



# Poradnik dla trenerów i organizatorów szkoleń komputerowych dla seniorów

**Marzena Łotys**

**Fundacja Wspomagania Wsi, 2010**



**POLSKO-AMERYKAŃSKA  
FUNDACJA WOLNOŚCI**

**Fundacja  
Wspomagania Wsi**

Autorka badania i poradnika: Marzena Łotys

### **O autorce**

**dr Marzena Łotys** – psycholog, absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego. Specjalizuje się w tematyce komunikacji społecznej, jest konsultantką i szkoleniowcem. Przygotowała i zrealizowała ponad 40 projektów ewaluacyjnych dla organizacji pozarządowych i samorządów lokalnych. Projekty te dotyczyły edukacyjnych, organizacyjnych, prawnych i finansowych uwarunkowań działań, prowadzonych w środowiskach lokalnych.

---

Poradnik został napisany na podstawie badania przeprowadzonego wśród uczestników kursów z zakresu podstawowej obsługi komputera i korzystania z Internetu, skierowanych do osób powyżej 50 roku życia. Szkolenia były organizowane w ramach programów „Wieś aktywna. Budowanie społeczeństwa informacyjnego e-VITA III” oraz „Internet dla seniora”, realizowanych przez Fundację Wspomagania Wsi.

Poradnik powstał w ramach programu „Wieś aktywna. Budowanie społeczeństwa informacyjnego e-VITA III”, którego partnerami są Fundacja Wspomagania Wsi i Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności. Sfinansowany został ze środków Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności.

Koordinacja badania: Krystian Połomski  
Korekta językowa: Claudia Snochowska-Gonzalez  
Redakcja techniczna: Monika Dolińska

ISBN: 978-83-60600-69-6

Wydawca:  
Fundacja Wspomagania Wsi  
ul. Bellottiego 1  
01-022 Warszawa  
[www.witrynawiejska.org.pl](http://www.witrynawiejska.org.pl)

## SPIS TREŚCI

|   |    |
|---|----|
| Wprowadzenie. O czym jest poradnik? .....   | 5  |
| Część I. Główne wnioski i rekomendacje .....  | 6  |
| I. Rekomendacje dla osób organizujących i prowadzących szkolenia dla seniorów .....                             | 6  |
| 1. Jaka jest specyfika szkoleń z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu dla seniorów? .....    | 6  |
| 1.1. Kondycja psychofizyczna seniorów .....   | 6  |
| 1.2. Czego się boją się seniorzy? Obawy związane z korzystaniem z technologii informacyjno-komunikacyjnych..... | 6  |
| 1.3. Komputer – a po co mi to? Wątpliwości dotyczące przydatności ICT .....                                     | 7  |
| 1.4. Ograniczone kontakty społeczne seniorów.....   | 7  |
| 2. Rekomendacje dotyczące planowania organizacji szkoleń .....  | 8  |
| 2.1. Rekomendacje dotyczące promocji szkoleń i rekrutacji uczestników .....                                     | 8  |
| 2.1.1. Rekomendowane grupy odbiorców .....  | 8  |
| 2.1.2. Rekomendowany zakres przekazywanej informacji.....   | 8  |
| 2.1.3. Rekomendowany sposób dotarcia do przyszłych uczestników szkoleń .....                                    | 9  |
| 2.1.4. Rekomendowany sposób budowania wiarygodności .....   | 9  |
| 2.2. Przygotowanie trenerów.....  | 10 |
| 2.3. Przygotowanie sali .....   | 10 |
| 2.4. Przygotowanie materiałów dydaktycznych.....  | 10 |
| 2.5. Rozliczenie szkolenia .....  | 10 |
| 3. Rekomendacje dotyczące prowadzenia szkolenia .....   | 11 |
| II. Dlaczego warto prowadzić szkolenia dla seniorów?.....   | 13 |
| Część II. Metody, techniki i materiał empiryczny .....  | 14 |
| I. Jak wypracowano przedstawione rekomendacje?.....   | 14 |
| 1. Opis szkoleń dla seniorów prowadzonych w ramach programu e-Vita i Internet dla seniorów .....                | 14 |
| 2. Opis badania ewaluacyjnego.....  | 15 |
| II. Analizy materiału empirycznego .....  | 18 |
| 1. Identyfikacja barier związanych z komputerem, Internetem i szkoleniem w zakresie ich obsługi .....           | 18 |
| 1.1. Skojarzenia związane z komputerem.....   | 18 |
| 1.2. Skojarzenia związane z Internetem.....   | 19 |
| 1.3. Skojarzenia związane ze szkoleniem z obsługi komputera i wykorzystania Internetu.....                      | 21 |

|  |    |
|--|----|
| 2. Jak dobrze zaplanować organizację szkolenie .....   | 22 |
| 2.1. Promocja i rekrutacja.....  | 22 |
| 2.2. Przygotowanie trenerów .....  | 24 |
| 2.3. Przygotowanie sali .....  | 25 |
| 2.4. Przygotowanie materiałów dydaktycznych.....   | 25 |
| 2.5. Rozliczenie szkolenia .....   | 26 |
| 3. Jak zachęcić do uczenia się? Techniki motywacji osób starszych .....  | 27 |
| 3.1. Wypracowanie schematu realizacji szkolenia. Jakie elementy<br>powinno zawierać szkolenie dla osób 50+? .....  | 27 |
| 3.2. Rozbudowany schemat nauczania, potrzebny do dobrego<br>przeprowadzenia szkolenia. Układ treści: jak rozpocząć<br>szkolenie, co w środku, co na końcu..... | 31 |
| Załącznik 1. Narzędzia badawcze .....  | 35 |
| Załącznik 2. Uczestnicy badania.....   | 38 |

## **Wprowadzenie. O czym jest ten poradnik?**

Fundacja Wspomagania Wsi od 2004 roku prowadzi szkolenia z zakresu podstawowej obsługi komputera i korzystania z Internetu dla osób powyżej 50 roku życia. Szkolenia są prowadzone w ramach programów „Wieś aktywna. Budowanie społeczeństwa informacyjnego e-VITA” oraz „Internet dla seniora”. Podstawą dla niniejszego poradnika stało się badanie przeprowadzone wśród uczestników kursów oraz trenerów. W poradniku opisano bariery poznawcze, emocjonalne, motywacyjne i organizacyjne, z jakimi zwykle borykają się osoby powyżej 50 roku życia, uczące się obsługi komputera i wykorzystania Internetu. Przedstawiono także rekomendacje dotyczące skutecznego ich przełamywania. W badaniu ewaluacyjnym, przeprowadzonym w Supraślu w dniach 16–17 października 2010 roku, wzięło udział ośmioro trenerów i ośmioro uczestników szkoleń oraz troje przedstawicieli Fundacji Wspomagania Wsi, którzy organizowali szkolenia. W trakcie badania przeprowadzono trzy wywiady grupowe i 19 wywiadów indywidualnych. Dodatkowo wykorzystano kwestionariusz ankiety oraz indywidualne techniki projekcyjne: test skojarzeń, animalizacji i personifikacji. Wypracowane w trakcie badania wnioski i rekomendacje mogą pomóc innym osobom i instytucjom w lepszym planowaniu i realizacji szkoleń dla seniorów z zakresu podstawowych umiejętności obsługi komputera.

## CZĘŚĆ I

### Główne wnioski i rekomendacje

#### I. Rekomendacje dla osób organizujących i prowadzących szkolenia dla seniorów

##### 1. Jaka jest specyfika szkoleń z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu dla seniorów?

Analiza wypowiedzi zebranych w badaniu ewaluacyjnym wskazuje, że seniorzy uczący się obsługi komputera i wykorzystania Internetu mają specyficzne potrzeby. Można je podzielić na cztery grupy.

##### 1.1. Kondycja psychofizyczna seniorów

*Nam potrzeba dużych liter, głośniego mówienia i wielu ćwiczeń z myszką, no i wielu powtórzeń, bo pamięć już nie taka<sup>1</sup>.*

Z powodu gorszej kondycji psychofizycznej związanej z wiekiem – pogarszającego się wzroku, słuchu, sprawności manualnej, pamięci – w prowadzeniu szkoleń dla seniorów należy uwzględnić następujące elementy:

- zapoznanie seniorów różnymi ułatwieniami, takimi jak możliwość powiększenia czcionki czy wzmocnienia dźwięku, odpowiednio do indywidualnych ograniczeń psychofizycznych;
- poświęcenie większej ilości czasu na ćwiczenia związane z posługiwaniem się myszką, klawiaturą itp.;
- trener powinien mówić wolniej niż zwykle i głośniej;
- prezentowanie nowych czynności powinno odbywać się przy użyciu rzutnika multimedialnego, ekranu dotykowego lub tablicy interaktywnej, co pozwoli na jednoczesne angażowanie zmysłu wzroku, dotyku, słuchu;
- należy wprowadzać tylko podstawowe pojęcia specjalistyczne, niezbędne do zrozumienia treści przewidzianych programem szkolenia (*Podstawowy słowniczek to: kursor, ikonka, folder, plik, kliknięcie, pasek menu, pasek tytułu, adres mailowy, internetowy, okno, logowanie, pulpity*);
- seniorzy powinni mieć możliwość wielokrotnego samodzielnego przećwiczenia poznawanej czynności w różnych praktycznych zadaniach (Najlepszy jest spiralny schemat przebiegu szkolenia).

W opinii osób uczestniczących w badaniu ewaluacyjnym, przerwy pomiędzy zajęciami powinny być możliwie krótkie. Rekomendowany rozkład zajęć 30-godzinnego szkolenia to spotkania co drugi dzień, nie rzadziej niż dwa razy w tygodniu, w wymiarze najwyżej trzech godzin zegarowych.

##### 1.2. Czego się boją się seniorzy? Obawy związane z korzystaniem z technologii informacyjno-komunikacyjnych

*Człowiek się boi, że coś zepsuje, nigdy przecież wcześniej z takim komputerem kontaktu się nie miało.*

Ponieważ uczestnicy szkoleń dla seniorów, z powodu braku wcześniejszego kontaktu komputerem i Internetem, boją się z nich korzystać, w szkoleniu należy uwzględnić elementy „oswajające” uczestników, takie jak:

- zademonstrowanie we wstępnej części szkolenia sprzętu i pokazanie, że komputer

<sup>1</sup> Kursywą zaznaczono cytowane wypowiedzi uczestników badania.

*tak łatwo się nie zepsuje* (np. trener może usiąść na klawiaturze i pokazać, że klawiatura się od tego nie zniszczy);

- systematyczne odwoływanie się do życiowych doświadczeń seniorów, kojarzenie obsługi komputera i wykorzystania Internetu z tym, co robili wcześniej (*Najlepsze są analogie do urządzeń, których wcześniej używali – maszyna do pisania, kalka, arytmometr, kalkulator*);
- ustawienie komputerów na sali tak, aby seniorzy mogli rozmawiać ze sobą i wspierać się, gdy pojawiają się obawy typu *komputery to dla młodych, nie dla starych*;
- wprowadzenie do programu szkolenia ćwiczeń wzmacniających asertywność seniorów w korzystaniu z komputera i Internetu w obecności młodszych; ćwiczenia te powinny pokazywać:
  - jak radzić sobie z krytycznymi uwagami (*Dziadek, nie dotykaj, bo zepsujesz*);
  - jak radzić sobie, gdy młodszy domownik blokuje dostęp do komputera (*nie mogę się dopchać do komputera, bo wnuki cały czas przy nim siedzą*);
  - jak radzić sobie, gdy inni chcą wyręczać seniorów w pracy przy komputerze, co dodatkowo blokuje rozwój ich umiejętności korzystania z komputera. (*Dziadek, zostaw, ja to zrobię*).

### 1.3. Komputer – a po co mi to? Wątpliwości dotyczące przydatności ICT

*Całe życie przeżyłem bez komputera i było dobrze.*

Brak kontaktu z nowymi technologiami w codziennym życiu sprawia, że seniorzy podchodzą z rezerwą do korzystania z komputera i Internetu. Z tego powodu do wstępnej części szkolenia warto wprowadzić następujące elementy:

- rozpoznanie oczekiwań seniorów związanych z możliwością wykorzystania komputera i Internetu w ich codziennym życiu (*Jak szedłem na kurs, to miałem wątpliwości, czy to w ogóle mi się przyda, bo przecież bez komputerów da się żyć*);
- zademonstrowanie praktycznych zastosowań komputera i Internetu w życiu codziennym oraz podkreślenie, że uczestnicy szkoleń nabędą je dzięki udziałowi w kursie;
- zapoznanie z filozofią nowych technologii (*Dla seniorów filozofia ułatwiania życia nie jest często oczywista. Wiele starszych osób uważa, że o wartości człowieka decyduje ciężka praca, a nie szukanie ułatwień. Inne pokolenie, inne wartości*);
- systematyczne wyjaśnianie celowości czynności wykonywanych na komputerze (*Dopiero jak trener wytłumaczył, jak to działa, zrozumiałem, że to klikanie to wydawanie poleceń maszynie, która robi to, co jej się każe*).

### 1.4. Ograniczone kontakty społeczne seniorów

*Szkolenie to możliwość wyjścia z domu i spotkania się z ludźmi.*

Seniorzy często bywają osamotnieni. Według uczestników badania ewaluacyjnego właśnie dlatego ważnym powodem wzięcia udziału w szkoleniu jest możliwość wyjścia z domu (*Kontakt z ludźmi, to było dla mnie równie ważne jak to, czy się nauczę obsługiwać ten komputer*). Potrzeba kontaktu z innymi uczestnikami to istotny czynnik, podtrzymujący motywację seniorów do uczestniczenia w szkoleniu. Aby odpowiedzieć na tę potrzebę, należy uwzględnić w przebiegu szkolenia:

- wstępne zajęcia integrujące grupę;
- częste lub wydłużone przerwy w trakcie zajęć, w czasie których uczestnicy szkolenia mogą swobodnie porozmawiać, wymienić się uwagami, wątpliwościami (warto uwzględnić w budżecie szkolenia środki na napoje, ciastka);
- takie ustawienie komputerów na sali, by uczestnicy mogli swobodnie się komunikować w trakcie trwania zajęć.

## 2. Rekomendacje dotyczące planowania organizacji szkoleń

Zdaniem uczestników badania ewaluacyjnego, efektywne planowanie organizacji szkoleń z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu wymaga skoncentrowania się na następujących kluczowych elementach: promocji szkoleń i rekrutacji uczestników, przygotowaniu sal, zapoznaniu trenerów ze specyfiką potrzeb seniorów, przygotowaniu propozycji kolejnych szkoleń, stanowiących kontynuację szkolenia z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu.

