

Rural-eGov, czyli projektowanie szkolenia komplementarnego dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MŚP) z obszarów wiejskich

W opracowaniu przedstawiono propozycję scenariuszy szkoleń dla MŚP z obszarów wiejskich w trybie komplementarnym (Blended Learning). Szkolenie pilotażowe jest realizowane w ramach projektu Leonardo da Vinci (2006-2008) Rural-eGov¹ i dotyczy wykorzystania elektronicznych serwisów rządowych. Projektowanie szkolenia rozpoczęło się od warsztatów mających na celu zbadanie wiedzy i potrzeb szkoleniowych MŚP z terenów wiejskich w zakresie elektronicznych serwisów rządowych. Ważnym elementem europejskiego projektu partnerskiego jest waloryzacja jego wyników. W projekcie Rural-eGov waloryzacja odbywa się od początku jego realizacji². Dostęp do bieżących wyników oraz wykorzystanie końcowych produktów projektu (repozytorium materiałów szkoleniowych oraz bazy usług e-rządowych) zaproponowano m.in. Akademii Rolniczej z Lublina³ oraz Wyższej Szkole Administracji Publicznej ze Szczecina⁴.

Cele projektu Rural-eGov

Kluczowe cele projektu Rural-eGov to:

- Analiza potrzeb małych i średnich przedsiębiorstw z obszarów wiejskich w zakresie internetowych usług rządowych i publicznych oraz ocena stopnia świadomości społecznej na temat istniejących rządowych serwisów elektronicznych;

¹ Projekt Leonardo da Vinci 2006-2008, *Rural-eGov*, http://rural-egov.eu/index_pl.html

² A. Grabowska, *Valorisation of European Projects Results - Case Study*, [w] A. Szücs, I. Bo (red.) EDEN Annual Conference NEW Learning 2.0? Emerging digital Territories, Developing continuities, New divides, Naples, Italy, 13-16 czerwiec 2007, s.182.

³ D. Dobrowolski, A. Grabowska, P. Lafourcade, *The Concept of Developing E-learning Repository - Metadata and Group Work*, [w] F. Jakab, V. Fedak (red.) ICETA 2007, 5 th International Conference on Emerging e-Learning Technologies and Applications, Koszyce 2007, s. 217-220.

⁴ A. Grabowska, *Przykłady projektów edukacyjnych w województwie pomorskim i zachodniopomorskim: ABLE, KNOW, RURAL-EGOV, AKADEMIA TRENERA* [w] Z. Wiśniewski (red.) IV Sympozjum KSZTAŁCENIE NA ODLEGŁOŚĆ – METODY I NARZĘDZIA, Gdynia 2007, s. 67-74

- Przegląd elektronicznych serwisów rządowych dostępnych w krajach partnerskich oraz ocena ich użyteczności z punktu widzenia małych i średnich przedsiębiorstw z obszarów wiejskich;
- Projekt i wdrożenie internetowej bazy danych zawierającej logicznie pogrupowane elektroniczne serwisy rządowe skierowane do małych i średnich przedsiębiorstw z obszarów wiejskich;
- Opracowanie scenariuszy szkoleń wykorzystujących kształcenie komplementarne w edukacji zawodowej, których głównym celem jest poszerzenie wiedzy o korzyściach płynących z używania elektronicznych serwisów rządowych;
- Opracowanie innowacyjnych zasobów edukacyjnych w formie repozytorium obiektów wiedzy;
- Przeprowadzenie szkoleń pilotażowych, w których uczestnikami będą przedstawiciele małych i średnich przedsiębiorstw z obszarów wiejskich oraz ocena zaproponowanych metod szkolenia;
- Opracowanie zaleceń dla instytucji unijnych, rządowych oraz lokalnej administracji, w celu ożywienia dyskusji na temat elektronicznych serwisów rządowych, ich wpływu na rozwój przedsiębiorstw z obszarów wiejskich, potrzeby upowszechnienia informacji o takich usługach w środowiskach wiejskich (ze szczególnym uwzględnieniem biznesu).

