

RAPORT Z EWALUACJI EX-POST W III EDYCJI PROJEKTU



O FINANSACH W BIBLIOTECE

dla
Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego

RAPORT Z BADANIA WŚRÓD UCZESTNIKÓW KURSU

Piotr Adamiak

Warszawa, 15 października 2014

SPIS TREŚCI

I. WPROWADZENIE	3
1. Informacje o III edycji kursu „O finansach w bibliotece”	3
2. Dodatkowe informacje na temat kursantów realizujących kurs na poziomie rozszerzonym	6
3. Metodologia.....	7
4. Sposób prezentacji danych.....	8
II. TRAFNOŚĆ PROJEKTU – OGÓLNA ORAZ SZCZEGÓŁOWA OCENA JAKOŚCI KURSU	9
1. Ogólna ocena jakości kursu	9
2. Ocena jakości szczegółowych elementów kursu	12
3. Opinie o przydatności poszczególnych modułów kursu	17
III. OCENA SKUTECZNOŚCI PROJEKTU	20
1. Ocena stopnia przyrostu wiedzy seniorów w zakresie usług finansowych i bankowości elektronicznej	20
1.a Autoocena kursantów w zakresie wzrostu ich wiedzy teoretycznej.....	20
1.b Wyniki testów wiedzy wykonywanych po każdym z modułów (wersja podstawowa)	24
1.c Dodatkowe efekty kursu związane ze wzrostem wiedzy teoretycznej	25
2a. Ocena stopnia przyrostu praktycznych umiejętności seniorów w zakresie usług finansowych i bankowości elektronicznej – wersja podstawowa	26
2b. Ocena stopnia przyrostu praktycznych umiejętności seniorów w zakresie usług finansowych i bankowości elektronicznej – wersja rozszerzona	33
IV. OCENA TRWAŁOŚCI EFEKTÓW PROJEKTU	37
V. NAJWAŻNIEJSZE EFEKTY KURSU ORAZ NAJWAŻNIEJSZE BRAKI I POSTULOWANE ZMIANY – OPINIE KURSANTÓW.....	44
1. Najważniejsze efekty kursu	44
2. Najważniejsze braki i postulowane zmiany w kursie	47
2a. Najważniejsze braki i postulowane zmiany w kursie – grupa podstawowa....	47
2b. Najważniejsze braki i postulowane zmiany w kursie – grupa podstawowa ...	51
VI. WNIOSKI I REKOMENDACJE.....	52
1. Ewaluacja projektu – podsumowanie.....	52
2. Rekomendacje.....	53
VII. ZAŁĄCZNIK – TREŚĆ ANKIETY DLA UCZESTNIKÓW KURSU	58
1. Ankieta dla kursantów realizujących zajęcia na poziomie podstawowym.....	58
2. Ankieta dla kursantów realizujących zajęcia na poziomie rozszerzonym	61

I. WPROWADZENIE

1. Informacje o III edycji kursu „O finansach w bibliotece”

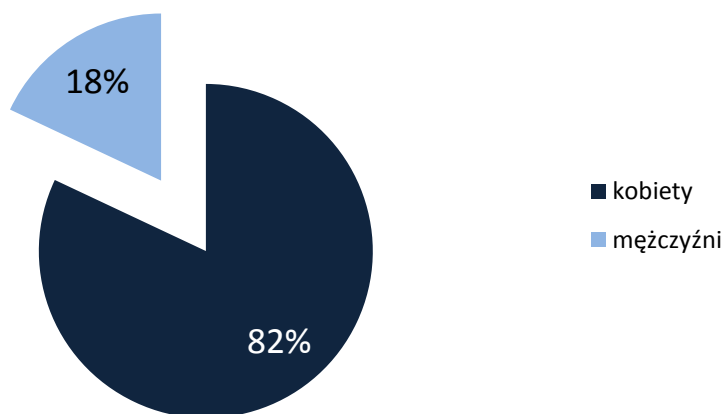
W trzeciej edycji kursu „O finansach w bibliotece” udział wzięła podobna do zeszłorocznej liczba kursantów. Rozszerzono natomiast zasięg terytorialny zajęć, a kursy dla seniorów odbywały się w niemal całym kraju. Po raz pierwszy organizatorzy zdecydowali się także wprowadzić pilotażowy kurs na poziomie rozszerzonym, który realizowany był w wybranych bibliotekach.

Kurs podstawowy, tak jak w poprzednich edycjach, składał się z pięciu modułów. Ogółem kurs „O finansach...” w ramach III edycji projektu (czyli 5 modułów na poziomie podstawowym lub rozszerzonym) ukończyło 2657 osób, w tym 2452 osoby to beneficjenci ostateczni projektu tj. osoby starsze (50+) i towarzyszące im osoby 35+ prowadzące wspólnie z seniorami gospodarstwa domowe.

Kurs „O finansach...” na poziomie podstawowym ukończyło 2492 osoby, w tym 2287 osób to beneficjenci ostateczni projektu. Pozostali kursanci to 205 pracowników bibliotek, którzy uczestniczyli w projekcie.¹ W kursie „O finansach...” na poziomie rozszerzonym wzięło natomiast udział 165 beneficjentów ostatecznych projektu.²

Spośród wszystkich kursantów 82% stanowiły kobiety, a 18% mężczyźni³.

Wykres 1. Struktura płci wszystkich kursantów



Niemal połowa uczestników kursu to osoby z wykształceniem średnim, a prawie jedna czwarta posiadała wykształcenie wyższe. Nieco ponad jedna piąta uczestników

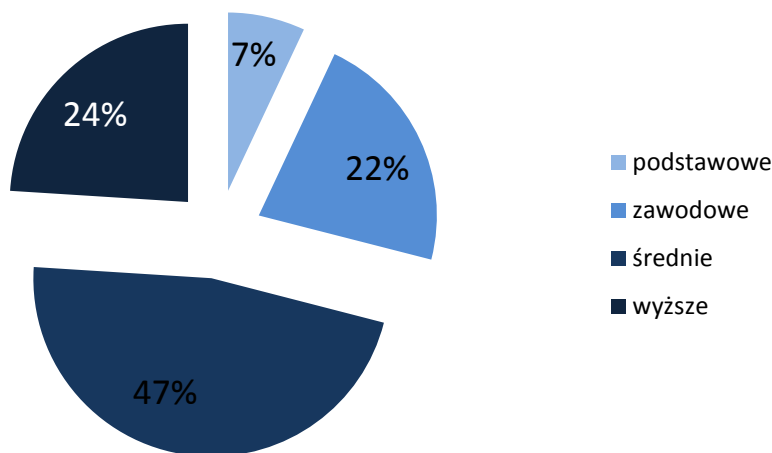
¹ tzw. biblioteka testowa na platformie <http://www.ofinansach.biblioteki.org/>.

² Struktura społeczno-demograficzna przedstawiona w tym podrozdziale (o ile wyraźnie nie zaznaczono inaczej) odnosi się do wszystkich kursantów – zarówno tych, którzy realizowali kurs na poziomie rozszerzonym, jak i podstawowym, przy czym w odniesieniu do tych ostatnich, pod uwagę wzięto tylko tych, którzy ukończyli całość kursu, a więc wszystkie pięć modułów.

³ Mężczyzn było nieco więcej (24%) w grupie kursantów realizujących kurs rozszerzony.

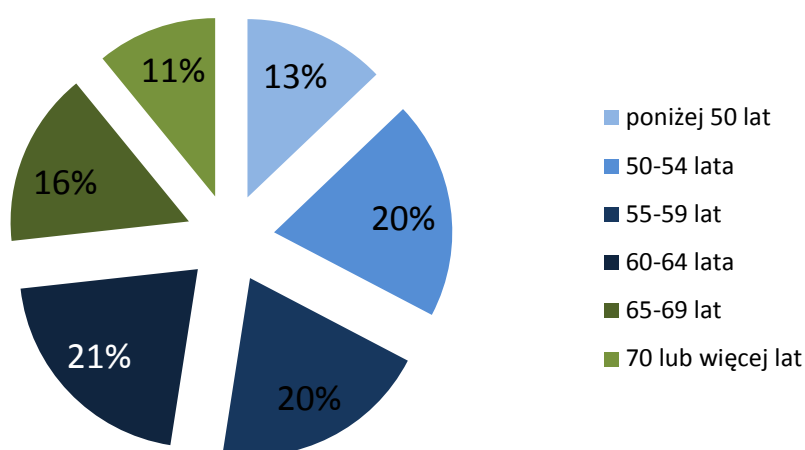
legitymowała się wykształceniem zawodowym. Tylko 7% stanowiły natomiast osoby z wykształceniem podstawowym.

Wykres 2. Wykształcenie wszystkich kursantów



Średnia wieku wszystkich osób biorących udział w kursie wyniosła 58 lat. Najstarszy kursant ukończył 87 rok życia, najmłodszy miał natomiast 19 lat. Osoby, które ukończyły 50 rok życia stanowiły ogółem 88% uczestników kursu. Stosunkowo duży udział w kursie osób poniżej 50 roku życia może świadczyć o tym, że także w tej grupie istnieje potrzeba edukacji dotyczącej finansów w internecie. Warto też zauważyć, że ponad jedną dziesiątą kursantów stanowiły osoby zaawansowane wiekowo, czyli takie, które ukończyły co najmniej 70 rok życia⁴.

Wykres 3. Struktura wiekowa wszystkich kursantów



⁴ Stosunkowo starsze były osoby uczestniczące w kursie na poziomie rozszerzonym. Średnia wieku w tej grupie wyniosła 63 lata, przy czym osób, które ukończyły co najmniej 70 rok życia było aż 23%. Zdecydowanie mniej było wśród nich osób poniżej 60 roku życia – zaledwie 26%.

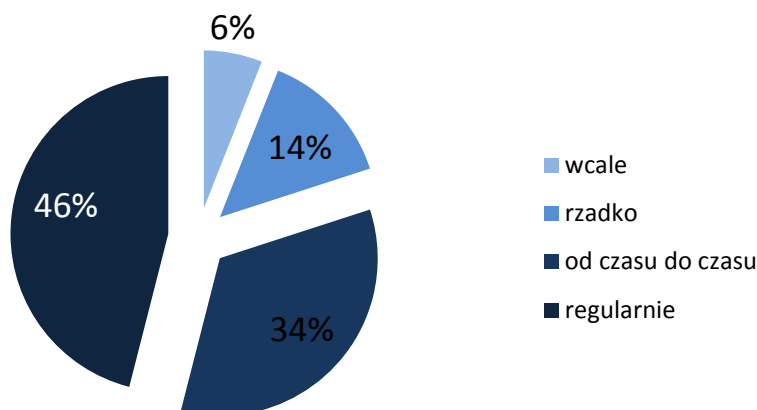
Ponownie, niemal połowę kursantów stanowili emeryci – była to zdecydowanie najliczniej reprezentowana kategoria. Osoby pracujące to 17% uczestników kursu, a po jednej dziesiątej stanowili renciści oraz pracownicy GOK i bibliotek. Pozostałe kategorie zawodowe stanowiły łącznie mniej niż jedną piątą ogółu kursantów⁵.

Tabela 1. Sytuacja zawodowa wszystkich kursantów

Sytuacja zawodowa	Udział kategorii w ogóle uczestników kursu
emeryt	47%
pracownik	17%
pracownik biblioteki, GOK	10%
rencista	9%
rolnik	5%
bezrobotny	4%
niepracujący	4%
właściciel firmy	2%
wolny zawód, samodzielny specjalista, kierownik	2%
uczeń, student	mniej niż 1%

Niemal połowa kursantów przyznawała, że już przed rozpoczęciem kursu odwiedzała bibliotekę regularnie. Jedna trzecia robiła to natomiast od czasu do czasu. Oznacza to, że osoby biorące udział w kursie to najczęściej stali lub przynajmniej sporadyczni użytkownicy biblioteki. Tylko 14% kursantów przed rozpoczęciem kursu odwiedzało bibliotekę rzadko, a 6% wcale. Sposób rekrutacji uczestników kursu w naturalny sposób premiuje te osoby, które już wcześniej miały związki z biblioteką, do których łatwiej jest dotrzeć z aktualną ofertą. Należy jednak w przyszłych edycjach zastanowić się nad taką formułą rekrutacji, która w większym stopniu pozwoli na włączenie w działania biblioteki nowych użytkowników.

Wykres 4. Związki kursantów z biblioteką przed rozpoczęciem kursu

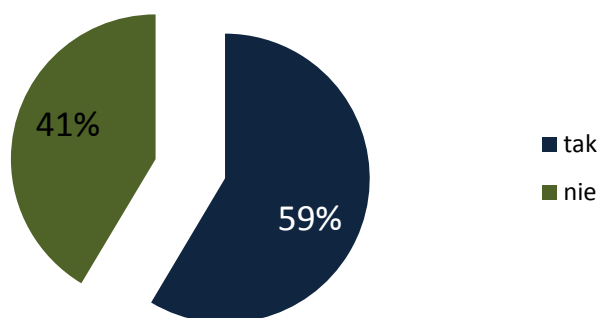


⁵ Warto dodać, że emeryci stanowili zdecydowanie najliczniej reprezentowaną kategorię w grupie kursantów realizujących kurs na poziomie rozszerzonym – tam było ich bowiem aż 70%.

2. Dodatkowe informacje na temat kursantów realizujących kurs na poziomie rozszerzonym

W obecnej edycji projektu, reagując na istniejące zapotrzebowanie organizatorzy po raz pierwszy wprowadzili pilotażowy kurs na poziomie rozszerzonym. Jak już zostało wspomniane wzięło w nim udział 165 kursantów. Ta grupa kursantów charakteryzowała się nieco większym udziałem mężczyzn (24%), emerytów (70%) oraz wyższą średnią wieku (63 lata)⁶. Natomiast ich wykształcenie oraz wcześniejsze związki z biblioteką, w porównaniu do głównej grupy kursantów były niemal identyczne. Niemal trzy piąte (59%) z nich uczestniczyło w którejś z poprzednich edycji projektu, realizując kurs na poziomie podstawowym.

Wykres 5. Czy uczestniczył(a) Pan(i) w poprzedniej edycji kursu „O finansach w bibliotece”

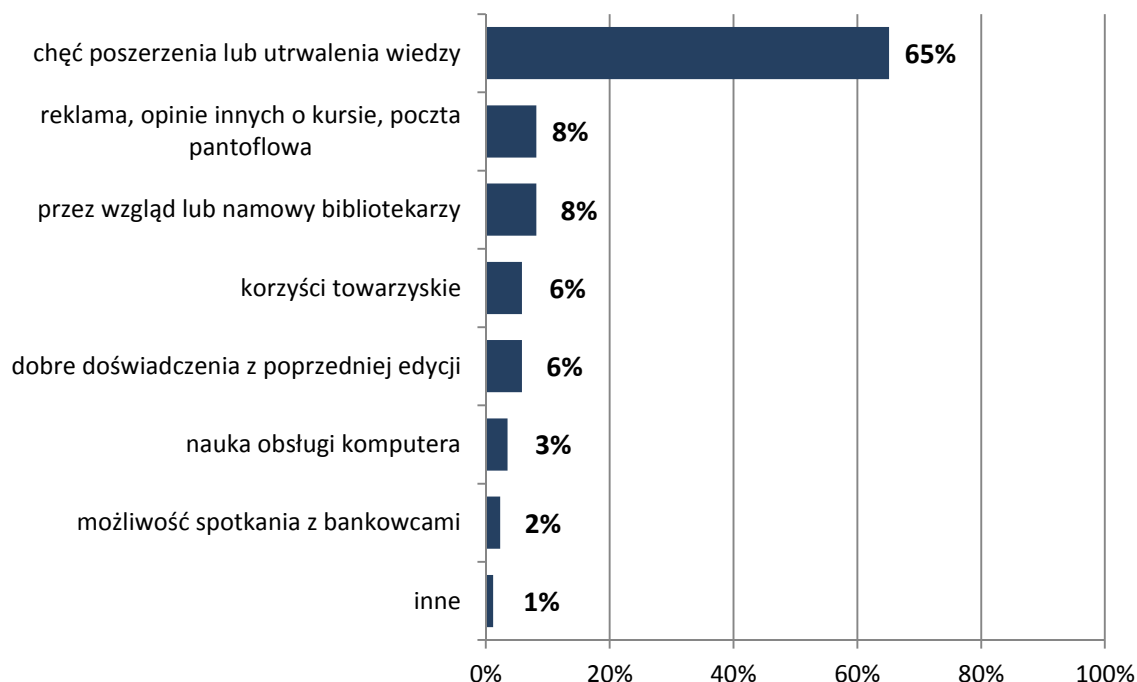


Dla zdecydowanej większości z tych osób (65%) powodem ponownego uczestnictwa w zajęciach (a w zasadzie ich kontynuacji) była chęć poszerzenia lub utrwalenia wiedzy. „Chciałam utrwalić i poszerzyć wiedzę uzyskaną na poprzednich kursach.”

Mniej niż jedna dziesiąta (8%) jako powód podawała fakt, że po prostu dowiedziała się o kursie (od znajomych, poprzez reklamę lub metodą tzw. poczty pantoflowej). Tyle samo (8%) wzięło udział w kursie przez wzgląd na znajomość z bibliotekarzami lub dzięki ich namowom. Po 6% jako powód uczestnictwa w kursie podawało oczekiwane korzyści towarzyskie (spotkanie z innymi ludźmi), a także dobre doświadczenia, jakie wyniosło z poprzedniej edycji. Część liczyła natomiast na dalszą naukę obsługi komputera (3%) lub możliwość spotkania z przedstawicielami banków (2%).

⁶ Osób, które ukończyły co najmniej 70 rok życia było aż 23%. Zdecydowanie mniej było wśród nich osób poniżej 60 roku życia – zaledwie 26%.

Wykres 6. Co skłoniło Pana/Panią aby ponownie wziąć udział w kursie „O finansach w bibliotece?”



Natomiast ci, którzy brali udział w kursie po raz pierwszy, od razu wybierając zajęcia na poziomie zaawansowanym jako powód swojej decyzji wskazywali w niemal 80% na posiadanie podstawowej wiedzy finansowej oraz chęć jej poszerzenia.

„Ponieważ mam wstępną wiedzę na ten temat, ale dzięki tym kursom mogę dowiedzieć się czegoś więcej.”

Pozostali jako powód wskazywali po prostu zainteresowanie tematyką kursu, namowy znajomych bibliotekarzy oraz namowy znajomych, sąsiadów lub rodziny.

3. Metodologia

Raport ewaluacyjny z trzeciej edycji kursu dla seniorów w ramach projektu „O finansach w bibliotece” powstał na bazie danych zebranych poprzez ankietę ewaluacyjną wypełnianą samodzielnie przez uczestników na koniec cyklu szkoleń. Opracowano dwa różne kwestionariusze ankiety: dla osób realizujących kurs na poziomie podstawowym oraz rozszerzonym. Tam gdzie było to możliwe i uzasadnione pozostawiono identyczną treść pytań, tak aby możliwe były porównania między obydwoma grupami. Ze względu na odmienną specyfikę obu wariantów kursu kwestionariusze różnią się jednak od siebie w niektórych aspektach.

Przedmiotem analizy jest 2439 kwestionariuszy ocen dotyczących kursu realizowanego na poziomie podstawowym oraz 141 kwestionariuszy odnoszących się do wersji rozszerzonej kursu. Trzeba jednak zaznaczyć, że w badaniu ewaluacyjnym dotyczącym podstawowej wersji kursu wzięło udział więcej niż 2439 kursantów. Aż

⁷ Na to pytanie odpowiadali tylko ci kursanci, którzy brali udział w poprzednich edycjach projektu. Badani mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź. Wykres przedstawia procent odpowiedzi.

310 z tych ankiet było bowiem wypełnianych wspólnie, co oznacza, że odpowiedzi na nią udzielał więcej niż jeden kursant. Ze względów metodologicznych każda ankieta ma jednak jednakową wagę.

Poziom zwrotu ankiety na poziomie 98% w wersji podstawowej kursu (w grupie beneficjentów ostatecznych) oraz na poziomie 85% w wersji rozszerzonej pozwala na uogólnianie wyników na całą populację uczestników kursu.

Dodatkowo, w odniesieniu do wersji podstawowej kursu, raport zawiera wyniki testów, które rozwiązywali uczestnicy na koniec każdego z pięciu modułów szkolenia. Średni wynik testu odnosi się do wszystkich kursantów, którzy ukończyli dany moduł kursu.

Kluczowe kryteria ewaluacji to trafność i skuteczność projektu oraz trwałość jego efektów. Celem ankiety była zatem:

- ✓ ocena jakości zastosowanych narzędzi i metod edukacyjnych w odniesieniu do ich wpływu na realizację celów projektu;
- ✓ ocena skuteczności przekazywania seniorom wiedzy ekonomicznej oraz konkretnych umiejętności związanych z usługami finansowymi i bankowością elektroniczną;
- ✓ ocena wpływu kursu na rzeczywistą zmianę postaw i zachowań uczestników w zakresie korzystania z usług finansowych w Internecie.

4. Sposób prezentacji danych

Ze względu na odmienną specyfikę obu wariantów kursu dane dotyczące oceny zajęć zostały potraktowane osobno – dla wersji podstawowej oraz rozszerzonej. Tam gdzie będzie to możliwe oceny podstawowej oraz rozszerzonej wersji kursu zostaną zaprezentowane w perspektywie porównawczej. W pozostałych przypadkach dane prezentowane będą oddzielnie.

Dane zebrane w ankietach oraz wyniki testów wykonywanych po wszystkich modułach (w przypadku wersji podstawowej) zostaną zaprezentowane na poziomie całej przebadanej populacji. Zmienne dotyczące wieku, płci, wykształcenia, sytuacji zawodowej oraz wcześniejszych związków z biblioteką nie były czynnikiem różnicującym istotnie ocenę jakości kursu, efektów szkolenia ani też wyniki testów. W nielicznych przypadkach, w których zaobserwowano jednak takie zależności - zostaną one omówione w raporcie. Tam gdzie zaobserwowano istotne różnice, a metodologia nie uległa zmianie, ocena III edycji kursu (w wersji podstawowej) zostanie porównana z wynikami oceny poprzednich edycji.

Dane prezentowane są w dwojaki sposób. Na wykresach widnieje procentowy rozkład odpowiedzi na każde z pytań ankiety ewaluacyjnej. Ponadto, w niektórych przypadkach opinie respondentów zostały przerobione na pięciopunktową skalę, w której odpowiedzi maksymalnie negatywne są równe 1, a maksymalnie pozytywne są równe 5. Im wyższy wynik średni – tym bardziej pozytywna ocena danego elementu szkolenia. Taki sposób prezentacji danych służy głównie porównaniom ocen obu wariantów kursu oraz porównaniom pomiędzy edycją obecną (w wersji podstawowej) a edycjami poprzednimi.

Uzupełnieniem danych liczbowych są wnioski z analizy odpowiedzi udzielonych na pytania otwarte. Cytaty, będące wypowiedziami uczestników kursu są prezentowane w raporcie kursywu.

II. TRAFNOŚĆ PROJEKTU – OGÓLNA ORAZ SZCZEGÓŁOWA OCENA JAKOŚCI KURSU

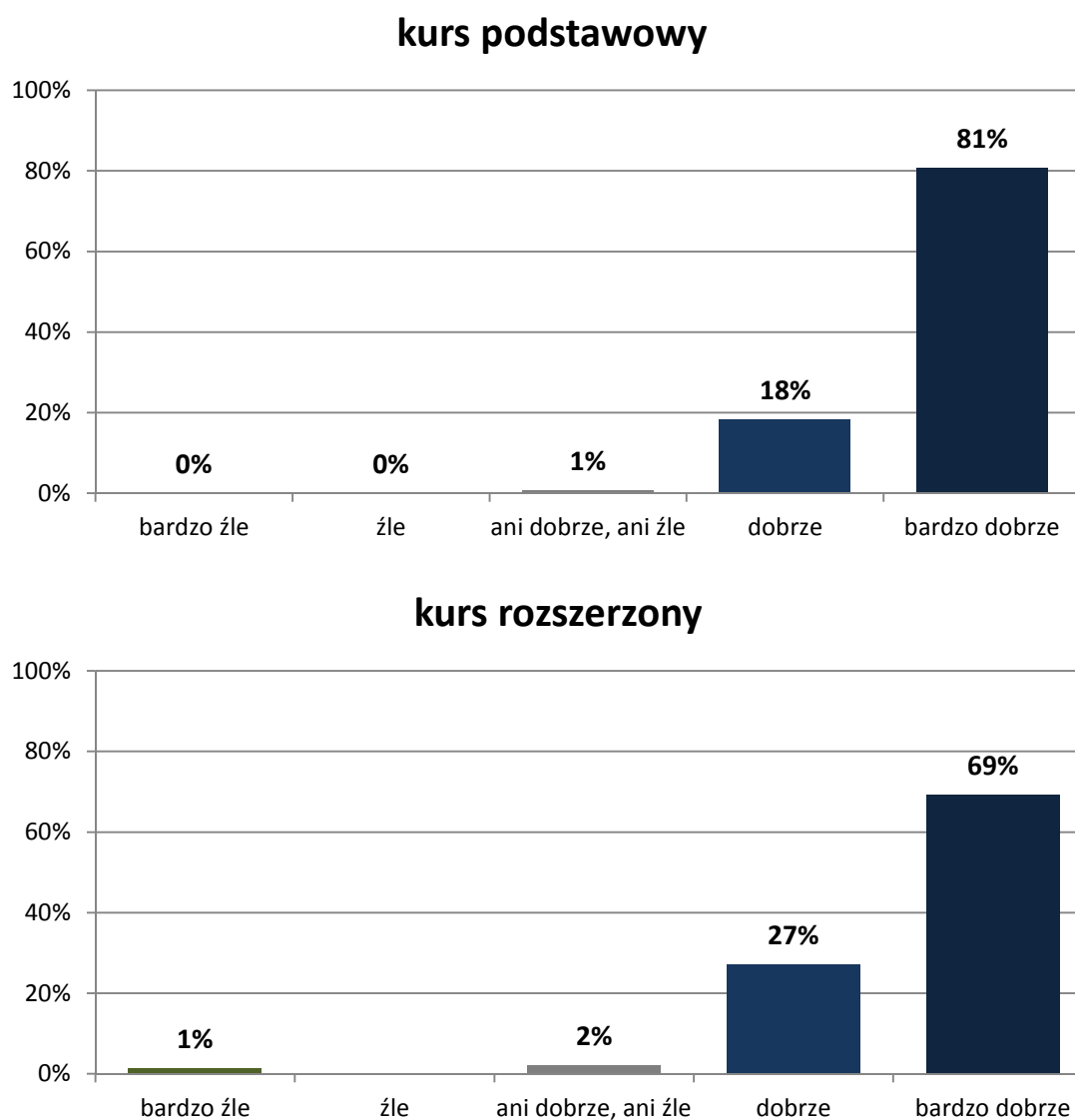
1. Ogólna ocena jakości kursu

Jednym z założonych kryteriów ewaluacji jest trafność projektu, określająca stopień, w jakim zastosowane narzędzia i metody edukacyjne pozwoliły na realizację jego końcowych celów. Wspomniane cele to wzrost wiedzy teoretycznej, a także praktycznych umiejętności korzystania z różnorodnych produktów finansowych (w tym bankowości elektronicznej) wśród uczestników kursu, a także zmiana ich postaw i zachowań związanych z tą tematyką.

