

mgr Jacek Gulanowski

Uniwersytet Wrocławski

Stowarzyszenie AVEC

jacek.gulanowski@gmail.com



Absolwent pedagogiki na Uniwersytecie Wrocławskim (blok tematyczny: Poradnictwo), obecnie doktorant w Instytucie Pedagogiki Uniwersytetu Wrocławskiego (Zakład Poradownstwa). Zainteresowania naukowe: pedagogika rodziny, pedagogika kultury, kultura popularna. Pracował jako wolontariusz z niepełnosprawną fizycznie młodzieżą. Współtworzył program i prowadził kursy komputerowe dla seniorów w ramach projektu *@ktywny Senior*. Członek Stowarzyszenia AVEC od początku jego istnienia. Autor publikacji naukowych na temat rodziny, kultury popularnej, globalnej wioski oraz badań w Internecie. W wolnych chwilach czyta książki i komiksy, słucha muzyki, ogląda filmy i seriale, gra w gry planszowe i gotuje.

Zaawansowany etap kursu komputerowego dla seniorów – wprowadzenie uczestników w świat Internetu (wskazówki dla prowadzących)

Streszczenie: Korzystanie z Internetu jest dla wielu uczestników kursu komputerowego jego najważniejszym etapem. Jest wiele sposobów wykorzystania ciekawości i entuzjazmu seniorów przy wkraczaniu w świat Internetu. Cięży na nim jednak duża odpowiedzialność, gdyż to od niego w dużej mierze zależy, jaka będzie jakość tego pierwszego poważnego kontaktu seniorów z globalną siecią. Musi też wskazać uczestnikom kursu potencjalne niebezpieczeństwa w sieci oraz wskazać, jak należy unikać zagrożeń. Wiedza, którą ma przekazać, nie należy do najłatwiejszych, istnieją jednak proste sposoby sprawniejszego jej przekazania. Prowadzący powinien pamiętać o tym, że korzystanie z Internetu może nie tylko być kolejną umiejętnością ułatwiającą codzienne życie, ale także dającą dużo satysfakcji przynosić.

Słowa kluczowe: seniorzy, trzeci wiek, Internet, kurs, samokształcenie, globalna wioska, hipertekst, e-mail, strony WWW, nowe technologie, bezpieczeństwo w sieci.

Korzystanie z Internetu jest dla wielu uczestników kursu komputerowego etapem, na który czekali od momentu rozpoczęcia nauki. Towarzyszą temu pozytywne emocje, ciekawość – jednak podszyte niepokojem, naturalnym przy wkraczaniu na nieznaną tereny. To pozytywne nastawienie jest bardzo dużym ułatwieniem dla prowadzącego oraz doskonałą podstawą do przeprowadzenia zajęć. Jednak przed przejściem do sedna i zrealizowania kolejnego etapu kursu warto, aby również prowadzący uporządkował sobie podstawy.

Trzeba mieć świadomość tego, jak ważne są przemiany ogólnodostępnej techniki, które miały miejsce w drugiej połowie XX i na początku XXI wieku. M. McLuhan pisał, że nasz świat pod wpływem nowoczesnej techniki kurczy się i ścieśniony staje się globalną wioską¹⁾. Powstanie nowego społeczeństwa autor ten wiąże z rozprzestrzenieniem się niespecjalistycznej techniki, która – w przeciwieństwie do techniki specjalistycznej – rekonstruuje związki plemienne²⁾. Prowadzi to również do rewaloryzacji wartości typowych dla kultur przedpiśmiennych oraz odrodzenia się podobnego do przedpiśmiennego sposobu odbioru świata³⁾. Jest to więc przełom, który porównać można z pojawieniem się druku i przejściem ze świata przedpiśmiennego do świata piśmiennego. Mimo że M. McLuhan nie dożył początków Internetu, to właśnie dzięki temu medium faktycznie zaistnieć mogła opisywana przez niego globalna wioska. To globalna sieć stała się mostem prowadzącym ze świata piśmiennego do świata postpiśmiennego.