Analiza potrzeb szkoleniowych

W projekcie zaproponowano następującą metodę badania potrzeb szkoleniowych:

- Wybór docelowych grup odbiorców serwisów e-rządowych, potencjalnych uczestników szkoleń
- Opracowanie tekstu zaproszenia do udziału w warsztatach oraz rozesłanie zaproszeń
- Organizacja i przeprowadzenie warsztatów
- Przeprowadzenie ankiet
- Opracowanie wyników ankiet

Zasadniczym celem warsztatów była identyfikacja konkretnych potrzeb szkoleniowych MŚP, które mogą spowodować lepsze wykorzystanie istniejących serwisów e-rządowych, uświadomić ich przydatność, zmniejszyć negatywne odczucia wynikające ze złych doświadczeń użytkowych.

Analiza potrzeb szkoleniowych MŚP z obszarów wiejskich w zakresie serwisów e-rządowych w Walii, Grecji, Niemczech, Polsce i Słowenii umożliwiła wybór adekwatnych

do oczekiwań uczestników treści edukacyjnych, które będą zaproponowane w kursach pilotażowych. Analiza bazowała na wynikach ankiet oraz rozmowach przeprowadzonych podczas pięciu warsztatów narodowych, w ramach których oceniono stopień świadomości społecznej na temat istniejących rządowych serwisów elektronicznych, określono aktualny stan wykorzystanie usług e-rządowych w poszczególnych krajach, zdefiniowano potrzeby szkoleniowe zorientowane na zwiększenie korzyści ekonomicznych Małych i Średnich Przedsiębiorstw z obszarów wiejskich.

Statystycznie ponad 70% Małych i Średnich Przedsiębiorstw zna przynajmniej jeden serwis e-rządowy. Wiedza o bogatej ofercie tych usług, które potencjalnie mogą być pomocne w codziennej działalności oraz w przygotowywaniu długoterminowych planów strategicznych przedsiębiorstwa jest zdecydowanie nie wystarczająca. Podobnie wygląda stopień wykorzystania serwisów e-rządowych. 55% Małych i Średnich Przedsiębiorstw deklaruje wykorzystanie przynajmniej jednej usługi, 19% korzysta z serwisów więcej niż dwa razy w tygodniu ze zdecydowaną przewagą regularnego używania wybranego serwisu. Wszechstronne próby wykorzystania serwisów e-rządowych są niezmiernie rzadkie. Ostatecznie potwierdzona została potrzeba zorganizowania praktycznego szkolenia, które pozwoli na lepsze wykorzystanie serwisów e-rządowych.

Propozycja scenariuszy szkoleń dla MŚP w trybie komplementarnym

Konkurencyjność MŚP w dużym stopniu uwarunkowana jest dostępem do szkoleń aktualizujących wiedzę właścicieli i pracowników. Badania wykazały, że najbardziej pożądaną metodą w przypadku MŚP jest metoda komplementarna (ang. Blended Learning). Odpowiedź na pytanie na jakie aspekty szkolenia należy zwrócić szczególną uwagę daje projekt Up2UML (Upskilling to Object-Oriented Software Development with the Unified Modeling Language)⁵. 10 najważniejszych aspektów szkolenia komplementarnego określono wykorzystując panel badawczy, składający się z następujących podmiotów:

- MŚP o profilu informatycznym,
- MŚP o profilu turystycznym,
- Duże firmy,
- Trenerzy,
- Instytucje szkoleniowe.

⁵ ectel06 - Workshop, 1st October, 2006, *Blended-Learning: Towards the Best Mix for SMEs*, <http://www.up2uml.org/ectel06.html>

W efekcie zdefiniowano następującą listę preferencji:

1. Uczenie we własnym tempie,
2. Łączenie metod i mediów,
3. Jakość,
4. Elastyczność czasu,
5. Centralna rola uczącego się,
6. Motywacja,
7. Interakcja pomiędzy uczącymi się,
8. Elastyczność,
9. Dostępność,
10. Uczenie zorientowane na realne potrzeby miejsca pracy.

Kształcenie komplementarne bazuje na różnorodnych teoriach uczenia się łącząc w sobie tradycyjne i nowoczesne media przekazu wiedzy. Zaproponowana klasyfikacja scenariuszy kształcenia w trybie komplementarnym wykorzystuje kryteria formy, funkcji i metody⁶. W tabelach 1-4 zdefiniowano 4 rodzaje scenariuszy szkoleniowych.