### 2.1. Rekomendacje dotyczące promocji szkoleń i rekrutacji uczestników

#### 2.1.1. Rekomendowane grupy odbiorców

Na podstawie opinii zgromadzonych w badaniu ewaluacyjnym można stwierdzić, że szkolenie z podstawowej obsługi komputera powinno być w szczególności kierowane do seniorów, którzy:

- *jeszcze nie mieli kontaktu z komputerem i Internetem, nic nie wiedzą na ich temat, słyszeli jedynie, że jest coś takiego jak komputer i Internet;*
- *boją się komputera i Internetu;*
- *chcą poszerzać swoją wiedzę o świecie, chcą zdobywać ciągle nową wiedzę;*
- *nie są przeciwni filozofii ułatwiania sobie życia, jeśli to możliwe;*
- *czują się samotni, mieszkają samotnie, mają mało kontaktu z ludźmi, ale nie lubią siedzieć w domu;*
- *udzielają się społecznie;*
- *mają rodzinę albo znajomych za granicą, w innych miejscowościach;*
- *nadal pracują zawodowo;*
- *mają konkretną potrzebę (np. nie mają jak dojechać do banku czy urzędu, chcą tanio rozmawiać z rodziną, pokazać wnukom, że są nowocześni;*
- *mają w domu komputer, a nie potrafią go używać.*

#### 2.1.2. Rekomendowany zakres przekazywanej informacji

Na podstawie analizy efektywności promocji szkoleń można stwierdzić, że określone wyżej grupy seniorów podejmują decyzje o zapisaniu się na szkolenie w oparciu o podstawowy zestaw informacji, który powinien obejmować:

A) Informacje o korzyściach z uczestnictwa w szkoleniu (o tym, *jakie problemy codziennego życia będą łatwiejsze do rozwiązania dzięki umiejętnościom zdobytym na szkoleniu*).

Opinie zebrane w wywiadach i ankiecie wskazują na trzy główne kategorie korzyści, dostrzegane przez seniorów uczestniczących w szkoleniach.

- **nabycie umiejętności ułatwiających codzienne życie:**  
*Dla mnie korzyść ze szkolenia to załatwianie spraw bez wychodzenia z domu, np. opłaty, zakupy, pisanie i drukowanie potrzebnych dokumentów do urzędów, zdobywanie potrzebnych informacji np. o rozkładzie autobusów i lekarzach specjalistach. Dzięki szkoleniu mam tani kontakt ze znajomymi, rodziną.*
- **pozytywna zmiana w postrzeganiu siebie samego/samej:**  
*Mam teraz poczucie, że nie odstaję od młodszych. Nadażam za nowoczesnością, pomimo że mam swoje lata. Jestem na emeryturze, ale wiem, że trzeba się tego nauczyć, bo na komputerze i Internecie opiera się cały współczesny świat. XXI wiek to czas techniki i elektroniki.*
- **przyjemny i pożyteczny sposób spędzenia czasu:**  
*Nauka na szkoleniu była prowadzona w łatwy, przyjazny sposób, w miłej atmosferze. Trener rozumiał, że wiele osób starszych nie ma z kim pogadać w domu i dawał taką szansę. Na zajęciach robił dużo przerw, żeby ludzie mogli ze sobą porozmawiać, wygadać się.*



*Na szkoleniu można zdobyć cenną wiedzę, przetrwać strach przed korzystaniem z komputera, bo inni uczestnicy to też osoby starsze, które mają wspólne problemy. Trener był młody, ale rozumiał naszą potrzebę pogadania.*

*Dla mnie to szkolenie to była okazja do poznania nowych osób, spędzenia czasu w gronie osób o podobnych problemach.*

B) Informacja o zasadach selekcji osób spełniających warunki w przypadku większej liczby chętnych na szkolenie.

W opinii trenerów i uczestników szkoleń, *najbardziej jasną zasadą selekcji jest przyjęcie, że decyduje kolejność zgłoszeń.*

C) Informacja o kosztach związanych z udziałem w szkoleniu.

Z analizy wypowiedzi trenerów i uczestników szkoleń biorących udział w badaniu ewaluacyjnym wynika, że kluczową informacją dla seniorów przy podjęciu decyzji o zapisaniu się na szkolenie jest informacja o tym, że jest ono bezpłatne.

D) Miejsce szkolenia – w jakiej miejscowości będą się odbywać zajęcia (adres i nazwa instytucji, która użycza pracowni komputerowej).

W zgodnej opinii uczestników badania ewaluacyjnego najlepiej sprawdzają się miejsca szkolenia zorganizowane blisko miejsca zamieszkania uczestników, ze względu na:

- łatwość dojazdu;
- możliwość kontaktu uczestników poza szkoleniem (wzajemne motywowanie się do systematycznego uczestnictwa w zajęciach).

E) Termin i czas szkolenia – kiedy, jak często i jak długo będą trwały zajęcia.

Zdaniem trenerów i uczestników biorących udział w badaniu ewaluacyjnym, najlepszy rozkład zajęć 30-godzinnego szkolenia to spotkania co drugi dzień, nie rzadziej niż dwa razy w tygodniu, w wymiarze najwyżej trzech godzin zegarowych.

F) Zapisy na szkolenie – gdzie, do kiedy i w jaki sposób należy się zapisać na szkolenie. Dla uczestników badania ewaluacyjnego ważną kwestią okazała się możliwość telefonicznego zapisywania się na szkolenie. Wynika to z tego, że seniorzy mają większe trudności z dojazdem w porównaniu do innych grup mieszkańców wsi.

### **2.1.3. Rekomendowany sposób dotarcia do przyszłych uczestników szkoleń**

Zgodnie ze zgromadzonymi opiniami trenerów i uczestników szkoleń, najbardziej skutecznymi sposobami dotarcia do odpowiednich grup seniorów z informacją o szkoleniu z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu, okazały się ogłoszenia:

- w lokalnych mediach (prasa, telewizja kablowa);
- na sesji rady gminy;
- w sklepie, ośrodku zdrowia, urzędzie gminy i w innych miejscach użyteczności publicznej;
- na wiejskich tablicach ogłoszeń;
- w kościele w czasie ogłoszeń parafialnych.

### **2.1.4. Rekomendowany sposób budowania wiarygodności**

Uczestnicy badania ewaluacyjnego zwrócili uwagę, że bardzo ważne jest zadbanie o poparcie osób albo instytucji zapewniających wiarygodność organizatorowi szkoleń. Najlepiej w tej roli sprawdzają się:

- logo instytucji lub podpis osoby znaczącej na ogłoszeniu informującym o szkoleniu;
- ustne rekomendacje.

Podstawowa lista osób zapewniających wiarygodność organizatorowi szkolenia obejmuje:

- przedstawicieli władz samorządowych – wójt, radni, sołtysi;
- przedstawicieli jednostek samorządowych – dyrektor szkoły, domu kultury, kierownik gminnego ośrodka pomocy społecznej;

- przedstawicieli organizacji pozarządowych i grup nieformalnych;
- duchownych.

## 2.2. Przygotowanie trenerów

Uczestnicy badania ewaluacyjnego podkreślili, że organizatorzy szkolenia powinni zadbać o zapoznanie trenerów ze specyfiką potrzeb seniorów. *Najczęściej byłem młodszy od uczestników. To trzeba zrozumieć, że nie możemy traktować seniorów jak młodzieży w szkole. Musimy uwzględnić gorsze funkcjonowanie wzroku, słuchu, sprawności manualnej, pamięci seniorów, ich obawy przed komputerem i to, że chcą się wygadać (por. pkt 1 rekomendacji).*

## 2.3. Przygotowanie sali

Zgodnie z opiniami zebranymi w badaniu ewaluacyjnym, sale, w których mają być prowadzone szkolenia, powinny spełniać trzy wymogi:

- powinny być wyposażone w rzutnik multimedialny, tablicę interaktywną lub ekran dotykowy, pozwalający na pokazanie i wstępne przećwiczenie kolejnych umiejętności przewidzianych programem szkolenia;
- komputery powinny być ustawione w ten sposób, by możliwe było stałe kontrolowanie monitorów uczestników przez trenera (*kontrolowanie, jak każdy uczestnik sobie radzi*);
- odległość między komputerami powinna pozwalać na komunikowanie się uczestników i wzajemne pomaganie sobie w przypadku trudności w wykonaniu ćwiczenia poleconego przez trenera.

## 2.4. Przygotowanie materiałów dydaktycznych

Szkolenia w programach „e-VITA” i „Internet dla seniora” były prowadzone w oparciu o podręcznik wydany przez Fundację Wspomagania Wsi, zestaw ćwiczeń z MS Word oraz materiały uzupełniające przygotowane przez trenerów. Zakres podręcznika wydanego przez FWW jest porównywalny z zakresem innych książek na temat podstaw obsługi komputera i wykorzystania Internetu. Można go ściągnąć ze strony internetowej Witryny Wiejskiej ([www.witrynawiejska.org.pl](http://www.witrynawiejska.org.pl)). Według osób uczestniczących w badaniu ewaluacyjnym, podręcznik jest dobrze dostosowany do potrzeb seniorów. Trenerzy powinni jednak uzupełnić zawarte w nim treści o następujące dodatkowe materiały:

- BHP pracy przy komputerze, z uwzględnieniem kondycji psychofizycznej osób starszych;
- prezentacje interfejsów różnych programów użytkowych, z których seniorzy korzystają poza zajęciami (wraz ze zrzutami ekranu);
- prezentacje komunikatorów;
- prezentacje demonstrujące czynności przewidziane programem szkolenia.

Przy opracowywaniu materiałów dydaktycznych trener powinien zadbać o:

- odpowiednią wielkość czcionki;
- prosty, zrozumiały język (wprowadzenie jak najmniejszej liczby profesjonalizmów, dodanie słownika z ich objaśnieniem).

## 2.5. Rozliczenie szkolenia

Z opinii uczestników badania ewaluacyjnego wynika, że rozliczenie szkolenia powinno obejmować dostarczenie:

- list obecności;
- ankiet oceniających szkolenie;
- sprawozdania, zawierającego wyniki testu oceniającego poziom opanowania umiejętności przewidzianych programem kursu, oraz własną ocenę seniorów dotyczącą tego, czego nauczyli się na kursie.

### 3. Rekomendacje dotyczące prowadzenia szkolenia

Z opinii zgromadzonych w badaniu ewaluacyjnym wynika, że poprawie wyników nauczania i wzmocnieniu motywacji do kontynuowania nauki sprzyja trzyetapowy schemat przebiegu szkolenia. Aby uczestnicy skorzystali z kursu jak najlepiej, treści szkolenia powinny być ułożone w następującej kolejności:

#### Część wstępna:

- wstępne zajęcia integrujące grupę (*wzajemne poznanie się uczestników i trenera*);
- rozpoznanie oczekiwań seniorów, związanych z możliwością wykorzystania komputera i Internetu w ich codziennym życiu (*dlaczego zapisałem/zapisałam się na szkolenie*);
- zademonstrowanie praktycznych, konkretnych zastosowań komputera i Internetu w codziennym życiu, na bazie umiejętności, które seniorzy zdobędą dzięki uczestnictwu w szkoleniu (*czego się nauczymy na szkoleniu*);
- zapoznanie z filozofią nowych technologii (*ułatwianie życia*);
- ogólne wyjaśnienie, jak działa komputer i Internet;
- zademonstrowanie sprzętu i pokazanie, że *komputer tak łatwo się nie zepsuje*;
- ćwiczenia wzmacniające asertywność seniorów w korzystaniu z komputera i Internetu;
- zaprezentowanie witryn programów użytkowych, z których seniorzy korzystają po zajęciach (*Na pierwszych zajęciach warto sprawdzić, do jakich programów seniorzy mają dostęp. Zaprezentowanie interfejsu graficznego tych programów jest potrzebne, by seniorzy się nie przestraszyli, że ich komputer jest inny*);
- ustawienie komputerów na sali tak, by seniorzy na kolejnych zajęciach mogli rozmawiać ze sobą i wspierać się, gdy pojawiają się obawy typu *komputery to dla młodych, nie dla starych*.

Część wstępna szkolenia powinna być dłuższa niż w przypadku szkoleń organizowanych dla innych grup wiekowych, po to, by odpowiedzieć na specyficzne potrzeby osób starszych. Rekomendowany czas trwania tej części to trzy godziny zegarowe. Powinna ona doprowadzić do zmniejszenia różnic w postrzeganiu celów szkolenia przez trenera i uczestników. Różnice te wynikają głównie z odmiennego doświadczenia trenera (zwykle osoby młodszej) i seniorów. Zajęcia wstępne pozwalają na lepsze poznanie się i uzgodnienie celów działania, decydujących bezpośrednio o sposobie prowadzenia zajęć i motywacji uczestników.

W opinii uczestników badania ewaluacyjnego rozbudowanie części wstępnej poprawia efektywność szkolenia, ponieważ przyczynia się do:

- zrozumienia przez seniorów, że szkolenie, oprócz zdobycia umiejętności obsługi komputera i wykorzystania Internetu, daje możliwość spędzenia czasu z ludźmi w miłej atmosferze;
- lepszego zrozumienia wzajemnych oczekiwań związanych ze szkoleniem, to znaczy doprecyzowania celów szkolenia (*co nam to da, czego się nauczymy na szkoleniu*);
- ujawnienia zainteresowań uczestników, co pozwala trenerowi rozpoznać, na jakich przykładach stron internetowych powinien pracować w czasie zajęć;
- wzmocnienia motywacji do systematycznego uczestniczenia w zajęciach (*wzmocnienie wiary seniorów w to, że są w stanie, pomimo ograniczeń wynikających z wieku, radzić sobie z nową technologią*).

#### Część główna

Uczestnicy badania ewaluacyjnego przyznali, że treści przewidziane w programie szkolenia „Internet dla seniora” (bazującym na programie „e-VITA”) dostarczają zestawu bazowych umiejętności, które dobrze przygotowują seniorów do późniejszego korzystania z bardziej zaawansowanych modułów szkoleniowych, odpowiednio

do ich indywidualnych potrzeb. W trakcie szkoleń uczestnicy nabywają umiejętności podstawowego posługiwania się komputerem w praktycznych zastosowaniach, takich jak: sporządzanie dokumentów w edytorze tekstu, wysyłanie listów elektronicznych, przeglądanie stron internetowych, korzystanie ze sklepów internetowych. Analiza wypowiedzi uczestników badania ewaluacyjnego wskazuje, że część główna szkolenia powinna obejmować:

- dopasowanie komputera do indywidualnych wymagań seniora (tak, aby było mu wygodnie w czasie pracy przed monitorem);
- katalog umiejętności podstawowych:
  - włączanie i wyłączanie komputera (obsługa systemu operacyjnego);
  - tworzenie i drukowanie dokumentów (obsługa edytora tekstu);
  - korzystanie z Internetu;
  - wyszukiwanie informacji;
  - komunikowanie się;
  - zakupy.

