjonują od dłuższego czasu. Inicjatywy te obejmują m.in. tworzenie podręczników oraz organizowanie specjalnych warsztatów dla seniorów. Projekty takie pokazują na przykład, jak samorządy miejskie mogą skutecznie współpracować z organizacjami społeczeństwa obywatelskiego w celu zwiększenia dostępności cyfrowej.

Słowa kluczowe: seniorzy, polityki publiczne, polityki miejskie, wykluczenie cyfrowe.

Wprowadzenie

Niedostatki w dostępie do Internetu oraz w kompetencjach cyfrowych wśród seniorów, pomimo stosunkowo licznych przedsięwzięć w tym zakresie, pozostają nadal długofalowymi wyzwaniami. Samo zjawisko braku dostępu do Internetu oraz deficyt zdolności pozwalających na korzystanie z niego prowadzą do wykluczenia z funkcjonowania w społeczeństwie informacyjnym (Böhnke, Silver 2014, Jedlińska 2018). Brak odpowiednich zasobów zarówno finansowych, jak i społecznych, a także fizyczne i kognitywne ograniczenia stanowią katalog barier, z którymi muszą się zmagać osoby starsze, kiedy przychodzi im korzystać

z technologii. Osoby mieszkające na obszarach wiejskich oraz w regionach słabiej rozwiniętych pod względem infrastruktury cyfrowej – są szczególnie narażone na niedostatki np. w dostępie do szybkiego i stabilnego Internetu. Brak niezawodnego łącza i możliwości korzystania z najnowszych technologii cyfrowych może przyczyniać się do pogłębiania nierówności społecznych, a także ograniczać dostęp do kluczowych usług, takich jak np. opieka zdrowotna. Nie jest to jednak problem specyficzny wyłącznie dla obszarów wiejskich, bo nadal można się z nim zetknąć nawet w dużych miastach (Czarnecka i in. 2023).

Założeniem artykułu jest przedstawienie działań, które wpisują się we współczesne kierunki działań na rzecz inkluzji cyfrowej seniorów. Zastosowana została analiza porównawcza omawianych praktyk względem postulowanych kierunków działań. Celem artykułu jest zidentyfikowanie wyzwań, jakie napotykają seniorzy w dostępie do technologii cyfrowych, oraz analiza, w jakim stopniu wybrane polityki miejskie odpowiadają na te wyzwania w kontekście przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu. Aby zrealizować przyjęte założenia, postawiono 3 pytania badawcze:

- Jakie wyzwania napotykają seniorzy w dostępie do technologii cyfrowych?
- Które polityki miejskie przynoszą wymierne efekty w dostępie do technologii cyfrowych?
- W jaki sposób współpraca międzypokoleniowa może wpłynąć na bezpieczeństwo cyfrowe i partycypację społeczną, w tym cyfrową, seniorów?

Autor przeanalizował wybrane badania dotyczące dobrostanu cyfrowego osób w wieku poprodukcyjnym, a następnie zestawiał je z wyselekcjonowanymi przykładami polityk publicznych realizowanych przez dwa polskie miasta: Warszawę i Poznań oraz dwa stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego, które skupione są wokół relatywnie dużych ośrodków miejskich. Wybór Warszawy podyktowany jest stosunkowo szeroką ofertą usług publicznych dla seniorów, a także możliwością pozycjonowania tego miasta w odniesieniu do innych europejskich metropolii. Z kolei Poznań posiada jedną z najstarszych i nadal rozwijanych polityk senioralnych w Polsce, co predestynuje go do bycia właściwym punktem odniesienia dla innych miast o podobnych cechach (np. dla Łodzi, Gdańska, Wrocławia, Krakowa). Natomiast wybór stowarzyszeń samorządów pozwala dokonać obserwacji w kontekście działań wykraczających poza pojedynczą jednostkę samorządu terytorialnego o charakterze miejskim, ale też uwzględnić jego oddziaływanie społeczno-ekonomiczne. Zastosowana analiza o charakterze jakościowym, gdzie pryzmatem interpretacji powinny być zarysowane kryteria doboru przedmiotów analiz, umożliwić może racjonalne projektowanie dalszych działań zmierzających do niwelowania wykluczenia cyfrowego seniorów w miastach.

Należy mieć na uwadze, poruszając zagadnienie polityk senioralnych, że ich adresaci są grupą niejednorodną. Począwszy od zmiennych demograficznych, poprzez przestrzenne, możemy mówić o seniorach młodszych i starszych, o seniorach z dużych miast, miast mniejszych czy ze wsi. Grupą objętą rozważaniami niniejszego artykułu będą seniorzy, czyli osoby w wieku poprodukcyjnym, zamieszkujący miasta. Jakkolwiek w literaturze przedmiotu poświęcono już sporo miejsca na zdefiniowanie pojęcia „senior”, dyskusja ta nadal pozostaje

nierozstrzygnięta, a autorzy poszczególnych publikacji zwykle operacjonalizują pojęcie.