Średnia ocena kursu w wersji podstawowej wyniosła 4,79 pkt. na pięciostopniowej skali. Prawie wszyscy uczestnicy (99%) ocenili jakość cyklu spotkań pozytywnie, przy czym oceny zdecydowanie dobre (81%) przeważały nad dobrymi (18%). Padło zaledwie kilkanaście głosów neutralnych oraz pięć negatywnych. Ogólna ocena jakości kursu wśród uczestników realizujących zajęcia na poziomie rozszerzonym była nieco gorsza (4,63 pkt.). Choć ocen pozytywnych było 96%, to w porównaniu do kursu podstawowego, mniej korzystny był stosunek ocen bardzo dobrych (69%) do dobrych (27%).

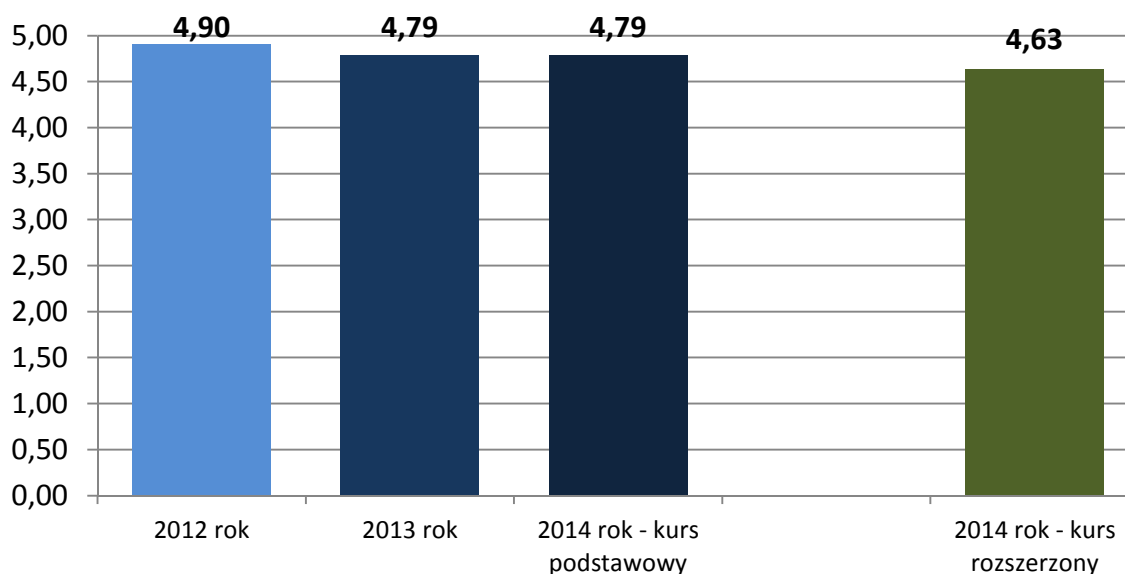
Opisane wyniki pozwalają wstępnie stwierdzić, że trafność projektu była wysoka. Oznacza to, że zastosowane przez organizatora narzędzia i metody edukacyjne spotkały się z aprobatą uczestników zajęć i wpłynęły na przyrost ich wiedzy, praktycznych umiejętności oraz zmianę postaw i zachowań odnoszących się do korzystania z produktów i usług finansowych, zwłaszcza za pośrednictwem internetu.

Wykres 7. Jak Pan(i) ocenia ogólnie jakość cyklu spotkań?



Nieco gorsze oceny ogólnej jakości kursu na poziomie rozszerzonym przekładają się na jego wyraźnie niższą ocenę uśrednioną (4,63 pkt.). Natomiast kurs na poziomie podstawowym został przez kursantów oceniony dokładnie tak samo jak przed rokiem (4,79 pkt.). Wynik jest więc nadal nieco niższy w porównaniu do najlepiej ocenionej I edycji kursu (4,90 pkt.).

Wykres 8. Porównanie ogólnej oceny jakości cyklu spotkań



Ocena jakości cyklu spotkań była też zróżnicowana ze względu na niektóre cechy charakteryzujące uczestników. Na ocenę cyklu spotkań w wersji podstawowej wpływała przede wszystkim intensywność wcześniejszych związków z biblioteką. Lepsze oceny wystawiali ci z kursantów, którzy przed rozpoczęciem zajęć byli użytkownikami biblioteki: odwiedzali ją regularnie (4,86 pkt.) lub przynajmniej od czasu do czasu (4,76 pkt.). Pozostali, odwiedzający bibliotekę rzadko lub wcale, mieli o kursie nieco gorsze opinie (4,71 pkt.). Można przypuszczać, że na bardziej krytyczne opinie mógł mieć wpływ brak osobistych znajomości z bibliotekarzami prowadzącymi zajęcia. Kurs był nieco lepiej oceniany przez kobiety (4,81 pkt.) niż przez mężczyzn (4,73 pkt.).

Natomiast w wersji rozszerzonej istotne było wykształcenie kursantów: im wyższe, tym lepsza ocena jakości kursu. Osoby z wykształceniem podstawowym lub zawodowym były zazwyczaj wobec kursu bardziej krytyczne (4,43 pkt.) niż kursanci z wykształceniem średnim (4,58 pkt.) oraz wyższym (4,91 pkt.). Kurs lepiej oceniali też kobiety (4,69 pkt.) niż mężczyźni (4,42 pkt.).

Co ciekawe, nieco gorsze opinie o jakości kursu na poziomie rozszerzonym nie znajdują odzwierciedlenia w opiniach tych jego uczestników, którzy mieli okazję uczestniczyć w poprzednich edycjach projektu, realizując kurs na poziomie podstawowym. Niemal połowa (48%) z nich uznała, że obecny kurs (na poziomie rozszerzonym) był lepszy niż poprzedni (podstawowy). Wyliczając różnice, wskazywali oni, że obecny kurs był bardziej interesujący, zawierał więcej informacji, był lepiej opracowany merytorycznie, a w jego trakcie było więcej miejsca na rozmowy i interakcje.

„Więcej było rozmów przy poszczególnych tematach o finansach.”

„Więcej ćwiczeń, dużo nowych stron internetowych, ćwiczenia praktyczne.”

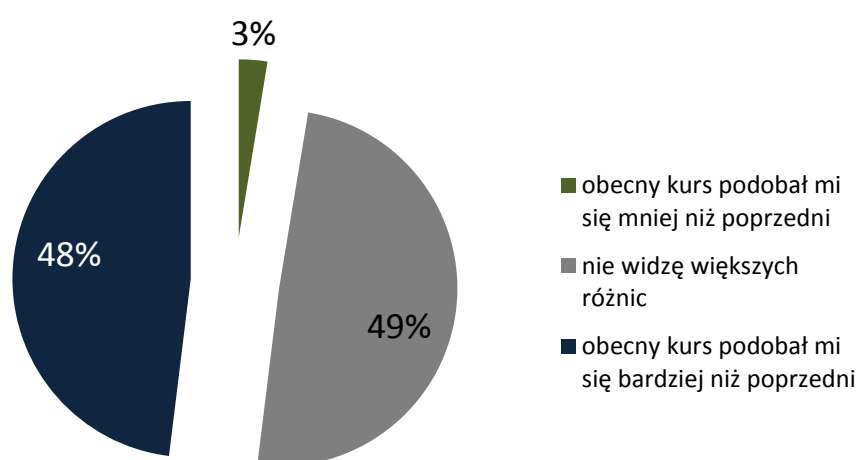
„Poprzedni kurs, to bardziej wiedza podstawowa. Obecny bardziej rozszerzony, więcej pracy w grupie. Bardzo ciekawy. Przydatny w planowaniu zakupów przez internet, załatwianiu pożyczek.”

„Mniej pracy przy komputerze więcej pracy w grupie.”

„Więcej zastosowania informacji w praktyce.”

Prawie tyle samo badanych (49%) nie dostrzega natomiast różnic w jakości pomiędzy tymi kursami. Zaledwie 3% kursantów odpowiedziało natomiast, że obecny kurs był gorszy niż poprzedni. Wskazywali oni, że ten, w którym brali udział wcześniej był lepiej opracowany, bardziej przystępny i ciekawszy.

Wykres 9. Jak Pan(i) ogólnie ocenia jakość obecnego cyklu spotkań w porównaniu do poprzedniego?⁸



2. Ocena jakości szczegółowych elementów kursu

Wysoka ocena jakości ogólnej kursu wynika z bardzo pozytywnej oceny jego poszczególnych aspektów. Wszystkie z nich uzyskały co najmniej 97% ocen pozytywnych na poziomie podstawowym oraz co najmniej 95% na poziomie rozszerzonym. W całym kursie nie było więc wyraźnie słabiej ocenianych elementów.

Ocena poszczególnych elementów kursu – w jego podstawowej wersji - była związana z niektórymi cechami samych kursantów. Najbardziej krytyczni byli najmłodszy uczestnicy zajęć, a opinia o poszczególnych aspektach kursu poprawiała się wraz z wiekiem. Wyjątkiem była najstarsza grupa, w której ocena jakości kursu ponownie nieco spadała⁹. Wśród kursantów wyróżniała się także grupa regularnych użytkowników biblioteki, którzy ocenili wszystkie pięć elementów kursu bardziej

⁸ Na to pytanie odpowiadali tylko kursanci uczestniczący w zajęciach na poziomie rozszerzonym, którzy mieli okazję brać udział w jednej z poprzedniej edycji projektu, realizując kurs na poziomie podstawowym.

⁹ Opisana zależność dotyczy czterech spośród pięciu wymienionych aspektów kursu: prowadzących spotkania, formuły spotkań, informacji o spotkaniach przed ich rozpoczęciem oraz materiałów drukowanych.

pozytywnie niż osoby mające słabsze (lub żadne) związki z biblioteką przez rozpoczęciem kursu. Natomiast w wersji rozszerzonej poszczególne elementy kursy były oceniane wyraźnie lepiej przez kobiety niż przez mężczyzn.

Najlepiej ocenianym aspektem kursu były osoby prowadzące spotkania. W przypadku kursu podstawowego bibliotekarzy, pełniących tą funkcję oceniło pozytywnie 99% kursantów, a w przypadku kursu rozszerzonego wszyscy (100%). Ocen zdecydowanie dobrych było w obu wypadkach znacznie więcej (87-90%) niż dobrych (10-12%). Tak samo jak w poprzednich edycjach należy jednak zwrócić uwagę, że entuzjastyczna wręcz ocena osób prowadzących spotkania może po części wynikać z samej specyfiki małych społeczności, w których odbywały się kursy. Wystarczy w tym miejscu wspomnieć, że niemal połowa (46%) kursantów to regularni użytkownicy biblioteki. Z dużą dozą prawdopodobieństwa można założyć, że łączą ich z bibliotekarzami stosunkowo bliskie relacje i znajomości. Typowe dla takich społeczności więzy społeczne, a nierzadko osobista znajomość z bibliotekarzami mogła budzić w badanych niechęć do ferowania jakichkolwiek krytycznych opinii o prowadzących. Starano się więc raczej docenić ich zaangażowanie, dobre chęci oraz stworzenie miłej i przyjaznej atmosfery do nauki. Potwierdzają to opinie kursantów:

„Jak zawsze miło zostałam obsłużona, potraktowana jak prawdziwy gość”.

„Panie bibliotekarki zawsze uśmiechnięte.”

„Wszystko było bardzo dobrze zorganizowane, nie był żadnych zakłóceń i przeszkód, pracownicy biblioteki zaopiekowali się nami serdecznie.”

Podkreślano także profesjonalizm, gotowość do pomocy oraz opiekuńczą postawę prowadzących.

„Panie bibliotekarki profesjonalnie przygotowane, bo [ta] praca całkowicie odbiega od ich codziennej pracy.”

„Bardzo dobrze że bibliotekarka poświęcała nam tak wiele czasu i wszystko tłumaczyła.”

„Podczas zajęć panowała miła i przyjazna atmosfera. Pani bibliotekarka zawsze służyła pomocą, chętnie odpowiadała na każde pytania, pomagała w obsłudze komputera, wyjaśniała każde wątpliwości.”

Bardzo pozytywnie oceniono również formułę spotkań opartą na pracy z komputerem, pracy w grupach i dyskusjach. Zarówno w przypadku kursu podstawowego, jak i rozszerzonego ten aspekt kursu oceniło pozytywnie 99% uczestników. Ocen zdecydowanie dobrych było znacznie więcej (78-81%) niż dobrych (18-21%). Analizując powyższe wyniki trzeba jednak, podobnie jak w poprzedniej edycji, zwrócić uwagę, że ocena formuły spotkań, jakiej dokonywali kursanci odnosi się nie tylko do metodologii oraz zaproponowanych przez organizatorów form pracy. Wpływ na ocenę tego elementu miało również opisane w powyższym akapicie pozytywne nastawienie do bibliotekarzy oraz przyjazna, sympatyczna atmosfera zajęć. Z wypowiedzi badanych wynika, że była ona nieraz zbliżona do atmosfery spotkania towarzyskiego.

„Zajęcia prowadzone były ciekawie, z przerwami na kawę i pogaduchy.”

„Było fajnie, ciastka, kawa, mile towarzystwo”

Oba elementy – sympatia wobec bibliotekarzy oraz sympatyczna atmosfera spotkań – z całą pewnością wpłynęły na pozytywną ocenę tego aspektu szkolenia, a także całego kursu¹⁰. Trzeba też podkreślić znaczenie klimatu, w jakim odbywały się zajęcia. Dla części z kursantów udział w kursie wiązał się początkowo ze stresem, wywoływanym jego komputerową formułą. Sympatyczna i bezpieczna atmosfera zajęć pozwalała zaś na bardziej efektywną naukę, pozbawioną stresu.

„Spotkania były bardzo miłe. Nauka niestresująca podczas której uwiadomiłam sobie że można w życiu ominąć wiele błędów.”

„Mogłam uczestniczyć w miłych spotkaniach oraz w sposób niestresujący poszerzyć swoją wiedzę z ekonomii, bankowości.”

Nieco zaskakujące jest natomiast, że ocena wykorzystanego w trakcie cyklu spotkań kursu e-learningowego była niemal identyczna w obu grupach kursantów – zarówno realizujących zajęcia na poziomie podstawowym, jak i rozszerzonym. Kurs komputerowy był bowiem w obu grupach wykorzystywany w zupełnie odmienny sposób. O ile, w grupie podstawowej był kluczowym narzędziem edukacyjnym, o tyle na kursie rozszerzonym był jedynie pomocą, która mogła służyć zaledwie za wprowadzenie do innych, bardziej skomplikowanych tematów, realizowanych bez jego wykorzystania. W trakcie zajęć na poziomie rozszerzonym kurs e-learningowy był wykorzystywany często (przez większą część zajęć) w opinii nieco ponad połowy (55%) kursantów. Według niemal jednej trzeciej (33%) korzystano z niego tylko czasami (przez pewną część zajęć), a 12% zaawansowanych kursantów zadeklarowało, że używano go rzadko lub wcale. Nie zmienia to jednak faktu, że obu grupach 98% uczestników oceniło kurs e-learningowy pozytywnie, przy czym ocen zdecydowanie dobrych było niemal trzy czwarte (73%), a dobrych jedna czwarta (25%). Tak pozytywna ocena tego elementu (podobnie jak pozytywna ocena formuły spotkań opartej na pracy z komputerem) powinna cieszyć zwłaszcza w kontekście jednego z celów projektu, jakim jest walka z wykluczeniem cyfrowym. Można przypuszczać, że aprobatą uczestników dla internetowej formy kursu oraz formuły zajęć zakładającej szerokie wykorzystanie komputerów sama w sobie stanowi już krok ku jego realizacji. Trzeba jednak zauważyć, że pozytywna ocena kursu e-learningowego może być też związana z tak bardzo docenianą przez kursantów możliwością nauki obsługi komputera oraz korzystania z internetu. Internetowa formuła kursu daje bowiem uczestnikom możliwość ćwiczenia tych umiejętności niejako przy okazji. Dla części z nich nauka obsługi komputera oraz korzystania z internetu była jednym z najważniejszych efektów całego kursu. Potwierdzają to ich wypowiedzi:

„Pokochałam zabawę z komputerem. Jeszcze z rok tej zabawy, a będę tak sprytna jak moi siostrzeńcy. Pięknie dziękuję Paniom prowadzącym kurs, mimo mojej tępoty komputerowej sporo mnie nauczyły.”

„Nauczyłam się lepiej obsługiwać komputer, umiem skorzystać z przydatnych stron w internecie.”

„Swobodniejsze posługiwanie się komputerem oraz zapoznanie się z możliwością załatwiania wielu spraw przez internet.”

¹⁰ Według M. Halawy i P. Wróbel (Raport z badania uczestników I edycji O finansach w bibliotece) pozytywne oceny kursu wśród kursantów I edycji często związane są z jego walorami towarzyskimi.

Choć nabywanie kompetencji technologicznych w trakcie kursu jest jego zdecydowaną zaletą, to niesie jednak ze sobą także zagrożenie, które było wielokrotnie wspomniane we wcześniejszych raportach ewaluacyjnych¹¹. Połączenie, a w niektórych przypadkach prymat edukacji technologicznej nad finansową powoduje, że ta ostatnia tematyka może stać się zaledwie tłem dla zagadnień technologicznym, obniżając skuteczność i trwałość efektów kursu.

Pozytywnie oceniono również jakość materiałów drukowanych, wykorzystywanych w trakcie kursu. W grupie uczestników realizujących zajęcia na poziomie podstawowym padło 98% ocen pozytywnych (77% bardzo dobrych i 21% dobrych), natomiast grupa zaawansowana oceniła je pozytywnie w 95% przypadków (71% ocen bardzo dobrych i 24% dobrych). Powyższe wyniki wskazują, że problemy związane z niedostateczną jakością materiałów drukowanych lub ich brakiem występujące w pierwszej edycji projektu zostały trwale wyeliminowane. Udało się to osiągnąć głównie dzięki wsparciu finansowemu, jakiego udziela bibliotekom organizator. Jest ono w wielu przypadkach przeznaczone właśnie na wydruk niezbędnych materiałów kursowych. W pierwszej edycji brak takich środków okazał się bowiem poważnym problemem dla bibliotek. Obecnie materiały kursowe są przekazywane uczestnikom za pośrednictwem bibliotek przed rozpoczęciem zajęć. W III edycji programu zaledwie kilku kursantów narzekało, że nie otrzymało materiałów kursowych, dostało ich za mało lub też otrzymało je zbyt późno.

„Chciałbym mieć więcej materiałów drukowanych.”

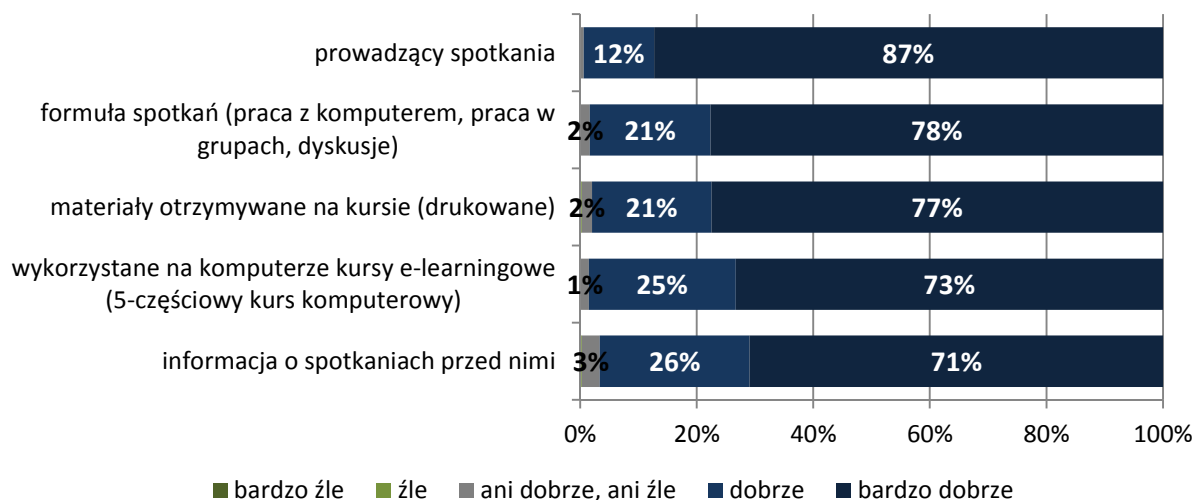
„Więcej materiałów drukowanych, szczególnie o zakładaniu konta.”

Jakość informacji o spotkaniach poprzedzające ich rozpoczęcie oceniło pozytywnie 97% kursantów – zarówno w grupie podstawowej, jak i zaawansowanej. Ocen bardzo dobrych było wyraźnie więcej (71-72%) niż ocen dobrych (25-26%). Trzeba jednak pamiętać, że niemal połowa (46%) kursantów to stali bywalcy biblioteki. Kolejna jedna trzecia odwiedza ją natomiast przynajmniej od czasu do czasu. Dotarcie do tych osób było więc stosunkowo łatwe, a szeroko zakrojona akcja reklamowo-informacyjna nie była konieczna. Nie może dziwić, że osoby, które dowiedziały się o kursie i wzięły w nim udział oceniają politykę informacyjną biblioteki pozytywnie. Wydaje się, że lepszą miarą oceny informowania o spotkaniach przed ich rozpoczęciem jest fakt, że zaledwie 6% kursantów to osoby zupełnie nowe w bibliotece, a 14% to jej sporadyczni użytkownicy. Oznacza to, że biblioteki informując o kursie docierały głównie do swoich aktualnych użytkowników. Problemem pozostaje ciągle otwarcie się bibliotek na nowe osoby i środowiska.

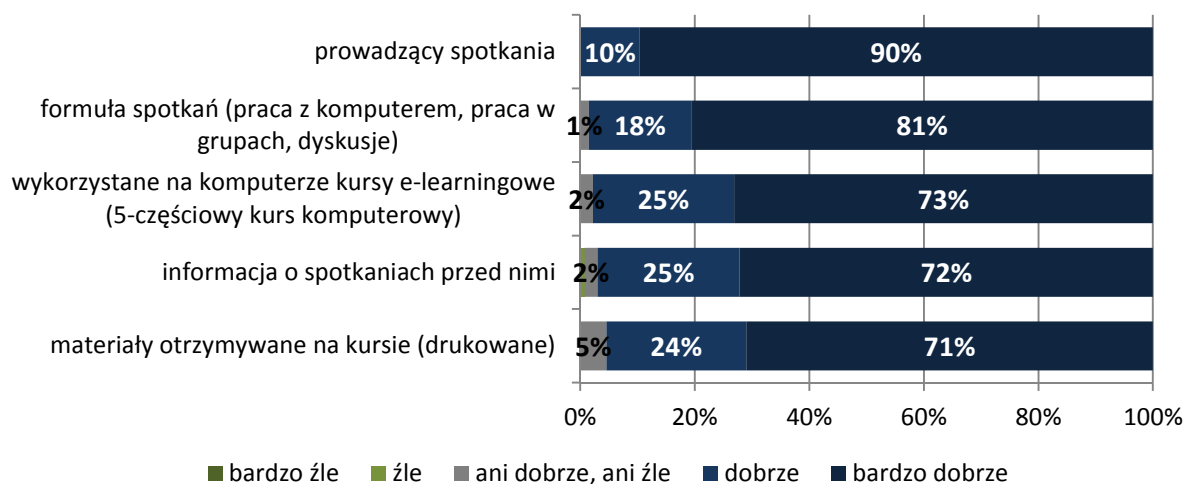
¹¹ P. Adamiak, Raport z ewaluacji ex-post w II edycji projektu „O finansach w bibliotece” oraz M. Halawa, P. Wróbel, Raport z badania uczestników I edycji O finansach w bibliotece

Wykres 10. Jak Pan(i) ocenia?

kurs podstawowy



kurs rozszerzony



Kursanci z grupy zaawansowanej ocenili dwa spośród aspektów kursu nieznacznie lepiej niż osoby z grupy podstawowej. Mieli oni nieco lepsze zdanie o osobach prowadzących spotkania oraz o formule spotkań. W przypadku oceny kursu e-learningowego oraz jakości informacji o kursie przed jego rozpoczęciem oceny w obu grupach były niemal identyczne. Zaawansowani uczestnicy wyraźnie gorzej ocenili natomiast jakość materiałów drukowanych. Możliwe, że problemem było dla nich niedostosowanie (a w zasadzie brak) materiałów korespondujących z rozszerzoną tematyką realizowaną na tym kursie.

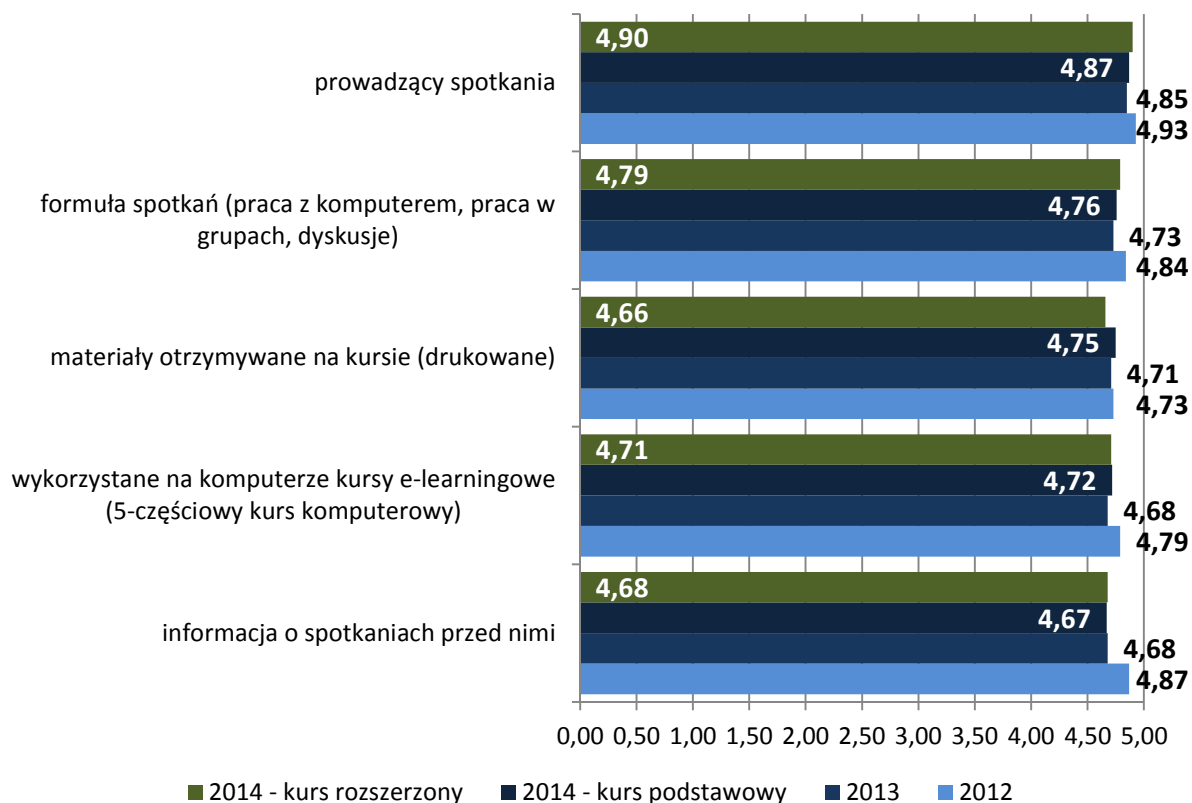
„Brakowało mi materiału szkoleniowego w formie pisemnej, aby poszukać nieznanego mi tematu, co pozwoliłoby mi zaglądać na wskazane strony internetowe.”

