



Renata Augustyn  
Michał Fijał  
Centrum Informacji Biznesowej i Europejskiej  
Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Krakowie

## Senior buszujący w bibliotece

### Starzejące się społeczeństwo

Prognozuje się, że w 2050 r. połowa ludności Europy osiągnie wiek emerytalny. W Polsce, jak szacuje GUS, w 2020 r. już co czwarty Polak będzie seniorem, a za trzydzieści lat – co trzeci. Osób starszych przybywa w szybkim tempie: rodzi się coraz mniej dzieci, a żyjemy coraz dłużej. Sześćdziesięcioletnia kobieta przechodząca dziś na emeryturę ma przed sobą, według prognoz demograficznych, aż 22,5 roku życia, mężczyzna – 17,4<sup>[1]</sup>. Każdego roku ponad 200 tysięcy Polaków przechodzi na emeryturę. Są wśród nich osoby aktywne, w dobrej formie fizycznej i psychicznej. Czują się przywiązani do tradycji, jednak próbują nadążyć za nowoczesnością. Niemala część młodszych seniorów (między 55. a 65. rokiem życia) jest aktywna zawodowo, ich dzieci się usamodzielniały, zyskali zatem więcej czasu dla siebie. Chcą więc i mogą realizować swoje pasje. Starsi seniorzy (po 65. roku życia) spędzają już czas mniej czynnie, często też opiekują się wnukami, nierzadko walczą z chorobami. Deklarują, że wolne chwile spędzają na oczekiwaniu w kolejkach na kolejną wizytę u lekarza.

Przejście na emeryturę wiąże się z diametralną zmianą w codziennym harmonogramie dnia. Zbyt dużo czasu niewypełnionego konstruktywnym zajęciem powoduje, że emeryci mogą poczuć się niepotrzebni. Rodzi to frustracje i niekorzystnie wpływa na ich stan zdrowia. Dodatkowo szybki postęp techniczny wzbudza w starszych osobach lęk, że nie poradzą sobie w powstającym dzisiaj społeczeństwie przyszłości. Inną postawą, która jest chętnie przyjmowana przez seniorów, to: „eeee tam, zawracanie głowy, jest mi to niepotrzebne – przeżyłem/am 60 lat bez komputera, to przeżyję i kolejne 40”. Wiele osób spośród tej grupy wiekowej ma duże obawy przed podjęciem nauki i czuje się niekomfortowo w sytuacji, kiedy przyznaje, że nie radzi sobie z komputerem czy komórką. Boi się wyśmiania i okazania swojej nieporadności. A przecież nikt z nas nie przychodzi na świat z umiejętnością radzenia sobie z laptopem czy aparatem cyfrowym – tę umiejętność nabywa się w procesie edukacji. Osoby starsze silnie odczuwają lekceważenie ze strony ludzi młodszych, zwłaszcza wtedy, gdy sami występują w roli klientów czy to w bankach, punktach obsługi, czy w bibliotekach. Wykazują dużą ostrożność wobec nowości, a jednocześnie są ciekawi nowych propozycji i możliwości. A przecież, aby korzystać z dobrodziejstw Internetu, nie trzeba mieć specjalistycznej wiedzy – często „do szczęścia” wystarczy przeglądanie stron WWW, obsługa poczty i komunikatorów. Szczęśliwców, którzy mają dobry kontakt z wnukami, chętnymi do pokazania swym dziadkom nowinek technicznych, jest niewielu, część zaś straciła kontakt z wnukami w wyniku fali emigracji zarobkowej ludzi młodych<sup>[2]</sup>. Badania prowadzone w Center on Aging, Health and Humanities na Uniwersytecie Jerzego Waszyngtona pokazały, że starość to najlepszy okres na przekazywanie wiedzy, zwłaszcza w takich dziedzinach, jak redagowanie, prawo, medycyna czy zarządzanie. Wiele organizacji i instytucji wykorzystuje potencjał, jaki tkwi w osobach starszych, organizując szkolenia integracyjne, gdzie młodzi i starsi uczą się od siebie nawzajem.

