

CZY SENIORZY SĄ WYKLUCZENI CYFROWO? ANALIZA POTRZEB OSÓB STARSZYCH W ZAKRESIE WSPARCIA INFORMACYJNEGO

ARE SENIORS DIGITALLY EXCLUDED? ANALYSIS OF THE NEEDS OF OLDER ADULTS IN TERMS OF INFORMATION SUPPORT

Arkadiusz Mirosław Jasiński^{1(A,D-F)}, Agnieszka Bąkowska^{1(A-F)}

¹Uniwersytet Opolski, Polska

¹University of Opole, Poland

Jasiński, A. M., Bąkowska, A. (2021). Czy seniorzy są wykluczeni cyfrowo? Analiza potrzeb osób starszych w zakresie wsparcia informacyjnego/ Are seniors digitally excluded? Analysis of the needs of older adults in terms of information support, *Rozprawy Społeczne/Social Dissertations*, 15(1), 48-59. <https://doi.org/10.29316/rs/135468>

Wkład autorów/ Authors' contribution:

- A. Zaplanowanie badań/
Study design
- B. Zebranie danych/
Data collection
- C. Dane – analiza i statystyki/
Data analysis
- D. Interpretacja danych/
Data interpretation
- E. Przygotowanie artykułu/
Preparation of manuscript
- F. Wyszukiwanie i analiza
literatury/
Literature analysis
- G. Zebranie funduszy/
Funds collection

Tabele/Tables: 4

Ryciny/Figures: 0

Literatura/References: 23

Otrzymano/Submitted:
04.03.2021

Zaakceptowano/Accepted:
06.04.2021

Streszczenie

Prezentowane badania miały na celu analizę problemu wykluczenia cyfrowego, wskazanie form wsparcia informacyjnego seniorów oraz diagnozę potrzeb osób starszych w zakresie dostępu do informacji przy użyciu technologii cyfrowych.

Materiał i metody. Przegląd literatury oraz badania kwestionariuszowe.

Wyniki. W grupie osób w wieku powyżej 65 lat występuje problem wykluczenia cyfrowego. Wykluczenie cyfrowe jest rodzajem wykluczenia społecznego i może prowadzić do niższego subiektywnego dobrostanu w grupie osób starszych. Najczęściej seniorzy poszukują potrzebnych informacji wśród osób z najbliższego otoczenia. Najbardziej potrzebne informacje dotyczą usług w zakresie ochrony zdrowia. Najskuteczniejszą formą pozyskiwania informacji jest kontakt bezpośredni. Za najpoważniejszą przeszkodę, w pozyskaniu potrzebnych informacji, seniorzy uważają nieodpowiednie kanały i formy przekazu informacji przez instytucje.

Wnioski. Dostępnych jest wiele form wsparcia informacyjnego seniorów, których skuteczność jest wyższa, jeśli są wdrożone na poziomie państwa. Zmniejszenie wykluczenia cyfrowego seniorów powinno być jednym z priorytetów polityki społecznej.

Słowa kluczowe: wykluczenie cyfrowe, kompetencje cyfrowe, społeczeństwo informacyjne, bariery w korzystaniu z mediów elektronicznych, późna dorosłość

Summary

The aim of research was to analyse the digital exclusion, describe the forms of information support for seniors and diagnose the needs of older people in terms of access to information using digital technologies.

Material and methods. Literature review, questionnaire method.

Results. In the study group digital exclusion was observed. Digital exclusion is a type of social exclusion and can lead to lower well-being among seniors. Most often, seniors look for the necessary information among people from immediate surroundings. The most needed information relates to healthcare services. The most effective form of obtaining information is direct contact. In senior's opinion the most serious obstacle in obtaining the necessary information are inappropriate channels and forms of information transfer by institutions.

Conclusions. There are many forms of information support for seniors. Described solutions are more effective if implemented at the state level. Reducing the digital exclusion of seniors should be one of the priorities of social policy.

Keywords: digital exclusion, digital competences, information society, barriers in using electronic media, older adults

Adres korespondencyjny: Arkadiusz Mirosław Jasiński, Instytut Psychologii, Katedra Psychologii Ogólnej i Pracy, Uniwersytet Opolski, Opole, Polska; email: arkadiusz.jasinski@uni.opole.pl ORCID: 0000-0002-5200-1174

Copyright by: Państwowa Szkoła Wyższa im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej, Arkadiusz Mirosław Jasiński

Czasopismo Open Access, wszystkie artykuły udostępniane są na mocy licencji Creative Commons Uznanie autorstwa-użycie niekomercyjne-na tych samych warunkach 4.0 Międzynarodowe (CC BY-NC-SA 4.0, <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Wprowadzenie

Osobom starszym oraz problemowi starzenia się społeczeństwa poświęca się w ostatnim czasie wiele uwagi. Wynika to przede wszystkim z dużego znaczenia tego zjawiska w kontekście lokalnych społeczności i kraju. Starzenie się społeczeństwa stawia nowe wyzwania, w szczególności przed polityką społeczną, zdrowotną, socjalną i edukacyjną państwa. Powiązanie wzrastającej średniej długości życia z zachowaniem jakości życia, wymaga metodycznego i naukowego podejścia do starzenia się jako procesu o szybko wzrastającej dynamice i ogromnej złożoności (Chabior, Fabiś, Wawrzyniak, 2010). Rosnący odsetek osób w wieku powyżej 65 lat w populacji Polski i województwa opolskiego może być przesłanką za pogłębianiem się procesu starzenia społeczeństwa. Prognozy demograficzne wskazują, że w województwie opolskim do 2035 roku, 25.2% populacji będzie w wieku 65 lat lub powyżej (Główny Urząd Statystyczny [GUS], 2015). Do 2035 roku, w skali kraju ta grupa wiekowa będzie stanowić wśród mieszkańców miast 24.3%, a wśród mieszkańców wsi 21,7% (GUS, 2015).

Wśród mieszkańców Polski będących w wieku 50 lat i więcej, 30% korzysta z Internetu (Ministerstwo Pracy Rodziny i Polityki Społecznej [MPRiPS], 2017). Polska ma jeden z najniższych wskaźników cyfryzacji społeczeństwa w tej grupie wiekowej w porównaniu z innymi państwami Unii Europejskiej. Za główną przyczynę braku dostępu do Internetu oraz związanego z tym, ograniczonego dostępu do informacji 59.1% badanych uznało brak potrzeby zdobywania informacji przy wykorzystaniu Internetu. Jako drugą istotną przyczynę utrudnionego dostępu do informacji 44.8% badanych uznało brak umiejętności cyfrowych (GUS, 2018). Jak wynika z danych GUS dla województwa opolskiego, wskaźnik osób w wieku powyżej 50 lat, korzystających z Internetu wynosi około 20%. Dane pokazują, że osoby starsze w województwie opolskim mają nisko rozwinięte umiejętności cyfrowe, co w znacznym stopniu może ograniczać możliwości opolskich seniorów w zakresie uzyskiwania potrzebnych informacji (GUS, 2018).