Wypowiedzi uczestników badania ewaluacyjnego pozwoliły na sformułowanie rekomendacji, dotyczących sposobu prowadzenia zajęć części głównej szkolenia i uwzględniających specyficzne potrzeby seniorów. Z powodu ich gorszej kondycji psychofizycznej związanej z wiekiem – pogarszającego się wzroku, słuchu, sprawności manualnej, pamięci – warto wziąć pod uwagę następujące wskazówki odnośnie prowadzenia szkolenia:

- należy zapoznać seniorów z opcją ułatwień (lupa, zwiększenie kursora, ikonki, dostosowanie prędkości myszy itp. do indywidualnej kondycji psychofizycznej);
- należy poświęcić większą ilość czasu na ćwiczenia związane z posługiwaniem się myszką, klawiaturą itp.;
- trener powinien mówić wolniej niż zwykle i głośniej;
- wprowadzanie nowych czynności powinno się odbywać przy użyciu rzutnika multimedialnego, ekranu dotykowego lub tablicy interaktywnej, co pozwoli na jednoczesne angażowanie zmysłu wzroku, dotyku, słuchu;
- należy wprowadzać tylko podstawowe pojęcia specjalistyczne niezbędne do zrozumienia treści przewidzianych programem szkolenia (*Podstawowy słowniczek to: kursor, ikonka, folder, plik, kliknięcie, pasek menu, pasek tytułu, adres mailowy, internetowy, okno, logowanie, pulpit*);
- seniorzy powinni mieć możliwość wielokrotnego samodzielnego przećwiczenia poznawanej czynności w różnych praktycznych zadaniach (*Najlepszy jest spiralny schemat przebiegu szkolenia*);
- warto odwoływać się często do życiowych doświadczeń seniorów, kojarząc obsługę komputera i Internetu z tym, co robili wcześniej (*Najlepsze są analogie do urządzeń, których wcześniej używali – maszyna do pisania, kalka, arytmometr, kalkulator*).

W opinii uczestników badania ewaluacyjnego, szczególnie duży wpływ na poprawę efektywności części głównej mają dwa elementy spośród wyżej wymienionych:

- umożliwienie seniorom wielokrotnego powtarzania opanowywanych umiejętności w różnych kontekstach (spiralny układ przekazowych treści);
- umożliwienie współpracy przy wykonywaniu ćwiczeń poprzez odpowiednie ustawienie komputerów na sali.

### **Część podsumowująca**

Ostatnia część szkolenia, zgodnie z wypowiedziami trenerów i uczestników szkoleń, powinna obejmować:

- a) Sprawdzenie poziomu opanowania umiejętności przewidzianych programem szkolenia.

Test końcowy powinien obejmować wykonanie zadań praktycznych z trzech głównych obszarów przewidzianych programem szkolenia:

- obsługa systemu operacyjnego;
- utworzenie i wydrukowanie wybranego dokumentu;
- skorzystanie z Internetu w następującym zakresie:
  - wyszukanie wybranej informacji;
  - skomunikowanie się z trenerem za pomocą wybranego komunikatora;
  - zakup w Internecie (rzeczy o symbolicznej wartości lub naprawę potrzebnej uczestnikowi szkolenia).

b) Zebranie od uczestników (w oparciu o ankietę lub rozmowę indywidualną) opinii o szkoleniu, uwzględniających następujące kwestie:

- samoocenę umiejętności zdobytych na szkoleniu (*Czasami senior poprawnie wykonał zadanie, a mówił, że nic nie umie. Bardziej tu chodzi o wiarę w siebie niż rzeczywiste umiejętności*);
- wskazanie elementów szkolenia, które ułatwiały i utrudniały naukę (*Dzięki temu wiadomo, jak lepiej organizować i prowadzić szkolenie*);
- ogólną ocenę satysfakcji z uczestniczenia w szkoleniu (*To bardzo ważne dla dalszej nauki, żeby szkolenie dawało pierwszy kontakt z komputerem i Internetem w miłej atmosferze*);
- deklaracje dotyczące kontynuacji nauki (*Bardzo ważne jest, żeby na koniec szkolenia seniorzy podjęli próbę określenia, czego jeszcze chcą się nauczyć, jak jeszcze chcą sobie ułatwić życie*).

c) Informacje o przykładowych modułach szkoleniowych rozwijających umiejętności zdobyte przez seniorów na szkoleniu z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu.

Wskazanie przez trenera, że po szkoleniu podstawowym można skorzystać z kolejnych szkoleń tematycznych, odpowiednio do indywidualnych potrzeb seniorów (*np. korzystanie z serwisów społecznościowych, archiwizacja i obróbka zdjęć*), ma, zdaniem uczestników badania ewaluacyjnego, duże znaczenie dla wzmocnienia ich motywacji do kontynuowania nauki.

## II. Dlaczego warto prowadzić szkolenia dla seniorów?

Uczestnicy badania w wywiadach grupowych i indywidualnych powoływali się na trzy argumenty na rzecz upowszechniania szkoleń z obsługi komputera i wykorzystania Internetu dla seniorów.

A. Przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu:

- komunikacja z rodziną i znajomymi jest ważnym elementem podtrzymywania kontaktów społecznych;
- włączenie seniorów do różnych form współczesnej komunikacji jest warunkiem włączenia ich wiedzy i doświadczeń życiowych i zawodowych do zasobów lokalnej społeczności.

B. Samodzielność życiowa:

Z powodu starszego wieku (ze względu na stan zdrowia lub problemy z dojazdem) mobilność seniorów maleje. Coraz ważniejsza staje się możliwość załatwiania spraw na odległość, bez konieczności wyjazdu z domu.

C. Możliwość kształcenia przez całe życie:

Starsi ludzie zdobywają przez Internet wiedzę związaną ze swoimi potrzebami i zainteresowaniami. Stanowi to ważny element profilaktyki zdrowotnej oraz pozwala lepiej rozumieć zmieniający się wokół świat.

## CZĘŚĆ II

### Metody, techniki i materiał empiryczny

#### I. Jak wypracowano przedstawione rekomendacje?

##### 1. Opis szkoleń dla seniorów prowadzonych w ramach programu „e-VITA” i „Internet dla seniorów”

###### Program „e-VITA”

Od stycznia 2004 roku Fundacja Wspomagania Wsi w partnerstwie z Polsko-Amerykańską Fundacją Wolności prowadzi program „Wieś aktywna. Budowanie społeczeństwa informacyjnego – e-VITA”. Celem programu jest wsparcie samorządów w budowie społeczeństwa informacyjnego na wsi, oraz zwrócenie uwagi na złożoność budowy społeczeństwa informacyjnego w skali lokalnej.

Sześćoletnie doświadczenie pozwoliło na opracowanie metody informatyzacji dostosowanej do polskich realiów. Metoda ta nazywana jest potocznie „metodą e-VITA”. Ma ona za zadanie pomóc w planowaniu i prowadzeniu projektów (o różnej skali) informatyzacji małych gmin i w aktywizacji lokalnych społeczności wokół rozwiązywania własnych problemów, zaspokajania potrzeb i podejmowania nowych wyzwań, związanych z wykorzystaniem technologii informacyjnych i komunikacyjnych.

Realizując program „e-VITA”, Fundacja nawiązała ścisłą współpracę z samorządami. Budowa sieci, szkolenia, organizacja punktów dostępu do Internetu, realizacja małych projektów – wszystkie te zadania wymagały znacznego zaangażowania wójtów, burmistrzów, urzędów gminy oraz miejscowych organizacji pozarządowych. W realizacji programu wykorzystywana była (i jest) sieć kontaktów w terenie – w każdej gminie lub partnerstwie jest wyznaczona osoba do kontaktów z Fundacją Wspomagania Wsi, urzędem gminy, organizacjami pozarządowymi.

Jak piszą przedstawiciele FWW,

*Realizując program, dochodzimy do wniosku, że niezwykle ważną rolę w procesie budowania społeczeństwa informacyjnego odgrywają lokalni liderzy. Zainteresowanie wójta czy burmistrza sprawami informatyzacji i rozumienie tych zagadnień to klucz do sukcesu. Alternatywą może być silna organizacja pozarządowa, skupiająca entuzjastów technologii informacyjno-komunikacyjnych. Sądzimy również, że niezbędnym elementem powodzenia procesu informatyzacji na wsi jest odpowiednia komunikacja z mieszkańcami – promocja działań i konsultacje. Wypracowanie standardów współpracy administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi, a także z firmami działającymi w zakresie technologii informacyjnych, z pewnością przyspieszyłoby proces budowania społeczeństwa informacyjnego na wsi<sup>2</sup>.*

W ramach pierwszej i drugiej edycji programu „e-VITA” w szkoleniach z zakresu podstawowej oraz zaawansowanej obsługi komputera i korzystania z Internetu wzięło udział łącznie ponad 2500 osób.

###### Program „Internet dla seniora”

Program prowadzony jest przez Fundację Wspomagania Wsi od 2005 roku. Adresatami programu są osoby w wieku powyżej 50 lat, mieszkające na wsi lub w małym mieście. Celem szkoleń jest nabycie przez uczestników umiejętności posługiwania się komputerem i poruszania się po Internecie, podniesienie poziomu ich wykształcenia dla spełniania wymogów rynku pracy, rozszerzenie możliwości zdobywania przez nich wiedzy oraz wzrost aktywności społecznej. Program jest realizowany w formie szkoleń informatycznych. Obejmuje 30 godzin szkoleniowych. Uczestnicy otrzymują materiały

<sup>2</sup> Por.: <http://internetnawsi.pl/program-e-vita/o-programie>.

szkoleniowe. Jeden dzień szkoleniowy nie może trwać dłużej niż pięć godzin, a w trakcie przerw przewidziane są poczęstunki dla uczestników. Osoby, które ukończą kurs, otrzymają certyfikat. Do tej pory przeprowadzono około 300 szkoleń, w których wzięło udział 3600 osób. Szkolenia były prowadzone na terenie województw warmińsko-mazurskiego, kujawsko-pomorskiego, podkarpackiego, dolnośląskiego i podlaskiego. W trakcie szkoleń uczestnicy nabywają umiejętność podstawowego posługiwania się komputerem w praktycznych zastosowaniach, takich jak: sporządzanie dokumentów w edytorze tekstu, wysyłanie listów elektronicznych, przeglądanie stron internetowych, korzystanie ze sklepów internetowych i banków internetowych. Szkolenia bazują na metodologii i programie szkolenia wypracowanych w ramach projektu „e-VITA”. Są prowadzone w oparciu o: konspekt szkolenia, zestaw ćwiczeń z MS Word, podręcznik wydany przez Fundację Wspomagania Wsi i materiały własne trenerów. Podręcznik jest aktualizowany, a jego zakres jest porównywalny z innymi książkami na temat podstaw obsługi komputera i wykorzystania Internetu. Można go ściągnąć ze strony internetowej Witryny Wiejskiej ([www.witrynawiejska.org.pl](http://www.witrynawiejska.org.pl)).

## 2. Opis badania ewaluacyjnego

Przedstawione rekomendacje zostały wypracowane na podstawie dwudniowego badania ewaluacyjnego, przeprowadzonego z udziałem ośmiorga trenerów i ośmiorga uczestników szkoleń z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu, wybranych z powodu wysokich wskaźników efektywności nauczania i uczenia się. W badaniu wzięło udział także troje przedstawicieli Fundacji Wspomagania Wsi, którzy organizowali szkolenia. Doboru osób do badania dokonano w oparciu o oceny przyrostu umiejętności i motywacji do kontynuacji nauki po szkoleniu, dokonane bezpośrednio po szkoleniach z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu przez trenera, samego uczestnika i koordynatora programu „Internet dla seniora”. Badanie ewaluacyjne zostało przeprowadzone w ośrodku „Knieja” w Supraślu w dniach 16-17 października 2010 roku.

### **Cel badania**

Celem badania była ocena skuteczności szkoleń prowadzonych w ramach projektu „e-VITA” i „Internet dla seniora”. Weryfikacji została poddana wiedza przekazywana w trakcie szkoleń oraz jej późniejsze zastosowania – to znaczy to, czy jest ona stosowana przez uczestników szkoleń, i w jakim zakresie się to dzieje. Badanie miało służyć znalezieniu odpowiedzi na pytanie, jak skuteczniej uczyć osoby powyżej 50 roku życia, a także, w jaki sposób najlepiej prowadzić szkolenia dla tej grupy.

### **Pytania badawcze**

1. Jaki jest poziom przyswojenia wiedzy przez uczestników szkolenia? Czego uczestnik szkolenia dowiedział się na szkoleniu? Jak obecnie wykorzystuje komputer oraz Internet?
2. Czy udział w szkoleniu wywołał w życiu uczestników jakieś zmiany? Jeśli tak, to jakie?
3. Czy sposób przekazywania wiedzy uczestnikom szkoleń, przyjęty w programie „e-VITA” i „Internet dla seniora”, jest efektywny? Jak optymalizować model (schemat) prowadzenia szkoleń z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu dla seniorów?

### **Przedmiot badania i jego adresaci**

Za przedmiot badania uznano program szkoleń z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu, sposób jego realizacji oraz przyswojenie przekazywanej w trakcie szkoleń wiedzy. Badaniem zostali objęci uczestnicy oraz trenerzy szkoleń „Internet dla seniora” oraz „e-VITA”.

### **Odbiorcy ewaluacji**

Odbiorcami ewaluacji są przede wszystkim realizatorzy programu (Fundacja Wspomagania Wsi).

## Kryteria ewaluacji

### Trafność

Ocena stopnia, w jakim przyjęte cele szkoleń z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu odpowiadają rzeczywistym potrzebom i oczekiwaniom seniorów.

### Skuteczność

Ocena stopnia, w jakim zostały osiągnięte cele i wskaźniki szkoleń, zdefiniowane na etapie planowania.

### Efektywność

Ocena, czy realizowane szkolenia są prowadzone w optymalny sposób, tzn. czy ich koszty (finansowe, czasowe) równoważą korzyści z nich płynące.

### Trwałość efektów

Diagnoza, czy wsparcie szkoleniowe udzielone seniorom przyniesie rezultat w postaci trwałej zmiany ich sytuacji życiowej.

