

Monika WAWER

Katolicki Uniwersytet Jana Pawła II w Lublinie, Polska

Piotr MURYJAS

Politechnika Lubelska, Polska

Edukacja i poziom kompetencji pracowników 50+ w obszarze IT

Wstęp

We współczesnym świecie rozwój nowoczesnych i mobilnych systemów teleinformatycznych jest procesem trwałym. Innowacyjne technologie wykorzystywane przez pracowników w ich życiu zawodowym stwarzają możliwość nieustannego dostępu do zasobów informacji. Zarówno w pracy, jak i w sytuacjach prywatnych można mieć połączenie z rozległymi zasobami internetu, a dzięki wykorzystaniu komputerów pozyskane dane analizować, selekcjonować, przetwarzać oraz na bieżąco wykorzystywać.

W ostatnich latach zarządzanie informacją stało się jedną z głównych kompetencji zatrudnionej kadry [Buchla 2012: 1]. Wielu pracodawców w procesie rekrutacji poszukuje osób biegłych w obsłudze komputera oraz doświadczonych w pracy w wysoce wyspecjalizowanych programach. Dodatkowo coraz wyraźniej wzrasta także znaczenie aktywności zawodowych pracowników w środowisku wirtualnym [Wojtaszczyk 2013: 22]. Umiejętności w tym zakresie są bezpośrednio związane z technologiami informacyjno-komunikacyjnymi (*information and communication technology*) stanowiącymi całokształt zagadnień, metod, środków i działań związanych z przetwarzaniem informacji, a w szczególności ich zbieraniem, przesyłaniem, przechowywaniem, zabezpieczeniem i prezentowaniem [Domańska, Zajkowski 2013: 8].

Warto zatem postawić pytanie, w jakim stopniu pracownicy są przygotowani do spełnienia oczekiwań pracodawców w zakresie posiadania kompetencji w obszarze technologii informacyjnych IT.

Znaczenie dla pracodawcy kompetencji IT pracowników 50+

Jednym z kluczowych wyzwań współczesnego zarządzania przedsiębiorstwem staje się zapewnienie właściwego poziomu edukacji i rozwoju zawodowego zatrudnionych osób, które najczęściej należą do różnych generacji. Najstarsi pracownicy określane są mianem *baby boomers* – to osoby, które przyszły na świat między rokiem 1946 a wczesnymi latami 60. XX w. Pokolenie X to

ludzie urodzeni w latach 1965–1979, generacja Y to urodzeni pomiędzy rokiem 1980 a 1995, a pokolenie C to osoby, które przyszły na świat po roku 1990 [Jabłońska 2013: 1].

Kompetencje zawodowe, w szczególności w zakresie IT, u pracowników różnych pokoleń mogą się jednak istotnie różnić, bowiem w dużym stopniu kształtowane są przez technologię, a cechy i umiejętności danej generacji są pochodną rozwoju dokonującego się w obszarze technik [Deal i in. 2010: 197].

Wydaje się być oczywiste, że młodzi ludzie z pokolenia Y i C, absolwenci różnych poziomów szkół i uczelni są w tym zakresie doskonale przygotowani. Warto natomiast zwrócić uwagę na obecne trendy demograficzne w Polsce, które sygnalizują, że w nadchodzących latach na rynek pracy będzie wkraczało coraz mniej młodych osób, a istotnie wzrośnie liczba pracowników dojrzałych wiekiem, posiadających długoletni staż pracy. Grupa ta, określana mianem 50+, będzie w znacznej mierze odpowiedzialna za realizację celów pracodawców [GUS 2009: 234].

Zmniejszający się przyrost naturalny i jednoczesne podwyższanie średniego wieku pracowników będą powodowały, że w celu zapewnienia kadry w liczbie wystarczającej do efektywnego funkcjonowania organizacji pracodawcy będą zmuszeni korzystać w szerszym zakresie z zatrudniania kandydatów z wieloletnim doświadczeniem oraz podejmować działania ukierunkowane na zatrzymywanie tych pracowników, którzy nabyli prawa emerytalne, ale ich wiedza i umiejętności poparte długim stażem zawodowym będą wciąż w firmie potrzebne [Wawer 2014: 181].

