



PROBLEMY - DOSWADACZENIA - OPINIE

PUNKTY CYFROWEGO WSPARCIA SENIORA

Czym są, jak powstały i przykład takiego działania
na warszawskim Mokotowie

Początki Punktów Cyfrowego Wsparcia Seniora (PCWS) wynikają z bardzo wielu analiz, konkluzji, jak i doświadczeń zebranych podczas realizacji projektów, które Urząd m.st. Warszawy proponował od 2013 r. Przed powstaniem PCWS-ów, bezpłatne indywidualne konsultacje komputerowe dla seniorów organizowały w Warszawie biblioteki publiczne i organizacje pozarządowe w ramach swojej działalności.

Istotną rolę w kreowaniu dzisiejszych punktów odegrali sami seniorzy zgłaszając zapotrzebowania na sieć miejsc w całej Warszawie, gdzie mogliby skorzystać z indywidualnych porad wykwalifikowanej osoby, tzw. Doradcy Cyfrowego. Doradca to taki ekspert, który bezpłatnie pomaga osobom 60+ oswajać nowoczesne technologie. Oczywiście, dopuszczalne są odstępstwa, kiedy nie są prowadzone konsultacje, kiedy PCWS nie jest oblegany (np. w okresie zimowym), a godziny pozostają wówczas do dyspozycji samego doradcy. Założenia projektu PCWS są dość proste, a zarazem przejrzyste. Główny cel jest taki, że jeżeli masz ukończone „60 lat” i mieszkasz na terenie m.st. Warszawy możesz skorzystać z bezpłatnych indywidualnych porad komputerowych. **Pora-**

dy te są zawsze bezpłatne. Wystarczy zadzwonić i umówić się na spotkanie. Senior może korzystać z różnych punktów w Warszawie. Jeżeli w najbliższym jest dużo chętnych, a czas oczekiwania na spotkanie jest zbyt długi, można zadzwonić do innych.



➤ Logotypy w każdym punkcie cyfrowym

W każdym z 28 punktów cyfrowych, zamieszczone są 3 logotypy, tzn. logo Punktu Cyfrowego Wsparcia Seniora, Urzędu m.st. Warszawy oraz Stowarzyszenia Kreatywni 50+. Wszystkie 3 logotypy znajdują się również na różnorodnych ulotkach, stronach WWW Urzędu m.st. Warszawy oraz reklamach w komunikacji miejskiej ZTM.

Mokotowski Punkt Cyfrowego Wsparcia Seniora

Lokalizacja najbardziej obleganego i lubianego PCWS w Warszawie znajduje się w Bibliotece Publicznej w dzielnicy Mokotów w filii – Dzielnicowej Wypożyczalni Multimedialnej (DWM), która mieści się w Al. Niepodległości 19. PCWS obsługuje interesantów w każdy poniedziałek i wtorek w godz. 16:00-19:00 (tel. 22 853 07 71). Dojazd do punktu cyfrowego jest dogodny, ponieważ w okolicy biblioteki znajdują się wszystkie możliwe środki komunikacji, tj. metro, autobusy i tramwaje. Jedynym mankamentem, dosyć uciążliwym, jest brak windy dla osób niepełnosprawnych, gdyż biblioteka znajduje się w pawilonie na I piętrze. Obecnie Wypożyczalnia posiada do dyspozycji czytelników księgozbiór liczący 3 tys. woluminów, a zawiera on książki i czasopisma m.in. o tematyce informatycznej, ponadto gry i multimedia (w tym encyklopedie) oraz filmy DVD i audiobooki. Współpraca z Latarnikami Polski Cyfrowej, w tym ze Stowarzyszeniem „Miasta w Internecie” doprowadziła do rozwinięcia organizowania różnego rodzaju kursów komputerowych, od podstawowych do zaawansowanych oraz warsztatów tematycznych. Kolejne zmiany w działalności przyniosła współpraca ze Stowarzyszeniem Kreatywni 50+, dzięki której rozwinęły się konsultacje indywidualne prowadzone przez Doradców Cyfrowych. Obecnie placówka rozpoznawalna jest w całej Warszawie. Identyfikowalne są jej loga.

