

dr Ewa Jurczyk-Romanowska

Uniwersytet Wrocławski

Stowarzyszenie AVEC

e.jurczyk@prawo.uni.wroc.pl



Jest absolwentką studiów prawnych i pedagogicznych. W 2008 roku obroniła tytuł doktora nauk prawnych, specjalizacja kryminalistyka, temat pracy „Dowód z ekspertyzy cheiloskopijnej”. Aktualnie jest zatrudniona w charakterze adiunkta w Instytucie Pedagogiki Uniwersytetu Wrocławskiego, również tam jest słuchaczką kolejnych studiów doktoranckich. Angażuje się w sprawy wrocławskich seniorów, będąc instruktorem kursów komputerowych. Jest również jednym z założycieli Stowarzyszenia AVEC, w którym pełni funkcję prezesa. Prywatnie pasjonuje się żeglarstwem morskim – posiada stopień jachtowego sternika morskiego, a także turystyką rowerową.

Motywacje, oczekiwania i postulaty towarzyszące seniorom w podjętej edukacji informatycznej

Streszczenie: Wychodząc z założeń modelu motywacji edukacyjnych osób dorosłych stworzonego przez M. Crowder oraz K. Pupynin, autorka prezentuje wyniki badań nad motywacjami towarzyszącymi seniorom w trakcie uczestnictwa w kursie obsługi komputera i Internetu, podjętego przez osoby starsze w ramach projektu *@ktywny Senior*. Analizie poddano również zmieniające się w trakcie szkolenia oczekiwania uczestników zarówno wobec samego procesu edukacyjnego, jak i wobec instruktorów, a także zaprezentowano pewien katalog postulatów mających służyć dalszemu doskonaleniu oferty edukacyjnej dla badanej grupy wiekowej.

Słowa kluczowe: kurs komputerowy, senior, edukacja, wykluczenie cywilizacyjne, motywacja edukacyjna.

Wprowadzenie

Obecny świat, tak bogaty w nowinki technologiczne, tak otwarty komunikacyjnie, nie jest dostępny wszystkim podmiotom społecznym. To, co dla pierwszoklasiisty jest oczywistym wymiarem życia, jego nieodzownym elementem, osobie starszej jawi się jako nieznan, często niedostępny świat. Świat, z którego seniorzy czują się wykluczeni.

Mając tę świadomość, wraz ze Stowarzyszeniem AVEC podjęłam się próby skonstruowania systemu szkoleń przeciwdziałających wykluczeniu cywilizacyjnemu seniorów. Jego podstawą wkrótce stały się zajęcia komputerowe, gdyż właśnie tu plasuje się największy niedosyt edukacyjny osób starszych. Kursy obsługi komputera i Internetu dedykowane dla seniorów cieszą się niesłabnącą popularnością a w wielu wypadkach to właśnie one decydują o przystąpieniu seniorów do proponowanych im różnego rodzaju projektów.

Jako Stowarzyszenie AVEC prowadziliśmy omawiane zajęcia od 2007 roku, dwa lata później zaproponowano nam uczestnictwo w charakterze wykonawcy szkoleń komputerowych w projekcie *@ktywny Senior*. Stało się to okazją do przeprowadzenia gruntownych badań nad edukacją informatyczną tej grupy wiekowej, w których jedną z płaszczyzn były właśnie motywacje, oczekiwania i postulaty.

W projekcie *@ktywny Senior* wzięło udział 60 uczestników podzielonych na 6 grup po 10 osób. W każdej grupie były zarówno osoby, które po raz pierwszy pracowały na komputerze, jak i osoby posiadające pewną elementarną wiedzę, ale mimo to wszyscy uczestnicy kwalifikowali się do szkolenia od podstaw.

Badania odnoszące się do motywacji, oczekiwań i postulatów seniorów względem kursów komputerowych realizowano dwukrotnie: na samym początku trwania projektu oraz w trakcie szkolenia. Badania realizowano za pomocą techniki sondażu diagnostycznego opartego w głównej mierze o pytania otwarte. Pierwsza grupa wypowiedzi była dość ogólnikowa, wielu uczestników pisało, iż chce się po prostu nauczyć korzystać z komputera. Natomiast wypowiedzi związane z oczekiwaniami seniorów wobec kursu komputerowego przeprowadzone w trakcie jego trwania można podzielić na dwie grupy: odnoszące się do samych szkoleń jak i odnoszące się do osoby instruktorów.

Motywacje

Pierwszym etapem w szeroko rozumianym procesie edukacyjnym seniorów jest motywacja. To właśnie ona decyduje o tym, iż w końcu seniorzy i instruktorzy spotykają się na sali komputerowej i wspólnie rozpoczynają wyprawę w wirtualną rzeczywistość.

Motywacja – w ujęciu słownikowym – jest to „podanie, ukazanie motywów wyjaśniających czyjeś określone działanie, postępowanie, umotywowanie”¹⁾. Taka

¹⁾ E. Sobol (red.), *Słownik wyrazów obcych PWN*, Warszawa 1995, s. 746.

definicja wymaga rozwinięcia pojęcia „motywu” rozumianego jako „bodziec skłaniający do działania w określonym celu, pobudka, powód”²⁾.

Model motywacji edukacyjnej osób dorosłych został stworzony przez M. Crowder i K. Pupynin³⁾, a w literaturze polskiej opisany przez M. Malewskiego⁴⁾, który za rdzeń proponowanej teorii uznał stwierdzenie, iż warunkami aktywności edukacyjnej ludzi dorosłych są przekonania, iż:

- ❖ podejmowane starania doprowadzą do uczestnictwa oświatowego,
- ❖ uczestnictwo to dostarczy wyników-nagród,
- ❖ nagrody te będą miały właściwość zaspokajania istotnych potrzeb człowieka⁵⁾.

Omawiana teoria motywacji bazuje na założeniu, iż przewidywania człowieka związane z edukacją mają swe korzenie w jego wcześniejszych doświadczeniach edukacyjnych. Znamienne jest to, iż w grupie seniorów biorących udział w projekcie 53% uczestników miało wykształcenie wyższe, a 40% średnie. Podczas prowadzonych szkoleń wielu seniorów przyznawało się do wykonywania w przeszłości zawodów związanych bądź z nauczaniem, bądź z koniecznością ciągłego dokształcania się.

Jak wynika z załączonego schematu (rysunek 1) doświadczenia edukacyjne skorelowane są z poczuciem skuteczności podejmowanych działań – osoby kierujące się takim poczuciem są w stanie pokonać szereg przeciwności, by doprowadzić do urzeczywistnienia zamierzonych działań edukacyjnych. W szkoleniach komputerowych przejawia się to częstymi konsultacjami z instruktorami, wykorzystywaniem zarezerwowanego dla nich czasu, ale również systematycznością w odrabianych zadaniach, a także w wykonywanych ćwiczeniach manualnych usprawniających dłonie celem sprawniejszego obsługiwanie myszki.

Wzmocnieniem poczucia własnej skuteczności jest pogląd o sprawowaniu kontroli nad dotyczącymi ich zdarzeniami. Na kursie pogląd taki można wzmocnić prowadzeniem dialogu na temat oczekiwań wobec szkolenia zarówno w zakresie merytorycznym, jak i formalnym, zakończonym włączeniem wynegocjowanych treści do szkolenia (w praktyce zazwyczaj było to poświęcenie większej ilości czasu na zagadnienia związane z Internetem) czy też uwzględnieniem proponowanych zmian w formule prowadzonego kursu (wprowadzania przerw, dyktowanie notatek, dodatkowe konsultacje).

