



# **O FINANSACH W BIBLIOTECE**

## **Raport z ewaluacji jakościowej III edycji projektu dla Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego**

Autorzy  
Marta Olcoń-Kubicka i Mateusz Halawa

Warszawa, październik 2014

## Najważniejsze wyniki

### Uczestnicy kursu

- Uczestnikami kursu „O finansach... w bibliotece” (OFB) są przede wszystkim osoby posiadające wcześniejsze kontakty z biblioteką: czytelnicy, uczestnicy innych kursów (zwłaszcza komputerowych), byli nauczyciele oraz osoby aktywne w społeczności lokalnej (uczestnicy klubów seniora lub uniwersytetów III wieku).
- Może występować zjawisko samowykluczania z kursu wśród osób, które nie mają kompetencji cyfrowych, jest to bariera w podjęciu decyzji zapisania się na kurs. Są również osoby zainteresowane udziałem w kursie, które jednak nie spełniają kryterium wiekowego 50+.
- Rekrutacja przy pomocy plakatów i ogłoszeń jest mniej skuteczna niż inicjatywa prowadzących oraz nieformalne i osobiste kontakty z uczestnikami. Nie ma problemu z rekrutacją w bibliotekach, które uczestniczą w innych programach i projektach PRB<sup>1</sup> oraz realizują program na poziomie rozszerzonym.

### Motywacja

- Osoby posiadające wysoki kapitał kulturowy na wyjściu mają bardziej sprecyzowane oczekiwania względem kursu i ich motywacja związana jest z chęcią pogłębiania i rozszerzania kompetencji, zdobywania wiedzy o świecie finansów. Są to uczestnicy kursów na poziomie rozszerzonym.
- Motywacja osób posiadających mniejszą wiedzę o finansach na starcie nie jest związana z chęcią zdobycia tej wiedzy, lecz raczej z uczestniczeniem w jakimkolwiek kursie rozumianym jako aktywność poza domem. Bardziej liczą się aspekty towarzyskie i integracyjne, chęć bycia na bieżąco lub zdobycie kompetencji cyfrowych niż wiedza merytoryczna.

### Ocena kursu

- Kurs OFB jest w percepcji uczestników mocno powiązany z kursem komputerowym. Efektem kursu jest zdobycie, rozszerzenie i pogłębienie kompetencji cyfrowych. Po kursie uczestnicy czują się pewniej w świecie komputerów i Internetu, często też dokonują zakupu pierwszego w życiu komputera.
- Kurs jest bardzo dobrze oceniany pod względem merytorycznym. Tematy poszczególnych zajęć odbierane są jako bardzo istotne i powiązane z życiem codziennym.
- Kurs jest merytorycznie gęsty, a jego tempo przez niektórych uczestników odbierane było jako zbyt szybkie.
- Jest wyraźna potrzeba zwiększenia czasu poświęconego na ćwiczenia praktyczne pozwalające zastosować nabyte umiejętności w praktyce, np. zrobienie przelewu, założenie lokaty online.
- Bardzo wysoko oceniane były materiały, które uczestnicy otrzymali na kursie i wzięli do domu. Ceniona jest zarówno ich wartość merytoryczna, jak i forma zawierająca konkretne wskazówki i adresy.

---

<sup>1</sup> Programu Rozwoju Bibliotek ([www.biblioteki.org](http://www.biblioteki.org)) – program na rzecz gminnych bibliotek publicznych realizowany przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego (FRSI) w latach 2009-2015.

- Biblioteka jest postrzegana jako idealne miejsce do prowadzenia kursów takich jak OFB ze względu na infrastrukturę, atmosferę oraz funkcje społeczne, jakie pełni w społeczności lokalnej.
- Bardzo wysoko oceniane są kompetencje prowadzących kurs, którzy traktowani są jako eksperci i przewodnicy po świecie finansów.

### **Efekty kursu**

- Efektami kursu są: (1) zdobycie nowej wiedzy (2) początki procesu zmiany praktyk zarządzania finansami, (3) ogólny i całościowy rozwój, (4) umiejętność dokonywania dobrych wyborów, (5) nabranie świadomości konsumenckiej oraz (6) wzrost samooceny uczestników.
- Kurs OFB wyposaża uczestników w nową wiedzę, która ma duży potencjał bycia wykorzystaną w przyszłości.
- Zmiana praktyk jest procesem rozłożonym w czasie: większe zmiany zachodzą wśród uczestników kursów rozszerzonych niż podstawowych.
- Bariery w zmianach praktyk wynikają przede wszystkim z poczucia braku kompetencji czy też obaw przed podjęciem samodzielnych działań. Potrzebna jest jakaś forma kontynuacji kursu oferującej możliwość stałego sięgania do zdobytej wiedzy, czy też impuls do wykorzystania jej w praktyce.
- Pozytywne efekty kursu widać głównie na poziomie świadomości. Uczestnicy kursu czują, że zdobyli nowe kompetencje i umiejętności, by dokonywać dobrych wyborów konsumenckich. Kurs OFB przyczynia się do powstania nowego modelu świadomego konsumenta.
- Kurs OFB ma efekty na wymiarze psychologicznym. Dzięki udziałowi w kursie uczestnicy doświadczają wzrostu samooceny, poczucia pewności siebie, samodzielności dowartościowania oraz odmłodzenia.

## Wprowadzenie i metodologia

### Cele badania

Pierwszym celem badania była jakościowa ewaluacja miękkich rezultatów projektu „O finansach... w bibliotece”, w tym: pobudzenia świadomości finansowej, zbudowania lub zmiany postaw wobec finansów osobistych, zmiany w zwyczajach posługiwania się pieniędzmi, budżetowania, kontaktowania się z instytucjami finansowymi, etc. Pozwoliła ona ocenić skuteczność spotkań edukacyjnych i ich relację z kursem e-learningowym oraz wypracować rekomendacje dotyczące działań w następnych latach.

Drugim celem badania była socjologiczna i antropologiczna eksploracja życia finansowego uczestników projektu nakierowana na zebranie obserwacji przydatnych w planowaniu przyszłych edycji jeszcze lepiej dopasowanych do ich docelowej publiczności. Badanie objęło postawy wobec pieniądza, hierarchię najważniejszych problemów i trudności związanych z pieniędzmi, codzienne praktyki posługiwania się pieniędzmi, strategie i taktyki oszczędzania, wydawania, pożyczania i inwestowania oraz zakorzenienie pieniędzy w relacjach rodzinnych i przyjacielskich.

Zebrane obserwacje i oceny pozwoliły opisać działanie projektu w dwóch wymiarach skuteczności: (1) skuteczności stosowanych metod edukacyjnych i działań prowadzących w odniesieniu do założonych celów projektu oraz (2) trafności projektu w odpowiadaniu na problemy i sytuację jego uczestników.

### Schemat badania i techniki badawcze

Badanie objęło 11 bibliotek biorących udział w trzeciej edycji projektu. Dobór bibliotek do badania zakładał zróżnicowanie ich pod kątem: (1) stażu udziału w projekcie (biblioteki doświadczone i nowe w projekcie), oraz (2) zaawansowania realizowanego szkolenia (program podstawowy i rozszerzony). W badaniu wzięły udział osiem nowych bibliotek oraz trzy biblioteki uczestniczące po raz kolejny w projekcie w tym dwie realizujące program rozszerzony. Badanie zostało zrealizowane w dwóch województwach: dolnośląskim i małopolskim. W województwie dolnośląskim ewaluatorzy odwiedzili pięć bibliotek. W województwie małopolskim badanie przeprowadzono w 6 placówkach bibliotecznych.

W każdej bibliotece przeprowadzone zostały **pogłębione wywiady z uczestnikami projektu**. W zależności od dostępności respondentów przeprowadzono wywiady indywidualne, w parach lub trójkach oraz jeden wywiad grupowy (sześć osób). W sumie przeprowadzono **15 wywiadów**, a w badaniu wzięło udział **trzydzieści osób** uczestniczących w projekcie, wśród których osiem było uczestnikami programu rozszerzonego. Wywiady poprzedzały krótkie rozmowy z prowadzącymi zajęcia i/lub kierownictwem biblioteki, ewaluatorzy zwiedzali też pomieszczenia, w których odbywały się szkolenia.

Każdy wywiad został nagrany, a następnie na jego podstawie została sporządzona notatka zawierająca najważniejsze spostrzeżenia, która stała się podstawą analizy.

## Jak wygląda życie finansowe osób uczestników projektu

W zeszłorocznym raporcie opisaliśmy praktyki posługiwania się pieniędzmi osób 50+. Tegoroczne badania potwierdzają tamte obserwacje, które w skrócie zamykały się w stwierdzeniach, że: (1) posługiwanie się pieniędzmi jest niezwykle silnie unawykowane i mało podatne na zmiany, zwłaszcza wtedy, gdy odbiorcy projektu są zadowoleni ze swojej sytuacji i nie widzą potrzeby szukania alternatyw; (2) życie finansowe jest osadzone w relacjach społecznych, co znaczy, że często preferowane są rozwiązania, które wydają się nieracjonalne z ekonomicznej perspektywy maksymalizowania użyteczności, lecz są racjonalne w kontekście utrzymywania satysfakcjonujących relacji społecznych z rodziną, znajomą urzędniczką w banku, zaufanym agentem ubezpieczeniowym, etc.; (3) co za tym idzie pieniądze i finanse nie są w życiu codziennym badanym siłą racjonalizacji, formalizacji i wytwarzania korzyści, lecz raczej narzędziem podtrzymywania nieformalnych relacji z bliskimi, nawet kosztem poświęceń, strat czy nieefektywności; stąd (4) przedmiotem interwencji nakierowanej na zmianę nawyków finansowych powinno być gospodarstwo domowe, a nie jednostki, gdyż w małżeństwach i rodzinach, które badaliśmy, życie finansowe nie jest prowadzone przez jednostki, lecz przez „stadła”, a pieniądze i urzędnictwo finansowe takie jak wspólne konta, wyciągi, etc. są przez ludzi aktywnie wykorzystywane do cementowania relacji zgodnie z zasadą „co moje, to twoje”.<sup>2</sup>

