

Seniorzy na toruńskim rynku dóbr i usług. Studium socjologiczne

Streszczenie: Celem artykułu jest odpowiedź na pytanie, czy dyskusja, jaka toczy się w środowisku naukowym, uwzględnia rzeczywistą sytuację seniorów na rynku. Postawiono w nim tezę, że instytucje, które potencjalnie mogą być zainteresowane pozyskaniem osób starszych jako swoich klientów, w rzeczywistości nie podejmują żadnych działań spośród tych, które postulowane są przez badaczy, a które wyraźnie zgadzają się z ich interesem. Nie oznacza to, że osoby starsze nie korzystają z szerokiego wachlarza usług oferowanych przez przedsiębiorstwa różnych sektorów gospodarki. Zadaniem, które postawiono sobie w niniejszej pracy, jest znalezienie odpowiedzi na pytanie, czy instytucje kultury i użyteczności publicznej mają w swojej ofercie produkty i usługi przystosowane dla tego typu odbiorców?

Całość rozważań stanowi przyczynek do postawienia diagnozy dotyczącej funkcjonowania seniorów w miastach na przykładzie toruńskim. Obszar zainteresowania badawczego dotyczył instytucji kultury oraz innych instytucji, które organizują czas wolny i dostarczają narzędzi ułatwiających życie. Były to toruńskie muzea, galerie, kina, ale też biura podróży, banki, czy salony telefonii komórkowej i firmy oferujące sprzęt komputerowy.

Słowa kluczowe: studium przypadku, wywiad swobodny, gerontologia, „ludzie czasu wolnego”, dyskryminacja ze względu na wiek (ageism)

Elders in the market for goods and services in Torun. Sociological study

Summary: The aim of the article is an answer on the question if the discussion conducted by the scholars takes into consideration the real situation of the elders in the market for good and services. The article consists a thesis that institutions, which could be interested in gaining elderly people for their clients, do not take any action from those suggested by the researchers, even if those actions would be profitable for them. Despite this fact, elders do benefit from the services provided

by a wide range of companies. The author of this article tries to know if companies, public institutions, and institutions of culture have in their offers products adapted for this type of clients.

The article is a contribution for the diagnosis about functioning of the elders in Polish towns and cities on the example of Toruń. The researcher's field of interest concerned institutions of culture and other institutions that organize free time and provide an equipment for facilitate every day life. The institutions were: museums, galleries, cinemas in Toruń, but also travel agencies, banks or the mobile phones sellers and IT companies.

Key-words: case study, qualitative interview, gerontology, "people of a free time", ageism

1. Wprowadzenie

Zainteresowanie polskich naukowców kwestią starzejącego się społeczeństwa nasiliło się szczególnie w latach 1990. [Kwaśniewska 2007: 15]. Uzasadniać to można zmianą ustrojową w Polsce. Z drugiej jednak strony, w zjawisku tym da się zauważyć wpływ tendencji ogólnoeuropejskich [Sekretarz Generalny..., 2008; *Raport o rozwoju*: VII; Zych, 2001: 219-221].

Według prognoz Głównego Urzędu Statystycznego [GUS, 2009], Rządowej Rady Ludnościowej [Strzelecki, Witkowski, 2009] i Komitetu Badań Demograficznych Polskiej Akademii Nauk z lat 2003-2007 liczba ludności Polski będzie się zmniejszać – w 2020 roku o 1 milion osób w porównaniu z rokiem 2006, w roku 2030 o 1,5 miliona osób w porównaniu z rokiem 2020. W województwie kujawsko-pomorskim trend ten będzie kształtował się następująco: 2059,6 tys. mieszkańców w 2010 roku, 2048,8 tys. w roku 2015, 2030,3 tys. w roku 2020. Jedyna grupa, której udział w populacji (zarówno w skali kraju, jak i województwa) będzie się zwiększał, to grupa osób w wieku poprodukcyjnym: 14,7% ogólnej liczby mieszkańców kujawsko-pomorskiego z roku 2006 według szacunków wzrośnie do 16,2% w roku 2010, następnie do 19,2% w roku 2015 i 22,4% w roku 2020. Szczególnie szybko będzie wzrastała liczba osób w wieku poprodukcyjnym w miastach. W skali całego kraju mediana wieku mieszkańców miast zmienia się następująco: w roku 2000 – 36,6 lat; w roku 2005 – 38,0 lat; 2007 – 38,5; a w 2008 – 38,7 (dla wsi, odpowiednio: 33,5; 34,8; 35,5; 35,7 w roku 2008) [GUS, 2009: 152], a liczba ludności miast w wieku poprodukcyjnym rośnie nieprzerwanie od 1980 roku, aby w 2008 roku osiągnąć 3895 tys., czyli 16,7% ogółu mieszkańców polskich miast [GUS 2009: 153 (tab. 22)]. W województwie kujawsko-pomorskim już w 2007 roku 15,5% mieszkańców miast to osoby starsze, podczas gdy na wsi odsetek ten wynosił 13,5% [Nowakowska, 2007: 49-50].

W Toruniu w 2008 roku wśród 206013 mieszkańców Torunia 26567 osób miało 65 lat i więcej (w tym, większość to osoby powyżej 70. roku życia), co stanowi 12,9% [GUS, 2009: 151. Odsetek osób starszych jest znaczny, a wszystkie te prognozy sugerują, że reorganizacji wymagać będzie wiele sektorów gospodarki i szeregu instytucji społecznych. Badacze wykazują zgodność w stwierdzeniu, że osoby w podeszłym wieku stanowią istotną i aktywną grupę konsumentów, zarówno w zakresie dóbr kultury, jak i w edukacji. Dostrzeżenie tej grupy klientów sprawi, że pojawią się nowe działy rynku usług zdrowotnych i opiekuńczych, a istniejące już sektory dostosują swoją ofertę do szczególnych wymagań klientów [Bednarz, 2007; Meller, 2007: 21]. W miejsce inwestycji związanych z edukacją dzieci i młodzieży, koniecznością będą większe inwestycje w organizację instytucji opiekujących się samotnymi osobami w podeszłym wieku. W dalszej perspektywie, zmianie ulegną schematy konsumpcyjne społeczeństwa. Większym zainteresowaniem, niż obecnie, cieszyć się będą bowiem produkty przygotowane dla osób starszych – począwszy od produkcji farmaceutycznej i usługach medycznych poprawiających jakość życia w jego ostatniej fazie, skończywszy na wszelkiego rodzaju usługach związanych ze spędzaniem czasu wolnego [Nowakowska, 2007: 51]. Analizując dostępność dóbr i usług dla osób starszych, warto zaznaczyć, że mamy do czynienia z klientami wyjątkowo lojalnymi, przywiązanymi do swych wyborów, których dokonują zwykle pod wpływem wysokiego poziomu zaufania do potencjalnych kontrahentów i wiary w ustnie przekazywane informacje i zapewnienia o właściwościach usług i towarów [Szukalski, 2008: 128; Mazurek-Łopacińska, 2003].