Tabela 1. Szkolenie tradycyjne (w klasie) wspierane internetem (priorytet szkolenia tradycyjnego) (Scenariusz I)

	Komponent tradycyjny	Komponent wirtualny
Forma	Priorytet szkolenia tradycyjnego w klasie	Elementy web wykorzystywane dodatkowo
Funkcja	Różnorodna	Informacja
Metoda	Różnorodna	Instrukcja

Tabela 2. Równorzędność szkolenia tradycyjnego oraz internetowego(Scenariusz II)

	Komponent tradycyjny	Komponent wirtualny
Forma	Szkolenie tradycyjne ma równorzędne znaczenie	Strona internetowa i platforma ma równorzędne znaczenie
Funkcja	Różnorodna	Informacja i komunikacja
Metoda	Różnorodna	Instrukcje, pomoc dla instruktora

⁶ S. Trap, *Blended Learning Concepts – a Short Overview, Proceedings of the Workshop on Blended Learning and SMEs*, 1st European Conference on Technology Enhanced Learning, Kreta 2006, <http://www.ectel06.org/>

Tabela 3. Integracja szkolenia tradycyjnego oraz internetowego (Scenariusz III)

	Komponent tradycyjny	Komponent wirtualny
Forma	Szkolenie tradycyjne zintegrowane z komponentem wirtualnym	Zintegrowana strona internetowa i platforma
Funkcja	Różnorodna	Informacja i współpraca
Metoda	Różnorodna	Grupy moderowane

Tabela 4. Wirtualne seminaria, społeczności uczące się (brak tradycyjnych form nauki) (Scenariusz IV)

	Komponent tradycyjny	Komponent wirtualny
Forma	Brak szkolenia tradycyjnego	Platforma, narzędzia współpracy
Funkcja	Nie dotyczy	Komunikacja i współpraca
Metoda	Nie dotyczy	Grupy, społeczności uczące się

Projektowanie szkolenia „Usługi e-rządowe dla MŚP” – partner polski

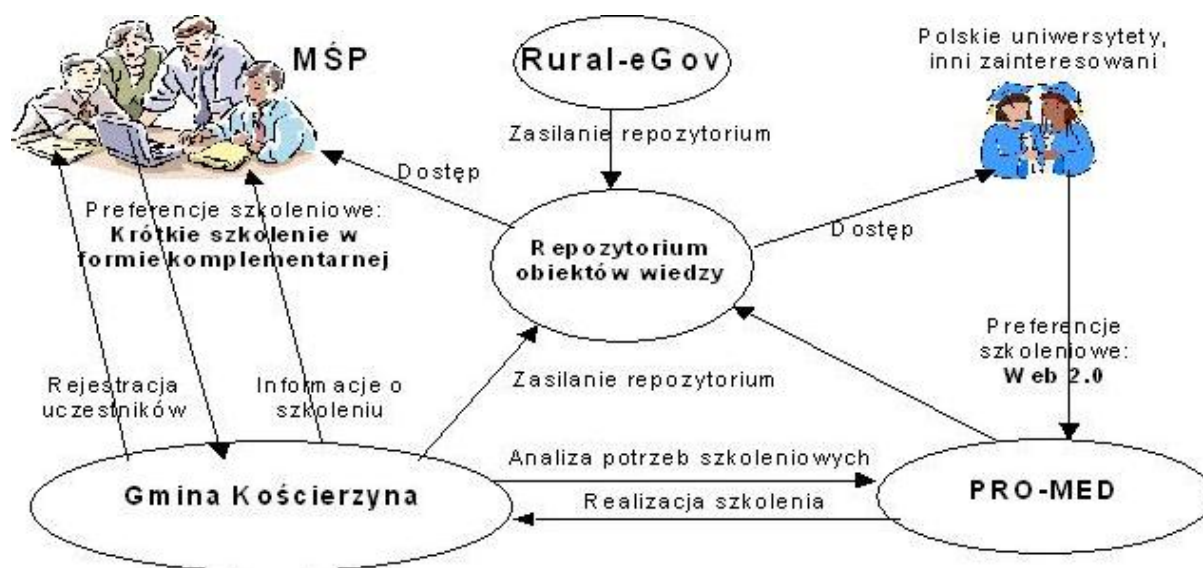
Wybór odpowiedniego scenariusza szkolenia wymagał przeanalizowania wyników ankiet wypełnionych przez uczestników polskich warsztatów. Analiza ta pozwoliła na sformułowanie następujących wniosków:

- Największym zainteresowaniem cieszą się szkolenia dotyczące użytkowania rządowych elektronicznych serwisów transakcyjnych (45%), serwisów komunikacyjnych (40%) i informacyjnych (28%). W rozmowach zasygnalizowano dodatkowo potrzebę szkoleń dotyczących aplikowania o fundusze unijne.
- 26% ankietowanych zgłosiło potrzebę dodatkowych szkoleń związanych z obsługą komputerów i posługiwaniem się internetem, przy czym szczególny nacisk położony był na obsługę wyszukiwarek.
- Pożądane umiejętności w przypadku polskich MŚP to m.in. wprowadzanie danych dla formularzy internetowych online (np. w celu zwrotu podatku) oraz ściąganie informacji z sieci.
- Badania dotyczące metod szkoleniowych pokazały, że najbardziej popularne są szkolenia w małych grupach dyskusyjnych (31%), szkolenia jeden na jeden (23%), prezentacje (13%), jedynie 13 % wybrało szkolenie na odległość (e-learning).

- 42% respondentów wybrało szkolenia wieczorne, 30% wskazało czas pracy jako pożądaną czas szkolenia, 28% preferuje weekendy.
- Niewielu respondentów zaznaczyło opcję szkoleń całodziennych, dla 77% szkolenie trwające pół dnia jest optymalne.
- Za największą przeszkodę dla treningów została uznana godzina szkoleń poza godzinami pracy (49%).
- 16 % zaznaczyło, że zwalnianie personelu na czas szkoleń bywa problematyczne.
- Ostatecznie brak wsparcie finansowego zostało również wskazane jako przeszkoda w podjęciu szkoleń (16%)

Projektowanie szkolenia dla grupy polskiej rozpoczęto od wykonania bogatego wizerunku⁷. Na rysunku uwzględniono nie tylko aktualnego odbiorcę szkolenia pilotażowego, którym w przypadku partnera polskiego jest gmina Kościerzyna, ale również zainteresowane szkoleniem środowiska uniwersyteckie.

Rysunek 1. Projekt szkolenia „Usługi e-rządowe dla MŚP” - bogaty wizerunek



Źródło: opracowanie własne

⁷ *Soft System Methodology Report*, <http://srm.ucalgary.ca/courses/seng/613/F97/grp4/ssmfinal.html>

Analizując wyniki ankiet uczestników warsztatów przeprowadzonych w gminie Kościerzyna oraz potrzeby środowiska uniwersyteckiego w przypadku polskiego partnera zaproponowano dwa scenariusze (Tabela 1, Tabela 2).

Tabela 5. Gmina Kościerzyna - szkolenie tradycyjne wspierane platformą LMS

	Komponent tradycyjny	Komponent wirtualny
Forma	3 godzinne seminarium	Platforma LMS (Moodle)
Funkcja	Synchroniczna komunikacja, współpraca, wymiana doświadczeń	Informacje, prezentacje, linki
Metoda	Seminarium prowadzi instruktor	Samodzielna nauka – opcja dodatkowa

Źródło: opracowanie własne

Tabela 6. Środowiska uniwersyteckie - społeczności uczące się

	Komponent tradycyjny	Komponent wirtualny
Forma	Brak	Platformy LMS, narzędzia Web 2.0 (wiki, blog ⁸)
Funkcja	Nie dotyczy	Informacja przekazana poprzez WWW, możliwość ściągania plików, asynchroniczna komunikacja i współpraca, wymiana doświadczeń
Metoda	Nie dotyczy	Społeczności uczące się

Źródło: opracowanie własne

Polska wersja szkolenia pilotażowego tworzona jest na platformie Moodle⁹ przy współudziale dyplomantki¹⁰ z Wyższej Szkoły Administracji Publicznej ze Szczecina, pracowników firmy PRO-MED i pracowników gminy Kościerzyna. W chwili obecnej dostęp do szkolenia mają polscy wykonawcy oraz obserwatorzy z Grecji, Niemiec, Słowenii i Walii. Szkolenie składa

⁸ Blog projektu Rural-eGov, <http://rural-egov.blogspot.com/>

⁹ Platforma LMS projektu Rural-eGov, <http://blanka.moodle.pl/course/view.php?id=75>

¹⁰ D. Kwieciszewska, *Serwisy e-rządowe dla MŚP, dyplom w ramach projektu EFS*, Akademia trenera, Szczecin 2007, <http://blanka.moodle.pl/course/view.php?id=73>

się z dwu komponentów *Części wprowadzającej* i *Części praktycznej* (Tab. 7). Część praktyczną jest opracowywana w danym kraju i jest dostosowana do potrzeb konkretnej grupy odbiorców. W przypadku partnera polskiego są to MŚP o profilu turystycznym.