W tej wstępnej części raportu uzupełniamy i rozwijamy niektóre tezy z poprzedniej analizy, koncentrując się na dwóch obserwacjach. Po pierwsze, pokazujemy, że działania ekonomiczne w życiu codziennym takie jak wypłacanie pieniędzy z bankomatu, zakładanie lokaty, wzięcie kredytu, czy płacenie kartą w supermarkecie są motywowane kulturowymi wizjami dobrego życia, moralnymi zobowiązaniami wobec innych oraz ukrytymi i deklarowanymi wartościami, z których centralną w naszych badaniach okazywał się dobrostan rodziny.<sup>3</sup>

Tak więc mamy do czynienia na przykład z wypłacaniem pieniędzy z bankomatu, by wsunąć sto złotych do bombonierki ofiarowanej córce, która jest zbyt dumna, żeby poprosić o pomoc i *ona nie powie, [ale] serce matki zawsze wyczuje*;

z zakładaniem lokaty nie tyle dla pomnożenia swoich oszczędności, co dla zabezpieczenia wypracowanych przez siebie i żonę pieniędzy, które odkładane są dla wnuków;

z wzięciem kredytu nie na swoje wydatki—te często są ograniczane—lecz na wydatki dzieci (*wzięłam córce [kredyt]*), które pracując na „umowach śmieciowych” nie mają tej samej zdolności kredytowej, co ich rodzice otrzymujący już regularnie emeryturę;

czy wreszcie z tym, co antropolog Daniel Miller nazwał „uprawianiem miłości w supermarkecie”, a więc takim posługiwaniem się pieniędzmi, by z wydawać by się mogło anonimowej i pełnej wystandaryzowanych przedmiotów Biedronki wynieść towary, które sprawią komuś przyjemność (*mój mąż uwielbia surowe mięso!*), utracą walor masowości i staną się wyjątkowym świadectwem miłości i bliskości.<sup>4</sup>

Po drugie, biorąc pod uwagę, że w indywidualnych działaniach finansowych w kontekście rodziny przeważnie chodzi o kulturowe wartości dobrostanu *innych*—gospodarstwo domowe jest specyficzną jednostką ekonomiczną nastawioną na zapewnianie jego członkom dobrego życia, a nie na wytwarzanie zysku—pokazujemy, że pieniądze zapośredniczają więzi społeczne. Posługiwanie się pieniędzmi w życiu codziennym jest częścią pracy relacyjnej, w ramach której ludzie nawiązują,

<sup>2</sup> Patrz: Mateusz Halawa i Paulina Wróbel, „Odroczona w czasie ewaluacja i wnioski z eksploracji życia finansowego 50+”, raport dla FRIS, październik 2013.

<sup>3</sup> Patrz: Edward F. Fisher, *The Good Life. Aspiration, Dignity, and the Anthropology of Wellbeing*, Stanford, Stanford University Press, 2014.

<sup>4</sup> Patrz: Daniel Miller, *Teoria zakupów*, przeł. Marek Król, Kraków, Wydawnictwa Uniwersytetu Jagiellońskiego, 2011.

podtrzymują, przekształcają i rozwiązują relacje ze znaczącymi innymi.<sup>5</sup> W praktyce polega to na tym, że ludzie rutynowo kategoryzują i wartościują moralnie swoje relacje społeczne, wyznaczając im granice poprzez odpowiednie ich nazwanie oraz stosowanie właściwych praktyk, dzieląc znajomych na bliższych i dalszych i zapraszając jednych na imieniny, a drugich nie; oceniając która z sióstr bardziej potrzebuje pomocy; doświadczając wdzięczności i rozczarowań w związku z zachowaniami innych, wysuwając wobec innych oczekiwania, itd. Większość codziennych transakcji ekonomicznych (wymiana pieniędzy, dóbr, usług) jest osadzona w takich relacjach i ludzie dobierają do tych transakcji właściwe środki wymiany. Oznacza to, że w życiu codziennym pieniądze i ich forma (gotówka, przelew, pożyczka, prezent) muszą „pasować” do tego, jak definiowana jest relacja. Pieniądze krążą w odrębnych „sferach wymiany”, gdzie jedni muszą oddawać pożyczki, a inni nie, z jednymi się liczymy co do grosza, a z innymi jest *taka bez słów koordynacja i taki układ, że jeżeli ona kupi, to ja nie kupię*, i gdzie *rodzina nie żąda odsetek*.

Te dwie ogólne obserwacje prowadzą do kilku następujących wniosków na temat życia finansowego naszych rozmówców.

Jak pisaliśmy w poprzednim raporcie, finanse osobiste rzadko są osobiste. Wiedza i kompetencje związane z finansami nie „mieszczą się” w jednostkach, lecz w gospodarstwach domowych i sieciach społecznych, co znaczy, że nawet jeśli ktoś czegoś nie wie lub nie umie zrobić, może mieć wokół siebie osoby, które wiedzą i umieją. Jest to obserwacja analogiczna do tej z badań nad korzystaniem z technologii komunikacyjnych, gdzie okazuje się, że istnieje coś takiego jak korzystanie zapośredniczone i osoby de facto niekorzystające z internetu czerpią z niego korzyści. Przykładem może być tu pięćdziesięcioletnia kobieta, która kupuje sobie ubrania na Allegro, ale robi to z córką—od obsługi przeglądarki po przelew—bo sama nie ma wiary w swoje samodzielne kompetencje, co córka zresztą podszyca, ostrzegając ją przed niebezpieczeństwami czyhającymi w sieci. Płynie z tego następujący wniosek dla organizacji OFB: jeżeli chcemy zmieniać praktyki, znacząca jest rekrutacja, która powinna dotyczyć kilku osób z domu, między którymi rozdystrybuowana jest domowa kompetencja finansowa, albo powinna identyfikować główną osobę kontrolującą i zarządzającą sprawami finansowymi.

Z tego powodu, jak zobaczymy dalej, łatwiej jest w ramach OFB oddziaływać na poziomie świadomości i „wiedzy że”, bo ta „mieści się” w jednostce. (Jedna z respondentek „wiedziała że” można zrobić przelew przez internet, ale jej „wiedza jak” polegała na poproszeniu o to córki). Dlatego obserwowane niedługo po jego zakończeniu efekty projektu są niezwykle wyraziste na poziomie świadomości, a ich wyrazistość na poziomie praktyk w dużej mierze zależy od tego, czy na zajęciach była osoba, która rzeczywiście w największym stopniu tymi praktykami się w domu zajmuje.

Kolejnym wnioskiem związanym z kulturowymi i społecznymi wymiarami finansów osobistych jest to, że wiedza na temat finansów nie może być w oderwaniu ani stać w sprzeczności ze społecznymi i kulturowymi znaczeniami pieniędzy, w przypadku naszych badanych zapośredniczanych przede wszystkim przez wartości rodzinne. Badani lepiej zapamiętywali i skuteczniej wdrażali w życie codziennym wiedzę, która bezpośrednio odnosiła się do ich relacji społecznych i znaczeń pieniądza, zaś bardziej oderwane tematy pozostawały w sferze ulotnej „wiedzy że”. W wywiadach zaznacza się potrzeba lokalizowania wiedzy w realnych sytuacjach życia codziennego lub w realistycznych scenariuszach (na przykład kwestia pożyczania pieniędzy w sytuacji nagłej awarii drogiego sprzętu takiego jak lodówka czy samochód).

Większość badanych była w średniej lub dobrej postrzeganej sytuacji finansowej na tle swojego otoczenia, na przykład deklarowali, że w razie odjęcia źródeł dochodu mają wystarczająco dużo

---

<sup>5</sup> Patrz: Viviana Zelizer, „How I Became a Relational Economic Sociologist and What Does That Mean?” *Politics & Society* 40/2012, ss. 145-174.

oszczędności, żeby przeżyć od 6 do 12 miesięcy. Znaczącym kontekstem jest pokoleniowa różnica między badanymi 50+ a pokoleniem ich dzieci, które często, w słowach zaniepokojonych rodziców, żyje na kredyt i nie ma oszczędności.

## **Charakterystyka uczestników i rekrutacja**

Uczestnikami kursu są przede wszystkim osoby posiadające zarówno wysoki kapitał kulturowy, jak i wysoki kapitał społeczny. W dużym stopniu są to osoby, które mimo przejścia na emeryturę (często wcześniejszą) zachowały aktywność społeczną. Udzielają się w lokalnych stowarzyszeniach, świetlicach, są aktywnymi uczestnikami klubów seniora lub uniwersytetów III wieku. Osoby te często są stałymi bywalcami bibliotek i uczestnikami kursów (zwłaszcza komputerowych) i wydarzeń tam organizowanych. Wśród uczestników kursu zdecydowanie przeważają kobiety, według relacji prowadzących mężczyźni, którzy dowiadywali się o kursie, woleli delegować swoje żony, a ci, którzy uczestniczyli w kursie, często zapisywali się z inicjatywy żony, a nie swojej.

Uczestnicy kursów stanowili grupę zróżnicowaną pod względem wiekowym, ponieważ kategoria 50+ jest kategorią szeroką, obejmującą zarówno osoby w wieku produkcyjnym, aktywne zawodowo i towarzysko, jak i osoby będące już na emeryturze, często w starszym wieku. Z obserwacji prowadzących kurs można było zauważyć znaczące różnice między praktykami osób starszych i młodszych. Osoby młodsze w dużo większym stopniu korzystały z bankowości elektronicznej i kart płatniczych i w opinii prowadzących jest większa szansa, że po kursie w jeszcze większym stopniu rozszerzą swoje praktyki pieniężne, tymczasem w przypadku osób starszych, o niskim poziomie ubankowienia, jest mniejsza szansa na zmianę praktyk, natomiast w dużym stopniu nastąpiły zmiany na polu świadomości.

