

EBIB Biuletyn EBIB, nr 9 (145)/2013, **Wykluczenie informacyjne**
Artykuł

Małgorzata Dudziak-Kowalska
Barbara Janczak
AGH Akademia Górniczo-Hutnicza
Biblioteka Główna

E-integracja czy e-wykluczenie? Krakowskie środowisko emerytowanych bibliotekarzy i świat nowych technologii informacyjnych (wyniki badań ankietowych)

Streszczenie: *W artykule przedstawiono wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w grupie emerytowanych bibliotekarzy bibliotek krakowskich pokolenia 60+. Badania miały na celu sprawdzenie umiejętności obsługi komputera w ww. grupie, wiedzy związanej z programami i aplikacjami komputerowymi (np. Word, PowerPoint, Excel), dostępu i korzystania z Internetu, samodzielnego radzenia sobie w sytuacji awarii sprzętu komputerowego. Badania posłużyły ocenie, w jakim stopniu wykluczenie informacyjne dotyka środowisko emerytowanych bibliotekarzy.*

Słowa kluczowe: *emerytowani bibliotekarze, technologie informacyjne i komunikacyjne, wykluczenie informacyjne*

Wprowadzenie

Zmiany, jakie zachodzą we współczesnym życiu społecznym, ekonomicznym i politycznym powodują wręcz przymus ciągłego kształcenia się i zdobywania nowych umiejętności. Zasada ta odnosi się do wszystkich, bez względu na wykształcenie, pochodzenie, płeć czy wiek. Okazuje się jednak, że właśnie wiek w przypadku podążania za nowymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi (*information and communication technology* — ICT)¹ może stanowić istotną przeszkodę.

Warto nadmienić, że integracja informatyczna (e-integracja) generacji 50+ jest przedmiotem polityki Unii Europejskiej i stanowi jeden z najważniejszych czynników podtrzymania aktywności zawodowej i społecznej osób starszych, poprawy ich jakości życia i przedłużenia okresu samodzielności. Komisarz ds. Europejskiej Agendy Cyfrowej, Neelie Kroes, wspomina: *nawet nie wyobrażałam sobie, że kiedyś będę dzwonić do wnuczek przez Internet. Dorastałam przecież w domu, w którym nie było telefonu, a na całej ulicy był tylko jeden aparat! Tym bardziej jestem świadoma, że najbardziej cyfrowo wykluczoną grupą są osoby powyżej 50. roku życia. Nigdy nie należy akceptować arbitralnego wykluczenia jakiejś grupy z dostępu do osiągnięć społeczeństwa informacyjnego. Dlatego tak ważne jest dokumentowanie stanu rzeczy. Równie ważne są też osoby w sektorze publicznym i prywatnym gotowe, by na podstawie danych działać na rzecz świata sprzyjającego integracji cyfrowej*².

¹ W polskim piśmiennictwie ICT tłumaczone jest jako: technologie informacyjne i/lub informatyczne oraz komunikacyjne i/lub telekomunikacyjne.

² BATORSKI, D.I., ZAJĄC, J.M. (red.). *Między alienacją a adaptacją: Polacy w wieku 50+ wobec Internetu: raport otwarcia Koalicji Dojrzałość w sieci*. Warszawa: UPC Polska, 2011, s. [5].

W naszym kraju co trzecia osoba jest w wieku powyżej 50 lat, a większość osób z tej grupy wiekowej nie potrafi obsługiwać komputera. Dane World Internet Project z 2010 r. mówią, iż w grupie wiekowej 50+ z Internetu (w chwili obecnej posiadanie i użytkowanie komputera jest już prawie nierozdzielnie związane z dostępem do Internetu) korzystało zaledwie 24,6% osób, natomiast użytkowników w wieku 15–49 było aż 75,3%³. Jak widać różnica międzypokoleniowa w tym zakresie jest olbrzymia. Okazuje się również, że wraz z wiekiem maleje nie tylko odsetek osób korzystających z Internetu, ale także tych, którzy kiedyś posługiwali się tym narzędziem lub przynajmniej próbowali z niego korzystać. Według badań CBOS z kwietnia 2010 r. tylko 6% Polaków powyżej 65 lat korzystało z sieci, natomiast odsetek osób w wieku 55–64 wyniósł 23%⁴. Tymczasem w innych krajach UE, takich jak Dania, Holandia, Luksemburg, Szwecja, odsetek ten wynosił odpowiednio ponad 40% (powyżej 65 lat) oraz znacznie ponad 70% (55–64 lata)⁵.

Biorąc pod uwagę powyższe wskaźniki, można zadać pytanie: jaki jest powód nieużywania komputera wśród polskich seniorów? Dlaczego nie korzystają z nowoczesnych technologii informacyjnych? Nie chcą? Nie mogą? W chwili obecnej coraz częściej mówi się, że o ile dla osób w wieku 50–59 lat istnieją jeszcze jakieś możliwości, to pokolenie 60+ jest już pokoleniem dotkliwej luki kompetencyjnej, której konsekwencją jest autentyczne wykluczenie informacyjne⁶.

Przytoczone powyżej dane uświadamiają skalę problemu wykluczenia cyfrowego wśród seniorów, zwłaszcza pokolenia 60+ oraz ogrom zadań, jakie się z tym problemem wiążą. Przyczyn wykluczenia informacyjnego upatruje się najczęściej w braku odpowiednich kompetencji i potrzeb. Niebagatelną rolę odgrywa tu również poziom wykształcenia, a także miejsce zamieszkania⁷.

Cele i narzędzia badawcze

W jakim stopniu świat nowych technologii informacyjnych jest znany (lub nieznan) w środowisku emerytowanych bibliotekarzy? W celu uzyskania odpowiedzi na to pytanie opracowano ankietę skierowaną do emerytowanych bibliotekarzy bibliotek krajozawskich pokolenia 60+. Badania ankietowe przeprowadzono we wrześniu i październiku br. Kwestionariusz anonimowej ankiety składał się z 17 pytań. W ankiecie

³ Tamże, s.10.