Dlaczego skupienie się na seniorach zamieszkujących miasta jest istotne? Starczenie się społeczeństw jest wyzwaniem powszechnym w skali globalnej, ale dla polityk publicznych należy odnosić je zarówno w skali mikro, jak i makro. Organizacja Narodów Zjednoczonych wskazuje, że osoby w wieku 65 lat oraz starsze stanowią 9,3% populacji, a wartość ta według szacunków ma się podwoić do połowy obecnego stulecia (2020). Istotność polityk senioralnych będzie zatem wzrastała zarówno z przyczyn demograficznych, jak i w wyniku przekształceń więzi społecznych i relacji rodzinnych (Górny, Lorek 2021a). Dlatego istotne jest uwzględnianie partycypacji osób młodszych w realizacji działań prosenioralnych. Co zaś dotyczy miast, w Polsce i innych państwach wysoko rozwiniętych, obserwuje się migrowanie osób młodych z dużych miast do gmin ościennych, co przekłada się na wzrost liczby mieszkańców centrów metropolitalnych w wieku poprodukcyjnym (Górny, Lorek 2021b).

Badacze podkreślają istotę konieczności rozważania, jak dostęp do Internetu i jego użytkowanie mogą wpływać na jakość i efektywność życia, a także na zaangażowanie obywatelskie (DiMaggio i in. 2004). Zwykle interwencje rządowe mające na celu niwelowanie różnic w dostępności cyfrowej są słabsze w miejscach, w których korzystanie z Internetu nie prowadzi do konkretnych korzyści lub gdy te korzyści trafiają do tych, którzy już znajdują się w lepszej sytuacji społeczno-ekonomicznej. Badania wykazują jednak, że takie pogłębianie przepaści cyfrowej rodzi istotne implikacje, które powiększają zjawisko marginalizacji grup wrażliwych, w tym seniorów (Bluethmann i in. 2018, Freeman i in. 2022).

Przywołane badania podkreślają również aspekty cyfrowe, które wpływają na osoby starsze, szczególnie w zakresie dostępu do podstawowych usług i możliwości integracji społecznej. Jak wskazywał m.in. DiMaggio (2004), dostęp do Internetu koreluje z szerszym wykluczeniem społecznym, natomiast Bluethmann (2018) wyróżniała negatywne konsekwencje zdrowotne u seniorów, którzy nie dysponują kompetencjami cyfrowymi. Te spostrzeżenia, choć oddalone od siebie w czasie, wskazują na nadal obecną i pilną potrzebę wdrażania polityk integracji cyfrowej skierowanej do seniorów. Wykluczenie cyfrowe to zjawisko wielowymiarowe – obejmuje braki w dostępie do technologii, w kompetencjach ich obsługi oraz w możliwościach czerpania korzyści z Internetu. Inkluzja cyfrowa (cyfrowe włączenie) oznacza zaś działania na rzecz eliminacji tych barier i zmniejszania tzw. przepaści cyfrowej (van Dijk 2005).

W obszarze zainteresowania autora znajdują się polityki miejskie mające na celu uzupełnienie tej luki i poprawę dostępności cyfrowej najstarszych, ale nie należy z tego wywodzić braku zrozumienia dla sytuacji ludności zamieszkującej obszary wiejskie.

Zagrożenia wynikające z niedoboru kompetencji cyfrowych wśród seniorów

Osoby starsze w interakcji ze światem cyfrowym często borykają się z problemami wynikającymi z braku nie tylko dostępu do Internetu, ale również (co nie mniej istotne) kompetencji cyfrowych. Główny Urząd Statystyczny wskazał, że w 2022 r. jedynie 18% seniorów posiadało podstawowe kompetencje cyfrowe (tj. podstawowe umiejętności obsługi komputera i Internetu, choć aż 64% osób w wieku 55–74 lat regularnie korzysta z Internetu – tj. przynajmniej raz w tygodniu, 2022). Zwłaszcza w dobie rosnącej cyfryzacji usług administracyjnych i publicznych, gdy kontakty z urzędami odbywają się w coraz większym stopniu elektronicznie, ale również w sytuacjach życiowych – na przykład w dostępie do bankowości. Brak kompetencji cyfrowych zdaje się w tej sytuacji utrudniać życie poprzez konieczność użytkowania technologii, które przecież mają je ułatwiać.

Przenoszenie usług do sfery cyfrowej w zakresie opieki zdrowotnej, świadczeń socjalnych, obsługi administracyjnej jest jednym ze źródeł potencjalnego wykluczenia seniorów o ograniczonych kompetencjach cyfrowych lub bez dostępu do Internetu. Niedobory te mogą prowadzić do opóźnień w dochodzeniu swoich świadczeń, otrzymaniu niezbędnej pomocy, co z kolei przekłada się na ich zdrowie i jakość życia (Seifert, 2020). Sumarycznie można ująć ten problem pod pojęciem zwiększonych barier w dostępie do usług publicznych.

Kolejnym obszarem ryzyka jest izolacja społeczna i komunikacyjna. Kiedy Internet staje się głównym narzędziem komunikacji, a sama komunikacja przyspiesza, seniorzy mogą czuć się izolowani nie tylko od rodziny, ale również od swojej społeczności. Niezdolność do korzystania z mediów społecznościowych, komunikatorów czy nawet poczty elektronicznej ogranicza ich zdolność do utrzymywania kontaktów, w szczególności z osobami młodszymi, dla których podążanie za postępem cyfrowym jest mniejszą trudnością. Konsekwencją tego stanu rzeczy może być pogłębianie się poczucia osamotnienia i marginalizacji (Seifert i in. 2018).