Celem artykułu jest odpowiedź na pytanie, czy dyskusja, jaka toczy się w środowisku naukowym, uwzględnia praktyczne aspekty funkcjonowania osób starszych w ich środowisku? Najważniejszym elementem przeprowadzonego badania było zweryfikowanie tezy mówiącej, że instytucje, które potencjalnie mogą być zainteresowane pozyskaniem osób starszych jako swoich klientów, w rzeczywistości nie podejmują żadnych działań spośród tych, które postulowane są przez badaczy, a które wyraźnie zgadzają się z ich interesem. Wynika stąd, że brak ofert skierowanych do osób starszych to efekt nie tyle jawnego dyskryminowania osób starszych na rynku dóbr i usług, ile braku przepływu informacji na temat projektów postulowanych przez ośrodki badawcze, a także jednostki administracji samorządowej. Nie oznacza to, że osoby starsze nie korzystają z szerokiego wachlarza usług oferowanych przez przedsiębiorstwa różnych sektorów gospodarki i instytucji publicznych. Warte weryfikacji jest jednak to, czy seniorzy mogą wybierać produkty przeznaczone specjalnie dla nich. Na złożoność problemu wpływ ma nie tylko brak informacji, ale też szczególne, dyskryminujące (?) nastawienie osób, które z racji wykonywanego zawodu współpracują z seniorami i mogłyby być dla nich źródłem takich informacji (por. raport z badania przeprowadzonego wśród studentów kierunku Praca Socjalna: [Dzienniak-Pulina 2004: 67-69]). Całość rozważań stanowić ma przyczynek do postawienia diagnozy dotyczącej funkcjonowania osób w podeszłym wieku na przykładzie toruńskim. Objęcie badaniami instytucji z obszaru Torunia podykto-

wane jest względami techniczno-organizacyjnymi. Obszar zainteresowania badawczego objął instytucje kultury oraz inne instytucje, które pomagają w organizowaniu czasu wolnego i dostarczają narzędzi do funkcjonowania we współczesnym świecie. Były to toruńskie muzea, galerie, kina, ale też biura podróży, czy salony telefonii komórkowej i firmy oferujące sprzęt komputerowy.

2. Metoda badawcza, dobór próby, charakterystyka jednostek analizy

Badania przeprowadzono metodą wywiadu swobodnego. Informacje uzupełniło badanie ankietowe. Kwestionariusz zawierał pytania dotyczące przygotowywanej oferty, charakterystyki klientów firmy, oraz środków technicznych, z których korzystać mogą osoby odwiedzające daną instytucję. Uzyskane informacje zweryfikowano dzięki wywiadam z przedstawicielami instytucji zajmującymi się współpracą z osobami starszymi, a także z beneficjentami takich instytucji. Analiza studium przypadku (*case study*), z jakim mamy tu do czynienia, często traktowana jest jako podstawa do postawienia hipotez do dalszych, właściwych, etapów badań. Studium przypadku można potraktować jako badania pilotażowe [Flyvbjerg, 2005: 42]. Zdaje się jednak, że wartość poznawcza informacji uzyskanych dzięki analizie przypadku jest bardziej interesująca niż analizy statystyczne dużych grup. Zależność ta zachodzi zwłaszcza wtedy, gdy mamy do czynienia z badaniem, które „służy wyjaśnianiu refleksyjności podmiotów, a tym samym racji ich działania w najrozmaitszych jego okolicznościach” [Flyvbjerg, 2005: 47]. Studium przypadku daje możliwość wykorzystania szeregu różnych źródeł informacji, jako że nie ma jednego, rygorystycznie określonego, sposobu stosowania metod, zbierania danych i konstruowania wniosków [Kapciak, 2004: 369]. Stąd wyprowadzić można wniosek, że studium przypadku nadaje się doskonale do testowania stawianych hipotez [Flyvbjerg, 2005: 50], wychodząc z założenia, że „jeśli ta teza zostałaby sfalsyfikowana dla najbardziej jej sprzyjających przypadków, to prawdopodobnie byłaby błędna dla pozostałych” [Flyvbjerg, 2005: 49, 52-54]. Należy pamiętać, że – pracując z pojedynczym przypadkiem – trzeba być ostrożnym przy uogólnianiu uzyskanych wniosków.

W badaniach przyjęto zasadę celowego doboru próby. Podstawą do selekcji danych były informacje na temat toruńskich instytucji zebrane w elektronicznej wersji Panoramy Firm (www.pf.pl; dostęp dnia 13.08.2009). Następnym etapem doboru próby nie pozbawiony był znamion losowości. Spośród wstępnie wyodrębnionych lokalizacji ostatecznie wybrano kilkanaście, starając się zachować równowagę między ilością firm, czy instytucji, z poszczególnych działów. W praktyce, kilkakrotnie okazywało się, że wybrana firma nie znajdowała się pod podanym adresem. Powodowało to, oczywiście, wykreślenie jej z listy odwiedzanych firm i zastąpienie jej inną z tej samej kategorii. W wielu przypadkach problematyczną kwestią było prze-

przewodzenie rejestrowanego cyfrowo wywiadu. W takich przypadkach oprócz wywiadu, w czasie którego wypełniano kartę badania, informacje uzyskiwano dzięki kwestionariuszowi, który według wstępnych założeń stanowić miał drugi, uzupełniający etap badania. Ostatecznie udało się przeprowadzić dwadzieścia wywiadów z pracownikami różnych instytucji. Wypełnione kwestionariusze zwrócono w jednemu przypadkach.

Przyjęta zasada przeprowadzenia wywiadów swobodnych uzasadniona była potrzebą wstępnego zdiagnozowania i zweryfikowania postawionej tezy badawczej. W wielu odwiedzanych instytucjach rozmówcy spodziewali się jednak przeprowadzenia badania ankietowego. W przypadku firm sieciowych o zasięgu ogólnopolskim często informacje o ofercie można uzyskać jedynie w „centrali”.