⁴ KRAWIEC, M. *Jak przetrwać strach przed komputerem*. Warszawa: Instytut Pacy i Spraw Społecznych, 2011, s. 8.

⁵ BATORSKI, D., ZAJĄC, J.M. (red.), dz. cyt., s. 15.

⁶ Potocznie termin „wykluczenie informacyjne (przepaść informacyjna) rozumiane jest jako stan, w którym istnieje umowny podział globalnej społeczności na tych, którzy potrafią, mogą i chcą korzystać z potencjału ICT oraz tych, którzy mają zaledwie uświadomione potrzeby w tym zakresie lub ich nie mają wcale. Por. Wykluczenie informacyjne. W: *Wikipedia* [on-line]. [Dostęp 21.10.2013]. Dostępny w World Wide Web: http://pl.wikipedia.org/wiki/Wykluczenie_informacyjne.

⁷ CZAPIŃSKI, J., PANEK, T. (red.). *Diagnoza społeczna 2013: warunki i jakość życia Polaków* [on-line]. Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego [Dostęp 21.10.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://ce.vizja.pl/en/issues/volume/7/issue/4>. Według raportu, starsi mieszkańcy wsi mający podstawowe lub zawodowe wykształcenie bardzo rzadko korzystają z komputerów, pomimo iż wielu z nich posiada w domu; używają ich na ogół dzieci lub wnuki.

zastosowano pytania zamknięte (z kafeterią ograniczoną do wyboru TAK i NIE oraz rozbudowaną, zawierającą kilka wersji odpowiedzi) oraz pytania otwarte. Metryczkę ograniczono do dwóch cech społeczno-demograficznych — płci oraz przedziału wiekowego.

Celem badań była odpowiedź na następujące pytania:

1. Czy i w jakim stopniu emerytowani bibliotekarze posiadają umiejętność obsługi komputera?
2. Czy mają możliwość korzystania z komputera w domu lub poza nim oraz czy posiadają dostęp do Internetu?
3. Jaka jest efektywność korzystania z komputera (częstotliwość i cele korzystania)?
4. Jakie postawy reprezentują wobec użytkowania komputerów?
5. Jak radzą sobie z problemami związanymi z obsługą komputera?
6. Czy wykazują gotowość uczestniczenia w zajęciach służących nauce obsługi komputera lub pogłębiania umiejętności w tym zakresie?

Charakterystyka badanej populacji

Na wstępie należy wspomnieć, że dotarcie do środowiska emerytowanych bibliotekarzy przysporzyło autorkom niemało problemów. Spora grupa bibliotekarzy, podobnie jak ma to miejsce w innych grupach zawodowych, w chwili przejścia na emeryturę zrywa wszelkie relacje z dotychczasowym miejscem pracy, stąd jakikolwiek kontakt z nimi jest praktycznie niemożliwy. Podobna sytuacja występuje wówczas, gdy osoby ze względu na wiek i stan zdrowia zmieniają dotychczasowe miejsce zamieszkania, przenosząc się np. do rodziny. Biblioteki niekiedy dysponują danymi (adresy, numery telefonów) swoich emerytów, ale powołując się na ustawę o ochronie danych osobowych, nie udzielają informacji w tym zakresie. Pomimo szeregu trudności udało się rozesłać 80 kwestionariuszy ankiet, wykorzystując do tego celu znajomość środowiska emerytowanych bibliotekarzy Biblioteki Głównej Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie (BG AGH) i bibliotek sieci, Koła Grodzkiego Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich w Krakowie, a także dzięki pomocy i zaangażowaniu koleżanek z innych bibliotek krakowskich, które umożliwiły nawiązanie kontaktu z bibliotekarzami-emerytami z ich placówek⁸.

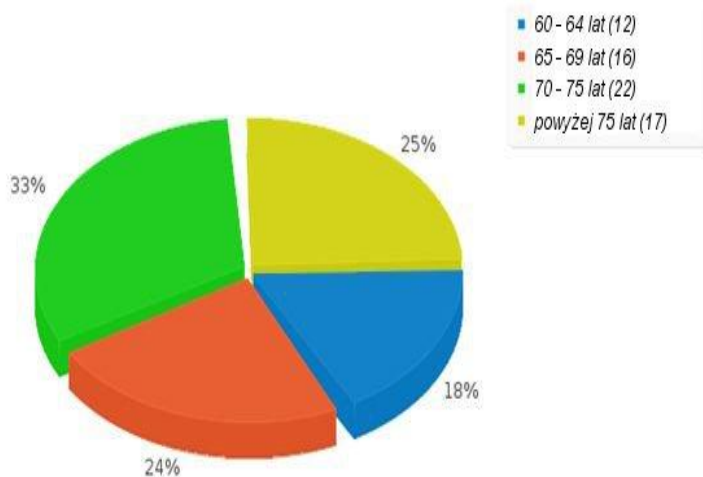
Ogółem uzyskano 67 ankiet zwrotnych, które w 100% zostały wypełnione przez kobiety, aczkolwiek adresatami badania było również kilku panów. Nie powinno to specjalnie dziwić, gdyż w bibliotekach pracują prawie same kobiety. Jak pokazują statystyki, tylko w bibliotekach publicznych jest ich aż 96%⁹, w innych typach bibliotek sy-

⁸ W badaniu udział wzięli emerytowani bibliotekarze następujących bibliotek: BG AGH oraz bibliotek sieci, Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Krakowie, Biblioteki Jagiellońskiej, bibliotek instytutowych UJ, Biblioteki Głównej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie oraz bibliotek sieci, Biblioteki Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie, Biblioteki Collegium Medicum UJ, Biblioteki Głównej Uniwersytetu Rolniczego w Krakowie, Biblioteki Technicznej Huty im. Tadeusza Sendzimira w Krakowie, Nowohuckiej Biblioteki Publicznej, Biblioteki Muzeum Etnograficznego m. Krakowa.