Osoby nieumiejące korzystać z Internetu są w społeczeństwie informacyjnym zepchnięte w wielu wymiarach na margines – tak jak analfabeci w społeczeństwach, w których dominuje słowo drukowane. Poza brakiem dostępu do dobrodziejstw Internetu tracą płaszczyznę porozumienia z użytkownikami globalnej sieci, pozostają również poza jednym z obszarów debaty publicznej. Wkroczenie w rzeczywistość wirtualną, zostanie internautą, ma dla seniorów niebagatelne znaczenie. Jak pisze J. Golonka: „nie chodzi tutaj o praktyczne wykorzystywanie komputera przez jednostkę w obszarze życia codziennego i/lub zawodowego, ale głównie o jego nieobecność w świadomości tejże jednostki”⁴⁾. Kurs obsługi komputera staje się więc inicjacją seniora w świat informatyczny. Inicjacja z założenia wywołuje trwałe zmiany w świadomości jednostki. W tym wypadku umożliwia ona nie tyle wejście do globalnej wioski (bo seniorzy – jak i wszystkie inne grupy społeczne – już się w niej znajdują), ale aktywne i celowe uczestniczenie w jej życiu. W przypadku wkracza-

¹⁾ M. McLuhan, *Zrozumieć media*, J. M. Stokłosa (przeł.) [w:] M. McLuhan, E. McLuhan, F. Zingorne (red.), *Wybór tekstów*, Poznań 2001, s. 210–211.

²⁾ Tamże, s. 231.

³⁾ M. McLuhan, *Galaktyka Gutenberga*, J. M. Stokłosa (przeł.) [w:] M. McLuhan, E. McLuhan, F. Zingorne (red.), dz. cyt., s. 186–187.

⁴⁾ J. Golonka, *Kurs obsługi komputera jako forma inicjacji informatycznej seniora na przykładzie słuchaczy Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Uniwersytecie Wrocławskim* [w:] L. Jakubowska-Malicka, A. Kobylarek, M. Pryszmont-Ciesielska (red.), *Audiowizualność. Cyberprzestrzeń. Hipertekstualność. Ponowoczesne konteksty edukacji*, Wrocław 2009, 291.

nia w świat Internetu na prowadzącym kurs komputerowy spoczywa ogromna odpowiedzialność, ponieważ to w dużej mierze od niego zależy, jaki będzie pierwszy kontakt seniora ze światem wirtualnym, a więc to czy inicjacja przebiegnie pomyślnie.

Na zajęciach wprowadzających uczestników kursu w świat Internetu niezbędne są dobrze opracowane materiały dla uczestników. Muszą one zawierać definicje podstawowych pojęć związanych z Internetem. Prowadzący powinien zwrócić uwagę, aby przygotowane przez niego materiały były:

1. Pozbawione błędów merytorycznych (szczególnie ważne w przypadku prowadzących-humanistów);
2. Zrozumiałe dla uczestników (szczególnie ważne w przypadku prowadzących-informatyków).

Terminy, które należy zdefiniować (zarówno dla siebie, jak i uczestników), to:

- Internet,
- WWW (*World Wide Web*),
- przeglądarka internetowa,
- adres strony internetowej,
- link,
- wyszukiwarka internetowa,
- poczta elektroniczna,
- adres poczty elektronicznej,
- login,
- hasło.

Prowadzący powinien znaleźć takie definicje, które będą dla niego zrozumiałe. Pomocny w tym będzie oczywiście Internet, zwłaszcza zasoby Wikipedii. Wyjaśnianie podstawowych pojęć jest wbrew pozorom niezbędne – doświadczeni użytkownicy Internetu nie zdają sobie z reguły sprawy z tego, jak odmienne od codziennego słownictwo używane jest przy omawianiu korzystania z zasobów globalnej sieci. Wbrew pozorom rzeczywistość wirtualna przy pierwszym kontakcie jest niezwykle różna od tzw. „realu”. Wiele spośród tych terminów ma jedynie bardzo luźne odpowiedniki w rzeczywistości niewirtualnej. Najbardziej widoczne jest to na przykładzie terminów „login”, „hasło”, „adres e-mail”.

Prowadzący kurs, będący jednocześnie doświadczonym internautą, musi także swoimi słowami w przystępny sposób opisać uczestnikom specyfikę Internetu. Chodzi przede wszystkim o wyjaśnienie takich cech tego medium jak:

- hipertekstualność,
- decentralizacja,
- innowacyjność.