Prowadzący kurs podjęli szeroko zakrojoną akcję rekrutacyjną w społecznościach lokalnych przy pomocy plakatów, informacji na stronach internetowej biblioteki oraz gminy, ulotek czy też ogłoszeń urzędach pracy, kościołach, lokalnych stowarzyszeniach, a nawet audycji radiowej. Niemniej w większości odwiedzonych przez nas bibliotek rekrutacja przy pomocy plakatów i ogłoszeń była oceniana jako mało skuteczna, a za najbardziej skuteczne narzędzia rekrutacji wskazywano kontakt osobisty lub telefoniczny bibliotekarza. Szczególnie widoczne to było w mniejszych miejscowościach w gminach wiejskich, gdzie kontakty bibliotekarzy z czytelnikami oparte są na nieformalnych i osobistych relacjach.

Jeśli chodzi o proces rekrutacji, to widać wyraźną różnicę między bibliotekami uczestniczącymi w projekcie po raz pierwszymi, a tymi, które realizują już kolejną edycję, zwłaszcza na poziomie rozszerzonym. W przypadku bibliotek organizujących pierwszy raz szkolenia rekrutacja była rozciągnięta w czasie, przekonanie ludzi do uczestniczenia w kursie wiązało się z wyjaśnianiem, na czym on właściwie będzie polegać, przełamywaniem lęków i uprzedzeń związanych z brakiem wiary w umiejętności komputerowe. Tymczasem w bibliotekach, które miały już doświadczenie w organizacji kursu, rekrutacja przebiegała bardzo sprawnie, a listy chętnych szybko się zapełniały. Widać, że informacja o kursach organizowanych w poprzednich latach szybko się roznosi, ludzie nawzajem rekomendowali sobie udział, wśród naszych rozmówców były osoby, które chciały wziąć udział w poprzedniej edycji, jednak z braku miejsc musiały odczekać rok.

Według relacji prowadzących z kursów mogłyby skorzystać również inne osoby mieszkające w społeczności lokalnej, zwłaszcza ci, którym nawet podstawowa wiedza o finansach mogłaby się przydać w życiu codziennym. Jednak występowały tu dwie bariery. Pierwsza, to wspomniany już wyżej brak kompetencji cyfrowych, który powodował samowykluczanie z udziału w kursie. Druga to granica wiekowa 50+, która powodowała, że wiele osób w wieku produkcyjnym, około 40+, nie mogła wziąć udziału z przyczyn formalnych mimo wyrażanego zainteresowania.

Podsumowując, w kursach biorą udział osoby aktywne w społecznościach lokalnych, radzące sobie w życiu społecznie, towarzysko i finansowo. Rodzi to pytanie, czy nie należałoby rozszerzyć formuły projektu tak, by trafiał on do osób bardziej potrzebujących, na przykład przez obniżenie progu wiekowego czy też organizowaniu zajęć „zerowych” z obsługi komputera. Jednocześnie udział w kursie osób o wysokim kapitale kulturowym i społecznym ma też inne pozytywne efekty. Po pierwsze, jako liderzy opinii mogą przekazywać informacje o kursie innym osobom i tym samym zachęcać tych, którzy sami z siebie nie rozważaliby udziału. Po drugie, jak wynika z relacji jednego z uczestników mogą oni służyć swoją wiedzą innym: po skończonym kursie miał on okazję zastosować zdobytą wiedzę w praktyce pomagając koledze w sformułowaniu wypowiedzenia niekorzystnej dla niego umowy z operatorem telefonii komórkowej.

## Motywacja do wzięcia udziału w kursie

Bezpośrednią motywacją zapisania się na kurs rzadko była chęć zdobycia czy też pogłębienia wiedzy o finansach. Wynika to przede wszystkim z faktu, że przyszli uczestnicy nie do końca wiedzieli dokładnie, czego się spodziewać po kursie; nazwa „O finansach... w bibliotece” była tajemnicza i niewiele mówiąca. Dlatego też bardzo istotną rolę w wyjaśnianiu na czym polega kurs, wskazywaniu tematów i możliwości praktycznego zastosowania wiedzy zdobytej na kursie w praktyce. O ile na etapie rekrutacji uczestnicy nie wiedzieli czego się mają spodziewać po kursie, to pierwsze zajęcia rozwiały wątpliwości, uczestnicy poczuli się przekonani, że jest to dobry kurs dla nich i mogą się czegoś ważnego i ciekawego dowiedzieć.

Najczęściej spotykaną motywacją dla osób posiadających podstawową wiedzę o finansach na starcie nie była chęć zdobycia tej wiedzy, lecz raczej chęć uczestniczenia w jakimkolwiek kursie organizowanym w bibliotece. W tym przypadku liczyły się bardziej aspekty towarzyskie i integracyjne lub też możliwość zdobycia kompetencji cyfrowych. W relacjach uczestników kursu powtarzały się następujące przyczyny zapisania się na kurs: chęć oderwania się od życia codziennego lub konieczności sprawowania opieki nad chorym członkiem rodziny, a w małych miejscowościach chęć organizowania sobie czasu, znalezienie atrakcji, uczestniczenia w aktywności organizującej czas w perspektywie dni lub tygodni. Dużą rolę ogrywała też chęć bycia na bieżąco ze współczesnym światem, a zwłaszcza próba nadążania za najmłodszym pokoleniem, jak mówi jedna z uczestniczek: *Chciałam nie odstawać za bardzo od wnuków. W dostosowywaniu się do rzeczywistości ważną rolę odgrywała również chęć obrony przed ludźmi i firmami oferującymi nieuczciwe usługi i umowy, jak relacjonuje jedna z naszych rozmówczyń: *Chciałam dowiedzieć się, jak nie dać się wrobić, na co zwracać uwagę.**

O wiele bardziej sprecyzowane oczekiwania względem kursu miały osoby o wysokim kapitale kulturowym, ich motywacja związana była z chęcią pogłębienia i rozszerzania kompetencji, zdobywania wiedzy. Tymi osobami najczęściej byli uczestnicy kursów podstawowych w poprzednich edycjach projektu, a obecnie uczestnicy kursów na poziomie rozszerzonym.

## Kurs a kompetencje medialne

W tegorocznej ewaluacji postrzeganie kursu o finansach jako kursu komputerowego nie było już z tak dużym stopniem widoczne, jak w poprzedniej edycji. Niemniej powiązanie kursu z komputerem nadal jest jednym z kluczowych aspektów. Jak mówi jeden z naszych rozmówców: *Okazało się, że jest to normalny kurs komputerowy pozwalający się poruszać po bankowości internetowej.* Wśród uczestników kursu znakomitą większością stanowiły osoby, które zakończyły właśnie w bibliotece



kurs komputerowy i czuli się przygotowani do wzięcia udziału w kursie wymagającym pracy na komputerze. W ich przypadku kurs o finansach był swoistą kontynuacją kursu komputerowego.

Drugą kategorią uczestników stanowią osoby mniej oswojone z komputerem i internetem. Dla nich kurs o finansach był sposobem na nabycie podstawowych umiejętności medialnych, w czym dużą rolę odgrywali prowadzący kurs, którzy albo organizowali zajęcia „zerowe” z podstawowych funkcji i klawiszy komputerowych, albo już w trakcie kursu podpowiadali, w jaki sposób poruszać się po poszczególnych planszach, gdzie kliknąć, jak wypełnić test. W bibliotece wytwarza się bezpieczna przestrzeń, w której praca z komputerem wydaje się mniej groźna; prostsza. *Jak robiłam ten kurs, to też właśnie pan przy mnie stanął i wtedy jakiejś otuchy dostawałam.* Przełamanie lęków przed korzystaniem z komputera następowało również dzięki pracy w parach przy jednym stanowisku komputerowym, uczestnicy wzajemnie sobie pomagali. Było to możliwe dzięki temu, że prowadzący starali się tak dobierać pary, by osoba mocniejsza technicznie wspierała osobę słabszą. Wzajemna pomoc wśród uczestników oraz wsparcie prowadzących przemawia za tym, że dobrym rozwiązaniem jest mieszanie kursu offline i online. Dzięki połączeniu formy online i offline pojawia się rywalizacja i motywacja: *Każdy patrzył ile i w którym punkcie już jesteśmy. Właśnie rywalizacja tych odpowiedzi ile procent się zrobiło.* Idea zrobienia tego kursu w formie tylko e-learningowej spotkała się ze zdecydowanym sprzeciwem uczestników, wysoka ocena kursu wynika między innymi z tego, że istnieje możliwość spotkania z drugim człowiekiem twarzą w twarz.

W przypadku niektórych uczestników udział w kursie sprawił, że poczuli się pewniej w świecie komputerów i internetu. Po zakończonym kursie zdecydowali się na zakup pierwszego w życiu komputera. W relacjach powtarzają się wątki wzmocnienia kompetencji medialnych: *Męża nie będzie, ale ja już usiądę i zrobię przelew i nie boję się, że mi coś nie pójdzie.* Inni uczestnicy wspominali, że nabrali jeszcze większej wprawy w sprawnym poruszaniu się po internecie. Tym samym efektem kursu jest zwiększenie motywacji dla jednych do zdobycia, dla innych do rozszerzania i pogłębiania kompetencji cyfrowych.

Jednak w przypadku dużej części uczestników następuje swoisty regres kompetencji cyfrowych. Mimo iż w trakcie kursu potrafili wykonywać poszczególne zadania, na przykład porównać ceny produktów czy też wypełnić formularz przelewu online, to jednak po powrocie do domu boją się wykonywać te operacje samodzielnie, bez asysty członków rodziny. Wydaje się zatem potrzebne położenie nacisku na jeszcze mocniejsze podkreślanie samodzielności, być może przez dawanie precyzyjnych instrukcji, albo lepiej — wpisanie w zajęcia czasu na przygotowanie przez każdą z uczestniczek instrukcji dla siebie na przyszłość, która działa z jej konkretnym komputerem i jej konkretnymi stronami internetowym czy też produktami bankowymi. Tego typu rozwiązania podnosili sami uczestnicy wskazując na zwiększenie czasu poświęconego na ćwiczenia praktyczne oraz chęć wykonywania zadań w domu, co przyczyniłoby się do zwiększenia ich samodzielności i pewności siebie w obcowaniu z komputerem.