⁹ *Co uczestniczki V Kongresu Kobiet sądzą o bibliotekach publicznych? Podsumowanie ankiety* [online]. [Dostęp 21.10.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.biblioteki.org/pl/wiadomosci/czytaj/2584>.

tuacja wygląda podobnie. Jak już wcześniej wspomniano, badani reprezentowali grupę wiekową powyżej 60 lat. Udział w ankiecie poszczególnych grup wiekowych przedstawiono na wykresie 1.

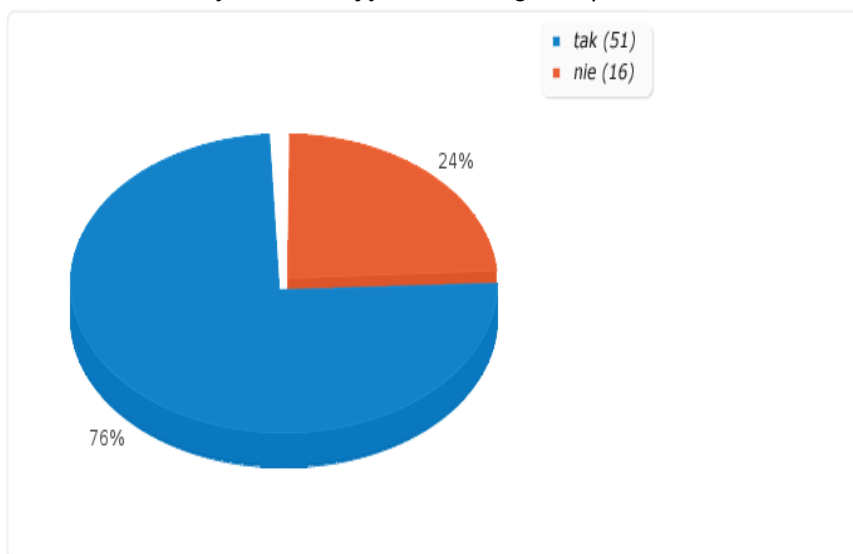
Wykr. 1. Zróżnicowanie wiekowe respondentów.



Umiejętność obsługi komputera

Pytanie 1 ankiety: *Czy posiada Pani/Pan umiejętność obsługi komputera?* miało na celu samoocenę badanych w zakresie znajomości obsługi komputera. Respondenci mieli dwie możliwości odpowiedzi do wyboru TAK lub NIE. Poniższy wykres pokazuje, jak na to pytanie odpowiadali ankietowani.

Wykr. 2. Umiejętność obsługi komputera.



Jak widać, zdecydowana większość, 51 osób (76%), udzieliła odpowiedzi twierdzącej, tylko 16 osób (24%) zadeklarowało, że takiej umiejętności nie posiada.

Respondenci posiadający umiejętność obsługi komputera — wyniki badań

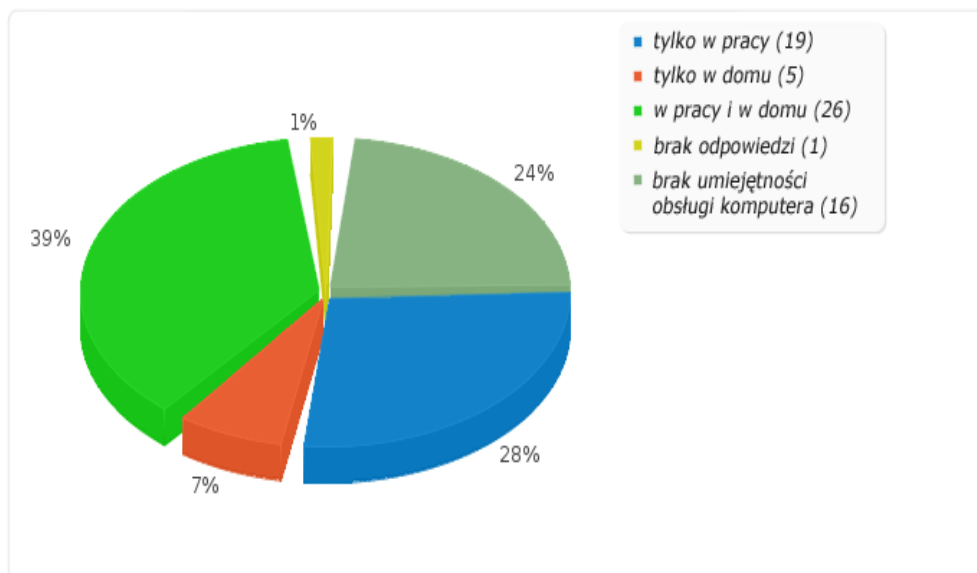
Poniżej przedstawiono wyniki badań grupy respondentów, która na pytanie 1 udzieliła odpowiedzi TAK (51 respondentów), ponieważ kolejne pytania ankiety skierowane były właśnie do nich.

Zadaniem pytania 2 było wskazanie, czy w okresie aktywności zawodowej ankietowani korzystali z komputera. Respondenci mieli do wyboru trzy odpowiedzi:

- tylko w pracy,
- tylko w domu,
- w pracy i w domu.

Odpowiedzi ankietowanych przedstawiono na wykresie 3.

Wykr. 3. Korzystanie z komputera w okresie aktywności zawodowej.