Trzecim elementem budującym doświadczenie edukacyjne człowieka jest zaspokajanie odczuwanych przez niego potrzeb, które powinno być rozumiane dwuaspektowo: jako doświadczenia z nagrodami, jakie uprzednio uzyskiwał on w procesie kształcenia, oraz jako przeświadczenie o posiadaniu wpływu na otrzymywane nagrody⁶⁾. W przełożeniu na kursy komputerowe dla seniorów, to właśnie tu mieści

²⁾ Tamże, s. 746.

³⁾ M. Crowder, K. Pupynin, *The motivation to Train: A Review of the Literature and the Development of a Comprehensive Theoretical Model of Training Motivation*, Sheffield 1993.

⁴⁾ M. Malewski, *Teorie andragogiczne*, Wrocław 1998, s. 67.

⁵⁾ Tamże, s. 67.

⁶⁾ Tamże, s. 69.

się wiara w siebie, przeświadczenie, iż jeśli będzie się odpowiednio dużo ćwiczyć, to można opanować obsługę komputera, a także wdrożyć się w świat wirtualny.

Ostatnim w tej płaszczyźnie elementem skorelowanym z doświadczeniami edukacyjnymi jest pojmowanie swoich zdolności, na które składa się określona samowiedza i samoocena w relacji do zadań edukacyjnych⁷⁾. Tu często zaobserwować można wyraźną ambiwalencję w podejściu seniorów do swoich zdolności, wynikającą z pozytywnych (w większości wypadków) ocen dotyczących zdolności w wielu sferach życia osobistego i zawodowego z wyłączeniem predyspozycji właśnie do obsługi komputera. Wielu spośród uczonych przez nas seniorów straciło wiarę w możliwość nauczenia się obsługi komputera wskutek uprzednich złych doświadczeń edukacyjnych (brak cierpliwości „domowych instruktorów” w postaci dzieci lub wnuków). Trzeba w tym miejscu zaznaczyć, iż tu właśnie rysuje się największa przepaść pomiędzy pokoleniami. Osoby młode, otoczone komputerami od najmłodszych lat, nie potrafią wyobrazić sobie świata bez przedmiotowych urządzeń, bez dostępu do Internetu. Nie potrafią zrozumieć, iż istnieją ludzie niemający wyobrażenia wirtualności, żyjący jedynie w wymiarze rzeczywistym. Wielu spośród trafiających na kurs seniorów traktuje to jako swoistą „ostatnią szansę” – w przypadku niepowodzenia najprawdopodobniej już nigdy nie znajdą w sobie przekonania, iż są w stanie stać się praktykującymi użytkownikami komputerów i Internetu. Tu też jest ogromna rola właściwego przygotowania kursu czerpiącego z teorii motywacji oraz bazującego na pozytywnych wzmocnieniach.

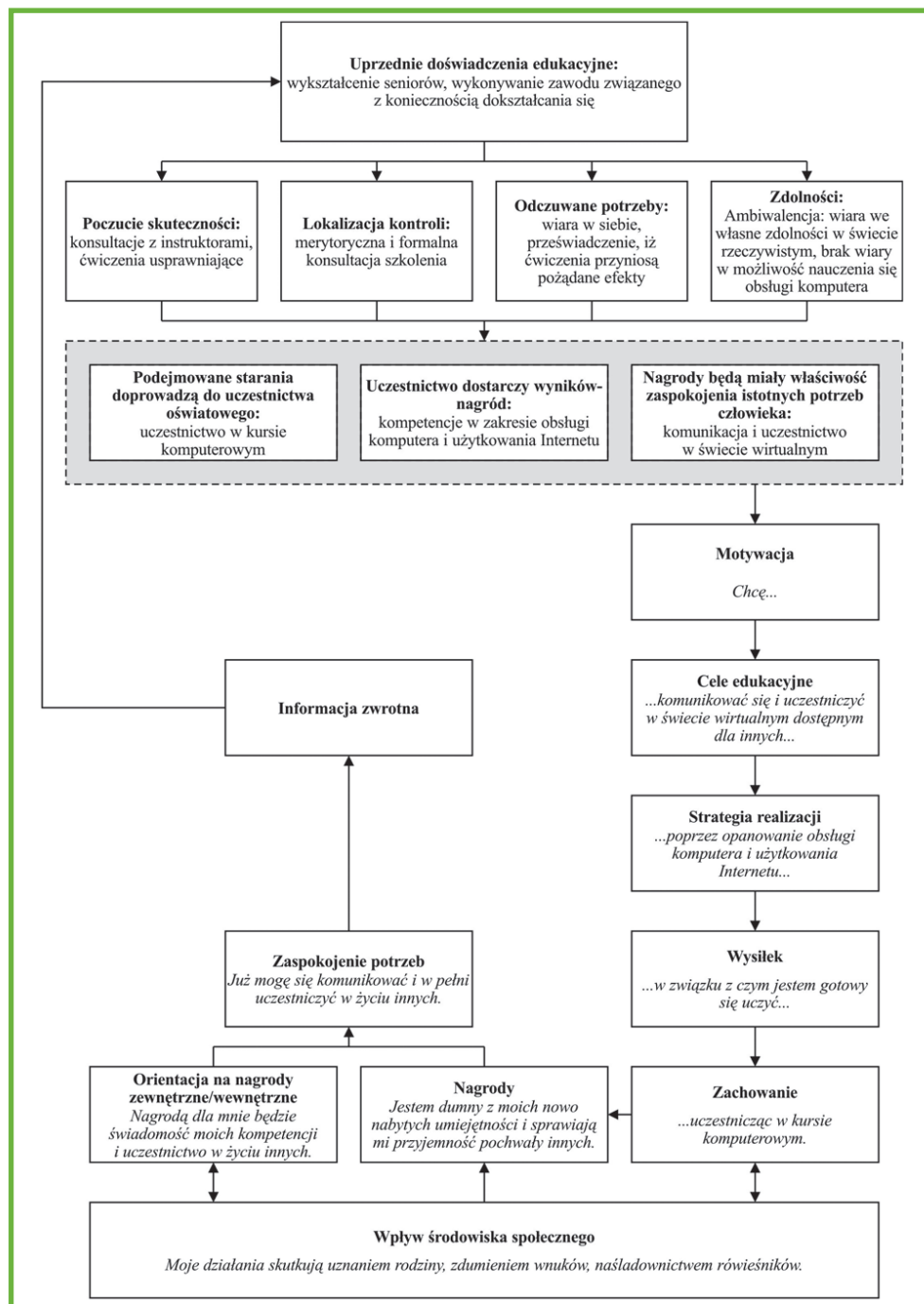
Upřednio omówione doświadczenia edukacyjne i elementy z nim związane, a także trzy kardynalne elementy teorii motywacji – w postaci przywołanych powyżej przekonań, iż podejmowane starania doprowadzą do uczestnictwa oświatowego, które dostarczy wyników-nagród, mających właściwość zaspokajania istotnych potrzeb człowieka – wpływają na aspiracje poznawcze i w efekcie kształtują poziom motywacji jednostki. W wyniku tego osoby edukujące się „ustanawiają cele, jakie w kształceniu pragną osiągnąć, konstruują najbardziej odpowiednie dla siebie strategie uczenia się, wkładają w poznanie określony wysiłek, emitują zachowania, które mają ich doprowadzić do pozytywnego wyniku”⁸⁾. Proces ten w pryzmacie edukacji informatycznej został ujęty w symboliczne zdanie i przedstawiony na poniżej prezentowanym schemacie (rysunek 1).

Ostatni i nie mniej ważny zespół czynników składających się na prezentowaną teorię motywacji odnosi się do nagradzających wyników uczenia się subiektywnie klasyfikowanych jako sukces lub niepowodzenie⁹⁾. Na ocenę efektów podjętych działań ogromny wpływ ma środowisko społeczne – uznanie rodziny, zdumienie wnuków, chęć naśladowania przez rówieśników, ale również nowo stworzona grupa odniesienia w postaci uczestników kursu. Seniorzy bowiem wyrażają chęć podtrzy-

⁷⁾ Tamże, s. 69.

