

## Proces komunikacji między samorządem a mieszkańcami jako element metody e-VITA

Marzena Łotys  
Stowarzyszenie „Edukacja Inaczej”

## Kluczowe obszary komunikacji

- Prowadzenie konsultacji społecznych
- Organizowanie szkoleń z podstawowej obsługi komputera.

2

## Metoda e-vita

**Metoda e-Vita** to systemowa informatyzacja gminy, uwzględniająca czynniki techniczne, ekonomiczne i społeczne.

Nacisk na dostosowanie działań do specyficznych potrzeb społeczności wiejskich.

Założone efekty - szersze i skuteczniejsze wykorzystanie Internetu w rozwiązywaniu codziennych problemów mieszkańców wsi.

3

## Dlaczego edukacja informatyczna mieszkańców wsi jest niezbędna?

Zapewnienie dostępu do Internetu to jedynie aspekt techniczny informatyzacji. Sama komputeryzacja gminy nie zmienia życia na wsi. Ważne jest, by ludzie chcieli i potrafili wykorzystać Internet do poprawy jakości swojego życia.

4

### Dlaczego edukacja informatyczna mieszkańców wsi jest niezbędna?

Aby komputeryzacja wpłynęła na codzienne życie, wiele, zwłaszcza dorosłych mieszkańców wsi, musi chcieć nauczyć się obsługi komputera i Internetu. Opanowanie tych umiejętności jest warunkiem wykorzystania nowej technologii w praktycznych działaniach związanych z pracą w gospodarstwie rolnym, prowadzeniem firmy, załatwianiem spraw w urzędach itp.

5

### Dlaczego edukacja informatyczna mieszkańców wsi jest niezbędna?

Tylko szerokie i efektywne wykorzystanie komputerów i Internetu może spowodować, że zainwestowane w informatyzację środki przełożą się na wyższą jakość życia mieszkańców wsi i ich zadowolenie.

6

### Cele edukacji informatycznej

#### **Dostarczenie wiedzy o możliwościach Internetu.**

Należy zapoznać mieszkańców z konkretnymi przykładami pokazującymi, jak Internet jest wykorzystywany w innych środowiskach w Polsce i na świecie. Warto przedstawić korzyści związane z ułatwieniami w dostępie do edukacji, pracy, możliwości wsparcia rozwoju lokalnych instytucji, organizacji i firm.

7

### Cele edukacji informatycznej

#### **Dostosowanie wiedzy do problemów lokalnych.**

Szkolenia powinny być odpowiedzią na wcześniej zainicjowaną dyskusję w środowiskach lokalnych, dotyczącą możliwości wykorzystania IT w rozwiązywaniu problemów, na które skarżą się różne grupy mieszkańców. Dyskusja na temat możliwości wykorzystania Internetu do bezpośredniego zaspokojenia własnych potrzeb pozwala dostrzec wymierne korzyści z informatyzacji.

8

## Cele edukacji informatycznej

### **Przełamanie barier w korzystaniu z komputera i Internetu.**

W programach szkoleniowych należy uwzględnić wcześniej rozpoznane deficyty wiedzy i umiejętności oraz obawy i wątpliwości, które mogą utrudniać różnym grupom mieszkańców korzystanie z Internetu.

9

## Edukacja informatyczna- uwarunkowania

Od sposobu organizacji szkoleń, w tym od wyboru metod dotarcia do zainteresowanych grup i od sposobu ich prowadzenia, zależy, na ile na szeroko będą one oddziaływać na codzienne życie mieszkańców.

10

## Władze gminy jako inicjatorzy szkoleń

Największą efektywność osiąga się, gdy organizację szkoleń inicjują przedstawiciele władz samorządowych oraz lokalnych organizacji pozarządowych, instytucji, grup nieformalnych, które jako pierwsze dostrzegły korzyści z wykorzystania Internetu do przyspieszenia rozwoju gminy.

11

## Rola władz gminy w organizowaniu edukacji mieszkańców

- Obszary, które mają duży wpływ na generowanie pozytywnych zmian związanych z edukacją mieszkańców, a których wykorzystanie leży w kompetencjach władz gminy:
- tworzenie warunków dla wzrostu zysków z edukacji informatycznej
  - promowanie dobrych schematów współfinansowania
  - dbałość o jakość kształcenia informatycznego mieszkańców i koordynację wszystkich działań edukacyjnych z przyjętymi kierunkami rozwoju gminy

12

### Rola władz gminy w organizowaniu edukacji mieszkańców

Idealem jest skłonienie szkół gminnych do prowadzenia szkoleń dla rodziców, lokalnych przedsiębiorstw do inwestowania w kwalifikacje zawodowe pracowników z terenu gminy itp. Ważne jest też unikanie dofinansowywania kształcenia informatycznego osób, będących w stanie samodzielnie je sfinansować (np. skorzystać ze szkoleń organizowanych przez firmy z reguły i tak skłonne do inwestycji w szkolenia pracowników). Właściwe wydatkowanie środków gminy polegałoby więc na identyfikacji tych ewentualnych beneficjentów szkoleń, którzy sami nie są w stanie pokonać bariery finansowej.