### Oddziaływanie i wpływ

Diagnoza, czy (i ewentualnie w jakim zakresie) prowadzenie szkoleń z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu dla seniorów ma szerszy, ogólny wpływ, wychodzący poza wsparcie udzielone seniorom.

## Metodologia badania

### Wywiady grupowe

W celu ustalenia najlepszego modelu przebiegu szkoleń dla osób 50+, przeprowadzono trzy wywiady grupowe z udziałem trenerów i uczestników. Pytania zamknięte z reguły blokują dyskusję, dlatego scenariusz obejmował zestaw pytań otwartych. Przy zadawaniu pytań otwartych obszar odpowiedzi nie był dokładnie sprecyzowany. Dzięki temu osoby uczestniczące w wywiadzie same decydowały, co było dla nich ważne na szkoleniu z podstawowych umiejętności korzystania z komputerów i Internetu, i o czym chciałyby mówić. Scenariusz wywiadów grupowych obejmował:

Wywiad grupowy I (oddzielnie trenerzy i uczestnicy):

- Identyfikacja barier (lęków, obaw) związanych z uczeniem się obsługi komputera i wykorzystania Internetu oraz rekomendowane sposoby ich przewycięzania. Wyniki (opinie zebrane w wywiadach) wskazują bariery po stronie uczących się i prowadzących szkolenie.
- Ocena organizacji szkoleń (promocja, dobór grupy, sale itd.). Wyniki (opinie zebrane w wywiadach) wskazują rozwiązania najwyżej oceniane przez uczących się i prowadzących szkolenie.
- Ocena programu szkoleń (przydatności treści szkoleniowych pod kątem potrzeb osób starszych). Wyniki (opinie zebrane w wywiadach) wskazują rozwiązania najwyżej oceniane przez uczących się i prowadzących szkolenie.
- Ocena materiałów szkoleniowych (podręcznika i innych wykorzystywanych materiałów dydaktycznych). Wyniki (opinie zebrane w wywiadach) wskazują rozwiązania najwyżej oceniane przez uczących się i prowadzących szkolenie.
- Ocena sposobu nauczania (co zachęcało uczestników do nauki, a co zniechęcało, jakie metody nauczania się sprawdziły, jakie okazały się mało skuteczne). Wyniki (opinie zebrane w wywiadach) wskazują rozwiązania najwyżej oceniane przez uczących się i prowadzących szkolenie.

Wywiad grupowy II (wspólnie trenerzy i uczestnicy):

- Czy osoby starsze powinny się uczyć obsługi komputera i wykorzystania Internetu w jakiś szczególny sposób? Jakie są różnice w uczeniu się obsługi komputera i wykorzystania Internetu przez młodzież i osoby starsze? Wyniki (opinie zebrane w wywiadach) wskazują specyficzne cechy uczenia się obsługi komputera i wykorzystania Internetu przez osoby starsze.



- Jak zaplanować organizację szkolenia z obsługi komputera i wykorzystania Internetu od A do Z (jakie elementy organizacji szkolenia wymagają zaplanowania, żeby uczestnicy jak najwięcej skorzystali z kursu)? Wyniki (opinie zebrane w wywiadach) pozwalają wskazać najlepszy schemat organizacji szkolenia (od promocji, po rozliczenie się z wykonanej pracy).
- Jak ułożyć treści szkolenia, żeby uczestnicy jak najwięcej skorzystali z kursu (jakie treści na początku, jakie w środku, jakie na końcu)? Wyniki (opinie zebrane w wywiadach) pozwalają wskazać rekomendowany schemat układu treści szkolenia.
- Jak przekazywać treści szkolenia, żeby uczestnicy jak najwięcej skorzystali z kursu? Wyniki (opinie zebrane w wywiadach) pozwalają przedstawić rekomendowany schemat procesu uczenia (zestaw rekomendowanych metod nauczania).

### Wywiady indywidualne

Indywidualne wywiady z uczestnikami i trenerami szkoleń przeprowadzono w celu określenia, w jakim zakresie szkolenia komputerowe wpłynęły na zmiany w codziennym życiu seniorów (jaka jest rola komputera i Internetu w życiu osób 50+). Zarówno w przypadku indywidualnych rozmów, jak i wywiadów grupowych, nacisk został położony na zebranie opinii i ocen oraz sformułowanie rekomendacji.

Lista pytań zadawanych w wywiadach indywidualnych z uczestnikami:

- Jakie były Pani/Pana powody wzięcia udziału szkoleniu?
- Co było najbardziej/najmniej ciekawe w trakcie szkolenia?
- Co po szkoleniu okazało się dla Pani/Pana przydatne/nieprzydatne?
- Co było najłatwiejsze/najtrudniejsze w trakcie szkolenia?
- Z jakich portali, usług dostępnych w sieci korzysta Pani/Pan obecnie? Czego Pani/Pan szuka w Internecie?
- Czy korzysta Pani/Pan z komunikatorów? Ilu osób adresy ma Pani/Pan w swoim komunikatorze?

Wywiad z trenerami koncentrował się wokół tego, jak najskuteczniej uczyć osoby 50+.

Lista pytań zadawanych w wywiadach indywidualnych z trenerami:

- Od czego najlepiej jest rozpocząć szkolenie, co powinno być w środku szkolenia, a co na zakończenie szkolenia – jakie zagadnienia, tematy?
- Czy materiały dostarczone przez FWW były przydatne? Czy trener korzystał z własnych materiałów? Jakich?
- Jaka jest optymalna liczba godzin, które trzeba przeznaczyć na szkolenie? Jaki powinien być najlepszy rozkład zajęć?
- Jakie warunki musi spełniać uczestnik, żeby efektywnie skorzystać ze szkolenia? Czy jest różnica w szkoleniu dzieci i osób 50+? Na czym polega ta różnica?
- Jakie warunki na sali były niezbędne do efektywnego prowadzenia szkolenia?

### Test skojarzeń

Test polega na poszukiwaniu skojarzeń z określonymi słowami (tu: komputer, Internet, szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu). Pozwala wychwycić skojarzenia automatyczne, „nieocenzurowane” przez to, co w człowieku racjonalne. Taka technika jest przydatna do testowania słów i sformułowań używanych w promocji szkoleń. Właściwy ich dobór decyduje nie tylko o tym, ile osób zainteresuje się szkoleniami, ale też o tym, z jakich powodów zgłoszą się na szkolenie. Rozpoznanie skojarzeń negatywnych pozwala skutecznie odpowiedzieć na obawy i wątpliwości. Założono, że im lepiej rozumiemy sieć skojarzeń z kluczowymi pojęciami (komputer, Internet) u odbiorców szkoleń, tym promocja szkoleń jest skuteczniejsza. Wyniki badania prezentują najczęstsze skojarzenia związane ze słowami: komputer, Internet, szkolenie, szkolenie z obsługi komputera, szkolenie z obsługi Internetu, oraz ich interpretację (skojarzenia pozytywne i negatywne, skojarzenia jako wskaźniki postaw wobec korzystania z komputera i Internetu).

### **Technika projekcyjna – animalizacja**

Ta technika bada sposób postrzegania obiektów: komputer, Internet, szkolenie, szkolenie z obsługi komputera, szkolenie z obsługi Internetu, poprzez porównanie (wraz z uzasadnieniem) każdego z obiektów do wybranego przez badaną osobę zwierzęcia. Wyniki badania prezentują kategorie porównań związanych ze słowami: komputer, Internet, szkolenie, szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu, oraz ich interpretację (lista cech obiektów traktowanych jako wskaźniki postaw wobec komputera i Internetu oraz szkoleń z ich obsługi).

### **Technika projekcyjna – personifikacja**

Ta technika bada sposób postrzegania obiektów: komputer, Internet, szkolenie, szkolenie z obsługi komputera, szkolenie z obsługi Internetu, poprzez porównanie każdego z obiektów do wybranej przez badanych uczestników osoby oraz przedstawienie jej charakterystyki. Wyniki badania prezentują kategorie porównań związanych ze słowami: szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu oraz ich interpretację (lista cech obiektów traktowana jest jako wskaźnik postaw wobec komputera, Internetu i szkoleń z ich obsługi).

### **Test niedokończonych zdań**

Ta technika bada doświadczenia związane z prowadzeniem szkoleń lub uczestnictwem w szkoleniach z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu. Wyniki badania prezentują typy doświadczeń związanych ze szkoleniami oraz ich interpretację (według klasycznych kryteriów ewaluacji: trafność, skuteczność, efektywność).

### **Ankieta**

Ankieta pozwoliła zebrać wypowiedzi dotyczące prowadzenia szkoleń lub uczestnictwa w szkoleniach z obsługi komputera i wykorzystania Internetu. Wyniki prezentują opinie o organizacji, przebiegu i efektach szkoleń.

## **II. Analizy materiału empirycznego**

### **1. Identyfikacja barier związanych z komputerem, Internetem i szkoleniem w zakresie ich obsługi**

Bariery emocjonalne związane z komputerem i Internetem zostały zinterpretowane w oparciu o wyniki testu zdań niedokończonych, techniki animalizacji i personifikacji. Testy projekcyjne pokazały istotne różnice między trenerami i uczestnikami szkoleń w zakresie postrzegania komputera, Internetu i szkoleń. Poniżej przedstawiono najczęstsze kategorie skojarzeń związanych z komputerem, Internetem i szkoleniem z obsługi komputera i wykorzystania Internetu, podawane przez uczestników szkoleń i trenerów. Rozbieżność skojarzeń wskazuje na ryzyko trudności w porozumiewaniu się trenerów z seniorami. Rekomendowanym sposobem przeciwdziałania jest wydłużenie części wstępnej szkolenia (zajęć integracyjnych i minitreningu asertywności), a w części głównej szkolenia – zachęcanie do wzajemnego pomagania sobie w nauce przez uczestników (wzajemne wyjaśnianie sobie przez uczestników trudniejszych kwestii może w skuteczny sposób uzupełniać wyjaśnienia trenera, bo uczestnicy bazują na wspólnych skojarzeniach).

#### **1.1. Skojarzenia związane z komputerem**

Skojarzenia trenerów związane z komputerem krążą wokół pojęć „ułatwienie”, „użyteczność”, a uczestników – „nieprzewidywalność”, „trudność”. Ciekawa rozbieżność ujawniła się w materiale zebrany w oparciu o test personifikacji. Trenerzy porównując komputer do kobiety używają porównań „kobieta pracująca” (*może zrobić wszystko, ma wiele możliwości*), a uczestnicy – „kobieta kapryśna” (*nigdy nie wiadomo, co robi*). Porównania komputera do matki w grupie trenerów związane są ze skojarzeniami typu *pomaga w każdej sytuacji*, w grupie uczestników – *jest bardzo wymagająca*.

## Trenerzy

Skojarzenia:

*narzędzie pracy; ułatwienie życia; ułatwianie procedur w urzędach; centrum rozrywki; e-bankowość; Bill Gates; dokument elektroniczny; monitor; myszka; klawiatura; praca; hobby; olbrzymia maszyna matematyczna; wielka biblioteka; wygoda; szybkość; umożliwia wizualne poznawanie rozmaitej wiedzy; mózg techniczny, który reaguje natychmiast na odpowiednie bodźce (kliknięcia).*

Porównania i uzasadnienia:

*Pies: Da się oswoić. Wierny przyjaciel. Zniesie wszystkie nasze błędy.*

*Wół: Pracuje i to jest jego zadanie – ciężka praca.*

*Delfin: Szybki w działaniu, bardzo inteligentny i przyjazny ludziom.*

*Słoń: Ma ogrom możliwości.*

*Mrówka: Pracowita.*

*Sowa: Mądra, pracuje w nocy.*

*Bibliotekarz: Gromadzi dużo informacji.*

*Dobra matka: Pomaga w każdej sytuacji. Ma bardzo szeroki zakres oddziaływania w życiu rodzinnym. Potrafi dzielić trafnie i dokładnie obowiązki. Zaspokaja wszystkie potrzeby domowników.*

*Kobieta pracująca: Wszystko może zrobić. Ma wiele możliwości.*

*Lekarz: Pomaga w życiu zawodowym i osobistym.*

*Robotnik w fabryce: Robi to, co mu się każe.*

*Urzędnik: Wykonuje pracę, której często nie widać, a pomaga w załatwianiu różnych spraw.*

## Uczestnicy

Skojarzenia:

*coś, co obecnie jest uważane za niezbędne do życia; nowoczesność; zdobywanie wiedzy; gry; skrzynka do przechowywania informacji; nowa maszyna do pisania; mózg, w którym zapisane jest mnóstwo informacji.*

Porównania i uzasadnienia:

*Sowa: Wie wszystko. Jak jest mądrze obsługiwany, to jest mądry.*

*Krokodyl: Otwierając pokrywę laptopa, narażamy się na niebezpieczeństwo.*

*Krowa: Można wydoić z niej dużo dobrych rzeczy, ale trzeba umieć.*

*Byk: Trudno go ujarzmić.*

*Koń: Ma dużą głowę. Zarówno wobec konia, jak i komputera można czuć obawę wynikającą z nieznaności, ale osuwając można czerpać wiele korzyści z ułatwionej pracy i możliwości rozrywki.*

*Kangur: Duża torba do przechowywania wiadomości.*

*Matka: Wszystko wie. Jest bardzo wymagająca.*

*Kobieta: Trudno ją zgłębić. Nigdy nie wiadomo, co robi.*

*Dziecko: Zawsze cię zaskoczy.*

*Kolega z pracy: Jest nieoceniony, jeśli mu się powie, w czym ma ci pomóc.*

*Pracoholik: Ciągłe pracuje.*

*Kierowca: Każdy manewr ma określony kodeksem ruchu drogowego, każda czynność komputera też jest ściśle określona, nie można robić niczego dowolnie. Każda czynność komputera jest uzależniona od algorytmu, który musimy wykonać.*

### 1.2. Skojarzenia związane z Internetem

Trenerom Internet kojarzył się zwykle z „nieograniczonymi możliwościami”, a uczestnikom – z „czymś niezrozumiałym, niebezpiecznym”. Ciekawa jest rozbieżność między

porównaniami Internetu do pająka i tygrysa, czynionymi przez trenerów i seniorów. Trenerzy porównują Internet do pająka, który *rozwija sieć kontaktów* i tygrysa, który działa szybko i sprawnie. Uczestnicy porównują Internet do pająka tworzącego *sieć, która nas osacza* i tygrysa, który *jest groźny i drapieżny*. Równie ciekawa rozbieżność wystąpiła także w skojarzeniach związanych z czasem. Dla trenerów Internet to *oszczędność czasu*, dla uczestników – *złodziej czasu*. Wśród uczestników w negatywnych skojarzeniach związanych z Internetem pojawiają się zagrożenia społeczne: oszustwo, kłamstwo, ucieczka od prawdziwego życia, u trenerów – zagrożenia techniczne: zagrożenie wirusami, zbyt wolny Internet itp.