Kursanci realizujący zajęcia na poziomie podstawowym ocenili natomiast niemal wszystkie aspekty kursu nieznacznie lepiej niż osoby uczestniczące w identycznym kursie rok temu. Poprawa ocen była jednak bardzo niewielka. Wyjątkiem jest

informacja o kursach tuż przed ich rozpoczęciem – tutaj noty wystawiane przez uczestników prawie nie uległy zmianie. Pomimo opisanego polepszenia ocen, obecni kursanci wciąż są bardziej krytyczni wobec poszczególnych elementów kursu, w porównaniu do najbardziej entuzjastycznych pod tym względem uczestników pierwszej edycji. Jedynym wyjątkiem jest ocena materiałów drukowanych, które zostały przez organizatorów dopracowane do tego stopnia, że ocena ich jakości jest obecnie najwyższa spośród wszystkich trzech edycji.

Na podstawie opisanych powyżej ocen elementów szczegółowych kursu można powtórzyć postawiony wcześniej wniosek: trafność projektu była wysoka, a zastosowane metody i narzędzia edukacyjne zostały ocenione przez uczestników kursu bardzo pozytywnie. Tym samym ich wpływ na przyrost wiedzy, umiejętności oraz zmianę postaw i zachowań kursantów był znaczący.

Wykres 11. Porównanie oceny jakości poszczególnych elementów kursu



3. Opinie o przydatności poszczególnych modułów kursu

W całości programu szkolenia w wersji podstawowej badani za najbardziej przydatne moduły uznali zakładanie i obsługiwanie internetowego konta bankowego oraz prowadzenie budżetu domowego. Na pierwszy z tematów padło 28% wszystkich głosów, zaś na drugi 27%. W przypadku zakładania i obsługiwanego konta internetowego duże znaczenie może odgrywać efekt nowości oraz fakt, że dla dużej

części uczestników kurs mógł być pierwszą okazją do zetknięcia się z możliwościami związanymi z bankowością elektroniczną. Za tą hipotezą przemawia fakt, że wśród kursantów realizujących kurs na poziomie rozszerzonym, mających większy zasób wyjściowej wiedzy, wspomniany moduł tematyczny był już mniej istotny – padło bowiem na niego 21% głosów. Znajduje to też potwierdzenie w wynikach badań według, których ponad jedna trzecia osób po 60 roku życia nie posiada bowiem w ogóle żadnego – nawet tradycyjnego - konta¹².

„Najważniejszym efektem kursu będzie założenie konta w banku. Kurs dostarczył mi wystarczającą i bardzo ważną wiedzę.”

„Dowiedziałam się, jak to jest mieć konto internetowe i opłacać rachunki itp. nie wychodząc z domu. Zawsze chciałam to umieć.”

Natomiast moduł dotyczący prowadzenia budżetu domowego był równie istotny w obu grupach (26% głosów)¹³. Można przypuszczać, że wiadomości dotyczące prowadzenia budżetu domowego były stosunkowo najłatwiejsze do zaaplikowania w codziennym życiu. Niezależnie od poziomu wyjściowej wiedzy, sposoby racjonalnego planowania przychodów i wydatków były dla kursantów interesującą tematyką, a decydował o tym prawdopodobnie jej najbardziej praktyczny charakter.

„Osiągnęłam pewność, że to co zrobię ze swoimi pieniędzmi zależy w dużej mierze od nas samych. Nauczyłam się lepiej gospodarować budżetem domowym.”

„Nauczyłam się planować budżet domowy, zrozumiałam, że warto oszczędzać nawet małe kwoty.”

W grupie kursantów realizujących kurs na poziomie podstawowym nieco mniej przydatnymi tematami okazało się wybieranie polisy ubezpieczeniowej oraz branie kredytu lub zakładanie lokaty w banku i posługiwanie się kartami kredytowymi i bankomatowymi. Na pierwszy z nich padło 19% głosów¹⁴, natomiast na drugi 18%¹⁵. Możliwe, że przydatność tych modułów była nieco mniejsza gdyż dotyczyły one trudniejszych i bardziej skomplikowanych tematów, koncentrujących się na bardziej wyrafinowanych instrumentach finansowych, skierowanych do lepiej wyedukowanych odbiorców. W dodatku branie kredytu, zakładanie lokaty w banku czy używanie karty kredytowej to tematy, które dotyczą seniorów w mniejszym stopniu ze względu na ich na ogół nienajlepszą sytuację finansową. Być może z tego powodu moduł dotyczący kredytów, lokat i kart cieszył się również mniejszym zainteresowaniem (19% głosów) nawet w grupie kursantów realizujących zajęcia na poziomie rozszerzonym. Ta grupa, posiadająca większy zasób wyjściowej wiedzy, wykazywała natomiast zdecydowanie większe niż kursanci podstawowi zainteresowanie tematyką polis ubezpieczeniowych. Dla zaawansowanych kursantów był to obok prowadzenia budżetu domowego najbardziej przydatny moduł (26% głosów). W obu grupach możemy jednak znaleźć wypowiedzi sugerujące, że

¹² T. Koźliński, Wykluczenie płatnicze w Polsce i innych krajach UE, NBP 2010

¹³ W największym stopniu (wśród kursantów podstawowych) doceniały go kobiety oraz kursanci z wykształceniem podstawowym.

¹⁴ Nieco większym zainteresowaniem cieszył się on wśród mężczyzn oraz wśród kursantów z wykształceniem wyższym.

¹⁵ Wyraźnie mniejszym zainteresowaniem cieszył się on wśród najstarszych kursantów (którzy ukończyli 70 rok życia).

przekazana w dwóch opisywanych modułach wiedza znalazła praktyczne zastosowanie.

„Przekonałam się, że przed zaciągnięciem kredytu, założeniem konta a nawet zawarciem polisy ubezpieczeniowej należy prowadzić szczegółową analizę w celu wybrania najkorzystniejszego dla mnie wariantu.”

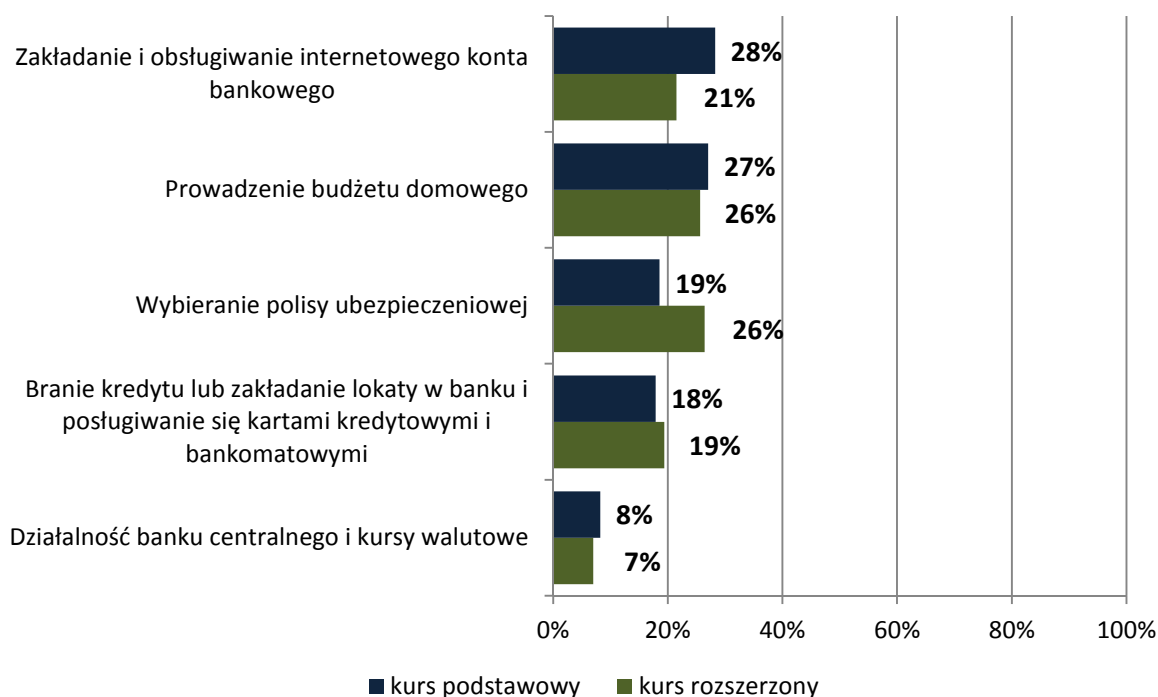
„Chętnie będę teraz korzystała z kart płatniczych, przedtem miałam obawy.”

„Wybrałem lepszą ofertę na ubezpieczenie domu i samochodu.”

W obu grupach kursantów najmniej przydatnym modułem okazała się działalność banku centralnego i kursy walutowe. W grupie podstawowej padło na ten moduł 8% głosów¹⁶, zaś w grupie rozszerzonej 9%. Można przypuszczać, że o małej przydatności tego modułu decyduje jego najmniej praktyczny charakter. O ile informacje zawarte w pozostałych modułach tematycznych są możliwe do wykorzystania w codziennym życiu, o tyle wiedza na temat działalności NBP oraz kursach walutowych ma charakter raczej teoretyczny.

W porównaniu z poprzednią edycją nie zaobserwowano żadnych zmian w ocenie przydatności poszczególnych modułów kursu (w stosunku do wersji podstawowej kursu).

Wykres 12. Proszę wskazać dwa obszary poruszanie podczas spotkań, które były dla Pana/i osobiście najpotrzebniejsze¹⁷



¹⁶ Nieco większym zainteresowaniem cieszył się on wśród mężczyzn oraz kursantów z wykształceniem wyższym.

¹⁷ Badani mogli wskazać maksymalnie dwie odpowiedzi. Wykres prezentuje procent odpowiedzi.

III. OCENA SKUTECZNOŚCI PROJEKTU

1. Ocena stopnia przyrostu wiedzy seniorów w zakresie usług finansowych i bankowości elektronicznej

Drugim z kryteriów ewaluacji projektu była jego skuteczność, będąca miarą stopnia, w jakim udział w cyklu szkoleń zaowocował przyrostem wiedzy teoretycznej oraz praktycznych umiejętności uczestników, związanych z usługami finansowymi i bankowością elektroniczną. Skuteczność projektu zmierzono w dwojaki sposób: poprzez samoocenę kursantów (pytanie w ankiecie ewaluacyjnej) oraz poprzez test wiedzy, który uczestnicy zajęć rozwiązywali na koniec każdego z modułów kursu.

1.a Autoocena kursantów w zakresie wzrostu ich wiedzy teoretycznej

Uczestnicy cyklu spotkań bardzo pozytywnie ocenili skuteczność przekazywania wiedzy z zakresu produktów i usług finansowych w trakcie kursu. Na poziomie podstawowym, w odniesieniu do każdego z tematów kursu, ponad 90% uczestników zadeklarowało, że lepiej orientuje się w omawianej w ich trakcie problematyce. Na poziomie rozszerzonym wyniki były niemal tak samo pozytywne. Wyjątkiem był moduł dotyczący prowadzenia budżetu domowego. Tam lepszą orientację w poruszanych kwestiach zadeklarowało 89% uczestników. Opisywane wyniki pozwalają stwierdzić, że w obu wariantach kursu skuteczność zajęć była bardzo wysoka. Pozwoliło to na osiągnięcie jednego z zakładanych celów projektu, jakim był wzrost wiedzy ekonomicznej seniorów dotyczącej korzystania z usług i produktów finansowych, oszczędzania, inwestowania oraz ubezpieczeń.

Na poziomie podstawowym najlepiej ocenionymi pod kątem skuteczności przekazywania wiedzy modułami było zakładanie i obsługiwanie internetowego konta bankowego oraz działalność banku centralnego i kursy walutowe. W obu wypadkach 93% kursantów zadeklarowało, że dzięki uczestnictwu w zajęciach lepiej orientuje się we wspomnianej tematyce, przy czym niemal dwie trzecie (65-66%) deklaruowało znacznie lepszą, a nieco ponad jedna czwarta (27-28%) lepszą orientację. Zakładanie i obsługiwanie internetowego konta bankowego to także najbardziej skuteczny moduł tematyczny w opinii kursantów zaawansowanych. Aż 98% z nich po zajęciach czuje się lepiej zorientowanych w tej tematyce. Jednak proporcje ocen bardzo dobrych do dobrych są tutaj nieco gorsze: 60% orientuje się w tej problematyce zdecydowanie lepiej a 28% lepiej.

Z kolei moduł dotyczący działalności banku centralnego i kursów walutowych został w grupie zaawansowanej oceniony jako skuteczny przez 93% uczestników. Jednak tylko nieco ponad połowa (53%) określiła wzrost swojej wiedzy jako zdecydowany, a dwie piąte (40%) jako umiarkowany. Skuteczność modułu jest więc w tej grupie nieco mniejsza, niż w grupie podstawowej. Warto przypomnieć, że oba wspomniane moduły zostały (zwłaszcza przez kursantów podstawowych) uznane za najbardziej przydatne w trakcie całego kursu. Tym bardziej cenna jest więc ich skuteczność oraz wzrost wiedzy wśród uczestników.

„Przed rozpoczęciem kursu nie zdawałam sobie sprawy, że prowadzenie konta internetowego jest takie proste, teraz już wiem i na pewno z tej wiedzy skorzystam.”

„Wiadomości wyniesione z kursu sprawiły, że przeanalizowałam swoje finanse w domu i bardziej krytycznie oceniłam podjęte wcześniej decyzje w sprawie ubezpieczeń i zaciągniętych kredytów.”

W opinii kursantów z grupy podstawowej, niemal identyczna była skuteczność modułów dotyczących wybierania polisy ubezpieczeniowej oraz brania kredytu, zakładania lokaty i posługiwania się kartami. W odniesieniu do obu tematów 92% kursantów zadeklarowało, że dzięki udziałowi w zajęciach ich wiedza dotycząca tej problematyki jest większa, przy czym 63% uznało się za zdecydowanie lepiej, a 29% za lepiej zorientowanych. Natomiast w grupie zaawansowanej za bardziej skuteczny został uznany moduł dotyczący kredytów, lokat i kart płatniczych. Aż 95% uczestników uznała, że udział w kursie przyczynił się do wzrostu ich wiedzy w tym zakresie. Jednak proporcje ocen zdecydowanie dobrych i dobrych były nieco gorsze: 58% kursantów uznało swoją orientację w omawianej tematyce za zdecydowanie lepszą, a 37% za lepszą. Ocena modułu dotyczącego wyboru polisy ubezpieczeniowej była natomiast w grupie zaawansowanej niemal taka sama jak w podstawowej: wzrost wiedzy dostrzegło 93% badanych (62% znaczny, a 31% umiarkowany). Wysoka skuteczność tych modułów to tym bardziej cenny wynik, że osoby starsze, z racji na ogół gorszej sytuacji finansowej mają nieco mniejsze możliwości aby spotkać się z kredytami, polisami ubezpieczeniowymi oraz lokatami w praktyce. Skuteczność omawianych modułów potwierdzają niektóre wypowiedzi badanych.

„Sprawdziłam czy banki i towarzystwa ubezpieczeniowe, którym zaufałam, posiadają gwarancje właściwych instytucji.”

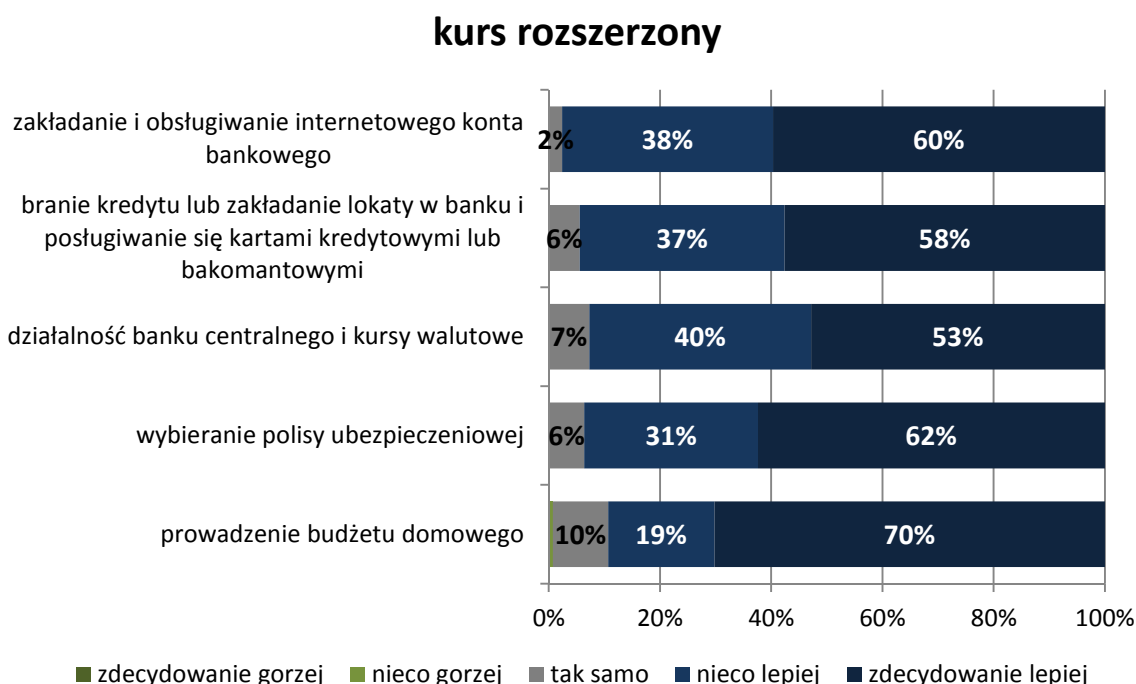
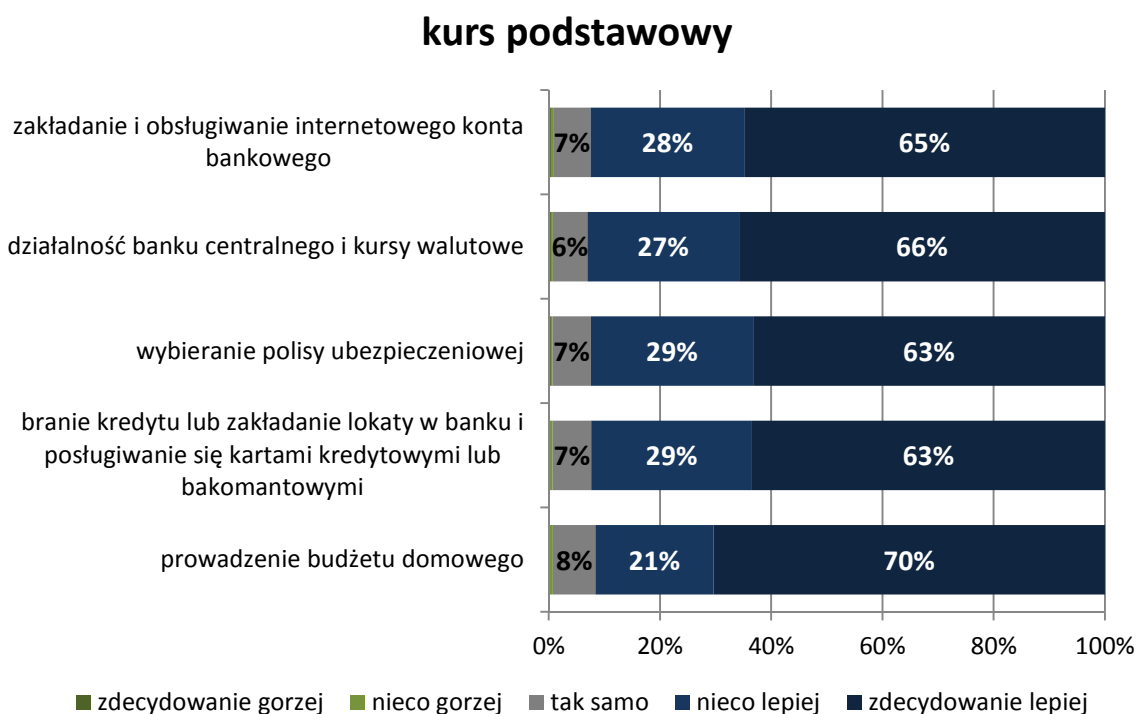
„Lepiej rozumiem sprawy finansowe, potrafię porównać oferty ubezpieczeniowe różnych firm i ocenić, która lokata bankowa jest dla mnie korzystniejsza.”

„Nauczyłam się ocenić, która lokata bankowa jest korzystniejsza z czym miałam zawsze problem i pieniądze trzymałam w "skarpecie".”

„Czuję się bezpieczniej w posługiwaniu się kartami płatniczymi.”

Zarówno w grupie podstawowej, jak i zaawansowanej najniżej oceniono skuteczność modułu dotyczącego prowadzenia budżetu domowego. W pierwszej z nich wzrost wiedzy w tym zakresie dostrzegło 91% kursantów, w drugiej – 89%. Warto jednak zauważyć, że w przypadku obu grup odsetek badanych deklarujących zdecydowanie lepszą orientację w tej tematyce dzięki udziałowi w kursie był najwyższy ze wszystkich modułów (70%). Pomimo stosunkowo najniższej oceny efektywności ogólnej, to właśnie w przypadku tego modułu odnotowano najwięcej ocen zdecydowanie pozytywnych. Z drugiej strony warto zwrócić uwagę na dość znaczną grupę (8-10%), która deklaruje, że nie widzi żadnych zmian w poziomie swojej wiedzy dotyczącej prowadzenia budżetu domowego.

Wykres 13. Czy w porównaniu z okresem przed udziałem w tym cyklu spotkań orientuje się Pana/i w kwestii?



Uśredniona ocena skuteczności przekazywania wiedzy w trakcie kursu podstawowego (4,57 pkt.)¹⁸ wzrosła bardzo nieznacznie w porównaniu do poprzedniej edycji projektu (4,54 pkt.) ale wciąż jest nieco niższa, niż w najlepszej pod tym względem edycji

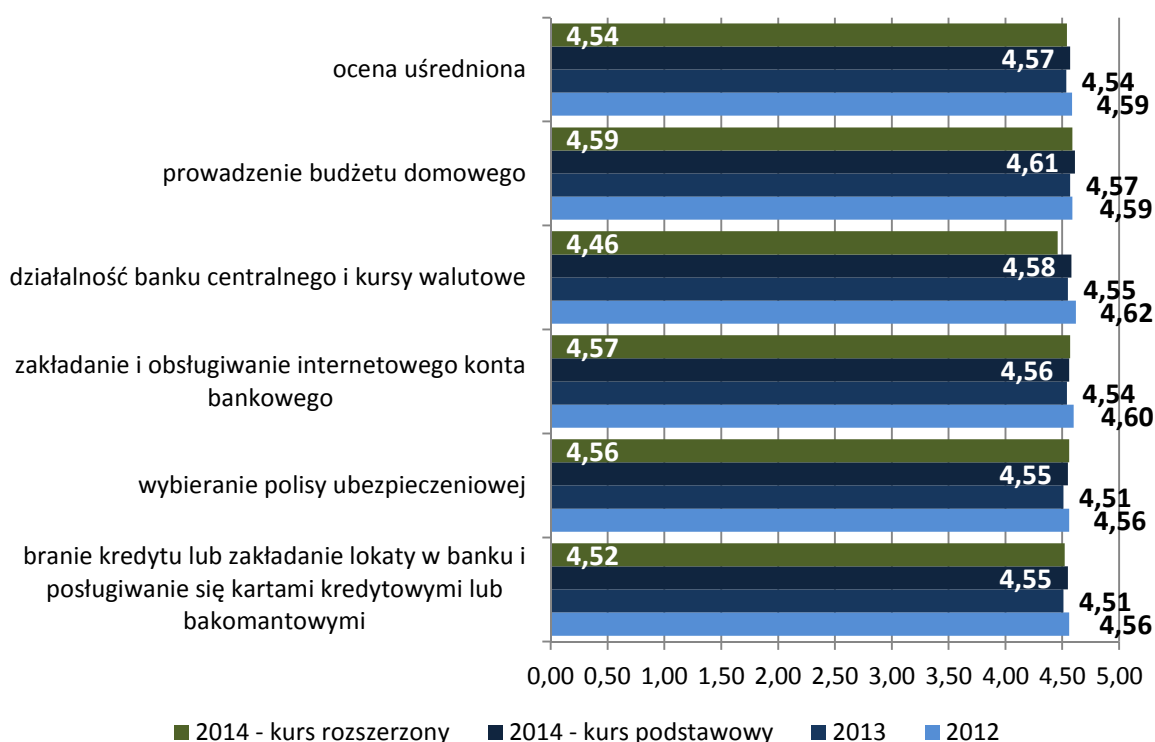
¹⁸ Oceny uśrednione obliczono na podstawie średniej z ocen skuteczności pięciu modułów tematycznych szkolenia.

I(4,59 pkt.). Skuteczność projektu jest też oceniana nieco lepiej przez kursantów podstawowych, niż zaawansowanych (4,54 pkt.).

Ocena skuteczności poszczególnych elementów kursu jest w obecnej edycji nieznacznie lepsza niż przed rokiem. Dotyczy to wszystkich pięciu modułów tematycznych szkolenia, jednak różnice są bardzo niewielkie. Obecna ocena jest też zbliżona do wyników sprzed dwóch lat. Jedynie w przypadku modułów dotyczących banku centralnego i kursów walutowych oraz internetowego konta bankowego wciąż nie udało się osiągnąć poziomu skuteczności z tamtego okresu.

Można też zauważyć, że oceny skuteczności poszczególnych modułów kursu dokonywane przez kursantów zaawansowanych i podstawowych są bardzo zbliżone. W zasadzie jedyną wyraźną różnicą jest moduł dotyczący działalności banku centralnego i kursów walutowych. W tym wypadku kursanci zaawansowani byli nieco bardziej krytyczni wobec skuteczności zajęć (4,46 pkt.), niż podstawowi (4,58 pkt.).