13

### Rola władz gminy w organizowaniu edukacji mieszkańców

Kontrola jakości i polepszanie podaży szkoleń prowadzonych na terenie gminy to również obszar, gdzie działania władz samorządowych mogą okazać się niezbędne. Kluczowe jest tutaj zapewnienie jak największej różnorodności oferty szkoleniowej, adresowanej i docierającej do różnych grup odbiorców z odmiennymi potrzebami. Doświadczenia programu e-Vita wskazują, że duże znaczenie ma włączenie samych mieszkańców w dyskusję nad formą i treścią szkoleń organizowanych w gminie.

14

### Rola władz gminy w organizowaniu edukacji mieszkańców

Uświadomienie sobie wszystkich zysków i kosztów związanych ze szkoleniami informatycznymi daje również szansę na zwiększenie w gminie podaży szkoleń ogólnych i inwestycji w osobiste kompetencje mieszkańców. Z racji istnienia wolnego rynku szkoleń, wyzwaniem dla władz gminy jest stworzenie przejrzystego systemu konkurencji opartego m.in. na dostępie do rzetelnej informacji na temat instytucji oferujących szkolenia oraz programów wspierających rozwój zasobów ludzkich finansowanych ze środków UE. Ważną rolę do spełnienia mają tu uzgodnione w procesie informatyzacji standardy jakości dla edukacji użytkowników Internetu.

15

### Rola władz gminy w organizowaniu edukacji mieszkańców

Ostatnim obszarem interwencji władz gminy, rekomendowanym w metodzie e-Vita, jest stworzenie ram dla koordynacji różnych działań edukacyjnych. Docelowym zalecanym rozwiązaniem jest skoordynowanie prowadzonych szkoleń informatycznych ze szkoleniami z zakresu przedsiębiorczości, prawa, nauki języków obcych oraz z gminną polityką kształcenia ustawicznego (kształtowania pozytywnych postaw i nawyków względem uczenia się przez całe życie). Realizacja tego postulatu może opierać się o system działań promujących uczestnictwo mieszkańców gminy w tanich jakościowych szkoleniach poprzez Internet.

16

## Organizatorzy szkoleń

Rekomendowanym rozwiązaniem jest zawiązanie w gminie przez zainteresowane podmioty Partnerstwa na Rzecz Informatyzacji. Partnerstwo powinno wyznaczyć osobę, która zajmie się koordynacją działań związanych z organizacją szkoleń dla różnych grup mieszkańców gminy.

17

## Uczestnicy szkoleń

Partnerstwo musi założyć wybór docelowych grup, czyli określić kto i w jaki sposób najszybciej wykorzysta Internet w rozwiązaniu ważnych problemów gminy. Potencjalnie najbardziej skuteczną grupę użytkowników nowej technologii w gminie stanowią:

- Pracownicy instytucji samorządowych
- Osoby działające w organizacjach pozarządowych
- Młodzież
- Rolnicy
- Przedsiębiorcy

18

## Organizacja szkoleń

Organizując grupy uczestniczące w szkoleniach warto rozważyć:

- Jaki będzie optymalny rozmiar grupy, przedział wiekowy, kto i w jakim zakresie będzie zaangażowany w przygotowanie szkoleń
- Czy będzie trzeba dokonywać jakiejś selekcji uczestników, jeśli tak to dlaczego, według jakich kryteriów
- Czy będzie można obniżyć koszty (np. organizacja dowozu osób).

19

## Organizacja szkoleń

Uwzględnienie tych kwestii pozwala uniknąć trudności zwłaszcza tam, gdzie zwykle na szkoleniach jest stosunkowo niska frekwencja.