### Trenerzy

Skojarzenia:

*globalny świat; globalna sieć; globalne źródło informacji; nawiązywanie kontaktów bez ograniczeń; komunikacja bez granic; miejsce wymiany informacji; światowy bank wiedzy; wielka encyklopedia; muzeum dóbr kultury, techniki, architektury; obniżenie kosztów połączeń głosowych i video; sklepy internetowe; rozrywka; wiedza; strona internetowa; przesyłanie danych; oszczędność czasu; przyjemne spędzanie czasu; cudo techniki; łączność; czekanie; ładowanie; zagrożenie wirusami.*

Porównania i uzasadnienia:

Kaczka: Pokonuje wiele kilometrów.

Pitbullterier: Jest użyteczny, ale źle wytresowany może ugryźć.

Ptak: Jest wolny, może być wszędzie. Porusza się po ogromnej przestrzeni.

Orzeł: Ma rozległy horyzont widzenia, dostrzega szczegółowo wszystko, co ma w zasięgu wzroku.

Lis: Dociera do każdej zagrody.

Pająk: Tworzy sieć kontaktów.

Tygrys: Działa szybko i odważnie, nic go nie powstrzyma.

Sufler w teatrze: Podpowiada w potrzebie.

Arystoteles: Posiada bardzo szeroki zakres wiedzy w różnych dziedzinach.

Redaktor wielkiej gazety: Ma wiele informacji z różnych dziedzin.

Podróżnik: Dociera we wszystkie zakątki świata.

Prezenter telewizyjny: W przyjazny sposób podaje wszelkie informacje, które mogą nas zainteresować.

Omnibus: Wszystko tam znajdziesz.

Osoba wszystkowiedząca: Wszystkiego się dzięki Internetowi dowiesz, ale musisz zadawać mądre pytania.

### Uczestnicy

Skojarzenia:

*okno na świat; złodziej czasu; rozrywka; muzyka; film; czasopisma; dostęp do informacji; poczta; nawiązywanie kontaktów; sklepy internetowe; kłamstwo; oszustwo; samotność; ucieczka; usługi; władza; złodziej czasu; niezrozumiały świat.*

Porównania i uzasadnienia:

Tygrys: Jest drapieżny i groźny.

Pająk: Osacza ludzi.

Sowa: Duża wiedza, siedzenie wieczorami.

Garb wielbłąda: Szeroki, głęboki, wygodny.

Encyklopedia: Trudno ją do końca zgłębić.

Krokodyl: Bo wciąga.

Jaskółka: Szybko lata.

Pies: Może być bardzo przyjazny, jednak nie można mu całkowicie ufać.

Kot: Jest najlepszym przyjacielem, ale nigdy nie można mu do końca wierzyć.

Ojciec: Ma długi pasek, który można różnie wykorzystywać – uczyć dyscypliny, ale można też dotkliwie skrzywdzić.

Panna: Trzeba go zdobywać – zarówno dostęp do Internetu, jak i wiedzę, jak z niego skorzystać.

Sprzedawca w delikatesach: Ma wszystko, co chcemy, ale trzeba mieć czym zapłacić.

Rodzina: Bez Internetu da się żyć, bez rodziny nie.

Listonosz: Dociera do wszystkich.

Telefonista: Łączy ludzi między miastami, krajami.

Rybak: Rozciąga sieć, w którą nas łapie.

Dobra sąsiadka: Ma dużo informacji, ale nie wszystkie są prawdziwe.

*Mądry człowiek: Łatwo dzieli się informacjami z wszystkimi, którzy potrafią go odpowiednio poprosić.*

### 1.3. Skojarzenia związane ze szkoleniem z obsługi komputera i wykorzystania Internetu

Szkolenia z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu trenerom kojarzą się zwykle z „nowymi umiejętnościami”, a uczestnikom ze „spotkaniami z ludźmi”. Skojarzenia trenerów związane są przede wszystkim z nauczaniem treści, a uczestników – ze społecznym kontekstem uczenia się; takim jak np. akceptacja grupy, spędzanie czasu z ludźmi.

#### Trenerzy

Skojarzenia:

rozwój osobisty; zdobycie wiedzy; szkoła, uczeń; Windows; edytor tekstu; cierpliwość; wytrwałość; ciągle powtarzanie tych samych treści; zabawa; pomysły; analogie; satysfakcja; wiele przygotowań w postaci tworzenia prezentacji multimedialnych; nowe doświadczenia techniczne; dużo pracy; indywidualne podejście; pierwsza klasa szkoły podstawowej; początek nauki w szkole; ułatwienie życia w skomputeryzowanym świecie; dzielenie się wiedzą; przyjemność.

Porównania i uzasadnienia:

*Żółw: Powoli dochodzi do celu.*

*Słoń: Trzeba pokazać, że można usiąść na klawiaturze; słoń, choć niezdarny, nie jest w stanie nic zepsuć.*

*Niedźwiedzica: Uczy poruszania się po nowym świecie.*

*Koń wyścigowy: Trzeba z wszystkim zdążyć.*

*Krowa: Daje życiodajne mleko, szkolenie – życiodajną wiedzę. Dużo ryczy, ale mało daje mleka, tak naprawdę nie wiadomo, jakie będą efekty szkolenia.*

*Nauka jazdy konno: Trzeba poznać tajniki.*

*Matka: Uczy, jak ułatwić sobie życie.*

*Nowo poznana osoba: Pokazuje rzeczy, których wcześniej nie znaliśmy.*

*Kujon: Dużo nauki.*

*Pierwszoklasista: Uczy się od podstaw zasad postępowania.*

*Muzyk: Czasami gubi akordy, ale jeśli ćwiczy, idzie mu coraz lepiej.*

*Nauczyciel: Pokazuje cel – jak wykorzystywać komputer i Internet. Dobiera metody nauki, bez niego nauka samodzielna byłaby znacznie trudniejsza.*

*Makler na giełdzie: Musi szybko i dużo sprzedać.*

#### Uczestnicy

Skojarzenia:

*początki nauki w szkole; jak nauka pisania i czytania w pierwszej klasie szkoły podstawowej*

*wej; sposób spędzania czasu z ludźmi; reakcja grupy; akceptacja; catering; satysfakcja; dojazd; pomaganie sobie w nauce; atmosfera; ciekawe, bez nudy; jest początkiem do nauki wielu dalszych tematów; coś ważnego; szkolenie, które zmienia codzienne życie; zmęczenie; szczyt możliwości; dowiedzenie się o nowych możliwościach wykorzystania komputera i Internetu; nabycie po raz pierwszy umiejętności; poznanie nowych ludzi; bycie w grupie; sprawdzenie siebie; ABC wiedzy; okazja do oceny własnych zdolności technicznych; okazja do porozmawiania z ludźmi; okazja do wymiany doświadczeń, wzajemnej pomocy; sposób spędzenia czasu z ludźmi.*

Porównania i uzasadnienia:

*Krowa: Daje opiekę, tak jak krowa daje opiekę cielętom.*

*Żółw: Żeby z niego skorzystać, trzeba długo ćwiczyć.*

*Wilczy miot: Zdobywa umiejętności, podpatrując swoich rodziców i życie całej gromady.*

*Młodość: Bo drugi raz trzeba przeżyć.*

*Osiół: Komputer jest uparty, trzeba znaleźć metodę podejścia, aby zechciał zrobić najprostszą czynność, wykonać zadanie.*

*Pies: Można nauczyć się sztuczek.*

*Nauczyciel: Daje aktualną wiedzę, bez której nie można sobie poradzić w życiu. Uczy rzeczy, które pomagają w życiu.*

*Człowiek przyjmujący lek: Szkolenie to lek, który leczy i pozwala dołączyć do społeczeństwa.*

*Żona i dzieci: Szkolenie sprawia podobną przyjemność; wspólna nauka, rozmowy, atmosfera.*

*Mędrzec: Mądrość prowadzącego przekazuje uczestnikom.*

*Pierwszy powiew wiosny: Daje poczucie wolności i uczestnictwa w życiu światowym.*

*Dobry nauczyciel: Cierpliwie i dostępnie przekazuje trudną wiedzę. Wyposaża laików informatycznych w podstawowe umiejętności.*

## 2. Jak dobrze zaplanować organizację szkolenia?

Wypowiedzi zebrane w wywiadach grupowych, indywidualnych i w ankiecie pogrupowano w kategorie, opisujące główne elementy, które, zdaniem badanych osób, decydują o efektywnej organizacji szkolenia. Analiza wypowiedzi wskazała, że kluczową rolę w dobrym zaplanowaniu organizacji szkolenia z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu odgrywa:

- promocja i rekrutacja na szkolenie;
- przygotowanie sal odpowiednio do specyficznych potrzeb seniorów;
- przygotowanie materiałów dydaktycznych, z uwzględnieniem typowych problemów seniorów;
- zapoznanie trenerów ze specyficznymi potrzebami seniorów.

### 2.1. Promocja i rekrutacja

Trenerzy i uczestnicy, biorący udział w badaniu ewaluacyjnym, w odpowiedziach na pytanie: *Komu poleciliby/poleciliby Pan/Pani zapisanie się na szkolenie z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu?* wskazali, że szkoleniem z podstawowej obsługi komputera powinny zostać objęte osoby, które:

- jeszcze nie miały kontaktu z komputerem i Internetem, nic nie wiedzą na ich temat, słyszały jedynie, że jest coś takiego jak komputer i Internet;
- boją się komputera;
- chcą być nowoczesne;
- chcą poszerzać swoją wiedzę o świecie;
- są w każdym wieku, choć im wcześniej, tym lepiej;
- czują potrzebę ułatwienia sobie życia (korespondowanie, opłacanie rachunków, zakupy);

- czują się samotne, mieszkają samotnie, mają mało kontaktu z ludźmi;
- są towarzyskie, nie lubią siedzieć w domu;
- udzielają się społecznie;
- mają rodzinę albo znajomych za granicą, w innych miejscowościach;
- pracują w administracji;
- chcą się rozwijać, rozszerzać swoje horyzonty;
- chcą zdobywać ciągle nową wiedzę;
- mają konkretną potrzebę (np. nie mają jak dojechać do banku, urzędu, chcą tanio rozmawiać z rodziną, pokazać wnukom, że są nowocześni);
- mają w domu komputer, a nie potrafią go używać.

Zdaniem trenerów i uczestników szkoleń, biorących udział w badaniu ewaluacyjnym, seniorzy podejmują decyzję o uczestnictwie w szkoleniu na podstawie informacji o:

- korzyściach, jakie daje uczestnictwo w szkoleniu;
- koszcie szkolenia;
- miejscu szkolenia.

Według badanych osób, najważniejsza jest informacja dotycząca korzyści i efektów, jakie szkolenie przynosi. Korzyści wynikające z udziału w szkoleniu z podstawowej obsługi komputera są spostrzegane, zarówno przez uczestników, jak i trenerów, jako katalog umiejętności nabytych na szkoleniu oraz sposób ich wykorzystania po szkoleniu.

#### **Korzyści wyniesione ze szkolenia (umiejętności nabyte na szkoleniu), wymieniane przez uczestników i trenerów:**

- włączanie i wyłączenie komputera;
- posługiwanie się klawiaturą i myszą;
- wyszukiwanie potrzebnych materiałów;
- łączenie się z Internetem;
- wchodzenie na Allegro;
- korzystanie ze sklepu internetowego;
- przeglądanie interesujących mnie stron;
- pisanie i drukowanie potrzebnych mi dokumentów, pism;
- korzystanie z wyszukiwarki;
- słuchanie muzyki;
- wysyłanie e-maili;
- zapisywanie plików;
- komunikowanie się z rodziną i znajomymi.

#### **Deklarowany przez uczestników sposób wykorzystania umiejętności po szkoleniu:**

- Do aktywności społecznej – jestem sołtysem, wysyłam zaproszenia.
- Robię zakupy w sklepach internetowych.
- Piszę i drukuję dokumenty potrzebne dla OSP.
- Na szkoleniu otrzymałem podstawy, i teraz mogę zdobywać kolejne umiejętności.
- Internet wykorzystuję do samokształcenia, zdobywając potrzebne mi informacje ze stron poświęconych motoryzacji.
- Nauczyłem się ozdabiania pism i projektowania ogłoszeń, zaproszeń, wizytówek.
- Uczę się dalej od wnuka, np. tworzenia ramek.
- Załapałem chęć do dalszej nauki, już po szkoleniu nauczyłem się przenoszenia zdjęć do komputera i przesyłania zdjęć.
- Szkolenie dało podstawy, teraz bez problemu nauczyłam się opracowywania prezentacji, które wykorzystuję w pracy.
- Przygotowałam budżet do projektu w Excelu. Na szkoleniu zdobyłam podstawy, więc to nie było aż takie trudne.
- Wykorzystuję wiedzę w pracy. Internet wykorzystuję do wyszukiwania potrzebnych informacji, czytania prasy fachowej.

- Dokonałam samodzielnie zakupu biletów lotniczych, byłam dumna z siebie.
- Nauczyłam się obsługi czynności bankowych i to mi bardzo ułatwia życie.
- Opanowałam doładowywanie telefonu komórkowego.
- Nowa umiejętność, którą zdobyłam po szkoleniu, to przesyłanie zdjęć w formie załączników, Dobrze mi idzie obsługa poczty – odbiór i wysyłanie wiadomości. Kontaktuję się przez e-mail ze znajomymi. Wiem też, jak działa obsługa Skype'a i Gadu-Gadu.
- Czytam prasę i nie muszę wydawać pieniędzy na gazety.
- Robienie opłat, to robię systematycznie po zakończeniu szkolenia.
- Zdobywanie informacji na interesujące mnie tematy (przepisy kulinarne, szukanie wiadomości o historii mojej miejscowości, kursy walut, rozkłady autobusów i in.).
- Pisanie i drukowanie listów, podań, pism, protokołów zebrań, zaproszeń, ogłoszeń, podziękowań.
- Wyszukiwanie i słuchanie muzyki.
- Gry komputerowe.
- Filmy.
- Ściąganie druków urzędowych (np. formularze na stypendia, ZUS, PIT).