Brak dostępu do informacji oraz możliwości edukacji (np. kursów online, e-learningu) to kolejna konsekwencja niedoboru kompetencji cyfrowych wśród seniorów. Sprowadza się przede wszystkim do ograniczenia możliwości w korzystaniu z wiedzy na temat swoich praw, aktualności, ale również nowych technologii. To utrudnienie dotyczy również tak wrażliwych obszarów, jak telemedycyna czy e-learningi.

Szerokie spektrum konsekwencji niedoboru kompetencji cyfrowych oddziałuje bezpośrednio na poczucie godności i samodzielności. Jak wspomniano, nowoczesne technologie mają ułatwiać życie, poprawiać jego jakość. Brak dostępu do nich bądź nieumiejętność w korzystaniu ograniczają możliwości wsparcia w niezależnym życiu. Dla osób posiadających kompetencje cyfrowe normalne jest korzystanie z aplikacji wspomagających zarządzanie zdrowiem, jego monitorowaniem czy nawet pozwalających na zdalne zrobienie zakupów. Brak dostępu lub umiejętności ogranicza samodzielność i zwiększa zależność osób starszych od innych, co z kolei może determinować obniżone poczucie godności i autonomii seniorów.

Należy zatem zdać sobie sprawę, że wykluczenie cyfrowe nie tylko prowadzi do pogłębiania się nierówności (przepaści), ale również utrudnia pełne korzystanie z życia społecznego przez seniorów (Hunsaker, Hargittai 2018). To dodatkowe obciążenie, biorąc pod uwagę, że na emeryturze seniorzy dysponują zwykle większą ilością czasu wolnego na pielęgnowanie więzi i korzystanie ze świata, na rzecz którego pracowali. Dlatego kluczowe jest, aby podejmować działania, których celem jest zwiększenie dostępu do Internetu oraz edukacji cyfrowej, tak aby zapewnić seniorom zdolność do adaptacji wobec zmian, a także do korzyści płynących z masowej cyfryzacji.

Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu seniorów – kontekst

W odpowiedzi na wyzwania i zagrożenia scharakteryzowane w poprzednim rozdziale, wiele miast wprowadza polityki, których zadaniem jest szersze i lepsze włączanie cyfrowe seniorów. Takie aktywności często skupiają się na poprawie infrastruktury cyfrowej, udostępnianiu urządzeń pozwalających na korzystanie z Internetu, ale również oferowaniu szkoleń i kursów czy współpracy z organizacjami społecznymi dla poprawy zdolności najstarszych mieszkańców w korzystaniu z cyfrowego świata (Jun 2020).

Decydenci, czy to na poziomie ogólnokrajowym, czy lokalnym, powinni uwzględnić niepowtarzalne lub specyficzne dla seniorów potrzeby. Umożliwienie tej grupie demograficznej łączności z zasobami i usługami za pomocą Internetu nie może wszakże ograniczać się wyłącznie do zapewnienia do niego dostępu. Z tego powodu kolejne części artykułu poświęcone zostaną wdrażanym w polskich miastach sposobom rozwiązywania problemów z niedoborami kompetencji cyfrowych u seniorów.

Środkiem pozwalającym na zmniejszanie poczucia samotności może być promocja technologii informacyjno-komunikacyjnych. Wynika z tego, że seniorzy powinni stać się grupą objętą celowymi szkoleniami podnoszącymi kompetencje cyfrowe, ale również umożliwiającymi poznanie i zinternalizowanie możliwości, jakie dają technologie cyfrowe. Istnieje w tym zakresie względna zgodność wśród badaczy (Khosravi i in. 2016, Górny, Lorek 2021a).

Badacze zgodnie podkreślają, że istotne w planowaniu polityk publicznych zmierzających do niwelowania różnic w dostępności cyfrowej jest szacowanie potrzeb oraz uwzględnianie konieczności zaprzestania dalszego zaniedbywania seniorów w tym obszarze. Zatem oprócz modernizacji infrastruktury (dostęp do Internetu), zapewnienia urządzeń cyfrowych (smartfony, tablety, komputery), istotna jest organizacja kształcenia cyfrowego i włączania w te działania organizacji pozarządowych lub innych partnerów społecznych. Kluczowa w tym zakresie jest idea, aby nie pozostawiać seniorów samych wobec przyspieszających procesów cyfryzacji (Hanson 2010, Knowles i in. 2021, Vassilakopoulou, Hustad 2021, Yi 2023).

Wybrane działania i polityki publiczne

Miasto Stołeczne Warszawa

Urząd Miasta Stołecznego Warszawy w 2018 r. zrealizował przedsięwzięcie „Warszawski Elementarz Cyfrowy” (WEC 2018), którego efektem było opublikowanie trzyczęściowego podręcznika dla seniorów, przybliżającego zagadnienia obsługi komputera. Publikacja została przygotowana we współpracy z wydawnictwem informatycznym i jest dostosowana do potrzeb uczenia się osób starszych. W jej skład wchodzi 3 części:

1. wprowadzająca w zagadnienia użytkowania komputerów,
2. omawiająca działanie Internetu i prezentująca możliwości, jakie daje,
3. zawierająca dodatki o różnorodnej tematyce, pozwalające na poznanie zagadnień bardziej zaawansowanych z perspektywy osób starszych.