Zrozumienie różnic między tekstem a hipertekstem jest podstawową wiedzą przy korzystaniu ze stron WWW. Czytelnik nie może ingerować w strukturę zwykłego tekstu. Otrzymuje go w postaci stworzonej przez autora i musi go zaakceptować takim, jakim jest. Zwykły tekst przeznaczony jest (z reguły) do linearnego czy-

tania. Tymczasem hipertekst jest nieliniarny i może być czytany na wiele sposobów. Czytelnik ma o wiele większą swobodę działania podczas lektury, ale musi też postępować o wiele bardziej świadomie, wiedzieć, co chce zrobić i jak to zrobić, a także – w przypadku błędnego kroku – jak można wrócić do poprzedniego etapu i naprawić błąd. Niezwykle istotnym na tym etapie jest podkreślanie różnicy między aktywnymi i nieaktywnymi elementami strony WWW. Należy również wskazywać na potrzebę wyszukiwania informacji interesujących (które można dzięki hipertekstualności strony rozwinąć) oraz ignorowania informacji zbędnych (np. reklam). Analogią do przeglądania stron WWW może być kartkowanie książki, przeglądanie magazynu lub poszukiwanie informacji w encyklopedii. Najwięcej podobieństw widać prawdopodobnie w tym ostatnim przypadku. Lekturę encyklopedii można zacząć od dowolnego wyszukanego hasła, a następnie przechodzić do kolejnych dzięki istniejącym w tekście odsyłaczom bądź według własnego uznania. Warto jednak wspomnieć także o kolorowych magazynach, których nasycona obrazem zawartość przypomina wyglądem popularne portale internetowe.

Z kolei decentralizacja Internetu może wydawać się uczestnikom niebezpiecznym chaosem i podejrzaną samowolą. Trzeba przy tej kwestii zwrócić uwagę na korzyści z niej wynikające – swobodę przebiegu myśli, wolność słowa (ze wszystkimi jej konsekwencjami). Wielu seniorów mogło zetknąć się z obrazem Internetu przedstawianym w telewizyjnych serwisach informacyjnych czy prasie. Wspomina się tam oczywiście o jego użyteczności, wchodzących w życie nowych i lepszych rozwiązaniach, ale częściej mówi się o cieniach tego zjawiska: pornografii internetowej, szajkach pedofilów, piractwie, wirusach komputerowych, włamaniach do baz danych czy okradaniu kont bankowych. Takie informacje mocno przyciągają uwagę odbiorców i tworzą ogólny obraz Internetu jako niebezpiecznego środowiska. Należy przyjąć zasadę, iż zarówno o szansach, jak i zagrożeniach mówi się otwarcie i uczciwie, podkreślając przy tym, że poprzez zachowanie podstawowych zasad bezpieczeństwa niewielkim kosztem można szanse wykorzystać a zagrożeń uniknąć. Prowadzący może spotkać się z dość specyficzną postawą uczestników kursu, którzy uważają Internet za ciekawy wynalazek, sądzą jednak, że trzeba by „zrobić w nim porządek”. Nierzadko są zdania, że dobrym rozwiązaniem byłoby powołanie jednego ogólnostanowowego organu, który sprawowałby nadzór nad treściami pojawiającymi się w globalnej sieci, a w razie potrzeby wprowadzał cenzurę i karał szkodliwych internautów. Warto od razu uciąć takie idealistyczne (w założeniu) spekulacje i wskazać nie tylko na nierealność pełnej kontroli Internetu, ale również jej moralną wątpliwość. Można się przy tym odwołać do istniejących w świecie prób cenzury Internetu, które z reguły spotykają się z negatywnym odzewem. Celem takiego postępowania jest nie tylko przedstawienie seniorom tej drugiej – lepszej – strony medalu, ale także uczulenie ich na ponawiane przez niektórych polityków demagogiczne obietnice zaprowadzenia porządku w Internecie. Można wskazać na istniejące pozytywne rozwiązania problemu, np. moderację komentarzy na portalach informacyjnych czy postów na forach internetowych, dobrowolne stosowanie

zasad netykiety przez internautów albo karanie przestępców zamiast ograniczania wolności medium, które jest nie tylko (w określonym wypadku) narzędziem zbrodni, ale przede wszystkim ogólnoludzkim dobrem. Warto wspomnieć także o tym, że pornografia istniała przed pojawieniem się Internetu, a kradzieże czy naciąganie mają miejsce także – i przede wszystkim – poza siecią. Trzeba przypominać o odpowiedzialności internauty za samego siebie – na pewne strony powinien po prostu nie wchodzić, jeśli nie chce się zetknąć z obscenicznymi dla niego treściami, nie może także zapomnieć o podstawowych regułach bezpiecznego surfowania. Dobrze jest wspomnieć też kursantom o tym, iż potępienie tzw. „piractwa” komputerowego jest fałszywym consensusem. Jest to zjawisko skrajnie kontrowersyjne i złożone. Nie sposób wyjaśnić wystarczająco tego problemu w kilku zdaniach, ale można zachęcić do poszukiwania informacji na własną rękę – właśnie za pomocą Internetu. Dzięki temu seniorzy będą mogli nie tylko zorientować się w przebiegu dyskusji nad kwestią praw autorskich w globalnej sieci, ale także zająć stanowisko w tym sporze. Być może atrakcyjnymi wydadzą im się idee ruchu wolnego oprogramowania czy wolnej kultury.