### **Rekomendowany sposób dotarcia z informacją o szkoleniu do seniorów**

Jak stwierdzili trenerzy i uczestnicy szkoleń, najbardziej skutecznymi sposobami upowszechnienia informacji (skierowanych do seniorów) o szkoleniu z podstawowej obsługi komputera i wykorzystania Internetu okazały się:

- Ogłoszenia w lokalnych gazetach, jak można, to w telewizji kablowej, bo seniorzy mają czas, więc ją oglądają.
- Na sesjach Rady Gminy są sołtysi, a oni przekażą tę informację u siebie. Tylko musi być wszystko jasno wytłumaczone.
- Sprawdzają się ogłoszenia w sklepie i ośrodku zdrowia.
- Wszędzie tam, gdzie seniorzy często bywają, nawet w parku, gdzie chodzą na spacer.
- Na wiejskich tablicach ogłoszeń można zamieścić informację o szkoleniu, bo ludzie nawet z nudy poczytają.

### **Rekomendowany sposób budowania wiarygodności**

Opinie zebrane w wywiadach wskazują, że bardzo ważne jest zadbanie o poparcie osób i instytucji zapewniających wiarygodność organizatorowi szkoleń:

- Jak wójt się pod ogłoszeniem podpisze, to starsze osoby zaufają, że to szkolenie nie jest oszustwem, jeśli władza gminna to podpisuje.
- Dobrze, jak ksiądz w kościele ogłosi, że warto z takiego szkolenia skorzystać.
- Ważne jest, jak sołtys przekonuje, bo on najlepiej wie, jakich argumentów użyć.

## **2.2. Przygotowanie trenerów**

W opinii uczestników badania ewaluacyjnego, organizatorzy szkolenia powinni zadbać o zapoznanie trenerów ze specyfiką potrzeb seniorów:

*Byłem młodszy od uczestników i to było trudne.*

*Teraz wiem, że nie można traktować seniorów jak dzieci w szkole. Musiałem uwzględnić ich gorszy wzrok, słuch, sprawność manualną, pamięć, ich obawy przed komputerem i to, że chcą się wygadać.*

*Seniorów uczy się inaczej niż dzieci. Tu trzeba przede wszystkim dawać praktyczne przykłady, korzyści. Nie wolno też używać za dużo słów specjalistycznych. Seniorzy nie chcą ich zapamiętywać, mówią, że są trudne. Takie rzeczy trzeba wiedzieć, bo inaczej efektów nie będzie – seniorzy zrezygnują ze szkolenia.*



### 2.3. Przygotowanie sali

Opinie zebrane w badaniu ewaluacyjnym wskazują, że odpowiednie przygotowanie sali wpływa na poprawę jakości szkolenia.

*Wyposażenie sali w rzutnik multimedialny, tablicę interaktywną albo ekran dotykowy jest bardzo pomocne. To pozwala na pokazanie i wstępne przećwiczenie kolejnych umiejętności. No bo jak pokazać to lepiej?*

*Ważne jest ustawienie komputerów tak, by trener widział monitory uczestników. Wtedy widzi, jak sobie radzą, i podchodzi do tych, co nie dają rady.*

*Odległość między komputerami powinna być nieduża. To pozwala uczestnikom na rozmawianie i wzajemne pomaganie sobie, gdy ktoś czegoś nie daje rady zrobić.*

### 2.4. Przygotowanie materiałów dydaktycznych

W opinii trenerów i uczestników badania ewaluacyjnego dobrze sprawdził się *Podręcznik podstawowej obsługi komputera i programu Microsoft Word* P. Rytla i M. Wilmsa, wydany przez FWW w 2007<sup>3</sup> roku. Zawarte w nim treści są zgodne z programem szkolenia, obejmującym tworzenie i drukowanie dokumentów oraz wykorzystanie Internetu w zakresie poszukiwania informacji, korzystania z komunikatorów i robienia zakupów.

Część I. Podstawowa obsługa komputera i Internetu

1. Wiadomości podstawowe
    - 1.1 Jak włączać i wyłączać komputer
    - 1.2 Operowanie myszą
    - 1.3 Korzystanie z przycisków myszy
    - 1.4 Pisanie tekstu – klawiatura
  2. Windows
    - 2.1 Start Windows i logowanie
    - 2.2 Pulpit
    - 2.3 Ikony
    - 2.4 Pasek zadań
    - 2.5 Działanie okienek
    - 2.6 Menu Start i uruchamianie programów
    - 2.7 Operacje na plikach
    - 2.8 Kończenie pracy z Windows
  3. Obsługa Internetu
    - 3.1 Przeglądarka internetowa
    - 3.2 Wyszukiwarka
    - 3.3 Poczta internetowa
  4. Dodatki
    - 4.1 Prawidłowa pozycja przy komputerze
    - 4.2 Skróty komputerowe
- Część II. Edytor tekstu – Microsoft Word
1. Opis interfejsu
    - 1.1 Pasek tytułu
    - 1.2 Menu
    - 1.3 Paski narzędzi
    - 1.4 Suwaki
    - 1.5 Linijka

---

<sup>3</sup> Por.: Paweł Rytel, Marek Wilms, *Podręcznik podstawowej obsługi komputera i programu Microsoft Word*, Fundacja Wspomagania Wsi, Warszawa 2007. Podręcznik można ściągnąć ze strony [http://internetnawsi.pl/UserFiles/System/Files/file\\_4c63bb79a96ba/Podr%C4%99cznik%20podstawowej%20obs%C5%82ugi%20komputera%20i%20MS%20Word.pdf](http://internetnawsi.pl/UserFiles/System/Files/file_4c63bb79a96ba/Podr%C4%99cznik%20podstawowej%20obs%C5%82ugi%20komputera%20i%20MS%20Word.pdf).

- 1.6 Widoki
2. Ogólne informacje dotyczące wprowadzania tekstu
3. Menu i paski narzędzi
  - 3.1 Otwieranie, zapisywanie
  - 3.2 Zmiana czcionek (krój, rozmiar)
  - 3.3 Pogrubienie, kursywa, podkreślenie
  - 3.4 Wyrównanie tekstu
  - 3.5 Cofanie operacji
4. Podstawowe operacje na tekście
  - 4.1 Wpisujemy tekst
  - 4.2 Sposoby zaznaczania tekstu
  - 4.3 Kopiowanie, wycinanie i wklejanie tekstu
  - 4.4 Usuwanie tekstu
5. Drukowanie
  - 5.1 Ustawienie parametrów wydruku
  - 5.2 Podgląd wydruku

Opinie zebrane w wywiadach wskazują, że treści z podręcznika należy jednak uzupełnić następującymi materiałami przygotowanymi przez trenera:

*Podręcznik trzeba uzupełnić o rozdział wstępny BHP pracy przy komputerze. Stan zdrowia i kondycja fizyczna starszych osób w szczególności wymagają wygodnej i bezpiecznej pozycji przy komputerze. To bardzo ważna sprawa, bo osoby starsze szybciej się męczą, odczuwają bardziej niewygodę długiego siedzenia przy komputerze.*

*BHP pracy przy komputerze to dla osób starszych bardzo ważne informacje. Np. to, że ręka musi mieć dwa punkty podparcia, to dla młodej osoby nie jest tak ważne jak dla seniora. Jego ręka męczy się znacznie szybciej. Stąd prawidłowe dwa punkty podparcia dla ręki decydują o tym, jak radzą sobie z myszką, kursorem.*

*Trzeba dodać materiały dotyczące komunikatorów. Seniorzy chcą korzystać z komunikatorów. Dla nich często jest to główny kontakt z rodziną czy znajomymi. Z zainteresowaniem uczą się tego na szkoleniu.*

*Prezentacje o komunikatorach trzeba przygotować, bo tego nie ma w podręczniku.*

*Seniorzy mają często stare oprogramowanie, dlatego trzeba pokazać interfejs graficzny innych programów, z których korzystają w domu. Trzeba też zwrócić ich uwagę na ikonki, że to jest to samo, tylko inaczej wygląda.*

*Prezentacjami interfejsów różnych programów użytkowych możemy seniorów przestraszyć. Dlatego trzeba się zorientować, z jakimi programami oni mogą mieć kontakt i tylko te pokazać.*

*Trzeba też przygotować prezentacje pokazujące po kolei czynności, których się uczą na szkoleniu.*

*Najwięcej czasu zajmuje przygotowanie prezentacji pokazujących, jak coś trzeba po kolei zrobić. Ale to bardzo ułatwia seniorom zrozumienie.*

*Przy opracowywaniu materiałów dydaktycznych trener powinien zadbać o odpowiednią wielkość czcionki i prosty, zrozumiały język. Inaczej się narobi, a seniorzy i tak nie skorzystają, bo albo nie doczytają, albo nie rozumieją.*

## 2.5. Rozliczenie szkolenia

*Najważniejsze to nie zapomnieć o listach obecności, bo się szkolenia nie rozliczy.*

*Ważna jest ankieta oceniająca szkolenie, ale trzeba też porozmawiać z ludźmi. Można się dowiedzieć, co myślą uczestnicy. Często było tak, że ktoś dobrze radził sobie na szkoleniu, a mówił, że to dla niego za trudne i nic już nie pamięta. Osoby starsze bardzo się przejmują, czy jeszcze są w stanie się sprawnie uczyć.*

### 3. Jak zachęcić do uczenia się? Techniki motywacji osób starszych

Odpowiedzi na pytanie: *Co skłoniło Pana/Panią do uczestnictwa w szkoleniu z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?* dostarczyły przykładów pokazujących, jakie były motywacje uczestników szkolenia do podjęcia nauki obsługi komputera i wykorzystania Internetu. Można je wziąć pod uwagę przy motywowaniu kolejnych uczestników szkoleń.

#### Sposób spędzania czasu

*W starszym wieku jest dużo wolnego czasu, szczególnie zimą, a komputer, Internet pozwalają na kontakt z innymi ludźmi.*

*Poznanie ciekawych ludzi.*

*Chęć dorównania kroku młodszemu, obawa przed byciem nienowoczesnym.*

*Można uzyskać aktualne wiadomości i umiejętności, dzięki temu nie odstawać od młodszych.*

*Pokazać wnukowi, że dziadek też zna się na komputerze.*

*Teraz takie czasy, że bez komputera człowiek jest do tyłu, nie nadąza. Nie chcę być z tyłu.*

#### Wymagania zawodowe

*Coraz częściej komputer jest potrzebny w pracy, trzeba się tego nauczyć. Ale jednocześnie jest obawa, że coś się popsuje. Stąd potrzeba szkolenia.*

*Wymaganie korzystania z komputera i Internetu w pracy po prostu jest. Tego wymagają.*

#### Ciekawość

*Ciekawość, jak to działa i co mi korzystanie z komputera i Internetu da.*

*Mam komputer po synu, stoi bezużytecznie, więc chciałem, żeby się nie marnował.*

*Ciekawy byłem, co mi to da.*

*Mam ograniczone umiejętności wykorzystywania komputera i Internetu. Chcę szerzej go wykorzystywać, bo mam komputer i Internet w domu.*

#### 3.1. Wypracowanie schematu realizacji szkolenia. Jakie elementy powinno zawierać szkolenie dla osób 50+?

Analiza wypowiedzi zebranych w wywiadach i ankiecie pozwoliła ustalić listę rekomendowanych elementów szkolenia, istotnych z perspektywy specyfiki potrzeb seniorów.

| Specyficzna potrzeba seniorów   | Rekomendowane elementy szkolenia  |
|---|---|
| <p>Uwzględnienie kondycji psychofizycznej związanej z wiekiem (pogarszający się wzrok, słuch, sprawność manualna, pamięć)</p> | <p><i>Nam potrzeba dużych liter, głośnego mówienia i wielu ćwiczeń z myszką, no i wielu powtórzeń, bo pamięć już nie taka.</i></p> <p><i>Trzeba zapoznać seniorów z opcją ułatwień: lupa, zwiększenie kursora, ikonki, dostosowanie prędkości myszy itp. do ich potrzeb. Inaczej będą męczyć się przez cały kurs.</i></p> <p><i>Trzeba dużo czasu na ćwiczenia związane postugiwaniem się myszką, klawiaturą itp. Pamiętam pana, który nawet w połowie kursu sobie z tym nie radził, no to jak miał poprawnie wykonać zadanie.</i></p> <p><i>Trener powinien mówić wolniej, głośniej, a często się o tym zapomina, bo to bardziej męczy.</i></p> <p><i>Przy ustnym objaśnianiu wprowadzanych czynności przydaje się rzutnik multimedialny, ekran dotykowy, tablica interaktywna. Angażowanie jednocześnie wzroku, dotyku i słuchu powoduje, że seniorzy szybciej rozumieją.</i></p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>Uwzględnienie kondycji psychofizycznej związanej z wiekiem (pogarszający się wzrok, słuch, sprawność manualna, pamięć) cd.</p> | <p><i>Trzeba wprowadzać tylko pojęcia niezbędne do nauki, żeby nie obciążać pamięci seniorów. Według mnie podstawowy słowniczek powinien obejmować następujące pojęcia: kursor, ikona, folder, plik, kliknięcie, pasek menu, pasek tytułu, adres mailowy, internetowy, okno, logowanie, pulpit.</i></p> <p><i>Gorsze funkcjonowanie pamięci wymusza taką organizację zajęć, by senior mógł kilkakrotnie samodzielnie w różnych sytuacjach przećwiczyć daną czynność.</i></p> <p><i>Zajęcia powinny być co drugi dzień, nie rzadziej niż dwa razy w tygodniu (najwyżej cztery godziny dydaktyczne dziennie), bo inaczej osoby starsze zapominają, co było na poprzednich zajęciach.</i></p> |
| <p>Rozwianie obaw związanych z ICT</p>  | <p><i>„Oswajanie” najlepiej zrobić poprzez odwoływanie się do życiowych doświadczeń, skojarzenie z tym, co robili i jak myśleli wcześniej. Należy jak najczęściej odwoływać się do bogatego doświadczenia seniorów, stosując analogie do urządzeń, których wcześniej używali – maszyna do pisania, kalka, arytmometr, kalkulator.</i></p> <p><i>Obawa przed tym, że w starszym wieku trudniej się czegoś nowego nauczyć, powoduje, że należy wprowadzić do programu szkolenia zajęcia integracyjne i zajęcia z asertywności, i robić częste, wydłużone przerwy w trakcie zajęć. Wtedy można coś zrobić z tymi obawami, pokazać, że komputer nie taki straszny.</i></p>                     |
| <p>Rozwianie wątpliwości dotyczących przydatności ICT</p>   | <p><i>Ostrożność seniorów wobec nowych technologii powoduje, że przekazywana na szkoleniu wiedza musi mieć praktyczne, konkretne zastosowanie w ich codziennym życiu.</i></p> <p><i>Systematyczne odwoływanie się do celowości wykorzystania nowej technologii, filozofii ułatwiania życia powoduje, że seniorzy zaczynają rozumieć, o co chodzi z tym, że Internet zdominował świat. Dzieci nie potrzebują wyjaśnień na tym poziomie, seniorzy bez zrozumienia celowości nie zaangażują się w szkolenie.</i></p>  |
| <p>Podwyższona potrzeba kontaktów z ludźmi</p>  | <p><i>Wysoka potrzeba kontaktów z ludźmi wynikająca z poczucia osamotnienia seniorów musi być uwzględniona przez trenera, bo inaczej seniorzy nie będą czuli się dobrze.</i></p> <p><i>Zapisałem się na szkolenie, bo to możliwość wyjścia z domu, kontaktu z ludźmi, to było dla mnie równie ważne jak to, czy się nauczę obsługiwać ten komputer.</i></p>  |