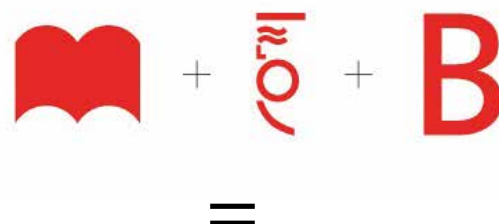


➤ Logo Biblioteki Publicznej w Dzielnicy Mokotów



➤ Logo filii BP Mokotów – Dzielnicowej Wypożyczalni Multimedialnej

Przez 3 lata, oba logotypy były umieszczane na stronach organizacji pozarządowych, ulotkach, stronach WWW i na Facebooku urzędu m.st. Warszawy oraz fanpage DWM i Latarnika z Mazowsza. Od marca 2019 r. logo jest w trakcie zmian. Aktualnie wszystkie biblioteki do końca roku 2019 otrzymały wspólne logo na zewnętrznych częściach budynków oraz wprowadzony zostanie jednolity system identyfikacji bibliotek. Nowa symbolika ma na celu wyróżnić biblioteki w przestrzeni Warszawy. Identyfikacja logotypu obejmować będzie również zmiany w mediach społecznościowych, stronach WWW bibliotek oraz gazetkach i plakatach promocyjnych. Wszystko ma na celu ułatwić mieszkańcom stolicy rozpoznawanie warszawskich bibliotek publicznych:



Wspólny system identyfikacji dla warszawskich bibliotek

➤ Wspólny system identyfikacji dla bibliotek warszawskich przed i po złożeniu elementów składowych

W Warszawie jest 18 bibliotek dzielnicowych, które posiadają łącznie 202 placówki filialne.

PCWS na Mokotowie – trochę danych statystycznych

PCWS na Mokotowie to również statystyki, które charakteryzują osoby z nich korzystające, a to przekłada się m.in. na potrzeby mieszkańców. Ze statystyk wynika również, że seniorzy najczęściej korzystają z punktu na Mokotowie. W okresie od 1 sierpnia 2016 r. do 31 maja 2019 r. skorzystało z niego 230 osób. Biorąc pod uwagę wiek najczęściej z punktu korzystają osoby między 70 a 79 rokiem życia (94 osoby – 40,87%) oraz w wieku 60-69 lat (81 osób – 35,22%). Następną, dość liczną, grupę wiekową stanowią osoby pomiędzy 80-89 rokiem życia – 15,22%. Osoby przed 60 rokiem życia (7,83%) i powyżej 90 lat (0,87%) to najniższy odsetek (łącznie 20 osób) korzystających z pomocy Doradcy Cyfrowego. Warto podkreślić, że osoby po 90 roku życia również pragną zdobyć umiejętności cyfrowe i zgłaszają się do punktów. Na 1444 godziny funkcjonowania punktu udzielono łącznie 3081 porad. Największą popularnością wśród seniorów uczestniczących w zajęciach cieszą się porady dotyczące obsługi „innych urządzeń cyfrowych” tj. np. smartfona czy tabletu. Tego rodzaju porady udzielone zostały w okresie trzech lat istnienia punktu, 760 razy, co stanowi 24,67% wszystkich porad. Dużą popularnością cieszą się konsultacje w zakresie podstaw obsługi komputera (571 porad – 18,53%), zaawansowana obsługa komputera (538 – 17,46%) oraz podstawy korzystania z internetu (525 – 17,04%). Najmniej chętnych korzystało z porad na temat „pozostałych urządzeń” – czyli obsługi urządzeń AGD, RTV lub dodatkowe usługi IT – udzielono 344 porady (11,17%) oraz zaawansowane korzystanie z internetu – 343 porady (11,13%).

Formy pracy z seniorami

Jeżeli chodzi o formy pracy z seniorami na Mokotowie są one zróżnicowane i dopasowane do ich potrzeb. Przykładem może być Stanisław Wrzosek, 95-letni senior, który wykorzystuje technologie cyfrowe i uczęszcza na konsultacje indywidualne. Korzysta z komunikacji werbalnej, pisemnej oraz niebezpośredniej poprzez kontakt elektroniczny, w tym program Skype i telefon. „Rozwiązuje problemy, z którymi borykał się na co dzień” a przy okazji, jak podkreślił „nie przebywa w samotności”.