Wykres 14. Uśredniona ocena skuteczności przekazywania wiedzy



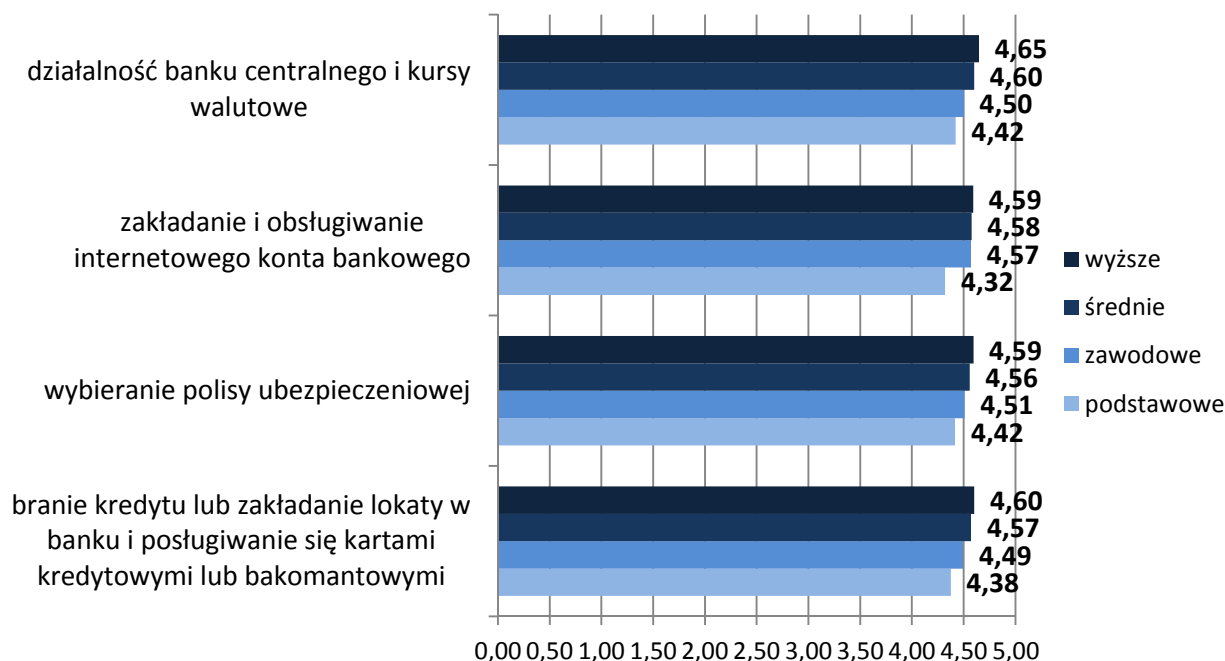
Ocena skuteczności kursu – w wersji podstawowej – była też związana z różnymi cechami społeczno-demograficznymi kursantów. Przede wszystkim skuteczność niemal wszystkich modułów (poza prowadzeniem budżetu domowego) była oceniana najniżej przez najstarszych uczestników zajęć (mających 70 lub więcej lat). Podobnie, niemal wszystkie moduły (poza braniem kredytu, zakładaniem lokaty i posługiwaniem się kartami) były oceniane jako bardziej skuteczne przez regularnych użytkowników biblioteki. Możliwe, że wpływ na to miała osobista znajomość z bibliotekarzami (bardziej prawdopodobna w przypadku stałych bywalców bibliotek) i niechęć do krytycznej oceny prowadzonych przez nich zajęć. Wreszcie, ocena

skuteczności prawie wszystkich modułów (poza prowadzeniem budżetu domowego) wyraźnie rosła wraz z wykształceniem kursanta. Słabsze oceny dotyczące skuteczności wystawiane przez gorzej wykształconych kursantów mogą wskazywać, że w niektórych aspektach materiał lub terminologia stosowane w kursie są zbyt trudne. Takie głosy odnajdujemy też w wypowiedziach badanych.

„Niekóre teksty zbyt ekonomiczne i mało zrozumiałe.”

„Zbyt skomplikowane definicje, powinny być przełożone na bardziej zrozumiały język.”

Wykres 15. Ocena skuteczności przekazywania wiedzy w zależności od wykształcenia (wersja podstawowa kursu)



1.b Wyniki testów wiedzy wykonywanych po każdym z modułów (wersja podstawowa)

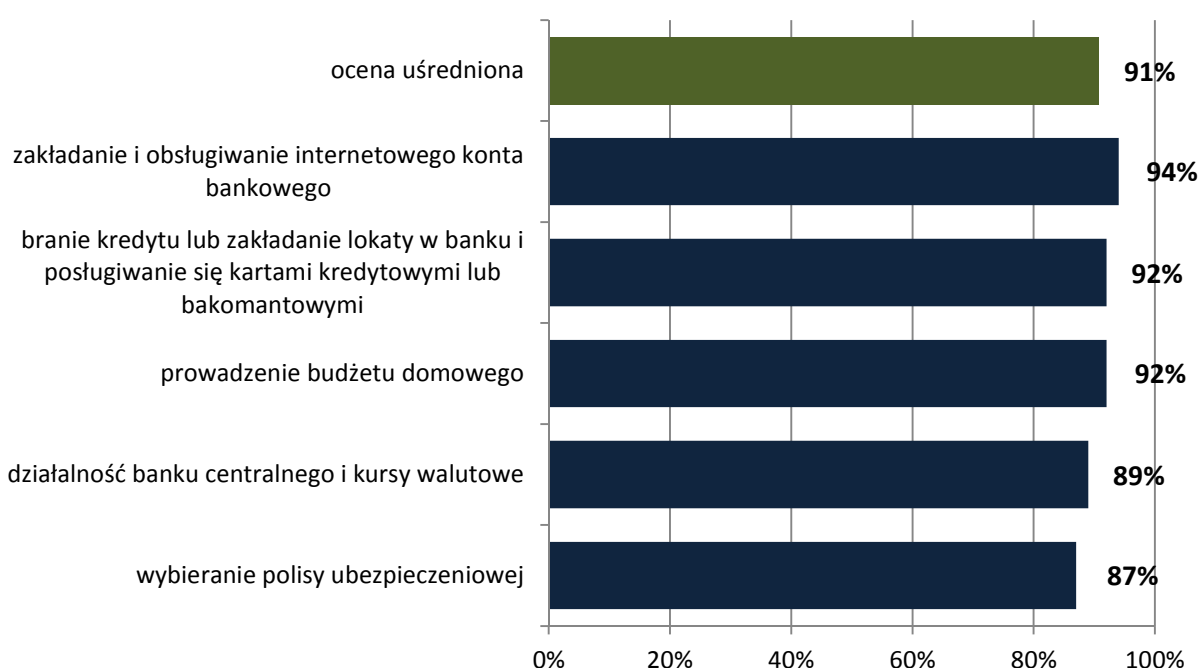
Uczestnicy zajęć na poziomie podstawowym po każdym z modułów wypełniali test wiedzy dotyczący tematyki poruszanej w trakcie spotkania. Wyniki testów są jedną z miar skuteczności projektu, w zakresie przekazywania uczestnikom wiedzy na temat usług i produktów finansowych. Skuteczność projektu mierzona w ten sposób była, podobnie jak autoocena przyrostu wiedzy kursantów, bardzo wysoka. Uśredniony wynik testów ze wszystkich pięciu modułów tematycznych wyniósł 91%¹⁹. Uczestnicy zajęć najlepiej radzili sobie z tematyką zakładania i obsługi konta internetowego (94%). Niewiele niższe wyniki (92%) odnotowano w testach dotyczących prowadzenia budżetu domowego oraz brania kredytu, zakładania lokaty i posługiwania się kartami płatniczymi. Nieco gorsze wyniki odnotowano natomiast w testach dotyczących

¹⁹ Warto podkreślić, że tak wysokie wyniki testów końcowych mogą po części wynikać z tego, że kursanci mogą do nich podchodzić wielokrotnie.

działalności banku centralnego i kursów walutowych (89%) oraz wybierania polisy ubezpieczeniowej (87%). Wyniki testów wiedzy były niemal identyczne w porównaniu do dwóch poprzednich edycji kursu.

Warto zauważyć, że autoocena kursantów dotycząca wzrostu ich wiedzy oraz wyniki testów wiedzy nie zawsze są spójne. W opiniach uczestników kursu najlepiej opanowanym tematem było prowadzenie budżetu domowego, tymczasem z testów wiedzy wynika, że największą skuteczność miał moduł na temat zakładania i obsługi konta internetowego. Istnieje natomiast zgodność co do modułu o najniższej skuteczności przekazywania wiedzy – zarówno w testach, jak i w autoocenie kursantów był to moduł dotyczący wyboru polisy ubezpieczeniowej.

Wykres 16. Wyniki testów wiedzy wykonywanych przez kursantów po każdym z modułów



1.c Dodatkowe efekty kursu związane ze wzrostem wiedzy teoretycznej

Większa wiedza na temat usług i produktów finansowych skutkowała w przypadku większości kursantów wzrostem poczucia pewności siebie oraz lepszą orientacją w otaczającej rzeczywistości. Skala tego zjawiska była niemal identyczna, w porównaniu do poprzedniej edycji kursu. Aż 96% uczestników zajęć zadeklarowało, że dzięki uczestnictwu w kursie lepiej rozumie sprawy finansowe, o których mówi się w mediach, przy czym niemal dwie trzecie (62%) dostrzega taki wpływ w sposób zdecydowany, a jedna trzecia (34%) umiarkowany. Prawie tyle samo (95%) po zajęciach czuje się pewniej rozmawiając o finansach z rodziną lub znajomymi (60% czuje się zdecydowanie pewniej, a 35% raczej pewniej). Wzrost pewności siebie, poczucia bezpieczeństwa i niezależności był jednym z najważniejszych, dodatkowych

efektów kursu, potwierdzonym w licznych wypowiedziach badanych. Był on w dużej mierze związany z wykształceniem kursantów: im wyższe, tym częściej badani skłonni byli przyznawać, że lepiej rozumieją tematykę finansową poruszaną w mediach i pewniej czują się rozmawiając na te tematy z rodziną i znajomymi. Częściej dostrzegali go także stali użytkownicy biblioteki.

„Czuję się pewniej, zauważyłam, że mogę zacząć korzystać z usług bankowych, które do tej pory wydawały mi się bardzo odległe i dla ludzi o „wyższym stopniu zaawansowania”.”

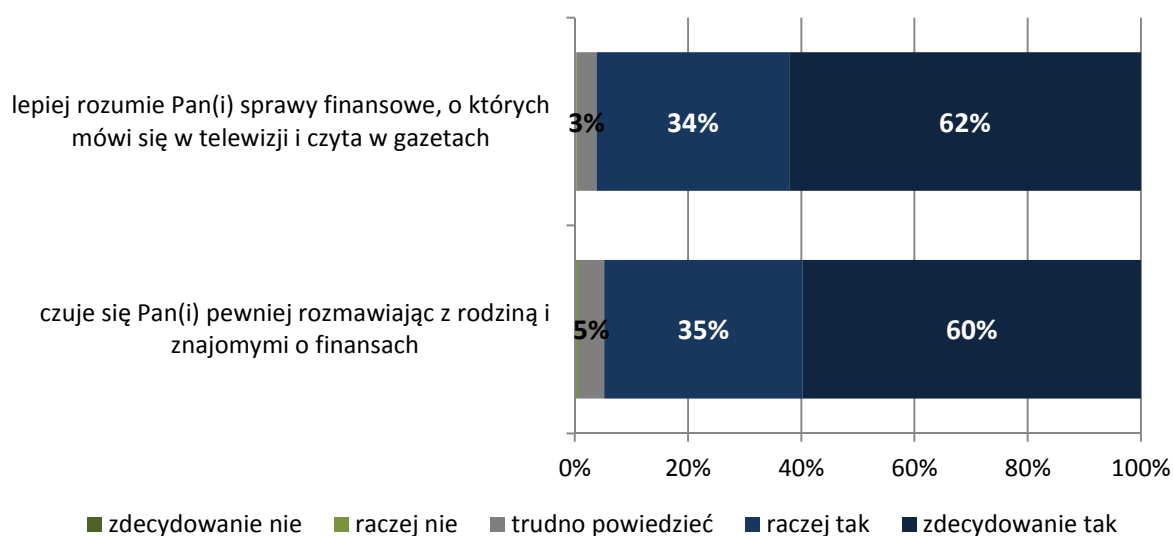
„Teraz już nie muszę prosić syna żeby zapłacił moje rachunki.”

„Uznali moją reklamację, umiałam po kursie dochodzić swoich praw, nie zbywają mnie teraz.”

„Przed kursem nie umiałam wielu spraw związanych z nowymi technikami. Teraz zaskoczyłam wnuka, jak zaczęłam wyszukiwać włóczkę na wyszukiwarkach to aż zdębiał ze zdziwienia - "babcia też potrafi?”. Zdołałam jego podziw, co mnie bardzo cieszy.”

„Po kursie czuję się pewniejsza. Mam większą świadomość swoich praw. Mimo wieku ja też mogę obsługiwać bankowość elektroniczną, korzystać z porównywarek cen i z pomocą kalkulatora internetowego zaplanować swój budżet domowy.”

Wykres 17. Proszę powiedzieć, czy w porównaniu z okresem przed udziałem w tym cyklu spotkań? (wersja podstawowa)²⁰



2a. Ocena stopnia przyrostu praktycznych umiejętności seniorów w zakresie usług finansowych i bankowości elektronicznej – wersja podstawowa

Skuteczność projektu była mierzona nie tylko w kontekście przyrostu teoretycznej wiedzy ale także wzrostu praktycznych umiejętności umożliwiających swobodne korzystanie z produktów i usług finansowych. Ze względu na odmienną tematykę

²⁰ Na te pytania odpowiadali tylko kursanci z grupy podstawowej.

kursu podstawowego i rozszerzonego ocena skuteczności projektu w zakresie kształtowania tych umiejętności zostanie zaprezentowana oddzielnie. W tym podrozdziale skupimy się na kursantach realizujących zajęcia na poziomie podstawowym.

Pomimo udziału w grupie podstawowej wielu kursantów już przed rozpoczęciem zajęć, posiadało niektóre z umiejętności, które inni dopiero zdobywali na kursie. Ponad połowa jeszcze przed zajęciami potrafiła korzystać z internetu (57%) oraz obsługiwać komputer na tyle swobodnie, aby bez problemu uczestniczyć w zajęciach (51%). Te wyniki nie powinny dziwić: wspomniane kompetencje były bowiem wyjściowym warunkiem dla sprawnego uczestnictwa w zajęciach. Dla osób, które nie posiadały w wymienionych aspektach wystarczających umiejętności bibliotekarze organizowali wstępne zajęcia z obsługi komputera i korzystania z internetu. W tym kontekście można stwierdzić, że odsetek kursantów potrafiących na początku zajęć korzystać z komputera i internetu był wręcz niski. Większość z tych osób, które nie radziły sobie z kwestiami technologicznymi musiała nadrabiać swoje braki w wiedzy z pomocą bibliotekarzy w trakcie zajęć. Było to niejednokrotnie przeszkodą dla sprawnego realizowania zajęć, gdyż uwaga prowadzących musiała być dzielona pomiędzy prowadzenie kursu a wsparcie dla osób, które nie radziły sobie z komputerem. W efekcie mogło to obniżyć skuteczność kursu. Warto więc rozważyć przy kolejnych edycjach bardziej szczegółową rekrutację do projektu. W zajęciach powinni uczestniczyć tylko ci, którzy posiadają wystarczające umiejętności w zakresie obsługi komputera i internetu lub też nabędą je w trakcie zajęć wprowadzających. Celowa wydaje się także wstępna weryfikacja umiejętności technologicznych potencjalnych kursantów. W przeciwnym razie, w niektórych przypadkach kurs mający na celu edukację finansową może przerodzić się w zajęcia z obsługi komputera, co wpłynie na mniejszą skuteczność projektu. Dla poparcia tych wniosków warto przytoczyć kilka głosów kursantów, którzy narzekali na zbyt duże różnice w kompetencjach cyfrowych grupy zajęciowej, co utrudniało prowadzenie kursu.

„[Problemem była] nieumiejętność pracy w internecie, sprawnego posługiwania się komputerem. Zabrakło dodatkowego szkolenia z obsługi komputera.”

„[Pracę utrudniało] różne tempo pracy uczestników.”

Inne umiejętności, których kształtowanie było przedmiotem kursu były równie mocno rozpowszechnione. Ponad 40% kursantów już przed zajęciami umiało planować budżet domowy, posługiwać się bezpiecznie kartami, korzystnie wymieniać obcą walutę na złotówki, a niemal 40% sprawdzać i porównywać ceny produktów w internecie. Ponad jedna czwarta potrafiła jeszcze przed rozpoczęciem zajęć wybrać korzystne konto bankowe oraz zrobić przelew internetowy. Pozostałe umiejętności były już nieco mniej powszechne. Jedna piąta uczestników potrafiła porównać oferty kredytów w różnych bankach, ocenić która lokata jest najkorzystniejsza, a jeszcze mniej (18%) porównać oferty ubezpieczeniowe różnych firm.

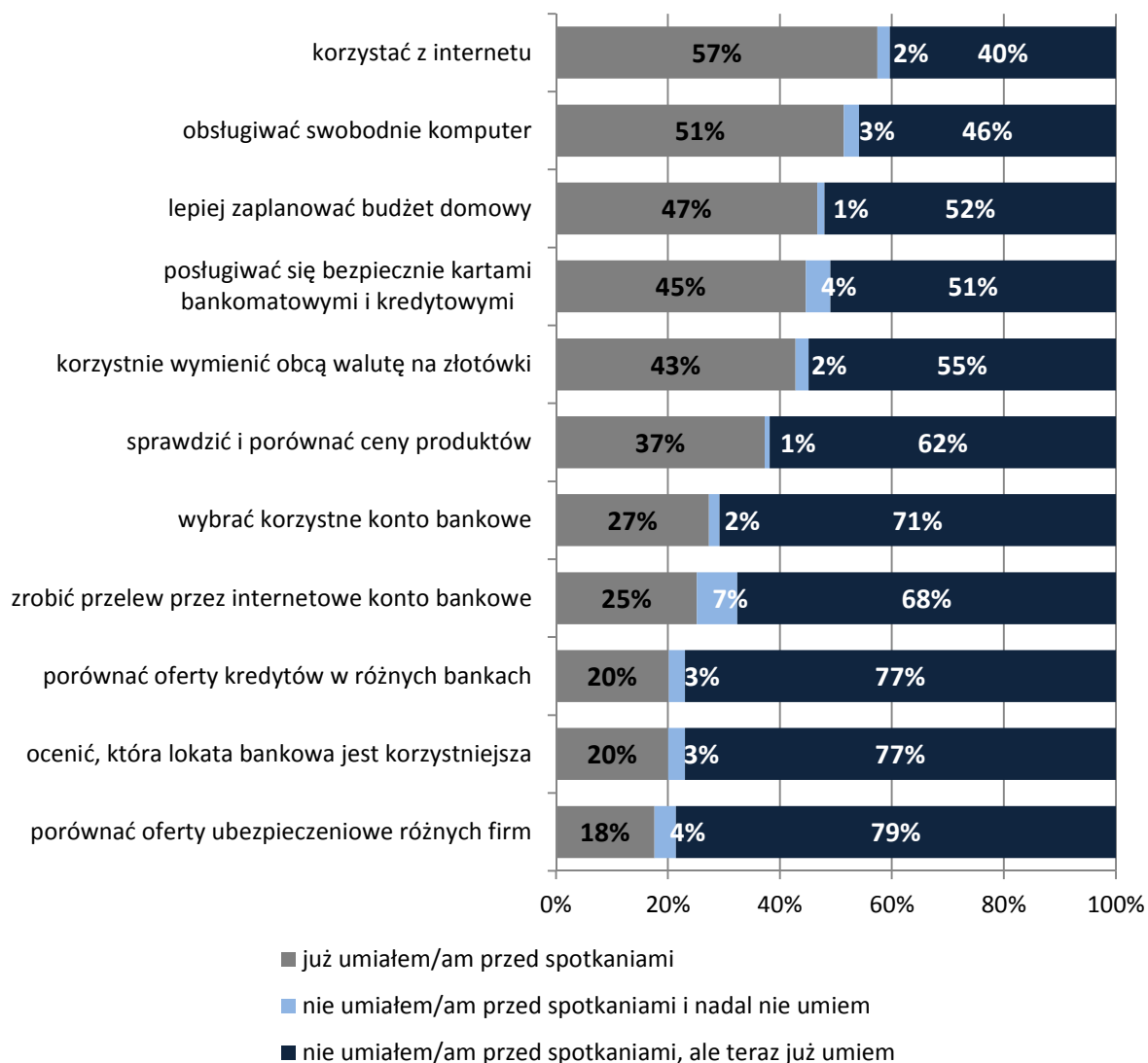
Nie zmienia to jednak faktu, że udział kursantów, posiadających wysokie wyjściowe kompetencje w zakresie finansów jest więc dość wysoki, bardzo podobny do tego, który zaobserwowano w poprzedniej edycji kursu. Wypada więc przypomnieć wnioski z poprzedniego raportu ewaluacyjnego: „Trzeba więc zastanowić się nad innym

doborem tematów poruszanych na kursie lub nad innym sposobem rekrutacji uczestników. W przypadku opisywanych umiejętności udział części seniorów w kursie nie był w zasadzie konieczny.”²¹ Warto także przypomnieć tezę autorów raportu ewaluacyjnego z I edycji kursu²²: „Sposób rekrutacji powoduje, że na kurs trafiają stali bywalcy biblioteki, osoby o stosunkowo dużym poziomie kapitału społecznego, kulturowego, ekonomicznego, o dużym stopniu ubankowienia – a więc niekoniecznie ci, do których kurs był adresowany.” Odpowiedzią organizatora na przytoczone powyżej wnioski było wprowadzenie dodatkowych scenariuszy kursu dla osób zaawansowanych. To z całą pewnością krok w dobrym kierunku. Problem polega jednak na tym, że grupy zaawansowane są bardzo nieliczne, a pomysł na kurs rozszerzony jest na etapie wstępnego pilotażu. W kolejnej edycji konieczne wydaje się mocniejsze postawienie na różnicowanie poziomu kursu, które zaowocuje większą dostępnością zajęć rozszerzonych. Wciąż problemem pozostaje natomiast sposób rekrutacji uczestników kursu. O tym, jak trafna okazała się teza zakładająca, że na kurs trafiają przede wszystkim stali bywalcy bibliotek (a więc osoby o dużym zasobie kapitału społecznego, posiadający stosunkowo dużą wiedzę) przekonują wyniki obecnego badania. Przypomnijmy: 46% kursantów to regularni użytkownicy bibliotek, a kolejne 34% to osoby odwiedzające je przed kursem przynajmniej od czasu do czasu. Nadal nierozwiązany jest więc problem niewłaściwego sposobu rekrutacji, skoncentrowanego na zapraszaniu na zajęcia „przyjaciół bibliotek”, zamiast osób nowych, o niższych kompetencjach w zakresie finansów.

²¹ P. Adamiak, Raport z ewaluacji ex-post w II edycji projektu „O finansach w bibliotece”

²² M. Halawa, P. Wróbel, Raport z badania uczestników I edycji O finansach w bibliotece.

Wykres 18. Proszę powiedzieć, czy w porównaniu z okresem przed udziałem w tym cyklu spotkań umie Pan(i)?



Posiadanie niektórych z wymienionych umiejętności było związane z cechami społeczno-demograficznymi kursantów. I tak mężczyźni, częściej niż kobiety już na starcie potrafili:

- ✓ wybrać korzystne konto bankowe,
- ✓ ocenić, która lokata bankowa jest korzystniejsza,
- ✓ porównać oferty ubezpieczeniowe różnych firm,
- ✓ korzystnie wymienić obcą walutę na złotówki.

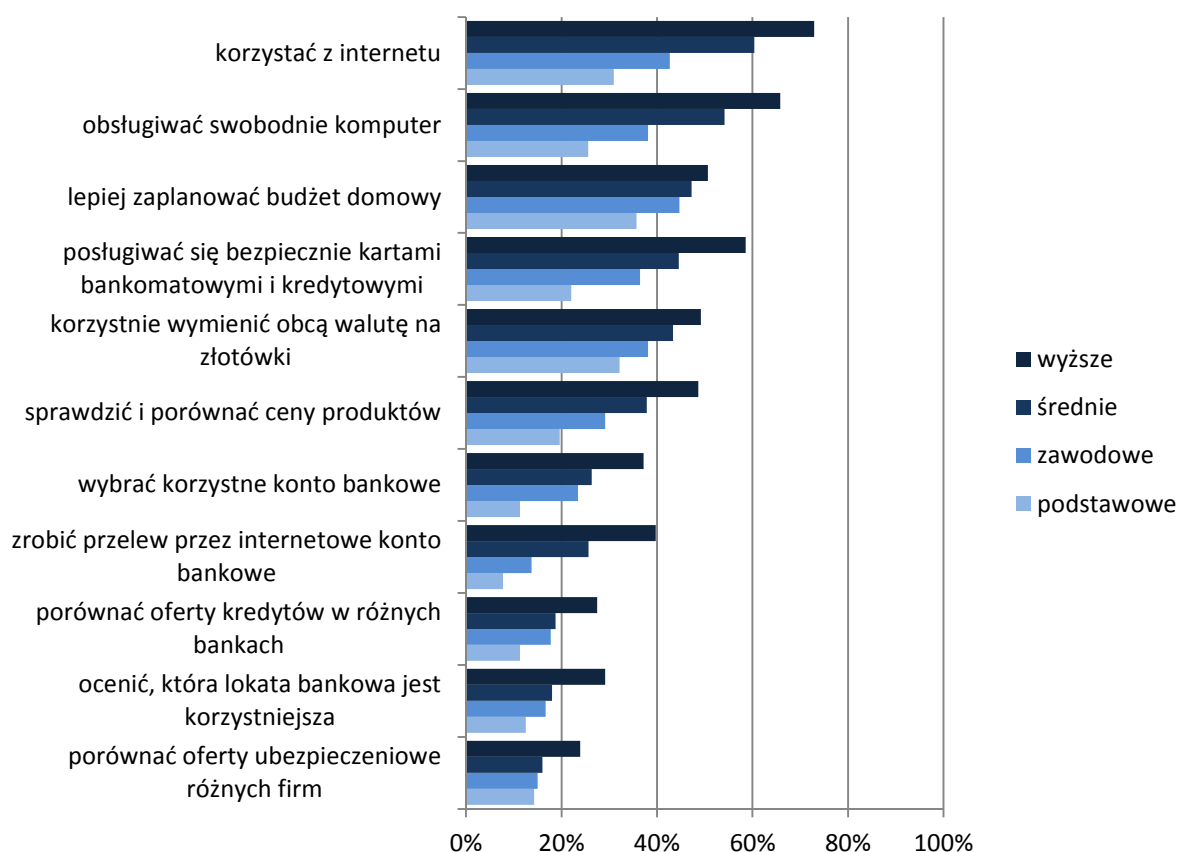
Niektóre kompetencje były zdecydowanie częściej spotykane u najmłodszych (do 50 roku życia) kursantów, rzadziej występowały wśród uczestników pomiędzy 50 a 60 rokiem życia, a jeszcze rzadziej spotykane były wśród najstarszych (powyżej 60 roku życia). Dotyczy to przede wszystkim:

- ✓ robienia przelewów internetowych (umiało to 50% najmłodszych kursantów i tylko 17% najstarszych),

- ✓ porównywania ofert ubezpieczeniowych różnych firm (32% najmłodszych i 14% najstarszych),
- ✓ obsługi komputera (79% najmłodszych i 41% najstarszych),
- ✓ korzystania z internetu (82% najmłodszych i 42% najstarszych).