Dodatkowym aspektem jest fakt, że podręcznik został zaopiniowany i recenzowany przez Tomasza Huka, eksperta w zakresie wykorzystywania mediów cyfrowych w edukacji. Zwrócił on uwagę na dostosowanie wiedzy zawartej w podręczniku do jego adresatów, a także na zastosowanie odpowiedniego i przystępnego języka (WEC 2018). W świetle wcześniej opisanych wyzwań i specyfiki grupy społecznej, jaką są seniorzy, to niezwykle istotne z uwagi na staranie o zapewnienie możliwie najwyższej skuteczności narzędzia.

Sama struktura i zawartość są interesujące i dowodzą troski autorów o właściwe i możliwie kompleksowe wprowadzenie czytelnika w świat komputerów. W pierwszej części senior znajdzie treści poczynając od omówienia budowy komputera, przez możliwości jego zastosowania (m.in.: edycja tekstów, poczta elektroniczna, oglądanie filmów), uruchamianie i wyłączanie, zabezpieczanie przed nieuprawnionym dostępem, po zarządzanie oprogramowaniem i plikami. Druga część, poświęcona korzystaniu z Internetu, to przegląd możliwości, jakie daje sieć: przedstawia, co można znaleźć w Internecie, jak korzystać z przeglądarek, jak skonstruowane są strony internetowe, jak wyszukiwać informacje, jak korzystać z poczty elektronicznej. Niewątpliwie z perspektywy obaw seniorów przed korzystaniem z narzędzi cyfrowych, wartościową częścią jest rozdział poświęcony bezpiecznemu korzystaniu z Internetu. Co dodatkowo warto odnotować – podręcznik przedstawia też słowniczek, ćwiczenia dla każdego z rozdziałów, ale również sekcję poświęconą wyjaśnieniu seniorom, jak korzystanie z Internetu może pomóc im w zdobywaniu informacji o Warszawie i tym, co się w niej dzieje.

Drugim warszawskim przedsięwzięciem, które wpisuje się w wyzwania i potrzeby opisane we wcześniejszych rozdziałach artykułu, jest powołanie do życia Punktów Cyfrowego Wsparcia Seniorów. Osoby powyżej 60. roku życia mogą w nich skorzystać z pomocy tzw. doradców cyfrowych w zakresie posługiwania się komputerem, tabletem, smartfonem, a nawet aparatem fotograficznym. Takie punkty prowadzone są we wszystkich dzielnicach miasta, a ich obsługę zapewniają organizacje pozarządowe we współpracy z miastem (PCWS 2021). To przykład działania odpowiadającego na potrzebę realizacji miejskich polityk senioralnych przy współudziale partnerów społecznych, o czym pisano wcześniej.

Miasto Poznań

Miasto Poznań wśród swoich jednostek organizacyjnych posiada Centrum Inicjatyw Senioralnych (CIS), które zostało powołane z inicjatywy Miejskiej Rady Seniorów jako jedna z pierwszych organizacji tego typu w Polsce. Jej działania skupiają się na informowaniu, wspieraniu i stymulowaniu najstarszych mieszkańców Poznania. To swoisty koncentrator ofert, możliwości i usług przeznaczonych dla seniorów. Podobnie jak w Warszawie w CIS mieszkańcy mogą bezpłatnie skorzystać z porad cyfrowych (CIS 2024).

W zakresie wsparcia dotyczącego nowych technologii na stronie internetowej CIS funkcjonuje adekwatna podstrona, skupiająca ofertę: począwszy od aktualności, przez możliwość umówienia indywidualnych konsultacji, po propozycję kursów grupowych. Zawiera też dostęp do „Poznańskiego Przewodnika Cyfrowego: Smartfon”. W poradniku, wydanym w 2022 r., zamieszczono informacje niezbędne do nauczenia się obsługi telefonu z systemem operacyjnym Android i w przystępny sposób poprowadzono czytelnika po najważniejszych i najbardziej użytecznych zagadnieniach: od objaśnienia budowy, przez interfejs, poszczególne funkcjonalności i aplikacje. Niewątpliwie istotną wartością są wyraźne i czytelne grafiki obrazujące wykonywanie poszczególnych czynności, a także omówienie zagadnień bezpieczeństwa (Klauze 2022).

Mówiąc o polityce miejskiej Poznania w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu seniorów, warto zwrócić uwagę na koncentrowanie przez CIS oferty kursów i zajęć grupowych. Można w tym przypadku zauważyć zaangażowanie organizacji pozarządowych oraz cykliczność szkoleń. Oferta zawiera informacje istotne z punktu widzenia seniora, np. to, czy dana aktywność jest płatna, a jeśli tak, to w jakiej kwocie. Dostępne są również kursy bezpłatne. Informacje w tym zakresie seniorzy mogą uzyskać zarówno bezpośrednio w CIS, jak i telefonicznie, elektronicznie czy za pośrednictwem tradycyjnych mediów (osiedlowe gazety, miejska gazeta senioralna, tablice ogłoszeń w osiedlowych domach kultury). Niewątpliwie dywersyfikacja kanałów komunikowania oferty jest istotna, zwłaszcza wobec osób starszych, które nie posiadają nawet minimalnych kompetencji cyfrowych (CIS 2024).