Poszczególne elementy zbieranych danych zostały zakodowane według zasady: „W” oznacza wywiady przeprowadzone z pracownikami firm i odwiedzanych instytucji; „G” oznacza dwa kluby osiedlowe oraz sklep medyczny prowadzony przez stowarzyszenie zajmujące się niepełnosprawnymi i osobami starszymi, które potraktowano jako grupę kontrolną w celu sprawdzenia poprawności uzyskanych wyników; „K” oznacza kwestionariusze z pytaniami, które poszerzały informacje uzyskane w czasie wywiadu.

3. Usługi finansowe

Rozpatrując różne obszary zagrożenia dla funkcjonowania osób starszych na rynku dóbr i usług konsumpcyjnych, odwołamy się do ustaleń P. Szukalskiego [2008: 124]. Omawiając kształtowanie się cen produktów i usług kierowanych do osób starszych, badacz wskazuje na dwie tendencje: z jednej strony obniża się koszty, proponuje się zniżki dla seniorów (zwłaszcza w jednostkach prowadzonych przez samorządy lokalne), z drugiej strony zaznacza się zwiększanie kosztów niektórych usług, takich jak ubezpieczenie zdrowotne, czy ubezpieczenie na życie. Jak sam autor zaznacza, „Podejrzewać jednak można, iż w większości przypadków dyskryminacja (...) występuje, albowiem większość instytucji finansowych stosuje uśrednioną procentową marżę na składkę ubezpieczeniową, wynikającą z rachunku aktuarialnego (tj. uwzględnienia prawdopodobieństwa wystąpienia zdarzeń losowych uniemożliwiających terminową spłatę zaciągniętych zobowiązań – W.D.), zamiast posługiwać się uśrednioną co do wartości bezwzględnej marżą. Tym samym seniorzy oprócz – uzasadnionej wyższym prawdopodobieństwem zgonu i choroby – wyższej ceny płacą dodatkowy narzut”.

Dla weryfikacji problemu badaniem objęto dwa banki o zasięgu ogólnopolskim oraz lokalne centrum finansowe, które przygotowuje dla swoich klientów ofertę kredytową na zasadzie pośrednictwa między kredytobiorcą a bankiem. Oprócz wywiadów pracownicy wszystkich instytucji z tej kategorii wypełnili kwestionariusze.

Banki, jako instytucje ogólnopolskie, przygotowują oferty centralnie, wykorzystując w Toruniu te same mechanizmy i potrzeby klientów co w całej Polsce. Seniorzy mogą otworzyć konto przygotowane specjalnie dla osób, które ukończyły 50 lat. Tego typu usługa obejmuje: opłaty za prowadzenie konta o połowę niższe niż przy innych kontach, ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz rabaty na zakupy w aptekach. Kryterium wieku jest jedynym ograniczeniem przy otwieraniu takiego konta. Oferta dotycząca tego rodzaju konta, wydrukowana została w postaci ulotki; czcionka użyta w druku nie jest większa niż na innych tego typu drukach (W1). Osoby starsze nie są pozbawione możliwości pozyskania kredytu. Jednak faktem jest, że oprócz szeregu czynników branych pod uwagę przy ustalaniu zdolności kredytowej klienta, bierze się pod uwagę jego wiek. Osiągnięcie 70. roku życia przy ubieganiu się o kredyt hipoteczny oznacza orzeczenie braku zdolności kredytowej. Możliwość obejścia tego obostrzenia przewidział tylko jeden bank działający na terenie Torunia (por. W3, W5). Osoby, które ukończyły 70 lat, uzyskują zdolność kredytową, jeśli posiadają polisę na życie opiewającą na kwotę równą wysokości kredytu, o który się ubiega (W1, por. W5). Zasady te mogą wydawać się niepoprawne politycznie, ale w przypadku instytucji konstruujących swoje oferty przede wszystkim ze względu na czynniki ekonomiczne (K6) trudno stosować tego typu ocenę. Trzeba też podkreślić, że wszystkie banki stosują wielostopniową skalę oceny zdolności kredytowych klientów, w której kryterium wieku jest jednym z kilkunastu punktów. Wydaje się więc, że nie można w żadnym z analizowanych przypadków mówić o dyskryminacji ze względu na wiek [Szukalski, 2004]. Seniorzy są częstymi klientami banków i punktów doradztwa finansowego. Wpływ na to mają: lokalizacja placówek w pobliżu miejsca zamieszkania klientów, oraz godziny otwarcia (10.00-17.00) z reguły niedostępne osobom pracującym zawodowo (W3). W biurze pośrednictwa finansowego zauważono, że – mimo zdarzających się niekiedy decyzji negatywnych w sprawie przyznania kredytu – większość kredytobiorców stanowią emeryci lub renciści, którzy kredyty konsumpcyjne przeznaczają najczęściej na wsparcie rodziny. Z pożyczonych pieniędzy opłacają opiekę lekarską, pokrywają koszty operacji członka rodziny, czy wydatki związane z uroczystością rodzinną (urodziny, przyjęcia weselne) (W5). Oprócz względów pozaekonomicznych (na przykład dążenia seniorów do podkreślenia swojej wartości i przydatności dla rodziny – por. [Trafiałek, 2008]) stosunkowo częste pożyczanie pieniędzy przez osoby starsze może być uzasadnione korzystnymi warunkami kredytowania, jakie niektóre banki przygotowały dla niektórych kategorii społecznych, w tym emerytów (ale też, na przykład, nauczycieli) (W3). Wynika to zapewne z prostej obserwacji, że dochody osób starszych nie są wysokie, ale wypłacane są regularnie, a przez to stabilne [Meller, 2007: 21; Czekanowski, 2002; Golimowska, 2002]. Mając na uwadze uzyskane informacje, przywołujemy wyniki badań przeprowadzonych ramach projektu *Starzenie się społeczeństwa polskiego i konsekwencje tego procesu dla polityki społecznej i zdrowotnej* [Pączkowska, 2002]. Wynika z nich, że 30% respondentów powyżej 65. roku życia udzielało pomocy finansowej różnym osobom (głównie

najbliższej rodzinie, dzieciom i wnukom) a tylko 15% respondentów korzystało z takiej formy pomocy [Pączkowska, 2002: 38]. Uogólniając, oznacza to, że większość osób starszych dysponuje stabilnym źródłem dochodu, a trzecia część tych osób dysponuje środkami, które mogą wykorzystać inaczej, niż na zaspokojenie podstawowych potrzeb życiowych. Tezę tę potwierdza, między innymi, porównanie wartości różnego typu świadczeń wymienianych między pokoleniami: starsi rodzice często pomagają swoim dzieciom finansowo, otrzymują natomiast pomoc w formie „usług bytowych”, a więc „wartość pomocy udzielanej rodzicom, wzajemna wymiana świadczeń między pokoleniami nie jest więc równoważna (ludzie starsi więcej dają, niż otrzymują)” [Pączkowska, 2002: 62; *Raport o rozwoju*: 80-82].