W przypadku niemal wszystkich kompetencji (poza planowaniem budżetu domowego oraz wymianą waluty obcej na złotówki) większe wyjściowe kompetencje posiadali też stali użytkownicy biblioteki, czyli osoby, które jeszcze przed rozpoczęciem kursu odwiedzały bibliotekę regularnie. Potwierdza to tezę postawioną przez autorów raportu ewaluacyjnego z I edycji, że stali bywalcy bibliotek to „osoby o stosunkowo dużym poziomie kapitału społecznego, kulturowego, ekonomicznego, o dużym stopniu ubankowienia – a więc niekoniecznie ci, do których kurs był adresowany.”²³ Najbardziej widoczna była jednak zależność od wykształcenia. W odniesieniu do wszystkich z powyższych kompetencji im wyższe było wykształcenie kursanta, tym częściej zdarzało się, że posiadał on dane umiejętności jeszcze przed rozpoczęciem kursu.

Wykres 19. Posiadanie umiejętności związanych z usługami finansowymi i bankowością elektroniczną w momencie rozpoczęcia kursu – w zależności od wykształcenia



²³ M. Halawa, P. Wróbel, Raport z badania uczestników I edycji O finansach w bibliotece.

Wobec tych wyników zasadny wydaje się wniosek, że kurs trafia przede wszystkim w potrzeby osób gorzej wykształconych, starszych o dość niskim poziomie „ubankowienia”. Młodszy, lepiej wykształceni kursanci, o większych zasobach kapitału społecznego, kulturowego, ekonomicznego wiele z wymienionych umiejętności posiadają już przed rozpoczęciem zajęć. W obecnym i poprzednich raportach ewaluacyjnych wielokrotnie wspomniano, że obecność takich osób na kursie, spowodowana specyficznym sposobem rekrutacji nie jest zasadna. Dlatego jeszcze raz trzeba podkreślić, że uruchomienie kursu na poziomie rozszerzonym jest bardzo dobrym posunięciem organizatorów. Konieczne jest tylko zwiększenie dostępności zajęć dla zaawansowanych. Obecnie zbyt wielu kursantów o wysokich kompetencjach uczestniczy bowiem w zajęciach, które są dla nich zbyt łatwe i nie wnoszą wiele nowego w ich wiedzę i umiejętności. Z drugiej strony wspomniano też o pozytywnej roli jaką mogą one odgrywać wobec mniej zaawansowanych kursantów. Mogą one pełnić rolę „ambasadorów sprawy”, pomagać uczestnikom z mniejszym zakresem wiedzy oraz przekonywać do realnej zmiany postaw i zachowań. W wypowiedziach badanych odnajdujemy przykłady tego typu zachowań.

„Zaznaczam, że jestem weteranką kursu ale chęć uczestnictwa i pomocy kursantom zwyciężyła i brałam udział w trzeciej edycji kursu o finansach, służyłam pomocą i sama chciałam się nauczyć.”

„Już trzeci raz biorę udział w kursie ale teraz więcej zapamiętałam z każdego modułu, jeszcze więcej wiadomości zostało w pamięci i [ważne jest] to, że pomagałam niektórym uczestnikom którzy pierwszy raz brali udział w kursie.”

Inny punkt widzenia na rolę „ambasadorów sprawy” reprezentują jednak autorzy raportu ewaluacyjnego z I edycji kursu²⁴. Według nich dla osób o relatywnie wysokich (subiektywnych) wyjściowych kompetencjach ich samozadowolenie stanowi barierę dla procesu uczenia się i zmiany. Tym samym ich obecność może obniżać trwałość efektów kursu w zakresie realnej zmiany zachowań i postaw kursantów.

Aby lepiej zilustrować skuteczność kursu w odniesieniu do nabywania przez jego uczestników konkretnych, praktycznych umiejętności, z poniższej analizy wyłączono osoby, które zadeklarowały, że posiadały daną umiejętność już przed rozpoczęciem cyklu spotkań. Omawiane dalej wyniki dotyczą więc tylko tych, którzy rozpoczęli kurs nie posiadając określonego rodzaju praktycznej wiedzy.

Analiza na tak wyselekcjonowanej grupie kursantów pokazuje bardzo wysoką skuteczność kursu w zakresie kształtowania praktycznych umiejętności związanych z korzystaniem z produktów i usług finansowych. W zdecydowanej większości przypadków mierzona w ten sposób skuteczność kursu przekroczyła 95%, co oznacza, że niemal wszyscy kursanci, którzy nie posiadali danej umiejętności w momencie rozpoczęcia zajęć, opanowali ją w ich trakcie. Skuteczność była nieznacznie niższa w przypadku trzech kompetencji: swobodnej obsługi komputera (94%), bezpiecznego posługiwania się kartami płatniczymi (92%) oraz robienia przelewów internetowych (90%). Można przypuszczać, że nieco niższa skuteczność zajęć w zakresie kształtowania umiejętności swobodnej obsługi komputera wynika z faktu, że w

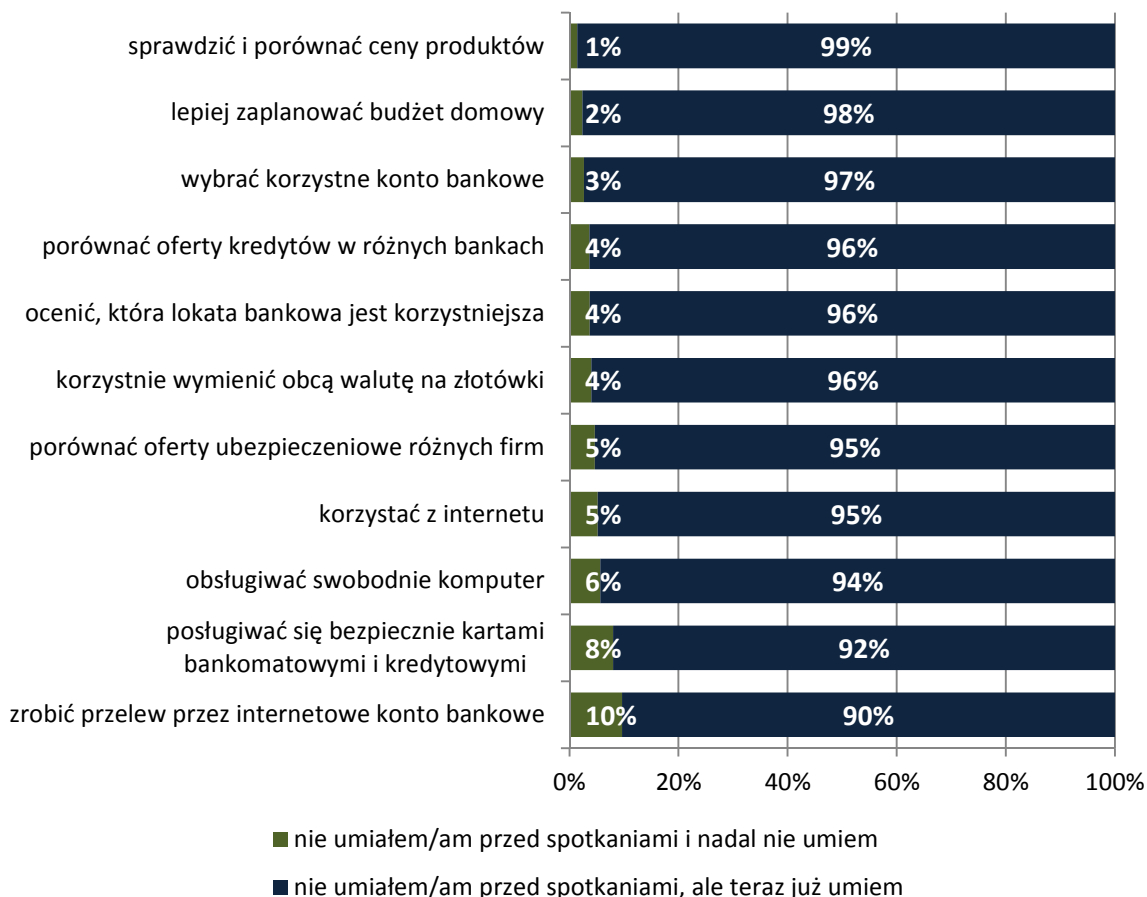
²⁴ M. Halawa, P. Wróbel, Raport z badania uczestników I edycji O finansach w bibliotece

większości wypadków przy jednym stanowisku pracowały dwie osoby, a inicjatywę mogła przejmować ta bardziej sprawna. Natomiast niższa skuteczność kursu w przypadku dwóch pozostałych umiejętności może brać się stąd, że niemożliwe było ich przećwiczenie „na żywo”. Wymagałoby to bowiem posiadania rzeczywistego konta internetowego oraz kart płatniczych. Pozostałe umiejętności można było ćwiczyć wirtualnie, za pomocą komputera. Umiejętność dokonania przelewu internetowego wiąże się natomiast z koniecznością posiadania internetowego konta, podobnie jak umiejętność posługiwania się kartą – z koniecznością jej posiadania. Potwierdzają to niektóre wypowiedzi kursantów:

„Dla osób, które nie miały jeszcze założonych kont bankowych, dobrze byłoby przeprowadzić działania praktyczne.”

„[Brakowało] praktycznego obsługiwanie bankomatów - bo są różne.”

Wykres 20. Proszę powiedzieć, czy w porównaniu z okresem przed udziałem w tym cyklu spotkań umie Pan(i)?²⁵



Skuteczność przekazywania niektórych, konkretnych umiejętności jest związana z profilem społeczno-demograficznym kursanta:

²⁵ Tylko wśród tych kursantów, którzy nie posiadali danej umiejętności przed przystąpieniem do kursu.

- ✓ nauka porównywania lokat bankowych, ofert kredytów, ofert ubezpieczeniowych, a także bezpiecznego posługiwania się kartami sprawiała wyraźnie większe trudności kursantom z wykształceniem podstawowym,
- ✓ nauka bezpiecznego posługiwania się kartami płatniczymi oraz nauka robienia przelewów internetowych największe trudności sprawiała najstarszym (powyżej 60 roku życia) kursantom.

Podsumowując powyższe wyniki w grupie podstawowej można stwierdzić, że skuteczność projektu w zakresie kształtowania praktycznych umiejętności związanych z usługami finansowymi i bankowością elektroniczną była zdecydowanie wysoka. Tym samym można uznać, że kolejny, główny cel projektu został zrealizowany²⁶ - poprzez udział w kursie zdecydowana większość jego uczestników zdobyła praktyczne umiejętności, które umożliwiają korzystanie z usług i produktów finansowych (także za pośrednictwem internetu), ułatwiają podejmowanie racjonalnych decyzji finansowych oraz zmniejszają ich wykluczenie cyfrowe.

2b. Ocena stopnia przyrostu praktycznych umiejętności seniorów w zakresie usług finansowych i bankowości elektronicznej – wersja rozszerzona

Ze względu na odmienność tematyki kursu na poziomie rozszerzonym oraz odmienne kompetencje ćwiczone w trakcie zajęć, skuteczność programu w odniesieniu do kształtowania praktycznych umiejętności związanych z korzystaniem z usług i produktów finansowych zostanie zaprezentowana oddzielnie w poniższym podrozdziale²⁷.

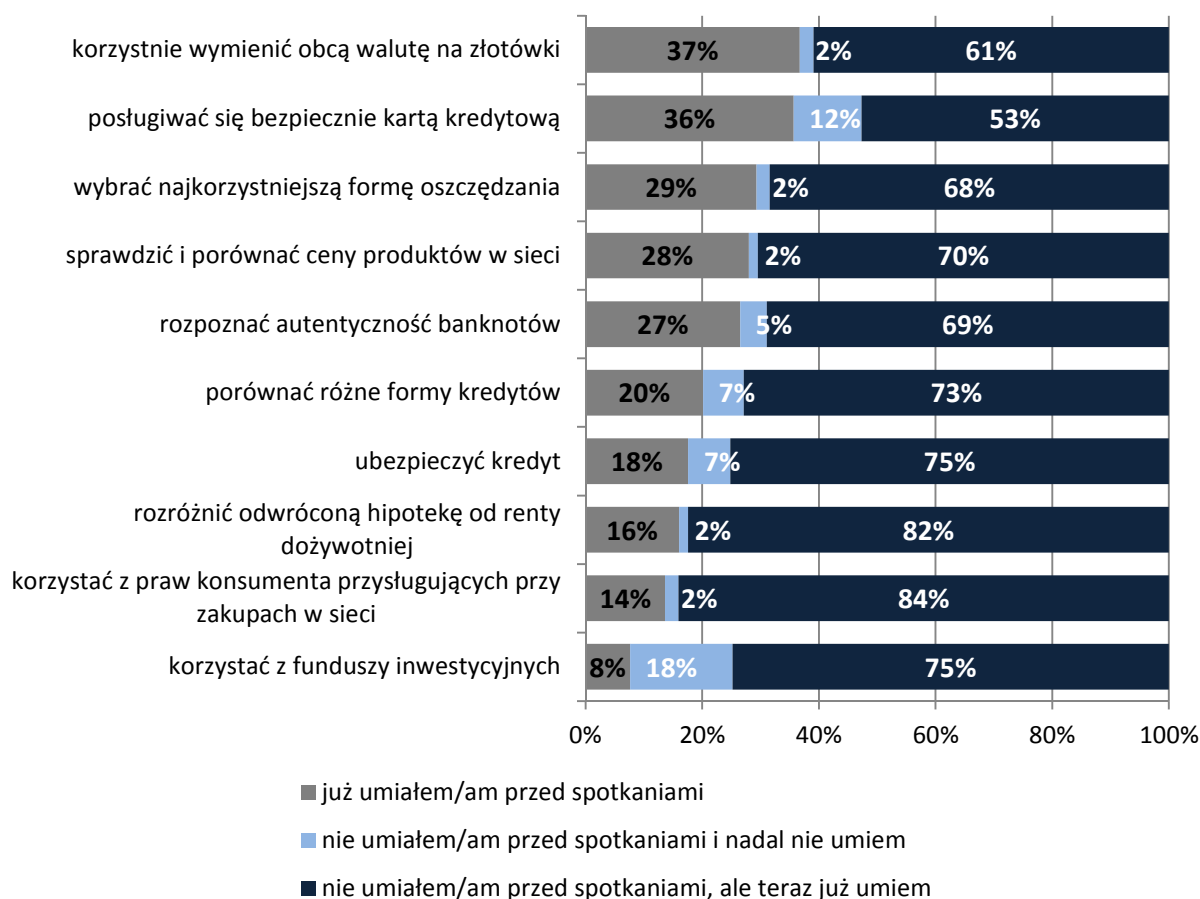
Rozszerzony poziom kursu oraz związana z nim większa trudność poruszanych zagadnień sprawiła, że w grupie zaawansowanej stosunkowo mniej (w porównaniu z grupą podstawową) było kursantów, którzy już przed rozpoczęciem zajęć posiadali kompetencje, których trenowanie było przedmiotem cyklu spotkań. Najbardziej rozpowszechnione były te umiejętności, które były przedmiotem kursu na poziomie podstawowym (w którym uczestniczyło w poprzednich edycjach projektu 59% obecnych zaawansowanych kursantów): ponad jedna trzecia kursantów już przed rozpoczęciem zajęć potrafiła wymienić korzystnie walutę obcą na złotówki (37%) oraz posługiwać się bezpiecznie kartą kredytową (36%). Ponad jedna czwarta przystąpiła natomiast do zajęć z umiejętnością wyboru najkorzystniejszej formy oszczędzania (29%), sprawdzania i porównywania cen produktów w internecie (28%) oraz rozpoznawania autentyczności banknotów (27%). Pozostałe umiejętności były mniej powszechne: jedna piąta kursantów potrafiła jeszcze przed zajęciami porównać różne

²⁶ Główne cele projektu: „rozwijanie kompetencji, w tym cyfrowych, ułatwiających seniorom świadome i krytyczne korzystanie z usług banków i innych instytucji finansowych oraz rozwijanie umiejętności podejmowania racjonalnych decyzji, związanych z gospodarowaniem pieniędzmi przez osoby starsze”, a także „zwiększenie u osób starszych mieszkających na terenach wiejskich i w małych miastach umiejętności korzystania z usług finansowych, w tym bankowości elektronicznej.”

²⁷ Do zmierzenia skuteczności projektu użyto bowiem w tym wypadku nieco innego narzędzia niż w przypadku grupy podstawowej. Ze względu na odmienne umiejętności ćwiczone na kursie kateria odpowiedzi w pytaniu ankietowym była inna.

formy kredytów, a jeszcze mniej umiało ubezpieczyć kredyt (18%), rozróżnić odwróconą hipotekę od renty dożywotniej (16%), korzystać z praw konsumentów przysługujących przy dokonywaniu zakupów w internecie (14%) oraz korzystać z funduszy inwestycyjnych. Choć odsetek osób posiadających umiejętności, których wyćwiczenie było przedmiotem cyklu spotkań, wciąż jest dość wysoki, to jednak w porównaniu z grupą podstawową widać na tym polu znaczącą poprawę. Z przedstawionych danych wynika, że opracowanie alternatywnej wersji kursu na poziomie rozszerzonym było dobrym posunięciem ze strony organizatorów. Stanowiło adekwatną odpowiedź, na opisywany w poprzednim podrozdziale problem, związany z uczestnictwem w zajęciach osób o wysokich wyjściowych kompetencjach finansowych. Wyższy poziom oraz odmienność omawianej na kursie rozszerzonym tematyki spowodowały, że stosunkowo mniej było takich osób, których uczestnictwo w zajęciach nie było zasadne z powodu zbyt szerokiej wiedzy. Kolejnym krokiem organizatorów powinno być większe udostępnienie kursu rozszerzonego. W obecnej pilotażowej edycji mogli bowiem w nim wziąć udział jedynie nieliczni.

Wykres 21. Proszę powiedzieć, czy w porównaniu z okresem przed udziałem w tym cyklu spotkań umie Pan(i)?



O tym jak dobrze kurs rozszerzony trafił w oczekiwania zaawansowanych kursantów może świadczyć fakt, że aż 89% z nich uznało że jego poziom był w sam raz. Tylko 5% zadeklarowało, że kurs był dla nich zbyt łatwy, a niemal tyle samo (6%)

odpowiedziało, że był zbyt trudny (kilku kursantów narzekało na trudne słownictwo oraz zbyt małą ilość czasu).

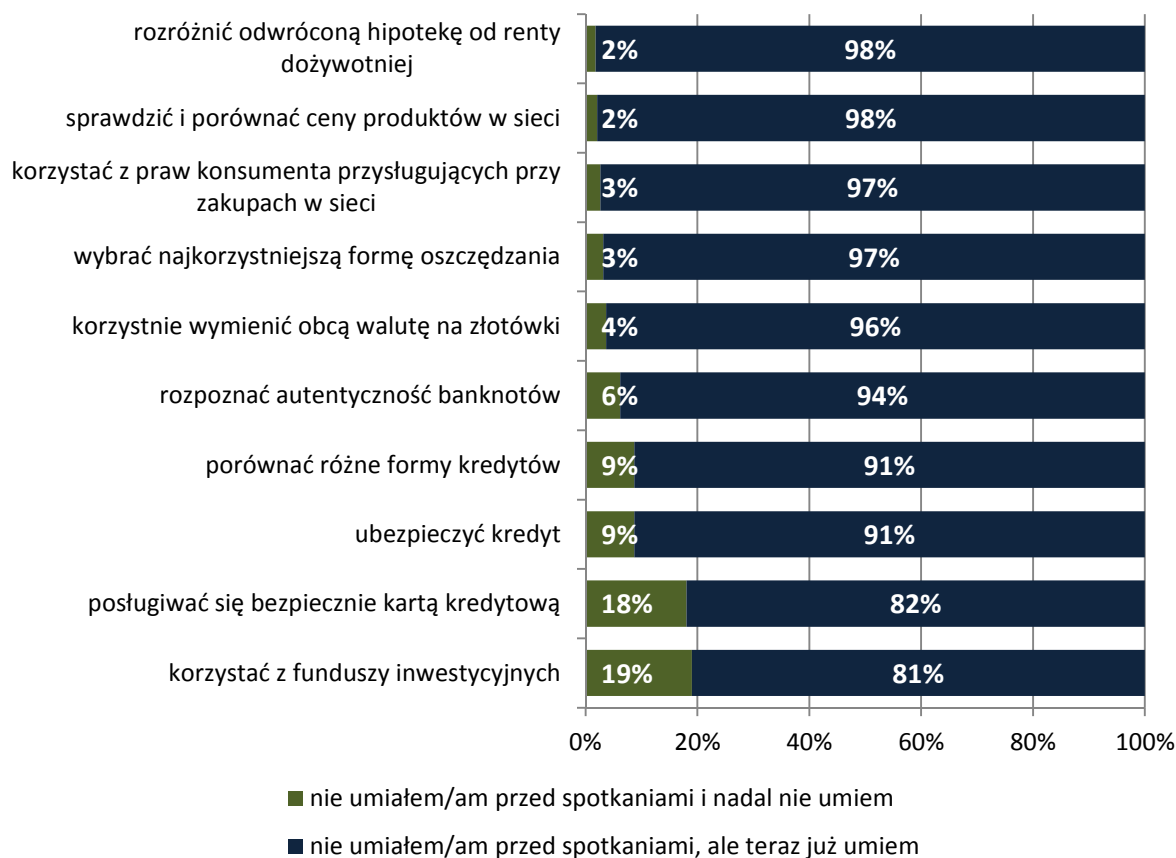
Wykres 22. Jak Pan/i ocenia poziom tego kursu?



Aby lepiej zilustrować skuteczność kursu w odniesieniu do nabywania przez jego uczestników konkretnych, praktycznych umiejętności, z poniższej analizy wyłączono osoby, które zadeklarowały, że posiadały daną umiejętność już przed rozpoczęciem cyklu spotkań. Omawiane dalej wyniki dotyczą więc tylko tych, którzy rozpoczęli kurs nie posiadając określonego rodzaju praktycznej wiedzy.

Analiza danych w wyselekcjonowanej w ten sposób grupie kursantów pokazuje bardzo wysoką skuteczność kursu w zakresie kształtowania praktycznych umiejętności związanych z korzystaniem z usług i produktów finansowych. W większości przypadków ponad 90% kursantów, którzy nie posiadali danej umiejętności przed rozpoczęciem zajęć zadeklarowało, że zdołali ją opanować w trakcie kursu. Wyjątkiem były dwie kompetencje: korzystanie z funduszy inwestycyjnych oraz posługiwanie się kartą kredytową, gdzie mierzona w opisany sposób skuteczność kursu tylko nieznacznie przekroczyła 80%. Oznacza to, że niemal jedna piąta uczestników zajęć nie zdołała na nich opanować tematyki związanej z funduszami inwestycyjnymi oraz z kartami kredytowymi. Można tylko przypuszczać, że dwa wymienione tematy okazały się zbyt trudne i abstrakcyjne dla części kursantów. Korzystanie z tych produktów i usług finansowych wymaga bowiem znacznych zasobów finansowych, których osoby starsze na ogół nie posiadają. Takie instrumenty jak fundusze inwestycyjne oraz karty kredytowe mogły się po prostu okazać tematyką nieadekwatną do sytuacji finansowej seniorów.

Wykres 23. Proszę powiedzieć, czy w porównaniu z okresem przed udziałem w tym cyklu spotkań umie Pan(i)?²⁸



Podsumowując powyższe wyniki można stwierdzić, że choć w grupie zaawansowanej skuteczność projektu w zakresie kształtowania praktycznych umiejętności związanych z usługami finansowymi i bankowością elektroniczną była, w porównaniu do grupy podstawowej, nieco niższa, to jednak wciąż trzeba ocenić ją bardzo pozytywnie. Większość kursantów zdobyła bowiem praktyczne umiejętności, umożliwiające korzystanie z usług i produktów finansowych, ułatwiające podejmowanie racjonalnych decyzji finansowych oraz zmniejszające ich wykluczenie cyfrowe. Oznacza to, że także w grupie zaawansowanej kolejny, główny cel projektu został zrealizowany²⁹.

²⁸ Tylko wśród tych kursantów, którzy nie posiadali danej umiejętności przed przystąpieniem do kursu.

²⁹ Główne cele projektu: „rozwijanie kompetencji, w tym cyfrowych, ułatwiających seniorom świadome i krytyczne korzystanie z usług banków i innych instytucji finansowych oraz rozwijanie umiejętności podejmowania racjonalnych decyzji, związanych z gospodarowaniem pieniędzmi przez osoby starsze”, a także „zwiększenie u osób starszych mieszkających na terenach wiejskich i w małych miastach umiejętności korzystania z usług finansowych, w tym bankowości elektronicznej.”

IV. OCENA TRWAŁOŚCI EFEKTÓW PROJEKTU

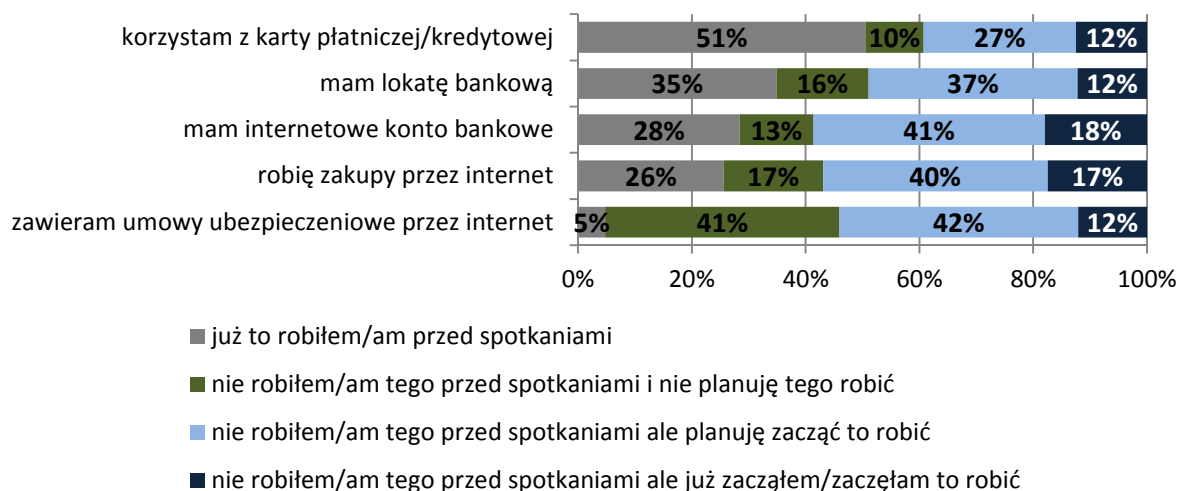
Trzecim z kryteriów ewaluacji projektu jest ocena trwałości jego efektów. Jest ona miarą stopnia, w jakim udział w kursie przyczynił się do zmiany deklarowanych oraz rzeczywistych postaw i zachowań uczestników cyklu spotkań, związanych z usługami i produktami finansowymi. Na zakończenie kursu jego uczestnicy oceniali swoje postawy wobec nich, porównując je z tymi, które cechowały ich przed rozpoczęciem zajęć.