Okazuje się, że w przypadku emerytów istotne znaczenie na poziom wykluczenia cyfrowego (lub jego brak) ma biografia zawodowa. Jak widać na powyższym wykresie, zdecydowana część ankietowanych zetknęła się z komputerami w pracy. Niewykluczone, że zostali do tego w jakiś sposób „przymuszeni” w momencie, gdy okazało się, że komputery stały się niezbędnymi narzędziami pracy w bibliotece. Dostrzeżenie pozytywnych zmian w pracy związanych z komputeryzacją, w wielu przypadkach skutkowało decyzją o kupnie komputera domowego. Z kolei dostęp do komputera to jeden z najczęściej stosowanych wskaźników wykluczenia informacyjnego.

- **Dostęp do komputera**

Celem pytania 3: *Czy posiada Pani/Pan komputer tylko dla siebie?* było zbadanie możliwości jednoosobowego dostępu do komputera w domu. Ankietowani mieli do wyboru dwie odpowiedzi: TAK lub NIE. Spośród 51 osób umiejących obsługiwać komputer, posiadanie komputera w domu tylko dla własnego użytku deklarowało 35 osób (69%), natomiast 16 osób (31%) takich możliwości aktualnie nie miało.

Pytanie 4 oraz 5 było w zasadzie rozszerzeniem pytania 3, ponieważ dotyczyło możliwości korzystania z komputera należącego do członka rodziny (pytanie 4) oraz poza domem (pytanie 5) w sytuacji braku komputera osobistego.

Na pytanie 4: *Czy korzysta Pani/Pan w domu z komputera należącego do członka rodziny (dzieci, wnuków itp.)?* udzielono następujących odpowiedzi:

- TAK — 6 osób,
- NIE — 7 osób,
- 3 osoby nie udzieliły odpowiedzi.

Jak widać, większość osób spośród tych, którzy nie posiadają własnego komputera nie ma również możliwości korzystania z komputera należącego do rodziny. Okazuje się jednak, że dla 6 osób wsparcie młodszych członków rodziny (dzieci, wnuków) było wystarczającą zachętą do korzystania z nowoczesnych technologii informacyjnych.

Z kolei na pytanie 5: *Czy ma Pani/Pan możliwość korzystania z komputera poza domem?* respondenci wypowiedzieli się w następujący sposób:

- TAK — 3 osoby,
- NIE — 11 osób,
- 2 osoby nie udzieliły odpowiedzi.

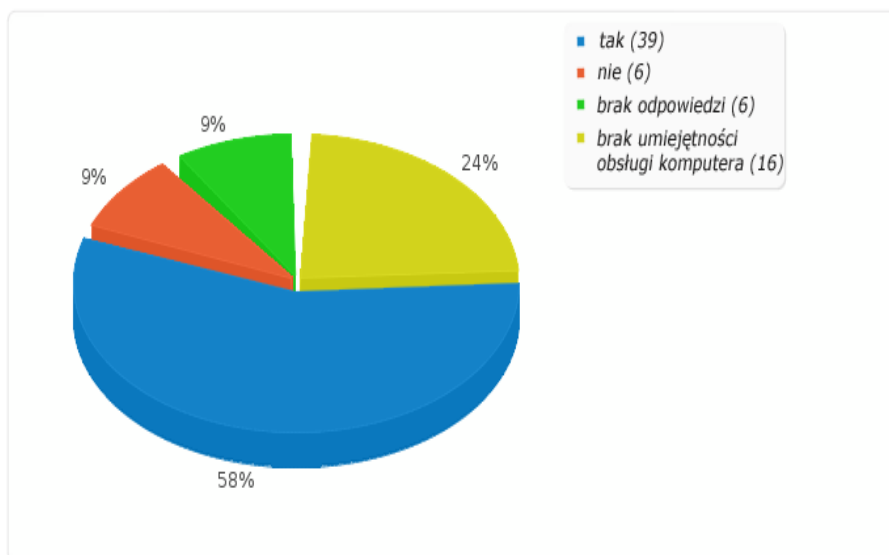
Wygląda na to, że wśród emerytowanych bibliotekarzy stosunkowo rzadkie są przypadki samodzielnego dążenia do korzystania z komputera poza domem.

Mimo, że część ankietowanych nie ma aktualnie dostępu do komputera, to nie znaczy, że nie korzysta z niego w ogóle (np. podczas wizyty w bibliotece). Jest to jednak korzystanie w ograniczonym zakresie i z pewnością nieprowadzące do wzrostu kompetencji cyfrowych.

- **Dostęp do Internetu**

W chwili obecnej sprawą istotną jest już nie tylko sam fakt posiadania komputera, ale przede wszystkim dostęp do Internetu, w tym jakość łącza internetowego. Pytanie 6 dotyczyło problemu dostępu do Internetu, a odpowiedzi ankietowanych przedstawia wykres 4.

Wykr. 4. Dostęp do Internetu



Spośród wszystkich ankietowanych 39 osób (58%) posiadało dostęp do Internetu (w tym: stałe łącze — 29 osób, Internet bezprzewodowy — 9 osób, 1 osoba nie potrafiła wskazać rodzaju łącza). Dla porównania warto dodać, że średni odsetek korzystających z Internetu w krajach UE w grupie wiekowej 55–64 lat wynosi 27%, natomiast powyżej 65 lat — 23%¹⁰.

Z powyższych danych wynika, że dla grupy emerytowanych bibliotekarzy dostęp do Internetu jest sprawą niezwykle istotną. Z pewnością większość z nich korzystała z Internetu w pracy, traktując go jako nieograniczone źródło informacji oraz świetne medium komunikacyjne, toteż po przejściu na emeryturę w dalszym ciągu wykazują zainteresowanie globalną siecią.

Kolejne pytanie (7) również dotyczyło dostępu do Internetu, tym razem jednak za pośrednictwem urządzeń mobilnych (smartfon, tablet, palmtop, netbook). Okazało się, że spośród 51 osób potrafiących obsługiwać komputer, zaledwie 8 osób (15%) miało dostęp do Internetu za pośrednictwem urządzenia mobilnego, 33 osoby (65%) takiego dostępu nie posiadało, natomiast 10 osób (20%) nie udzieliło odpowiedzi. Wygląda na to, że urządzenia mobilne nie cieszą się jeszcze zbyt dużą popularnością wśród ankietowanych.