⁸⁾ Tamże, s. 70.

⁹⁾ Tamże, s. 70.



Rys. 1. Schemat motywacji towarzyszącej w edukacji informatycznej seniorów

Źródło: opracowanie własne autorki na podstawie: M. Malewski, Teorie andragogiczne, Wrocław 1998, s. 68.

mywania kontaktów z poznanymi podczas kształcenia osobami. Istotna zdaje się tu być wspólna świadomość trudu przebytej drogi od momentu pierwszego włączenia komputera aż do samodzielnej wymiany informacji przy wykorzystaniu drogi e-mailowej. Pozytywna ocena własnych doświadczeń, zaprezentowana w informacji zwrotnej, skutkuje chęcią uczestnictwa w dalszych, bardziej zaawansowanych kursach komputerowych.

W trakcie trwania projektu *@ktywny Senior*, chcąc zbadać motywację uczestników, zadano im pytanie: Co skłoniło Państwa do podjęcia edukacji w zakresie obsługi komputera i Internetu? Odpowiedzi można podzielić na kilka grup.

Wielokrotnie pojawiały się odpowiedzi wskazujące na to, iż seniorzy, którzy nie posiadli kompetencji w zakresie obsługi nowoczesnych urządzeń technicznych są skazani na wykluczenie zarówno z grona bliskich im osób (rodzina), jak i z relacji zawodowych. Pewna osoba stwierdza: „Moje wnuki cały czas są związane z komputerami. To grają, to robią jakieś zadania, to rozmawiają o tym, co znaleźli w tym Internecie. A ja nie rozumiem o czym oni mówią”. Jeden z seniorów problem wykluczenia ujął w ten sposób: „W pracy już wszyscy przesyłają informacje Internetem, ja jeszcze nie umiem i często jestem w wielu przedsięwzięciach przez to pomijany. Ostatnio doszło nawet do tego, że w mojej obecności nie zapytano mnie, czy chcę się zająć pewnym problemem z tego właśnie powodu. Dotychczasowe kompetencje po prostu nie wystarczają, trzeba iść naprzód”. Wielu spośród czynnych zawodowo seniorów wskazuje na konieczność opanowania obsługi komputerów z uwagi na wykonywaną pracę. Niektórzy nawet wprost wskazują, iż bodźcem do zapisania się na kurs była „potrzeba biegłego posługiwania się komputerem w pracy, co jest znacznym ułatwieniem w pracy zawodowej. Jestem osobą w pełni czynną zawodowo”. Są również seniorzy, którzy wprost wskazują, że chcą dołączyć do społeczeństwa z informatyzowanego: „Chcę dorównać do szeregów komputerowców – idę do przodu”. Niektórzy nieumiejętność obsługi komputera traktują jako swego rodzaju niesamodzielność. Kładą oni nacisk na opanowanie ich obsługi w takim stopniu, by nie była potrzebna pomoc członków rodziny, stwierdzają, iż kierowała nimi „chęć osobistego posługiwania się komputerem, bez pomocy syna”. Wskazują też na dyskomfort powodowany ciągłą koniecznością proszenia kogoś o pomoc: „moje wnuki to wszystko tak szybko robią... tu klikną tam klikną i już wszystko zrobione, a ja dalej nic z tego nie rozumiem i nie umiem sobie poradzić sama. Chciałabym to zrozumieć, a nie tylko ciągle ich wołać do pomocy”.

Wielu spośród seniorów kieruje się ciekawością. Jedna pani stwierdza, iż kierowała nią „chęć sprawdzenia swoich możliwości, uwierzenia w siebie mimo późnego wieku. Ciekawość poznania czegoś nowego, nieznanego, pokonanie lęku przed nowoczesną maszyną. Akceptacja całej rodziny i zabezpieczenie sprzętu w zasięgu ręki”. Dla innych taki kurs to okazja do „poznania świata, sprzętu i poznania ludzi, ułatwienie życia”.

W wypowiedziach często wskazywana jest wszechobecność komputerów – seniorzy stwierdzają, iż motywacją było:

- „postęp, jaki mnie otacza w życiu i w pracy”;
- „potrzeby zawodowe i z drugiej strony konieczność poznania tego, co poznają już moje dzieci”;
- „codziennosc i potrzeba korzystania prawie codziennie z komputerów”.

Część seniorów postawiła siebie niejako przed faktem dokonanym, a mianowicie po prostu zakupiła komputer i zapisała się na kurs w celu nabycia umiejętności jego obsługi, kierując się obawą, że sami mogą coś zepsuć. Działanie takie sami określają jako „samomobilizację”, stwierdzając „jak już tyle wydałem, to muszę się nauczyć. Wcześniej to nie chciałem ćwiczyć na komputerze dzieci, bo nie chciałem czegoś zepsuć, usunąć. Ale teraz to już sam sobie ćwiczę powolutku, poznaję swój komputer, wiem gdzie co mam. Tak jest lepiej”.

Kilkoro spośród seniorów jako motywację podaje chęć porozumiewania się na odległość za pomocą komunikatorów internetowych. „Moje dzieci wyjechały, syn córka są w Anglii, tęsknię za nimi, a nie mogę sobie pozwolić na tak częste dzwonienie do nich, jak bym chciała”.

Ciekawą motywacją wykazała się jedna z pań. Otóż zapisała się ona na kurs w bardzo konkretnym celu – aby nauczyć się, w jaki sposób wyłączyć komputer wnuczce, która – zdaniem seniorki – zbyt dużo czasu przed nim spędzała i nie słuchała, co do niej mówi babcia. Zirytowana seniorka któregoś dnia po prostu wyciągnęła wtyczkę z kontaktu, powodując tym lawinę skarg i narzekań, że przecież mogła coś zepsuć. W efekcie zapisała się na kurs z zamiarem uczestniczenia w nim tylko tak długo, aż nauczy się bezpiecznie wyłączać urządzenie. Historia ta została mi opowiedziana jako humoreska już pod koniec kursu, a seniorka nie mogła wyjść z podziwu, że komputer może tak wciągnąć. Śmiała się, że teraz to wnuczka ma problem, jak babcie od komputera odgonić.

Inną ciekawą historię opowiedziała jedna z uczestniczek kursu – była nauczycielka. W jej przypadku dzieci wyjechały na wakacje, zostawiając babci opiekę nad domowymi zwierzętami i mieszkaniem. W mieszkaniu był komputer, więc seniorka, nie namyślając się długo, stwierdziła, że skoro dzieci obarczają ją obowiązkiem wyprowadzania psów, to w ramach rekompensaty ona będzie korzystała z komputera. W tajemnicy przed dziećmi zapisała się na kurs.

Oczekiwania i postulaty

Każdy uczestnik kursu idąc na szkolenie miał określone oczekiwania, bezpośrednio powiązane z motywacją, stanowiące odzwierciedlenie poczucia skuteczności, lokalizacji kontroli oraz odczuwanych potrzeb (rysunek 1). Jako przykład może posłużyć tu wypowiedź uzyskana na pytanie o powód skłaniający seniorów do uczestnictwa w kursie komputerowym: „...decyzja ta dojrzała dość długo i w końcu zapadła pod wpływem przeczytanego ogłoszenia w gazecie wrocławskiej o naborze na kurs dla seniorów. Podkreślam dla seniorów, bo spodziewałam się, że wiadomości będą dawkiwane w taki sposób i w takich porcjach dla mnie przyswa-

jalnych i nie zawiodłam się”. Wypowiedź ta doskonale ilustruje fakt, iż seniorzy czują się grupą odrębną, o nieco innych potrzebach w zakresie szkoleń komputerowych. Nie można do nich stosować tych samych metod i sposobu tłumaczenia jak w przypadku innych grup wiekowych.