We wspieraniu i pomocy osobom starszym ważnym działaniem jest udzielanie im wsparcia społecznego, w tym wsparcia informacyjnego. Wsparcie informacyjne obecnie zyskuje popularność większą niż kiedykolwiek, a wynika to z szybko postępującego procesu globalizacji i postępu technologicznego, który wymaga podejmowania działań mających na celu nadążenie za tymi trendami. Celem prezentowanych badań było omówienie problemu wykluczenia cyfrowego osób starszych, wskazanie form wsparcia informacyjnego seniorów oraz diagnoza potrzeb osób starszych w zakresie dostępu do informacji przy użyciu technologii cyfrowych.

Introduction

Recently, much attention has been paid to the elderly and the problem of the aging population. This is mainly due to the importance of this phenomenon in the context of local communities and the country. The aging of the society poses new challenges, in particular for the social, health, social and educational policy of the state. Linking the increasing life expectancy with maintaining the quality of life requires a methodical and scientific approach to aging as a process of rapidly increasing dynamics and enormous complexity (Chabior, Fabiś, Wawrzyniak, 2010). The growing percentage of people over 65 in the population of Poland and the Opolskie Voivodeship may be a reason for the deepening process of the aging of the society. Demographic forecasts indicate that in the Opolskie Voivodeship by 2035, 25.2% of the population will have been 65 or over (Central Statistical Office [GUS], 2015). By 2035, this age group will have constituted 24.3% of urban residents, and 21.7% of rural residents on a national scale (GUS, 2015).

Among Polish residents aged 50 and over, 30% use the Internet (Ministry of Labor, Family and Social Policy [MPRiPS], 2017). Poland has one of the lowest rates of digitization of society in this age group, as compared to other European Union countries. 59.1% of respondents stated no need for obtaining information via the Internet to be the main reason for the lack of access to the Internet and the related limited access to information. 44.8% of the respondents considered the lack of digital skills (GUS, 2018) to be the second important reason for the difficult access to information. According to the data from the Central Statistical Office for the Opolskie Voivodeship, the rate of people aged over 50 using the Internet is around 20%. The data shows that the elderly in the Opolskie Voivodeship have poorly developed digital skills, which may significantly limit the possibilities of seniors in Opole to obtain the necessary information (GUS, 2018).

In supporting and helping the elderly, it is important to provide them with social support, including information support. Information support is now gaining popularity more than ever, due to the rapidly advancing globalization and technological advances that require action to be taken to keep up with the trends. The aim of the presented research was to discuss the problem of digital exclusion of older people, to indicate the forms of information support for seniors and to diagnose the needs of older people in terms of access to information using digital technologies.

Problem wykluczenia cyfrowego osób starszych

Rozwój technologiczny, w tym upowszechnienie Internetu, przyczynił się do przeniesienia wielu aktywności społecznych do przestrzeni cyfrowej. W literaturze mówi się o problemie wykluczenia cyfrowego, jako istotnym czynnikiem ograniczającym partycypację obywatelską i edukacyjną osób starszych (Czerski, 2020). Na podstawie przeprowadzonych wywiadów z seniorami, można stwierdzić, że dostrzegają oni konieczność zwiększania swoich kompetencji cyfrowych. Osoby starsze są świadome, że brak pogłębienia tych umiejętności może być jedną z głównych przyczyn wykluczenia cyfrowego. Można postawić tezę, że zdolność korzystania z komputera, zwłaszcza podłączonego do sieci internetowej stanowi jeden z koniecznych warunków do bycia pełnoprawnym członkiem społeczeństwa informacyjnego. Za społeczeństwo informacyjne uznaje się taki system społeczny, w którym, występuje wysoki poziom rozwoju nowych technologii, a wymiana informacji jest podstawowym elementem wszelkiej aktywności (Gajda, 2010).

Część autorów sugeruje, że wykluczenie cyfrowe może być związane z poczuciem fizycznego odosobnienia i osamotnienia (Seifert, Hofer, Rössel, 2018). Dane empiryczne wskazują, że wykluczenie cyfrowe częściej występuje w grupie osób starszych, ze względu na tzw. lukę cyfrową między młodszymi i starszymi dorosłymi (Hunsaker, Hargittai, 2018). Luka cyfrowa polega na istotnie większym dostępie do Internetu osób młodszych, w porównaniu z seniorami. Badania na próbie ze Stanów Zjednoczonych wskazują, że 67% osób w wieku powyżej 65 lat korzysta z Internetu (Anderson, Perrin, Jiang, Kumar, 2019). Duże badania na próbie ze Szwajcarii i 16 krajów Unii Europejskiej pokazały, że w badanej populacji 49% osób w wieku powyżej 50 lat, korzysta z Internetu (König, Seifert, Doh, 2018). W Polsce również dostrzega się problem wykluczenia cyfrowego oraz niskich kompetencji cyfrowych w grupie osób starszych. Według danych Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (2017), wśród osób w wieku 55-64 lat jest dwa razy wyższy odsetek niekorzystających z Internetu niż ogółem w kraju, a w populacji w wieku 65-74 lat, trzy razy wyższy. Pojęcie wykluczenia cyfrowego jest elementem szerszego zjawiska, opisywanego jako nierówność cyfrowa (*digital inequality*), które przejawia się wykluczeniem osób niekorzystających z Internetu z aktywnego lub biernego uczestnictwa w społeczeństwie cyfrowym. Wykluczenie cyfrowe i związane z nim wykluczenie informacyjne, rozumiane jako rodzaj wykluczenia społecznego są predyktorami niższej jakości życia i niższego subiektywnego dobrostanu psychicznego (Böhnke, Silver, 2014).

Z cyfrowym aspektem wykluczenia społecznego seniorów związane jest również ubóstwo informacyjne, które dotyka jednostek posiadających niewielki dostęp do technik informacyjnych lub

Problem of digital exclusion of older people

Technological development, including the popularization of the Internet, contributed to the transfer of many social activities to the digital space. The literature refers to the problem of digital exclusion as an important factor limiting the civic and educational participation of older people (Czerski, 2020). Based on the interviews with seniors, it can be concluded that they see the need for increasing their digital competences. Older people are aware that failure to deepen the skills may be one of the main causes of digital exclusion. It can be argued that the ability to use a computer, especially one connected to the Internet, is one of the necessary conditions for being a full member of the information society. The information society is a social system in which there is a high level of development of new technologies, and the exchange of information is the basic element of all activity (Gajda, 2010).