20

## Rozpoznanie potrzeb – warunek efektywności szkoleń

Przydatnym narzędziem diagnozy potrzeb szkoleniowych mieszkańców wsi są spotkania informacyjno-konsultacyjne

21

## Rekomendowany przebieg spotkań informacyjno-konsultacyjnych

### – Część informacyjna

*Mieszkańcy uzyskują informacje o różnych możliwościach związanych z zapewnianiem dostępu i wykorzystywaniem Internetu w komunikacji, edukacji, pracy, rozwoju instytucji, organizacji, firm itp.*

### – Część konsultacyjna

*Mieszkańcy zgłaszają swoje wątpliwości, oczekiwania, pomysły. Wnioski z tej części spotkań są dokumentowane i wykorzystywane przy opracowaniu strategii informatyzacji gminy oraz planowaniu tematyki szkoleń dla mieszkańców. Stanowią istotne źródło informacji dla władz gminy, podejmujących konkretne decyzje w obszarze informatyzacji.*

### – Część organizacyjna

*Mieszkańcy ustalają zasady komunikowania się po spotkaniu: kto, komu i w jaki sposób przekazuje informacje. Ta część pomaga doprowadzić do sytuacji, w której wszystkie zainteresowane osoby mogą w aktywny sposób uczestniczyć w planowanych w ramach informatyzacji projektach.*

22

## Przykład: rozpoznawanie potrzeb szkoleniowych

- **Problem:** *Za mało turystów korzysta z naszych kwater agroturystycznych.*
- **Zasoby:** *Jest strona internetowa, na której są informacje o kwaterodawcach.*
- **Bariery:** *Nieaktualne informacje zniechęcają turystów, ale my jako kwaterodawcy nie wiemy jak aktualizować i uatrakcyjnić swoje oferty.*

23

## Przykład: rozpoznawanie potrzeb szkoleniowych

### „nie umiem sobie z tym poradzić”

*W jednej z gmin, na stronie internetowej stworzonej w programie e-Vita, uruchomiono forum dyskusyjne, na którym mieszkańcy mogą wypowiadać swoje opinie, pomysły dotyczące m.in. zagospodarowania gminnych terenów rekreacyjnych. Wielu mieszkańców skarżyło się, że nie mogło zgłosić swoich propozycji, ponieważ nie potrafiło korzystać z forum.*

24

### Przykład: rozpoznawanie potrzeb szkoleniowych

#### **„chcę umieć to co inni”**

Wypowiedzi ze spotkania informacyjno-konsultacyjnego z rolnikami:

„Są informacje o dotacjach w Internecie, ale ja nie wiem jak się do nich dostać. Komputer stoi w domu, a ja muszę czekać na syna, bo tylko on u nas w domu umie go obsługiwać.”

„Muszę jeździć do Gminnego Centrum Informacji i tam prosić, żeby mi wydrukowali formularze na dopłaty. Teraz mam Internet bliżej, w świetlicy, i chciałbym sam sobie radzić”

„Słyszałem, że rolnicy spod Łomży korzystają z takiej giełdy przez Internet, i chwalał sobie, to i ja się zainteresowałem Internetem.”

25

### Przykład: rozpoznawanie potrzeb szkoleniowych

#### **„wymagają, żebym umiał”**

„Jestem księgową po urlopie wychowawczym. Pracodawcy wymagają obsługi konkretnych programów księgowych, śledzenia zmian przepisów w Internecie. Jeśli nie będę tego umiała, nie mam szans na powrót do pracy”.

„Trzeba umieć sobie poradzić na stronie internetowej uczelni. Trzeba wiedzieć, jak sprawdzić plan zajęć. Wykładowcy wymagają, żeby składać prace zaliczeniowe przez Internet, nie chcą żeby im przywozić prace”.

„Turyści są coraz bardziej wygodni, chcą wiedzieć wszystko z góry. Najlepiej przez Internet poczatować z właścicielem. Moje dzieci wyjechały, więc chyba sama muszę się tego nauczyć.”

26

### Przykład: rozpoznawanie potrzeb szkoleniowych

Motywy podejmowania nieefektywnych szkoleń, rozpoznane w trakcie spotkań informacyjno-konsultacyjnych zorganizowanych w gminach w programie e-VITA

„warto się nauczyć czegoś nowego, bo wszystko może się kiedyś przydać”

„inni poszli na szkolenie, to i ja pójdę”

„trzeba korzystać z każdej okazji, jeśli dają coś za darmo”

27

### Przygotowanie do samokształcenia przez Internet

Badanie potrzeb szkoleniowych, stanowiące element analizy problemów lokalnych, pozwala na powiązanie szkoleń informatycznych z innymi potrzebami edukacyjnymi mieszkańców wsi (deficytami w zakresie wiedzy prawnej, ekonomicznej, zarządzania firmą itp.).