Uwagę zwraca przede wszystkim fakt, że wielu kursantów, podobnie jak w poprzedniej edycji³⁰, korzystało z niektórych usług i produktów finansowych jeszcze przed rozpoczęciem cyklu spotkań. Ponad połowa (zarówno w grupie podstawowej, jak i zaawansowanej) już wcześniej korzystała z karty płatniczej, a ponad jedna trzecia (35%) w grupie podstawowej oraz ponad dwie piąte (43%) w grupie rozszerzonej posiadało już lokatę bankową. Ponad jedna czwarta kursantów (w obu grupach) zanim rozpoczęło udział w kursie posiadała też konto internetowe. Jedna czwarta kursantów podstawowych (26%) oraz niemal jedna piąta (18%) zaawansowanych miała też już wcześniej w zwyczaju dokonywanie zakupów w internecie. Jedynym zachowaniem, które przed kursem było zdecydowaną rzadkością (w obu grupach) było zawieranie umów ubezpieczeniowych przez internet. Występowanie takich zachowań jeszcze przed kursem nie powinno dziwić w grupie zaawansowanej, z której część (59%) brała udział w kursie podstawowym w poprzednich edycjach projektu. Ich kompetencje, umiejętności i orientacja w świecie finansów pozwalają bowiem na swobodne korzystanie z wymienionych usług. Zdziwienie może raczej budzić fakt, że stosunkowo niewielu z nich korzysta z konta internetowego czy dokonuje zakupów w internecie. Problemem jest natomiast tak wysoki odsetek kursantów korzystających z części z wymienionych instrumentów w grupie podstawowej. W ich przypadku trudno bowiem mówić o wykluczeniu cyfrowym, czy niskich kompetencjach finansowych. Wydaje się, że dla części najbardziej zaawansowanych uczestników udział w kursie nie był wcale zasadny. W kontekście tych wyników warto jeszcze raz podkreślić konieczność zastanowienia się nad innym trybem rekrutacji kursantów. Konieczny jest taki ich dobór, który umożliwi udział w kursie podstawowym osobom o niższych kompetencjach i umiejętnościach. Alternatywą jest zwiększenie dostępności kursu rozszerzonego, na którym nawet zaawansowane osoby znalazłyby dla siebie nowe zagadnienia.

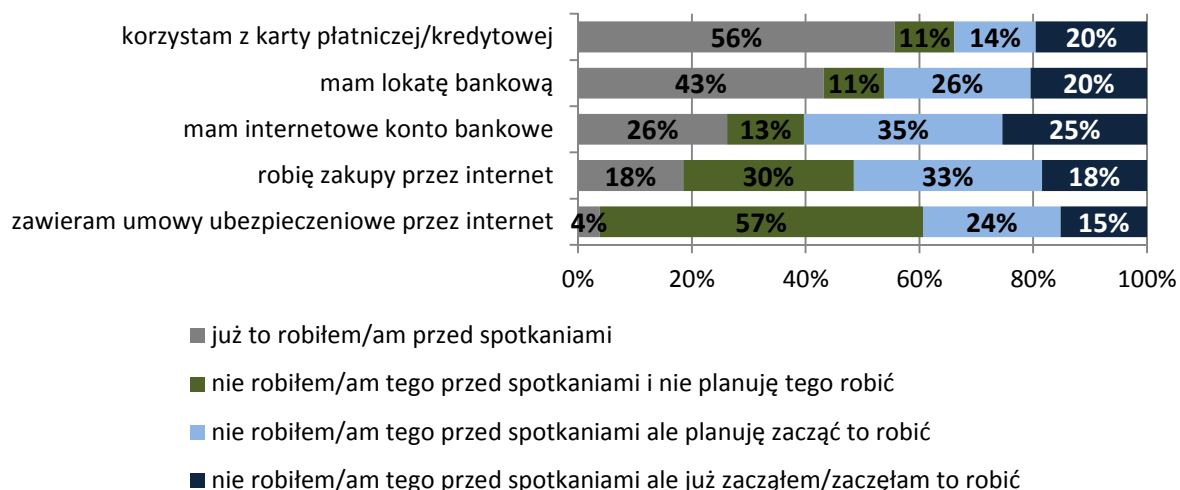
³⁰ Odsetki kursantów z grupy podstawowej, które deklarowały wymienione zachowania jeszcze przed rozpoczęciem cyklu zajęć są niemal identyczne jak w poprzedniej edycji.

Wykres 24. Proszę powiedzieć, czy:

kurs podstawowy



kurs rozszerzony



Obecność zachowań związanych z usługami finansowymi i bankowością elektroniczną już w momencie rozpoczęcia kursu (w wersji podstawowej) jest związana z cechami społeczno-demograficznymi kursantów. Wśród kursantów podstawowych osoby, które są stałymi użytkownikami biblioteki zdecydowanie częściej już przed kursem:

- ✓ korzystały z kart płatniczych,
- ✓ posiadały konto internetowe,
- ✓ robiły zakupy przez internet.

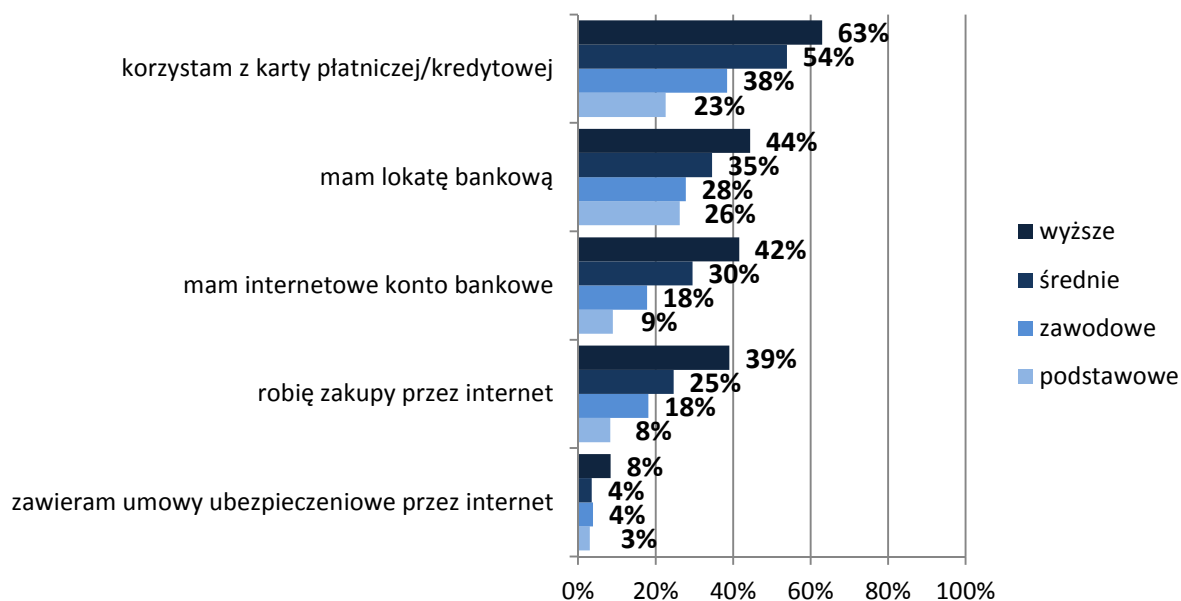
Istotny w tej grupie był także wpływ wieku. Niektóre z zachowań cechowała następująca zależność: najczęściej wykonywały je przed kursem osoby najmłodsze (do 50 roku życia), nieco rzadziej kursanci pomiędzy 50 a 60 rokiem życia, a najrzadziej najstarsi uczestnicy zajęć (po 60 roku życia). Dotyczy to:

- ✓ korzystania z kart płatniczych (przed kursem robiło to 67% najmłodszych kursantów, 51% ze średniej grupy wiekowej oraz 46% najstarszych),

- ✓ posiadania konta internetowego (odpowiednio: 55%, 39% i 19%),
- ✓ zawierania umów ubezpieczeniowych przez internet (11%, 5% i 3%),
- ✓ robienia zakupów przez internet (54%, 28% i 16%).

Najbardziej jednak widoczny w grupie podstawowej był wpływ wykształcenia. W odniesieniu do wszystkich spośród wymienionych zachowań można było zaobserwować zależność: im wyższe wykształcenie kursanta, tym częściej zdarzało się, że dane zachowanie nie było dla niego nowością.

Wykres 25. Obecność zachowań związanych z usługami finansowymi i bankowością elektroniczną w momencie rozpoczęcia kursu – w zależności od wykształcenia (kurs podstawowy)



Na podstawie powyższych wyników widać (podobnie jak w przypadku oceny skuteczności projektu w zakresie kształtowania praktycznych umiejętności związanych z produktami i usługami finansowymi), że kurs w wersji podstawowej odpowiada przede wszystkim na potrzeby osób starszych, gorzej wykształconych, o mniejszym stopniu „ubankowienia”. Wypada powtórzyć wniosek z poprzedniego rozdziału, że dla młodszych, lepiej wykształconych kursantów, o większych zasobach kapitału społecznego, kulturowego, ekonomicznego wiele z wymienionych zachowań (których kształtowanie jest celem zajęć) nie jest żadną nowością. Zasadne są więc wątpliwości, czy ich udział w kursie jest potrzebny i pożądany. Jak już zostało wspomniane, jedną z odpowiedzi organizatorów na te problemy było uruchomienie kursu na poziomie rozszerzonym, co z całą pewnością jest dobrym rozwiązaniem. Problemem jednak wciąż pozostaje sposób rekrutacji uczestników do kursu podstawowego, który nie eliminuje z niego osób o zbyt dużych zasobach wiedzy. Być może ta niekorzystna sytuacja ulegnie zmianie wraz ze zwiększeniem w przyszłych edycjach dostępności kursu na poziomie rozszerzonym.

Aby lepiej zilustrować efektywność kursu w odniesieniu do zmiany postaw i zachowań uczestników z analizy poniżej wyłączono osoby, które zadeklarowały, że stosowały określone zachowania związane z operacjami finansowymi już przed rozpoczęciem cyklu spotkań. Poniższe wyniki dotyczą więc tylko tych, którzy rozpoczęli kurs nie mając wcześniej żadnych doświadczeń z zachowaniami związanymi z instrumentami lub narzędziami finansowymi opisanymi poniżej.

Stosunkowo najłatwiej było przekonać kursantów do założenia konta internetowego. Potwierdzają to wypowiedzi badanych:

„Założyłam bankowe konto internetowe.”

„Mogę w łatwy sposób będąc w domu zarządzać swoimi pieniędzmi na koncie.”

„Nauczyłem się robić przelewy przez internet! Comiesięczne opłaty będą robiła osobiście przez internet.”

W obu grupach (podstawowej i zaawansowanej) tylko 18% uczestników, mimo udziału w zajęciach wciąż nie czuje się przekonana do tego rozwiązania. W grupie podstawowej ponad połowa (57%) ma założenie konta internetowego w planach, a jedna czwarta (25%) już to zrobiła. Jeszcze wyższą skuteczność kursu zaobserwowano w grupie zaawansowanej: tam posiadaczami konta internetowego już stała się ponad jedna trzecia (34%) kursantów, a niemal połowa (47%) dopiero to planuje.

Stosunkowo łatwo było też przekonać seniorów do korzystania z karty płatniczej lub kredytowej. Efekty kursu widać w wypowiedziach uczestników:

„Nie boję się już zacząć korzystać z karty płatniczej.”

„Dzięki kursowi czuję się bardziej nowoczesna, bo płacę kartą za zakupy.”

W grupie podstawowej tylko nieco ponad jedna piąta (21%) z tych, którzy wcześniej z niej nie korzystali nadal nie ma tego w planach. W grupie zaawansowanej sceptyków było nieco więcej (24%). Spośród kursantów podstawowych rozpoczęcie korzystania z karty planuje ponad połowa (54%), a jedna czwarta (25%) już zaczęła z niej korzystać. Natomiast w grupie zaawansowanej osób, które dzięki udziałowi w kursie już zaczęły korzystać z karty jest stosunkowo więcej (44%), a kolejne 32% ma to w planach.

Duże różnice pomiędzy grupą podstawową i zaawansowaną zaobserwowano w odniesieniu do gotowości do robienia zakupów w sieci. W grupie podstawowej mniej niż jedna czwarta (23%) kursantów pomimo udziału w zajęciach, nadal nie czuje się przekonana do tej formy zakupów. O wiele bardziej sceptyczni są natomiast kursanci zaawansowani. Kupować w ten sposób nadal nie zamierza aż 37% z nich. Niechęć do tej formy zakupów może wynikać z różnicy wieku (grupa zaawansowana była stosunkowo starsza niż podstawowa). Wśród najstarszych uczestników zajęć tradycjonalizm jest najsilniejszy, a korzyści związane z dokonywaniem zakupów w sieci nie są dla tej części kursantów przekonujące. W grupie podstawowej ponad połowa uczestników (53%) planuje dokonywać zakupów w internecie w przyszłości, a niemal jedna czwarta (23%) już zaczęła to robić. Dokonywanie zakupów w sieci rozpoczęło tyle samo (23%) kursantów z grupy zaawansowanej, a w planach ma to 41% z nich. W wypowiedziach badanych widać duże zadowolenie z możliwości dokonywania zakupów w sieci:

„Kupiłam pralkę w internecie!”

„Poznałem jak robić bezpiecznie zakupy przez internet. Mieszkając na wsi nie mam dostępu do wielu towarów, jak ludzie w mieście, a internet mi to ułatwi.”

Spośród kursantów podstawowych, niekorzystających do momentu rozpoczęcia zajęć z lokat jedna czwarta (25%) nadal nie ma tego w planach. Skuteczność kursu była nieco wyższa w grupie zaawansowanej: tam sceptyczne nastawienie wobec lokat deklaruje tylko 19% badanych. Wydaje się, że wśród sceptyków brak chęci do otwierania lokaty bankowej może być związana po prostu z brakiem środków finansowych, które mogłyby być na niej zdeponowane. Nie wszystkie z prezentowanych na kursie instrumentów finansowych są bowiem adekwatne do finansowej sytuacji seniorów. Tym niemniej, choć w grupie podstawowej lokatę dzięki uczestnictwu w kursie założyło tylko 19% seniorów, to aż 56% ma to w planach w przyszłości. Natomiast wśród zaawansowanych posiadaczami lokaty stało się aż 36% kursantów, a jej założenie planuje 45%.

„Zamierzam założyć lokatę.”

"Założyłam lokatę.”

„Poznałam jak zakładać lokaty przez internet - tego nigdy nie robiłam, a teraz będę wolne środki umieszczać na lokacie.”

Zdecydowanie najmniejsze zainteresowanie wśród uczestników budzi natomiast zawieranie umów ubezpieczeniowych przez internet. W grupie podstawowej wciąż nieprzekonanych jest do tego 43% uczestników, a w grupie zaawansowanej aż 59%. Spośród kursantów podstawowych zawieranie umów ubezpieczeniowych przez internet ma w planach mniej niż połowa (44%), a zaledwie 13% zaczęła już to robić. Natomiast w grupie zaawansowanej sytuacja wygląda jeszcze gorzej: zaledwie jedna czwarta badanych (25%) planuje ubezpieczać się przez internet, tylko 16% zaczęło już to robić. Jednak nawet w przypadku tego zachowania możemy w wypowiedziach badanych odnaleźć takie, które świadczą o zmianie postaw:

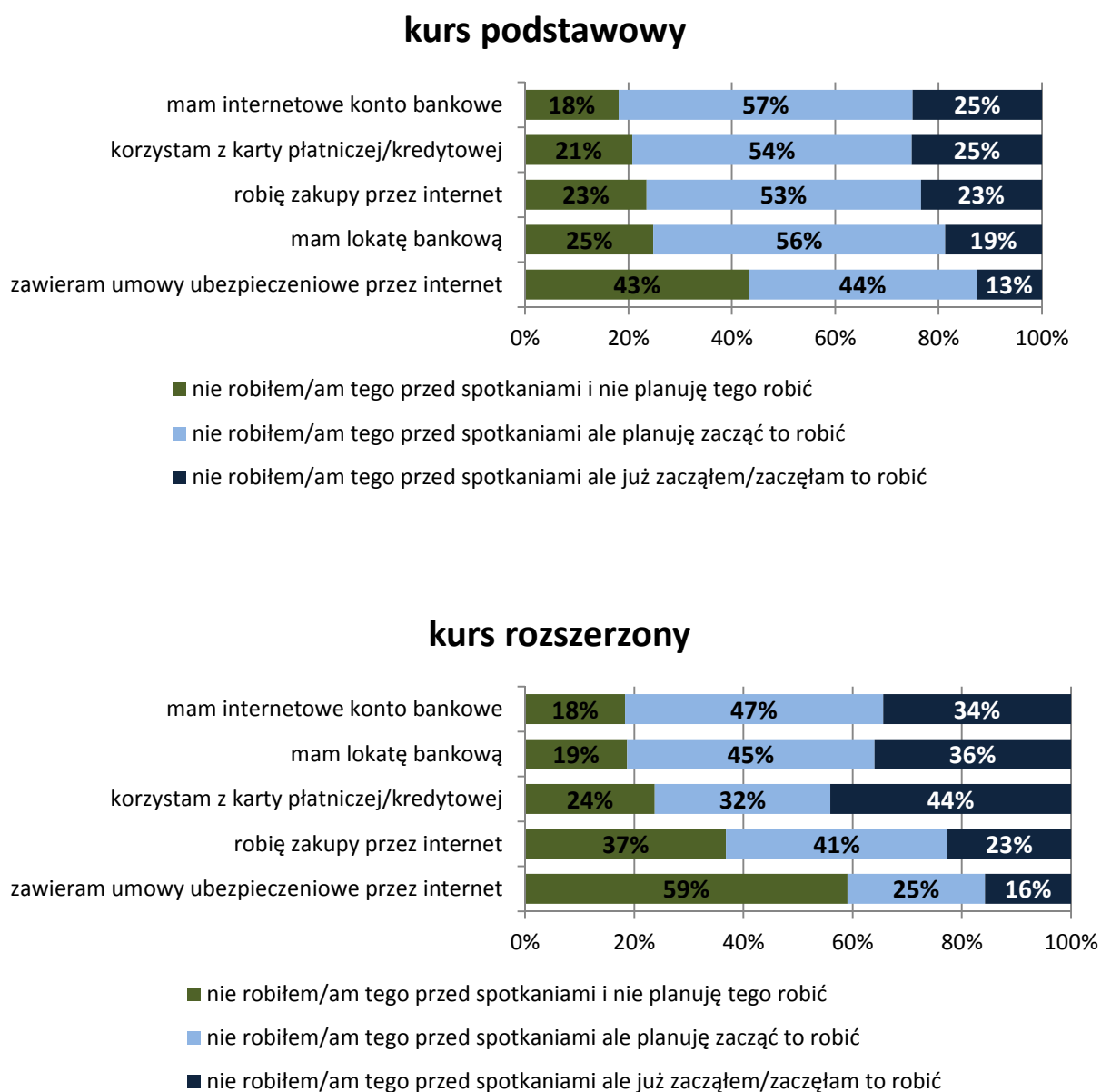
„Przekonałem się, że można przez internet bezpiecznie zawrzeć jakąś umowę. Już się tego nie obawiam.”

„Mam informację potrzebne do założenia lokaty i wykupienia polisy na życie bez wychodzenia z domu.”

Skuteczność kursu w zakresie kształtowania nowych postaw i zachowań związanych z usługami i produktami finansowymi jest więc różna w zależności od grupy. Wyższą skuteczność kursu w grupie podstawowej zaobserwowano w odniesieniu do robienia zakupów oraz zawierania umów ubezpieczeniowych przez internet. Z kolei w grupie zaawansowanej nieco większa była gotowość do korzystania z konta internetowego, kart płatniczych oraz lokat bankowych. Skuteczność kursu podstawowego wzrosła także nieznacznie w porównaniu do poprzedniej edycji programu. W odniesieniu do niemal każdego zachowania (za wyjątkiem korzystania z kart płatniczych) zmalał, (choć nieznacznie: o 4-5 pp.), odsetek osób je odrzucających pomimo udziału w zajęciach. Warto też zauważyć, że w grupie podstawowej do realnej zmiany każdego z zachowań najłatwiej było przekonać najmłodszych (do 50 roku życia) kursantów oraz uczestników z wykształceniem średnim oraz wyższym. Najmniej skłonni do zmiany

swoich przyzwyczajzeń byli uczestnicy z wykształceniem podstawowym oraz najstarsi (70 lub więcej lat).

Wykres 26. Proszę powiedzieć czy:³¹



Miarą trwałości efektów kursu powinna być realna zmiana zachowań uczestników zajęć. Dlatego, z punktu widzenia ewaluacji trwałości efektów projektu o wiele cenniejsze są deklaracje o rzeczywistej, a nie tylko planowanej³² zmianie nawyków związanych z korzystaniem z produktów i usług finansowych. Oczywiście jest, że wprowadzenie w życie pewnych zachowań uczestników cyklu zajęć (czyli osiągnięcie

³¹ Tylko wśród tych kursantów, którzy nie wykonywali danych zachowań przed przystąpieniem do kursu.

³² Tym bardziej, że odpowiedź: „nie robiłem/am tego przed spotkaniami ale planuję zacząć to robić” może mieć wyłącznie „grzecznościowy” charakter. Sama deklaracja nie musi znaleźć potwierdzenia w rzeczywistości.

realnej zmiany) jest trudniejsze, niż skłonienie ich do przemyśleń i deklaracji, że określone zachowanie planują rozpocząć w przyszłości. Takie realne zmiany zachowań udało się osiągnąć (w zależności od konkretnego zachowania) u 13-25% kursantów z grupy podstawowej. Mierzona w ten sposób trwałość efektów kursu była większa w grupie zaawansowanej. Tam rzeczywistą zmianę zachowań obserwujemy u 16-44% badanych. Łatwiej jest natomiast osiągnąć zmianę postaw (czyli zmianę myślenia o pewnych zachowaniach), związaną z deklaracją o rozpoczęciu niektórych praktyk w przyszłości. Taki, połowiczny sukces udało się osiągnąć w przypadku 44-57% (w zależności od zachowania) kursantów podstawowych i 25-47% kursantów zaawansowanych. Jeżeli jednak potraktujemy obie kategorie (zachowania i postawy) łącznie, będziemy mogli uznać, że trwałość efektów kursu jest dość wysoka. Zmianę (postawy lub rzeczywistego zachowania) udało się bowiem osiągnąć (z wyjątkami niektórych zachowań) w co najmniej 75% przypadkach w obu grupach. Wyjątkiem jest zawieranie umów ubezpieczeniowych przez internet (w obu grupach), gdzie trwałość efektów kursu była zdecydowanie najniższa (udało się ją osiągnąć w 57% przypadków w grupie podstawowej i 41% w zaawansowanej) oraz robienie zakupów przez internet w grupie zaawansowanej, gdzie zmianę osiągnięto w 63% przypadków. Z tymi wyjątkami trwałość efektów kursu można więc uznać za umiarkowanie wysoką. W większości przypadków została bowiem osiągnięta zmiana postaw lub zachowań uczestników.

Trzeba jednak podkreślić, że trwałość efektów kursu jest wyraźnie niższa niż skuteczność przekazywania wiedzy oraz praktycznych umiejętności (w tych obszarach wynik przekraczał na ogół 90%). Oczywiście jest, że osiągnięcie sukcesu w zmianie postaw i zachowań jest zdecydowanie trudniejsze niż skuteczne przekazywanie wiedzy i umiejętności. Pewien niepokój może jednak budzić fakt, że stosunkowo duża grupa uczestników, pomimo udziału w kursie nie została przekonana do prezentowanych im usług i produktów finansowych. Oznacza to, że wzrost wiedzy finansowej oraz praktycznych umiejętności związanych z jej wykorzystaniem nie przekłada się bezpośrednio na gotowość do ich stosowania i zmiany codziennych przyzwyczajeń. Wskazują na to niektóre wypowiedzi badanych:

„Dowiedziałam się jak można łatwo zrobić zakupy przez internet, choć raczej nie będę tego robić.”

Inaczej mówiąc: mniejsza gotowość do zmiany postaw nie wiąże się z pewnością z poczuciem braku wiedzy na temat różnych rozwiązań, usług czy instrumentów finansowych. Możliwe, że kurs nie odpowiedział po prostu na wszystkie obawy i wątpliwości uczestników związane ze stosowaniem omawianych w jego trakcie rozwiązań. Możliwe również, że argumenty na rzecz stosowania niektórych z usług i produktów finansowych nie zawsze trafiały w potrzeby i oczekiwania specyficznej grupy konsumentów, jaką są osoby starsze. Wypada tutaj także przypomnieć wnioski autorów raportu ewaluacyjnego z I edycji kursu.³³ Ich zdaniem umiarkowana gotowość seniorów to zmiany swoich postaw i zachowań ma związek z faktem, że sfera praktyk związanych z finansami w dużej mierze opiera się na nawykach, które niezmiernie trudno zmienić. Efekt ten wzmacnia dojrzwały wiek uczestników kursu,

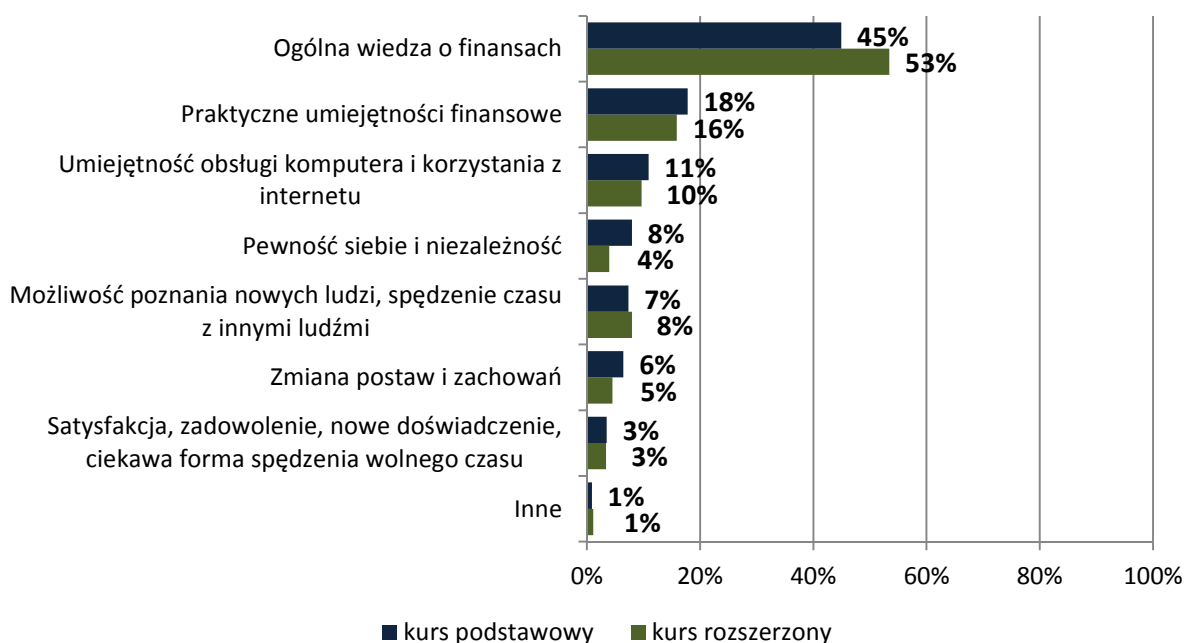
³³ M. Halawa, P. Wróbel, Raport z badania uczestników I edycji O finansach w bibliotece

który utwierdza ich w słuszności dotychczasowych przyzwyczajęń, a nowinki technologiczne każe odbierać jako zagrożenie.