Kooperatywy jednostek samorządu terytorialnego na przykładzie Metropolii Poznań i Aglomeracji Kalisko-Ostrowskiej

Metropolia Poznań (MP) i Aglomeracja Kalisko-Ostrowska (AKO) zrealizowały w 2021 r. projekt „Cyfrowy Senior”, który był programem edukacji cyfrowej dla starszych mieszkańców. Dla właściwej przejrzystości należy w tym miejscu wyjaśnić, że zarówno MP, jak i AKO to stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego, których zadaniem jest wspieranie rozwoju społeczno-gospodarczego objętych ich działalnością obszarów. Jednocześnie pełnią funkcję instytucji pośredniczących we wdrażaniu przedsięwzięć finansowanych z Funduszy Europejskich dla Wielkopolski 2021–2027.

Wspomniany projekt „Cyfrowy Senior” był programem edukacji cyfrowej najstarszych mieszkańców obu aglomeracji, którego przedmiotem było przeprowadzenie dwudniowych szkoleń w dziedzinie obsługi sprzętu elektronicznego, udzielania wsparcia zdalnego („Cyfrowe Pogotowie dla Seniorów”), a także w postaci opracowania poradników. W pewnym zakresie poradniki pokrywały się merytorycznie zarówno z przedsięwzięciem warszawskim, jak i poznańskim, jednak na uwagę zasługuje przygotowanie osobnych publikacji związanych z e-zdrowiem i funkcjonowaniem seniorów w usługach obywatelskich online i e-administracji.

Oferta szkoleniowa zakładała wyedukowanie seniorów w obszarze korzystania z komunikatorów internetowych, zagrożeń, które można napotkać w Internecie, korzystania z zasobów kulturalnych, hobbystycznych, z usług e-administracji i e-zdrowia (Profil Zaufany, Internetowe Konto Pacjenta).

Podsumowanie inicjatyw instytucjonalnych podejmowanych przez samorządy

Z porównania inicjatyw przedstawionych w tabeli 1 wynika, że wszystkie podejmowane działania koncentrują się na poprawie kompetencji cyfrowych seniorów, choć realizują ten cel różnymi metodami. Widać wyraźnie, że potrzebne jest wieloaspektowe podejście – od edukacji podstawowej (podręczniki, szkolenia) po bieżące wsparcie techniczne i bezpieczeństwo cyfrowe. Każda z inicjatyw odpowiada na inne potrzeby (np. rozwijanie umiejętności, przełamywanie strachu przed technologią, zapewnienie dostępu do e-usług) i ogranicza różne zagrożenia. Zdaje się potwierdzać to, że skuteczna inkluzja cyfrowa seniorów wymagałączenia działań infrastrukturalnych, edukacyjnych i społecznych, tak aby kompleksowo niwelować rozmaite bariery wykluczenia.

Ramy organizacyjne i finansowe

Realizując polityki publiczne w zakresie wspierania dostępności cyfrowej seniorów i ich kompetencji w tym zakresie, samorządy nie są zdane wyłącznie na siebie i własne budżety. Ogólne ramy i cele działań wyznaczane są zwykle przez władze centralne, a na poziomie województw, które dystrybuują regionalne fundusze europejskie, przez samorządowe władze wojewódzkie. Władze centralne opracowują i wdrażają krajowe strategie, w których uwzględnia się działania inkluzyjne, kierowane również do seniorów (zob.: strategia Polska Cyfrowa – FERC).

Zwykle władze centralne i wojewódzkie władze samorządowe działają jako koordynatorzy, którzy wspierają działania między różnymi szczeblami administracji, a także organizacjami społecznymi. I choć przedmiotem rozważań niniejszego artykułu są publiczne polityki miejskie, to w tym kontekście należy mieć na uwadze istotną rolę administracji publicznej jako całości.

Reasumując, zarówno władze centralne, jak i lokalne, przy wsparciu m.in. funduszy europejskich, wspólnie zapewniają niezbędne wsparcie finansowe, logistyczne, legislacyjne i wykonawcze w zakresie wdrażania przedsięwzięć

Tabela 1. Inicjatywy przeciwdziałające wykluczeniu cyfrowemu seniorów wybranych samorządów w Polsce

Lp.	Inicjatywa	Cel	Potrzeby seniorów	Niwelowane zagrożenia
1.	Warszawski Elementarz Cyfrowy	Edukacja podstawowa i rozwijanie umiejętności cyfrowych wśród seniorów	Rozwój umiejętności cyfrowych, umożliwienie korzystania z Internetu, zwiększenie samodzielności	Strach przed technologią, wykluczenie społeczne, izolacja cyfrowa
2.	Punkty Cyfrowego Wsparcia Seniorów	Pomoc praktyczna i poradnictwo technologiczne dla seniorów w posługiwaniu się urządzeniami	Wsparcie w obsłudze technologii, redukcja bariery w dostępie do narzędzi cyfrowych	Problemy z samodzielną obsługą urządzeń, brak wsparcia technicznego
3.	Poznański Przewodnik Cyfrowy: Smartfon	Podręcznik obsługi smartfonów dostosowany do potrzeb seniorów	Dostosowanie technologii do potrzeb seniorów, podniesienie komfortu korzystania ze smartfonów	Trudności w obsłudze smartfonów, nieznajomość zasad bezpieczeństwa w korzystaniu z telefonów
4.	Cyfrowy Senior (Metropolia Poznań i AKO)	Program edukacji cyfrowej: bezpieczeństwo online, e-administracja, e-zdrowie	Zapewnienie wiedzy o zagrożeniach cyfrowych, poprawa dostępu do usług online	Ryzyko oszustw internetowych, brak dostępu do e-usług, wykluczenie cyfrowe

Źródło: opracowanie własne.

podnoszenia kompetencji cyfrowych seniorów. Pozwala to maksymalizować ich zasięgi, tak aby korzyści czerpały w skali mikro społeczności lokalne, a w skali makro państwo.