• **Częstotliwość korzystania z komputera**

Pytania 8 oraz 9 dotyczyły przeciętnej częstotliwości korzystania z komputera. Na pytanie 8: *Jak często korzysta Pani/Pan z komputera?* ankietowani udzielili następujących odpowiedzi:

- codziennie — 15 osób (29%),

¹⁰ BATORSKI, D., ZAJĄC, J.M. (red.), dz. cyt., s. 15.

- kilka razy w tygodniu — 11 osób (22%),
- tylko wtedy kiedy muszę — 15 osób (29%).

10 respondentów (20%) nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

Z kolei na pytanie 9: *Ile godzin w ciągu tygodnia korzysta Pani/Pan z komputera?* ankieterzy wybrali następujące opcje:

- 1–5 godzin — 34 osoby (67%),
- 5–10 godzin — 4 osoby (8%),
- ponad 10 godzin — 1 osoba (2%).

12 osób (23%) nie wybrało żadnej opcji.

• **Deklarowane powody korzystania z komputera**

Niezwykle ciekawą sprawą było zbadanie, co sprawia, że emerytowani bibliotekarze korzystają z komputera. Służyło temu pytanie 10: *W jakim celu najczęściej korzysta Pani/Pan z komputera?* Ankieterzy mieli możliwość wskazania kilku odpowiedzi, a także wskazania własnych celów. Poniższa tabela przedstawia wybierane cele.

Tab. 1. Cele korzystania z komputera.

Cele korzystania z komputera	Liczba wskazań
Piszę teksty	25 (49%)
Poszukuję różnego rodzaju informacji w Internecie (np. rozkład jazdy komunikacji miejskiej)	36 (70%)
Porozumiewam się za pomocą komunikatorów (Skype, Gadu-Gadu)	15 (29%)
Słucham muzyki	11 (22%)
Oglądam TV, filmy	11 (22%)
Uczę się języków obcych	2 (4%)
Gram w gry komputerowe	4 (8%)
Inne	5 (10%)

Respondenci zdecydowanie najczęściej używają komputera do poszukiwania rozmaitych informacji, pisania tekstów oraz w celu komunikowania się z innymi. Komputer wykorzystywany jest dość często, aby ciekawie wypełnić sobie wolny czas (słuchanie muzyki, oglądanie filmów, gry komputerowe).

W kategorii *Inne* najczęściej wymieniane cele to:

- drukuję rachunki za telewizję kablową, Internet, telefon,
- wyszukuję przepisy i ciekawostki naukowe,
- prowadzę korespondencję,
- kupuję przez Internet,
- czytam internetowe wydania czasopism i inne teksty,
- tworzę albumy, katalogi,
- załatwiam sprawy konieczne, potrzebne.

Jak podkreśla wielu znawców przedmiotu, wykorzystywanie komputera przez ludzi starszych do wyszukiwania różnego typu informacji (ciekawość świata), rozwijania swoich zainteresowań (hobby), a przede wszystkim nawiązywania i podtrzymywania

kontakty z innymi ludźmi (rodziną, znajomymi), to jedno z najważniejszych przesłanek niwelujących negatywne skutki starzenia się.

- **Poziom kompetencji komputerowych**

Bardzo szybki rozwój technologii informacyjnej i komunikacyjnej doprowadził w ostatnich latach do znacznego obniżenia cen komputerów oraz usług informatycznych, przez co stały się one bardziej dostępne. Z tego powodu ważniejszym niż dostęp do komputera i Internetu wskaźnikiem wykluczenia informacyjnego stał się poziom kompetencji związany z praktycznym wykorzystaniem komputera w życiu codziennym. Temu celowi służyło pytanie 11, w którym badani mieli dokonać samooceny swoich umiejętności komputerowych, wybierając odpowiednią opcję. Wyniki badania przedstawia tabela 2.

Tab. 2. Kompetencje komputerowe badanych.

Na komputerze potrafię	Liczba wskazań
Wykorzystać edytory tekstu (np. Word)	34 (67%)
Wykorzystać programy graficzne (np. Photoshop, Power Point itp.)	10 (20%)
Stworzyć stronę internetową	1 (2%)
Korzystać z wyszukiwarek Internetu (np. Google)	29 (57%)
Wysyłać e-maile z załącznikami	33 (65%)
Prowadzić rozmowy internetowe, np. przez Skype'a, Gadu-Gadu	18 (35%)
Ustawić zabezpieczenie antywirusowe	4 (8%)
Stworzyć prezentację	5 (10%)
Stworzyć tabelę arkusza kalkulacyjnego	4 (8%)
Wydrukować tekst lub jego fragment	19 (37%)
Wydrukować tabelę z arkusza kalkulacyjnego lub jej fragment	5 (10%)

W największym stopniu badani potrafili wykorzystywać: edytory tekstu, wysyłać e-maile wraz z załącznikami, korzystać z wyszukiwarek internetowych, wydrukować tekst lub jego fragment oraz prowadzić rozmowy internetowe.

Najmniejsze umiejętności posiadali w zakresie: tworzenia strony internetowej, tabeli arkusza kalkulacyjnego oraz ustawienia zabezpieczenia antywirusowego.

Podsumowując, można powiedzieć, że wśród czynności słabiej opanowanych znalazły się te, które wymagały własnej inwencji (np. tworzenie strony internetowej) lub bardziej specjalistycznej wiedzy (np. ustawienia zabezpieczenia antywirusowego), natomiast całkiem pozytywnie należy ocenić umiejętności proste.