Tabela 7 Propozycja treści szkoleniowych

High level training requirement	Sub-level training requirement	Specific material to cover	Time Allocation (seminar)
A W A R E N E S S	What is eGovernment and what are eGovernment Services?	<ul style="list-style-type: none"> • What is eGovernment? Simple diagram showing difference between traditional government and eGovernment. • What are eGov services (provide examples) . What are not eGov Services (provide examples of common misconceptions). • How to recognize, e.g. UK – often .gov.uk, but not always. 	10 minutes
	Different types of eGovernment services and their uses	<ul style="list-style-type: none"> • Informational, Communicational, Transactional, Authorisational and Registrational services and their uses – need good examples of each. • Talk about local, regional, central (national) & EU services. How can these different eGovernment services at various levels of government be of benefit? • Discuss industry specific sites and their uses related to the user group. • Need to somehow categorise the eGovernment services, e.g. those they may use on a day-to-day basis, and also those they may use less frequently, but which are equally important, such as informational services that maybe useful strategically. Perhaps provide framework to relate eGovernment services to the everyday needs of an SME. 	40 minutes
	Addressing negative perceptions of eGovernment services	<ul style="list-style-type: none"> • Provide some high level information to address security concerns. • Strong link to benefits awareness (below) to reduce skepticism of “government being the only one to benefit”. • Address fear factor of using eGovernment services, by providing some demos (see below). 	10 minutes
	Benefits of using eGovernment services	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrations of how SMEs can benefit in terms of efficiency, for example in making it quicker and cheaper to report their activities to government in comparison to off-line 	20 minutes

		<p>methods.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstrations of how they can gain from improved effectiveness in the way they run their business. For instance, in showing them examples of using eGovernment informational services which help them to remain competitive, and enable them to keep up-to-date with meeting regulations and complying with the law. Etc. 	
High level training requirement	Sub-level training requirement	Specific material to cover	Time Allocation (seminar)
ACCESSING EGOV SERVICES	Obtaining User ID's and Passwords, or their equivalents	<ul style="list-style-type: none"> • Discuss need for user name and password, as well as a personal identification number (PIN) to activate these services (particularly communicational and transactional services). • Digital certificates may be required. SMEs need to be made aware of how to get hold of these certificates, and will need some training in installing and using them. • Discussion and demonstration of eGovernment gateways (if relevant to individual countries) – i.e. gateways providing a central authentication mechanism, as well as direct links to individual sites. 	30 minutes
PRACTICAL TRAINING ON USING EGOV SERVICES	Useful high level hints on how to use eGovernment services effectively	<ul style="list-style-type: none"> • Need to carefully consider what these might be for different types of eGovernment services, e.g. informational services (finding the information you need etc), transactional services (how to pay etc). 	10 minutes
	Local level demos on using specific eGovernment services	<ul style="list-style-type: none"> • Provide high level demos of using some of the more complex eGovernment services, i.e. typically not informational services. • Could provide one detailed demo, e.g. national case studies/training scenarios 	1 hour

Źródło: opracowanie własne eCommerce Innovation Centre, Cardiff University

W praktycznej części szkolenia dla polskiego odbiorcy szkolenia zaproponowano następujące tematy:

- Poszukiwanie funduszy wsparcia dla MŚP
- Poszukiwanie partnerów projektu
- Wypełnianie formularzy online
- Promocja MŚP online

Podsumowanie

Mając na uwadze waloryzację wyników projektu Rural-eGov należy podkreślić kluczowe znaczenie opracowywanego przez koordynatora projektu (Agricultural University of Athens) repozytorium obiektów wiedzy, które będzie przeznaczone do powszechnego udostępniania. Repozytorium to będzie zawierało metadane zgrupowane w dwóch kategoriach. Pierwsza kategoria **eGROs** (e-Government Resource Objects) pozwoli na zgromadzenie i kategoryzację serwisów e-rządowych, a druga **DTOs** (Digital Training Objects) zawierała będzie metadane dotyczące opracowanych w ramach projektu materiałów szkoleniowych. W chwili obecnej PRO-MED współpracuje z dwiema uczelniami tj. Wyższą Szkołą Administracji Publicznej w Szczecinie¹¹ oraz Akademią Rolniczą w Lublinie¹². Aktualne wiadomości dotyczące statusu projektu i dostępu do repozytorium są umieszczane w blogu projektu Rural-eGov¹³.