Jednym z niewątpliwie pozytywnych skutków decentralizacji Internetu jest jego innowacyjność. Dla internautów oznacza ona potrzebę bycia gotowym na zmiany. Seniorów trzeba oswoić z faktem, iż do ich wiedzy będą ciągle dokładane kolejne cegiełki dochodzące wraz z pojawianiem się nowych form tworzenia stron WWW czy ulepszaniem przeglądarek internetowych. Nowe informacje czy rozwiązania nie znoszą dotychczas zdobytych umiejętności, a jedynie je uzupełniają. Aby przygotować seniorów do stawiania czoła nowościom, warto zapoznawać ich z różnymi portalami, wskazywać na podobieństwa raczej w ich ogólnej strukturze niż w detalach. Powinni być przygotowani na to, iż wygląd zarówno portalu, jak i samej przeglądarki internetowej może zmienić się z dnia na dzień. Dlatego jedną z najważniejszych kompetencji przekazywanych na kursie jest wiedza o tym, czego i jak należy szukać.

Internet musi zatem zostać przedstawiony uczestnikom kursu w sposób obszerny i uczciwy. Świat wirtualny nie jest z pewnością utopią, jednak nie jest też dystopią. Prowadzący musi zatem zapoznać uczestników kursu zarówno z wadami, jak i zaletami. O zagrożeniach trzeba mówić, ale wspominając o tym, że można ich uniknąć, a w razie potrzeby rozwiązać powstające problemy. Nie można zaszczyć w kursantach strachu przed korzystaniem z Internetu, ale nie wolno również oduczyć ich zwracania uwagi na kwestie bezpieczeństwa w sieci. Przede wszystkim należy przypominać o konieczności świadomego działania – internauta powinien być w stanie przewidzieć konsekwencje swoich kroków. Kursant musi wiedzieć o tym, iż nie należy klikać we wszystko, co wydaje się ciekawe. Poprzez praktykę, wskazówki instruktora oraz nieuniknione błędy na początkowym etapie korzystania z Internetu, nauczy się on odróżniać faktyczną zawartość portalu od nieistotnych dla niego aktywnych treści reklamowych. O ile podczas korzystania z polskich popularnych portali informacyjnych trafi co najwyżej na spowalniające

pracę reklamy, to już podczas wchodzenia na bardziej niszowe strony może natrafić na takie, które otwierają się w trybie pełnoekranowym lub na złośliwe oprogramowanie (np. powiązane z serwisami pornograficznymi *dialery* czy zaawansowany *spyware*). Zasada ograniczonego zaufania powinna być stosowana również podczas otwierania linków, zwłaszcza na nieznanych stronach. Z podobnych powodów należy uczulić kursantów na problem spamu. Może on również zawierać złośliwe oprogramowanie. Dlatego ważne jest wskazywanie cech charakterystycznych spamu – nieznane lub dziwne adresy nadawcy, podejrzane tematy wiadomości, treść w obcych językach. Kursantów należy szczególnie ostrzec przed otwieraniem załączników pochodzących z nieznanych źródeł. Ze świadomym stawianiem kolejnych kroków w globalnej sieci wiąże się zasada unikania stron, których treść może nas urazić. Do tej kategorii należy przede wszystkim zaliczyć strony z treściami pornograficznymi, ekstremistycznymi czy wulgarnymi. Rozpoznawanie takich stron zależy w dużej mierze od obycia z korzystaniem zasobów WWW, jednak są pewne wskazówki, których można udzielić kursantom – dokładne czytanie adresu strony lub jej krótkiego opisu na liście wyszukiwania przed wejściem na nią. Można też wspomnieć seniorom o słowach, których pole znaczeniowe w wyszukiwarce odbiega od codziennego. Przykładem jest słowo „kociak”, którego wpisanie w wyszukiwarce niekoniecznie skutkuje znalezieniem obrazów lub informacji dotyczących kotów. Kategoria „słów ryzykownych” obejmuje przede wszystkim słowa anglojęzyczne: *pet, bunny, red, pink, nasty, naughty* itp. Nie znaczy to, iż są to słowa zakazane podczas korzystania z wyszukiwarek, należy jednak wówczas zachować ostrożność i rzeczywiście z uwagą analizować wyniki wyszukiwania.