Senior dzięki zaangażowaniu, skutecznie podnosi swoje kompetencje cyfrowe.

Dzięki technologiom i komputeryzacji „pracownicy bibliotek mogą więcej czasu poświęcić na inne aktywności związane z upowszechnianiem czytelnictwa i przekształcaniem biblioteki w <<trzecie miejsce>>, po domu czy szkole i pracy, ważne dla lokalnej społeczności. Żeby tak się stało, potrzebne są działania związane z walką z wykluczeniem cyfrowym” podkreśla to dyrektor sieci Bibliotek Publicznych na Mokotowie Grażyna Dubrawska-Zgoła. **Dobłą praktyką jest nawiązanie współpracy z 3-sektorem**, podpisanie porozumień i podjęcie wspólnych działań ze Stowarzyszeniem „Kreatywni 50+” z reprezentującym go prezesem Wojciechem Kacprzakim, jak i Stowarzyszeniem „Miasta w Internecie” i reprezentującym go prezesem Krzysztofem Głombem. Współpraca z oboma stowarzyszeniami nie wyklucza się, a nawet nieformalnie łączy, ponieważ „Kreatywni 50+” skupiają się na walce z wykluczeniem cyfrowym na poziomie spotkań indywidualnych, a „Miasta w Internecie” w formie spotkań grupowych, od kursów podstawowych po zaawansowane. Według danych statystycznych Biblioteki Publicznej na Mokotowie w 2018 r. było w niej zarejestrowanych 7356 osób powyżej 60 roku życia, co stanowi 20% ogółu czytelników. Dzięki tak licznej społeczności czytelniczej wśród mokotowskich seniorów zaistniała realna potrzeba stworzenia dwóch PCWS na Mokotowie, jeden we wspomnianej już Dzielnicowej Wypożyczalni Multimedialnej, a drugi w Wypożyczalni nr 104 przy ul. Ludowa 4. Zainteresowanie tymi punktami jest tak duże, że istnieje realna potrzeba utworzenia punktów w kolejnych miejscach. Dzięki PCWS biblioteka wpisuje się w walkę z wykluczeniem cyfrowym, seniorzy traktują odwiedzone filie jako miejsce przyjazne oraz mają pewność, że ich cyfrowe problemy zostaną rozwiązane w sposób fachowy i przystępny. Dzięki takiej działalności zwiększa się też liczba czytelników, bo zaufanie do bibliotekarza sprawia, że seniorzy zapisują się też do biblioteki. Boom czytelniczy wśród mokotowskich seniorów jest możliwy dzięki zaangażowaniu.



PROBLEMY - DOŚWIADCZENIA - OPINIE



żowaniu dyrektora biblioteki w poprawę kompetencji cyfrowych wśród seniorów, a to daje pozytywne rezultaty przekładające się bezpośrednio na wzrost czytelnictwa, jak również realną walkę z wykluczeniem cyfrowym.

Konkurs „Miejsce Przyjazne Seniorom”

Dobrym przykładem współpracy, jak również monitoringu działania placówek bibliotecznych na rzecz seniorów jest konkurs „Miejsce Przyjazne Seniorom”. W oficjalnych wynikach konkursu na lata 2019-2021 Dzielnicowa Wypożyczalnia Multimedialna otrzymała zaszczytne wyróżnienie za „Miejsce Przyjazne Seniorom na lata 2019-2021”. Wyróżnienie to jest dowodem na okazane zaufanie oraz ciężką pracę na rzecz warszawskich seniorów. Także motorem napędowym do dalszego podnoszenia świadczonych usług.

Do Konkursu „Miejsce Przyjazne Seniorom” wpłynęło 80 wniosków, z czego Kapituła Konkursu przyznała certyfikaty „Miejsce Przyjazne Seniorom” 50 obiektom, w tym DWM. Laurka ta wystawiona została przez Warszawską Radę Seniorów, pomimo barier architektonicznych dla osób niepełnosprawnych.