Bibliografia

- D. Dobrowolski, A. Grabowska, P. Lafourcade, *The Concept of Developing E-learning Repository - Metadata and Group Work*, [w] F. Jakab, V. Fedak (red.) ICETA 2007, 5 th International Conference on Emerging e-Learning Technologies and Applications, Koszyce 2007.
- A. Grabowska, *Valorisation of European Projects Results - Case Study*, [w] A. Szücs, I. Bo (red.) EDEN Annual Conference NEW Learning 2.0? Emerging digital Territories, Developing continuities, New divides, Neapol 2007.
- A. Grabowska, *Przykłady projektów edukacyjnych w województwie pomorskim i zachodniopomorskim: ABLE, KNOW, RURAL-EGOV, AKADEMIA TRENERA* [w:] Z. Wiśniewski (red.) *IV Sympozjum KSZTAŁCENIE NA ODLEGŁOŚĆ – METODY I NARZĘDZIA*, Gdynia 2007.

Netografia

Akademia Rolnicza w Lublinie, <http://www.ar.lublin.pl/>

Blog projektu Rural-eGov, <http://rural-egov.blogspot.com/>

D. Kwieciszewska, *Serwisy e-rządowe dla MŚP*, dyplom w ramach projektu EFS Akademia trenera, Szczecin 2007, <http://blanka.moodle.pl/course/view.php?id=73>

ectel06 - Workshop, 1st October, 2006, Blended-Learning: Towards the Best Mix for SMEs, <http://www.up2uml.org/ectel06.html>

¹¹ Wyższa Szkoła Administracji Publicznej w Szczecinie, <http://www.wsap.szczecin.pl/index.html>

¹² Akademia Rolnicza w Lublinie, <http://www.ar.lublin.pl/>

¹³ Blog projektu Rural-eGov, <http://rural-egov.blogspot.com/>

Platforma LMS szkolenia pilotażowego, *Usługi e-rządowe dla MŚP*,
<http://blanka.moodle.pl/course/view.php?id=75>

Soft System Methodology Report,
<http://sern.ucalgary.ca/courses/seng/613/F97/grp4/ssmfinal.html>

Strona projektu Leonardo da Vinci Rural-eGov, http://rural-egov.eu/index_pl.html

S. Trap, *Blended Learning Concepts – a Short Overview*, *Proceedings of the Workshop on Blended Learning and SMEs*, 1st European Conference on Technology Enhanced Learning, Kreta 2006, <http://www.ectel06.org/>

Wyższa Szkoła Administracji Publicznej w Szczecinie,
<http://www.wsap.szczecin.pl/index.html>

Abstract

The "Rural-eGov" project aims to focus on and analyse the needs regarding public services support of SMEs in five rural areas of EU member states with different degrees of e-government services deployment and adoption. In the project existing e-government services for these rural SMEs and their level of awareness is explored. As a result the partnership will develop and evaluate a vocational training curriculum focusing on how to prepare rural SMEs to use and exploit cases of e-government services. In addition, a web-based observatory of e-government services for rural areas will also be deployed. Rural-eGov is a pilot project that is funded by the European Commission's Leonardo da Vinci programme (2006-2008).

Nota o Autorce

Autorka jest adiunktem na Wydziale Inżynierii Lądowej i Środowiska oraz kierownikiem Autoryzowanego Centrum Szkoleniowego Autodesk Politechniki Gdańskiej. Od 1996 roku współpracuje w charakterze eksperta ds. kształcenia na odległość z firmą PRO-MED (<http://blanka.moodle.pl>). Jej główne zainteresowania to zarządzanie projektami z dziedziny kształcenia na odległość, modelowanie, projektowanie i ewaluacja systemów LMS oraz e-kursów.