Mimo iż w trakcie kursu okazywało się, że dzięki pomocy prowadzących i innych uczestników osoby mniej obeznane z komputerem dawały sobie radę, to poczucie niskich kompetencji cyfrowych było wielką przeszkodą już na etapie rekrutacji i tym samym powoduje w wielu przypadkach samowykluczanie i odrzucenie myśli o wzięciu udziału w kursie.

## **Rola biblioteki i towarzyskości**

W opinii naszych rozmówców biblioteka jest idealnym miejscem dla przeprowadzania kursów takich jak „O finansach...”. Wynika to przede wszystkim z postrzegania roli, jaką biblioteka ma pełnić w społeczności lokalnej. Według uczestników kursów biblioteka zapewnia odpowiedni kontekst dla

nauki, w wypowiedziach podkreślali oni kulturotwórczą rolę biblioteki w ich środowisku nazywając ją *świątynią wiedzy, nauki i kultury, zwłaszcza na wsi*. To właśnie w mniejszych miejscowościach biblioteka stanowi jedyną przestrzeń do spotykania się i lokalną atrakcję, co jest istotne, gdy kontakt z większymi miejscowościami jest utrudniony (mało lokalnych połączeń autobusowych). Stanowi tym samym coś w rodzaju „trzeciego miejsca” (po pracy i domu), przestrzeń, w której spotykają się kultura, nauka, ale też i rozrywka. Tym samym widoczna jest zmiana w postrzeganiu podstawowej roli biblioteki, nie jest ona widziana jedynie jako miejsce wypożyczania książek, lecz jako instytucja realizująca wiele potrzeb mieszkańców, otwierająca się na nowe obszary, w tym te mocno osadzone w życiu codziennym. Zdaniem jednego z rozmówców *biblioteka ma być dla społeczeństwa, edukować, pomagać*. Stąd organizowanie w jej przestrzeni różnych kursów, warsztatów, szkoleń jest postrzegane jako całkowicie zrozumiałe. Tym bardziej, że dysponuje ona odpowiednim wyposażeniem i zapleczem technicznym: są i miękkie krzesła i komputery.

Zmienia się również postrzeganie osób pracujących w bibliotece, są one nie tylko przewodnikami po świecie książek, ale po życiu w ogóle. Fakt, iż organizują one szereg działań w bibliotece, jak pełnią rolę prowadzących na kursach czy warsztatach sprawia, że zmienia się społeczny odbiór tego zawodu, podnosząc jego status. W jednym przypadku uczestniczka po dwóch dniach kursu nie zorientowała się, że prowadzi go bibliotekarka, była przekonana, że są to pracownicy banku, ponieważ wykazywały się one wiedzą i kompetencjami charakterystycznymi dla kogoś pracującego w sektorze bankowym. Oznacza to, że zarówno osoby pracujące w bibliotece, jak i sama biblioteka jako instytucja postrzegane są jako przewodnicy po nowoczesnym świecie pomagający w rozwiązywaniu codziennych problemów.

W przypadku mniejszych miejscowości dodatkowe znaczenie ma charakter relacji między mieszkańcami a bibliotekarkami, jest on bliski, nieformalny i osobisty. Jak wynika z wielu wypowiedzi zarówno instytucja jak i ludzie w niej pracujący obdarzani są dużym zaufaniem: *idzie się jak do kogoś bliskiego*. Dlatego też dobra opinia o kursie z ust bibliotekarza jest wystarczającą rekomendacją, by się nań zapisać.

Sam kurs jest w pierwszej kolejności postrzegany jako wydarzenie o charakterze społecznym i towarzyskim. We wszystkich relacjach po zapytaniu o pierwsze wrażenia związane z kursem, pojawiało się podkreślanie *atmosfery*. Uczestnicy bardzo sobie cenili możliwość regularnego spotykania się w grupie w przestrzeni biblioteki, czemu towarzyszyła odpowiednia oprawa: kawa, herbata, ciasta, przestrzeń dla rozmów. Jest to szczególnie istotne w miejscowościach, w których *nie ma kawiarni, a nawet jeśli (gdzie indziej) jest, to nie trzeba płacić za kawę i zna się ludzi*. Udział w kursie to możliwość spotkania z innymi w kulturalnej atmosferze: *ludzie dzisiaj są zagonieni i taka odrobina odpoczynku i takiego innego zatrzymania się w tej gonitwie jest bardzo ważna*. Dla wielu osób kurs był wydarzeniem organizującym dzień lub tydzień, był też okazją *żeby wyjść do ludzi ładnie ubranym i oko podmalować*.

## Ocena kursu

Z rozmów ze wszystkimi naszymi badanymi wynika, że kurs jest bardzo dobrze oceniany pod względem merytorycznym. Jak wspomnieliśmy powyżej, przy zapisywaniu się na kurs uczestnicy nie mieli wyraźnie sprecyzowanych oczekiwań pod względem tematyki. Tymczasem zawartość kursu, wybór poszczególnych tematów oraz ukazanie sposobów zastosowania podanej wiedzy w praktyce bardzo zaskoczył uczestników. Okazało się, że tematy poszczególnych zajęć poruszają kwestie podstawowe, bardzo istotne i powiązane z życiem codziennym. Jak mówi jedna z naszych rozmówczyń, kurs ten to jest takie *vademecum życia, które dotyczy obecnie wszystkich ludzi, takie podstawy, ABC*.

Mimo że poruszana problematyka porusza podstawowe kwestie związane z życiem codziennym, to nasi rozmówcy odnosili wrażenie, że do tej pory nie zdawali sobie sprawy, jak bardzo kwestia finansów dotyczy ich osobiście. Jedna z uczestniczek ujęła to następująco: *To są podstawy, jest tak wiele rzeczy, których nie wiemy i z nich nie korzystamy.* Tym samym kurs ten pozwolił dostrzec najbardziej oczywiste rzeczy, które do tej pory przez uczestników nie były poddawane refleksji. Uczestniczenie w kursie nie tylko pozwala zorientować się w problematyce związanej z finansami, ale też pozwala na zdobycie narzędzi, by się poruszać we współczesnym świecie finansów. W opinii jednej z naszych rozmówczyń kurs ten otwiera oczy na wiele spraw, o których nie miało się pojęcia i pełni rolę pewnego przewodnika po świecie: *Ten kurs jest jak GPS, że nas wprowadza w tajniki danych instytucji, jest możliwość poznania ich ofert, porównania ich, to jest bardzo ważne i wybrania tej najkorzystniejszej dla siebie, to jest najważniejsze dla ludzi.*

Ponadto uczestniczenie w kursie pozwala dostrzec spójność między decyzjami podejmowanymi na szczeblu centralnym a tym, co się dzieje w gospodarstwie domowym na poziomie życia codziennego: *to co jest w naszych portfelach powiązane jest z tym, co na górze.*

## Co zostało w pamięci jako ważne

W tym roku ewaluacja przeprowadzana była w krótkim czasie po zakończeniu kursu, w związku z czym uczestnicy kursu w większym stopniu potrafili sobie przypomnieć o czym był, przytaczali główne tematy takie jak: budżet, kredyty, lokaty, ubezpieczenia. Najbardziej w pamięci zostały te kwestie, które są bezpośrednio związane z ich życiem codziennym i dotyczą ich osobiście. Przykładowo, w wywiadach przeprowadzanych w miejscowościach znajdujących się na terenach powodziowych kluczowym tematem okazały się ubezpieczenia i duża część rozmowy poświęcona była analizie poszczególnych warunków i zapisów w umowach ubezpieczeniowych. Temat numer 1, związany z budżetowaniem i gospodarowaniem, pokazał osadzenie pieniędzy w życiu codziennym i pozwolił na uświadomienie sobie w jaki sposób myśli się o codziennych wydatkach i jak się podejmuje się decyzje: *ja nie mówię „budżet”, ja mówię „pieniądze”.* Omawianie kwestii związanych z budżetowaniem zwiększyło uważność naszych rozmówców na kwestie codziennego wydatkowania: *nauczyliscie mnie notowania oraz postawiliście mnie na baczność.*

Z kolei tematyka związana z kredytami i lokatami była uznawana za ważną w zależności od finansowej sytuacji uczestników. Dla niektórych były to właśnie lokaty: *sprawdzałam te tabele i oprocentowanie jest dla mnie też ważne, jak korzystnie ulokować, żeby te procenty były większe i żeby było to pożyteczne.* W przypadku kredytów większość rozmówców wyrażała mniejsze zainteresowanie, co nie oznacza że nie jest to ważny temat. Mimo, że obecnie raczej nie korzystają z kredytów, to czują się przygotowani do rozmów w bankiem w przyszłości, wiedzą, o co zapytać, na co zwrócić uwagę oraz jak czytać umowę kredytową.