Some authors suggest that digital exclusion may be associated with a sense of physical isolation and loneliness (Seifert, Hofer, & Rössel, 2018). Empirical data shows that digital exclusion is more common in the group of older people, due to the so-called digital gap between younger and older adults (Hunsaker & Hargittai, 2018). The digital gap consists in significantly greater access to the Internet by younger people, as compared to seniors. Research on a sample from the United States indicates that 67% of people over the age of 65 use the Internet (Anderson, Perrin, Jiang, & Kumar, 2019). Large studies on a sample from Switzerland and 16 European Union countries showed that in the surveyed population 49% of people over 50 years of age use the Internet (König, Seifert, Doh, 2018). In Poland, the problem of digital exclusion and low digital competences are also noticed in the group of older people. According to the data of the Ministry of Family, Labor and Social Policy (2017), among people aged 55-64, the percentage of people not using the Internet is twice as high as in the country in general, and in the population aged 65-74, three times higher. The concept of digital exclusion is an element of a wider phenomenon, described as digital inequality, it manifests itself in the exclusion of people who do not use the Internet form of active or passive participation in the digital society. Digital exclusion and related information exclusion, understood as a kind of social exclusion, are predictors of lower quality of life and lower subjective mental well-being (Böhnke, Silver, 2014).

Information poverty is also associated with the digital aspect of seniors' social exclusion, it affects individuals who have little access to information technology or are reluctant to use it. More and more services, including social and health services, are transferred to the Internet. Citizens deprived of access to the Internet may be in a deteriorating situation as such services proliferate (Seifert,

niechętnie z nich korzystających. Coraz większa część usług, w tym społecznych i zdrowotnych jest przenoszona do Internetu. Obywatele pozbawieni dostępu do sieci internetowej, mogą znajdować się w coraz gorszej sytuacji w miarę rozpowszechniania się tego typu usług (Seifert, 2020). Innym problemem są różnice w dostępie i częstotliwości korzystania z urządzeń mobilnych, które są uwarunkowane różnym statusem społeczno-ekonomicznym obywateli. Problem ten w szczególności dotyczy osób starszych, które traktowane są jako niechętne i nieumiejące korzystać z technologii cyfrowych. Przejawem takiej postawy może być brak oferty sprzętu technologicznego dostosowanego do osób starszych. Na rynku nowych technologii poza „telefonem dla seniora” (o ograniczonych funkcjach, w założeniu prostym w obsłudze), brakuje sprzętu atrakcyjnego, którego jednym z głównych użytkowników może być osoba starsza (Czapiński, Błędowski, 2014). Cyfrowy aspekt funkcjonowania społeczeństwa wymaga dostosowania do potrzeb osób starszych. Bardzo często ogłoszenia, reklamy i komunikaty kończą się zachętą wejścia na stronę internetową lub wymiany zdań w mediach społecznościowych. Widać, że duża część informacji skierowana jest głównie do grup społecznych posiadających kompetencje cyfrowe. Seniorzy z różnych przyczyn często do takich grup nie należą, przez co nie mogą w pełni korzystać z udogodnień poprawiających jakość życia w aspektach związanych z dostępem do urzędów, instytucji kultury, placówek edukacyjnych i służby zdrowia.

Formy wsparcia informacyjnego osób starszych

Wsparcie informacyjne osób starszych jest częścią ogólnego wsparcia społecznego, które jest jednym z najważniejszych zasobów, minimalizujących negatywne skutki stresu (Lin, Liu, Niu, Longobardi, 2020). Definicja wsparcia społecznego zawiera element strukturalny i funkcjonalny. W ujęciu strukturalnym pojęcie to jest rozumiane jako „obiektywne istniejące i dostępne sieci społeczne, które wyróżniają się od innych sieci tym, że poprzez fakt istnienia więzi, kontaktów społecznych, przynależności, pełnią funkcję pomocną wobec osób znajdujących się w trudnej sytuacji” (Sęk, Cieślak, 2011, s. 14-15). Wsparcie funkcjonalne natomiast jest rodzajem integracji społecznej podjętej przez uczestników sytuacji problemowej i ma na celu jak najszybsze jej rozwiązanie. Wsparcie społeczne w tym rozumieniu może zachodzić pomiędzy jednostką a grupą lub pomiędzy grupami (Sęk, Cieślak, 2011). Psychologiczne ujęcie wsparcia społecznego zaznacza subiektywny aspekt tego zjawiska. Przedmiotem badań społecznych jest głównie wsparcie spostrzegane, tzn. dotyczące subiektywnych przekonań na temat dostępności zasobów wynikających z relacji społecznych (Gilmour, Machin, Brownlow, Jeffries, 2020).

W grupie seniorów ważne jest odpowiednie dostosowanie formy udzielanego wsparcia spo-

2020). Another problem is related to the differences in the access and frequency of using mobile devices, they are conditioned on the different socio-economic status of citizens. This problem particularly affects the elderly, who are treated as reluctant and unable to use digital technologies. No technological equipment adapted to the elderly may be a manifestation of such an attitude. In the market of new technologies, apart from the “telephone for seniors” (with limited functions, easy to use), there is a lack of attractive equipment, one of the main users of which may be an elderly person (Czapiński, Błędowski, 2014). The digital aspect of the functioning of society requires adaptation to the needs of older people. Very often, announcements, advertisements and messages end up encouraging visitors to a website or exchanging views on social media. A large part of the information is aimed mainly at social groups with digital competences. For various reasons, seniors often do not belong to such groups, which means that they cannot take full advantage of the facilities improving the quality of life in terms of access to offices, cultural institutions, educational, and health care institutions.

Forms of information support for the elderly

Information support for older people is part of general social support, it is one of the most important resources for minimizing the negative effects of stress (Lin, Liu, Niu, Longobardi, 2020). The definition of social support includes a structural and functional component. In structural terms, this concept is understood as “objective, existing and accessible social networks that stand out from other networks in the fact that through the existence of ties, social contacts, affiliation, they play a helpful role towards people in a difficult situation” (Sęk, Cieślak, 2011, pp. 14-15). Functional support, on the other hand, is a type of social integration undertaken by participants of a problematic situation and is aimed at solving it as soon as possible. In this meaning, social support may take place between an individual and a group or between groups (Sęk, Cieślak, 2011). The psychological approach to social support highlights the subjective aspect of this phenomenon. The subject of social research is mainly perceived support, i.e., regarding subjective beliefs about the availability of resources resulting from social relations (Gilmour, Machin, Brownlow, Jeffries, 2020).

In the senior group, it is important to properly adjust the form of social support provided. This