Ostatnią z najważniejszych kwestii dotyczących bezpieczeństwa w sieci jest sprawa prywatności. Należy przypominać kursantom o tym, że hasła do poczty czy konta są jak klucze do domu i nie wolno ich nikomu powierzać, ewentualnie tylko najbardziej zaufanym osobom. Kwestią mniej oczywistą jest zamieszczanie informacji na swój temat. Uczestnicy kursu muszą umieć odróżnić sytuacje, w których muszą podawać prawdziwe informacje na swój temat (np. rejestracja konta bankowego lub konta na serwisie aukcyjnym) od tych, w których są z takiego obowiązku zwolnieni (np. wypełnianie formularzy przy zakładaniu darmowego konta e-mailowego). Niezbędne jest także uczulenie na potrzebę bycia wyjątkowo ostrożnym przy ujawnianiu informacji na temat swojego życia prywatnego na forach dyskusyjnych, czatach czy portalach społecznościowych. Kursanci muszą mieć świadomość, iż te informacje mogą być wykorzystane przeciwko nim, np. podczas próby wyłudzenia pieniędzy. Warto też wspomnieć, iż w tym wypadku zasady bezpieczeństwa są podobne jak w życiu codziennym. W zatłoczonym miejscu publicznym (a do takiego można porównać portale społecznościowe) również nie należy być zbyt wylewnym w ujawnianiu delikatnych szczegółów ze swego życia. Próby wyłudzeń zdarzają się nagminnie przede wszystkim w realnym życiu – można się odwołać do prawdopodobnie świetnie znanej kursantom metody „na wnuczka”.

Niezwykle ważnym dla pomyślnego przebiegu nauki czynnikiem jest pozytywne nastawienie kursantów do zdobywanych umiejętności. Motywacją do poznawania globalnej sieci może być dla uczestników informacja, iż dzięki niej można:

- przeglądać strony internetowe (WWW),
- przesyłać pliki,
- korzystać z poczty elektronicznej,
- korzystać z grup dyskusyjnych,
- korzystać z komunikatorów internetowych (np.: Gadu-Gadu, Skype)
- słuchać radia internetowego,
- oglądać telewizję internetową,
- kupować w sklepach internetowych,
- brać udział w aukcjach internetowych,
- grać w gry internetowe,
- korzystać z bankowości elektronicznej.

Trzeba jednak wspomnieć o zagrożeniach istniejących w sieci takich jak:

- wirusy komputerowe,
- spam,
- pornografia,
- wulgaryzmy,
- treści ekstremistyczne,
- manipulacje i wyłudzenia.

Należy jednak zaznaczyć, iż przy zachowaniu podstawowych zasad bezpieczeństwa i świadomym korzystaniu z zasobów globalnej sieci, zagrożeń można unikać, a patologie są ceną, którą musimy płacić za możliwość korzystania z tak wszechstronnego medium. Prowadzący powinien być gotowy do udzielenia bardziej szczegółowych informacji na temat przedstawionych plusów i minusów Internetu. Warto krótko odpowiedzieć na pytania dociekliwych kursantów od razu, gdy się pojawiają, nie ucinając ich lub zbywając, zaznaczyć jednak, iż o większości tych zjawisk będzie mowa w dalszej części kursu.

Według L. Turosa wychowanie ludzi dorosłych jest procesem o wiele trudniejszym niż wychowanie młodzieży: „modyfikowanie, oduczanie, eliminowanie starych poglądów i przyzwyczajzeń jest zawsze trudniejsze niż kształtowanie nowych, gdyż wymaga przewyciężenia utrwalonych stereotypów w myśleniu i działaniu”⁵⁾. W przypadku nauki korzystania z Internetu nie mamy – z reguły – do czynienia ze złymi nawykami przy korzystaniu z przeglądarek internetowych czy poczty elektronicznej. Możemy natomiast natknąć się na utrudniające naukę stereotypowe poglądy, które należy spokojnie i wyczerpująco omówić.