Inne wątki poruszane na kursie, które pozostały w pamięci uczestników, związane były z tym, że ukazywały całkowicie nową dla nich wiedzę, nawet wśród osób postrzegających siebie jako aktywnych i interesujących się współczesnym światem: *Ja sama załatwiam wszystkie sprawy przez internet, ale nie ukrywam, że ten kurs też pootwierał pewne kłapeczki. Niektóre rzeczy z zainteresowaniem czytałam i byłam zdziwiona, bo do tej pory nie zwracałam uwagi na pewne sprawy, a tutaj sobie poczytałam.* Przykładowo, nasi rozmówcy wspominali, że na kursie dowiedzieli się o instytucjach finansowych, o których istnieniu nie mieli pojęcia, takich jak Komisja Nadzoru Finansowego, Bankowy Fundusz Gwarancyjny, czy też Rzecznik Ubezpieczonych. Przytaczane nazwy instytucji nie były podawane w dokładnym brzmieniu, jednak w przypadku naszych rozmówców ważne było to, że zapamiętali, że takie instytucje w ogóle istnieją. W pamięci pozostało też nowe słownictwo i wyrażenia związane z finansami bankowością i walutami, najczęściej

przytaczane terminy to *deprecjacja* i *aprecjacja*. Jako istotna została również wskazana możliwość poznania nowych banknotów i zastosowanych na nich zabezpieczeń i namacalnego sprawdzenia jak one wyglądają.

Zapamiętane zostały również możliwości jakie oferuje internet w wyszukiwaniu informacji oraz sprawdzaniu jej, po to by dokonywać bardziej racjonalnego wyboru. Nasi rozmówcy wspominali, że dzięki internetowi mają teraz możliwość dokonywania porównań online: banków, ofert, produktów, usług, wiedzą jak używać porównywarki cen produktów, po to by lepiej wybierać. W pamięci pozostały również zapisy w umowach, na które należy zwracać uwagę (*drobny druczek*) oraz możliwość odstąpienia w ciągu 10 dni od umowy zawartej na odległość.

## **Sposób prowadzenia kursu – mocne strony**

Prowadzący dostosowywali formę prowadzenia kursu do możliwości i oczekiwań uczestników. Wspólnie ustalano terminy spotkań, ich długość oraz częstotliwość. W niektórych miejscowościach wybierano kurs intensywny (realizowany w ciągu tygodnia od poniedziałku do piątku), w innych zdecydowano się na kurs raz w tygodniu. W niektórych przypadkach ze względu na ogrom materiału prowadzący zdecydowali się podzielenie go na dwie części. Również sposób prezentacji materiałów był zróżnicowany: niektórzy prowadzący wybierali opcję lektora, który odczytywał zawartość slajdów, inni czytali informacje na głos, w jednej bibliotece uczestnicy pracowali z materiałem od początku do końca indywidualnie, każdy w swoim tempie przed swoim komputerem ze słuchawkami na uszach.

Sposób prowadzenia kursu był w dużym stopniu uzależniony od wyposażenia biblioteki w komputery, tylko nieliczne biblioteki były w stanie zaoferować każdemu uczestnikowi dostęp do komputera, dlatego też w zależności od możliwości biblioteki na czas kursu wypożyczały sprzęt ze swoich filii lub też uczestnicy przynosili własne laptopy. Najczęściej spotykaną praktyką było współdzielenie komputera z drugą osobą, co przynosiło pozytywne efekty. Po pierwsze, uczestnicy służyli sobie pomocą i wyjaśnieniami przy realizacji zadań czy wypełnianiu testów. Po drugie, praca w parach powodowała, że uczestnicy mieli okazję porozmawiać ze sobą, wymienić się doświadczeniami.

Uczestnicy doceniali, że kurs nie miał formy nudnego wykładu, lecz że był urozmaicany sytuacjami z życia wziętymi, symulacjami, filmami, odnośnikami do odpowiednich stron internetowych. Wprowadzały one atmosferę luzu, można było je skomentować z humorem, opowiedzieć historię ze swojego życia. Sposób prowadzenia zajęć był tym samym oceniany jako nowoczesny, zrywający ze sztafą, łączący naukę z miłym spędzeniem czasu. Atrakcyjność kursu podnosiły wizyty osób związanych z finansami, takimi jak pracownicy banku, którzy opowiadali o zasadach korzystania z usług i produktów bankowych oraz odpowiadali na pytania uczestników. Dobrze wspomnianą była również wycieczka do NBP w Krakowie, w czasie której uczestnicy mieli okazję oglądać nowe banknoty.

Bardzo wysoko oceniane były teksty na koniec każdego modułu. Odpowiadanie na testy nie tylko umożliwiało kontrolę nad materiałem, lecz również podnosiło samoocenę uczestników, byli zadowoleni, że tak dużo wiedzą bez konieczności zaglądania do materiałów.

We wszystkich naszych rozmowach pojawiały się pochwały materiałów, które uczestnicy otrzymali na kursie i wzięli do domu. Nasi rozmówcy podkreślali zarówno merytoryczną wartość informacji, jak i formę ich podania z konkretnymi adresami i wskazówkami. W relacjach pojawiają się często odniesienia do teczek, która leży w domu, pod ręką i zawsze można do niej sięgnąć. Uczestnicy mieli poczucie, że są odpowiednio wyposażeni i przygotowani na sytuację, w której

trzeba będzie do nich sięgnąć. Jeśli tak się stanie, będą umieli szybko odnaleźć potrzebną informację i ją odpowiednio wykorzystać.

Podstawowym plusem kursu była opisana już wyżej atmosfera panująca w bibliotece, poza faktem, że kurs odbywał się w przyjaznej przestrzeni, której towarzyszył poczęstunek, nasi rozmówcy cenili sobie możliwość spotkania z innymi ludźmi, porozmawiania w przerwach zajęć, podzielenia się z innymi swoimi historiami i doświadczeniami. Mimo, że historie, którymi się dzielili, miały raczej negatywny wydźwięk (ktoś został oszukany, ktoś stracił pieniądze), to możliwość szczerej rozmowy była bardzo pozytywnie wartościowana.

Kluczową rolę w tak pozytywnym odbiorze sposobu prowadzenia kursu odgrywali sami prowadzący, których zarówno przygotowanie, kompetencje, jak i zaangażowanie oceniane było bardzo wysoko. Po pierwsze, wytwarzały oni atmosferę, w której osoby słabo radzące sobie z komputerem albo nieznające się na finansach nie bały się o coś zapytać. Po drugie, wszelkie kwestie omawiali przystępnym językiem dostosowanym do poziomu wiedzy wszystkich uczestników. Wszyscy nasi rozmówcy podkreślali przygotowanie merytoryczne prowadzących, którzy sprawiali wręcz wrażenie ekspertów w dziedzinie finansów. Widoczne to było szczególnie w przypadku bibliotek uczestniczących w kolejnych edycjach projektu lub też realizujących kurs na poziomie rozszerzonym.

## Sposób prowadzenia kursu – słabe strony

Mimo że zawartość merytoryczna kursu oceniana jest wysoko, to w opinii niektórych rozmówców, kurs był przeładowany informacjami w stosunku do czasu, jaki na niego przeznaczono. Ponieważ kurs jest merytorycznie gęsty, a wszystkie tematy wydają się istotne, żal jest zatem z czegośkolwiek rezygnować. Jednak tempo kursu przez niektórych uczestników odbierane było jako zbyt szybkie i nie było możliwości w sposób efektywny jej opanować. Dlatego też uczestnicy zgłaszali propozycje zwolnienia tempa, by wszystkie treści mogły zostać efektywnie przyswojone. Jak mówi jedna z naszych rozmówczyń: *Chciałam jak najwięcej się dowiedzieć. Tylko proszę mi wierzyć, w ciągu półtorej godziny, ani te dziewczyny, ani ci ludzie, którzy siedzą nie są w stanie tego ogarnąć.* Pojawily się również propozycje, by materiał poznany na wcześniejszych zajęciach był utrwalany na kolejnych w postaci ćwiczeń czy testów. Oznacza to, że należałoby albo wydłużyć czas przewidziany na cały kurs, albo podzielić materiał na dwie, osobne części. Potrzebę podzielenia materiału zgłaszali zwłaszcza uczestnicy kursów rozszerzonych, którzy szczególnie podkreślali gęstość prezentowanego materiału. W ich odczuciu każdy pojedynczy temat (lokaty, kredyty, ubezpieczenia) jest na tyle istotny, że można byłoby mu poświęcić osobny kurs.

Bariera, jaką jest intensywne tempo kursu jest o tyle istotna, że niektórzy uczestnicy, zwłaszcza ci mniej oswojeni z bankowością internetową, mieli poczucie, że wiele rzeczy im umyka. O ile w trakcie kursu większość informacji wydawała się jasna i zrozumiała, to jednak po powrocie do domu nie byli w stanie jej odtworzyć. Naszym rozmówcom szczególnie istotna wydawała się kwestia zwiększenia liczby godzin kursu, by móc ćwiczyć nabyte umiejętności w praktyce, np. zrobienie przelewu, założenie lokaty online. *Praktyczne ćwiczenia, które przygotowują do tego, że ja przyjdę i będę odważna, siądę i napiszę przez komputer. Taka praktyczna strona tego kursu, bo teoretyczna jest piękna. Taka wysublimowana wiedza. To co jest niezbędne i istotne w tym wszystkim, a teraz właśnie ta strona, o której mówię z mojego punktu widzenia, bo może ktoś inaczej do tego podchodzi... Praktyka, praktyka i jeszcze raz praktyka.*

Kwestia zwiększenia czasu poświęconego na ćwiczenia praktyczne jest szczególnie istotna w przypadku osób, które chciałyby sprawnie poruszać się po świecie bankowości internetowej, ale mają lęki i opory związane z samodzielną obsługą komputera. Ponieważ zawartość materiałów była

tak bardzo chwalona przez uczestników, które leżą w specjalnej teczce w odpowiednim miejscu w domu, pod ręką, być może dobrym rozwiązaniem byłoby wzbogacenie tych materiałów o zeszyt ćwiczeń do wykonywania w domu, które to ćwiczenia omawiane byłyby na początku kolejnych zajęć. Taki zeszyt łączyłby formę analogową z cyfrową oraz teoretyczną z praktyczną.