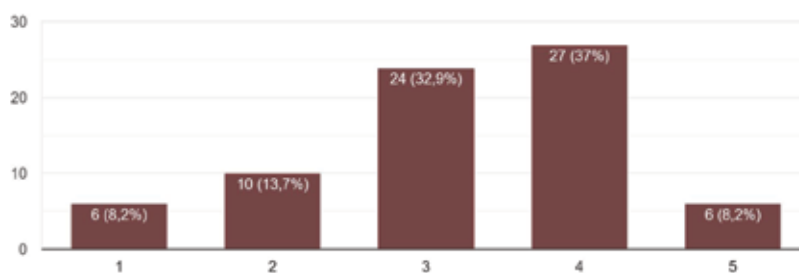
Efekty działania PCWS-ów – ankieta

Dzięki przeprowadzonej ankiecie na 73 respondentach korzystających z punktów cyfrowego wsparcia, można wskazać na „rzeczywiste

12 osób (16,44%) stanowili mężczyźni. Wśród ankietowanych kobiet, przeważały osoby w wieku 60-69 lat, było to aż 65,57% – 40 pań, wśród mężczyzn dominowała grupa wiekowa 60-69 lat – 75% (9 panów). Nie zabrakło również osób powyżej 90 roku życia, wśród kobiet były to 2 panie (3,28%), a wśród mężczyzn 1 pan (8,33%). Ankieta zawierała 12 pytań: 8 pytań zamkniętych, 3 otwarte, a 1 pytanie – nieobowiązkowe dotyczyło zrealizowanych wcześniej kursów. W ankiecie seniorzy oceniali m.in. dostępność prowadzonych konsultacji, w tym poziom zaangażowania prowadzącego. Na 73 badanych 1 osoba (1,37%) oceniła konsultacje jako dostateczne, dla 2 respondentów (2,74%) były one satysfakcjonujące, 30 osób (41,10%) oceniło je bardzo dobrze, a 40 (54,79%) uznało je za doskonałe. Łącznie 95,89% badanych było zadowolonych z prowadzonych przez Doradcę Cyfrowego porad i konsultacji. Na pytanie 3 – Czy udział w projekcie PCWS wpłynął na wzrost Pana/Pani umiejętności cyfrowych?, 100% badanych udzieliło pozytywnej odpowiedzi. Wszyscy respondenci uznali, że udział w projekcie wpłynął na wzrost ich umiejętności cyfrowych. Biorących udział w badaniu poproszono również o podjęcie próby oceny własnych umiejętności w skali od 1 do 5.

Wyniki wskazują, iż seniorzy są podzieleni co do oceny swoich kompetencji cyfrowych, chociaż przeważająca większość osób oceniła je pozytywnie

4. Jak Pan/Pani ocenia poziom swoich umiejętności cyfrowych? W skali od 1 do 5 (1 – niedostatecznie, a 5 – bardzo dobrze)



efekty w realizowaniu przedsięwzięcia PCWS-ów”, a także, na przykładzie Mokotowa, udzielić rekomendacji w celu optymalizacji podejmowanych działań. W grupie badanych seniorów przeważały kobiety, było ich 61 (83,56% badanych), jedynie

nie (78,1% badanych). Piąte pytanie – Jak wykorzystuje Pan/Pani umiejętności zdobyte podczas konsultacji?, dotyczyło praktycznego wykorzystania zdobytych umiejętności. Najczęściej udzielane odpowiedzi na to pytanie to: *zdobycie umie-*