### Senior a sektor handlu i usług

Okazuje się, że najbardziej perspektywiczną grupą konsumentów są osoby powyżej 65. roku życia, których już teraz jest ponad pięć milionów. Dla handlowców i usługodawców jest to wyraźny sygnał, że swoje oferty powinni w coraz większym stopniu dopasowywać do potrzeb osób starszych. Jest to tym bardziej oczywiste, że stereotyp seniora-emeryta kupującego niewiele, a na dodatek wybierającego najtańsze produkty, odchodzi w przeszłość. Emeryci dysponują coraz większą ilością pieniędzy i chcą je wydawać na korzystanie, w większym niż dotychczas stopniu, z uroków życia (np. wyjazdy turystyczne) oraz poprawę jego jakości.

Produkty skierowane do osób, które przekroczyły 60. rok życia, robią coraz większą furorę. Krem do twarzy firmy Dove, po kampanii reklamowej, do której zatrudniono 96-letnią modelkę Irene Sinclair, uzyskał

wzrost sprzedaży o ponad 700%. Producenci luksusowych samochodów (już co drugie nowe auto jest w Europie kupowane przez osoby, które przekroczyły 60. rok życia) wprowadzają specjalne udogodnienia pod kątem starszych kierowców, np. poszerzone oparcia kierowcy czy zwiększenie wysokości drzwi. Obieraczka do warzyw zaopatrzona w specjalny uchwyt, zapobiegający wypadaniu narzędzia z ręki, stała się hitem sprzedaży na brytyjskim rynku. Rynek telekomunikacyjny z kolei udostępnia całą serię telefonów komórkowych o dużych klawiszach, wyraźnych i kontrastowych ekranach, wyposażonych w regulację głośności. Coraz większym powodzeniem cieszą się także usługi operatorów telefonii komórkowej skierowane do starszych osób (np. usługa Vodafone Care, której polskim odpowiednikiem jest Linia Życia).

W Europie Zachodniej powstają nawet sieci sklepów przeznaczone głównie dla seniorów. Przykładem tego może być niemiecka sieć supermarketów Edeka, w której artykuły poukładane są na dobrze oświetlonych regałach w taki sposób, aby nie trzeba się było po nie mocno schylać, wózki są lżejsze od tych oferowanych w innych sieciach handlowych, ceny są wydrukowane dużą czcionką, a w każdym ze sklepów znajduje się punkt, w którym można zmierzyć sobie ciśnienie, a także apteka. Również instytucje finansowe dostrzegają potencjał finansowy osób osiągających wiek emerytalny. Na zachodzie Europy oraz w Stanach Zjednoczonych coraz popularniejsza jest tzw. odwrócona hipoteka, której główne założenie polega na odwróceniu ról kredytobiorcy i banku. To bank wpłaca co miesiąc określoną kwotę na konto właściciela nieruchomości, w zamian za co po śmierci właściciela nieruchomość ta przechodzi na własność banku. Wprowadzenie podobnej usługi planuje się także w Polsce<sup>[3]</sup>.

## Internet nie tylko dla młodych

Zarówno na świecie, jak i w Polsce rośnie liczba osób w starszym wieku korzystających z dobrodziejstw, które oferuje globalna sieć. Według badań CBOS, Internetu używa już 13 proc. Polaków w wieku 55–64 lat, zaś z badań Megapanel PBI/Gemius wynika, że pod względem aktywności emeryci coraz mniej ustępują młodszymi użytkownikom – biorąc pod uwagę średni czas oraz średnią liczbę odsłon, seniorzy plasują się na trzeciej pozycji – za internautami w wieku 15–24 lat oraz 25–34 lat<sup>[4]</sup>. To właśnie z myślą o aktywnych osobach powyżej pięćdziesiątego roku życia powstają sprofilowane serwisy internetowe, jak choćby gazeta internetowa Intersenior.pl lub portal Senior.pl, których misją jest przeciwstawianie się wykluczeniu osób starszych z jakiegokolwiek dziedziny życia i pokazanie, że seniorzy nie są za starzy, by realizować się zawodowo, żyć w szczęśliwych związkach czy spełniać swoje marzenia. Serwisy te umożliwiają nie tylko dotarcie do ogromnej ilości informacji z dziedziny kultury, ale także swobodną wymianę doświadczeń z innymi seniorami na forach dyskusyjnych, skorzystanie z wyszukiwarki lekarzy czy leków refundowanych oraz internetowego kursu komputerowego, na którym każdy senior może podzielić się swymi doświadczeniami i problemami związanymi z obsługą komputera. Można tam bardzo łatwo dotrzeć do przystępnie podanych informacji, jak zainstalować komunikatory internetowe, zmniejszać i wysyłać przez Internet zdjęcia cyfrowe czy skonfigurować program pocztowy lub system operacyjny.