Wypowiedzi uzyskane na początku szkolenia ukazały, iż seniorzy oczekują „...kursu dla seniorów, z uwzględnieniem naszych możliwości poznawczych, naszego tempa pracy, naszej słabszej już pamięci”. Zatem podstawową kwestią podczas organizacji takiego szkolenia jest dopasowanie materiału oraz strategii przekazywania wiedzy do potrzeb osób starszych. Z uwagi na to przez cały czas trwania kursu monitorowano oczekiwania seniorów, wychwytywano i uwzględniano ich sugestie.

Kolejną, bardzo istotną kwestią poruszoną przez seniorów w ankietach było oczekiwanie, że na kursie komputerowym wyzbędą się lęku przed korzystaniem z przedmiotowego urządzenia. Wielu rozmówców wskazywało – „mam w domu komputer, ale to jest takie skomplikowane, co chwilę coś wyskakuje i ja się boję tego dotykać, żeby mi znowu coś nie wyskoczyło, nie zepsuło się. Chciałabym przestać się tego bać”. Ta wypowiedź, podobnie jak kilka innych, wskazuje, iż jednym z podstawowych problemów ograniczających samodzielną naukę obsługi komputera jest obawa przed zepsuciem skomplikowanego urządzenia. Wielu spośród seniorów wskazuje ponadto, że obawa ta jest pogłębianą przez młodszych członków rodziny. „Wnuki nie mają cierpliwości, jak czegoś nie wiem, to klikną szybko 10 razy i już jest zrobione, a jak ich proszę, żeby mi wytłumaczyli i robili wszystko powoli, to mówią, że nie powinnam, bo zepsuję”.

Seniorzy również podnosili kwestię predyspozycji osób, które będą prowadzić takie szkolenie. Pierwszą cechą była cierpliwość, a drugą – niemal równie często wyliczaną – komunikatywność. Seniorzy stwierdzali, iż należy „zatrudnić instruktorów komunikatywnych, cierpliwych i miłych”. Inni z kolei pisali, iż „należy w sposób dostępny docierać do nas jako osób starszych”. Większość jednak pozostała przy ogólnikach – „by byli dobrze przygotowani pedagogicznie i merytorycznie oraz by byli prawdziwymi wykładowcami”.

Ostatnim zagadnieniem poruszonym przez seniorów w pierwszej turze ankiet był podręcznik. Jedna z senierek pisze: „Chciałabym, żeby do kursu był podręcznik, w którym byłoby opisane wszystko, co będziemy robić, krok po kroku i zrozumiale. Ja już próbowałam się nauczyć pracy na komputerze, kupiłam podręcznik w księgarni, podręcznik dla seniorów, ale nic z niego nie rozumiałam. Chciałabym, aby na tym kursie pojęcia komputerowe były tłumaczone przystępnym zrozumiałym językiem, a nie komputerowym”. Ta wypowiedź stała się wyzwaniem dla osób przygotowujących kursy komputerowe; kadra zdecydowała się je podjąć i przygotowano skrypt dla seniorów, a jego poszczególne rozdziały wręczano seniorom na zajęciach, na bieżąco.

W drugiej turze ankiet pojawiały się już odpowiedzi bardziej konkretne, połączone z ewaluacją dotychczasowego szkolenia.

Najważniejsze w wypowiedziach seniorów było wolne tempo pracy połączone z licznymi powtórzeniami materiału, czego konsekwencją stało się zdecydowane zwiększenie liczby godzin poświęconych na zajęcia komputerowe. W jednej z ankiet czytamy, że należy „czasem zmniejszyć tempo udzielania instruktaży i poświęcić trochę więcej czasu na utrwalanie umiejętności pod okiem instruktora”. Jedna z pań pisze: „Uważam, że zakres szkolenia, mam na myśli ilość godzin szkolenia dla osób starszych, którzy z komputerem spotkali się po raz pierwszy, jest za mała, mając na uwadze słabszą pamięć. W świetle powyższego uważam, że niektóre lekcje komputerowe mogłyby być powtarzane dwukrotnie. Można powtórzyć wyszukiwanie informacji stron i przeglądarki internetowej”. Inna osoba stwierdza: „Po wyłożeniu nowego materiału i pierwszym przeciwczeniu, następne zajęcia powinny być powtórzeniem poprzedniego materiału w celu utrwalenia. Zbyt szybko się leci z materiałem”. Kolejna wypowiedź ilustrująca wspomnianą potrzebę brzmi: „Omawiane tematy należałoby powtarzać dwa albo trzy razy w celu zapamiętania, bo my mamy dobrą pamięć, ale krótką, więc wiadomości musimy utrvalać”. Dobrą ilustracją jest tutaj również zdanie: „Może zwolnić tempo wykładów, które jest stosowane na zasadzie młodych studentów, a my przecież jesteśmy już poza studentami”.

Jednak zwolnienie tempa nie może się odbywać kosztem omawianych zagadnień. W tej kwestii seniorzy proponują dwie opcje. W większości opowiadają się za przedłużeniem kursu. Jeden z uczestników szkolenia stwierdza, że powinno być „więcej godzin, nawet za niewielką odpłatnością uczestników. Więcej godzin poświęcić Internetowi”. Zatem potrzeba szkoleń komputerowych jest na tyle silna, iż seniorzy gotowi są uiścić część opłaty. Niektórzy proponują tutaj tryb konsultacyjny: „myślę, że dobrze byłoby, aby po zakończeniu szkolenia było parę godzin na wrywkowe powtórzenia, najlepiej indywidualnie z instruktorem”.

Wśród seniorów pojawiło się też stanowisko, iż materiał można zrealizować nie tylko przy zwiększonej ilości godzin, ale również za pośrednictwem efektywniejszych instruktorów. Jedna z senierek stwierdziła, że trzeba „zwiększyć ilość godzin, starannie dobierać wykładowców takich, którzy potrafią w prosty i zrozumiały sposób przekazać wiedzę starszym ludziom”.

Wielu spośród uczestników kursu określiło jego program jako obszerny, ale ani razu nie pojawił się głos opowiadający się za pominięciem pewnych zagadnień, a wręcz odwrotnie – seniorzy wskazywali na pewne zagadnienia, którym warto poświęcić więcej czasu na zajęciach. Jedna z osób stwierdza, iż oczekuje „wydłużenia czasu trwania kursu, dostosowania go do obszerności programu, wprowadzenia powtórzeń”. Propozycje te uwidoczniły się również w przytoczonych już wcześniej fragmentach, jednakże uważam, iż warto w tym miejscu wymienić powtarzające się w wypowiedziach kwestie. Jeden z uczestników stwierdza: „Osoby po 60 roku życia trudniej przyswajają wiedzę techniczną. Szkolenie powinno obejmować więcej godzin obsługi komputera. Więcej czasu należy poświęcić na tworzenie folderów, zapisywanie danych na pendrive”. Prośba o poświęcenie większej ilości cza-

su na zapisywanie treści na pendrive'ach wielokrotnie przewijała się zarówno podczas prowadzonych zajęć, jak i w ankietach. Na podstawie tego można stwierdzić, iż opanowanie tej czynności sprawia wiele problemów osobom starszym.

Wielu spośród seniorów oczekiwało poświęcenia większej ilości czasu na operacje związane z folderami, według nich instruktorzy powinni wielokrotnie omawiać „zakładanie folderu, zapisywanie dokumentu w folderze, na pendrive, drukowanie”. Nieliczni postulowali poświęcenie czasu na „pracę z oknami, Word”, a także „wstawiania tabel i obiektów”.