4. Nowe technologie

Naukowcy wskazują na dyskryminację osób starszych na rynku dóbr konsumpcyjnych, co uzasadniają gorszym dostępem osób starszych do informacji na ich temat. Trudności w uzyskiwaniu informacji pojawiają się już na etapie próby przeczytania tego, co wydrukowano małą czcionką na opakowaniach produktów [Szukalski 2008: 126]. Głównie dotyczą one jednak powszechności zastosowania Internetu w przekazie informacji, bowiem „istniejące bariery o charakterze emocjonalno-psychicznym (strach przed nową technologią), materialnym (brak dostępu do komputera bądź łączy internetowych), umiejętnościowym (nieumiejętność obsługi niektórych funkcji i programów) pogarszają pozycję osób starszych w porównaniu z młodszymi” [Drabowicz, 2006: 327]. Istotne jest stwierdzenie B. Szatur-Jaworskiej [2008: 118-119] dotyczące rzadkiego korzystania osób po 55. roku życia z Internetu. Badaczka wskazuje, że w korzystaniu z nowych technologii osoby starsze ograniczane są przede wszystkim przez czynniki wobec nich zewnętrzne i niezwiązane z wiekiem (rozwój technologiczny kraju, dostępność techniczna sieci, dostępność finansowa komputerów, dostępność szkoleń, itd.).

Weryfikacja tego twierdzenia była jednym z ciekawszych elementów badania. Zgodziły się wziąć w nim udział dwie firmy oferujące sprzęt komputerowy. W obu przypadkach zwrócono kompletny arkusz pytań. Jeden z wybranych sklepów jest oddziałem firmy o zasięgu ogólnopolskim. Drugi to firma lokalna, działająca na rynku toruńskim od 15 lat. Wśród jej klientów zdarzają się osoby starsze, które zwykle kupują sprzęt komputerowy dla siebie (W15, W6). W zakupach nie przeszkadza brak sprzętu technicznie przystosowanego dla osób o specjalnych wymaganiach (na przykład posiadającego duże litery i cyfry) (W15, W6). Pracownicy nie zauważyli zależności między wiekiem klientów a pułapem cenowym wybieranego sprzętu. Oprócz zestawów podstawowych, tanich, osobom starszym sprzedawane są także drogie zestawy komputerowe wysokiej klasy. Zdarzają się stali klienci, którzy potrzebują tego typu sprzętu do gier komputerowych. Osobom starszym sprzedaje

się sporo drukarek i akcesoriów komputerowych służących do archiwizowania dokumentów, zdjęć, nagrań dźwiękowych (W6).

Nieco inaczej wygląda sytuacja wyłaniająca się z rozmów z pracownikami firm telekomunikacyjnych (trzy wywiady, jeden zwrócony kwestionariusz). Według oceny pracowników, osoby starsze stanowią około 30% klientów (W13, W14), a ich obecność szczególnie zaznacza się w działalności firmy, powiem starsi klienci czasem nawet „czekają przed drzwiami na otwarcie sklepu, bo mają dużo czasu” (W14). Ich udział w rynku telefonii komórkowych tłumaczono tym, że usługi tego typu „docierają także do osób starszych, jako że rynek usług jest już mocno nasycony” (W14). Impulsem do zaopatrzenia się w telefon komórkowy często jest aparat telefoniczny przekazany przez młodszych członków rodziny (W14). Pojawiający się tam klienci mają często problemy z obsługą aparatów telefonicznych (W7), mają kłopot w opanowaniu funkcji telefonów, zbyt małymi literami (W13), „ze wszystkim” (W14). Osoby starsze są zainteresowane zakupieniem telefonu komórkowego przedpłatowego („na kartę”) częściej niż telefonu z abonamentem (W7, W14). Jeśli wybierają telefon z abonamentem, to preferują najniższą jego stawkę (W13), „wszystko chcą mieć za darmo” (W14). Przy okazji takich zakupów, mając do wyboru różne aparaty telefoniczne w podobnej cenie, decydują się na te z dużymi ekranami i czcionką (W7). Zaznaczono jednak, że zdarzają się także klienci starsi, którzy – wybierając aparat telefoniczny – chcą dostać sprzęt z większą ilością funkcji niż tylko „klawisze czerwoną i zieloną słuchawką” (W14). Tylko w jednej z odwiedzonych firm telekomunikacyjnych dostępna jest oferta przygotowana specjalnie dla osób starszych, w której oprócz niskich cen usług telekomunikacyjnych proponuje się specjalny aparat telefoniczny. Jego zaletami mają być: „łatwa obsługa dzięki bocznym klawiszom funkcyjnym; ekran z dobrze widocznymi, dużymi cyframi; duże, łatwe do naciśnięcia klawisze; bardzo donośny głośnik; wysokiej jakości trwałość i odporna obudowa” (W13). Jeśli seniorzy decydują się na dodatkowe usługi (na przykład Internet), to docelowo zakup ten trafia, według respondentów, do młodszych członków rodziny (W14), choć jest to generalnie rzadkość, lub nie zdarza się wcale (W13).

Nowoczesne technologie to według odwiedzonych instytucji nie tylko towar, ale też środek przekazywania informacji (K1) i miejsce publikacji oferty (K3, K7, K2). Nie jest to jednak regułą, ponieważ niektóre instytucje w ogóle nie korzystają z nowoczesnych technologii przy przygotowywaniu oferty, a umiejętność obsługi komputerów nie jest potrzebna klientom, bowiem „produkty są tak przygotowane, by nikomu nie sprawiały trudności” (K6). W jednym z banków okazało się, że klienci mający problemy z obsługą niektórych funkcji usług dostępnych przez Internet mogą skorzystać z pomocy pracownika w specjalnie w tym celu przygotowanym punkcie obsługi. Inną inicjatywą dla klientów o szczególnych potrzebach jest możliwość spotkania się z pracownikiem banku poza jego siedzibą w przypadku choroby, czy kłopotów z poruszaniem się bez ponoszenia dodatkowych kosztów (K3). Innym sposobem na ułatwienie korzystania z urządzeń technicznych jest udostępnianie ich

klientom, którzy mogą sprawdzić, „jak wyglądają wydruki z drukarki, której zakup rozważają, przetestować, jak działa dany telefon (...)”. Zastosowanie takiej praktyki zostało uzasadnione szybszym i bezpośrednim dostępem do informacji dla klienta (K11). Przygotowanie oferty razem z klientem jest kolejnym sposobem na uniknięcie problemów z obsługą komputerów (K9). Dość rozbieżne relacje uzyskiwane w czasie badania w kwestii biegłości w obsłudze sprzętu sugerować mogą, że grupa korzystająca z oferty sklepów ze sprzętem elektronicznym nie pokrywa się z grupą korzystającą z usług sieci komórkowych, czy raczej, że osoby posiadające na swój użytek komputery zawierają się w grupie abonentów telefonii komórkowych i są wśród nich mniejszością.