Inną słabą stroną sposobu prowadzenia kursu była dostępność sprzętu komputerowego. Odwiedzone przez nas biblioteki były bardzo zróżnicowane pod tym względem. Były biblioteki, w których kurs był prowadzony w świeżo oddanych salach komputerowych, gdzie każdy uczestnik miał dostęp do pojedynczego stanowiska komputerowego. Były biblioteki, w których uczestnicy pracowali w parach dzieląc jeden komputer. Ale były też sytuacje, w których biblioteki nie dysponowały sprzętem i prowadzący musieli albo organizować komputery i rzutnik z zaprzyjaźnionych bibliotek, albo uczestnicy przynosili własne laptopy, były też sytuacje, w których prowadzący udostępniali uczestnikom własny, prywatny sprzęt.

Ostatnią kwestią, która wymagałaby zmiany w planowaniu kolejnych edycji kursu jest termin. Zdaniem większości uczestników pora wiosenno-letnia to niesprzyjający czas na uczestniczenie w takim kursie wymagającym zaangażowania i obecności. Ze względu na pogodę uczestnicy wspominali, że jest to okres intensywnych prac w ogródku i w polu. Często też w wakacje pojawia się konieczność sprawowania opieki nad wnukami. Nasi rozmówcy zgodnie podkreślali, że idealną porą na zorganizowanie kursu byłaby jesień i zima, okres przestoju w pracach polowych, a jednocześnie jest to okres, w którym miło się spędza czas pod dachem w ciepłym pomieszczeniu przy ciastku i kawie.

## **Efekty projektu OFB**

Tegoroczna ewaluacja pokazała, że udział w kursie ma znaczące efekty, przy czym najbardziej obserwowalne zmiany nie tyle zachodzą na poziomie praktyk, co na poziomie ogólnego i całościowego rozwoju uczestników oraz ich świadomości.

### **Zmiana praktyk**

Jeśli chodzi o praktyki posługiwania się finansami, tylko niecała połowa wśród naszych rozmówców w znaczący sposób zmieniła zarządzanie pieniędzmi. Najczęstszą zmianą było rozpoczęcie korzystania z kart płatniczych przez osoby, które wcześniej posługiwały się tylko gotówką, a więc przejście na inny poziom ubankowienia. Tego typu zmiany nastąpiły zarówno wśród uczestników programu podstawowego, jak i rozszerzonego. Jedna z uczestniczek przyznaje, że tuż po kursie wystąpiła do banku z wnioskiem o kartę płatniczą i zauważyła, że karta jest dużym udogodnieniem w sytuacji gdy zabraknie gotówki (wcześniej gdy jej bank był zamknięty jeździła po gotówkę do innej miejscowości). Inna rozmówczyni z kolei podkreślała, że nie musi nosić przy sobie gotówki i pilnować tak bardzo torebki. Pojedyncze osoby po kursie założyły konto bankowe po raz pierwszy w życiu (wcześniej trzymały gotówkę w domu, teraz nie obawiają się kradzieży) lub przez internet, mimo że mają bank w centrum miejscowości. Jedna osoba po kursie podstawowym wzięła kredyt na korzystnych warunkach, bo wiedziała już na co zwracać uwagę. Z kolei dla innej uczestniczki udział w kursie stanowił impuls do zakupu komputera. Po kursie poczuła się zachęcona, kupiła sobie laptopa na raty i sama obsługuje przelewy internetowe. Zauważa przy tym korzyści: *siedem i pół złotego mniej miesięcznie, to jest stówa rocznie, mam jedną ratę za komputer mniej*. Niektóre uczestniczki po kursie rozpoczęły prowadzenie domowych budżetów, nie w komputerze, lecz w zeszycie, pozwoliło to im uświadomić sobie skalę miesięcznych wydatków. W największym

stopniu praktyki zmieniły osoby, które uczestniczyły w kursie rozszerzonym. Jedna z rozmówczyń przełamała swoje lęki związane z zakupami przez internet, z zadowoleniem opowiadała o zakupie telewizora, który nie tylko był tańszy niż w sklepie stacjonarnym, ale został wniesiony przez kuriera, co było dużym udogodnieniem. Ta sama uczestniczka, wcześniej posiadająca lokaty w różnych bankach, postanowiła zarządzać nimi online: *Nauczyłam się zakładać lokaty przez internet, tego się bałam. Kiedyś wszystko miałam na piśmie, a teraz mam login, hasło, patrzę jak ta moja lokata rośnie, wchodzę, sama sobie wybieram: „przedłuż”, sama sobie to ustawiam.*

Z naszych rozmów z uczestnikami kursów podstawowych i rozszerzonych wynika, że zmiana praktyk posługiwania się pieniędzmi jest pewnego rodzaju procesem rozłożonym w czasie. O ile po kursie podstawowym następują niewielkie zmiany, to udział w kolejnej edycji kursu stanowi impuls do ponownego przemyślenia swojego sposobu zarządzania finansami i tym samym przyczynia się do podjęcia kolejnych kroków. Myślenie o zmianach jak o procesie, który wymaga czasu i namysłu przewijało się w wielu wypowiedziach, na przykład w odniesieniu do budżetowania: *ja sobie usiądę do tego budżetu, wrócę i zobaczę, o mnie interesuje, pomału, spokojnie, zaznaczając to, co mogłoby mnie dotyczyć, czy też w przypadku zmiany ubezpieczyciela: chcę się do tego dobrze przygotować.* Nasi rozmówcy wspominali o planowanych zmianach w przyszłości, używając sformułowań typu: *zastanawiam się nad, rozważam, przymierzam się do.* Jedna z uczestniczek przyznaje: *Zastanawiam się nad założeniem konta internetowego, ale jeszcze nie jestem przekonana, z kolei druga: Jestem w połowie drogi do karty kredytowej, jak się nie spróbuje, to się nie wie.*

Mimo iż wśród uczestników kursu zwiększyła się wiedza o możliwościach przelewów przez internet, płatności kartą, korzystania z karty kredytowej, nie oznacza to jednak, że za nią idą zmiany praktyk. Bariery w zmianach praktyk wynikają przede wszystkim z poczucia braku kompetencji czy też obaw przed podjęciem samodzielnych działań. Mimo iż kurs dostarcza szerokiego spektrum informacji związanych z finansami, to uczestnicy potrzebują czasu, by poczuć, że mogą coś zmienić. Niektórzy nasi rozmówcy spontanicznie wymieniali potencjalne korzyści płynące z korzystania z pewnych usług (oszczędność czasu i pieniędzy, większe udogodnienia), ale mówili wprost, że brakuje im pewności siebie, żeby z tych udogodnień korzystać. Przykładowo, jedna z uczestniczek programu rozszerzonego wykazywała się bardzo dużą wiedzą dotyczącą bankowości internetowej, zakupów przez internet czy też możliwości płatności telefonem komórkowym, to jednak sama z tych możliwości nie korzysta, ponieważ uważa, że sama sobie nie radzi, woli korzystać z pomocy dorosłych dzieci. Mówi, że ma chęci do większej samodzielności, to jednak odczuwa bariery w psychice. Lęki, że sobie nie poradzi skutecznie blokują ją przed zmianą praktyk zarządzania pieniędzmi.

Oznacza to, że aby nastąpiła rzeczywista i znacząca zmiana praktyk posługiwania się pieniędzmi w grupie osób 50+, jednorazowa interwencja w postaci pojedynczego kursu okazuje się niewystarczająca. Potrzebna jest jakaś forma kontynuacji kursu oferującej możliwość stałego sięgania do zdobytej wiedzy, czy też impuls do wykorzystania jej w praktyce.

W połowie drogi między znaczącą zmianą praktyk a zmianą świadomości jest pewnego rodzaju „audyt” decyzji finansowych, jakie do tej pory uczestnicy kursu podejmowali. Nasi rozmówcy relacjonowali to następująco: *przemyślałam ubezpieczenie, przejrzałam papiery.* Ludzie robią rewizję swojego „finansowego stanu posiadania” rozumianego nie jako zobowiązania i oszczędności, ale jako zestaw produktów finansowych, które można ze sobą zestawić. Na przykład jedna rozmówczyni przeanalizowała warunki ubezpieczenia aktualnie posiadanych polis, by sprawdzić, czy np. ubezpieczenia się nie dublują. Z kolei inni uczestnicy dokonywali porównań warunków lokaty z innymi dostępnymi na rynku rozważając czy nie ulokować oszczędności w innym banku.

Tym samym decyzja, która wynikała z automatycznego przedłużania i działania rutynowego, teraz zostaje poddawana większej refleksji i zastanowieniu.

## Ogólny i całościowy rozwój

Udział w kursie przyczynił się do ogólnego i całościowego rozwoju uczestników rozumianego jako zdobycie nowej wiedzy, kompetencji i umiejętności oraz dobrego samopoczucia: *Człowiek poszerzył sobie horyzonty. Jesteśmy mądrzejsze, wiemy gdzie szukać, znamy masę przepisów, komputer nie jest dla nas czarną magią, jesteśmy dowartościowane.*

Jeśli chodzi o wiedzę, to uczestnicy wspominali o poszerzeniu horyzontów i ogólnej wiedzy o finansach. Rozumieją przez to poznanie zasad funkcjonowania instytucji finansowych, takich jak Komisja Nadzoru Finansowego, Fundusz Gwarancyjny, Rzecznik Ubezpieczonych, o których istnieniu wcześniej nie wiedzieli. Wiedza ta wzmacnia ich poczucie bezpieczeństwa, zaufanie do państwa oraz daje rozeznanie, w jaki sposób sprawdzać wiarygodność instytucji finansowych oraz dokąd się zwrócić w razie potrzeby. Jedna z uczestniczek komentuje to następująco: *Przed wszystkim nie wiedziałam, że jest Rzecznik Ubezpieczonych. Wiedziałam, że jest Rzecznik Konsumenta, ale Ubezpieczonego nie. To, że wiedziałam, że jest Rzecznik, to wybrałam się do niego, żeby mi pomógł, bo akurat był problem z ubezpieczeniem. Po kursie. Nie dałam się w palę zrobić i polecałam (...). Zadzwoiłam do Rzecznika do Warszawy i dałam sobie radę, jak mam pewne rzeczy oszukać, sprawdzić, kogo ruszyć, żeby wyegzekwować te swoje podstawowe prawa. Nie do końca poszło to tak jak trzeba. Musiałam zapłacić ratę. Mam w tej chwili więcej świadomości, że muszę więcej papierków w domu zbierać.*