- W szkoleniach organizowanych w gminach mieszkańcy zdobywają umiejętności w zakresie obsługi komputera i korzystania z Internetu. Lokalne szkolenia informatyczne mają na celu wprowadzenie mieszkańców na ścieżkę dalszego kształcenia przez Internet.
- Kształcenie zdalne jest znacznie trudniejsze. Wymaga o wiele większej samodzielności i samodyscypliny. Jak wskazują doświadczenia e-learningu, prowadzonego w programie e-VITA, dużym problemem dla uczestników kursu jest komunikacja za pomocą tekstu pisanego na forach dyskusyjnych. Znacznie łatwiejsze dla mieszkańców wsi byłyby formy kształcenia oparte na telefonii internetowej, a w przyszłości telewizji internetowej.

28

## Korzyści z e-learningu

Kształcenie przez Internet to problem szczególnie ważny w gminach wiejskich ze względów ekonomicznych. Koszty związane z dojazdami do szkół i uczelni są często barierą nie do pokonania. Nauka przez Internet jest tańsza. Daje też możliwość dostosowania czasu nauki do specyficznej sytuacji uczącego się (godzin pracy zawodowej, indywidualnego tempa przyswajania wiadomości itp.).

29

## Rekomendowana tematyka szkoleń

Doświadczenia programu e-VITA wskazują na wysoką przydatność organizowania, w procesie informatyzacji gminy, następujących szkoleń:

- Podstawowa obsługa komputera i Internetu
- Poruszanie się na rynku pracy, poszukiwanie pracy w Internecie
- Budowa i marketing stron internetowych
- Sprzedaż produktów turystycznych przez Internet
- Księgowość elektroniczna dla małych przedsiębiorstw i rolników
- Zakładanie i prowadzenie sklepu internetowego
- Podstawy obsługi programów z pakietu Office
- Podstawy systemu Linux

30

## Kluczowa rola promocji szkoleń

Aby opracować skuteczny plan promocji szkoleń, trzeba wziąć pod uwagę następujące elementy:

- a) Komunikujemy się z określoną grupą mieszkańców:
  - Rolnikami
  - Przedsiębiorcami
  - Urzędnikami
  - Młodzieżą
- b) Musimy jasno zdefiniować, co jest celem szkolenia i jakie korzyści uczestnik może osiągnąć.

31

## Kluczowa rola promocji szkoleń

c) Musimy zadbać o zindywidualizowany przekaz:

- różne słownictwo w zaproszeniach np. dla młodzieży, rolników, przedsiębiorców
  - różna hierarchia argumentów ZA i PRZECIWIW uczestniczeniu w spotkaniu
- d) Musimy zadbać o hasła i znaki rozpoznawcze na wszystkich ogłoszeniach, ulotkach, materiałach – logo, tytuł, podpisy (pozwalają uwiarygodnić organizatorów spotkań).

32

#### Założone efekty edukacji informatycznej na wsi

Zwiększone zainteresowanie mieszkańców gminy informatyzacją. Internet wymusza zmiany w codziennym życiu mieszkańców (konieczność podjęcia nauki, zmiany sposobu załatwiania różnych spraw itp.)

33

#### Założone efekty edukacji informatycznej na wsi

Bardziej efektywne wykorzystanie infrastruktury teleinformatycznej i racjonalizacja kosztów (współpraca w tworzeniu i wykorzystywaniu narzędzi informatycznych np. wspólnych portali lokalnych firm, gospodarstw agroturystycznych, organizacji pozarządowych).

34

#### Założone efekty edukacji informatycznej na wsi

Internet ma szansę stać się realnym czynnikiem rozwoju gminy, jeśli wspiera, a nie uszczupla inne typy kapitału, szczególnie społecznego. Wzrost zasobów technicznych gminy nie może odbywać się kosztem zmniejszenia gotowości mieszkańców do współpracy w zakresie wykorzystywania możliwości, jakie stwarza komputeryzacja.

35

#### Specyfika szkoleń skierowanych do dorosłych mieszkańców wsi

Doświadczenia programu e-VITA wskazują, że edukacja informatyczna na wsi powinna być w szczególności kierowana do dorosłych mieszkańców. Dzieci i młodzież są objęte nauczaniem informatyki w ramach zajęć szkolnych. Dorosli mieszkańcy wsi zwykle nie mają dostępu do tanich i jakościowych szkoleń w tym zakresie. Problem dostosowania sposobu prowadzenia szkoleń do potrzeb dorosłych mieszkańców wsi jest szczególnie ważny ze względu na zgłaszane obawy i wątpliwości oraz konieczność uwzględnienia specyficznych doświadczeń poszczególnych grup odbiorców szkoleń. Dotyczy to w szczególności używanego na szkoleniach języka, który powinien być jasny i zrozumiały dla uczestników, a niekoniecznie koncentrować ich uwagę na opanowaniu specyficznych pojęć używanych w informatyce.