- **Bariery przy korzystaniu z komputera**

Niekiedy o stopniu wykluczenia informacyjnego mogą świadczyć trudności, z jakimi spotykają się osoby starsze podczas korzystania z komputera. W pytaniu 12 przedstawiono ankietowanym listę typowych problemów. Badani mogli wybrać kilka opcji. Wyniki prezentuje tabela 3.

Tab. 3. Problemy przy korzystaniu z komputera.

Problem	Liczba wskazań
Niektóre teksty w języku polskim są dla mnie niezrozumiałe	1 (2%)
Zbyt duża liczba wyrażen w języku obcym zniechęca mnie do korzystania z komputera	1 (2%)
Za wolno piszę na klawiaturze	5 (10%)
Często nie mogę znaleźć tego, czego szukam	5 (10%)
Szybciej znajduję potrzebne mi informacje gdzie indziej	5 (10%)
Według mnie komputer jest mało przydatny w codziennym życiu	1 (2%)
Komputery są za drogie, nie stać mnie na zakup tego urządzenia	1 (2%)

Mała liczba wskazań dowodzi, że wymienione w pytaniu 12 problemy raczej nie stanowiły dla respondentów bariery w użytkowaniu komputera.

Niezmiernie ciekawą sprawą było to, w jaki sposób radzą sobie ankietowani z problemami wynikającymi z obsługi sprzętu komputerowego, a przede wszystkim na czyją pomoc liczą (pytanie 13: *W przypadku problemów z obsługą komputera z czyjej pomocy Pani/Pan korzysta?*). Jako źródła pomocy wymieniono: rodzinę, znajomych, profesjonalny serwis oraz inne. Spośród 44 respondentów mających faktyczny dostęp do komputera (35 własny komputer, 6 korzysta z komputera członka rodziny, 3 korzysta z komputera poza domem):

- 33 (75%) wskazało na pomoc rodziny,
- 5 (11%) wskazało na pomoc znajomych,
- 6 (14%) korzysta z profesjonalnych usług (np. pogotowie komputerowe, inne serwisy).

Nietrudno zauważyć, że w przypadku problemów z obsługą komputera ankietowani liczą przede wszystkim na pomoc rodziny, znacznie rzadziej znajomych, rzadko też korzystają z profesjonalnego serwisu. Jak już wcześniej zauważono, wsparcie członków rodziny okazuje się niezwykle istotnym czynnikiem nie tylko w dostępie do komputera (pytanie 4), ale także w pokonywaniu rozmaitych trudności technicznych związanych z jego użytkowaniem.

• **Rozwijanie kompetencji komputerowych**

Produkty nowych technologii informacyjnych są ofertami złożonymi, bardzo często zmieniającymi się, dlatego chcąc zapewnić osobom starszym jak najlepsze warunki do korzystania z nowych możliwości, trzeba pamiętać o odpowiedniej edukacji. Celem pytania 14 było poznanie opinii respondentów w sprawie kontynuowania edukacji z zakresu podnoszenia kompetencji informatycznych. Badani mieli do wyboru dwie odpowiedzi: TAK lub NIE. Spośród 51 osób deklarujących znajomość obsługi komputera 21 (41%) chętnie wzięłoby udział w takich zajęciach, 25 (49%) udzieliło odpowiedzi negatywnej, a 5 osób (10%) nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

Biorąc pod uwagę powyższe odpowiedzi, można zauważyć, że prawie połowa respondentów ocenia swoje kompetencje w zakresie obsługi komputera jako wystar-

czające i nie widzi potrzeby dalszej edukacji w tym kierunku. Niemal tyle samo osób nadal chce rozwijać swoje umiejętności komputerowe i pomimo że korzysta z nowych technologii na co dzień, chętnie wzięłoby udział w szkoleniu.

- **Postawy wobec komputera**

Bardzo interesujące było poznanie opinii emerytowanych bibliotekarzy na temat komputerów, ich wykorzystania i przydatności. Warto zwrócić uwagę, że bibliotekarze to osoby na ogół dobrze wykształcone i mające świadomość, że aby poradzić sobie we współczesnym świecie należy orientować się w nowoczesnych technologiach informacyjnych. Postawy ankietowanych wobec znaczenia umiejętności posługiwania się komputerem uważane są za jeden z pośrednich wskaźników świadczących o poziomie wykluczenia informacyjnego. W pytaniu 15 poproszono badanych, aby ustosunkowali się do szeregu twierdzeń. Wyniki przedstawiono w tabeli 4.

Tab. 4. Postawy wobec komputera.

Twierdzenie	Liczba wskazań
Uważam, że dla emerytów nauka obsługi komputera jest zbędna	0
Siedząc przy komputerze, denerwuję się	4 (8%)
Uważam, że jeszcze zdążę nauczyć się obsługi komputera	10 (20%)
Sądzę, że całkiem dobrze posługuję się komputerem	25 (49%)
Komputer jest dla mnie wrogiem	1 (2%)
Wolę spacer lub obejrzeć film w TV niż siedzieć przed komputerem	27 (53%)
Lubię siedzieć przed komputerem	11 (21%)
Komputery to zabawka dla młodych ludzi	1 (2%)

Respondenci najbardziej zgadzali się ze stwierdzeniem: *Wolę spacer lub obejrzeć film w TV niż siedzieć przed komputerem* (27 wskazań). Wyrazili także opinię, że ich znajomość obsługi komputera stoi na dobrym poziomie (25 wskazań). Nikt nie wskazał opcji, że dla emerytów nauka obsługi komputera jest zbędna, a do najrzadziej wybieranych należały — *komputer jest dla mnie wrogiem* (1 wskazanie) oraz *komputery to zabawka dla młodych ludzi* (2 wskazania).

Biorąc pod uwagę powyższe dane, można stwierdzić, że pomimo faktu, iż siedzenie przed komputerem nie jest dla ankietowanych ulubioną formą spędzania wolnego czasu, to doceniają oni znaczenie nowych technologii informacyjnych oraz to, że posługiwanie się komputerem w życiu codziennym jest obecnie koniecznością.