Podsumowując ten wątek, można zauważyć, że naukowcy zwracają szczególną uwagę na znaczenie liczebności oraz poziomu wykształcenia starszych konsumentów. Wraz ze wzrostem obu tych czynników rosnąć będzie znaczenie takich klientów, a to zaowocuje ograniczeniem niektórych z podanych powyżej problemów. Rekomendacje zawarte w Biuletynie Rzecznika Praw Obywatelskich [Szukalski, 2008: 130; Biuletyn RPO: 158-160] są oczywiście zasadne, ale przegląd praktyk stosowanych przez toruńskie firmy wskazuje na to, że wszystkie one są dość naturalnie przez nie stosowane, jako że owocują pozyskaniem kolejnych klientów.

5. Czas wolny: kultura, rozrywka, sport, podróże

Seniorzy, jako „ludzie czasu wolnego” [Zych, 2001], korzystają ze zinstytucjonalizowanych form jego spędzania. W badaniu nie pominięto więc jednego z toruńskich kin, odwiedziono też duże muzeum, jeden z oddziałów biblioteki miejskiej oraz jeden z obiektów prowadzonych przez Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji. Tylko ostatni wywiad uzupełniony został odpowiedziami na pytania zawarte w kwestionariuszu. Odwiedzono także firmę oferującą kursy florystyczne, pracownię plastyczną oraz ośrodek kultury. Spośród tych trzech jednostek dwie zwróciły wypełnione kwestionariusze.

Nie będzie szczególnie zaskoczeniem to, że osoby starsze wybierają małe kino studyjne, w którym „domowa atmosfera”, odpowiedni repertuar (respondenci nie mieli najmniejszego problemu ze wskazaniem tytułów filmów najchętniej wybieranych przez seniorów) oraz możliwość dostosowania poziomu dźwięku (dzięki czemu jest ciszej, niż z wielkich kin sieciowych) odpowiadają ich potrzebom dużo bardziej niż repertuar wielkich sal kinowych (W11).

Odwiedzając muzea, osoby starsze wolą oglądać obrazy i tradycyjne eksponaty. Przeszkadza im gwar, nie wydają się zainteresowani sztuką współczesną. Niemniej, znaczna ich liczba wśród odwiedzających uzasadniona jest chęcią uczestnictwa w życiu kulturalnym Torunia. Według pracowników, osoby starsze uzasadniają swoje wizyty w muzeum stwierdzeniem, że „skoro tego typu instytucja jest w Toruniu, to warto, a nawet powinno się, ją odwiedzić” (W16). Gdyby okazało się, że

grupa seniorów jest zainteresowana skorzystaniem z oferty muzeum, można byłoby zorganizować dla nich np. warsztaty fotograficzne (takie warsztaty niedawno organizowano dla grupy, która zgłosiła się do muzeum spoza Torunia) (W16). W innej instytucji kultury seniorom oferuje się spotkania: chóru męskiego, którego członkami są „emeryci wojskowi” (członkowie chóru założyli stowarzyszenie, formalizując swoją działalność), oraz klubu rękodzieła artystycznego, którego członkiniami są starsze kobiety prezentujące „szeroki przekrój społeczny”, a spotykające się w swoim gronie już od kilkunastu lat. Według pracownika ośrodka jest to grupa dość zamknięta, nie przyjmująca w ostatnim czasie nowych członków (W4).

Zainteresowanie życiem kulturalnym miasta nie przekłada się na częste wizyty w miejskiej bibliotece (W17). Seniorów można natomiast spotkać w ośrodkach sportowych, gdzie w określone dni zapewniono im tańsze biletów wstępu. Oprócz klientów indywidualnych z oferty ośrodka korzysta grupa słuchaczy Uniwersytetu Trzeciego Wieku (W18).

Kierując się opinią o dość zamkniętym charakterze spotkań klubu rękodzieła, kolejnym punktem badania było sprawdzenie innych ofert, dzięki którym seniorzy mogliby zdobyć nowe umiejętności. Uczestnictwo seniorów w tego typu inicjatywach jest dość ograniczone. Najpewniej przyczyny doszukiwać należy się w kwestiach finansowych, które szczególnie zajmują seniorów. Oferty różnych kursów kierowane są raczej do osób, które chcą podnieść swoje kwalifikacje na rynku pracy, dzięki czemu opłaty za uczestnictwo w kursach traktowane są jako inwestycja w przyszłość, która z założenia ma zwrócić się dzięki podjętej pracy. Sceptycyzm i postawa roszczeniowa osób starszych wobec instytucji organizujących czas wolny (por. grupa kontrolna G1), oraz fakt, że zwykle nie traktują podjętego zajęcia jako inwestycji, która ma przynieść określone zyski, sprawiają, że nie korzystają z tego rodzaju zajęć. Jeśli już seniorzy pojawiają się w sferze działalności kulturalnej, to wybierają zajęcia organizowane przez instytucję finansowaną statutowo przez jednostki samorządowe, oraz częściej korzystają z już istniejących form działalności, niż znajdują nowe. Obie odwiedzone pracownie deklarowały możliwość podjęcia pracy z seniorami, więc nie kwestie dyskryminacyjne powodują brak seniorów wśród ich klientów.