Korzystanie z Internetu, w przeciwieństwie do biernego odbioru informacji z radia lub telewizji, wymusza na seniorach aktywne poszukiwanie informacji, stawianie przed sobą nowych edukacyjnych wyzwań, a także interakcję z innymi użytkownikami sieci, co oznacza jednocześnie przełamywanie wykluczenia społecznego i samotności tak często spotykanych wśród osób starszych. Nadmienić należy, że to właśnie potrzeba kontaktu z innymi osobami (bardzo często z dziećmi i wnukami, które mieszkają w innym mieście lub kraju) jest dla pokolenia naszych dziadków silnym impulsem do korzystania z udogodnień, które oferują nowoczesne technologie.

## Kursy komputerowe

Konieczność organizowania kursów obsługi komputera dla ludzi starszych stała się oczywista po ogłoszeniu raportu sporządzonego przez brytyjską instytucję Ofcom. Wynika z niego, iż dwie trzecie badanych seniorów, którzy nie zadeklarowali używania Internetu, chciałoby z jego udogodnień korzystać, jednak nieprzekraczalną dla nich barierą jest brak umiejętności posługiwania się sprzętem informatycznym oraz niedostateczne wsparcie edukacyjne i dydaktyczne w tym zakresie. Tak więc, dla osób starszych podstawową przeszkodą w korzystaniu z Internetu nie jest „staroświeckość”, lecz obawa, że coś się zepsuje lub też niepokój związany z okazaniem własnej ignorancji. A przecież sami seniorzy uczestniczący w kursach przyznają, że wystarczy krótkie wprowadzenie, opanowanie kilku podstawowych umiejętności i obsługa komputera staje się nie trudniejsza niż obsługa pilota telewizyjnego. By swobodnie korzystać z zasobów Internetu, nie trzeba znać dokładnej budowy komputera (podobnie jak nie trzeba być mechanikiem samochodowym, aby móc sprawnie kierować autem). Wystarczy umiejętność obsługi przeglądarki internetowej, klienta poczty elektronicznej, komunikatorów i znajomość kilkunastu podstawowych pojęć, aby móc z pełną satysfakcją buszować po sieci. Dlatego też wiele instytucji – zarówno organizacje pożytku publicznego, jak i instytucje biznesowe – coraz częściej oferują seniorom uczestnictwo w kursach obsługi komputera. Poniżej zamieszczono dwa przykłady takich programów szkoleniowych: jeden z nich prowadzony przez instytucję komercyjną, drugi zaś przez niekomercyjną instytucję kultury.

„Akademia e-Seniora” to działający od czerwca 2007 r. program edukacji komputerowej i internetowej dla osób starszych, przygotowany i prowadzony przez UPC Polska we współpracy z Akademią Rozwoju Filantropii oraz innymi organizacjami pozarządowymi o zasięgu lokalnym. Program ów powstał jako