łecznego. Jest to grupa, która może szczególnie potrzebować wsparcia informacyjnego. Polega ono na wymianie informacji pozwalających na lepsze rozumienie sytuacji lub problemu (Rafa, Czyżowska, 2020). W przypadku seniorów szczególnie istotny jest aspekt wsparcia informacyjnego, którego celem jest zmniejszenie wykluczenia cyfrowego poprzez pomoc w korzystaniu z mediów elektronicznych. Jednym z głównych problemów, z którym muszą zmierzyć się osoby starsze w aspekcie dostępu do nowych mediów, są ograniczenia fizyczne związane z prawidłową percepcją wzrokową i słuchową oraz drżeniem rąk w trakcie korzystania ze sprzętu komputerowego w tym klawiatury i myszki. Prowadzone przez nas badania potwierdzają, iż u wielu osób starszych pojawia się upośledzenie w widzeniu blisko znajdujących się przedmiotów. Prawie 75% populacji pomiędzy 65. a 70. rokiem życia cierpi na dalekowzroczność, natomiast u połowy ludzi powyżej 60. roku życia rozwija się katarakta, co skutecznie utrudnia prawidłowe wykorzystanie komputera, tabletu czy telefonu. W minimalizowaniu tych problemów pomagają specjalnie dostosowane urządzenia oraz oprogramowanie. Ułatwienia w korzystaniu z mediów elektronicznych polegają m.in. na doborze odpowiedniej formy komunikatów wyświetlanych na monitorze (wielkość i wyrazistość obiektów graficznych), zwiększaniu kontrastu, wstrzymywaniu i spowalnianiu animacji i ruchomych obrazów. Istnieją również specjalne programy, które pomagają w obsłudze urządzeń wyjścia, w tym m.in. klawiatury (eliminują błędy poprzez filtrację niezamierzonych, wielokrotnych naciśnięć klawiszy). Ciekawa jest też koncepcja wdrożenia oprogramowania zapamiętującego ustawienia komputera zgodne z osobistymi potrzebami użytkownika w zakresie ustawień wyświetlanego obrazu. Po ukończeniu procesu personalizacji parametrów zapisywane są one na wybranym sprzęcie bądź zostają wyeksportowane do serwera. Od tego momentu ustawienia dostępne są w Internecie i można pobrać je na każdy wykorzystywany przez użytkownika sprzęt, dzięki czemu znacząco skraca się czas przystosowywania komputera do potrzeb seniora.

Inną przyczyną ograniczonego korzystania z urządzeń technologicznych przez osoby starsze jest niedostosowanie parametrów obrazu. „Rozwiązaniem w tym przypadku może stać się skorzystanie z wbudowanych w większość aplikacji opcji powiększania danego obszaru roboczego. Dla osób o umiarkowanym lub znacznym uszkodzeniu narządów wzroku powstało oprogramowanie generujące dźwięk ze wskazanego pliku tekstowego lub strony internetowej. W chwili obecnej na rynku istnieją aplikacje oraz rozwiązania sprzętowe ułatwiające korzystanie z nowych mediów osobom z różnymi dysfunkcjami narządów wzroku, słuchu i ruchu. Seniorzy, jak i osoby niepełnosprawne, mają możliwość praktycznego zastosowania tych udogodnień w swoim

is a group that may especially need information support. It consists in the exchange of information allowing for a better understanding of a situation or problem (Rafa, Czyżowska, 2020). In the case of seniors, the instrumental aspect of information support is particularly important, the aim of it is to reduce the digital exclusion by assisting in the use of electronic media. One of the main problems faced by the elderly in terms of access to new media are physical limitations related to proper visual and auditory perception and hand tremors when using computer equipment, including a keyboard and a mouse. Our research confirms that many elderly people suffer from visual impairment of nearby objects. Almost 75% of the population between 65 and 70 years of age suffer from farsightedness, while half of the people over 60 years of age develop cataracts, it effectively hinders the proper use of a computer, tablet or phone. Specially adapted hardware and software help to minimize the problems. Facilitations in the use of electronic media consist, inter alia, in selecting the appropriate form of messages displayed on the screen (the size and clarity of graphic objects), increasing the contrast, pausing and slowing down animations and moving images. There are also special programs to help you operate your output devices, including keyboards (they eliminate errors by filtering out unintentional multiple keystrokes). The concept of implementing a software that remembers computer settings in accordance with the user's personal needs in terms of display settings is also interesting. After completing the process of personalizing the parameters, they are saved on the selected hardware or exported to the server. From that moment on, the settings are available on the Internet and can be downloaded to any equipment used by the user, which significantly reduces the time needed to adapt the computer to the needs of senior citizens.

Another reason for the limited use of technological devices by the elderly is the maladjustment of image parameters. “The solution in this case may be to use the built-in zoom options for a given workspace in most applications. For people with moderate or severe damage to the organs of vision, software has been developed that generates sound from an indicated text file or website. Currently, there are applications and hardware solutions on the market that facilitate the use of new media by people with various disabilities of the organs of sight, hearing, and movement. Seniors and people with disabilities can apply these facilities in practice in their private and professional lives. However, generally low awareness of the possibilities offered by this type of improvement devices, poor availability and high costs result in their poor use” (Tomczyk, 2010). Despite the many amenities available in the use of technological equipment, older people may feel increasingly socially excluded, which may be due to digital changes that are too rapid, and they cannot adapt to them. It should be emphasized that there

życiu prywatnym oraz zawodowym. Jednak ogólnie niska świadomość możliwości, jakie dają tego typu urządzenia usprawniające, słaba dostępność oraz duże koszty skutkują ich nikłym wykorzystaniem” (Tomczyk, 2010). Mimo wielu dostępnych udogodnień w korzystaniu ze sprzętu technologicznego, osoby starsze mogą czuć się coraz bardziej wykluczone społecznie, co może wynikać ze zbyt szybkich zmian cyfrowych, do których nie mogą się przystosować. Należy podkreślić, że pojawia się coraz więcej możliwości kształcenia seniorów z zakresu korzystania z nowych mediów. Obecnie w Polsce takie działania prowadzą różne instytucje np.: komercyjne (firmy szkoleniowe), oświatowe (uczelnie wyższe, placówki kształcenia ustawicznego), pozarządowe (stowarzyszenia, fundacje), społeczne (kluby seniora) i kulturalne (domy kultury). Wymienione instytucje oferują m.in. zajęcia:

- indywidualne z komputerem osobistym, bez współudziału innych osób,
- indywidualne z komputerem osobistym, przy współudziale instruktora,
- indywidualne z komputerem osobistym, przy użyciu e-learningu (synchronicznego lub asynchronicznego):
 - nauczanie komplementarne (*blended learning*),
 - indywidualne bez komputera osobistego (teoretyczne),
 - zbiorowe (wspólne wykonywanie przez uczących się tego samego zadania),
 - grupowe (wspólnie wykonywanie zadań przez członków należących do danej grupy, przy czym każda grupa ma wyznaczone różne zadania do realizacji).

Zajęcia niezależnie od swojej formy i instytucji prowadzącej mają na celu przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu seniorów, które powinno być ukierunkowane na:

- podnoszenie wiedzy i umiejętności z zakresu korzystania z komputera i Internetu przez opracowywanie odpowiednich programów edukacyjnych,
- dostarczenie osobom zagrożonym wykluczeniem cyfrowym sprzętu przez realizowanie odpowiednich programów na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu (np. program operacyjny „Innowacyjna gospodarka” – działania 8.3 i 8.4),
- prowadzenie polityki społecznej uświadamiającej osoby dorosłe o możliwościach i korzyściach płynących z zastosowania Internetu w życiu codziennym: możliwość komunikowania się, dokonywania transakcji handlowych, przelewów bankowych, zdobywania wiedzy i informacji (Mokrzycka, 2013).