Wnioski z debaty oksfordzkiej

Deбата oksfordzka przeprowadzona w Poznaniu posłużyła autorowi jako studium przypadku, pozwalające na zaangażowanie międzypokoleniowe i zrozumienie perspektyw seniorów wobec zagrożeń cyfrowych. Wnioski z niej płynące pozwalają docenić wartość współpracy młodych uczestników w podnoszeniu świadomości najstarszych o cyfrowych ryzykach, co jest spójne z międzynarodowymi badaniami nad skutecznością programów międzypokoleniowych.

26 kwietnia 2024 r. w Urzędzie Miasta Poznania odbyła się debata oksfordzka, której organizatorami, oprócz poznańskiego magistratu, było Centrum Inicjatyw Senioralnych, Jeżyckie Centrum Kultury (poznaska instytucja osiedlowa), Komenda Wojewódzka Policji w Poznaniu oraz Wydział Nauk Politycznych i Dziennikarstwa Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Problem poruszany w debacie brzmiał: „Partycypacja młodzieży jest niezbędna, by zapewnić bezpieczeństwo elektroniczne Seniorów”. Miała ona charakter debaty

międzypokoleniowej: w każdej ze stron dyskusji (argumentującej za albo przeciw postawionej tezie) wzięli udział przedstawiciele seniorów, policji, studentów oraz doktorantów. Oceny debaty dokonali pracownicy naukowcy UAM oraz pracownicy CIS. Co istotne, w wydarzeniu wzięła udział liczna publiczność, począwszy od uczniów szkół średnich, przez studentów, pracowników samorządowych, po seniorów.

Mając na uwadze, że osoby starsze są szczególnie narażone na zagrożenia znajdujące się w Internecie, debata miała za zadanie uświadomić uczestnikom oraz słuchaczom rolę, jaką odgrywa i może odgrywać młodzież we włączeniu cyfrowym seniorów, zwłaszcza w zakresie zapewnienia tym ostatnim bezpieczeństwa. Istotnymi efektami i wnioskami z niej płynącymi było pogłębienie refleksji nad nowinkami technologicznymi, ale także skonfrontowanie oferty prezentowanej przez lokalny samorząd i organizacje pozarządowe z oczekiwaniami i potrzebami najstarszych mieszkańców. Zwrócono uwagę na niebagatelną rolę, jaką odgrywają młodzi ludzie we wdrażaniu seniorów w cyfrowy świat, zwłaszcza w przypadku, kiedy kompetencje cyfrowe są szczątkowe. Jednym z bardziej istotnych wniosków było stwierdzenie, że w świetle obiektywnie ograniczonej oferty szkoleniowej (limity miejsc, dostępność czasowa) wsparcie młodych osób może być adekwatną alternatywą w zapewnianiu edukacji i bezpiecznego użytkowania Internetu przez seniorów.

Wyniki tej międzypokoleniowej debaty potwierdziły, że zaangażowanie młodzieży może realnie przyczyniać się do zwiększenia bezpieczeństwa cyfrowego seniorów oraz ich partycypacji – co pozostaje w zgodzie z obserwacjami z badań, że programy międzypokoleniowe skutecznie angażują osoby starsze w edukację cyfrową. Podczas dyskusji ujawniono konkretne oczekiwania seniorów wobec miejskich inicjatyw oraz podkreślono rolę młodych jako „cyfrowych przewodników”. W świetle pytań badawczych artykułu (szczególnie dotyczącego współpracy międzypokoleniowej) debata dostarczyła zatem cennych, empirycznych spostrzeżeń: uwypakowała zarówno obszary wymagające ulepszeń w politykach miejskich, jak i potwierdziła efektywność partnerskich działań młodszych i starszych mieszkańców przy podnoszeniu kompetencji cyfrowych seniorów.

Podsumowanie

Kluczowym zadaniem samorządu, wynikającym wprost z jego idei, jest zaspokajanie potrzeb lokalnej społeczności. Dlatego też zasadniczą rolę w przeciwdziałaniu wykluczeniu cyfrowemu seniorów odgrywają właśnie one, ponieważ współczesne wspólnoty łączy nie tylko bliskość terytorialna czy emocjonalna, ale również cyfrowa. Cyfrowość, podobnie jak głos, dźwięk, obraz, stała się kolejnym kanałem komunikacji (Shannon, Weaver 1949). A komunikacja leży przecież u podstaw wspólnotowości.