Wiedza, dostępna w postaci materiałów w teczce i przechowywana w specjalnym miejscu w domu jest traktowana jako coś podręcznego, coś, do czego zawsze będzie można wrócić w razie potrzeby. Tym samym uczestnicy cenią sobie kurs za zdobycie potencjalnej wiedzy, która kiedyś może zostanie wykorzystana, jak mówi jedna rozmówczyni: *Mamy źródło i wiemy gdzie czego szukać, w czym przytakuje jej inny uczestnik: Generalnie to szkolenie miało jedną zaletę, po co się człowiek się uczy nie po to, by zapamiętać, bo jest to niemożliwe, ale jak potrzebuje, żeby wiedział, gdzie szukać.*

Innym aspektem zdobywania wiedzy jest nauczenie się języka finansów oraz zaznajomienie z terminami i tematami, które funkcjonują w dyskursie publicznym i z którymi dotychczas uczestnicy często spotykali się oglądając telewizję czy słuchając radia. Zarówno terminy, jak i problematyka finansów poruszana w mediach jednak do tej pory brzmiały obco i niezrozumiale, sprawiały wrażenie abstrakcyjnych i niezwiązanych z życiem codziennych zwykłych ludzi. Tymczasem kurs pozwolił na oswojenie z tym językiem oraz umożliwił naukę aktualnego i nowego „słownika” słów i pojęć. Uczestnicy wspominali, że po kursie czują się pewniej, oglądając telewizję, czytając gazetę, albo uczestnicząc w rozmowach. Chodzi tu zarówno o „słownik wyrazów obcych” (aprecjacja, deprecjacja), jak i o publiczne tematy takie jak Amber Gold, OFE, SKOK-i przystąpienie do strefy Euro. Tym samym kurs OFB pomaga nie tylko zrozumieć o czym mówi się w mediach, ale i pokazuje, że „finanse” to codzienna sprawa zwykłych ludzi: *To też było ładnie wszystko powyjaśniane, czasami gdzieś w mediach padnie hasło i zaraz jest taka otoczka, że to dla tych co mają kupę kasy. A tutaj to było właśnie tak fajnie wyjaśnione, że mamy jakieś swoje małe oszczędności, to nam to nie przepadnie, że jest jakaś rezerwa.*

Uczestnicy zauważyli, że po skończonym kursie znacząco rozwinęły się ich kompetencje cyfrowe – są w o wiele większym stopniu oswojeni z komputerem i internetem, a dzięki temu potrafią szybciej dotrzeć do potrzebnej im informacji. W trakcie kursu nauczyli się wykorzystywać internet, by dokonywać porównań ofert produktów bankowych, warunków ubezpieczeń czy też



produktów kupowanych online. Przykładowo, jeden z uczestników, kiedy był jeszcze aktywny zawodowo, wykorzystywał porównywarki przy zakupie materiałów, lecz, jak wspomina, nie szło mu to zbyt dobrze, tymczasem na kursie nauczył się, jak robić to krok po kroku systematycznie. Inni nasi rozmówcy wspominają na bardzo ogólnym poziomie o lepszym radzeniu sobie w życiu codziennym, co jest raczej związane z możliwością wykorzystywania komputera w czasie kursu, a nie z wiedzą o finansach samą w sobie.

Wiedza, jaką uczestnicy zdobyli podczas kursu stanowiła bazę nie tylko do zdobycia nowych kompetencji i umiejętności, lecz również znaczących przemian świadomości.

## **Umiejętność dokonywania wyborów – bardziej świadomy konsument**

Bardzo znaczącym efektem uczestniczenia w kursie OFB jest zwiększona uważność w życiu codziennym powodująca inne podejście do dokonywania wyborów. W słowach jednej z uczestniczek kurs wywołał *zastanowienie się, takie myślenie, że może nie, że może inaczej*. Inni nasi rozmówcy również relacjonowali, że zamierzają zmienić sposób podejmowania decyzji konsumenckich: nie dokonywać wyboru szybko, lecz rozważyć różne opcje. Kurs pokazał im, że zarówno poszerzyło się pole wyboru (oferty i produkty, z których można wybierać), jak i istnieją różne narzędzia (wyszukiwarki, porównywarki) pozwalające dokonywać wyboru. *Na przykład ubezpieczenia, że można sobie wejść w ubezpieczenia samochodu i sprawdzić, porównać. Można wiele samemu zrobić bez żadnych pośredników i to rzeczywiście o wiele taniej wychodzi*.

Słowem klucz, który przewijał się w wielu rozmowach był „wybór”: Jeden rozmówca podkreślał: *Zawsze masz wybór, przeczytaj do końca i porównaj, przejdź dwa, trzy banki i wybierz ofertę, która będzie ci pasować. Nigdzie nie jest powiedziane, że jak mamy dwa banki, to tylko na nich musimy się oprzeć*. Inna uczestniczka mu wtóruje: *Jak się ten kurs zaczął, to ja akurat byłam w trakcie zmieniania banku i też stwierdziłam, dlaczego mam się jednego trzymać, jak mogę sobie wybrać*. Wielu innych naszych rozmówców przyznawało, że kurs nauczył ich *jak wybierać*.

Efektom innego sposobu podejmowania decyzji oraz umiejętności dokonywania odpowiednich wyborów ma być w większa kontrola na wydatkami, umiejętność oszczędzania pieniędzy oraz bardziej racjonalny styl życia, jak to ujmuje jedna z naszych rozmówczyń: *Teraz się będę mieć na baczności, żadnych kredytów. Tylko oszczędność i właściwe gospodarowanie, myśleć rozsądnie. Namawiam wszystkich, żeby się szkolili. To są ważne rzeczy, niby błahe, bo tak przelatuje, ale jednak podstawowe, bardzo ważne*.

Ta uważność, która wyłoniła się jako efekt kursu powoduje również większą asertywność, czyli umiejętność odmawiania. Zdaniem naszych rozmówców kurs wyposażył ich w odpowiednie narzędzia by zabezpieczyć się przed byciem oszukanym przez nieuczciwe firmy: *nie analizując dajemy się robić w konia, zaczęłam bardziej to analizować*. Tym samym kurs OFB uczy zdrowej podejrzliwości i daje satysfakcję z przejrzenia systemu, jak zauważa jedna z uczestniczek: *teraz gdy zadzwonią z banku i będą chcieli coś mi wcisnąć, będę wiedziała, co powiedzieć*. Kurs daje poczucie, że świat jest przejrzysty. Kurs pokazał również, że należy z dużą uwagą czytać umowy przed podpisaniem, zwracając uwagę na poszczególne sformułowania. Uczestnicy bardzo często wspominali o „drobnym druczku”, że ludzie cierpią na tym, że nie czytają, albo nie rozumieją tego, co jest napisane drobnym druczkiem. Tymczasem kurs OFB, według ich deklaracji, zachęca ich do czytania i daje narzędzia do zrozumienia procedur. Unika się w ten sposób wszelkich pułapek i „kruczków”: *haczyki, te małe druczki czytać, wiem o co można zapytać w banku i człowiek jest taki śmielszy, wie, że może się o to zapytać i nikt nie może powiedzieć, że mi to jest niepotrzebne. A wtedy już zaczynam drążyć temat, dlaczego. Trochę śmiałości nabrałam do urzędników. Nie myślę już w ten sposób, że przeczytam sobie w domu, od razu chce wytłumaczyć. Są ukryte koszty w ubezpieczeniach*,

*bo o tym też było na kursie. Więc już wiem na co zwrócić uwagę. Może właśnie to, że człowiek czasami bagatelizował, a teraz wie, że należy mu się odpowiedź i może sobie doczytać i prosić o wytłumaczenie. My jako zwykli ludzie to nie musimy znać tych wszystkich kruczków prawnych, czy jakiś słówek. Ja to tak odebrałam.*

Zwiększona uważność, asertywność, umiejętność „przejrzenia systemu” i przyjemność z tego płynąca powoduje upodmiotowienie i powstanie nowego rodzaju definicji siebie jako konsumenta, bardziej racjonalnego, który wie, jak wybierać i posiada wiedzę o mechanizmach działania instytucji oraz swoich prawach. W rozmowach z badanymi widać, że projekt wzmacnia autodefinicję takiego właśnie „świadomego konsumenta”. *Prawa konsumentkie, dla mnie to był szok: że ja się tego dowiaduję, bo mówią w telewizji, ale to jest tak szybko, a tu ja wiem, gdzie mogę te formularze uzyskać, zapoznać się, gdzie się zwrócić, o co mogę się ubiegać.* Tematyka praw konsumenckich wzbudziła nie tylko bardzo duże zainteresowanie, ale też pobudziła powstanie postawy proaktywnej, nasi rozmówcy mówili o swoim doświadczeniu kursu w kategoriach upodmiotowienia przez prawo: „mam prawo”: *dowiedziałam się, że mamy prawo czegoś oczekiwać od banku; mamy prawo odstąpić od umowy.*

Biorąc pod uwagę, że w przypadku małych i średniozarabiających gospodarstw domowych konsumpcja jest podstawową formą kontaktu z pieniądzem (motywuje pożyczanie, zużywa środki, które zamożniejszym jeszcze zostają na inwestowanie), warto rozważyć silniejsze podbicie wątku praw konsumenckich, współpracę z rzecznikami praw konsumentów i zbliżenie tematów „finanse” i „zakupy”, które w życiu codziennym badanych nieustannie się przeplatają.