Cel badań empirycznych

Celem prezentowanych badań była diagnoza potrzeb osób starszych zamieszkujących województwo opolskie, w zakresie wsparcia informacyjnego.

are more and more opportunities to educate seniors in the use of new media. Currently in Poland, such activities are carried out by various institutions, e.g., commercial (training companies), educational (universities, lifelong learning institutions), non-governmental (associations, foundations), social (senior clubs) and cultural (community centers). The mentioned institutions offer, among others, the following activities:

- individual with a personal computer, without the participation of other people,
- individual with a personal computer, with the participation of an instructor,
- individual with a personal computer, using e-learning (synchronous or asynchronous):
 - complementary learning (*blended learning*),
 - individual without a personal computer (theoretical),
 - collective (joint performance by learners of the same task),
 - group (joint performance of tasks by members belonging to a given group, with each group assigned different tasks to be performed).

The classes, regardless of their form and institution, are aimed at counteracting the digital exclusion of seniors, they should be aimed at:

- improving knowledge and skills in the field of computer and Internet use by developing appropriate educational programs,
- providing people at risk of digital exclusion with equipment by implementing appropriate programs to counteract digital exclusion (e.g., the operational program “Innovative economy” - measures 8.3 and 8.4),
- conducting social policy making adults aware of the possibilities and benefits of using the Internet in everyday life: the possibility of communicating, making commercial transactions, bank transfers, acquiring knowledge and information (Mokrzycka, 2013).

Aim of empirical research

The aim of the presented research was to diagnose the needs of older people living in the Opolskie Voivodeship in terms of information

W oparciu o analizę literatury, postawiono cztery pytania badawcze:

1. Z jakich źródeł informacji seniorzy korzystają najczęściej?
2. Jakiego typu informacji szukają seniorzy?
3. Które formy zdobywania informacji są oceniane przez seniorów jako najskuteczniejsze?
4. Jakie są najistotniejsze bariery w zdobywaniu informacji w grupie seniorów?

Diagnoza potrzeb osób starszych w zakresie dostępu do informacji: wyniki badań własnych

Próba badana liczyła $N = 300$ osób w wieku 65 lat i powyżej ($M = 67.5$, $SD = 1.92$). Kobiety stanowiły 65% próby badanej. Badanie zostało przeprowadzone w marcu i kwietniu 2018 roku. Badanie miało charakter anonimowy, z udziału można było zrezygnować w dowolnym momencie. Wszyscy uczestnicy zostali poinformowani o celu badań i wyrazili świadomą zgodę na udział. Projekt badania został zatwierdzony przez Komisję Etyczną Instytutu Psychologii Uniwersytetu Opolskiego.

Dane zebrano przy użyciu strukturyzowanego kwestionariusza własnej konstrukcji. Narzędzie składało się z dziewięciu pytań zamkniętych. Kwestionariusz został wypełniony przez osoby starsze, korzystające z usług następujących instytucji: Centrum Informacyjno-Edukacyjne „Senior” w Opolu, Dom Dziennego Pobytu „Złota Jesień”, DDP „Magda Maria”, a także opolskie kluby seniora „Chabetek” i „Seniorzy z Przyszłością”. Uczestnicy badania mogli wypełnić kwestionariusz na miejscu lub w domu.

Nie stwierdzono istotnych statystycznie różnic między kobietami i mężczyznami w zakresie udzielanych odpowiedzi. Pierwsze pytanie badawcze dotyczyło kwestii skąd seniorzy najczęściej pozyskują informacje. Na podstawie wyników można powiedzieć, że opolscy seniorzy najczęściej zdobywają informacje za pośrednictwem najbliższego otoczenia (32%) oraz od sąsiadów i znajomych (29%). Z kolei 25% badanych najczęściej korzysta z telefonu jako formy bezpośredniego kontaktu z instytucją, 10% osób wskazało na pozyskiwanie informacji z mediów masowych, natomiast tylko 4% wskazało na Internet jako źródło informacji. Szczegółowe dane zawiera Tabela 1.

support. Based on the literature analysis, four research questions were posed:

1. What information sources do seniors use most often?
2. What type of information do seniors look for?
3. Which forms of obtaining information are assessed by seniors as the most effective?
4. What are the most important barriers to obtaining information in the senior group?

Diagnosis of the needs of the elderly in terms of access to information: results of own research

The study sample consisted of $N = 300$ people aged 65 and over ($M = 67.5$, $SD = 1.92$). Women constituted 65% of the studied sample. The study was conducted in March and April 2018. The survey was anonymous, and it was possible to resign from participation at any time. All participants were informed about the purpose of the study and gave informed consent to participate. The study design was approved by the Ethics Committee of the Institute of Psychology of the University of Opole.

Data was collected using a structured in-house questionnaire. The tool consisted of nine closed questions. The questionnaire was filled in by the elderly, using the services of the following institutions: Information and Education Center “Senior” in Opole, Daily Residence “Złota Jesień”, DDP “Magda Maria”, as well as Opole senior clubs “Chabetek” and “Seniors with Future”. The study participants could complete the questionnaire on the spot or at home.

There were no statistically significant differences between men and women in terms of the answers provided. The first research question concerned the question of where seniors most often obtain information. Based on the results, it can be said that Opole seniors most often obtain information through their immediate surroundings (32%) and from neighbors and friends (29%). In turn, 25% of respondents most often use the telephone as a form of direct contact with an institution, 10% of people indicated obtaining information from mass media, while only 4% indicated the Internet as a source of information. Detailed data is presented in Table 1.

Tabela 1. Źródła informacji, z których najczęściej korzystają osoby badane ($N = 300$)

Table 1. Sources of information most often used by respondents ($N = 300$)

	N	%
media: radio, prasa, telewizja / media: radio, press, television	30	10%
najbliższe otoczenie (rodzina, przyjaciele) / immediate surroundings (family, friends)	96	32%
sąsiedzi i znajomi / neighbors and friends	87	29%
Internet	12	4%
inne: bezpośredni kontakt telefoniczny / other: direct telephone contact	75	25%

Źródło: opracowanie własne.

Source: own study.

Drugie pytanie badawcze dotyczyło zakresu informacji, których seniorzy potrzebują najczęściej. Analiza danych pokazuje, że osoby badane najczęściej wskazywały na konieczność uzyskania informacji w zakresie zdrowia (45%). Seniorzy zwracali również uwagę na potrzebę uzyskiwania informacji dotyczących adresów i godzin funkcjonowania przychodni, aptek lub gabinetów lekarskich. Kolejny obszar dotyczył informacji na temat możliwości skorzystania z usług, 35 % badanych wskazało na potrzebę w zakresie uzyskania informacji, m.in. na temat wypożyczenia sprzętu rehabilitacyjnego, znalezienia fryzjera, krawca lub specjalisty w swojej najbliższej okolicy. Najmniejsza liczba badanych zwróciła uwagę na konieczność uzyskiwania informacji o obowiązujących zniżkach w instytucjach sportowo-rekreacyjnych oraz potrzebie uzyskiwania wsparcia informacyjnego w zakresie kultury i edukacji (Tabela 2).