kontynuacja i rozszerzenie kursów komputerowych, które firma UPC Polska przeprowadziła w roku 2006 w kilku największych miastach Polski, a które cieszyły się olbrzymim zainteresowaniem (w niektórych z miast zgłosiło się nawet do 10 chętnych osób na jedno miejsce). Podstawowym zadaniem szkoleń prowadzonych w ramach tego programu jest walka z wykluczeniem technologicznym ludzi starszych oraz propagowanie równych szans dla wszystkich w dotarciu do nowoczesnych technologii i korzystaniu z ich dobrodziejstw – czyli działania wpisujące się w program „In the community” grupy Liberty Global, spółki-matki UPC Polska. Zajęcia w ramach „Akademii e-seniora” prowadzone są w dziesięciu miastach: Warszawie, Krakowie, Szczecinie, Gdańsku, Wrocławiu, Kielcach, Katowicach, Opolu, Lublinie i Bydgoszczy. Odbývają się one w dwunastu pracowniach internetowych założonych i wyposażonych przez firmę UPC. Uczestnicy kursów otrzymują specjalnie przygotowany podręcznik zawierający ćwiczenia oraz szereg informacji dodatkowych. Uczą się m.in. metod i strategii wyszukiwania informacji na stronach WWW, kontaktowania się za pomocą internetowych komunikatorów oraz obsługi klientów poczty elektronicznej.

Drugim wymienionym tutaj miejscem, w którym seniorzy mogą nabyć lub pogłębić swą wiedzę w zakresie obsługi komputera, Internetu oraz najbardziej przydatnych aplikacji elektronicznych, jest Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Krakowie. Działające w strukturze WBP w Krakowie Regionalne Centrum Integracji Społecznej wraz z Towarzystwem Polsko-Niemieckim w Krakowie realizują od 2007 r. program pod nazwą „Szkola @ktywnego Seniora” (S@S). Program ten oferuje seniorom bezpłatne szkolenia w zakresie:

- podstaw obsługi komputera,
- używania podstawowych programów umożliwiających efektywne wykorzystanie możliwości komputera (np. MS Office),
- poruszania się po Internecie i sposobów wyszukiwania w nim informacji (obsługa przeglądarek internetowych, kont poczty elektronicznej i programów pocztowych, korzystanie z najpopularniejszych w sieci źródeł wiedzy oraz forów),
- korzystania z profesjonalnych elektronicznych baz danych (systemu informacji prawnej LEX, specjalistycznych serwisów wydawnictwa Wolters Kluwer Polska, baz i katalogów bibliotecznych).

W ramach programu „Szkola @ktywnego Seniora” przeprowadzana jest także Komputerowa Olimpiada Seniorów (realizowana w ramach międzynarodowego projektu „Students to Senior Citizens: ICT and Inter-Generation Communication”) będąca doskonałą okazją do sprawdzenia swych umiejętności wyniesionych z kursów, a także, co wcale nie jest mniej ważne, doskonałej zabawy<sup>[5]</sup>. Należy wspomnieć, że Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Krakowie nie została w celu przeprowadzania tego typu zajęć wybrana przypadkowo. Biblioteka jest przecież miejscem silnie związanym skojarzeniowo z edukacją, w którym osoby starsze mogą czuć się swobodnie.

## Senior w bibliotece

Biblioteki publiczne, jak mogliśmy to już zobaczyć na przykładzie kursów komputerowych, są miejscem idealnie wpasowującym się w światowy trend ułatwiania aktywności osobom starszym. Aby jednak seniorzy zechcieli korzystać z możliwości, jakie daje biblioteka – należy ją do tego przygotować. Osoby starsze oczekują rozwiązań dostosowanych do ich potrzeb, mają wymagania związane z wiekiem, ale nie chcą być jawnie dyskryminowani. W bibliotece oczekują:

- windy – najlepiej z miejscami siedzącymi (nie chcą się wspinać po schodach),
- podłóg antypoślizgowych (mają kruche kości, nie chcą ryzykować upadku),
- ergonomicznych miejsc w czytelniach (odpowiednio wyprofilowanych krzeseł i stolików, przy korzystaniu z których kręgosłup się nie męczy),
- szerszych odległości między regałami w wolnym dostępie (nie chcą wydawać się nieporadni, strącając coś),
- więcej miejsc siedzących zlokalizowanych w bibliotece na drodze czytelnika-seniora,
- personelu odpowiednio przeszkolonego do obsługi osób starszych (wolniejsze tempo, większa cierpliwość, duże zainteresowanie i więcej poświęcanej uwagi),
- większego i czytelnego oznaczenia półek oraz sygnatur na książkach,
- książek pisanych większą czcionką, tak jak np. angielska seria *Large Print* wydawnictwa Ulverscroft (choć tu większa rola wydawców niż samych bibliotek),
- strony internetowej z prostą nawigacją, dobrym kontrastem (PFRON opracował katalog zasad mających na celu zwiększenie dostępności serwisów internetowych dla osób starszych i niepełnosprawnych).