Po wyjaśnieniu podstawowych kwestii teoretycznych można przejść do uruchamiania i korzystania z przeglądarki internetowej. Prowadzący powinien wcześniej upewnić się, czy komputery faktycznie posiadają odpowiednie oprogramowa-

⁵⁾ L. Turoś, *Andragogika. Zarys teorii oświaty i wychowania dorosłych*, Warszawa 1975, s. 26.

nie oraz czy rzeczywiście sam dobrze zna przeglądarkę, której zamierza używać na zajęciach. Uczestniczący w kursie seniorzy są ciekawi poznawanej wiedzy, mają zawsze dużo pytań, lepiej więc być przygotowanym i umieć wytłumaczyć, czemu korzystamy z danej przeglądarki internetowej (przydatne są świeże badania popularności przeglądarek), czy z jakich elementów składa się adres internetowy. Warto też być przygotowanym do krótkiego omówienia problemów i kontrowersji dotyczących praw autorskich związanych z wymianą plików za pośrednictwem globalnej sieci. Pytania dotyczące tego tematu często wypływają, gdy korzysta się z oprogramowania typu *freeware* i tłumaczy kursantom, czym różni się ono od oprogramowania stricte komercyjnego. Warto też wspomnieć o licencjach typu *beerware*, aby pokazać kursantom, iż rzeczywistość wirtualna nie jest tak mocno oderwana od „realu” oraz można się w niej spotkać również z bardziej wyrafinowanymi przejawami humoru.

Już na samym początku pracy z Internetem należy zwracać szczególną uwagę na dokładny zapis adresu strony WWW. Warto też uczyć ułatwień w poruszaniu się po zasobach globalnej sieci i zapoznać uczestników z historią przeglądanych stron oraz zakładkami. Uważam też, że lepiej jest wybrać trudniejszą drogę i od razu uczyć kursantów korzystania z kart w przeglądarce oraz uczyć pracy na kilku oknach naraz, co na początku wprawia w konsternację, ale potem ułatwia pracę. Wybór przeglądarki zależy oczywiście od instruktora, najlepiej jednak wybierać spośród najbardziej funkcjonalnych lub najbardziej popularnych w Polsce. Trzeba też zrozumieć różnicę w znaczeniu słowa funkcjonalność przez doświadczonego i początkującego internautę. Możliwość pracy na kilku kartach jednocześnie na początku jest raczej trudną do zrozumienia i opanowania umiejętnością, która przyda się dopiero w przyszłości. Z kolei możliwość powiększenia obrazu stanowi dla wielu seniorów sprawę niezwykle ważną i przydatną. Należy również uważać na przeglądarki, w których okno wpisywania adresu strony zintegrowane jest z oknem wyszukiwarki internetowej. Dla ludzi, którzy pierwszy raz w życiu będą wpisywać adres strony WWW i nie wiedzą jeszcze, na czym polega wyszukiwanie informacji w sieci, może to stanowić zbyt zaawansowane udogodnienie.

Istotnym elementem nauki seniorów korzystania z zasobów globalnej sieci jest budowanie w nich świadomości swoich działań oraz poczucia sprawstwa. Kursantom należy wskazywać, iż to oni surfują po Internecie (oczywiście przy wsparciu instruktora) i to od nich zależy, co się zaraz wydarzy na monitorze. Zatem ważne jest, aby powiązać określone działania z określonymi skutkami. Należy oduczać specyficznego sposobu myślenia, w którym kursant wyobcowany jest z konsekwencji swoich czynów, a wydarzenia obserwowane na monitorze traktowane są jako niezależne od konkretnej osoby. Powinno się więc oduczać postrzegania rzeczywistości wirtualnej w kategoriach „coś się stało” i przechodzić do kategorii „zrobiłem”. Kursant nie powinien mówić, czy myśleć, iż „okno zniknęło”, „coś wyskoczyło”, „wyrzuciło mnie”, lecz raczej: „zamknąłem/zminimalizowałem okno”, „otworzyłem inną stronę w nowym oknie”, „otworzyłem odnośnik w nowej karcie, poprzednia strona pozostaje otwarta i mogę do niej wrócić”, „wylogowałem się z poczty”.

Ważnym – ale również czasochłonnym – zadaniem jest zakładanie przez kursantów własnych skrzynek e-mailowych. Prowadzący powinien przede wszystkim dokładnie wyjaśnić, czym są „login” i „hasło”. Należy również zwrócić uwagę na to, żeby każdy z uczestników zapisał login i hasło, które sobie wybierze. Istotne jest podkreślenie przez prowadzącego tego, iż w loginie i hasle ważne są wszystkie szczegóły: małe i duże litery, spacje czy znaki przestankowe. Trzeba również upewnić się, czy słuchacze mają jasność, który login i które hasło system zaakceptował, następnie czy właściwy login oraz właściwe hasło zostały zapisane na kartce. Prowadzący musi być przygotowany na to, że – z różnych przyczyn – nie wszystkim uczestnikom uda się założyć skrzynkę na danym serwerze. Trzeba też liczyć się z faktem, że na kolejnych zajęciach może się zdarzyć, iż część osób zapomni loginu lub hasła i koniecznym będzie założenie nowej skrzynki.