The second research question concerned the scope of information that seniors most often need. Data analysis shows that the respondents most often indicated the need to obtain information on health (45%). Seniors also pointed to the need to obtain information on addresses and operating hours of clinics, pharmacies, or doctor's offices. Another area concerned information on the possibility of using services, 35% of respondents indicated the need for obtaining information, among other things, about renting rehabilitation equipment, finding a hairdresser, tailor or specialist in your local area. The smallest number of respondents pointed to the need for obtaining information about the applicable discounts in sports and recreation institutions and the need for obtaining information support in the field of culture and education (Table 2).

Tabela 2. Informacje, których seniorzy potrzebują najczęściej (N = 300)

Table 2. Information seniors need most often (N = 300)

	N	%
W zakresie zdrowia, m.in. adresy i godziny funkcjonowania przychodni, aptek, gabinetów lekarskich / in the field of health, among other things, addresses and hours of operation of clinics, pharmacies, and doctor's offices	135	45%
W zakresie kultury i edukacji, repertuar instytucji, ceny biletów, adresy klubów seniora, działań prowadzonych przez UTW / in the field of culture and education, the repertoire of institutions, ticket prices, addresses of senior clubs, activities carried out by the UTA	35	11.66%
W zakresie rekreacji, obowiązujące zniżki, wydarzenia / in the field of recreation, applicable discounts, events	25	8.34%
W zakresie usług, uzyskanie pomocy opiekunek, wypożyczenie sprzętu, usługi fryzjerskie / in terms of services, getting help from carers, equipment rental, hairdressing services	105	35%

Źródło: opracowanie własne.

Source: own study.

Trzecie pytanie badawcze dotyczyło oceny przez osoby starsze najskuteczniejszych używanych form zdobywania informacji. Aż 56% badanych wskazało, że kontakt bezpośredni jest najskuteczniejszą formą pozyskania informacji. Na drugim miejscu znalazło się wykorzystanie telefonu, a na trzecim tzw. poczta pantoflowa, na którą wskazało 9% badanych. Odpowiednio 1.67% oraz 1.33% badanych wskazało na ulotki lub gazety jako skuteczne źródło uzyskiwania informacji (Tabela 3).

The third research question concerned the elderly people's assessment of the most effective forms of obtaining information. As many as 56% of respondents indicated that direct contact is the most effective form of obtaining information. The second place was taken using the telephone, and the third by the so-called word of mouth, indicated by 9% of respondents. 1.67% and 1.33% of the respondents, respectively, indicated leaflets or newspapers as effective sources of obtaining information (Table 3).

Tabela 3. Oceniane jako najskuteczniejsze używane formy zdobywania informacji przez osoby starsze (N = 300)

Table 3. The most effective forms of obtaining information stated by the respondents (N = 300)

	N	%
kontakt bezpośredni / direct contact	168	56
telefon / telephone	96	32
ulotki / flyers	5	1.67
gazety / newspapers	4	1.33
„poczta pantoflowa” / „grapevine”	27	9

Źródło: opracowanie własne.

Source: own study.

Odpowiedź na czwarte pytanie badawcze pozwoliła wskazać najważniejsze bariery związane z dostępem do informacji w badanej próbie. Z analizy danych wynika, że seniorzy mają trudności z samodzielnym wyszukiwaniem informacji. Ponad 40% badanych przyznaje, że samodzielne uzyskanie informacji nie jest dla nich łatwe. Za główną przyczynę trudności w zakresie dostępu do informacji aż 67% uznaje brak posiadanych kompetencji cyfrowych. Jako główne bariery utrudniające dostęp do informacji, osoby starsze wskazywały na nieodpowiedni kanał i formę przekazu informacji przez instytucję, kolejno za poważną barierę seniorzy uznali niski poziom wiedzy osób starszych o różnych źródłach pozyskiwania informacji. Z kolei 15% badanych zwróciło uwagę na chaos informacyjny, w którym często te informacje, które najbardziej ich interesują są gubione. Pozostałe 12% badanych za główną przeszkodę w dostępie do informacji wskazało brak chęci osób starszych do zdobywania potrzebnych im treści (Tabela 4).

The answer to the fourth research question made it possible to identify the most important barriers related to access to information in the studied sample. The data analysis shows that seniors have difficulties in finding information on their own. More than 40% respondents admit that obtaining information on their own is not easy for them. As the main cause of difficulties in accessing information, as many as 67% recognize the lack of digital competences. The elderly indicated an inadequate channel and form of information transfer by the institution as the main barriers hindering access to information, then the low level of knowledge of older people about various sources of obtaining information was a serious barrier. On the other hand, 15% of respondents pointed to information chaos, in which often the information that interests them the most is lost. The remaining 12% respondents indicated the lack of willingness of the elderly to obtain the content they need as the main obstacle in accessing information (Table 4).

Tabela 4. Przeszkody w pozyskiwaniu informacji (N = 300)
Table 4. Obstacles in obtaining information (N = 300)

	N	%
natłok przekazywanych informacji / overload of information provided	45	15
brak chęci zdobywaniu informacji / lack of willingness to obtain information	36	12
niski poziom wiedzy o różnych źródłach pozyskiwania informacji / low level of knowledge about various sources of obtaining information	75	25
nieodpowiednie kanały i formy przekazu informacji przez instytucje / inadequate channels and forms of information transfer by institutions	144	48

Źródło: opracowanie własne.
Source: own study.

Dyskusja

Celem prezentowanych badań było omówienie problemu wykluczenia cyfrowego osób starszych, wskazanie form wsparcia informacyjnego seniorów oraz diagnoza potrzeb osób starszych w zakresie dostępu do informacji przy użyciu technologii cyfrowych. Analiza literatury oraz analiza materiału empirycznego pozwoliły zrealizować cele badawcze. Wyniki badań sugerują istniejący w województwie opolskim problem niewystarczającej ilości i jakości form wsparcia informacyjnego osób starszych odpowiadającego na rzeczywiste potrzeby środowisk senioralnych.

Badani są subiektywnie przekonani o konieczności realizacji działań wspierających dostęp do informacji oraz poprawy jakości ich przekazu. Badane osoby wskazały na problem niedostosowania form przekazywanych treści do ich potrzeb i możliwości. Większość z osób w wieku 65 lat i powyżej, nie korzysta ze źródeł internetowych. Jednocześnie seniorzy deklarują, że w ich przekonaniu wiele informacji pojawia się tylko na stronach internetowych. Wyniki badań sugerują, że realizacja wsparcia informacyjnego osób starszych powinna rozpocząć

Discussion

The aim of the presented research was to discuss the problem of digital exclusion of older people, to indicate the forms of information support for seniors and to diagnose the needs of older people in terms of access to information using digital technologies. The analysis of the literature and the analysis of empirical material made it possible to achieve the research goals. The research results suggest the problem of insufficient quantity and quality of information support for older people in the Opolskie Voivodeship, responding to the real needs of senior communities.