Poszukując alternatywy dla uczestniczenia w kursie florystycznym, czy zajęciach plastycznych, zwrócono uwagę na inne zajęcia, którymi mogą być zainteresowani toruńscy seniorzy. Spośród licznych w Toruniu gospodarstw i firm zajmujących się produkcją roślin ozdobnych wybrano trzy. Wzięto więc pod uwagę sklepy oferujące rośliny balkonowe, czy ogrodowe. Pracownicy jednego z nich uzupełnili kwestionariusz pytań. W jednym udało się uzyskać wyłącznie informację o tym, że osoby starsze pojawiają się niezwykle rzadko i zwykle przychodzą po to, aby pospacerować (W8). W sklepie ogrodniczym okazało się, że wśród klientów przeważają nieznacznie osoby starsze. Tłumaczone jest to bliskością osiedla, które „było młode w latach 1960.”. Z tego też powodu sklep ma stałych, starszych klientów. Asortyment, którym zainteresowane są zwykle osoby starsze, jest zdecydowanie tańszy,

niż wybierany przez młodszych klientów i zawiera się w najtańszej ofercie sklepu [Szukalski, 2008: 124]. Są to rośliny balkonowe oraz „wiązanki imieninowo-pogrzebowe” (W9). Potwierdziła to pracowniczka firmy ogrodniczej, dodając, że przeznaczeniem zakupionych roślin jest ozdobienie balkonów lub ogródków zakładanych przed blokami (W12).

Inną formą spędzania czasu, której dostępność dla toruńskich seniorów warto było sprawdzić, są usługi turystyczne. W badaniu wzięli udział pracownicy dwóch biur podróży. Jedno z nich stanowi oddział firmy ogólnopolskiej, drugie to instytucja lokalna. Pracownica pierwszego z wymienionych biur nie zgodziła się na wypełnienie kwestionariusza.

W biurze ogólnopolskim zanotowało jedynie kilku klientów powyżej 65. roku życia (W20). Według respondenta nie widać zależności między wiekiem klientów a pułapem cenowym i celem podróży, równie często wybierane są bardzo kosztowne, dalekie wyjazdy, jak i te w niższych cenach. Starsi klienci korzystający z usług tego biura nie potrzebują dostosowania programu wycieczki do ich wieku (W20).

Dokładnie odwrotnie przedstawiają się wyniki badania przeprowadzonego w drugim biurze podróży (W19). Z wywiadu wynika, że osoby starsze są częstymi klientami, przy czym oferty dla nich przygotowywane muszą uwzględniać szereg szczególnych potrzeb. Seniorzy najczęściej wyjeżdżają poza sezonem wakacyjnym, także ze względu na ceny niższe. Celem wypraw są najczęściej państwa europejskie, co uzasadniono stwierdzeniem, że Polacy, którzy „dopiero od niedawna mają możliwość wyjazdów zagranicznych, zaczynają od poznawania tego, co najbliżej”. Osoby starsze często zgłaszają się grupami, są to znajomi, członkowie klubów seniora, grupy parafialne, czy członkowie różnych stowarzyszeń. Dużo częściej i chętniej, niż na podstawie ofert biura przygotowywanych indywidualnie, decydują się na wyjazd, którego organizacją zajmuje się ksiądz z ich parafii, lub pracownik klubu seniora. Bardzo popularne są pielgrzymki (do Włoch, Ziemi Świętej, Hiszpanii). Grupy osób starszych zwykle wybierają podróż autobusem, specjalnie dla nich organizuje się więc przejazdy z przerwami nocnymi. Biuro proponuje także specjalną ofertę dla osób, które ukończyły 55 lat. Tu również nie ma zależności pomiędzy wiekiem klientów a kosztami wybieranych przez nich produktów: „ktoś odkłada 1000 zł przez cały rok na wycieczkę autokarową”, ale jest też grupa klientów, którzy wybierają bardzo drogie usługi (W19).

6. Kontrola wyników badania

Do skontrolowania informacji uzyskanych w wywiadach wybrano dwa toruńskie kluby osiedlowe. W jednym z nich respondentką była pracowniczka zajmująca się organizacją wydarzeń kulturalnych dla mieszkańców osiedla (G1). Drugi respondent to beneficjent oferty klubu (G2). Do grupy kontrolnej zaliczono także sklep medyczny (G3). Obszerne wywiady, przeprowadzone we wszystkich trzech

ośrodkach, zasługują na odrębne omówienie, wykraczające poza ramy niniejszego artykułu. Dla uzupełnienia relacji z przeprowadzonych badań należy dodać, że potwierdziły one uzyskane informacje.

Seniorzy korzystają chętnie i licznie z zajęć sportowych, kursach obsługi komputerów, spotkaniach towarzyskich i wydarzeniach kulturalnych pod warunkiem, że są one dofinansowywane, w tym wypadku przez spółdzielnię mieszkaniową, w ramach której działa klub osiedlowy. Respondentka zauważyła, że seniorzy często prezentują postawę roszczeniową wobec tego typu inicjatyw. Niemniej, dostrzega rodzącą się świadomość możliwości, jakie daje własna inicjatywa w zakresie interesujących seniorów zajęć. Podczas spotkań towarzyskich rozważane są możliwości założenia stowarzyszenia, lub znalezienia innego sposobu sformalizowania planowanych działań. Z punktu widzenia przeprowadzonego badania to ważna informacja nawet, jeśli plany te są dość mgliste, a uczestniczki tego typu debat „nie do końca pewnie wiedzą, co by chciały” (G1).

Bardziej sprecyzowane działania toruńskich seniorów są jednak możliwe, o czym świadczy inicjatywa podjęta przed kilkoma laty przez grupę współpracującą z innym klubem osiedlowym. Inaczej niż w poprzednim przypadku, tutaj zajęcia nie są zawieszane na okres wakacji letnich, ponieważ ich uczestnicy mają swobodny dostęp do lokalu i mogą spotykać się w dogodnych dla nich terminach. Wywiad przeprowadzono z inicjatorem treningów tenisa sportowego dla toruńskich seniorów. Działalność ta rozpoczęła się od informacji zamieszczonych przed pięciu laty na antenie lokalnej telewizji kablowej (co może dawać wyobrażenie o tym, w jaki sposób dotrzeć z różnego rodzaju informacjami do toruńskich seniorów – por. [Pochrząst 2009]). W odpowiedzi na propozycję udziału w turnieju tenisa stołowego zorganizowała się grupa emerytów, głównie mężczyzn, którzy obecnie „nie wyobrażają sobie odebrania im” tej formy spędzania czasu. Wiek uczestników waha się od 52 do 86 lat. Przed przejściem na emeryturę uczestnicy zajęć pracowali jako: lekarze, biolodzy, wojskowi; jest wśród nich emerytowany poligraf i mechanik. Działalność grupy finansowana jest z funduszu spółdzielni mieszkaniowej oraz składek uczestników (G2).