Obecnie, w czasie dynamicznego rozwoju technologii, informatyki i cyfryzacji społeczeństwa istotna będzie więc koncentracja na edukacji i rozwoju kompetencji pracowników w wieku 50+, ponieważ w perspektywie najbliższych 10–20 lat w polskich organizacjach staną się oni liczną grupą wiekową w strukturze zatrudnionej kadry.

Pracownicy 50+ dostrzegają możliwości aktywizacji zawodowej poprzez własną edukację. Szansą na utrzymanie zatrudnienia są dla nich kursy doszkalające, podnoszenie kwalifikacji zawodowych, kursy językowe oraz z obsługi komputerów. Szczególnie ten ostatni obszar rozwoju kompetencji jest kluczowy, ma on bowiem ogromne znaczenie dla efektywnego wykonywania obowiązków zawodowych na obecnych stanowiskach pracy.

Problemy edukacji i szkolenia pracowników 50+ w zakresie IT

Pierwsza ogólnopolska diagnoza firm wskaźnikiem Diversity Index służącym do kompleksowej analizy zarządzania różnorodnością w przedsiębiorstwie przeprowadzona w 2013 r. potwierdza, że tylko 23% firm oferuje zatrudnionym pracownikom programy rozwojowe dostosowane do ich grupy wiekowej, tj. do osób młodych – do 30. roku życia oraz do kadry w wieku 50+ [Lewiatan 2013: 49].

Z badań przeprowadzonych przez portal HR Standard wynika, że ponad 60% instytucji zajmujących się kształceniem ustawicznym w Polsce w swojej ofercie nie posiada szkoleń, które byłyby adresowane do osób 50+. Firmy, które nie realizują zajęć dla tej grupy wiekowej, najczęściej nie chcą się mierzyć z trudnościami związanymi zarówno z rekrutacją, jak i późniejszą edukacją osób dojrzałych [HR Standard 2014].

Potencjalne problemy mogą wynikać z faktu, że połączenie uczestników wywodzących się z różnych pokoleń na jednej sali podczas wspólnego szkolenia nie jest łatwe i nie zawsze przynosi spodziewane efekty. Ze względu na odmienne preferencje zróżnicowanych wiekowo grup odbiorców powstaje problem dostosowania metod, form, a nawet warunków technicznych zajęć do ich potrzeb. W stosunku do kursów i szkoleń z zakresu IT są one szczególnie uzależnione od posiadanych kompetencji. Osoby, które nie korzystały wcześniej z takich kursach (lub w bardzo ograniczonym zakresie), oczekują spotkań rozłożonych w czasie, gdzie materiał jest dokładnie omawiany i powtarzany. Respondenci, którzy korzystali wcześniej z internetu i chcieliby tylko podwyższyć kompetencje, preferują szybkie formy doszkalania [Batorski, Zajac 2010: 62].

Rodzi to specyficzne problemy, szczególnie dla trenerów prowadzących tego typu szkolenia. Są to nie tylko trudności merytoryczne (np. odnoszące się do konieczności różnicowania tempa podawania informacji, szybkości realizowania ćwiczeń przez uczestników), atmosfery i budowania relacji w szkolonej grupie (np. problem formalizacji relacji pomiędzy uczestnikami a trenerem, dystansu wytworzonego pomiędzy uczestnikami itd.), ale także związane z psychofizyczną sprawnością pracy z komputerem.

W ocenie badanych pracowników 50+ trudność sprawiają zawite instrukcje obsługi oraz angielska terminologia. Dużym problemem początkujących użytkowników przyzwyczajonych do korzystania z mediów tradycyjnych jest nieumiejętność radzenia sobie z szumem informacyjnym i zróżnicowaną wiarygodnością informacji. Osobom tym brakuje kompetencji wyszukiwania, selekcji i filtrowania treści. Wielu starszych uczestników zajęć edukacyjnych przyznaje, że dużo kłopotów sprawia im nauka posługiwania się klawiaturą oraz obsługa myszki, która dla wielu osób jest urządzeniem nieintuicyjnym. Trudności przysparza także konieczność szybkiego dwukrotnego kliknięcia myszą w celu uruchomienia aplikacji lub otworzenia pliku bądź folderu. Dodatkowo respondenci wskazywali na problem śledzenia małego wskaźnika myszy na ekranie [Batorski, Zajac 2010: 55–58].