Znaczenie opisanych powyżej czynników, które podwyższają efektywność szkolenia, potwierdzają odpowiedzi na pytania związane z oceną najlepszych i najgorszych elementów szkolenia.

| Potrzeba seniorów   | Elementy szkolenia, które najbardziej podobały się uczestnikom  | Elementy szkolenia, które najmniej podobały się uczestnikom  |
|---|---|--|
| <p>Uwzględnienie kondycji psychofizycznej związanej z wiekiem (pogarszający się wzrok, słuch, sprawność manualna, pamięć)</p> | <p><i>Powtarzanie tego, czego nauczyliśmy się na poprzednich zajęciach.</i></p> <p><i>Stałe sprawdzanie przez trenera, czy dobrze każdy robi.</i></p> <p><i>Prosty, zrozumiały język bez specjalistycznych nazw.</i></p> <p><i>Przystępne tłumaczenie na przykładach, które znam – maszyna do pisania, kalkulator.</i></p> <p><i>Pomoc trenera, gdy się go o to prosi, indywidualna pomoc, zrozumienie, że ludzie uczą się w swoim tempie.</i></p> <p><i>Wrażliwość młodszych trenerów na specyfikę pracy osób w starszym wieku, na nasze problemy ze słuchem, wzrokiem, pamięcią, sztywnością w operowaniu myszką.</i></p> <p><i>Indywidualne podejście do uczestników.</i></p> <p><i>Nie zawsze wiek ogranicza funkcjonowanie w jednakowym stopniu.</i></p> <p><i>Stosowanie w wyjaśnieniach analogii, porównań, przenośni, odniesień zakotwiczonych w doświadczeniu życiowym uczestników.</i></p> <p><i>Wielokrotne powtarzanie czasami oczywistych czynności.</i></p> <p><i>Indywidualne pokazywanie czynności i nadzór nad ćwiczeniem.</i></p> <p><i>Wykorzystywanie przez trenerów prezentacji multimedialnych dotyczących poszczególnych programów użytkowych.</i></p> | <p><i>Trudność w przyswajaniu słownictwa związanego z obsługą komputera i Internetu, bo pamięć już nie taka.</i></p> <p><i>Za mało powtórzeń ćwiczeń praktycznych, w tym wieku szybko się zapomina.</i></p> <p><i>Brak pomocy przy wykonywaniu ćwiczeń praktycznych – tempo pracy grupy dostosowane było do tych lepszych, brak pomocy tym słabszym, starszym.</i></p> |
| <p>Rozwianie obaw związanych z ICT</p>  | <p><i>Cierpliwość trenera w powtarzaniu wyjaśnień i kilkakrotnym prezentowaniu tego samego.</i></p> <p><i>Ciągłe powtarzanie, żebyśmy się nie bali, bo komputera tak łatwo się nie zepsuje.</i></p> <p><i>Łatwość nawiązywania do naszych doświadczeń życiowych.</i></p>  | <p><i>Brak cierpliwości u trenera do powtarzania wiele razy tego samego.</i></p> <p><i>Negatywne reakcje, jak ktoś coś źle zrobił.</i></p>   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>Rozwianie wątpliwości dotyczących przydatności ICT</p> | <p><i>Zaangażowanie w ćwiczenia praktyczne związane z szukaniem w sklepach internetowych.</i><br/> <i>Wysyłanie maili do znajomych. Szukanie informacji dotyczących przepisów kulinarnych, które mnie interesują.</i><br/> <i>Możliwość porozmawiania o tym, jak można ułatwić sobie życie dzięki komputerowi i Internetowi.</i><br/> <i>Wyszukiwanie stron z informacjami, które mnie interesowały i były mi wtedy potrzebne, bo wybierałam się w podróż.</i><br/> <i>Podejście niektórych uczestników, którzy naprawdę chcieli się nauczyć, np. działaczy, którzy muszą pisać sprawozdania, ogłoszenia.</i><br/> <i>Nigdy nie jest za późno na naukę, dowodem był nasz najstarszy uczestnik, który dawał wzór swoją pracą na zajęciach.</i></p>   | <p><i>Za mało przykładów na dostateczne poznanie wykorzystania komputera i Internetu.</i><br/> <i>Nie wiem, jak jeszcze mógłbym ułatwić sobie życie, korzystając z komputera i Internetu</i><br/> <i>Słabe zainteresowanie merytoryczną częścią szkolenia dotyczącą Excela, bo mało który senior tego potrzebował w codziennym życiu.</i></p> |
| <p>Podwyższona potrzeba kontaktów z ludźmi</p>            | <p><i>Więzi środowiskowe – to ważne, że na szkoleniu były osoby z mojej miejscowości. Można było razem przyjechać na szkolenie, porozmawiać po drodze, wymienić uwagi.</i><br/> <i>Byłem zaskoczony entuzjazmem seniorów i tym, jak się chętnie uczą, pomagając sobie nawzajem, tłumacząc, wyjaśniając, podtrzymując się na duchu: „damy radę”. Ważne było to, że oni się znali, bo przyjeżdżali z tej samej wsi.</i><br/> <i>Praca w grupie się sprawdza najlepiej.</i><br/> <i>Możliwość zadawania pytań jeden drugiemu, bo komputery stały blisko siebie.</i><br/> <i>Kontakt z ludźmi był dla mnie najważniejszy.</i><br/> <i>Miłe towarzystwo.</i><br/> <i>Miła atmosfera.</i><br/> <i>Możliwość pomagania sobie nawzajem przez uczestników. Koleżeńskie stosunki z innymi uczestnikami.</i><br/> <i>Dobra współpraca oparta na wzajemnych szacunku z młodszymi trenerami.</i></p> | <p><i>Za mało przerw, bardzo męczące szybkie tempo na zajęciach, nie było kiedy porozmawiać.</i><br/> <i>Nie radziłam sobie i nikt mi nie pomógł. Trener nie mógł pomóc wszystkim, bo był jeden, uczestników wielu. Dopiero po szkoleniu znajoma mi pomagała.</i></p>   |

### 3.2. Rozbudowany schemat nauczania, potrzebny do dobrego przeprowadzenia szkolenia. Układ treści: jak rozpocząć szkolenie, co w środku, co na końcu

Z opinii zgromadzonych w badaniu wynika, że poprawie efektów nauczania i wzmocnieniu motywacji do kontynuacji nauki sprzyja trzyetapowy schemat przebiegu szkolenia, uwzględniający specyficzne problemy seniorów. Aby jak najlepiej uczestnicy skorzystali z kursu, treści szkolenia powinny być ułożone następująco:

| Zakres  | Przykładowe wypowiedzi uczestników i trenerów z wywiadów i ankiety  |
|---|---|
| Część wstępna   |   |
| Ćwiczenia integrujące                                 | <p><i>Na początku przełamaliśmy lody, poznaliśmy się, pośmialiśmy się, to później było łatwiej do kogoś się odezwać.</i></p> <p><i>Odpowiedzieć na wysokie oczekiwania kontaktów społecznych seniorów można poprzez gry i zabawy integrujące grupę.</i></p> <p><i>Szkolenie jest traktowane przez seniorów jako możliwość wyjścia z domu, spędzenia czasu z ludźmi, odmianę w samotnym życiu. Dlatego ważne jest, żeby grupa była zintegrowana, panowała w niej dobra atmosfera.</i></p>  |
| Rozpoznanie wstępnych oczekiwań dotyczących szkolenia | <p><i>Trener zapytał, czego oczekujemy od szkolenia, i każdy miał odpowiedzieć. To pozwoliło mi uświadomić sobie, po co w ogóle się tu znalazłem.</i></p> <p><i>Można było powiedzieć, co się chce od trenera, a prowadzący powiedział, czego oczekuje od nas, i było jasne, że można o wszystko zapytać i poprosić o pomoc.</i></p> <p><i>Oczekiwania pozwalają na lepsze poznanie się i uzgodnienie celów szkolenia. To bezpośrednio decyduje o sposobie prowadzenia zajęć i motywacji uczestników.</i></p> <p><i>Trzeba ujawnić rzeczywiste zainteresowania uczestników, co pozwala trenerowi rozpoznać, na jakich przykładach stron internetowych pracować w czasie zajęć.</i></p> <p><i>Szczególne znaczenie ma zmniejszenie różnic w oczekiwaniach wobec szkolenia, wynikających z odmiennego doświadczenia trenera (zwykle osoby młodszej) i seniorów.</i></p> |
| Ćwiczenia wzmacniające asertywność                    | <p><i>Obawa przed tym, że w starszym wieku trudniej się czegoś nowego nauczyć powoduje, że należy wprowadzić do programu szkolenia zajęcia z asertywności.</i></p> <p><i>Zaraz wszystko zapomnę i będzie wstyd.</i></p> <p><i>Wnuki stale siedzą przy komputerze i nie mogę się do nie niego dopchać.</i></p> <p><i>Jeśli chcę coś zrobić sam, to wnuki mówią, że za mnie to zrobią, będzie szybciej.</i></p> <p><i>Pewnie nie będę korzystał z maila, bo osoby w moim wieku to dzwonią, a nie mailują.</i></p> <p><i>Boję się ośmieszenia, taki stary, a nic nie wie.</i></p> <p><i>Nawet małe dzieci potrafią obsługiwać komputer, a ja stary mam pokazać, że jestem głupszy od nich.</i></p> <p><i>Myślałam, że nic się nie nauczę na tym kursie, że za stara jestem na naukę, głowa już nie taka.</i></p>   |

|   |  |
|---|--|
| <p>Ćwiczenia wzmacniające asertywność cd.</p>   | <p><i>Myślałam, że pochodzę na kurs, żeby z ludźmi pobyc, ale i tak nie będę korzystać z komputera i dalej będę prosić wnuka.</i><br/><i>Trzeba wzmocnić wiarę seniorów, że są w stanie, pomimo ograniczeń wynikających z wieku, radzić sobie z nową technologią.</i><br/><i>W domu to jest walka o dostęp do komputera z wnukami.</i></p>   |
| <p>Ćwiczenia prezentujące sprzęt i odporność na niewłaściwe użytkowanie</p>                   | <p><i>Lęk przed komputerem jest ze względu na brak obcowania.</i><br/><i>Zademonstrowanie sprzętu i pokazanie, że komputer tak łatwo się nie zepsuje, to ważny element szkolenia.</i><br/><i>Usiadłem i oni zobaczyli, że komputer jest odporny i tak łatwo się nie zepsuje.</i><br/><i>Ważne jest ustawienie motywacji przy wykorzystaniu argumentów, że nie zepsują komputera.</i><br/><i>Człowiek się boi, że coś zepsuje, nigdy przecież wcześniej z takim komputerem kontaktu się nie miało.</i></p>  |
| <p>Zapoznanie z filozofią ICT (ułatwianie życia)</p>  | <p><i>Całe życie przeżyłem bez komputera i było dobrze.</i><br/><i>Przekazywana na szkoleniu wiedza musi mieć praktyczne, konkretne zastosowanie w ich codziennym życiu.</i><br/><i>Zadawałem sobie pytanie, po co mi to na starość.</i><br/><i>Seniorzy cenią konkretne korzyści, ich sama zabawa z komputerem nie interesuje.</i></p>  |
| <p>Wyjaśnienie, co to jest Internet</p>   | <p><i>Pytanie, z jakim poszedłem na kurs, było takie: jak to możliwe, że to działa, co to jest tak naprawdę ten Internet.</i><br/><i>Zrozumienie zasad komunikacji (serwery, adresy) – to pokazywało sens szkolenia.</i><br/><i>Ogólne wyjaśnienie, jak działa komputer i Internet, było niezbędne.</i></p>  |
| <p>Zaprezentowanie okien programów użytkowych, z których seniorzy korzystają po zajęciach</p> | <p><i>Na pierwszych zajęciach warto sprawdzić, do jakich programów seniorzy mają dostęp. Zaprezentowanie interfejsu graficznego tych programów jest potrzebne, by seniorzy się nie przestraszyli, że ich komputer jest inny.</i></p>   |
| <p>Ustawienie komputerów</p>  | <p><i>Komputery na sali trzeba ustawić tak, by seniorzy mogli rozmawiać ze sobą i wspierać się, gdy pojawiają się obawy typu „komputery to dla młodych, nie dla starych”.</i></p>  |
| <p>Część główna</p>   |  |
| <p>Dostosowanie komputera do indywidualnych potrzeb psychofizycznych</p>                      | <p><i>Dopasowanie komputera do swoich wymagań, zanim zaczniesz pracować – od tego trzeba zacząć.</i><br/><i>Uczestnicy zadawali dużo więcej pytań niż młodzież, byli bardziej zaangażowani w szkolenie niż na przykład młodzież, byli bardziej punktualni. Ale oni muszą polubić komputer, dostosować go do swoich potrzeb, żeby wygodnie z nim pracować.</i><br/><i>Gdy spotykam ich na ulicy, pytają, kiedy będzie następne szkolenie. Mówią, że jak zrobili pierwszy krok, to mogą się dalej dostosowywać do tej nowoczesności.</i><br/><i>Dość liczna grupa osób. Zróżnicowane umiejętności, każdy ma inne potrzeby.</i></p> |