Respondenci nieposiadający umiejętności obsługi komputera — wyniki badań

Powróćmy do respondentów, którzy na pytanie 1: *Czy posiada Pani/Pan umiejętność obsługi komputera?* udzielili odpowiedzi NIE. Taka odpowiedź obligowała ankietowanych do przejścia bezpośrednio do pytania 14 oraz 15. Przypomnijmy, że spośród 67 ankietowanych, 16 osób stwierdziło, że nie potrafi obsługiwać komputera. Celem pytania 14 było zbadanie poziomu gotowości ankietowanych do uczestniczenia w szkoleniu w zakresie obsługi komputera. Uzyskano następujące odpowiedzi:

- 8 osób wzięłoby udział w takim szkoleniu (w tym: 7 osób w wieku powyżej 70 lat),
- 8 osób nie było zainteresowanych szkoleniem.

Jak widać, odpowiedzi ankietowanych rozłożyły się równo. W pierwszym przypadku mamy do czynienia z osobami bardziej aktywnymi, o wysokiej motywacji, które pomimo zaawansowanego wieku widzą sens w nabywaniu nowych doświadczeń i umiejętności. Tyle samo osób wyraziło całkowity brak zainteresowania nauką w zakresie obsługi komputera, co można uznać za swego rodzaju „autowykluczenie informacyjne”.

Pytanie 15: *Proszę o ustosunkowanie się do każdego z powyższych twierdzeń* miało za zadanie uchwycenie postaw respondentów wobec znaczenia komputera w życiu codziennym. W tym pytaniu badani mieli możliwość wskazania kilku odpowiedzi.

Tab. 5. *Postawy wobec komputera w grupie osób nieposiadających umiejętności obsługi komputera.*

Twierdzenie	Liczba wskazań
Uważam, że dla emerytów nauka obsługi komputera jest zbędna	1 (6%)
Siedząc przy komputerze, denerwuję się	0
Uważam, że jeszcze zdążę nauczyć się obsługi komputera	6 (37%)
Sądzę, że całkiem dobrze posługuję się komputerem	0
Komputer jest dla mnie wrogiem	1 (6%)
Wolę spacer lub obejrzeć film w TV niż siedzieć przed komputerem	8 (50%)
Lubię siedzieć przed komputerem	0
Komputery to <i>zabawka</i> dla młodych ludzi	0

Przedstawione powyżej wyniki pokazują, że dla tej grupy badanych, jak na razie, komputer nie jest konkurencją dla spacerów czy TV. Na szczególną uwagę zasługuje optymistyczna postawa wobec możliwości nauki obsługi komputera.

Podsumowanie

Powyższe badania, mimo że w ograniczonym zakresie (ankietowani reprezentowali wyłącznie środowisko emerytowanych bibliotekarzy bibliotek krakowskich), mogą prowadzić do ciekawych wniosków. Poznanie opinii i postaw emerytowanych bibliotekarzy w odniesieniu do technologii informacyjnych było interesujące również z tego powodu, że jest to środowisko — jak do tej pory — zupełnie nierozpoznane.

Podstawowe pytania, jakie zadano w ankiecie dotyczyły umiejętności w zakresie obsługi komputera, dostępu do komputera, dostępu do Internetu, wykorzystania komputera do różnego rodzaju działań, postaw wobec korzystania z komputera oraz gotowości uczestniczenia w szkoleniach służących nauce obsługi komputera.

W wyniku przeprowadzonych badań stwierdzono, że przeważająca większość ankietowanych (76%) to osoby potrafiące obsługiwać komputer. W tej grupie aż 88% (54 osób) rozpoczynało swoją „przygodę” z komputerem w pracy, ponad 68% posiada aktualnie komputer do własnej dyspozycji, a 12% korzysta z komputera należącego

do członka rodziny. Co trzeci ankietowany wskazywał, że korzysta z komputera codziennie, tyleż samo korzysta tylko wtedy, kiedy musi, przeznaczając na to średnio 1–5 godzin tygodniowo. Prawie 2/3 respondentów posiada umiejętności w zakresie redakcji tekstów z wykorzystaniem programów komputerowych, a niemal połowa potrafi korzystać z poczty elektronicznej i wyszukiwarek internetowych. Co trzeci badany umie prowadzić rozmowy internetowe (Skype, Gadu-Gadu), a co piąty potrafi wykorzystywać programy graficzne typu Photoshop lub inne np. PowerPoint. Spośród wszystkich ankietowanych 58% posiada dostęp do Internetu, a 43% uczestników badania wyraziło chęć udziału w szkoleniach.

Do zjawisk niekorzystnych z pewnością należy zaliczyć fakt zaprzestania korzystania z komputera (7 osób), spowodowany jego brakiem w domu oraz w przypadku 16 osób zupełne odizolowanie od nowych technologii.

Generalnie jednak środowisko emerytowanych bibliotekarzy bibliotek krakowskich pokolenia 60+ należy ocenić bardzo dobrze zarówno pod względem kompetencji w zakresie wykorzystania nowoczesnych technologii informacyjnych, jak i gotowości do dalszej edukacji w tym zakresie. Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, że ww. grupa bibliotekarzy nie wykazuje cech świadczących o wykluczeniu informacyjnym.