Powyższe problemy mogą być przyczyną częstej niechęci uczestniczenia pracowników 50+ w zorganizowanych formach edukacji informatycznej. Czynnikiem istotnie ograniczającym rozwój umiejętności posługiwania się internetem jest także wstyd przed najbliższym otoczeniem. Niemożność uzyskania nieformalnej pomocy jest jednym z poważniejszych źródeł trudności, które czasem wynikają z braku wspierających osób w otoczeniu społecznym, a czasem z nie-

chęci do proszenia ich o pomoc lub przyznania się do niewiedzy [Batorski, Zając 2010: 56]. Wydaje się zatem, że wsparcie społeczne jest czynnikiem najsilniej wpływającym na otwartość tych osób na nowe technologie. Dotyczy to zarówno członków rodziny, jak i możliwości nabywania tych umiejętności w ramach kursów i zajęć organizowanych dla tej kadry.

Warto jednak wyraźnie podkreślić, że pracownicy 50+ korzystający z internetu to przede wszystkim osoby, które są wykształcone. Duże znaczenie ma również ich aktywność zawodowa oraz charakter wykonywanej pracy, a pośrednio także sektor, w którym są zatrudnione. Kompetencji IT takich pracowników 50+ nie można zatem porównywać do innych grup zawodowych, a w szczególności do osób bezrobotnych lub wykonujących prace fizyczne.

Kompetencje IT pracowników 50+

Posiadanie kompetencji w obszarze IT jest szczególnie ważne dla osób, które są zatrudnione i realizują obowiązki zawodowe związane z wykorzystaniem komputera w pracy. Obecnie liczba takich stanowisk w przedsiębiorstwach dynamicznie wzrasta. Oznacza to, że niemal wszyscy pracownicy w większym lub mniejszym stopniu powinni umieć korzystać z komputera i internetu. Pokolenie Y nie ma w tym zakresie żadnych problemów, natomiast wydaje się, że największe trudności mogą mieć osoby 50+. Badania prowadzone na tej grupie wiekowej pracowników pozwoliły uzyskać interesujące wyniki. W projekcie realizowanym przez Poznański Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości pt. „Wirtualny Asystent kariery WAK50+”, który był skierowany do pracowników w wieku powyżej 50 lat zatrudnionych w MMŚP na Lubelszczyźnie, przeprowadzono wywiady IDI i CATI¹.

Ich celem było określenie poziomu kompetencji w zakresie IT posiadanych przez pracowników 50+, a w szczególności zdiagnozowanie, czy respondenci potrafili: znaleźć w internecie informację na interesujący temat, stworzyć dokument, np. napisać opracowanie i zapisać je na komputerze, wysłać wiadomość e-mail, odszukać w komputerze adres strony internetowej, którą przeglądali w ostatnim tygodniu, znaleźć w internecie opinie innych internautów na interesujący temat, zarejestrować się (założyć konto) na forum dyskusyjnym/portalu społecznościowym, zmienić ustawienia w swoim profilu na portalu społecznościowym lub w komunikatorze, ocenić, czy informacje znalezione na stronie internetowej są prawdziwe, załatwić sprawę w urzędzie przez internet, zainstalować użytkowe oprogramowanie, sporządzić prezentację w programie PowerPoint.

¹ Badania przeprowadzone zostały w czerwcu 2013 r. na celowo dobranej próbie respondentów zatrudnionych w mikro, małych i średnich przedsiębiorstwach zlokalizowanych na terenie województwa lubelskiego. Badanie przeprowadzono na grupie 50 osób przy wykorzystaniu metody indywidualnych wywiadów pogłębionych (*individual in-depth interview*) oraz 120 wspomaganym komputerowo wywiadów telefonicznych CATI (*computer assisted telephone interview*).

Respondenci oceniali poziom swoich kompetencji w zakresie umiejętności korzystania z komputera i internetu w skali od 1 do 6, gdzie wartość 1 oznaczała, że badany nie potrafi wykonać danej czynności, a poziom 6 – że wykonuje ją bez problemu [Domańska, Zajkowski 2013: 26].