Po nauce wysyłania zwykłych e-maili warto nauczyć kursantów wysyłać kartki elektroniczne. Nie jest to trudne zadanie, a z pewnością pomaga oswoić się ze specyfiką poczty elektronicznej, uczy poprawnego zapisu adresu e-mailowego czy uważnej obserwacji tego, co dzieje się na monitorze. Ułatwia to również przejście do o wiele trudniejszego zadania – przesyłania i odbierania wiadomości z załącznikami. W tym wypadku należy całą procedurę wielokrotnie i spokojnie ćwiczyć. Ważne jest, aby przed rozpoczęciem wysyłania kursanci wiedzieli, co konkretnie chcą wysłać i gdzie dokładnie się to znajduje. Przed rozpoczęciem całej procedury warto przypomnieć podstawowe informacje dotyczące zapisywania i odnajdywania plików w konkretnych folderach (Na tym etapie może się okazać, iż niezbędna jest bardzo gruntowna powtórka). Od samego początku należy uczyć również podstawowych zasad korzystania ze skrzynki poczty elektronicznej – usuwania spamu, nieczytania podejrzanych wiadomości czy opróżniania kosza.

Przy korzystaniu z zasobów stron WWW niezbędne jest zapoznanie uczestników z wyszukiwarkami internetowymi oraz metodami skutecznego ich używania. Jest to część zajęć, do której kursanci są bardzo pozytywnie nastawieni. Uczestnikom szczególnie podoba się wyszukiwanie grafik. Warto na tym etapie nie spieszyć się i dać czas na swobodne wypróbowanie różnych opcji wyszukiwania. Jest to bardzo dobra okazja, aby w praktyce sprawdzić umiejętność posługiwania się opcjami „Przejdź wstecz” i „Przejdź dalej” lub pracy na kilku oknach albo kartach naraz. Niezastąpionym ćwiczeniem jest oczywiście wyszukiwanie konkretnej informacji (np. połączenia kolejowego, przepisu kulinarnego albo lokalizacji konkretnego obiektu). Warto zacząć to ćwiczenie od rozpisywania na kartce – co konkretnie ma być wyszukane oraz jak „przełożyć” niezbędną informację na hasło, które zostanie wpisane w wyszukiwarce. Niektórzy kursanci mają tendencję do pisania w wyszukiwarce całymi zdaniem, warto poćwiczyć ograniczanie do składających się z kilku słów haseł.

Po zapoznaniu uczestników z tymi podstawowymi informacjami i umiejętnościami, trzeba poświęcić czas na wyjaśnianie rodzących się wątpliwości oraz korygowanie powstających błędów. Dzięki temu można stworzyć solidne podstawy do

przejścia do ostatniego etapu nauki – samokształcenia. Prowadzący musi mieć na uwadze moment zakończenia kursu i świadomość faktu, iż uczestnicy w końcu będą musieli samodzielnie podjąć dalsze zmagania z wirtualną rzeczywistością. Jego zadaniem jest przełamanie barier i umożliwienie zdobycia podstawowych kompetencji. Warto mieć na uwadze, czym jest samokształcenie, które J. Półturzycki określa jako „proces uczenia się, prowadzony świadomie z możliwością wykorzystania różnych form pomocy innych osób lub instytucji. Jest to proces samodzielnie prowadzonego uczenia się, którego cele, treść, formy, źródła i metody dobiera i ustala osoba ucząca się”⁶⁾. W wypadku pracy z Internetem instytucją, z której pomocy kursant będzie mógł w przyszłości korzystać, jest sam Internet. Dlatego niezbędne jest, aby umiał potrzebną informację wyszukać i wykorzystać.

Podczas pracy z seniorami na kursach komputerowych prowadzący spotyka się zwykle z ludźmi o bardzo zróżnicowanym wykształceniu i odmiennych doświadczeniach życiowych. Wśród uczestników znaleźć się mogą zarówno osoby, które całe życie spędziły, prowadząc gospodarstwo domowe, jak i takie, które przez bardzo długi czas pozostawały aktywne zawodowo. Niektórzy mogli zakończyć edukację instytucjonalną na bardzo wczesnym etapie, jednak inni mogą być emerytowanymi pracownikami naukowymi. Dlatego, jeśli podczas objaśniania poznawanej wiedzy prowadzący odwołuje się do doświadczeń słuchaczy, nie powinien usilnie szukać wspólnego mianownika, do którego można sprowadzić uczestników. O wiele lepszym pomysłem jest korzystanie z różnorodnych metafor oraz analogii, aby pozwolić uczestnikom wybrać tę, która do nich najbardziej przemawia.