V. NAJWAŻNIEJSZE EFEKTY KURSU ORAZ NAJWAŻNIEJSZE BRAKI I POSTULOWANE ZMIANY – OPINIE KURSANTÓW

1. Najważniejsze efekty kursu

Wykres 27. Jaki był dla Pana/Pani najważniejszy efekt kursu? Co Panu/Pani osobiście dało uczestnictwo w kursie?³⁴



Na pytanie o najważniejsze efekty kursu z perspektywy samych uczestników udzielono 4086 odpowiedzi w grupie podstawowej oraz 176 odpowiedzi w grupie zaawansowanej. Katalog najważniejszych efektów był niemal identyczny w obu grupach. Podobnie jak w poprzedniej edycji, zdecydowanie najważniejszy w opinii samych uczestników (z obu grup) był wzrost ogólnej wiedzy o finansach (także o finansach w internecie). Takie odpowiedzi stanowiły niemal połowę (45%) spośród wszystkich udzielonych na to pytanie w grupie podstawowej oraz ponad połowę (53%) w grupie zaawansowanej.

„Poszerzyłam wiedzę z zakresu bankowości internetowej, działalności Narodowego Banku Polskiego, lokatach ,kredytach, polisach ubezpieczeniowych.”

³⁴ Jeden respondent mógł udzielić więcej niż jednej odpowiedzi. Wykres prezentuje procent odpowiedzi.

„Otrzymałam pewien pakiet wiedzy z dziedziny finansowej, ubezpieczeniowej, walutowej i bardzo jestem z tego zadowolona.”

„Rozszerzyłam wiedzę o finansach.”

Rzadziej zdarzały się natomiast wypowiedzi wskazujące na nabycie poprzez udział w kursie praktycznych umiejętności lub też na nabycie wiedzy, którą można wykorzystać w praktyce. Stanowiły one 18% wszystkich głosów w grupie podstawowej oraz 16% w grupie zaawansowanej.

„Zagadnienia dotyczące finansów, gospodarowania budżetem domowym czy bezpieczeństwa przy płaceniu kartą wpłynęły na lepsze wykorzystanie moich niewielkich środków w życiu codziennym. Nauczyłem się wiele, bo wcześniej nie miałem pojęcia o bezpieczeństwie w sieci, na co zwracać uwagę przy posługiwaniu się kartą, jak można i gdzie zastrzec kartę w razie utracenia jej.”

„Najbardziej jestem zadowolona z tego, że nauczyłam się robić przelewy przez internet. Już nie muszę stać w długich kolejkach, by wykonać przelew. Mogę go zrobić bez wychodzenia z domu.”

„Oszczędzam o wiele więcej pieniędzy, gdyż bardziej kontroluje swoje wydatki.”

Jeszcze rzadziej spotykane były odpowiedzi wskazujące na zmianę postaw lub realnych zachowań, jakimi zaowocował kurs. Takie głosy stanowiły zaledwie 6% wszystkich w grupie podstawowej oraz 5% w zaawansowanej.

„Płacę już rachunki korzystając z dostępu internetowego do konta bankowego.”

„Uczestnictwo w kursie dało mi poczucie, że warto wybierać bo dużo zależy też od nas. Kiedyś nie chciało mi się czytać dokładnie umowy zwykle napisanej drobnym drukiem. Nie należy bać się nowości tylko umiejętnie z nich korzystać.”

„Zainwestowałam w komputer i korzystam z konta internetowego.”

„Odważyłam się robić przelewy przez internet”.

Powyższe wyniki potwierdzają w pewnym stopniu tezę postawioną w poprzednim rozdziale. Uczestnictwo w kursie skutkuje raczej lepszą orientacją w świecie finansów, większym zasobem wiedzy, aniżeli nabyciem i rzeczywistym stosowaniem praktycznych umiejętności związanych z produktami i usługami finansowymi.

Bardzo istotnym dla uczestników efektem kursu wciąż pozostaje nauka obsługi komputera oraz korzystania z internetu. Zarówno w grupie podstawowej, jak i zaawansowanej tego typu odpowiedzi stanowią jedną dziesiątą ogółu.

„Nie boję się komputera oraz tego, że go zepsuje.”

„Odważyłam się dotknąć komputer.”

„Posługuje się już komputerem, a przede wszystkim myszką.”

„Nauczyłam się włączać i wyłączać komputer. Będę konkurowała z mężem o dostęp do komputera.”

Warto w tym miejscu jeszcze raz przypomnieć wnioski postawione we wcześniejszych rozdziałach. Brak kompetencji cyfrowych wśród kursantów (zaskakujący zwłaszcza w grupie zaawansowanej) w znaczący sposób utrudnia prowadzenie zajęć i powoduje konieczność dzielenia uwagi prowadzących pomiędzy edukację finansową i technologiczną. Zróżnicowany stopień zaawansowania w obsłudze komputera i korzystania z internetu powoduje, że uczestnicy pracują w różnym tempie, a ci, którzy są bardziej sprawni technologicznie korzystają z zajęć w mniejszym stopniu, niż

byłoby to możliwe przy wyrównanym poziomie uczestników. Co więcej, dla części kursantów edukacja komputerowa jest na tyle istotna, że powoduje odsunięcie w cień głównego celu projektu, czyli edukacji finansowej. Może to stanowić zagrożenie dla realizacji celów projektu. Potwierdza to jedna z wypowiedzi kursantki:

„Zapisując się na kurs chciałam nauczyć się obsługi komputera, a nie dowiadywać się o finansach.”

Badani wymieniając efekty kursu wskazywali także na jego „miękkie” efekty: pewność siebie, niezależność, wiarę w siebie oraz poczucie bezpieczeństwa, które uzyskali dzięki uczestnictwu w zajęciach. Były one ważniejsze dla kursantów z grupy podstawowej: stanowiły one tam 8% wszystkich odpowiedzi. W grupie zaawansowanej takich głosów było stosunkowo mniej: 4%.

„Czuję się swobodniej rozmawiając na tematy ekonomiczne, nie boję się że się ośmieszę przed znajomymi.”

„Stałam się osobą bardziej odważną, mogę swobodnie rozmawiać na niektóre kwestie finansowe.”

„Jestem samotny, więc trochę pewności i wiary w siebie.”

Kurs niósł ze sobą także korzyści towarzyskie. Był dla uczestników możliwością wyjścia z domu, spotkania innych ludzi i spędzenia z nimi czasu. Odpowiedzi wskazujące na towarzyskie zalety zajęć stanowiły 7% ogółu w grupie podstawowej oraz 8% w zaawansowanej.

„Spotkałam się z nowymi ludźmi, wypilam kawę, zjadłam ciastko. Bardzo miło i przyjemnie spędziłam w bibliotece czas.”

„Mogłam wyjść z domu i oderwać się od codziennych obowiązków.”

Warto podkreślić, że doskonała atmosfera spotkań budowała odpowiednie, bezstresowe warunki do nauki. Przyczyniała się więc do realizacji celów projektu. Z drugiej strony, według autorów raportu ewaluacyjnego po I edycji projektu³⁵ aspekt towarzyski w niektórych przypadkach mógł dominować nad aspektem edukacyjnym: część kursantów rozpoczynając zajęcia kierowała się bardziej chęcią spotkania innych ludzi niż rozwojem wiedzy i umiejętności. Być może jest to częściowe wytłumaczenie wysokiego udziału w grupach zajęciowych osób o wysokich kompetencjach finansowych, których uczestnictwo określiliśmy we wcześniejszych rozdziałach jako nie do końca zasadne.

Wreszcie, jednym z najważniejszych efektów kursu było dla jego uczestników zadowolenie z ciekawie spędzonego czasu, satysfakcja oraz zdobycie nowych doświadczeń. Takie odpowiedzi stanowiły w obu grupach po 3% ogółu.

„Osiągnęłam satysfakcję z ukończenia kursu.”

„Satysfakcja ze zdobytej wiedzy.”

„Zdobyłam nowe doświadczenia.”

³⁵ M. Halawa, P. Wróbel, Raport z badania uczestników I edycji O finansach w bibliotece

2. Najważniejsze braki i postulowane zmiany w kursie

Na pytanie o najważniejsze braki kursu, przeszkody w trakcie zajęć lub postulowane zmiany w grupie podstawowej udzielono 2487 odpowiedzi. Jednak aż 1764 z nich (71%) w rzeczywistości nie odnosiło się do braków kursu, tylko było raczej potwierdzeniem jego wysokiej jakości oraz zadowolenia uczestników. Podobna sytuacja miała miejsce w grupie zaawansowanej. Udzielono tam 126 odpowiedzi, z czego 71 (56%) wskazywało nie tyle na braki, co raczej na zalety kursu oraz brak konieczności zmian. Fakt, że większość kursantów nie widzi konieczności wprowadzania modyfikacji świadczy o bardzo pozytywnej ocenie cyklu zajęć.

„Bardzo odpowiadał mi sposób prowadzenia kursu, nie widzę potrzeby zmian.”

„Zajęcia bardzo mi się podobały, zarówno ich forma jak i sposób prowadzenia. Nic bym nie zmieniała.”

„Jak coś jest dobrze przygotowane to nie ma co zmieniać.”

„Nic mi nie przeszkadzało, jestem bardzo zadowolona.”

Ponieważ pozostałe odpowiedzi na pytanie o najważniejsze braki i postulowane zmiany w kursie nieco różniły się pomiędzy dwoma grupami, dane zostaną zaprezentowane oddzielnie dla kursantów podstawowych oraz zaawansowanych.

2a. Najważniejsze braki i postulowane zmiany w kursie – grupa podstawowa

Tabela 2. Co by Pan(i) najchętniej zmienił(a) w kursie? Co najbardziej przeszkadzało Panu/Pani w trakcie zajęć – grupa podstawowa?

Postulowane zmiany i braki	Liczba odpowiedzi
Zmiany nie są konieczne, niczego nie zabrakło	1764
Było za mało czasu, za dużo informacji, za szybkie tempo, kurs był zbyt krótki	174
Zbyt długie i obszerne moduły lub całość kursu	98
Było za mało ćwiczeń praktycznych i przykładów	49
Były problemy sprzętowe, brakowało komputerów	47
Zabrakło wyjazdów lub wizyt gości	37
Propozycje zmian merytorycznych w kursie	35
Zabrakło nauki obsługi komputera	33
Nieodpowiednia pora lub godziny kursu	30
Propozycja wydłużenia lub skrócenia konkretnych modułów/tematów	25
Brakowało konkretnych tematów w kursie	24
Trudny język lub trudny materiał	23
Oczekiwanie kontynuacji kursu	22
Grupy były zbyt liczne, hałas, nierówny poziom, problemy z pracą w grupach	21
Zabrakło nagród, upominków, gadżetów	18
Było za dużo tekstu do czytania, mało interakcji	16
Były braki w materiałach drukowanych	12

Inne	37
Nie wiem	13

✓ Czasowe rozplanowanie zajęć

Najczęściej wskazywanym przez kursantów z grupy podstawowej problemem był natłok informacji oraz zbyt krótki czas przeznaczony na ich przyswojenie. Badani (174) narzekali, że kurs był zbyt krótki, a tempo realizacji zajęć, podyktowane koniecznością przekazania wielu informacji było zbyt szybkie.

„Materiał jest bardzo obszerny i chcąc wszystkie zagadnienia dokładnie poznać trzeba poświęcić dużo więcej czasu.”

„Obszar tematyczny jest zbyt rozległy aby na kilku spotkaniach wyjaśnił nurtujące nas tematy.”

„Troszkę za szybko to wszystko było prowadzone, lekcji powinno być znacznie więcej.”

Jednocześnie część (98) kursantów zwracała uwagę na coś pozornie przeciwnego. Ich zdaniem całość kursu lub poszczególne moduły zajęć trwały zbyt długo. Szczególnie często zwracano uwagę na zbyt długo trwający i obszerny moduł III.

„Treść modułów była zbyt długa i monotonna.”

„Trochę za długie spotkania i za dużo wiedzy.”

„Czas kursu za długi. Oczy słabną i myśli się ciężko.”

„Za dużo godzin w jednym dniu jak na emeryta.”

„Czasem moduły były zbyt długie i to mogło niektóre osoby trochę zmęczyć.”

W poprzednich raportach ewaluacyjnych zwracano wielokrotnie uwagę, że materiał kursowy jest zbyt obszerny. Moduły zajęć są przeładowane informacjami, a ich rzetelna realizacja trwa zbyt długo. W efekcie część kursantów narzeka, że kurs trwa zbyt krótko aby dało się przyswoić cały rozbudowany materiał. Inni z kolei, nie zwracając uwagi na stopień opanowania materiału podkreślają, że spotkania kursowe trwają zbyt długo. Wypada więc powtórzyć zalecenia z poprzednich raportów ewaluacyjnych: konieczne jest ograniczenie zbyt rozbudowanego materiału kursowego, tak aby możliwe było skrócenie czasu trwania zajęć. Alternatywą jest rozbięcie zajęć na większą liczbę spotkań (modułów). Sugerują to sami badani:

„Program powinien być rozplanowany na więcej zajęć.”

Trzeba też podkreślić, że szybkie tempo kursu oraz konieczność przekazania zbyt dużej ilości informacji w zbyt krótkim czasie powodują, że nie zawsze możliwe jest, aby powtórzyć lub przeciwiczyć nabyte umiejętności. Przez to, dla części badanych kurs jest zbyt teoretyczny. Część osób (49) zwracała uwagę, że zabrakło im właśnie praktycznych zadań lub przykładów.

„Powinno być więcej ćwiczeń tak jak przy module o ubezpieczeniach, to pozwala bardziej przyswoić wiedzę.”

„Może trochę mniej teorii, a więcej czasu na praktyczne działania.”

Na brak możliwości utrwalenia wiedzy oraz „punktowy” charakter kursu zwracali także uwagę autorzy raportu ewaluacyjnego z I edycji kursu³⁶. W ich opinii brak możliwości ugruntowania wiedzy oraz jej praktycznego przyswojenia, a przede

³⁶ M. Halawa, P. Wróbel, Raport z badania uczestników I edycji O finansach w bibliotece

wszystkim charakter kursu jako prezentacji luźno związanych ze sobą zagadnień w dużej mierze jest barierą dla podniesienia trwałości efektów cyklu spotkań.

✓ Pomysły na merytoryczne zmiany w kursie

Wielu kursantów miało też własne pomysły na wprowadzenie merytorycznych zmian w kursie (35), wydłużenie lub skrócenie konkretnych modułów (25) oraz wprowadzenie nowych tematów zajęć (24).

„Przeszkadzało za mało prezentacji i krótkich filmików informacyjnych.”

„Część informacji napisanych w slajdach się powielala. Były niepotrzebnie rozbudowane.”

„Wiadomości o budżecie domowym były dla mnie zbyt oczywiste.”

„Za mało czasu na moduł o robieniu przelewów przez Internet, chciałabym go jeszcze raz pod okiem prowadzącego powtórzyć.”

„Rozszerzyłabym ilość godzin na niektórych tematach np. kredyty i karty płatnicze.”

„Dodalbym wiadomości o ubezpieczeniach na życie.”

„Położono za mały nacisk na ostrzeżenia przed wszelkiego rodzaju wykorzystaniem starszych osób w kwestiach bankowych i finansowych, np. branie kredytu dla wnuczka.”

„Zabrakło mi tematu związanego z obrotem akcjami na giełdzie.”

✓ Kwestie organizacyjne

Istotna część uczestników (37) podkreślała też, że w trakcie zajęć zabrakło im wyjazdów do instytucji finansowych lub wizyt gości, będących specjalistami z dziedziny finansów.

„Zabrakło spotkania z przedstawicielem banku.”

„Zorganizowanie podczas zajęć spotkania z przedstawicielem banku.”

„Dołożyłabym wyjazd do Narodowego Banku polskiego - to moje marzenie.”

Dla kolejnej grupy uczestników (30) problemem była natomiast nieodpowiednia pora (dnia) lub pora roku, w jakiej odbywało się szkolenie. Warto przypomnieć, że w poprzednich edycjach projektu badani wielokrotnie wskazywali, że najlepszą porą na organizację zajęć byłyby miesiące jesienno-zimowe. Na wsi jest to okres, w którym większość osób dysponuje większą ilością wolnego czasu.

„Dla mnie nie do końca odpowiednia była pora szkoleń, czyli okres letni, ze względu na brak dostatecznej ilości wolnego czasu. Uważam, że dogodniej byłoby przeprowadzać szkolenia jesienią.”

„Chciałabym aby kursy tego typu odbywały się w okresie jesienno-zimowym. Wtedy na wsi mamy więcej czasu.”

Pewna grupa uczestników (21) zwróciła także uwagę na zbyt liczne grupy, w których prowadzone były zajęcia, hałas oraz trudności wynikające z pracy w zbyt licznej grupie.

„Zbyt duża grupa kursantów.”

„Hałas i głośne rozmowy osób biorących udział w szkoleniu.”

„Czasem zbyt głośna wymiana zdań między uczestniczkami.”

„Różne tempo pracy uczestników.”

Pojawiały się też głosy (18), że w trakcie kursu zabrakło upominków, nagród i gadżetów ze strony organizatora.

„Brakowało drobnych gadżetów od organizatorów np. długopisu, smyczki, notesu, teczki potrzebnych materiałów do notatek.”

Wreszcie, kilkunastu badanych (12) zwróciło też uwagę na braki w materiałach drukowanych.

„Więcej materiałów drukowanych, szczególnie o zakładaniu konta.”

✓ Sprzęt oraz jego obsługa

Na niewystarczającą liczbę komputerów lub różnego rodzaju problemy sprzętowe zwróciło uwagę 47 kursantów.

„Jedna osoba powinna pracować przy jednym komputerze, a nie w parach.”

„Zwiększyłabym ilość komputerów.”

„Nie wszystkie linki chciały się otwierać.”

„Nie zawsze otwierały się filmy.”

„Kiepskiej jakości i myszka i brak głośników w komputerze.”

Z pewnością należy dołożyć starań aby we wszystkich bibliotekach biorących udział w projekcie stan sprzętu komputerowego umożliwiał kursantom bezproblemowy udział w zajęciach.

Dla 33 uczestników istotnym problemem był natomiast brak wstępnych zajęć pozwalających opanować obsługę komputera oraz sprawne korzystanie z internetu. W kontekście wielu problemów, które rodzą niewystarczające kompetencje cyfrowe seniorów warto byłoby rozważyć wprowadzenie tego typu szkolenia przed rozpoczęciem właściwego kursu we wszystkich bibliotekach.

„Zabrakło mi tylko trochę wiedzy i umiejętności komputerowych. Ale śmiechu było co niemiara i sobie poradziłam.”

„Przed kursem powinniśmy przejść kurs komputerowy.”

✓ Kwestie metodologiczne

Część kursantów (23) była zdania, że język lub cały materiał kursowy był zbyt trudny.

„Teksty za trudne, powinny być bardziej do seniora dostosowane.”

„Czasem słownictwo było zbyt trudne.”

Kilkunastu (16) zwróciło też uwagę, że kurs wymagał wiele czytania, a brakowało w jego trakcie możliwości dyskusji i interakcji.

„Nie lubię czytać, więc wolałabym aby wszystkie prezentacje były z lektorem.”

„Myślę że gdyby kurs był prowadzony przez osobę która by poprowadziła go ustnie i można by w międzyczasie zadawać pytania.”

„Trochę za dużo tekstu. Na części stron za małe litery przez co była mniejsza chęć do czytania i zapoznania się z treścią.”

2b. Najważniejsze braki i postulowane zmiany w kursie – grupa podstawowa

Tabela 3. Co by Pan(i) najchętniej zmienił(a) w kursie? Co najbardziej przeszkadzało Panu/Pani w trakcie zajęć – grupa rozszerzona?

Postulowane zmiany i braki	Liczba odpowiedzi
Zmiany nie są konieczne, niczego nie zabrakło	71
Było za mało czasu, za dużo informacji, za szybkie tempo, kurs był zbyt krótki	8
Było za mało ćwiczeń praktycznych i przykładów	8
Nieodpowiednia pora lub godziny kursu	6
Zbyt długie moduły lub zbyt długa całość kursu	6
Brak kursu on-line	6
Były problemy sprzętowe, brakowało komputerów	5
Grupy były zbyt liczne, hałas, nierówny poziom, problemy z pracą w grupach	3
Było za dużo tekstu do czytania, mało interakcji	2
Trudny język lub trudny materiał	2
Zabrakło wyjazdów lub wizyt gości	1
Były braki w materiałach drukowanych	1
Inne	4
Nie wiem	3

Problemy napotkane w czasie kursu oraz postulowane przez kursantów zaawansowanych zmiany w jego kształcie są zasadniczo podobne do tych, które zgłaszali uczestnicy kursu podstawowego. Ogółem, katalog narzekań lub propozycji zmian zgłaszany przez kursantów zaawansowanych był jednak nieco węższy. Podobnie jak w grupie podstawowej narzekano na czasowe rozplanowanie zajęć:

- ✓ narzekano na natłok informacji, zbyt krótki czas trwania kursu oraz brak możliwości opanowania rozbudowanego materiału w zbyt krótkim czasie (8),
- ✓ problemem były zbyt długo trwające i zbyt przeładowane materiałem zajęcia (moduły) (6),
- ✓ zbyt mało czasu pozostawało na praktyczne przeciwiczenie nabytych umiejętności oraz przyjrzenie się przykładom (7).

Kursanci z grupy zaawansowanej zgłaszali też (bardzo nieliczne) zastrzeżenia do organizacyjnej strony zajęć:

- ✓ kilku osobom (6) nie odpowiadał termin (pora dnia lub roku) zajęć,
- ✓ problemy ze sprzętem lub niedostateczną liczbą komputerów zgłosiło 5 osób,
- ✓ dla 3 osób problemem były zbyt liczne grupy zajęciowe oraz wynikające z tego niedogodności (hałas, nierówne tempo pracy),
- ✓ pojedyncze osoby wskazywały też na braki w materiałach drukowanych oraz brak wyjazdów lub wizyt gości, będących specjalistami w dziedzinie finansów.

Wśród problemów natury metodologicznej pojawiały się natomiast:

- ✓ zbyt duża ilość tekstu do czytania oraz za mało interaktywna formuła zajęć (2),
- ✓ zbyt trudny język lub materiał (2),
- ✓ brak kursu on-line (6).

„Kurs mógłby mieć podobną formę slajdów jak poprzedni.”

„Za dużo ćwiczeń bez komputera.”

Warto zwrócić uwagę na ostatni ze zgłaszanych problemów. Zajęcia na poziomie rozszerzonym były bowiem realizowane bez specjalnego kursu e-learningowego. Bibliotekarze mogli wykorzystywać w pewnym stopniu podobne narzędzie stosowane na poziomie podstawowym, jednak mogło ono służyć zaledwie jako wprowadzenie do tematyki rozszerzonej. Fakt, że zaledwie dla 6 kursantów brak kursu e-learningowego stanowił problem świadczy o tym, że prowadzący zajęcia bibliotekarze dobrze poradzili sobie z zadaniem poprowadzenia zajęć na nowych zasadach.

VI. WNIOSKI I REKOMENDACJE

1. Ewaluacja projektu – podsumowanie

- ✓ Trafność projektu w obecnej edycji, zarówno mierzona poprzez ocenę ogólnej jakości kursu, jak i jakości jego szczegółowych elementów była bardzo wysoka. Dotyczy to zarówno kursu podstawowego, jak i rozszerzonego. Ogólna jakość kursu została oceniona pozytywnie przez 99% kursantów podstawowych oraz 96% zaawansowanych. Wszystkie elementy szczegółowe zajęć oceniło natomiast pozytywnie co najmniej 95% uczestników (w obu grupach). Oznacza to, że zastosowane w trakcie zajęć rozwiązania, metody edukacyjne oraz program kursu umożliwiły wzrost wiedzy i umiejętności uczestników związanych z usługami i produktami finansowymi, a także przyczyniły się do zmiany ich postaw i zachowań w tym zakresie. Tym samym, można uznać, że główny cel projektu w zakresie wzrostu wiedzy ekonomicznej seniorów³⁷ został zrealizowany.
- ✓ Skuteczność projektu odnosząca się do przekazywania wiedzy o produktach i usługach finansowych była bardzo wysoka. Jej miarą był wzrost wiedzy kursantów w zakresie tematyki poruszanej w czasie cyklu zajęć. W odniesieniu do każdego z modułów tematycznych (zarówno w grupie podstawowej, jak i zaawansowanej) co najmniej 89% uczestników oceniło, że udział w zajęciach spowodował ich lepszą orientację w problematyce poruszanej na kursie. Wysoką skuteczność projektu w zakresie przekazywania wiedzy o produktach i usługach finansowych potwierdzają także testy wiedzy (wykonywane tylko przez kursantów podstawowych) po każdym z modułów tematycznych. Uśredniona ocena z testów wyniosła 91%. Przytoczone wyniki pozwalają na postawienie wniosku, że udział w kursie pozytywnie wpłynął na poziom wiedzy uczestników na temat usług i produktów finansowych.
- ✓ Skuteczność projektu związana z nauką praktycznych umiejętności, umożliwiających swobodne korzystanie z produktów i usług finansowych była bardzo wysoka. W odniesieniu do każdej z wymienionych w ankiecie

³⁷ Główne cele projektu: „wzrost wiedzy ekonomicznej seniorów, dotyczącej oszczędzania, inwestowania oraz ubezpieczeń”

ewaluacyjnej kompetencji związanej z finansami co najmniej 90% uczestników kursu podstawowego oraz co najmniej 81% kursantów zaawansowanych oceniło, że udział w zajęciach zaowocował nabyciem konkretnych, praktycznych umiejętności niezbędnych do korzystania z usług i produktów finansowych. Tym samym, można uznać, że udział w kursie w znaczącym, pozytywnym stopniu wpłynął na poziom praktycznych umiejętności finansowych uczestników.