Sklep medyczny został zakwalifikowany do kategorii kontrolnej po przeprowadzeniu wywiadu z pracownikiem. Okazało się wtedy, że sklep stanowi jeden z elementów aktywności stowarzyszenia, które zajmuje się organizacją działań samopomocowych skierowanych głównie do osób w trzecim wieku. Oprócz sklepu i wypożyczalni sprzętu medycznego i rehabilitacyjnego prowadzi aptekę oraz gabinet stomatologiczny. Dzięki pracy stowarzyszenia seniorzy otrzymują informacje dotyczące przysługujących im praw, czy instytucji świadczących pomoc potrzebującym jej osobom starszym. Dużym zainteresowaniem cieszy się wypożyczalnia, ponieważ w województwie kujawsko-pomorskim często w połowie roku kończą się limity na refundację sprzętów określone w umowach zawieranych z Narodowym Funduszem Zdrowia. Jak dotąd, brakuje w stowarzyszeniu możliwości udzielenia osobom starszym pomocy w zakresie porad prawnych. Taka pomoc byłaby bardzo cenna dla

osób starszych, które borykają się z mniejszym poszanowaniem praw konsumenc-
kich [Szukalski, 2008: 125]. W 2010 roku planuje się stworzyć stanowisko koordy-
natora, który miałby za zadanie skoordynować działania wszystkich organizacji
wspierających osoby starsze lub potrzebujące pomocy (G3).

7. Podsumowanie

Przeprowadzone badania wskazują na to, że poważne problemy spotykające
osoby starsze, jakie sygnalizują naukowcy, znajdują częściowe potwierdzenie
w rzeczywistości. Faktycznie, dużym problemem jest kwestia niskich dochodów.
Nie przeszkadza to jednak wielu seniorom w udzielaniu pomocy członkom rodzin,
zwłaszcza, że mogą korzystać ze specjalnie dla nich przygotowanej oferty usług
finansowych. Niepokoić może nierówność seniorów na rynku, spowodowana bra-
kiem dostępu do Internetu, czy brakiem umiejętności obsługi komputerów, ale,
znów, nie jest to regułą. Można znaleźć oferty przystosowane do potrzeb tego typu
klientów, a pracownicy firm działających w sektorze nowoczesnych technologii
zdają się w większości przypadków przygotowani do kontaktu z nimi. Aktywność
osób starszych zwykle kumuluje się w najbliższym otoczeniu. Zajmują się upięk-
szaniem własnego ogródka, czy balkonu, odwiedzają kluby osiedlowe, gdzie mogą
skorzystać z oferty zajęć sportowych. Dzięki inicjatywom takich klubów biorą
udział w życiu kulturalnym. Klienci w trzecim wieku, jeśli decydują się na wyjazd,
mogą skorzystać z optymalnego, dostosowanego do ich potrzeb planu podróży.
Główną zaletą wszelkiego rodzaju działań podejmowanych przez osoby starsze jest,
w ich mniemaniu, możliwość wspólnego z innymi spędzenia czasu. Seniorzy mają
już świadomość możliwości zrzeszania się, zakładania stowarzyszeń, potrzebują
jeszcze osób, które zajmą się sferą formalno-organizacyjną tego typu przedsięwzięć.
Osoby starsze pojawiają się w kinie, muzeum, korzystają z ośrodków sportowych.
Mimo wielu niedostatków, wydaje się, że toruńskie firmy dość naturalnie reagują na
zmieniający się charakter popytu na ich produkty. Postawiona we wstępie teza pozo-
staje więc w mocy jedynie w części: instytucje, które mogą być zainteresowane
pozyskaniem osób starszych jako swoich klientów, podejmują działania postulowa-
ne przez gerontologów, choć nie jest to regułą i wynika bardziej z rynkowych praw
popytu i podaży, niż z dostosowywania ofert do procesów sygnalizowanych przez
naukowców.

Oczywiście, obserwacje te dotyczą jedynie części starszych Torunian. Przy pró-
bie zdefiniowania tego, kim są seniorzy odwiedzający toruńskie instytucje, moi
rozmówcy często stwierdzali, że są to najczęściej osoby, których wiek można sza-
cować na bliższy 50. r.ż., niż 70. (W16), a przywołane na wstępie dane demogra-
ficzne pokazują, że większość osób starszych przekroczyła już 70. r.ż. Wielu senio-
rów ma problemy z samodzielnym funkcjonowaniem, zdobyciem informacji na
temat ośrodków, które mogą wesprzeć ich finansowo, czy zapewnić opiekę medycz-

ną. Naprzeciw typ problemom wychodzą organizacje pozarządowe. Ciągłe niedostatki w zakresie tych usług wynikają z braku integracji działań instytucji, które statutowo zajmują się wspieraniem osób starszych, zwłaszcza w zakresie działań pomocowych i wspierających. Kapitalne znaczenie ma też wysokość środków finansowych, którymi dysponują osoby starsze. Profil ich potrzeb sprawia, że znaczna część dochodów przeznaczana jest na finansowanie zakupu środków medycznych, co wynika z wymienionych braków w działalności instytucji pomocowych. Szczególnie trafne wydają się więc opinie naukowców dotyczące znaczenia społeczności lokalnych w organizowaniu polityki społecznej wobec osób starszych [Błędowski, 1998, 2002]. Oferta dóbr i usług dostępnych seniorom na rynku wydaje się być naturalnie dostosowywana do potrzeb klientów.

Pamiętać należy, że niniejsza praca ma charakter przeglądowy. Wiele aspektów w niej poruszonych wymaga jeszcze uzupełnienia i rozszerzenia. Przede wszystkim, warto byłoby przeprowadzić badania porównawcze w innym mieście, podobnym wielkością do Torunia. Dalsze tego typu badania będą jednak wymagały większej standaryzacji narzędzi badawczych – wprowadzenia kwestionariusza ankiety do samodzielnego uzupełnienia z listą odpowiedzi o charakterze zamkniętym. Przeprowadzenie wywiadów swobodnych okazywało się często kłopotliwe dla respondentów. Dodatkowo, ujęcie problemu proponowane w niniejszej pracy sprawia, że uzyskano obraz dość jednostronny. Bez szerszych konsultacji, wywiadów z osobami starszymi, czyli potencjalnymi klientami odwiedzanych firm i beneficjentami instytucji, które brały udział w badaniu [Pędich, 1998], oraz bez podobnych badań porównawczych przeprowadzanych w innych ośrodkach, wnioski tu przedstawione muszą pozostać analizą przypadku. Przenoszenie ich na całe społeczeństwo skutkowałoby popełnieniem podstawowych błędów metodologicznych [Babbie, 2007: 119].