Dlatego wdrażanie skutecznych, kompleksowych i skrojonych na miarę potrzeb i możliwości polityk miejskich, które koncentrują się na edukacji cyfrowej, dostępności środków komunikacji elektronicznej oraz rozwoju infrastruktury,

jest niezbędne dla właściwego włączania seniorów w cyfryzującym się społeczeństwie. Miasta i kooperatywy wokół nich zrzeszone mogą skutecznie wspierać najstarszych mieszkańców, oferując szkolenia, doradztwo czy opisywane w niniejszym artykule publikacje objaśniające najnowsze technologie. W ocenie autora to działania, które w obliczu starzejącego się społeczeństwa przynoszą niebagatelne korzyści społeczne i ekonomiczne: zapewniają najstarszym właściwe wsparcie do brostanu emocjonalnego i cyfrowego, w konsekwencji ułatwiają funkcjonowanie seniorów w mieście i udostępnianych przez nie usługach, a tym samym przekładają się na sprawność obsługi przez administrację. Nie ulega też wątpliwości, że cyfrowo sprawny senior będzie miał więcej możliwości, aby przez relatywnie dłuższy czas utrzymywać aktywność zawodową.

Samorządy posiadają w zakresie projektowania polityk włączających cyfrowo istotnych sojuszników. Począwszy od organizacji pozarządowych, które chętnie włączają się w rolę realizatorów przedsięwzięć inspirowanych przez władze lokalne, po władze regionalne, krajowe i unijne, dysponujące i dystrybuujące środki na realizację projektów integracyjnych i edukacyjnych. Takie współprace, jak pokazują dotychczasowe doświadczenia, są kluczowe dla podejmowania działań zarówno skutecznych, jak i o odpowiednim do potrzeb zasięgu.

Uwzględniając całokształt rozważań podjętych w tekście – od wniosków z wybranych, przywołanych wcześniej, badań międzynarodowych, przez analizę krajowych inicjatyw, do wniosków z debaty oksfordzkiej – sformułowano następujące rekomendacje dla polityk miejskich:

1. Zapewnienie powszechnego dostępu seniorów do szybkiego Internetu – np. poprzez tworzenie ogólnodostępnych punktów Wi-Fi, rozszerzanie zasięgu sieci w miejscach słabego sygnału oraz wsparcie dla osób o niskich dochodach w opłaceniu usług – tak, by infrastruktura dostępna w mieście była realnie wykorzystywana przez wszystkich potrzebujących.
2. Wspieranie edukacji cyfrowej: dostęp do programów edukacyjnych uczących podstawowych umiejętności cyfrowych musi obejmować nie tylko samą obecność kursów w ofercie, ale również ich dostosowanie do potrzeb seniorów.
3. Wsparcie instytucjonalne: lokalne instytucje, takie jak Centrum Inicjatyw Senioralnych w Poznaniu, mogą pełnić rolę koncentratorów (hubów) wsparcia. Tam, gdzie już to się dzieje, należy tę praktykę kontynuować, a w miastach bez takich ośrodków proponuje się analizę zasadności podjęcia tego typu działań. Kluczowe jest jednak, aby instytucje typu CIS przekazywały informacje nie tylko online, ale również w formach dostępnych dla seniorów o nikłym bądź zerowym poziomie kompetencji cyfrowych.
4. Promocja bezpieczeństwa cyfrowego: ponieważ seniorzy są grupą szczególnie wrażliwą na zagrożenia cyfrowe, w realizacji przedsięwzięć poświęconych inkluzji cyfrowej należy każdorazowo uwzględniać komponent dotyczący profilaktyki i odporności na takie niebezpieczeństwa. Korzystanie z Internetu przez osoby w wieku poprodukcyjnym nie może wywoływać u nich dodatkowego poczucia zagrożenia, jeśli ma pozytywnie wpływać na ich dobrostan.
5. Angażowanie społeczności lokalnych i utrzymywanie kontaktu z grupą interesariuszy, jaką są seniorzy: włączanie innych grup, takich jak młodzież,

pracownicy samorządowi, akademicy, jest korzystaniem z istotnych i funkcjonalnych zasobów, jakimi dysponują miasta w zarządzaniu lokalnymi wspólnotami. Takie inicjatywy jak międzypokoleniowe debaty oksfordzkie nie tylko cyrkulują idee, poglądy i fakty, ale również sprzyjają budowie więzi.

6. Podejście zintegrowane: decydenci powinni mieć na uwadze, że działania poświęcone dobrostanowi cyfrowemu seniorów nie są działaniami sektorowymi i wyizolowanymi. Ich efekty będą oddziaływały również na inne obszary funkcjonowania wspólnot lokalnych. Dlatego biorąc pod uwagę te efekty, należy również przy planowaniu działań angażować inne obszary – edukacyjny, infrastrukturalny, instytucjonalny czy związany z bezpieczeństwem.

Konflikt interesów

Autor deklaruje brak występowania konfliktu interesów. Oświadczam, że tekst artykułu jest w całości jego dziełem.