Natomiast w niemal wszystkich wypowiedziach pojawiał się „głód Internetu”. Myślę, iż można zaryzykować stwierdzenie, iż jest to naturalną konsekwencją wielokrotnie przytaczanej przez seniorów motywacji w postaci komunikacji za pośrednictwem Internetu z przebywającymi daleko członkami rodziny, znajomymi. Podczas zajęć seniorzy wielokrotnie okazali radość z rozmów z najbliższymi przeprowadzonych samodzielnie przy użyciu programu Skype czy Gadu-Gadu, a także o listach wymienianych za pośrednictwem poczty elektronicznej. Dlatego też nie dziwi wyliczanie oczekiwań związanych z tymi środkami komunikacji. Seniorzy prosili by „przeznaczyć trochę więcej czasu na program Gadu-Gadu, obsługi poczty elektronicznej i wyszukiwarki internetowej”. Z wypowiedzi wynika, iż seniorzy konsultowali swoje internetowe poczynania z innymi osobami, gdyż pojawiały się takie prośby jak: „rejestracja konta gmail”, podczas gdy na zajęciach do rejestracji została wybrana inna poczta elektroniczna. Seniorów interesowało nie tylko „GG i Skype, wysyłanie e-maili”, ale również „mailowanie z załącznikami”. Jedna osoba stwierdziła, iż „więcej czasu należałoby poświęcić na Internet, pobieranie plików graficznych i załączników, ale to wymaga większej pracy z Internetem, a takiego w domu nie mam”. Z uwagi na to, iż fakt braku dostępu do Internetu w domu dotyczył wielu uczestników kursu w Sektorze 3 wyrażono zgodę na indywidualne, samodzielne korzystanie z podłączonych do sieci komputerów. Wielu spośród uczestników skorzystało z tej możliwości.

Ponadto seniorzy oczekiwali „przede wszystkim *dogłębszej*¹⁰⁾ wiedzy na temat poruszania się po stronach internetowych, np. zakładania rachunków kont bankowych, logowania się na Allegro oraz wiele innych operacji z dostępem do zdjęć czy TV. Więcej wiedzy praktycznej obsługi komputera”. Wielu spośród nich pisało, iż oczekują, by przedmiotem dalszej części nauczania był „Internet, ściąganie programów Internetu (darmowych)”. Znalazło się również kilka wypowiedzi związanych z bezpiecznym korzystaniem z Internetu i „zapobieganiem wyskakiwaniu dziwnych obrazków”. Jedna Pani stwierdza: „Chciałabym wiedzieć, jak włączyć taki filtr, żeby mi takie „kociaki” nigdy nie wyskoczyły”. Wypowiedź ta dotyczy zajęcia na jednym z zajęć – poświęconych pobieraniu i zapisywaniu plików graficznych z Internetu. Zadaniem seniorów było wyszukanie jak najciekawszego obrazka przedstawiającego ich ulubione zwierzątko. Jeden z uczestników kursu wpisał w wyszu-

¹⁰⁾ Pozostawiono oryginalną pisownię.

kiwarke hasło „kociaki”, a na ekranie zamiast ślicznych zwierzątek pojawiły się rozneglizowane kobiety. Zawstydzenie seniora dodatkowo pogłębił fakt, iż siedział on w pierwszej ławce, a jego monitor był widoczny dla wszystkich pozostałych kursantów. Ostatecznie udało się instruktorowi obrócić zamieszanie w sytuację edukacyjną, a konsekwencją tego było pojawiające się ze strony seniorów w ankietach oczekiwanie pogłębienia wiedzy z zakresu niebezpieczeństw czyhających na użytkowników Internetu.

Seniorzy w ankietach wyrażają chęć opanowania obsługi również innych komputerów niż dostępne w pracowni stacjonarne PC. Stwierdzają oni, iż powinno się „dodać chociaż jedne zajęcia na notebooki, pokazać możliwości korzystania z nich”. Inna osoba stwierdza: „chciałabym mieć możliwość przyjscia na indywidualne konsultacje z moim laptopem. Tak na zajęciach byłoby za dużo zamieszania, ale później instruktor mógłby pokazać podobieństwa, a zwłaszcza różnice”. Seniorzy postulują również, by kurs „uzupełnić w nowości wprowadzane w komputeryzacji”. Proponują również zastosowanie nowoczesnych technologii, o czym świadczy poniższa wypowiedź: „Moim zdaniem w celu powtórzenia przeprowadzonych ćwiczeń w domu bardzo przydatne byłoby rejestrowanie w pamięci zewnętrznej komputera – takim specjalnym dysku – przebiegu ćwiczeń”.

Jak już wyżej wspomniano w odpowiedzi na oczekiwania seniorów wyrażone w pierwszej turze ankiet, instruktorzy w trakcie jego trwania na bieżąco przygotowywali skrypt do zajęć. W drugiej części badania seniorzy również wyrażali swoje oczekiwania i propozycje odnośnie skryptów. Seniorzy stwierdzali, iż należy „opracować bardziej szczegółowy skrypt – dla całkowicie początkujących”. Obok postulatu większej szczegółowości skryptu pojawiała się niejednokrotnie informacja o tym, iż mimo skryptów seniorzy tworzyli własne notatki o charakterze uzupełniającym. Dobrze ilustruje to poniższa wypowiedź: „Należałoby bardziej szczegółowo opracowywać materiały, które dostajemy (metodą krok po kroku). Poza tym zbyt szybko omawiane są zagadnienia związane z obsługą komputera. Nie zawsze zdąży się zapisać kolejność czynności, które należy wykonać przy jednoczesnym wykonywaniu ich, aby zdążyć z innymi. Należy podkreślić, że w grupie uczestniczą osoby, które pracowały na komputerze i osoby, które nie miały doświadczenia z komputerem”. Pojawiły się również postulaty, „aby materiały, które przerabiamy na komputerach dostarczane były z wyprzedzeniem, ponieważ w czasie ćwiczeń trudno nam się od razu zorientować”.

Nieliczni seniorzy wypowiadali się również na temat możliwości wprowadzenia innowacji w szkoleniu w postaci zastosowania rzutnika. Jedna z senierek stwierdza: „bardzo przydatny byłby ekran, na którym to prowadzący ćwiczenia pokazywałby poszczególne kroki”. Inny uczestnik pisze: „w miarę możliwości, jakby można było zastosować rzutnik na ekran i wtedy wykładowca krok po kroku omawia poszczególne zagadnienia i wszyscy dobrze by widzieli omawiane tematy”.

Natomiast częściej podnoszona była kwestia konieczności wprowadzenia języka angielskiego. Seniorzy odczuli brak tej kompetencji językowej już od początku

zajęć, kiedy to sporadycznie pojawiały się pojęcia anglojęzyczne. Należy tu zauważyć, iż osoby młodsze, dobrze wdrożone do korzystania z szeroko pojętych urządzeń informatycznych, pewne terminy włączyli już do swojego słownika. Pojęcia i nazwy typu pendrive, Windows, Word, Office i inne są słowami powszechnie używanymi przez użytkowników komputerów. Natomiast dla seniorów stanowią egzotyczny dodatek do nauki obsługi komputera. Stąd też w wypowiedziach badanych niejednokrotnie pojawiały się wypowiedzi wnioskujące o lekcje języka angielskiego. Jedna z senierek stwierdza: „Na początku przydałoby się kilka lekcji języka angielskiego – poznanie terminów komputerowych. Nawet większą ilość godzin, tak aby móc lepiej utrwalić poznane już pojęcia. Nie wszyscy uczestnicy mają komputer w domu i mogą powtarzać to wszystko na bieżąco”. Wśród opinii seniorów pojawiają się zarówno głosy optujące za całym kursem angielskiego, jak i za podaniem wyłącznie najistotniejszych terminów. Jeden z uczestników projektu stwierdza: „Na pierwszej lekcji lektor powinien podać seniorom podstawowe wyrazy angielskie przy obsłudze komputera, przez co będzie łatwiej uczyć się jak komunikować się poprzez komputer”. Niektórzy spośród uczestników, widząc konieczność edukacji obcojęzycznej i licząc na wprowadzenie jej do projektu, pisali: „Lekcje języka angielskiego powinny być na początku kursu, a nie na końcu – chodzi o skróty stosowane w komputerze”.