- ✓ Powyższe wyniki wskazują, że cele projektu związane z „rozwijaniem kompetencji, w tym kompetencji cyfrowych, ułatwiających seniorom świadome i krytyczne korzystanie z usług banków i innych instytucji finansowych oraz rozwijanie umiejętności podejmowania racjonalnych decyzji, związanych z gospodarowaniem pieniędzmi przez osoby starsze”³⁸ zostały osiągnięte.
- ✓ Trwałość efektów kursu, czyli wpływ udziału w zajęciach na zmianę postaw i zachowań uczestników należy ocenić umiarkowanie pozytywnie. W grupie podstawowej – w zależności od danego zachowania – zmianę postaw lub rzeczywistych zachowań deklarowało od 82% do 57% uczestników. W grupie zaawansowanej wspomnianą zmianę – w zależności od zachowania – udało się osiągnąć w 82%-41% przypadków. Trzeba jednak pamiętać o różnicy pomiędzy deklaracją zmiany danego zachowania, a jego rzeczywistym wprowadzeniem w życie. Takich kursantów, którzy w rzeczywisty sposób zmienili swoje nawyki (a nie tylko deklarowali ich zmianę w przyszłości) było stosunkowo mało (13%-34% w zależności od zachowania i grupy kursowej). Pomimo tych wątpliwości można uznać, że udział w zajęciach w umiarkowanym stopniu wpłynął na zmianę postaw i zachowań uczestników. Trwałość efektów kursu w porównaniu z innymi miarami ewaluacji (trafnością i skutecznością projektu) jest jednak jego zdecydowanie najsłabszą stroną.
- ✓ Dodatkowymi, nieplanowanymi efektami udziału w kursie był wzrost umiejętności obsługi komputera i korzystania z internetu oraz wzrost poczucia pewności siebie, niezależności i bezpieczeństwa wśród kursantów.

2. Rekomendacje

Uwagi ogólne

- ✓ Zdecydowanie pozytywnie należy ocenić wprowadzenie przez organizatorów zróżnicowania poziomów kursu. Kurs zaawansowany, choć oceniany nieznacznie gorzej od podstawowego, był adekwatną odpowiedzią na zapotrzebowanie na zajęcia o wyższym stopniu trudności. W poprzednich raportach ewaluacyjnych wielokrotnie zwracano bowiem uwagę na udział w zajęciach osób o wysokich wyjściowych kompetencjach finansowych. Z podobną sytuacją mieliśmy do czynienia w tej edycji – na kursie podstawowym. W przypadku kursu zaawansowanego udział osób,

³⁸ Za: Opis projektu

posiadających umiejętności, których kształtowanie było celem kursu już w momencie jego rozpoczęcia był nieco niższy (choć wciąż relatywnie wysoki). Wprowadzenie zajęć dla zaawansowanych trzeba więc ocenić jako krok w dobrym kierunku. Konieczne jest jednak zwiększenie dostępności tego rodzaju zajęć, gdyż w obecnej edycji były one realizowane tylko w nielicznych bibliotekach. Szersze udostępnienie zajęć na poziomie zaawansowanym zaowocuje większą adekwatnością zajęć, w stosunku do zapotrzebowania oraz umiejętności dużej części kursantów.

- ✓ Wzrost wiedzy oraz praktycznych umiejętności kursantów nie przekłada się bezpośrednio na zmianę ich postaw i zachowań związanych z produktami i usługami finansowymi. Inaczej mówiąc: wysoka trafność oraz skuteczność projektu nie przekłada się na trwałość jego efektów. Jej zwiększenie, czyli wywołanie zmiany rzeczywistych zachowań kursantów w większej skali, wymaga zmiany sposobów argumentacji na rzecz używania produktów i usług finansowych oraz przewyciężenia nawyków i przyzwyczajzeń kursantów. Wydaje się, że krokiem w dobrym kierunku byłoby położenie większego nacisku na praktyczne ćwiczenie niektórych zachowań związanych z finansami. Obecnie jednym z mankamentów zajęć wspomnianych przez uczestników jest zbyt teoretyczny charakter spotkań oraz brak czasu (spowodowany zbyt obszernym materiałem) na trenowanie i utrwalanie niektórych umiejętności przekazywanych na kursie.
- ✓ Skuteczność oraz trwałość efektów kursu jest najniższa wśród gorzej wykształconych oraz najstarszych kursantów. Można przypuszczać, że jest to spowodowane zbyt szybkim tempem zajęć, natłokiem informacji oraz niekiedy zbyt trudnym materiałem. W kolejnych edycjach należy zadbać o dostosowanie metodologii kursu do potrzeb osób o najniższych kompetencjach finansowych.

Rekrutacja uczestników

- ✓ W poprzednich raportach ewaluacyjnych zastanawiano się nad problemem trybu rekrutacji uczestników kursu. Stawiano hipotezę, że większość kursantów stanowią osoby blisko związane z bibliotekami, odwiedzający ją regularnie już przed kursem. Takie osoby, będące stałymi użytkownikami bibliotek, to na ogół osoby o wysokich zasobach kapitału kulturowego, posiadający stosunkowo dużą wiedzę i orientację w świecie finansów. Nie są więc one idealnymi adresatami kursu „O finansach w bibliotece”. Wyniki obecnego badania ewaluacyjnego w pewnym stopniu potwierdzają postawione wcześniej hipotezy. Faktycznie, 46% kursantów stanowią osoby odwiedzające bibliotekę regularnie już przed kursem, a kolejne 34% uczestników deklaruje, że bywało w bibliotece przed rozpoczęciem zajęć od czasu do czasu. Co więcej, stali użytkownicy bibliotek to osoby o stosunkowo dużych zasobach wyjściowej wiedzy i umiejętności.
- ✓ Trzeba więc powtórzyć wnioski z poprzednich raportów ewaluacyjnych: konieczna jest zmiana trybu rekrutacji uczestników kursu, idąca w takim kierunku, aby wśród kursantów większy był udział osób niezwiązanych z bibliotekami, o niższych kompetencjach i mniejszej wiedzy na temat finansów.

To bowiem właśnie dla nich stworzony został kurs. Jego celem jest, po pierwsze - edukacja finansowa osób o najniższych kompetencjach oraz, po drugie – otwarcie się bibliotek na nowe środowiska. Zmiana sposobu rekrutacji będzie wymagała większego wysiłku ze strony bibliotek, związanego z szerzej zakrojoną promocją projektu oraz prowadzeniem diagnozy potrzeb oraz kompetencji potencjalnych kursantów.

- ✓ Biorąc pod uwagę powyższe wyniki należy podkreślić, że obecnie, wysiłek edukacyjny jest skierowany niekoniecznie do tych, którzy najbardziej go potrzebują. Co więcej, wysoki (subiektywny) poziom wiedzy kursantów i wynikające z niego samozadowolenie mogą być barierą dla kształtowania u nich nowych, pożądanych postaw i zachowań, co utrudnia to wzmocnienie trwałości efektów projektu. Jednym z rozwiązań opisywanych problemów było uruchomienie alternatywnej wersji kursu na poziomie rozszerzonym. Nie zmienia to jednak faktu, że nadal konieczna jest modyfikacja sposobu rekrutacji uczestników.

Modyfikacje w programie kursu

- ✓ Zawartość merytoryczna kursu
 - Kurs powinien umożliwiać praktyczne przeciwiczenie opanowanych na nim przez uczestników umiejętności. Konieczne jest wprowadzenie większej ilości ćwiczeń praktycznych oraz prezentowanie przykładów zastosowania trenowanych kompetencji w życiu codziennym. Obecnie część z kursantów narzeka na zbyt dużą ilość informacji teoretycznych, która powoduje, że brakuje czasu zajęcia o charakterze praktycznym. Zwiększenie nacisku na praktyczne ćwiczenie nabytych kompetencji może być jedną z dróg ku zwiększeniu trwałości efektów kursu w zakresie zmiany rzeczywistych zachowań uczestników.
 - W opinii części uczestników w trakcie kursu zbyt dużo jest informacji przeznaczonych do samodzielnego przeczytania. Pojawiają się też narzekania na niewystarczającą ilość czasu do dyskusji. Zajęcia według części kursantów są za mało interakcyjne. Warto więc rozważyć zmianę niektórych części scenariusza zajęć lub dążyć do tego, aby bibliotekarze i bibliotekarki w większym stopniu angażowali się w aktywne prowadzenie spotkań oraz dbali o możliwość prowadzenia dyskusji.
- ✓ Czasowe rozplanowanie zajęć
 - W opinii kursantów zajęcia trwają zbyt krótko, aby możliwe było opanowanie bardzo rozbudowanego materiału. W efekcie nierzadko brakuje czasu na dyskusję oraz praktyczne przeciwiczenie nabytych umiejętności. Powoduje to, że kurs w większym stopniu jest prezentacją pewnych zagadnień z dziedziny finansów niż nauką oraz kształtowaniem określonych zachowań. Powoduje to, że rezultatem zajęć jest raczej lepsza ogólna orientacja w tematyce finansów, niż rzeczywista zmiana postaw i zachowań kursantów.
 - Choć uczestnicy przyznają, że kurs trwa zbyt krótko, aby opanować wszystkie przewidziane w materiale umiejętności, to jednocześnie

narzekają na zbyt długo trwające, przeładowane materiałem zajęcia (moduły). Dotyczy to zwłaszcza modułu III.

- Wydaje się, że istnieją dwa rozwiązania opisywanych problemów. Jednym z nich jest istotne zawężenie prezentowanego na zajęciach materiału kursowego oraz skupienie się na kwestiach najbardziej istotnych z punktu widzenia uczestników. Jako najpotrzebniejsze moduły wskazują oni na zakładanie i obsługę konta internetowego, prowadzenie budżetu domowego, a w grupie zaawansowanej również na wybieranie polisy ubezpieczeniowej. Najmniej istotnym tematem jest natomiast w zgodnej opinii obu grup działalność banku centralnego i kursy walutowe. Innym rozwiązaniem może być wydłużenie czasu trwania kursu wraz z rozbiciem prezentowanego w nim materiału na większą ilość krótszych spotkań (modułów).

Kwestie techniczne i organizacyjne

- ✓ Warte rozważenia jest wprowadzenie wizyt przedstawicieli instytucji finansowych (zwłaszcza NBP) lub wyjazdów do tego typu miejsc, jako stałego punktu w programie kursu. W obecnej edycji część z kursantów, którzy nie mieli okazji uczestniczyć w takim spotkaniu w trakcie zajęć odebrało to jako ich wadę.
- ✓ Część badanych podkreśla, że przeszkodą w sprawnej realizacji kursu jest niewystarczająca liczba komputerów. Idealną sytuacją byłoby, aby każdy z uczestników mógł pracować przy komputerze samodzielnie. Wymagałoby to jednak ograniczenia liczebności grup zajęciowych. Dobrą praktyką spotykaną w poprzedniej edycji projektu było wypożyczanie komputerów od zaprzyjaźnionych instytucji.
- ✓ W czasie zajęć pojawiały się (nieliczne) problemy ze sprzętem. Narzekano na jego jakość (wolny internet, stare komputery) lub braki w wyposażeniu (np. brak głośników w komputerze). W niektórych grupach nie wszystkie filmy i aplikacje działały prawidłowo. Należy więc uczulić prowadzących na kwestie techniczne i dążyć do tego, aby podobne problemy nie były dla uczestników przeszkodą w realizacji kursu w kolejnej edycji.
- ✓ Dla niewielkiej części badanych problemem wciąż jest pora roku, w której realizowany był kurs. Tego typu opinie są jednak spotykane coraz rzadziej, w porównaniu do poprzednich edycji projektu. Z pewnością wpłynęło na to wydłużenie przez organizatorów (od poprzedniej edycji) możliwego czasu realizacji zajęć. Wciąż istnieje jednak grupa kursantów, którzy podkreślają, że okres wiosenno-letni to czas wyjazdów urlopowych oraz prac polowych na wsi, a najlepszym czasem realizacji zajęć byłaby jesień lub zima.
- ✓ Wśród kursantów pojawiły się również (bardzo nieliczne) narzekania na zbyt liczne grupy zajęciowe. Skarżono się na hałas oraz nierówne kompetencje, a co za tym idzie nierówne tempo pracy w grupach. Wydaje się, że zapewnienie odpowiedniego dla wszystkich tempa zajęć

oraz atmosfery sprzyjającej pracy powinno być zadaniem prowadzących, których należy przygotować na radzenie sobie z tego typu problemami.

Kompetencje cyfrowe uczestników

- ✓ Umiejętność obsługi komputera oraz korzystania z internetu w przypadku wielu kursantów wciąż jest niewystarczająca. Stanowi to dla nich istotną przeszkodę w swobodnym udziale w zajęciach. Co więcej, obniża również skuteczność projektu. Po pierwsze, powoduje bowiem, że tempo pracy grup kursowych jest nierówne, a bardziej sprawni technologicznie kursanci korzystają z zajęć w mniejszym stopniu niż byłoby to możliwe przy wyrównanym poziomie grupy. Po drugie, oznacza również konieczność dzielenia uwagi prowadzących pomiędzy edukację finansową, a technologiczną. Skupienie się na tej ostatniej, choć istotne z perspektywy celów projektu, wiąże się jednak z zagrożeniem. Edukacja technologiczna może stać się elementem dominującym nad edukacją finansową. W efekcie cykl zajęć może być odbierany przede wszystkim jako kurs komputerowy, dla którego jedynie tłem są zagadnienia finansowe.
- ✓ Wydaje się, że aby uniknąć opisanego powyżej problemu należy przeprowadzać przed rozpoczęciem zajęć weryfikację cyfrowych kompetencji potencjalnych uczestników. Może to oczywiście ograniczyć dostępność kursu i zamknąć drogę do uczestnictwa tym, których kompetencje w zakresie obsługi komputera i korzystania z internetu są zbyt niskie. Aby minimalizować to ryzyko trzeba zadbać o dostępność wstępnych, „wyrównawczych” zajęć komputerowych, poprzedzających właściwy kurs. Wyraźne rozdzielenie edukacji technologicznej od finansowej oraz wprowadzenie umiejętności obsługi komputera jako warunku udziału w zajęciach może znacząco podnieść skuteczność oraz trwałość efektów projektu.

Autor raportu

Piotr Adamiak – socjolog, absolwent Instytutu Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego, od ośmiu lat związany z badaniami społecznymi i marketingowymi, posiadający doświadczenie zarówno w prowadzeniu projektów badawczych o charakterze ilościowym, jak i jakościowym. Współpracował m.in. z Ośrodkiem Badań nad Migracjami Uniwersytetu Warszawskiego, Urzędem Miasta Stołecznego Warszawy oraz Instytutem Spraw Publicznych. Był także związany z agencjami badania rynku i opinii, gdzie odpowiadał głównie za projekty badawcze o charakterze ilościowym. Obecnie specjalista ds. badań w Stowarzyszeniu Klon/Jawor, członek sieci latających socjologów Towarzystwa Inicjatyw Twórczych „E₄” oraz współpracownik Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego, dla której przeprowadził m.in. badania w ramach ewaluacji ilościowej trzech edycji projektu „O finansach w bibliotece”.

VII. ZAŁĄCZNIK – TREŚĆ ANKIETY DLA UCZESTNIKÓW KURSU

1. Ankieta dla kursantów realizujących zajęcia na poziomie podstawowym

Na zakończenie mamy do Państwa kilka pytań dotyczących całego cyklu spotkań w bibliotece.

o. Przed rozpoczęciem kursu odwiedzałem/am bibliotekę:

- o wcale
- o rzadko
- o od czasu do czasu
- o regularnie

I. Jak przebiegł cykl spotkań

1 Jak Pan(-i) ocenia ogólnie jakość cyklu spotkań?	Bardzo dobrze	Dobrze	Ani dobrze, ani źle	Źle	Bardzo źle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(jedna odpowiedź do wyboru)					

2. Jak Pan(-i) ocenia:	Bardzo dobrze	Dobrze	Ani dobrze, ani źle	Źle	Bardzo źle
2.1 Informację o spotkaniach przed nimi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Prowadzącego spotkania	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Formułę spotkań (praca z komputerem, praca w grupach, dyskusje)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Wykorzystane na komputerze kursy e-learningowe (5 częściowy kurs komputerowy)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Materiały otrzymywane na kursie (drukowane)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(po jednej odpowiedzi do wyboru)

II. Co nam dał ten cykl?

3. Proszę wskazać dwa obszary poruszane podczas spotkań, które były dla Pana/i osobiście najpotrzebniejsze:

- a. Prowadzenia budżetu domowego

- b. Zakładaniu i obsługiwaniu internetowego konta bankowego
 - c. Braniu kredytu lub zakładaniu lokaty w banku i posługiwaniu się kartami kredytowymi i bankomatowymi
 - d. Wybieraniu polisy ubezpieczeniowej
 - e. Działalności banku centralnego i kursach walutowych
- (dwie odpowiedzi do wyboru)

4. Czy w porównaniu z okresem przed udziałem w tym cyklu spotkań orientuje się Pana/i w kwestii:

- a. Prowadzenia budżetu domowego
- b. Zakładaniu i obsługiwaniu internetowego konta bankowego
- c. Braniu kredytu lub zakładaniu lokaty w banku i posługiwaniu się kartami kredytowymi i bankomatowymi
- d. Wybieraniu polisy ubezpieczeniowej
- e. Działalności banku centralnego i kursach walutowych

Dla każdego

- zdecydowanie lepiej
 - nieco lepiej
 - tak samo
 - nieco gorzej
 - zdecydowanie gorzej
- (po jednej odpowiedzi do wyboru dla każdego)

5. Proszę powiedzieć, czy w porównaniu z okresem przed udziałem w tym cyklu spotkań umie Pan(i):

- sprawdzić i porównać ceny produktów
- wybrać korzystne konto bankowe
- zrobić przelew przez internetowe konto bankowe
- ocenić, która lokata bankowa jest korzystniejsza
- porównać oferty ubezpieczeniowe różnych firm
- lepiej zaplanować budżet domowy
- korzystnie wymienić obcą walutę na złotówki
- porównać oferty kredytów w różnych bankach
- posługiwać się bezpiecznie kartami bankomatowymi i kredytowymi
- obsługiwać swobodnie komputer
- korzystać z internetu

Dla każdego

- już umiałem/am przed spotkaniami
 - nie umiałem/am przed spotkaniami, ale teraz już umiem
 - nie umiałem/am przed spotkaniami i nadal nie umiem
- (po jednej odpowiedzi do wyboru dla każdego)

6. Proszę powiedzieć, czy w porównaniu z okresem przed udziałem w tym cyklu spotkań:

- lepiej rozumie Pan(i) sprawy finansowe, o których mówi się w telewizji i czyta w gazetach
- czuje się Pan(i) pewniej rozmawiając z rodziną i znajomymi o finansach

Dla każdego możliwe odpowiedzi:

- zdecydowanie tak
- raczej tak
- trudno powiedzieć
- raczej nie
- zdecydowanie nie

(po jednej odpowiedzi do wyboru dla każdego)

7. Proszę powiedzieć, czy:

- korzystam z karty płatniczej/kredytowej
- mam internetowe konto bankowe
- mam lokatę bankową
- zawieram umowy ubezpieczeniowe przez internet
- robię zakupy przez internet

Dla każdego

- już to robiłem/am przed spotkaniami
- nie robiłem/am tego przed spotkaniami ale już zacząłem/zacząłam to robić
- nie robiłem/am tego przed spotkaniami ale planuję zacząć to robić
- nie robiłem/am tego przed spotkaniami i nie planuję tego robić

(po jednej odpowiedzi do wyboru dla każdego)

8. Jaki był dla Pan/i najważniejszy efekt kursu? Co Panu/Pani osobiście dało uczestnictwo w kursie?

.....
.....

(dwa osobne pola – na dwie rzeczy do wpisania)

9. Co by Pan/i w nim najchętniej zmienił/a? Co najbardziej przeszkadzało Panu/Pani w trakcie zajęć?

.....
.....

(dwa osobne pola – na dwie rzeczy do wpisania)

Dziękujemy za Państwa opinie!

2. Ankieta dla kursantów realizujących zajęcia na poziomie rozszerzonym

Na zakończenie mamy do Państwa kilka pytań dotyczących całego cyklu spotkań kursu

„O finansach... w bibliotece”

Informacje wstępne

W1. Nazwa biblioteki i jej siedziba (miejscowość)

W2. Miejscowość, w której realizowany był kurs:

W3. Województwo

- dolnośląskie
- kujawsko-pomorskie
- lubuskie
- lubelskie
- łódzkie
- małopolskie
- mazowieckie
- opolskie
- podkarpackie
- podlaskie
- pomorskie
- śląskie
- świętokrzyskie
- warmińsko-mazurskie
- wielkopolskie
- zachodniopomorskie

W4. Proszę podać swój rok urodzenia

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

W5. Płeć

- kobieta
- mężczyzna

W.6 Proszę podać swoje wykształcenie

- podstawowe
- zawodowe
- średnie
- wyższe

W7. Proszę podać swoją sytuację zawodową

- bezrobotny
- emeryt
- niepracujący (np. zajmujący się domem, inne powody)
- pracownik
- pracownik biblioteki, GOK
- rencista
- rolnik
- uczeń/student
- właściciel firmy
- wolny zawód, samodzielny specjalista, kierownik

W8. Czy uczestniczył/a Pan/i w poprzedniej edycji kursu „O finansach w bibliotece”?

- Nie - jestem na tym kursie po raz pierwszy

→ W8.1. Dlaczego wybrał/a Pan/i kurs dla zaawansowanych?

- Tak - brałem/brałam już udział w jednej z poprzednich edycji kursu

→ W8.2. Co skłoniło Pana/Panią aby ponownie wziąć udział w kursie?

W9. Przed rozpoczęciem tego kursu odwiedzałem/am bibliotekę:

- wcale
- rzadko
- od czasu do czasu
- regularnie

III. Jak przebiegł cykl spotkań

1. Jak Pan(-i) ocenia ogólnie jakość tego cyklu spotkań?	Bardzo dobrze	Dobrze	Ani dobrze, ani źle	Źle	Bardzo źle
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Komentarz:

→ 1.1 Jeżeli brał/a Pan/i udział w jednej z poprzednich edycji kursu: Jak Pan(-i) ogólnie ocenia jakość obecnego cyklu spotkań w porównaniu do poprzedniego?

- Obecny kurs podobał mi się bardziej niż poprzedni
- Nie widzę większych różnic
- Obecny kurs podobał mi się mniej niż poprzedni
- Nie dotyczy – jestem na kursie po raz pierwszy*

→ 1.2 Jeżeli brał/a Pan/i udział w jednej z poprzednich edycji kursu: Jakie były najważniejsze różnice między obecnym a poprzednim kursem? Co zmieniło się na lepsze, a co na gorsze?

2. Jak Pan(-i) ocenia:

	Bardzo dobrze	Dobrze	Ani dobrze, ani źle	Źle	Bardzo źle
2.1 Informację o spotkaniach przed nimi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Prowadzącego spotkania	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Formułę spotkań (praca z komputerem, praca w grupach, dyskusje)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Wykorzystane na komputerze kursy e-learningowe (5-częściowy kurs komputerowy)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Materiały otrzymywane na kursie (drukowane)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.6 Jak często podczas zajęć w bibliotece wykorzystywany był dostępny na komputerze kurs e-learningowy (5-częściowy kurs komputerowy)?

- Często - przez większą część zajęć
- Czasami - przez pewną część zajęć
- Rzadko lub wcale – pracowaliśmy w inny sposób

IV. Co Panu/i dał ten cykl?

3. Proszę wskazać dwa obszary tematyczne omawiane podczas spotkań, które były dla Pana/i osobiście najpotrzebniejsze:

- Prowadzenie budżetu domowego
- Produkty bankowe: lokaty
- Kredyty: jak wybrać najkorzystniejszą ofertę bankową
- Ubezpieczenia
- Bank centralny a inne banki

4. Czy w porównaniu z okresem przed udziałem w tym cyklu spotkań obecnie orientuje się Pan/i w kwestii:

	Zdecydowa nie lepiej	Nieco lepiej	Tak sam o	Nieco gorze j	Zdecydow anie gorzej
Prowadzenia budżetu domowego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produktów bankowych: lokat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kredytów: jak wybrać najkorzystniejszą ofertę bankową	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ubezpieczeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Banku centralnego oraz innych banków	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Proszę powiedzieć, czy w porównaniu z okresem przed udziałem w tym cyklu spotkań umie Pan(i):

	już umiałem/am przed spotkaniami	nie umiałem/am przed spotkaniami, ale teraz już umiem	nie umiałem/am przed spotkaniami i nadal nie umiem
sprawdzić i porównać ceny produktów w sieci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
korzystać z praw konsumenta przysługujących przy zakupach w sieci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wybrać najkorzystniejszą formę oszczędzania	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
korzystać z funduszy inwestycyjnych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rozróżnić odwróconą hipotekę od renty dożywotniej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ubezpieczyć kredyt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rozpoznać autentyczność banknotów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
korzystnie wymienić obcą walutę na złotówki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
porównać różne formy kredytów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
posługiwać się bezpiecznie kartą kredytową	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Jak Pan/i ocenia poziom tego kursu?

- o Kurs był zbyt trudny, trudniejszy niż się spodziewałem → 6a. Co okazało się dla Pana/Pani zbyt trudne lub

niezrozumiałe?.....
.....

- o Poziom kursu był dla mnie w sam raz
- o Kurs był zbyt łatwy, łatwiejszy niż się spodziewałem/am → 6b. Co okazało się dla Pana/Pani zbyt łatwe lub oczywiste?.....
.....

7. Proszę powiedzieć, czy:

	już to robiłem/am przed spotkaniami	nie robiłem/am tego przed spotkaniami ale już zaczęłem/zaczęłam to robić	nie robiłem/am tego przed spotkaniami ale planuję zacząć to robić	nie robiłem/am tego przed spotkaniami i nie planuję tego robić
korzystam z karty płatniczej/kredytowej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mam internetowe konto bankowe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mam lokatę bankową	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zawieram umowy ubezpieczeniowe przez Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
robię zakupy przez Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Jaki był dla Pan/i najważniejszy efekt tego kursu? Co Panu/Pani osobiście dało uczestnictwo w tym kursie?

1.
2.

9. Co by Pan/i w nim najchętniej zmienił/a? Co najbardziej przeszkadzało Panu/Pani w trakcie tych zajęć?

1.
2.

Dziękujemy za Państwa opinie!