Literatura / References

- Bluethmann S.M., Coa K., Alfano C.M., Hesse B.W. 2018. Electronic Health Information Exchange Opportunities for Self-management of Care: Responses from Older Adults With and Without Cancer History in the United States. *Current Oncology Reports*, 20(4): 29–30.
- Böhnke P., Silver H. 2014. Social exclusion. [W:] A.C. Michalos (red.), *Encyclopedia of quality of life and well-being research*. Springer, Dordrecht, s. 6064–6069.
- Czarnecka M., Kelm H., Koczur W. 2023. Wykluczenie cyfrowe seniorów w zakresie korzystania z usług społecznych w dobie demograficznego starzenia się ludności. *Optimum. Economic Studies*, 1(111): 89–106.
- DiMaggio P., Hargittai E., Celeste C., Shafer S.A. 2004. Digital Inequality: From Unequal Access to Differentiated Use. *Social Inequality*, s. 355–400.
- Freeman S., Marston H.R., Ross C., Morgan D., Wilson G., Gates J., Kolochuk S., McAloney R. 2022. Progress towards enhanced access and use of technology during the COVID-19 pandemic: A need to be mindful of the continued digital divide for many rural and northern communities. *Health-care Management Forum*, 35(5): 286–290.
- Górny M., Lorek A.M. 2021a. Czy szczęście przyjmuje kształt litery U? Polityka senioralna a dobrostan osób starszych. *Polityka i Społeczeństwo*, 4(19): 32–49.
- Górny M., Lorek A.M. 2021b. Czas w polityce społecznej. Polityka senioralna miasta Poznania. [W:] K. Hajder, D. Tobolski, S. Kubat (red.), *Determinanty wykluczenia społecznego. Innowacyjne metody inkluzji społecznej*. Poznań.
- Hanson V.L. 2010. Influencing technology adoption by older adults. *Interacting with Computers*, 22, 6: 502–509.
- Hunsaker A., Hargittai E. 2018. A review of Internet use among older adults. *New Media & Society*, 20(10): 3937–3954.
- Jedlińska R. 2018. Wykluczenie cyfrowe w Polsce na tle krajów Unii Europejskiej. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 2: 225–236.
- Jun W. 2020. A Study on the Current Status and Improvement of the Digital Divide among Older People in Korea. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11): 3917–3917.
- Khosravi P., Wiewiora A., Rezvani A. 2016. The impact of technology on olderadults' social isolation. *Computers in Human Behavior*, 63. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.092>

- Klauze M. 2022. Smartfon dla Seniorki i Seniora. Poznański przewodnik cyfrowy (<https://centrumis.pl/wp-content/uploads/2023/01/Poznanski-Przewodnik-Cyfrowy-Smartfon.pdf>; dostęp: 25.07.2024).
- Knowles B., Hanson V.L., Rogers Y., Piper A.M., Waycott J., Davies N., Ambe A.H., Brewer R., Chatopadhyay D., Dee M., Fröhlich D., Lopez M.G., Jelen B., Lazar A., Nielek R., Pena B.B., Roper A., Schlager M., Schulte B., Yuan I.Y. 2021. The harm in conflating aging with accessibility. *Communications of the ACM*, 64(7): 66–71.
- Seifert A. 2020. The Digital Exclusion of Older Adults during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(6–7): 674–676.
- Seifert A., Hofer M., Rössel J. 2018. Older adults' perceived sense of social exclusion from the digital world. *Educational Gerontology*, 44(12): 775–785.
- Shannon C.E., Weaver W. 1949. *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana.
- van Dijk J. 2005. *The Deepening Divide. Inequality in the Information Society*. London, New Delhi.
- Vassilakopoulou, P., Hustad, E. 2021. Bridging Digital Divides: A Literature Review and Research Agenda for Information Systems Research. *Information Systems Frontiers*, 25(3), 955–969. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10096-3>
- Yi S. 2023. Bridging the Elderly Digital Divide: Research on Strategies of Chinese Public Service. *Lecture Notes in Education Psychology and Public Media*, 2: 75–83.

Źródła internetowe

- CIS 2024. Centrum Inicjatyw Senioralnych (<https://centrumis.pl/o-centrum/>; dostęp: 25.07.2024).
- GUS 2022. Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2022 r. (Główny Urząd Statystyczny; dostęp: 27.10.2024).
- PCWS 2021. Punkty Cyfrowego Wsparcia Seniorów (<https://wsparcie.um.warszawa.pl/-/punkty-cyfrowego-wsparcia-seniorow-2>; dostęp: 25.07.2024).
- UN 2020. World Population Ageing 2020 Highlights. Organizacja Narodów Zjednoczonych (<https://un.org>; dostęp: 27.10.2024).
- WEC 2018. Warszawski Elementarz Cyfrowy (<https://wsparcie.um.warszawa.pl/-/warszawski-elementarz-cyfrowy>; dostęp: 25.07.2024).

Public Policies in Internet Inequality among Silvers. Selected Urban Policies

Abstract: The aim of the article is to present activities that, in the Author's opinion, fit into the most current postulates of science in the field of modern care for seniors, in terms of digital inclusion. The Author collected global research on the digital well-being of people of post-productive age, and then compared them with selected examples of public policies implemented by two Polish cities: Warsaw and Poznań, and two associations of local government units, which are concentrated around relatively large urban centers. The choice of Warsaw is dictated by the relatively wide range of public services for seniors, as well as the possibility of positioning this city in relation to other European metropolises. In turn, Poznań has one of the oldest and still developing senior policies in Poland, which predisposes it to be an appropriate point of reference for other cities with similar characteristics (e.g. for Łódź, Gdańsk, Wrocław, Kraków).

It should be borne in mind when addressing the issue of senior policies that their addressees are a heterogeneous group. Starting from demographic variables, through spatial ones, we can talk about younger and older seniors, about seniors from large cities, smaller cities, or from villages. The group covered by the considerations of this article will be seniors, i.e. people of post-productive age, living in cities. Although the literature on the subject has already devoted a lot of space to defining the concept of "senior", this discussion still remains unresolved, and the authors of individual publications usually operationalize the concept.

Keywords: elders, silvers, public policies, city policies, digital exclusion