Bibliografia:

1. BATORSKI, D.I., ZAJĄC, J.M. (red.). *Między alienacją a adaptacją: Polacy w wieku 50+ wobec Internetu: raport otwarcia Koalicji Dojr@łość w sieci*. Warszawa: UPC Polska, 2011. ISBN 978-83-931994-0-2.
2. Co uczestniczki V Kongresu Kobiet sądzą o bibliotekach publicznych? Podsumowanie ankiety [on-line]. [Dostęp 21.10.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.biblioteki.org/pl/wiadomosci/czytaj/2584>.
3. CZAPIŃSKI, J., PANEK, T. (red.). *Diagnoza społeczna 2013: warunki i jakość życia Polaków* [on-line]. Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego [Dostęp 21.10.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://ce.vizja.pl/en/issues/volume/7/issue/4>.
4. SOBOCKA-SZCZAPA, H. (red.). *Wykluczenie cyfrowe na Mazowszu: wyniki badań*. Warszawa: Instytut Pracy i Spraw Społecznych, 2011. ISBN 978-83-61125-56-3.
5. FRAŃKIEWICZ, E. *Wpływ Internetu na aktywność seniorów z punktu widzenia strategii budowania społeczeństwa informacyjnego i2010*. Warszawa: Wydaw. Centrum Europejskie NATOlin, 2009. ISSN 1732-0445.
6. KRAWIEC, M. *Jak przełamać strach przed komputerem*. Warszawa: Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, 2011. ISBN 978-83-61125-59-4.

Załącznik 1

ANKIETA

Szanowni Państwo, zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie poniższej ankiety. Ankieta jest anonimowa. Zebrane wyniki posłużą jako materiał badawczy do napisania artykułu na temat problemu wykluczenia informacyjnego wśród bibliotekarzy-emerytów. Dziękujemy z góry za wypełnienie ankiety.

**1. Czy posiada Pani/Pan umiejętność obsługi komputera?
(Jeśli „nie”, proszę przejść do pytania 14 oraz 15)**

TAK NIE

2. Czy w okresie aktywności zawodowej korzystała Pani/Pan z komputera?

- tylko w pracy
- tylko w domu
- w pracy i w domu

**3. Czy obecnie posiada Pani/Pan komputer w domu tylko dla siebie?
(Jeśli „tak”, przejdź do pytania 6)**

TAK NIE

**4. Czy korzysta Pani/Pan w domu z komputera należącego do członka rodziny
(dzieci, wnuków itp.)?**

TAK NIE

5. Czy ma Pani/Pan możliwość korzystania z komputera poza domem?

TAK NIE

(Jeśli „tak”, proszę zakreślić odpowiednie opcje — można wskazać kilka odpowiedzi)

- rodzina
- znajomi
- kafejka internetowa
- biblioteka

6. Czy komputer, z którego Pani/Pan korzysta w domu jest połączony z Internetem?

TAK NIE

(Jeśli „tak”, to proszę wskazać rodzaj dostępu do Internetu)

- stałe łącze
- Internet bezprzewodowy

7. Czy posiada Pani/Pan dostęp do Internetu za pośrednictwem urządzeń mobilnych (np. smartfon, tablet, palmtop, netbook)?

TAK NIE

8. Jak często korzysta Pani/Pan z komputera?

- codziennie
- kilka razy w tygodniu
- tylko wtedy, kiedy muszę

9. Ile godzin w ciągu tygodnia korzysta Pani/Pan z komputera?

- 1–5 godz.
- 5–10 godz.
- ponad 10 godz.

10. W jakim celu najczęściej korzysta Pani/Pan z komputera?

(można wskazać kilka odpowiedzi)

- piszę teksty
- poszukuję różnego rodzaju informacji w Internecie (np. rozkład jazdy komunikacji miejskiej)
- porozumiewam się za pomocą komunikatorów (Skype, Gadu-Gadu)
- słucham muzyki
- oglądam TV, filmy
- uczę się języków obcych
- gram w gry komputerowe
- w innym celu — jakim?.....

11. Czy umie Pani /Pan: (można wskazać kilka odpowiedzi)

- wykorzystać edytory tekstu (np. Word)
- wykorzystać programy graficzne (np. Photoshop, PowerPoint itp.)
- stworzyć stronę internetową
- korzystać z wyszukiwarek Internetu (np. Google)
- wysłać e-maile z załącznikami
- prowadzić rozmowy internetowe np. przez Skype'a, Gadu-Gadu
- ustawić zabezpieczenie antywirusowe
- stworzyć prezentację
- stworzyć tabelę arkusza kalkulacyjnego
- wydrukować tekst lub jego fragment
- wydrukować tabelę z arkusza kalkulacyjnego lub jej fragment

12. Co stanowi dla Pani/Pana problem przy korzystaniu z komputera?

(można wskazać kilka odpowiedzi)

- niektóre teksty w języku polskim są dla mnie niezrozumiałe
- zbyt duża liczba wyrażen w języku obcym zniechęca mnie do korzystania z komputera
- za wolno piszę na klawiaturze
- często nie mogę znaleźć tego, czego szukam
- szybciej znajduję potrzebne mi informacje gdzie indziej
- według mnie komputer jest mało przydatny w codziennym życiu
- komputery są za drogie, nie stać mnie na zakup tego urządzenia

13. W przypadku problemów z obsługą komputera z czyjej pomocy Pani/Pan korzysta?

- rodziny
- znajomych
- korzystam z profesjonalnych usług (np. pogotowie komputerowe)
- inne — jakie ?.....

14. Czy chętnie wzięłaby Pani/Pan udział w zajęciach służących nauce obsługi komputera?

TAK NIE

15. Proszę o ustosunkowanie się do każdego z powyższych twierdzeń
(można wskazać kilka odpowiedzi)

- uważam, że dla emerytów nauka obsługi komputera jest zbędna
- siedząc przy komputerze, denerwuję się
- uważam, że jeszcze zdążę nauczyć się obsługi komputera
- sądzę, że całkiem dobrze posługuję się komputerem
- komputer jest dla mnie wrogiem
- wolę spacer lub obejrzeć film w TV niż siedzieć przed komputerem
- lubię siedzieć przed komputerem
- komputery to „zabawka” dla młodych ludzi

16. Płeć osoby ankietowanej

kobieta mężczyzna

17. Wiek osoby ankietowanej

- 60–64 lat
- 65–69 lat
- 70–75 lat
- powyżej 75 lat