The respondents are subjectively convinced of the need for implementing actions supporting access to information and improving the quality of its transmission. The respondents pointed to the problem of mismatching the forms of the content provided to their needs and capabilities. Most of the people aged 65 and over do not use Internet sources. At the same time, seniors declare that in their opinion a lot of information appears only on websites. The research results suggest that the implementation of information support for older

się od zwiększenia poziomu kompetencji cyfrowych w badanej grupie. Na podstawie badań własnych, można stwierdzić, że zjawisko wykluczenia informacyjnego nie dotyczy jedynie osób pozbawionych dostępu do Internetu, lecz także osób, wykorzystujących dostępne źródła internetowe w bardzo wąskim zakresie, – czyli takim, który nie pozwala na zdobywanie za pomocą tego źródła potrzebnych użytkownikowi informacji. Dużym wyzwaniem w ograniczaniu zjawiska wykluczenia cyfrowego jest pokonanie bariery mentalnej i zachęcenie seniorów do korzystania z Internetu, nie tylko w celu zapewnienia sobie rozrywki, ale aktywnego wpływania na swoje życie i stania się pełnoprawnym członkiem społeczeństwa informacyjnego.

Udzielanie wsparcia informacyjnego osobom starszym jest jednym z podstawowych działań pracowników socjalnych. Istotą udzielanego wsparcia informacyjnego jest tworzenie warunków do odzyskania lub uzyskania przez seniorów możliwości samodzielnego rozwiązywania problemu, podjęcia właściwych decyzji i ich realizacji, a także unikania w przyszłości działań, które prowadzą do problematycznej sytuacji życiowej. Do najczęstszych potrzeb osób starszych w zakresie udzielania informacji należy chęć zdobycia wiedzy o najbliższych punktach medycznych, najnowszych wydarzeniach kulturalnych i społecznych lub możliwości załatwienia spraw prawnych. Część seniorów potrafi samodzielnie wyszukać informacje w Internecie lub zdobyć je za pomocą bezpośredniego kontaktu z instytucją. Istnieje również grupa osób starszych, która z różnych przyczyn nie jest w stanie tych informacji pozyskać, a jedynym ich źródłem informacji jest członek rodziny, sąsiad lub gazeta lokalna. To właśnie ta grupa wymaga większego wsparcia w procesie dostępu do informacji, ze względu na potencjalne lub postępujące wykluczenie informacyjne. W realizowaniu wsparcia informacyjnego należy pamiętać, że, każdy klient ma prawo do wyczerpujących, podanych w dostępny dla niego sposób informacji o swoich uprawnieniach, w tym wglądu w dotyczącą go dokumentację (Staręga-Pisarek i in., 2011).

Wsparcie informacyjne pełni ważną rolę w metodzie środowiskowej. Podejmowane działania na rzecz udzielania wsparcia informacyjnego osobom starszym prowadzone są za pomocą informacyjnych kampanii społecznych. Pozwala to nie tylko na zwiększenie wiedzy osób starszych z zakresu różnych obszarów życia społecznego, ale również stanowi walor w zwiększaniu potencjalnych źródeł informacji. Cały proces udzielania wsparcia informacyjnego powinien być prowadzony w atmosferze życzliwości przy całkowitej akceptacji osoby radzącej się. Proces ten jest zawsze relacją międzyosobową, która ma umożliwić radzącemu się seniorowi zaspokojenie jego potrzeb w zakresie zdobycia potrzebnych informacji (Paszowska-Rogacz, 2002). Wcześniej studia wskazują na potrzebę diagnozowania potrzeb cyfrowych osób starszych (Cza-

people should start with increasing the level of digital competences in the studied group. Based on our own research, it can be concluded that the phenomenon of information exclusion does not apply only to people without Internet access, but also to people who use available Internet sources to a very narrow extent – that is, one that does not allow the user to obtain the information needed by this source. Overcoming the mental barrier and encouraging seniors to use the Internet not only to entertain themselves constitute a great challenge in limiting the phenomenon of digital exclusion, but they also need to actively influence their lives and become full members of the information society.

Providing information support to the elderly is one of the basic activities of social workers. The essence of the information support provided is to create conditions for seniors to regain or obtain the ability to independently solve problems, make the right decisions and implement them, as well as avoid actions that lead to a problematic life situation in the future. One of the most common needs of older people in terms of providing information is the willingness to learn about the nearest medical points, the latest cultural and social events, or the possibility of settling legal matters. Some seniors can independently search for information on the Internet or obtain it by direct contact with the institution. There is also a group of elderly people who, for various reasons, are not able to obtain this information, and their only source of information is a family member, neighbor, or the local newspaper. It is this group that requires greater support in the process of access to information, due to a potential or progressive information exclusion. When providing information support, it should be remembered that each client has the right to exhaustive, accessible information about his rights, including access to documentation relating to him (Staręga-Pisarek, et al., 2011).

Information support plays an important role in the environmental method. Actions taken to provide information support to the elderly are carried out through information campaigns. This allows not only to increase the knowledge of older people in the field of various areas of social life, but also is a value in increasing potential sources of information. The entire process of providing information support should be conducted in an atmosphere of kindness with the full approval of the person seeking help. This process is always an interpersonal relationship, which is to enable the counseling senior to meet his / her needs in terms of obtaining the necessary information (Paszowska-Rogacz, 2002). Earlier studies indicate the need for diagnosing the digital needs of older people (Czapiński, Panek, 2015). The presented research was an attempt at such a diagnosis in the Opolskie Voivodeship. Precise definition of the needs in the use of digital resources will allow for taking adequate measures against digital exclusion. As

piński, Panek, 2015). Prezentowane badania były próbą takiej diagnozy w województwie opolskim. Precyzyjne określenie potrzeb w zakresie korzystania z zasobów cyfrowych pozwoli na podjęcie adekwatnych działań przeciw wykluczeniu cyfrowemu. Jak widać, ważne jest nie tylko zapewnienie osobom starszym możliwości zwiększania swoich kwalifikacji w zakresie dostępu do informacji. Ważne jest również, by profilaktyka wykluczenia cyfrowego była dostosowana do potrzeb i możliwości beneficjentów.

Wsparcie informacyjne jest istotnym instrumentem budowania społeczeństwa obywatelskiego. Zwrócenie uwagi na potrzeby psychospołeczne seniorów, będących coraz liczniejszą grupą społeczną, powinno być jednym z priorytetów odpowiedzialnej polityki publicznej. Wyniki badań pokazują, że strategia ograniczania wykluczenia cyfrowego i informacyjnego w grupie osób starszych powinna opierać się na rozwiązaniach systemowych. Indywidualne formy wsparcia społecznego mają mniejszy zasięg działania i niższą skuteczność, w porównaniu z zaplanowanymi i wdrożonymi na poziomie państwowym (Gallistl, Rohner, Seifert, Wanka, 2020).

Wnioski

Wyniki przeprowadzonych badań pokazały, że osoby w wieku powyżej 65 lat mogą być wykluczone cyfrowo, co może mieć związek z poczuciem wykluczenia społecznego i niższym subiektywnym dobrostanem. Dostępnych jest wiele form wsparcia informacyjnego seniorów, których skuteczność jest wyższa, jeśli są wdrożone na poziomie państwa. Najczęściej seniorzy poszukują potrzebnych informacji wśród osób z najbliższego otoczenia (rodzina, przyjaciele). Informacje najbardziej potrzebne to te, dotyczące usług w zakresie ochrony zdrowia. W ocenie seniorów najsukuteczniejszą formą pozyskiwania informacji jest kontakt bezpośredni (twarzą w twarz). Za najpoważniejszą przeszkodę, w pozyskaniu potrzebnych informacji, seniorzy uważają nieodpowiednie kanały i formy przekazu informacji przez instytucje.

