



Warszawa, 13 listopada 2020 r.

- Informacja prasowa –

Najnowsza ze Srebrnych Debat Krajowego Instytutu Gospodarki Senioralnej odkrywa prawdę o seniorach w Internecie.

Według danych Eurostatu za rok 2019, tylko 53% polskich seniorów miało dostęp do Internetu. Ten niechlubny wynik plasuje Polskę wśród sześciu państw europejskich od końca, pod względem korzystania z Internetu przez osoby starsze.

9 października 2020r. Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej w partnerstwie z Fundacją Polskiego Funduszu Rozwoju oraz Centralnym Domem Technologii zorganizował debatę pt. „ABC technologii, czyli jak sprytnie być online”. Dyskusja pokazała, gdzie leży problem a gdzie szansa w budowaniu nowej komunikacji z osobami starszymi, które izolacja społeczna dotyka najbardziej.

Nowa, pandemiczna rzeczywistość wymusiła na całym społeczeństwie całkowitą zmianę trybu życia. Korzystanie z Internetu, które wcześniej było jedynie rozszerzeniem możliwości pracy, nauki, rozrywki, czy załatwiania codziennych spraw stało się teraz koniecznością. O ile młodsze pokolenia są w stanie do tej zmiany się zaadaptować, o tyle seniorzy mówią, że świat zatrzęsął im do siebie drzwi. Taki stan rzeczy był dla wielu firm motorem do błyskawicznego działania i wdrażania rozwiązań, które będą dostępne dla wszystkich pokoleń a nie tylko dla młodych.

„Siłą rzeczy teraz musimy przestawiać się na takie narzędzia kontaktu jak telefon, komputer, Internet, infolinia i inne zdalne formy. Pandemia wymusiła na nas nową formułę relacji ze światem. Musimy się z nią oswajać, aby zmniejszać poczucie osamotnienia, aby być obecnym w społeczeństwie i pozostawać w relacjach z bliskimi, urzędami, bankiem i informacjami. Dzisiejsza debata, jej forma, jest przykładem dokładnie na to, że jesteśmy razem. Inaczej, ale jesteśmy razem. I to jest najważniejsze.” – mówiła Marzena Rudnicka, Prezes Zarządu, Krajowego Instytutu Gospodarki Senioralnej, która moderowała spotkanie.

Aby seniorzy mogli być obecni w tej nowej cyfrowej rzeczywistości muszą być spełnione trzy warunki: dostęp do Internetu, urządzania oraz wiedza, jak z tego korzystać. O ile z Internetem i przykładowym smartfonem może nie być większego problemu, to poważnym wyzwaniem jest wiedza, jak się tym online poruszać.

„Na początku pandemii wystartowaliśmy z pomocową platformą internetową abcesenior.com. Udostępnialiśmy seniorom spacer wirtualne po muzeach albo udział w ciekawych wydarzeniach. Tymczasem część seniorów nie wiedziała, jak zrobić pierwszy krok. Oni

Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej
ul. Wilanowska 14 lok. 51 (Powiśle)
00-422 Warszawa
Numer KRS: 0000524902

Telefon: +48 786 200 301
e-mail: biuro@kigs.org.pl
NIP: 7010443843
Konto: 06 1090 2851 0000 0001 2953 9623

bardzo chcieli ten wirtualny spacer przejść, ale nie wiedzieli jak to zrobić. Bardzo chcieli wziąć udział w jakimś wydarzeniu online, ale nie wiedzieli jak skorzystać ze swojego maila, którego mają od pięciu lat, ale go nie otwierali od tych pięciu lat. Seniorzy zgłaszali nam potrzeby, abyśmy ich nauczyli tego, jak w tym nowym świecie się odnaleźć, tzn. jak na swoim smartfonie połączyć się z wnukami, jak na swoim komputerze otworzyć ten swój bank i zrobić jakiś przelew, jak na swoim komputerze zrobić zakupy.” – tłumaczyła Katarzyna Bieniek, koordynatorka Akademii ABC Senior, działającej na platformie abcsenior.com.

Pomoc osobom starszym nie sprowadza się nie tylko do kursów. Ważnym narzędziem kontaktu z nimi są infolinie. Firma Orange zastosowała w ramach swojej infolinii innowacyjne rozwiązanie, jakim jest asystent głosowy Max, który coraz bardziej wkrada się w łaski seniorów, otrzymując w tej grupie użytkowników o 5-10% lepsze oceny satysfakcji niż wśród pozostałych klientów.