Kolejnym wnioskiem nasuwającym się w wyniku przeprowadzonych badań jest fakt oczekiwania przez seniorów dalszych szkoleń komputerowych. Już w trakcie trwania projektu *@ktywny Senior* uczestnicy nie chcieli poprzestawać na jednym kursie komputerowym. Jedna z senierek stwierdziła, iż „szkolenia komputerowe można by jeszcze raz powtórzyć”, w pozostałych wypowiedziach seniorzy wskazywali, iż chcą w ramach szkolenia wyjść poza poziom podstawowy. Jednakże propozycje były tu dość zróżnicowane. Niektórzy wypowiadali się, iż po prostu chcą „kolejnych etapów w kursach komputerowych”. Inni postulowali kurs „»ponadpodstawowy« – kurs komputerowy dla tych, którzy już »liznęli«, ale niezbyt pewnie w tym siedzą”. Pojawiły się głosy proponujące, by zamiast dodatkowego szkolenia „poszerzyć szkolenie w zakresie indywidualnych zainteresowań uczestników”. Interesującą propozycję przedstawiła seniorka: „Przydałby się kurs II stopnia (!) Tu uczyliśmy się podstaw, ale jest wiele innych możliwości, których nie poznaliśmy – np. adresowanie kopert, tworzenie wizytówek, zaproszeń (w różnym formacie) itp.”. Jak się okazuje, seniorzy szukają i znajdują coraz więcej możliwości praktycznego zastosowania zdobywanej na kursach wiedzy. Jedna z senierek zaproponowała wprost, by „wprowadzić kursy jednotematyczne”, bazujące na zainteresowaniach seniorów. Ponadto pojawiał się postulat uprzedniego poziomowania grup – by „dobrać zespoły ludzkie w zależności od zaawansowania znajomości obsługi komputera”.

W ankietach przeprowadzonych w drugiej turze pojawiły się również propozycje zmian w odniesieniu do całości kursu, a w szczególności istotne dla seniorów okazało się „konsultowanie terminów zajęć z uczestnikami, aby mogli sobie oni zorganizować czas”. Ponadto w przyszłości powinno się „tak zorganizować harmo-

nogram szkoleń, by nie było dłuższych niż 15 minut przerw między poszczególnymi zajęciami". Ostatnią propozycją w tym zakresie było „przeprowadzanie zajęć co drugi dzień lub 3 razy w tygodniu. Codzienne zajęcia to dość duże obciążenie czasowe dla seniora, który potrzebuje więcej czasu na codzienne domowe zajęcia”.

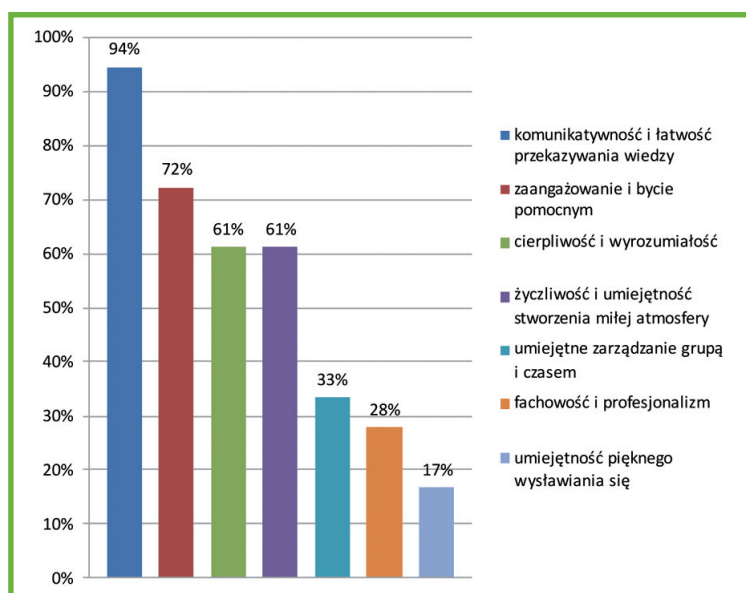
Projekt *@ktywny Senior* w zakresie przeprowadzonych 180 godzin dydaktycznych szkoleń komputerowych został zrealizowany przez grupę doświadczonych instruktorów zrzeszających się w Stowarzyszeniu AVEC. Kadra ta w głównej mierze wywodziła się z Instytutu Pedagogiki Uniwersytetu Wrocławskiego i stanowili ją absolwenci specjalizacji andragogika oraz doktoranci. Z uwagi na to, iż żaden z pracujących, uczących się bądź nauczających instruktorów nie mógł zarezerwować sobie trzech miesięcy wolnych od zajęć, wprowadzono rotacyjny system szkoleń połączony ze sformalizowaną sprawozdawczością umożliwiającą szybką wymianę precyzyjnych informacji. W kwestii rotacyjności nauczania zdania seniorów były podzielone. Niektórzy stwierdzili, iż taka forma umożliwia nawiązanie komunikacji z każdym z seniorów – „to, że zmieniają się wykładowcy powoduje, że trafia się do wszystkich. Bo to jest tak, że nigdy się wszystkich nie zadowoli i jeśli komuś instruktor nie spasował, to będzie się musiał męczyć przez cały kurs. Uważam, że tak powinno być w dalszej części kursu”. Większość seniorów uznała jednak, iż „zajęcia powinien prowadzić jeden lektor dla każdej grupy osobno. Byłoby wspaniale, aby daną grupę szkolił ten sam instruktor od początku do końca”. Pozytywnie oceniono również udział w zajęciach osób wspomagających wykładowcę. „Wolontariusze to wspaniała sprawa, bo lektor sam nie jest w stanie wszystkich ogarnąć, biorąc pod uwagę, że większość seniorów nie ma jeszcze komputerów w domu”.

Osobną, znacznie rozbudowaną kategorią były postulaty dotyczące instruktorów. Można tu dokładnie skategoryzować cechy, którymi powinien charakteryzować się dobry instruktor, a należą do nich począwszy od najistotniejszych:

- 1) komunikatywność i łatwość przekazywania wiedzy,
- 2) zaangażowanie i bycie pomocnym,
- 3) cierpliwość i wyrozumiałość,
- 4) życzliwość i umiejętność stworzenia miłej atmosfery,
- 5) umiejętne zarządzanie grupą i czasem,
- 6) fachowość i profesjonalizm,
- 7) umiejętność pięknego wystawiania się.

W toku prowadzonych badań seniorzy opisowo mieli wskazać cechy, jakich oczekują po instruktorach, a wymienione przez nich cechy ściśle zamknęły się w przytoczonych kategoriach. Dlatego też zdecydowałam się na graficzne zilustrowanie nacisku, jaki seniorzy kładli na poszczególne cechy (rysunek 2).