|   |  |
|---|--|
| <p>Prezentowanie umiejętności i praktyczne ćwiczenia wykonywane przez uczestników w obszarach przewidzianych programem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ tworzenie i drukowanie dokumentów;</li> <li>■ korzystanie z Internetu;</li> <li>■ wyszukiwanie informacji;</li> <li>■ komunikowanie się;</li> <li>■ zakupy.</li> </ul> | <p><i>Ułatwienie załatwiania spraw bez konieczności wyjazdu z domu. Ze względu na zdrowie i dojazd starsi ludzie są tym zainteresowani.</i></p> <p><i>Korzystanie z maila, na to trzeba dużo ćwiczeń, bo rolnicy mają często problem z pisaniem.</i></p> <p><i>Starsi ludzie zdobywają wiedzę dotyczącą zdrowia, te strony ich interesują. Ważna jest organizacja sali, w której odbywa się nauka. Ustawienie komputerów tak, by trener mógł widzieć wszystkie ekrany monitorów, mieć podgląd. Bliskie ustawienie komputerów powodowało, że uczestnicy mogli sobie nawzajem pomagać.</i></p> <p><i>Takie ustawienie, by możliwe było wzajemne pomaganie sobie przez uczestników i stałe kontrolowanie monitorów przez trenera.</i></p> <p><i>Zakres umiejętności na szkoleniu podstawowym musi uwzględniać możliwości percepcyjne przeciętnego seniora, czyli być nie za duży i jasno określony.</i></p> <p><i>Gorzej funkcjonująca pamięć wymusza wielokrotne powtarzanie nabywanej czynności w różnych zadaniach. Dlatego najlepszy jest schemat spirali w ułożeniu treści szkolenia.</i></p> <p><i>Gorsza sprawność manualna powoduje, że potrzeba więcej czasu na ćwiczenia w korzystaniu z myszki, klawiatury.</i></p> <p><i>Wysoka potrzeba kontaktów z ludźmi wymusza większą liczbę przerw w czasie zajęć.</i></p> <p><i>Różnice w doświadczeniu trenera i uczestników wymuszają wzajemne pomaganie sobie w nauce przez uczestników, bo oni często lepiej potrafią sobie wytłumaczyć.</i></p> <p><i>Ważne jest wykorzystanie prezentacji w sposób uwzględniający gorszy wzrok seniorów.</i></p> <p><i>Materiały dydaktyczne to podręcznik oraz prezentacje multimedialne.</i></p> <p><i>Prosty, zrozumiały język, wprowadzenie minimalnej liczby słów profesjonalnych, wraz z ich objaśnieniem w słowniczku, jest bardzo ważne, bo inaczej seniorzy się zniechęcają.</i></p> <p><i>Dużo czasu na ćwiczenia związane postugiwaniem się myszką, klawiaturą. Dla młodego to nie problem, dla osoby starszej – duży.</i></p> <p><i>Mówić wolniej, głośniejsze, powtarzać po kilka razy to samo – trudno mi się było do tego przyzwyczaić.</i></p> <p><i>Przy objaśnianiu czynności wykorzystałem rzutnik, a raz tablicę interaktywną. To jest to, naprawdę pomaga. Dobry jest też ekran dotykowy, ułatwia naprawdę pracę.</i></p> <p><i>Mogłem kilkakrotnie samodzielnie przećwiczyć, to zapamiętałem.</i></p> <p><i>Zajęcia powinny być często i trwać najwyżej cztery godziny.</i></p> |
| <p>Część podsumowująca</p>  |  |
| <p>Sprawdzenie nabytych umiejętności</p>  | <p><i>Sprawdzenie opanowania umiejętności najlepiej zrobić poprzez wykonanie zadań praktycznych z czterech głównych obszarów: utworzenie i wydrukowanie wybranego dokumentu, skorzystanie z Internetu poprzez wyszukanie jakiejś informacji, skomunikowanie się z trenerem za pomocą wybranego komunikatora oraz praktyczny zakup w Internecie – może to być jakaś bardzo tania rzecz albo to, co uczestnik i tak chciał kupić.</i></p>  |

|   |   |
|---|---|
| <p>Zebranie opinii o szkoleniu od uczestników</p>   | <p><i>Najlepiej przeprowadzić ankietę lub rozmowę indywidualną. Samoocena umiejętności zdobytych na szkoleniu często nie pokrywała się z poziomem wykonania zadania. Czasami senior poprawnie wykonał zadanie, a mówił, że nic nie umie. Bardziej tu chodzi o wiarę w siebie niż rzeczywiste umiejętności.</i></p> <p><i>Zapytanie o elementy szkolenia, które ułatwiały i utrudniały naukę jest ważne. Dzięki temu wiadomo, jak lepiej organizować i prowadzić szkolenie. Ogólna ocena zadowolenia z uczestniczenia w szkoleniu jest ważna dla dalszej nauki. Ważne, żeby szkolenie dawało pierwszy kontakt z komputerem i Internetem w miłej atmosferze.</i></p> <p><i>Bardzo ważne jest, żeby na koniec szkolenia seniorzy podjęli próbę określenia, czego jeszcze chcą się nauczyć, jak jeszcze chcą sobie ułatwić życie dzięki komputerowi i Internetowi.</i></p>  |
| <p>Informacja na temat modułów uzupełniających (rozwijających) umiejętności ze szkolenia podstawowego</p> | <p><i>Wskazanie przez trenera, że po szkoleniu podstawowym można korzystać z tematycznych szkoleń, odpowiednio do indywidualnych potrzeb seniorów, ma duże znaczenie dla wzmocnienia ich motywacji do kontynuowania nauki. Następne proponowane moduły to:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ komunikacja – przesyłanie zdjęć;</li><li>■ korzystanie z serwisów społecznościowych;</li><li>■ archiwizacja i obróbka graficzna zdjęć;</li><li>■ opracowywanie prezentacji multimedialnych;</li><li>■ tworzenie tabel i wykresów w Excel (np. listy płac);</li><li>■ oprogramowanie biurowe;</li><li>■ projektowanie wizytówek, plakatów, zaproszeń, tworzenie dokumentów graficznych – szkolenie z edytora grafiki, np. Corel, Photoshop;</li><li>■ tworzenie stron internetowych;</li><li>■ jak kupić komputer odpowiednio do swoich potrzeb;</li><li>■ jak kupić dostęp do Internetu odpowiednio do swoich potrzeb;</li><li>■ zagrożenia w Internecie – jak ich uniknąć;</li><li>■ sposoby zabezpieczania komputera przed wirusami;</li><li>■ szkolenia dla konkretnych grup społecznych, np. wykorzystanie Excela przy tworzeniu budżetów w projektach społecznych;</li><li>■ multimedia w Internecie – Skype, serwisy z video, e-Urząd.</li></ul> |

## Załącznik 1. Narzędzia badawcze

### Test I

Z czym kojarzy się Panu/Pani komputer, Internet, szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu? Prosimy o zapisanie możliwie dużej liczby skojarzeń poniżej.

Komputer

Internet

Szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu

### Test II

Do jakiego zwierzęcia mógłby/mogłaby Pan/Pani porównać komputer, Internet, szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu? Prosimy o uzupełnienie poniższych zdań.

- a) Komputer jest jak.....  
bo.....
- b) Internet jest jak.....  
bo.....
- c) Szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu jest  
jak.....  
bo.....

### Test III

Do jakiej osoby mógłby/mogłaby Pan/Pani porównać komputer, Internet, szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu? Prosimy o uzupełnienie poniższych zdań.

- a) Komputer jest jak.....  
bo.....
- b) Internet jest jak.....  
bo.....
- c) Szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu jest  
jak.....  
bo.....

### Ankieta dla uczestnika/uczestniczki szkolenia

Prosimy o ocenę szkolenia z obsługi komputera i wykorzystania Internetu, zorganizowanego przez Fundację Wspomagania Wsi.

Co skłoniło Pana/ Panią do uczestnictwa w szkoleniu z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?

Jakie są Pana/Pani wrażenia związane z uczestnictwem w szkoleniu z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?

Czego nauczył/a się Pan/Pani na szkoleniu z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?

Co najbardziej podobało się Panu/Pani na szkoleniu z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?

Co najbardziej nie podobało się Panu/Pani na szkoleniu z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?

Jak Pan/Pani wykorzystuje wiedzę zdobytą na szkoleniu z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?

### **Test IV (dla uczącego/uczącej się)**

Prosimy o uzupełnienie poniższych zdań.

Szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu kojarzy mi się z .....

Kiedy byłem/byłam na szkoleniu z obsługi komputera i wykorzystania Internetu, czułem/czułam, że .....

W porównaniu z innymi szkoleniami, szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu było.....

Najlepszy moment zapisania się na szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu to .....

Najchętniej poleciłbym/poleciłabym zapisanie się na szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu osobom, które .....

Najchętniej poleciłbym/poleciłabym innym osobom zapisanie się na szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu, bo.....

### **Ankieta dla trenera/trenerki**

Prosimy o ocenę szkolenia z obsługi komputera i wykorzystania Internetu, zorganizowanego przez Fundację Wspomagania Wsi.

Co skłoniło Pana/ Panią do podjęcia się prowadzenia szkolenia z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?

Jakie są Pana/Pani wrażenia związane z prowadzeniem szkolenia z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?

Czego nauczył/a się Pan/Pani, prowadząc szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?

Co najbardziej podobało się Panu/Pani na szkoleniu z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?

Co najbardziej nie podobało się Panu/Pani na szkoleniu z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?

Jak Pan/Pani wykorzystuje wiedzę zdobytą na szkoleniu z obsługi komputera i wykorzystania Internetu?

#### Test IV (dla trenera/trenerki)

Prosimy o uzupełnienie poniższych zdań.

Szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu kojarzy mi się z .....

Kiedy byłem/byłam na szkoleniu z obsługi komputera i wykorzystania Internetu, czułem/czułam, że .....

W porównaniu z innymi szkoleniami, szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu było.....

Najlepszy moment zapisania się na szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu to .....

Najchętniej poleciłbym/poleciłabym zapisanie się na szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu osobom, które.....

Najchętniej poleciłbym/poleciłabym innym osobom zapisanie się na szkolenie z obsługi komputera i wykorzystania Internetu, bo .....

## Załącznik 2. Uczestnicy badania

Uczestnicy szkoleń:

**Mirosława Krynicka**, nauczycielka, lat 59, obecnie na emeryturze, deklarująca wzrost aktywności zawodowej po kursie. Uczy podstaw przedsiębiorczości w szkole średniej i w Zaocznej Policealnej Szkole „COSINUS”. Mieszka w Wasilkowie w woj. podlaskim.

**Józef Kropiewnicki**, emeryt, lat 74, społeczny kurator sądowy z 30-letnim doświadczeniem. Mieszka w Trzciannem w woj. podlaskim.

**Witold Włostowski**, rolnik, lat 51, sołtys sołectwa Mężenin w gminie Rutki-Kossaki w woj. podlaskim, od dziesięciu lat prezes Stowarzyszenia Sołtysów w gminie Rutki-Kossaki.

**Stanisław Bastek**, aktywny społecznik, sołtys sołectwa Grądy-Woniecko w gminie Rutki-Kossaki w woj. podlaskim, sekretarz Gminnego Związku Ochotniczych Straży Pożarnych w Rutkach-Kossakach, wiceprezes Stowarzyszenia Sołtysów w gminie Rutki-Kossaki, członek Stowarzyszenia Sołtysów Województwa Podlaskiego, ławnik sądowy ds. rodzinnych w Zambrowie.

**Barbara Robakowska**, od 18 lat prowadzi działalność gospodarczą, biegle włada językiem niemieckim, mieszka w Wasilkowie w woj. podlaskim.

**Kazimierz Święcki**, zastępca prezesa Gminnego Związku Ochotniczej Straży Pożarnej w Rutkach-Kossakach, zastępca prezesa Gminnego Związku Ochotniczych Straży Pożarnych w Rutkach-Kossakach, członek zarządu Polskiego Związku Wędkarskiego w Zambrowie. Mieszka w Rutkach-Kossakach w woj. podlaskim.

**Hieronim Jancyło**, rencista, zapalony działkowiec, miłośnik roślin ozdobnych, zakłada ogródki skalne, oczka wodne, współpracuje z Klubem Abstynenta. Mieszka w Trzciannem w woj. podlaskim.

**Ryszard Jękot**, nauczyciel z wieloletnim doświadczeniem, pracował w Szkole Podstawowej nr 3 w Olecku, obecnie na emeryturze. Mieszka w Olecku w woj. warmińsko-mazurskim.

Trenerzy prowadzący szkolenia:

**Paweł Dębnicki**, informatyk, pracuje w Urzędzie Gminy Rutki-Kossaki oraz Centrum Kształcenia na Odległość. Jako trener-opiekun od 2008 roku prowadzi szkolenia z obsługi komputera i wykorzystania Internetu oraz obsługi oprogramowania narzędziowego, a także szkolenia e-learningowe. Mieszka w Rutkach-Kossakach w woj. podlaskim.

**Tomasz Tuszyński**, pracownik Urzędu Gminy Trzcianne, w którym wdrożył wiele systemów informatycznych, a także przeszkolił pracowników w ich obsłudze; trener w programie „Internet dla seniora”. Mieszka w Trzciannem w woj. podlaskim.

**Arkadiusz Stypczyński**, trener z 10-letnim stażem, właściciel firmy szkoleniowej, dyplomowany nauczyciel przedmiotu informatyka. Mieszka w Koronowie w woj. kujawsko-pomorskim.

**Michał Tobolewski**, trener z 13-letnim stażem, właściciel firmy szkoleniowej. Mieszka w Bydgoszczy.

**Joanna Sobolewska**, nauczycielka informatyki, prowadziła szkolenia dla nauczycieli, osób po 50 roku życia i bezrobotnych. Mieszka w Wasilkowie w woj. podlaskim.

**Grzegorz Kłoczko**, z zawodu inżynier, od 20 lat uczy informatyki w szkołach: podstawowej, średniej, policealnej, dla dorosłych. Ekspert Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości w dziedzinie nowoczesnych technologii. Mieszka w Olecku w woj. warmińsko-mazurskim.

**Alina Pieszko**, nauczycielka informatyki i fizyki, prowadziła kursy z obsługi komputera dla rolników oraz dla osób powyżej 50 roku życia. Mieszka w Białymstoku.

**Łukasz Delebis**, magister inżynier inżynierii komputerowej, posiada doświadczenie we wdrożeniach systemów informatycznych w szkołach oraz w sądach rejonowych i okręgowych. Mieszka w Kluczach w woj. dolnośląskim.

Obserwatorzy z Fundacji Wspomagania Wsi:

**Marta Szymczyk** – koordynuje programy edukacyjne adresowane do różnych grup wiekowych, prowadzi portal internetowy [www.atlaswsi.pl](http://www.atlaswsi.pl). Mieszka w Warszawie.

**Michał Borodziński** – od 2005 roku koordynator programu „Internet dla seniora”. Mieszka w Warszawie.

**Krzysztof Połomski** – od 2007 roku pracuje w programie „e-VITA”, poświęconym budowaniu społeczeństwa informacyjnego na wsi. W ramach programu „e-VITA” koordynował szkolenia z obsługi komputera i wykorzystania Internetu. Mieszka w Warszawie.

# FOTOGALERIA