Seniorzy są również zainteresowani biblioteką jako miejscem spotkań i tych we własnym gronie, i tych międzypokoleniowych. Biblioteka na początku może się włączyć w pomoc przy organizacji dyskusyjnych klubów książki czy kółek rozwijających zainteresowania. Może udostępnić sale i propozycje scenariuszy. Pozwoli to starszym osobom zintegrować się z biblioteką, nawiązać nowe kontakty, nauczyć się czegoś nowego.

## Senior a małaolat

Warto też wprowadzić wspólne zajęcia dla seniorów i dzieci szkolnych. Scenariusz takich spotkań można oprzeć na tematyce związanej z fotografią cyfrową, gdzie seniorzy przekazują młodszym historie ludzi czy

miejsz utrwalonych na fotografiach, a zyskują wiedzę, jak używać aparatu cyfrowego, skanera, jak zgrać zdjęcia na komputer i poddać je wstępnej obróbce w programie graficznym. Można zachęcić seniorów do udzielania pomocy uczniom w odrabianiu lekcji czy do czytania na głos najmłodszym.

## Senior a nowe technologie

Inną propozycją biblioteki dla osób starszych może być zorganizowanie spotkań, w czasie których prezentuje i uczy się obsługi telefonów komórkowych czy elektronicznej bankowości. W tym przypadku nie powinno być problemów ze zdobyciem sponsorów. Na zajęciach z Internetu można zapoznać starsze osoby z serwisami edukacyjnymi, zdrowotno-medycznymi, prawnymi. Warto pokazać praktyczne aspekty wykorzystania Internetu, czyli obsługę sklepów internetowych, porównywarek cen, przedstawić zasady korzystania z aukcji. Można także zwiedzać wirtualnie światowe muzea, galerie czy odległe zakątki oraz zapoznać zainteresowanych z możliwościami komunikatorów, rozmów przez Internet czy serwisów społecznościowych. Komputer może dobrze służyć jako narzędzie, które usprawnia pracę mózgu. Ćwiczenia umysłowe mogą być wykonywane z pomocą specjalnych programów komputerowych pomagających gimnastykować pamięć oraz w pewnym stopniu zapobiegających chorobie Alzheimera (np. HappyNeuron.com)<sup>[6]</sup>.

## Senior a wolontariat

Wielu bibliotekarzy skarży się na zbyt małą liczbę etatów w bibliotece. Mają wiele pomysłów, których realizacja uzależniona jest od dodatkowych współpracowników. Alternatywą dla nich może być skorzystanie ze wsparcia seniora-wolontariusza, tak jak to robią Amerykanie. Plusy takiego rozwiązania leżą po obu stronach: seniorzy są aktywni, zaangażowani, budują więź z innymi i czują się potrzebni, a biblioteka zyskuje dodatkowe „ręce i głowy” chętne do pracy.

## Przypisy

[1] DOMINIK, I. Dyskretny urok dojrzałości. *Newsweek* 2006, nr 10, s. 78.

[2] BUNIEWICZ, A. Polscy seniorzy i Internet. W: *Senior.pl* [on-line]. [dostęp 6 października 2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.egospodarka.pl/2007/Polscy-seniorzy-i-Internet,1,20,2.html>.

[3] ZDZIECHOWSKA, M. Emeryci kupują. *Wprost* 2006, nr 44, s. 50.

[4] RYCHTER, M. @Seniorzy. *Wprost* 2006, nr 41, s. 78.

[5] JEDLIŃSKA, M. Biblioteki kreatorami przyszłości: nowatorskie rozwiązania Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Krakowie w stymulowaniu aktywności osób starszych. *Biuletyn EBIB* [on-line] 2008, nr 7(98) [dostęp 15 października 2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebib.info/2008/98/a.php?jedlinska>

[6] BUNIEWICZ, A., dz. cyt.