W zakresie komunikacji seniorzy wskazywali na „umiejętne kontaktowanie się z osobami w podeszłym wieku”, jako najistotniejszą cechę dobrego instruktora. Zajęcia bowiem powinny być prowadzone „w sposób zrozumiały dla przeciętnego seniora”, a także „w sposób ciekawy i jasny dla laika”. Komunikatywność często była eksponowana przez szczególnie trudnego odbiorcę, za jakiego uważają siebie



Rys. 2. Postulaty dotyczące cech instruktorów kursów komputerowych dla seniorów

Źródło: opracowanie własne autorki.

seniorzy – jedna z osób stwierdza: „Przecież nie jesteśmy młodymi studentami a wręcz przeciwnie »stypendystami« ZUSu”. Zatem do kursu dla seniorów powinni być przydzieleni tacy wykładowcy, „którzy potrafią w sposób prosty i przystępny przekazać wiedzę starszym ludziom”. Instruktorzy powinni posiadać „zdolności przekazywania innym posiadanych wiadomości”, a unikać „typowych wykładów-monologów bez kontaktu ze słuchaczami. Nie traktować seniorów jak studentów, wytwarzając barierę między wykładowcą a słuchaczem”. Nawet padły sugestie, by „stosować metodę bezpośredniego nawiązywania kontaktu ze słuchaczem, co powoduje rzeczywiste zdobywanie praktycznych umiejętności”. Dobry instruktor powinien „starać się wyjaśnić do skutku i mieć dużo cierpliwości w tym tłumaczeniu, bo przecież nie jesteśmy już młodzikami”. Zatem najważniejszą według seniorów cechą jest „jasność i zrozumiałość przekazywania informacji”, a także „wyrazistość, obrazowość tłumaczenia” oraz „dokładne i wyczerpujące objaśnianie”.

W drugiej z kolei grupie cech plasuje się zaangażowanie i bycie pomocnym. Ponieważ, jak już wcześniej wspomniano, ankiety wykonywano dwuetapowo, a bieżący fragment dotyczy wypowiedzi uzyskanych od uczestników kursu w trakcie jego trwania, w niniejszym omówieniu wyczuwa się wyraźnie postulat wynikający z dotychczasowej ewaluacji instruktorów prowadzących zajęcia. Świadczyć może o tym chociażby zdanie postulujące, by instruktorzy „prowadzili zajęcia tak, by seniorzy odczuwali, iż instruktor się stara, nawet jeśli trochę mu nie wychodzi”. Zatem seniorzy oczekują „zaangażowania w przekazywanie wiedzy i prowadzenie

zajęć”, chcą, by instruktor wykazywał „entuzjazm i zapał”. Owa postawa zaangażowania wyrażać się ma również w „gotowości do indywidualnej pomocy w trakcie zajęć”, ale również oczekuje się, „by pomagali również podczas samodzielnych ćwiczeń na parterze budynku”¹¹⁾. W zakresie merytorycznym uczestnicy kursu oczekują „pomocy w obsłudze komputera (kolejność działań w wykonywaniu poszczególnych zadań)” oraz „w prawidłowym wprowadzaniu danych”, a także „podpowiadania informacji, wskazówek w trudniejszych zadaniach” oraz wsparcia „jak kursant się pogubi, kliknie gdzie nie trzeba – podpowiedzi jak naprawić, ale nie naprawiać samemu – ja np. chciałabym wiedzieć co zrobiłam źle”. Zatem można stwierdzić, iż w opinii seniorów zaangażowanie w dużej mierze wyraża się „w byciu pomocnym”.

Pod względem nacisku seniorów na poszczególne cechy instruktorów na trzecim i czwartym miejscu *ex aequo* znajdują się cierpliwość i wyrozumiałość oraz życzliwość i umiejętność stworzenia dobrej atmosfery. Przede wszystkim seniorzy oczekują „cierpliwości i wyrozumiałości wobec seniorów, których umysł nie jest już tak chłonny na nowinki techniczne”. Dość interesująco były sformułowane wypowiedzi w tej kategorii – podobnie jak w przytoczonej powyżej – seniorzy opisywali swoje oczekiwania, jednocześnie podając uzasadnienie, dlaczego jest to dla nich tak ważne. Wśród uzasadnień wymieniano, że seniorzy „nie są tak szybcy jak młodzi i czasem nie mają dobrej komunikatywności”, są wśród osób „uczących się pracy na komputerze, a często uczestnicy mają lata do 80”, a ponadto są ludźmi „nie mającymi dotychczas kontaktu z komputerem” oraz zgłaszającymi „wątpliwości w obsłudze komputera i Internetu”. Ponadto potrzeba dużo „wyrozumiałości dla seniorów, którzy nie zawsze szybko »łapią« komputerową wiedzę i pomocy w sytuacji, kiedy sobie nie mogą poradzić”, a także dlatego, że „nasze szare komórki nie są tak pojęte jak były za naszej młodości”. Również w tej kategorii czasem przemycana jest ewaluacja dotychczas odbytych szkoleń. Jedna z senierek napisała: „Podziwiam tych młodych ludzi, którzy po 8–10 razy powtarzali te same fragmenty zajęć, bo »@ktywny senior« czegoś nie zrozumiał”. Zatem w tej kategorii seniorzy postulują „dużo spokoju w prowadzeniu zajęć oraz wyrozumiałości na nasze marudzenie, ciągle zapytania”.

W zakresie życzliwości oraz umiejętności stworzenia miłej atmosfery dobrego instruktora cechować powinno „miłe i grzeczne usposobienie”, a także „takt i uśmiech” oraz „przyjazny dla osób starszych sposób bycia”. Wykładowca powinien ponadto odznaczać się „wysoką kulturą osobistą, specyficznym i wyrozumiałym podejściem” i nigdy w tym nie ustawać, nie okazywać zdenerwowania czy irytacji, „bo przecież w czasie wykładów to my byliśmy niecierpliwi a czasami nerwowi jak czegoś nie rozumieliśmy”. Jedna z senierek stwierdza: „Wykłady z in-

¹¹⁾ Regularne zajęcia kursowe odbywały się w sali komputerowej na pierwszym piętrze, natomiast umożliwiono seniorom również ćwiczenie zadań na komputerach umieszczonych w głównej sali Sektor 3 mieszczącej się właśnie na parterze budynku.

struktorami powinny sprawiać wielką przyjemność i zachęcać do dalszego poznawania tajników komputera". Oczekuje się: „Przyjaznego podejścia i zrozumienia, że w naszym wieku informacje docierają o wiele wolniej niż do ludzi młodych”. Również w tej kategorii można dostrzec wątki ocenne, o czym mogą świadczyć wypowiedzi: „Pogoda i uśmiech prowadzącej¹²⁾ są dopingiem do zrozumienia zagadnień”, a dodatkowo „miła, spokojna atmosfera sprawia, że człowiek ma odwagę pytać nawet o głupstwa”. Zatem można stwierdzić, iż umiejętność stworzenia atmosfery życzliwości, spokoju, bezpieczeństwa skutkuje całkowitym lub częściowym wyzbyciem się obaw przez seniorów, a to przecież właśnie owe lęki są czynnikiem blokującym motywację osób w wieku późnej dorosłości do edukacji informatycznej.