Instytucją, o której istnieniu uczestnicy kursu się dowiedzieli i często o niej wspominali, był Rzecznik Ubezpieczonych. Istnienie takiego rzecznika i możliwość zwrócenia się do niego daje uczestnikom poczucie zwiększonego bezpieczeństwa i zaufania do państwa oraz do sektora finansowego. W ich świadomości pojawia się kwestia regulacji rynku przez państwo, uczestnicy mają poczucie, że nie są bezradni, że są procedury i instytucje, które zapewniają im ochronę. *Kiedyś nie było wiary w banki, mówi jedna rozmówczyni, teraz po poznaniu zasad uczestnicy mają poczucie, że są pełnoprawnymi partnerami banków i innych instytucji finansowych, z którym można negocjować, zadawać pytania, ale też wypowiadać umowy, a w razie problemów zwrócić się o wsparcie do instytucji państwowych.*

Wątek państwa i instytucji pozarządowych przewijał się również w innym kontekście. Przykładowo na poziomie rozszerzonym w czasie wywiadów pojawiały się ze strony rozmówców pytania zwrotne o FRSI oraz NBP w kontekście finansowania szkoleń, takich jak OFB. Dwoje uczestników otwarcie wyrażało zadowolenie, że państwo (za pośrednictwem NBP) interesuje się potrzebami osób starszych organizując tego typu szkolenia i dbając w ten sposób o ich edukację finansową. Z kolei wśród niektórych uczestników tematy związane z życiem ekonomicznym wywoływały ogólniejsze refleksje na temat praw i obywatelstwa: *jestem obywatelką tego kraju, chciałabym wiedzieć, co mogę, a czego nie mogę* — mówiła jedna z uczestniczek, która przychodzi do biblioteki czytać dziennik ustaw, by zrozumieć swoją sytuację w sądzie rodzinnym. Oznacza to, że tematykę projektu rozszerzać można więc nie tylko w stronę świadomości praw konsumenta, lecz również świadomości prawnej.

## **Lepsza samoocena**

Kurs OFB wywołał również znaczące zmiany na poziomie psychologicznym. Prawie wszyscy nasi rozmówcy relacjonowali, że po kursie czują się bardziej pewni siebie. W tym kontekście używali

sformułowania „asertywność”, jak opisuje to jedna z uczestniczek, efektem kursu, jest to, że ludzie *zyskują tę pewność siebie. Wtedy gorzej jest ich zmanipulować, bo to bombardowanie telefonami, czy ulotkami, czy jakkolwiek inna forma, tak się pozyskuje tych łatwowiernych ludzi, bo nie mają określonej wiedzy, a taki kurs jednak umacnia. Asertywność buduje i osoby są pewniejsze i nie dają się tak zmanipulować.*

Nasi rozmówcy po skończonym kursie poczuli się nie tylko bardziej pewni siebie, lecz również bardziej samodzielni, zarówno dzięki wiedzy zdobytej na kursie, jak i materiałom, które mają pod ręką i które mogą stanowić dla nich wsparcie: *Ten biuletyn uczy nas samodzielności.* Duże znaczenie w poczuciu większej samodzielności ma wzrost kompetencji cyfrowych, jak podkreśla to jedna z naszych rozmówczyń, która po skończonym kursie zaczęła obsługiwać samodzielnie konto online: *Czuję się oswobodzona, bo czułam się upośledzona, nie z racji wieku, ale z braku umiejętności, nie jestem asem, ale potrafię wiele rzeczy we własnym zakresie rozwiązać.* Kurs zmobilizował ją wzięcia sprawy w swoje ręce dał poczucie swobodnego poruszania się po świecie, pewne rzeczy wydają się jej teraz prostsze. Dzięki temu czuje się nie tylko bardziej samodzielna, ale też uniezależniona od konieczności korzystania z pomocy do członków rodziny i osób trzecich (co nie zawsze jest przyjemne). Jednak mimo że kurs zmotywował ją do samodzielnego wykonywania operacji bankowych, to na drugi dzień po zrobieniu przelewu udaje się do banku, by sprawdzić, czy wszystko poszło dobrze. Jak wspominaliśmy wyżej, zmiana praktyk jest procesem rozciągniętym w czasie i zmiany te dokonują się stopniowo. W przypadku wielu uczestników obawy związane z podjęciem samodzielnych kroków pozostały. Inni, zwłaszcza uczestnicy kursów rozszerzonych, przełamali lęki przed stosowaniem kart płatniczych czy robieniem przelewów online. *Kurs mnie ośmielił do niebania się nowinek jeżeli chodzi o finanse i bankowość.*

Zwiększone poczucie pewności siebie oraz większa samodzielność sprawiają, że innym istotnym psychologicznym efektem kursu jest lepsza samoocena i poczucie własnej wartości. *Poczułam się bardzo wartościowa, oczy mi się otworzyły, poczułam się dowartościowana.* To dowartościowanie związane jest z zarówno z indywidualnym postrzeganiem samego siebie, jak i zmianą stosunku otoczenia, zwłaszcza w kręgu rodzinnym. Uczestnicy z zadowoleniem relacjonowali uznanie, z jakim spotkali się ze strony wnuków, z którymi mogli porozmawiać na tematy związane ze współczesnym światem oraz którym mogli pokazać, że korzystają z nowych technologii. Dzięki temu mają poczucie większego kontaktu w wnukami, otworzyła się przed nimi możliwość większego uczestniczenia w ich świecie

*Jestem krok do przodu, nie myślałam, że mnie jeszcze taka przygoda spotka. Dla seniorów się świat otwiera,* relacjonuje jedna z uczestniczek. To dostrzeżenie, że mimo zaawansowanego wieku można jeszcze coś zmienić w swoim życiu pojawiało się w relacjach wielu innych uczestników. *Kurs człowieka mobilizuje do postępu,* mówi inna rozmówczyni planująca zakup laptopa. Inny uczestnik podkreśla, że kursy takie jak OFB sprawiają, że wydłuża się perspektywa życiowej: *jeszcze można się czegoś nowego nauczyć, do czegoś dążyć, sprawić sobie jakąś przyjemność.* Zarówno dowartościowanie w oczach własnych, jak i otoczenia społecznego oraz poczucie wydłużenia perspektywy życiowej sprawiają, że wielu uczestników postrzega siebie jako „odmłodzonych” po kursie. Po pierwsze, kurs OFB pozwala osobom 50+ czuć się na bieżąco ze światem, który za ich życia niezwykle przyspieszył i się zmienił, po skończeniu kursu mają poczucie bycia bycie mądrzejszym i bardziej zorientowanym, czy wręcz „wtajemniczonym” w świat finansów, a tym samym poczucie uczestniczenia we współczesnym świecie. Po drugie, kluczowym czynnikiem w procesie owego „odmłodzenia” jest inne sytuowanie siebie i swojego sposobu korzystania z finansów w stosunku do sytuacji dzieci i wnuków. *Mam to konto, chodzę z kartą, czuję się młodsza, tak jakbym nie odbiegała mocno od tych młodych. Taka się czuję, jakby ten dystans między młodym pokoleniem był mniejszy.* Efektem miękkim kursu jest zatem „odmłodzenie” osób 50+ rozumiane jako poczucie włączenia w dyskurs publiczny, jak i przez zasypanie przepaści między pokoleniami.

## Rekomendacje (do dyskusji)

- W związku z dobrą ewaluacją rekomendujemy kontynuowanie i rozszerzanie zasięgu OFB
- Badani wskazują na gęstość i czasowe spiętrzenie materiału, co sugerowałoby, że potrzeba więcej czasu, lub materiał trzeba traktować mniej przekrojowo, a bardziej dogłębnie
- Zaznacza się psychologiczna różnica między poczuciem pewności siebie przy wykonywaniu ćwiczeń z komputerem w bibliotece („otucha” od bibliotekarki) a niepewnością w domu. Sugeruje to, że konieczne jest więcej ćwiczeń w domu i przeniesienie „wiedzy jak” w kontekst domowy. Należy też dalej pracować nad edukacją medialną, która jest częściowo barierą dla edukacji finansowej
- Ze względu na mocne nawyki i utrwaloną wiedzę uczestników przydatna byłaby forma kontynuacji, powrotu, lub przypomnienia kursu, nawet w formie korespondencyjnej lub online
- W niektórych miejscach niedobory sprzętowe (dwie osoby na komputer) wydają się podnosić zaangażowanie uczestników, choć niekoniecznie efekty: można rozważyć doposażenie bibliotek w sprzęt i organizację części pracy w grupach
- Zaznacza się silne zapotrzebowanie na tematykę praw konsumenckich, zwłaszcza w przypadku osób starszych
- Można rozważyć obniżenie granicy wiekowej z 50+ do 40+. W odczuciu zarówno prowadzących kurs, jak i uczestników w społeczności lokalnej było dużo osób zainteresowanych kursem, którym by się on bardzo przydał, ze względu na to, że są w wieku produkcyjnym i mogłyby zastosować umiejętności nabyte podczas kursu w praktyce.
- Można rozważyć zmianę terminu prowadzenia kursu na porę jesienno-zimową.

### O autorach raportu

**Marta Olcoń-Kubicka**, jest doktorem socjologii, pracuje jako adiunkt w Instytucie Filozofii i Socjologii PAN, gdzie od marca 2014 realizuje grant Narodowego Centrum Nauki “Praktyki posługiwania się pieniędzmi w bliskich relacjach w młodych gospodarstwach domowych”. Jej zainteresowania naukowe obejmują socjologię ekonomiczną oraz socjologię pieniądza. Jest doświadczonym badaczem jakościowym. Kierowała projektami badawczymi eksplorującymi sposoby korzystania z Internetu przez osoby w wieku 50+.

**Mateusz Halawa** jest socjologiem i antropologiem. Pracował jako badacz w 4P research mix i jako doradca w zespole badawczo-strategicznym Obsidian w Millward Brown. W The New School for Social Research pisze doktorat o społecznym życiu kredytu hipotecznego w Polsce. Z Pauliną Wróbel jest autorem raportu ewaluacji jakościowej II edycji projektu “O finansach...”