36

## Specyfika szkoleń dla osób z niskimi kwalifikacjami

Statystyki programu e-Vita pokazują, iż uczestnictwo tych osób w szkoleniach jest stosunkowo rzadkie, a szanse tych osób na udział w podnoszeniu kwalifikacji i rozwoju kompetencji osobistych są dużo niższe niż lepiej wykształconych mieszkańców. Grupa uczestników szkoleń z niskimi kwalifikacjami wyróżniała się w większości gmin pewnymi cechami społeczno-demograficznymi. Były to najczęściej osoby starsze, pracujące w gospodarstwach rolnych, byli pracownicy pegeerów lub osoby długotrwale bezrobotne, mieszkające w periferii położonych miejscowościach gminy. Narastające społecznie i ekonomiczne wykluczenie osób z niskim poziomem wykształcenia, to poważny problem dostrzeżony i sygnalizowany na spotkaniach informacyjno-konsultacyjnych. Przekonanie, że „młodzi niech się uczą, a starsi jakoś doczekają” jest, w opinii wielu mieszkańców, groźnym w skutkach rozwiązaniem. Niskie umiejętności w korzystaniu z nowej technologii w grupie osób z niskimi kwalifikacjami oznacza ich upośledzenie też w wielu innych dziedzinach. Wiąże się to nie tylko z niskimi dochodami, ale i marginalizacją, bezradnością w rozwiązywaniu wielu problemów życia codziennego. Jak wskazały opinie uczestników spotkań informacyjno-konsultacyjnych, włączenie mieszkańców o niskich kwalifikacjach w edukację informatyczną jest jednak niezbędne do uzyskania zgody społecznej niezbędnej do inwestowania w informatyzację.

37

## Specyfika szkoleń dla osób z niskimi kwalifikacjami

Problemem w adresowaniu działań szkoleniowych do grupy mieszkańców o niskich kwalifikacjach jest oczywiście jej „niewdzięczność”. Osoby takie nie są skłonne do uczestnictwa w szkoleniach, źle odnajdują się w sytuacji „uczącego się”, co wynika z bariery psychologicznej i wcześniejszych porażek edukacyjnych. Inwestycje w kształcenie tych osób nie mają stopy zwrotu porównywalnej ze zwrotami w kształcenie osób ze średnim i wyższym wykształceniem. Problemem jest także to, iż osoby te mają braki w obszarze kompetencji osobistych, takich jak umiejętność czytania ze zrozumieniem, pisanie, liczenia (trudność w zapamiętywaniu nazw, czytaniu instrukcji itd.). Podnoszenie kompetencji osobistych nie przekłada się zaś bezpośrednio na wyniki szkoleń, wzrost produktywności takiej osoby jako uczestnika szkolenia.

38

## Specyfika szkoleń dla osób z niskimi kwalifikacjami

Doświadczenia programu e-Vita dostarczają argumentów, przemawiających za objęciem osób z niskimi kwalifikacjami, działaniami edukacyjnymi w procesie informatyzacji. Trzeba jednak podkreślić, że gminy mają w pewnym sensie alternatywę: czy inwestować w tę najtrudniejszą grupę mieszkańców, zdając sobie sprawę, iż wymaga to szczególnie precyzyjnych, kompleksowych oraz starannie monitorowanych i ewaluowanych działań szkoleniowych przy, być może, mało spektakularnych wynikach, czy też zadowalać się stwarzaniem ogólnych warunków dla poprawy wskaźników uczestnictwa i efektywności kształcenia informatycznego, zakładając, iż grupy najbardziej „uprzywilejowane” będą korzystać z nich najwięcej, zapewniając jednocześnie większą efektywność wykorzystania Internetu w rozwiązywaniu lokalnych problemów.

39

## Kluczowa rola Urzędu Marszałkowskiego

Urzędy Marszałkowskie mają największą możliwość, a jednocześnie odpowiedzialność, zachęcania gmin do wprowadzania modelu kompleksowej informatyzacji, zakładającego powszechną edukację informatyczną mieszkańców. Jednym z głównych obszarów działań Urzędu Marszałkowskiego powinno stać się upowszechnianie i monitorowanie wdrażania modelu partycypacyjnego informatyzacji w gminach korzystających ze środków UE.

40

## Dane kontaktowe

**Marzena Łotys**

Stowarzyszenie Edukacja Inaczej

Apynty 1A/2; 11-410 Barciany

Tel\Fax: (089) 753 21 25

Kom: 601420 996

604813325

E-mail: [edukacja\\_inaczej@edukacja.de](mailto:edukacja_inaczej@edukacja.de)