Na piątej pozycji uczestnicy kursu wskazali na umiejętność zarządzania czasem i zespołem. W tym miejscu stwierdzono, iż dobry instruktor powinien „tak przeprowadzić zajęcia, żeby zawsze była ta przerwa¹³⁾, nie powinien przedłużać zajęć”. Ponadto istotne jest „dostosowanie poświęcanego czasu wg poziomu uczestników”, a także „dopilnowanie, aby na wszystkich ekranach pojawiały się zadane ćwiczenia i dopiero przechodzenie do dalszych zagadnień”. Instruktorzy muszą prowadzić „kontrolę przyswajalności materiałów przez kursantów” oraz dostosować się „do potrzeb słuchaczy, zastosowanie metody krok po kroku”. Wykładowca powinien zadbać o „dobry kontakt z grupą”, ale jednocześnie być „konstrukcyjny, wymagający i konsekwentny, rzeczowy i konkretny, zachować właściwy dystans”. Musi również wykazywać się „zainteresowaniem poszczególnymi szkolącymi się, ale tak, by swój czas dzielić sprawiedliwie, a nie poświęcać go tylko części kursantów”. Ostatnia podniesiona kwestia wydaje się być szczególnie istotną, bowiem seniorzy są grupą bardzo wyczuloną na wszelkiego rodzaju dyskryminację. W sytuacji uznania przez uczestnika kursu, iż instruktor go ignoruje – obojętne przy tym jest, czy opinia taka ma swe uzasadnienie w rzeczywistości, czy też nie – skutek występuje natychmiastowo i przyjmuje on najczęściej formę blokady na osobę prowadzącą. Jeśli instruktor w porę nie zauważy takiego zachowania i nie zareaguje, nie wytłumaczy, może to doprowadzić nawet do rezygnacji seniora z dalszej części szkolenia.

Wbrew pozorom profesjonalizm i fachowość nie wydały się seniorom najbardziej istotnymi cechami dobrego instruktora. Zaledwie sześć osób w ogóle podniosło tę kwestię i zazwyczaj ograniczali się oni do określeń typu „być profesjonalistą”, czy też „musi posiadać dużą wiedzę fachową”. Ponownie wyczuwając ewaluację dotychczasowych szkoleń odnajdujemy w jednej z wypowiedzi taką oto opinię na zasadzie przykładu: „Czuje się w nim żyłkę informatyka. Dobrze przygotowany do zajęć, znający się na rzeczy, stara się jak najwięcej wiadomości nam przekazać, ale nie zawsze udaje się nam wszystko zapamiętać. Musi jeszcze popracować z ludźmi,

¹²⁾ Większość instruktorek na zajęciach komputerowych stanowiły kobiety.

¹³⁾ Na kursie zajęcia odbywały się w blokach złożonych z dwóch godzin dydaktycznych rozdzielonych 15-minutową przerwą, podczas której wszyscy musieli odejść od stanowisk pracy, przejść się, pogimnastykować.

którzy pewne sprawy związane z komputerem poznają po raz pierwszy”. Również nastawienie osób starszych do prowadzących szkolenia wyraża opinia, iż w ich działaniach powinno być „więcej wyjaśnień niż klików” lub też „aby nie robili nic za kursantów. Oni mają sobie sami poradzić. Mogą tylko udzielać informacji”. Zatem należy stwierdzić, iż seniorzy co prawda wskazują na istotność takiej cechy jaką jest szeroko pojęta fachowość, lecz jednocześnie od razu hierarchizują ją jako podrzędną wobec komunikatywności i umiejętności przekazania wiedzy. Z obserwacji i rozmów prowadzonych w toku zajęć komputerowych wynika, iż seniorzy żywią nawet pewne obawy przed nadmiernym profesjonalizmem, gdyż niejednokrotnie podkreślali oni, iż zawodowi informatycy nie chcą lub nie umieją wytłumaczyć pewnych zagadnień w sposób zrozumiały dla osoby starszej, zamiast tego uciekają w informatyczny slang.

Ostatnią cechą, która pojawiła się w wypowiedziach uczestników szkoleń, jest posiadanie przez instruktorów „dobrej, wyraźnej wymowy”, a także prowadzącego powinno cechować „mocny głos i ładne wysławianie się”. Powyżej przytoczone stwierdzenia wydają się być o tyle interesujące, że u żadnego z prowadzących zajęcia nie stwierdzono wady wymowy. Należałoby się zastanowić, czy tej grupy cech nie należałoby umieścić jako podkategorii wysokiej kultury osobistej.

Podsumowanie

Przytoczone wypowiedzi seniorów świadczą o głębokiej potrzebie uczestniczenia we wszelkich obecnie dostępnych formach komunikacji, które radykalnie się zmieniły wraz z rozwojem technologii informatycznej. Nienadążanie za tym postępem skutkuje poczuciem wykluczenia cywilizacyjnego osób starszych odczuwanego zarówno przez nich samych, jak i przez ich środowiska: rodzinne, zawodowe, towarzyskie. Jednakże – czego dowodem jest zdecydowanie pozytywny odbiór wśród seniorów projektu *@ktywny Senior* – jest to wykluczenie, któremu można z powodzeniem przeciwdziałać. Jak stwierdził T. Dyrda: „Dostrzeganie potrzeby równoważenia postępu i podejmowane w związku z tym działania w świecie techniki pozwalają sądzić, że edukacja dorosłych, angażując się w tę kwestię, będzie niejako wychodzić naprzeciw tendencjom, które ogólnie rzecz biorąc zmierzają do tego, aby technikę i technologię czynić sferami o bardziej ludzkim obliczu”¹⁴⁾.

Seniorzy są wyjątkowym odbiorcą edukacyjnym, wykazującym wysoki poziom zaangażowania, a uczenie ich niewątpliwie daje ogromną satysfakcję. Postawę osób starszych w trakcie trwania kursu komputerowego można wyrazić wypowiedzią będącą rekonstrukcją zdań zapisanych w ankietach: **„Chcę komunikować się i uczestniczyć w świecie wirtualnym, dostępnym dla innych, poprzez opanowanie obsługi komputera i użytkowania Internetu, w związku z czym jestem gotowy się uczyć,**

¹⁴⁾ T. Dyrda, *Równoważenie postępu cywilizacji a edukacja dorosłych*, [w:] J. Saran (red.), *Edukacja dorosłych. Teoria i praktyka w okresie przemian*, Lublin 2000, s. 78.

uczestnicząc w kursie komputerowym. Moje działania skutkują uznaniem rodziny, zdumieniem wnuków, naśladownictwem rówieśników. Nagrodą dla mnie będzie świadomość moich kompetencji i uczestnictwo w życiu innych. Jestem dumny z moim nowo nabytych umiejętności i sprawiają mi przyjemność pochwały innych. Już mogę się komunikować i w pełni uczestniczyć w życiu innych”.

Powyższa wypowiedź została wpleciona w schemat przedstawiający motywację towarzyszącą seniorom w edukacji informatycznej (rysunek 1). Dodatkowe uszczegółowienie oczekiwań i postulatów „@ktywnych seniorów” stanowi wyżej przedstawiona analiza wypowiedzi. Obie te kwestie łączą się, tworząc istotną informację zwrotną, świadczącą o istnieniu bardzo dużego zapotrzebowania na szkolenia komputerowe w tej licznie reprezentowanej w społeczeństwie grupie wiekowej. W dodatku w grupie zmotywowanej, chcącej się uczyć, zdecydowanej aktywnie, systematycznie i z poświęceniem zdobywać wiedzę i umiejętności pozwalające seniorom ponownie i w pełni uczestniczyć w życiu społecznym. Ponadto..., a może przede wszystkim, stanowią odpowiedź na pytanie: W jaki sposób przeciwdziałać wykluczeniu cywilizacyjnemu seniorów poprzez edukację informatyczną?

Bibliografia:

- Crowder M., Pupynin K., *The motivation to Train: A Review of the Literature and the Development of a Comprehensive Theoretical Model of Training Motivation*, Sheffield 1993.
- Dyrda T., *Równoważenie postępu cywilizacji a edukacja dorosłych*, [w:] Malewski M., *Teorie andragogiczne*, Wrocław 1998.
- Saran J. (red.), *Edukacja dorosłych. Teoria i praktyka w okresie przemian*, Lublin 2000.
- Sobol E. (red.), *Słownik wyrazów obcych PWN*, Warszawa 1995.