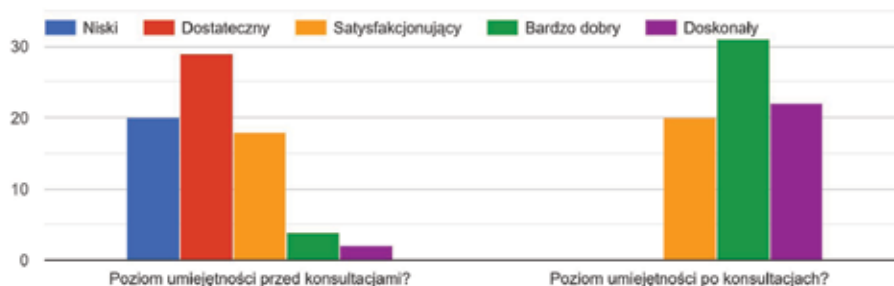
jętności pozwalających na swobodne korzystanie z internetu, nauczenie się: obsługi smartfona, korzystania z komputera, obsługi poczty i korzystania z portali społecznościowych. W 6 pytaniu – Jakie zmiany według Pana/Pani powinny zostać wprowadzone w celu zwiększenia efektywności konsultacji odbywających się w PCWS-ie?, chciano poznać oczekiwania respondentów. Większość udzielonych odpowiedzi dotyczyła *zwiększenia liczby godzin* i na to wskazało ponad 96% ankietowanych. W drugiej kolejności zwrócono uwagę na *potrzebę większej liczby spotkań z Doradcą Cyfrowym* oraz *zwiększenie dostępności miejsc i konsultacji*. W 7 pytaniu respondenci ocenili efektywność konsultacji.

Poproszono ankietowanych o określenie poziomu swoich umiejętności przed i po konsulta-

chce Pan/Pani korzystać z kolejnych konsultacji? Wszyscy ankietowani zdecydowanie opowiedzieli się za potrzebą kolejnych spotkań z Doradcą Cyfrowym, potwierdzają to również udzielone odpowiedzi w pytaniu 6. Pytanie 11 dotyczyło tej samej kwestii co pytanie 12 (nieobowiązkowe) – zapytano, czy przed odbyciem konsultacji ankietowani korzystali z innych tego typu zajęć. 74% (55 osób) odpowiedziało, że tak, a jedynie 26% (18 osób), czyli co 4 ankietowany, stwierdził, że takie spotkanie z doradcą było jego pierwszym kontaktem z cyfrowym światem. W pytaniu 12 poproszono o wymienienie z jakich zajęć respondenci już korzystali.

Analogicznie do pytania 11, uzyskano taką samą liczbę odpowiedzi (55 osób). Największą potrzebę odbycia porad i konsultacji miały osoby po

7. Jak ocenia Pan/Pani poziom swoich umiejętności przed i po konsultacji z Doradcą Cyfrowym?



cjach z Doradcą Cyfrowym. Przed konsultacjami 20 osób oceniło swoje umiejętności jako *niskie*, 29 jako *dostateczne*, 18 jako *satisfakcjonujące*, a jedynie 4 osoby oceniły je jako *bardzo dobre* i 2 jako *doskonałe*. Wykres ilustruje, iż 49 osób, a zatem większa część badanych, nie czuła pewności siebie co do swoich umiejętności. Dopiero po konsultacjach z Doradcą Cyfrowym okazało się, iż ankietowani zdecydowanie lepiej ocenili swoje kompetencje cyfrowe. 31 osób oceniło swoje umiejętności jako *bardzo dobre*, a 22 jako *doskonałe*, stanowią oni zdecydowaną większość badanych. 20 osób, które początkowo określiły swoje umiejętności jako *niskie*, potem uznało je za *satisfakcjonujące*. Pytanie to potwierdziło, iż pewność seniorów co do swoich umiejętności wzrosła po konsultacjach z doradcą. Pytanie 10 dotyczyło rozwoju PCWS. Zapytano, czy

odbyciu kursu podstawowego z obsługi komputera i internetu, kolejną grupę stanowią osoby po kursie średniozaawansowanym, a ostatnią – osoby z kursów zaawansowanych i warsztatów. Konsultacje oceniane są wysoko i spełniają oczekiwania seniorów.