„Seniorzy mają ogromne pokłady cierpliwości i faktycznie Max świetnie rozumie ich intencje. Wtedy albo jest w stanie im pomóc od razu, albo pokieruje ich do doradcy, który im pomoże bardzo szybko.” – mówi Bartosz Gott, który w dalszej rozmowie wyraził chęć włączenia seniorów w proces nauki asystenta, aby ten jeszcze lepiej odpowiadał ich potrzebom.

Aby usługodawcy skuteczniej mogli dostosowywać się do tych potrzeb, muszą w pierwszej kolejności je poznać. Anna Talarczyk z Banku Pekao S.A. wystosowała swego rodzaju apel, który warto wziąć sobie do serca: „Chciałabym wszystkie osoby, zarówno młode, jak i te które są już w wieku senioralnym zapewnić po pierwsze, że to nie jest absolutnie żaden wstyd. Proszę najzwyczajniej w świecie nazywać wprost to, czego państwo nie wiecie. (...) Ludzie dorośli mają problem z tym, żeby powiedzieć jak czegoś po prostu nie wiedzą. To jest zupełnie naturalne. Nowe technologie mają to do siebie, że chyba mało kto wie wszystko na temat tego, co się dzieje w e-rzeczywistości i najzwyczajniej w świecie my jesteśmy po to, żeby pomagać.”

Należy zrobić wszystko, aby każdy równie efektywnie mógł korzystać z zasobów Internetu, zarówno usługodawcy wdrażając nowe rozwiązania, jak i użytkownicy, dając jasno znać o swoich potrzebach.

„Ten okres pandemiczny pokazał nam, że seniorzy mają trochę inne problemy w kupowaniu na Allegro i ten świat nie jest dla nich prosty. Naszą rolą jest zrozumienie barier, z którymi do nas przychodzą i wspieranie ich, edukowanie jak z tymi barierami sobie radzić.” – mówi Mirosława Kawala, reprezentująca serwis Allegro.pl.

Internet dla wielu z nas, szczególnie osób starszych, stał się swego rodzaju oknem na świat. W trudnym czasie izolacji umożliwia kontakt z bliskimi, daje dostęp do edukacji, bankowości, uzyskania pomocy w codziennych sprawach czy mnóstwa form rozrywki. Stał się czymś więcej niż tylko kolejnym medium, ponieważ za jego pośrednictwem przekazujemy swoje emocje, przenosimy do sieci całe swoje życie.

Jak zauważa Andrzej Bochacz, prezes Naszenior.pl, mówiąc o seniorze w sieci : „Trudno mu się przełamać do pewnych zadań, do pewnych czynności i posługiwanie się portalem społecznościowym jest taką barierą, którą seniorzy bardzo szybko przełamali. Bardzo szybko

weszli, zaczęli wpisywać posty, nie musieli specjalnie intensywnie angażować się w życie, niektórym wystarczy uczestnictwo na zasadzie czytania komentarzy.”

Osoby starsze poszukują kontaktu wszędzie tam, gdzie jest to możliwe. Czasem biernie obserwują komunikatory i media społecznościowe, budując namiastkę poczucia obecności wśród ludzi, ale coraz częściej aktywnie korzystają z nowych ścieżek kontaktu.

Potwierdza to Justyna Jarząbska z Akademii Kadr Europejskich: „Jeśli chodzi o korzystanie z Internetu, to coraz częściej nasi seniorzy korzystają z różnych aplikacji i stron do komunikacji między sobą, między rodziną.”

Z debaty wybrzmiał apel do otoczenia osób starszych, do ich rodzin i sąsiadów, aby podali pomocną dłoń i zaprosili seniorów do tej nowej, kolorowej rzeczywistości, na którą chcąc nie chcąc wszyscy jesteśmy w tych czasach skazani. W sieci też jest drugi człowiek i może na ekranie nie tak biski, jak byśmy tego chcieli, ale jest to jednak kontakt, którego tak bardzo, szczególnie teraz, potrzebujemy.

Pełen zapis wideo z debaty dostępny jest pod linkiem: <https://abcsenior.com/abc-technologie-czyli-jak-sprytnie-byc-online/>

Kontakt dla mediów:

Aleksandra Lewandowska, tel. 733 900 308, aleksandra.lewandowska@kigs.org.pl

Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej
ul. Wilanowska 14 lok. 51 (Powiśle)
00-422 Warszawa
Numer KRS: 0000524902

Telefon: +48 786 200 301
e-mail: biuro@kigs.org.pl
NIP: 7010443843
Konto: 06 1090 2851 0000 0001 2953 9623