To właśnie metafora jest pożyteczna w przypadku zetknięcia się z powszechną wśród uczestników wątpliwością – „czy kompetencje, które zdobywamy, są naprawdę przydatne?”. Zadaniem prowadzącego jest zapewnienie, że wszystko, czego się uczymy, nie idzie na marne. Podstawowe umiejętności będą tak samo przydatne niezależnie od tego, z jakiej przeglądarki korzystamy, czy na jakim serwerze mamy skrzynkę poczty elektronicznej. Pomocna jest tu metafora kuchni lub łazienki, która w każdym domu wygląda inaczej, jednak zawsze znajdziemy w niej podobne elementy, dzięki którym możemy przygotować obiad czy się umyć.

Podczas poruszania na kursie komputerowym kwestii zaawansowanych, a więc korzystania z Internetu, niezwykle pomocni okazują się wolontariusze-seniorzy obcy z komputerem, którzy pomagają w prowadzeniu zajęć⁷⁾. Na tym etapie bardzo mocno rysują się różnice w tempie przyswajania wiedzy przez poszczególnych uczestników oraz braki w zdobytych już umiejętnościach. W takim wypadku wolontariusz może wspomagać pojedynczą osobę w przekraczaniu trudności, co niezwykle usprawnia pracę z całą grupą.

⁶⁾ J. Półturzycki, *Wdrażanie do samokształcenia*, Warszawa 1983, s. 14.

⁷⁾ Wolontariusze-seniorzy brali udział w zajęciach komputerowych realizowanych w ramach programu *@ktywny Senior*.

Na koniec artykułu chciałbym podzielić się uwagą o tyle na pozór oczywistą, co ważną: prowadzący musi być przede wszystkim – nie tylko na zaawansowanym etapie kursu – elastyczny. Program zajęć musi być na bieżąco korygowany i dostosowywany do postępów uczestników. Nie ma sensu przepracowywać na szybko i niedokładnie kolejnych tematów. Lepiej jest zwolnić i zrobić mniej, niż na początku założyliśmy, aniżeli zrealizować program, nie ucząc nikogo niczego.

Wkraczanie na nowy i nieznany teren globalnej sieci to wyzwanie zarówno dla kursanta, jak i instruktora. Jest to zadanie wymagające dla obu stron, przy którym niezbędne jest obustronne zaangażowanie oraz wzajemne zaufanie w umiejętności zarówno uczestników, jak i prowadzącego. Nie należy spodziewać się łatwych sukcesów – raczej żmudnej pracy oraz napotykania wielu trudności, które będzie trzeba wspólnie rozwiązywać. Jest to jednak trud, który z pewnością przyniesie owoce oraz da wiele satysfakcji początkującym internautom i doświadczonym instruktorom-przewodnikom. Korzystanie z Internetu może nie tylko być kolejną umiejętnością ułatwiającą codzienne życie, ale także dającą dużo satysfakcji przygodą. Warto również tę myśl przekazywać uczestnikom kursu.

Bibliografia:

- Golonka J., *Kurs obsługi komputera jako forma inicjacji informatycznej seniora na przykładzie słuchaczy Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Uniwersytecie Wrocławskim* [w:] Jakubowska-Malicka J., Kobylarek A., Pryszmont-Ciesielska M. (red.), *Audiowizualność. Cyberprzestrzeń. Hipertekstualność. Ponowoczesne konteksty edukacji*, Wrocław 2009.
- Jakubowska-Malicka L., Kobylarek A., Pryszmont-Ciesielska M. (red.), *Audiowizualność. Cyberprzestrzeń. Hipertekstualność. Ponowoczesne konteksty edukacji*, Wrocław 2009.
- McLuhan M., *Galaktyka Gutenberga*, Stokłosa J. M. (przekł.) [w:] McLuhan M., McLuhan E., Zingorne F. (red.), *Wybór tekstów*, Poznań 2001.
- McLuhan M., *Zrozumieć media*, Stokłosa J. M. (przekł.) [w:] McLuhan M., McLuhan E., Zingorne F. (red.), *Wybór tekstów*, Poznań 2001.
- McLuhan M., McLuhan E., Zingorne F. (red.), *Wybór tekstów*, Poznań 2001.
- Pólturzycki J., *Wdrażanie do samokształcenia*, Warszawa 1983.
- Turoś L., *Andragogika. Zarys teorii oświaty i wychowania dorosłych*, Warszawa 1975.