Uzyskane wyniki pozwalają stwierdzić, że badane osoby powyżej 50. roku życia potrafią wykonywać podstawowe działania związane z użytkowaniem komputera oraz internetu. W relatywnie wysokim stopniu potwierdzają, że są w stanie znaleźć w sieci informacje na interesujący ich temat (średnia 4,02), wysłać wiadomości e-mail (3,92) oraz stworzyć dokument w edytorze tekstu (3,76). Jednak bardziej skomplikowane polecenia sprawiają badanym trudności. Większość nie potrafi załatwić przez internet sprawy w urzędzie (średni poziom umiejętności 2,7), zainstalować użytkowego oprogramowania (2,67). Ponadto, uczestnicy badania uznali, że raczej nie potrafią sporządzić prezentacji w programie PowerPoint (2,57). Jest to szczególnie zaskakujący wynik, ponieważ wydaje się, że umiejętność korzystania z tego programu jest często wymagana na różnych stanowiskach pracy, a zwłaszcza w pracach administracyjnych.

Podsumowanie

Podsumowując powyższe rozważania, należy stwierdzić, że rozwój kompetencji w zakresie IT pracowników 50+ jest kluczowym czynnikiem sukcesu firm w najbliższych latach. Ogromną rolę w tym procesie powinny odegrać firmy szkoleniowe oferujące usługi edukacyjne dedykowane specjalnie dla tej grupy wiekowej. Istotnym warunkiem powodzenia strategii edukacji pracowników 50+ w tym zakresie będzie także wzrost świadomości pracodawców dotyczącej konieczności wprowadzenia koncepcji mentoringu ukierunkowanego na wewnętrzne procesy dzielenia się wiedzą IT w organizacji.

Literatura

- Batorski D., Zajac J. (2010): *Między alienacją a adaptacją. Polacy w wieku 50+ wobec Internetu*, Raport Otwarcia Koalicji Cyfrowego Włączenia Generacji 50+ „Dojrzałość w sieci”, Warszawa.
- Buchla A., *Pracownik jutra, czyli kto? Kluczowe kompetencje pracowników w przyszłości*, www.polityka.pl/rynek/1525869,1,pracownik-jutra-czyli-kto.read (15.04.2015).
- Deal J.J., Altman D.G., Rogelberg S.G. (2010): *Millennials at Work: What We Know and What We Need to Do (If Anything)*, „Journal of Business & Psychology”, June.
- Domańska A., Zajkowski R. (2013): *PI – Wirtualny Asystent Kariery 50+. Raport – IDI*, Lublin.
- Główny Urząd Statystyczny (2009): *Prognoza ludności na lata 2008–2035*, Warszawa.
- HR Standard (2014): *Wśród uczących się osób 50+ dominują kobiety*, <http://hrstandard.pl/2014/03/05/wsrod-uczacych-sie-osob-50-dominuja-kobiety/> (15.04.2015).
- Jabłońska G. (2013): *Pokolenie Y wyzwaniem dla pracodawcy*, <http://www.rynekpracy.pl/artukul.php/wpis.135/szukaj.1> (14.03.2013).

- Lewiatan (2013): *Zarządzanie różnorodnością w miejscu pracy. Raport z pierwszej edycji Barometru Różnorodności*, Warszawa.
- Wawer M. (2014): *Kształcenie pracowników w realizacji koncepcji zarządzania różnorodnością*, [w:] Pluta–Olearnik M., Wrona S. (red.), *Wybrane uwarunkowania rozwoju usług*, Wrocław.
- Wojtaszczyk K. (2013): *Poziom kompetencji wirtualnych pokolenia Y i C – ocena na podstawie autodiagnozy studentów*, „E-mentor” nr 2(49).

Streszczenie

Jednym z kluczowych wyzwań współczesnego zarządzania przedsiębiorstwem staje się zapewnienie właściwego poziomu edukacji i rozwoju zawodowego zatrudnionej kadry. Szczególne znaczenie odgrywają obecnie kompetencje w zakresie IT. Celem artykułu jest wykazanie konieczności lepszego dostosowania przez firmy szkoleniowe i pracodawców oferty edukacyjnej i szkoleniowej w obszarze IT do potrzeb i możliwości pracowników 50+.

Słowa kluczowe: kompetencje, pracownicy 50+, technologie informacyjne.

Education and Level of Ccompetencies of Employees 50+ in the IT Area

Abstract

One of the key challenges of the contemporary enterprise management becomes to ensure the proper level of education and professional development of the employed staff. Competencies in the IT area play currently particular importance. The aim of this paper is to demonstrate the need to better adapt by training companies and employers, educational and training offer in the field of IT to the needs and capabilities of employees 50+.

Keywords: competencies, employees 50+, IT.