Literatura / References:

1. Anderson, M., Perrin, A., Jiang, J. Kumar, M. (2019). *10% of Americans don't use the internet. Who are they?* Pobrano 02 luty 2021 z <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/04/22/some-americans-dont-use-the-internet-who-are-they/>
2. Böhnke, P., Silver, H. (2014). Social exclusion. W: A. C. Michalos (Ed.), *Encyclopedia of quality of life and well-being research* (s. 6064–6069). Dordrecht: Springer. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_2757
3. Chabior, A., Fabiś, A., Wawrzyniak, J. K. (2010). *Starzenie się i starość w perspektywie pracy socjalnej* Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
4. Czapiński, J., Błędowski, P. (2014). *Aktywność społeczna osób starszych w kontekście percepcji Polaków. Diagnoza społeczna 2013*. Warszawa: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich. Pobrano 14 stycznia 2021 z http://www.diagnoza.com/pliki/raporty_tematyczne/Aktywnosc_spoleczna_osob_starszych.pdf

you can see, it is important not only to provide older people with opportunities to improve their skills in access to information. It is also important that the prevention of digital exclusion is tailored to the needs and capabilities of the beneficiaries.

Information support is an important instrument in building a civic society. One of the priorities of responsible public policy should be paying attention to the psychosocial needs of seniors, being an increasingly larger social group. Research results show that the strategy of reducing digital and information exclusion in the group of older people should be based on system solutions. Individual forms of social support have a smaller scope and lower effectiveness, as compared to those planned and implemented at the state level (Gallistl, Rohner, Seifert, Wanka, 2020).

Conclusions

The results of the conducted research have shown that people over the age of 65 may be digitally excluded, which may be related to the sense of social exclusion and lower subjective well-being. There are many forms of information support for seniors that are more effective if implemented at the state level. Most often, seniors look for the necessary information among people from their immediate surroundings (family, friends). The most needed information is that relating to health care services. In the opinion of seniors, the most effective form of obtaining information is direct contact (face to face). Seniors consider inappropriate channels and forms of information transfer by institutions to be the most serious obstacles in obtaining the necessary information.

5. Czapiński, J., Panek, T. (2015). *Diagnoza społeczna 2013. Warunki i jakość życia Polaków*. Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego. Pobrano 20 października 2020 z https://www.torun.pl/sites/default/files/pictures/diagnoza_raport_2015.pdf
6. Czerski, W. M. (2020). Wykluczenie cyfrowe jednym z problemów edukacji doby cyfrowej/ Digital exclusion one of the problems of digital education day. *Rozprawy Społeczne/Social Dissertations*, 14(3), 63-75. <https://doi.org/10.29316/rs/127216>
7. Gajda, J. (2010). *Media w edukacji*. Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
8. Gallistl, V., Rohner, R., Seifert, A., Wanka, A. (2020). Configuring the Older Non-User: Between Research, Policy and Practice of Digital Exclusion. *Social Inclusion*, 8(2), 233-243. <http://dx.doi.org/10.17645/si.v8i2.2607>
9. Gilmour, J., Machin, T., Brownlow, C., Jeffries, C. (2020). Facebook-based social support and health: A systematic review. *Psychology of Popular Media*, 9(3), 328-346. <https://doi.org/10.1037/ppm0000246>
10. Główny Urząd Statystyczny. (2015). *Prognoza ludności na lata 2008-2035*. Pobrano 23 października 2020 z <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/prognoza-ludnosci/prognoza-ludnosci-na-lata-2008-2035-publicacja,1,4.html>
11. Główny Urząd Statystyczny. (2018). *Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2014-2018*. Pobrano 23 października 2020 z <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne-w-polsce-wyniki-badan-statystycznych-z-lat-2014-2018,1,12.html>
12. Hunsaker, A., Hargittai, E. (2018). A review of Internet use among older adults. *New Media & Society*, 20(10), 3937-3954. <https://doi.org/10.1177/1461444818787348>
13. König, R., Seifert, A., Doh, M. (2018). Internet use among older Europeans: An analysis based on SHARE data. *Universal Access in the Information Society*, 17(3), 621-633. <https://doi.org/10.1007/s10209-018-0609-5>
14. Lin, S., Liu, D., Niu, G., Longobardi, C. (2020). Active Social Network Sites Use and Loneliness: the Mediating Role of Social Support and Self-Esteem. *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-020-00658-8>
15. Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. (2017). *Informacja o sytuacji osób starszych w Polsce za 2016 rok*. Warszawa. Pobrano 14 lutego 2021 z <https://www.gov.pl/web/rodzina/informacja-o-sytuacji-osob-starszych-w-polsce-za-rok-2016>
16. Mokrzycka, K. (2013). Wykluczenie społeczne (ekonomiczne, cyfrowe, polityczne, przestrzenne) i jego wpływ na rozwój społeczno-gospodarczy regionu. W: M. Pokrzywa, S. Wilk (Red.), *Wykluczenie społeczne. Diagnoza, wymiary i kierunki działań* (s. 95-112). Rzeszów: Uniwersytet Rzeszowski.
17. Paszkowska-Rogacz, A. (2002). *Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej*, Warszawa: Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej.
18. Rafa, G., Czyżowska, D. (2020). Kontrola zdrowia a wsparcie społeczne i satysfakcja z życia w okresie późnej dorosłości. *Psychologia Rozwojowa*, 25(2), 87-106. <https://doi.org/10.4467/20843879PR.20.014.12269>
19. Seifert, A. (2020). The Digital Exclusion of Older Adults during the COVID-19 Pandemic, *Journal of Gerontological Social Work*, 63(6-7), 674-676. <https://doi.org/10.1080/01634372.2020.1764687>
20. Seifert, A., Hofer, M., Rössel, J. (2018). Older adults' perceived sense of social exclusion from the digital world. *Educational Gerontology*, 44(12), 775-785. <https://doi.org/10.1080/03601277.2019.1574415>
21. Sęk, H., Cieślak, R. (2011). Wsparcie społeczne – sposoby definiowania, rodzaje i źródła wsparcia, wybrane koncepcje teoretyczne. W: H. Sęk, R. Cieślak (Red.), *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie* (s. 11-28). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
22. Starega -Piasek, J., Balon, K., Rutkiewicz, G., Stec, K., Szmaglińska, I., Zielony, M. (2011). *Standard pracy socjalnej z osobami starszymi*. Pobrano 21 grudnia 2020 z <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/2.1.STANDARD%20PRACY%20SOCJALNEJ%20Z%20OS.pdf>
23. Tomczyk, M. (2010). Seniorzy w świecie nowych mediów. *E-mentor*, 4(36). Pobrano 20 listopada 2020 z <http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/36/id/776>