Jeżeli chodzi o czas trwania konsultacji większość badanych ocenia je jako niewystarczające, godzinna konsultacja dostępna 2 razy w miesiącu to według badanych stosunkowo za mało. W sytuacji kiedy punkty działają 24 godziny w miesiącu nie ma możliwości wydłużenia czasu, a co za tym idzie występuje konieczność pozostania przy tym rozwiązaniu. Konsultacje są bardzo popularne, obowiązują terminy z miesięcznym wyprzedzeniem. W przeciągu 2-3 dni od rozpoczęcia zapisów wyczerpują się wolne miejsca na kolejny miesiąc. Duże zaintere-



sowanie seniorów potwierdzają także odpowiedzi w ankietach. Osoby są przywiązane do miejsca, w którym odbywają konsultacje i do prowadzącego. Poziom wiedzy osób korzystających z indywidualnych konsultacji jest bardzo zróżnicowany. Ko-

go społeczeństwa informacyjnego. **W dobie coraz szybszego rozwoju otaczającej nas technologii, pomaganie osobom starszym w przełamywaniu barier psychicznych, wzmacnianiu ich wiary we własne możliwości oraz pogłębianiu ich**

12. Jeżeli tak, to w jakim rodzaju zajęć? Proszę wymienić jedno z wymienionych (kurs podstawowy, kurs zaawansowany, kurs średniozaawansowany, warsztaty)



rzystają z nich zarówno osoby chcące uzupełnić posiadaną przez siebie wiedzę zdobytą na kursach różnego poziomu, jak i osoby, które dopiero rozpoczynają swoją przygodę z komputerem, internetem oraz urządzeniami cyfrowymi, a także sprzętem AGD i RTV. Z przeprowadzonego badania nasuwają się liczne wnioski: seniorzy uważają punkty cyfrowe za miejsce, gdzie można uzupełnić swoją wiedzę, po odbyciu kursu, przynajmniej na poziomie podstawowym, po warsztatach lub zrealizowanym module dotyczącym np. obsługi smartfona lub tabletu. Niestety punkt cyfrowy jest słabo doceniany przez początkujących seniorów, jako możliwość zrobienia pierwszego kroku w cyfrowy świat komputera, smartfona i internetu. Wśród osób korzystających z doradztwa 74% badanych brała udział w kursach na różnym poziomie, warsztatach oraz modułach dotyczących obsługi urządzeń elektronicznych. Najczęściej zgłaszanym oczekiwaniem wśród seniorów było zwiększenie czasu konsultacji. Najbardziej chwalonym czynnikiem była możliwość kontynuacji spotkań oraz komfort miejsca prowadzonych zajęć. Dla badanych ważnym czynnikiem zajęć jest odpowiednie przygotowanie merytoryczne i pedagogiczne Doradcy Cyfrowego.

Podsumowanie

Na pytanie czy PCWS-y wspierają działania na rzecz zmniejszenia wykluczenia cyfrowego?, należy odpowiedzieć – tak. Są dobrym krokiem w kierunku zmian dla coraz bardziej rozwinięte-

wiedzy cyfrowej staje się już nie tylko misją, ale także obowiązkiem, który w tej chwili w różny sposób przyjmują na siebie również organizacje pozarządowe. Dostrzegają to także lokalne samorządy, gdzie pionierskim przykładem takiego działania są PCWS-y, a w ostatnim czasie także na poziomie ministerialnym tworzy się ekspertyzy na rzecz włączenia cyfrowego osób starszych. W jakim kierunku powinno się to rozwijać? Na pewno istnieje potrzeba kontynuacji projektu na szerszą skalę, a rozwój jest bezwzględnie wskazany. Pierwszą przesłanką do tych zmian jest kontynuacja projektu, którą ogłosił nie tak dawno Urząd m.st. Warszawy. Wiemy również, że przyjęty kierunek jest dobry, a wnioski z przeprowadzonych badań pokazują coraz większe zapotrzebowanie na pomoc w nauce coraz to nowszych technologii i podnoszenia kompetencji cyfrowych na każdym etapie życia. Wydaje się, iż kolejne lata powinny przynieść rozwój takich usług, polegających na bezpłatnych konsultacjach i doradztwie. Przyszłość pokaże czy to co robimy przekłada się na zmniejszenie wykluczenia cyfrowego. Do końca czerwca 2019 r. zakończyła się pierwsza edycja tego 3-letniego projektu. Doświadczenia zebrane w trakcie realizacji powinny być poddane badaniu na szerszą skalę, które pozwoli zidentyfikować nowe przypadki, dobre praktyki, zdiagnozować problemy i w następstwie wystawić rekomendacje w celu usprawnienia programu.

Marcin Blicharski