Literatura

- Babbie E., 2007, *Badania społeczne w praktyce*, PWN, Warszawa, 659 s.
- Bednarz M., 2007, *Przemiany demograficzne a rozwój społeczny*, [w:] J. Meller (red.), *Zabezpieczenie warunków życia ludności w wieku poprodukcyjnym w Województwie Kujawsko-Pomorskim do 2020 roku. Materiały z konferencji*, Wyd. Kujawsko-Pomorskiej Szkoły Wyższej w Bydgoszczy, Bydgoszcz, 27-44
- Błędowski P., 1998, *Samodzielność osób starszych jako zadanie polityki społecznej*, „Gerontologia Polska”, nr 6, z. 3-4, 49-54
- Błędowski P., 2002, *Lokalna polityka społeczna wobec ludzi starych*, Wyd. SGH, Warszawa, 262 s.
- Czekanowski P., 2002, *Rodzina w życiu osób starszych i osoby starsze w rodzinie*, [w:] B. Synak (red.), *Polska starość*, Wyd. UG, Gdańsk, 140-172

- Drabowicz T., 2006, *Nierówności cyfrowe a starość. Przypadek Polski na tle innych krajów Unii Europejskiej*, [w:] J. T. Kowaleski, P. Szukalski (red.), *Starość i starzenie się jako doświadczenie jednostek i zbiorowości ludzkich*, Zakład Demografii UŁ, Łódź, 325-331
- Dzienniak-Pulina D., S. Pawlas-Czyż, 2004, *Osoby starsze w reklamie i w opiniach studentów*, „Praca Socjalna”, nr 2, 66-78
- Flyvbjerg B., 2005, *Pięć mitów o badaniach typu studium przypadku*, „Studia Socjologiczne”, nr 2, 41-69
- Golinowska S., 2002, *Ubóstwo w Polsce. Badania, miary i programy jego zwalczania*, „Praca Socjalna”, nr 4, 3-41
- GUS (Główny Urząd Statystyczny), 2009, *Rocznik Demograficzny*, ZWS GUS, Warszawa, 523 s.
- Kapciak A. (tłum.), 2004, *Studium przypadku, metoda monograficzna*, [w:] *Słownik socjologii i nauk społecznych*, PWN, Warszawa, 369.
- Kwaśniewska K., 2007, *Kwestia osób wieku poprodukcyjnego* [w:] J. Meller (red.), *Zabezpieczenie warunków życia ludności w wieku poprodukcyjnym w Województwie Kujawsko-Pomorskim do 2020 roku. Materiały z konferencji*, Wyd. Kujawsko-Pomorskiej Szkoły Wyższej w Bydgoszczy, Bydgoszcz, 11-17
- Mazurek-Lopacińska K., 2003, *Zachowania nabywców jako podstawa strategii marketingowej*, Wyd. AE, Wrocław, 332 s.
- Meller J., 2007, *Wybrane ekonomiczne następstwa procesu starzenia się społeczeństwa* [w:] J. Meller (red.), *Zabezpieczenie warunków życia ludności w wieku poprodukcyjnym w Województwie Kujawsko-Pomorskim do 2020 roku. Materiały z konferencji*, Wyd. Kujawsko-Pomorskiej Szkoły Wyższej w Bydgoszczy, Bydgoszcz, 19-26
- Nowakowska J., 2007, *Uwarunkowania demograficzne województwa kujawsko-pomorskiego w ujęciu strukturalnym i przestrzennym*, [w:] J. Meller (red.), *Zabezpieczenie warunków życia ludności w wieku poprodukcyjnym w Województwie Kujawsko-Pomorskim do 2020 roku. Materiały z konferencji*, Wyd. Kujawsko-Pomorskiej Szkoły Wyższej w Bydgoszczy, Bydgoszcz, 45-72
- Pączkowska M., 2002, *Sytuacja materialna ludzi starszych*, [w:] J. Halik (red.), *Starzy ludzie w Polsce. Społeczne i zdrowotne skutki starzenia się społeczeństwa*, ISP, Warszawa, 31-39
- Pędich W., 1998, *Uwagi dotyczące specyfiki badań populacji ludzi starszych*, „Gerontologia Polska”, nr 6, z. 2, 3-5
- Pochrząst A., 2009, *Warszawa starych ludzi*, „Gazeta Wyborcza”, artykuł dostępny (23.01.2009) na stronie internetowej http://wyborcza.pl/1,94898,6192697,Warszawa_starych_ludzi.html
- Raport o rozwoju społecznym. Polska 1999. Ku godnej aktywnej starości*, 1999, Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych: UNDP, Warszawa 142 s.; dostępny także na stronie internetowej: <http://www.unic.un.org.pl/nhdr/1999/>
- Sekretarz Generalny ONZ, *Przesłanie z okazji Międzynarodowego Dnia Osób Starszych* artykuł dostępny (08.10.2008) na stronie internetowej <http://www.unic.un.org.pl/show.php?news=1210&wid=24>
- Strzelecki Z., J. Witkowski, 2009, *Ewolucja rozwoju ludności Polski: przeszłość i perspektywy*, Rządowa Rada Ludnościowa, Warszawa, prezentacja dostępna (01.03.2010) na stronie internetowej <http://www.rpo.gov.pl/pliki/12544900110.pdf>
- Szatur-Jaworska B., 2008, *Uczestnictwo osób starszych w sferze publicznej*, [w:] B. Szatur-Jaworska (red.), *Stan przestrzegania praw osób starszych w Polsce. Analiza i rekomendacje działań*, „Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich. Materiały”, z. 65, Warszawa, 115-121

- Szukalski P., 2004, *Dyskryminacja ze względu na wiek (ageism) – przyczyny, przejawy, konsekwencje*, „Polityka Społeczna”, nr 2, 11-15
- Szukalski P., 2008, *Obszary zagrożenia praw osób starszych na rynku dóbr i usług konsumpcyjnych*, [w:] B. Szatur-Jaworska (red.), *Stan przestrzegania praw osób starszych w Polsce. Analiza i rekomendacje działań*, „Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich. Materiały”, z. 65, Warszawa, 123-131
- Trafialek E., 2008, *Rodzina i środowisko zamieszkania jako obszary ryzyka wykluczenia społecznego osób starszych*, [w:] Szatur-Jaworska B. (red.), *Stan przestrzegania praw osób starszych w Polsce. Analiza i rekomendacje działań*, „Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich. Materiały”, z. 65, Warszawa, 79-94
- Zych A. A., 2001, *Słownik gerontologii społecznej*, Wyd. Akademickie „Żak”, Warszawa, 326 s.