Danuta Głaza, Ewa Wędrowska

Certyfikat e-Obywatel (E-Citizen) przygotowaniem do życia w społeczeństwie informacyjnym

Ekonomiczne Problemy Usług nr 58, 375-382

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MUZEUM HISTORII POLSKI

ZESZYTY NAUKOWE UNIWERSYTETU SZCZECIŃSKIEGO

NR 598 EKONOMICZNE PROBLEMY USŁUG NR 58 2010

DANUTA GLAZA, EWA WĘDROWSKA
Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie
dan@uwm.edu.pl, ewaf@uwm.edu.pl

CERTYFIKAT E-OBYWATEL (E-CITIZEN) PRZYGOTOWANIEM DO ŻYCIA W SPOŁECZEŃSTWIE INFORMACYJNYM

Wprowadzenie

Dynamiczny rozwój technologii informacyjnych, jaki nastąpił w drugiej połowie XX wieku, spowodował, że możliwa stała się globalizacja procesów i systemów informacyjnych. Pojawiły się nowe pojęcia, społeczeństwo informacyjne, gospodarka elektroniczna, gospodarka informacyjna, które wskazują na jakościowo nową rolę informacji w gospodarce. Upowszechnienie środków masowej komunikacji umożliwiło oddziaływanie na społeczeństwo i gospodarkę poprzez informację. Z drugiej strony pojawiło się zapotrzebowanie na informacje dostarczane przez wyspecjalizowane instytucje informacyjne. Kolejno wykształcił się i dalej rozwija oddzielny sektor informacyjny.

Z szybkim rozwojem technologii nierozerwalnie wiąże się deprecjacja wiedzy, stąd potrzeba posiadania umiejętności dostosowywania się do zmian i konieczność dokształcania się. Zmieniło się podejście do procesu uczenia. Idea ciągłego kształcenia, jako całożyciowy proces uczenia, jest wszechstronną koncepcją przyjmującą różne formy, które obejmują formalne i nieformalne uczenie się. Opracowana w 2000 r. przez rząd polski długookresowa strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego zakładała, że społeczeństwo polskie będzie przekształcać się w społeczeństwo wiedzy i posiadać umiejętność korzystania z narastających zasobów informacji, a także szybko zmieniających się technicznych środków gromadzenia, przetwarzania i przesyłania informacji. Kolejna dekada przyniosła przygotowane przez rząd Rzeczypospolitej Polskiej nowe dokumenty określające cele strategiczne państwa, w tym opracowaną *Strategię rozwoju społeczeństwa informacyjnego*

w Polsce do roku 2013, w której przyjęta została misja: „Umożliwienie społeczeństwu powszechnego i efektywnego wykorzystania wiedzy i informacji do harmonijnego rozwoju w wymiarze społecznym, ekonomicznym i osobistym”[1]. Opracowując strategię uwzględniono priorytety europejskiej polityki w dziedzinie społeczeństwa informacyjnego wynikające z założeń Strategii Lizbońskiej oraz inicjatyw *eEurope* a także *i2010.*

Wszystkie te działania mają sprzyjać wzrostowi liczby użytkowników technologii informacyjnej, a tym samym przyczynić się do szybkiego i zrównoważonego rozwoju społecznego i poprawy warunków życia obywateli. Opanowanie zakresu podstawowych umiejętności informatycznych jest obecnie wymagane przy zatrudnieniu na większości stanowisk, jest więc szansą na zwiększenie konkurencyjności na rynku pracy.

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie wyników dotyczących badania oceny uczestnictwa w projekcie *Z komputerem na Ty – Pokaż dziecku, że potrafisz* współfinansowanym przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu VIII Działanie 8.1.

1. Rozwój technologii informacyjnej a wykluczenie cyfrowe

Znajomością technologii informacyjnych, umiejętnością korzystania z baz wiedzy, analizy dostępnych informacji legitymuje się coraz więcej obywateli. Jednak jeszcze znaczna grupa osób zagrożona jest tzw. wykluczeniem cyfrowym. Pojęcie e-obywatel wiąże się z jednostką w e-społeczeństwie. Obywatel korzystając ze swoich praw i wypełniając swoje obowiązki musi uczestniczyć w życiu publicznym, a tym samym umieć korzystać z coraz bogatszej oferty elektronicznych usług. Aby taka forma komunikacji stała się udogodnieniem i przyzwyczajeniem, należy pokonać możliwe przyczyny wykluczenia cyfrowego, występujące jako bariery społeczne, ale też wynikające z warunków ekonomicznych czy braku możliwości technicznych. Takimi barierami mogą być również wiek, status społeczny obywateli, niepełnosprawność, bariery mentalne, niedostatki w wykształceniu. Wszystkie te czynniki powodują występowanie rozwarstwienia społecznego.

Opublikowane dane statystyczne dotyczące pierwszego roku diagnozy stanu i stopnia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w pierwszym roku obowiązywania *Strategii rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013,* wskazują na niewielkie zmniejszenie odsetka osób nie korzystających z Internetu w okresie

[1] http://www.mswia.gov.pl/strategia - *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa, grudzień 2008.

od 2005 do kwietnia 2008 roku. Z analizy danych wynika, że 38% mieszkańców Polski nigdy nie korzystało z komputera, a 44% z sieci Internet. Odsetek gospodarstw domowych z dostępem szerokopasmowym do Internetu w pierwszym kwartale 2008 r. w Polsce wynosił 38% wobec 49% w 27 krajach UE. Najwyższy notuje się w Holandii i Danii – 74%. W populacji osób w wieku 45-54 lat 53% nigdy nie korzystała z Internetu, 72% w grupie wiekowej 55-64 lat i najwięcej, bo aż 92%, wśród osób z przedziału 65-74 lat[2].

Z badań GUS w 2007 r. wynika, że tylko 8% użytkowników komputera lub Internetu uczestniczyło w kursach dla dorosłych z inicjatywy własnej, a 13% - z inicjatywy pracodawcy. Przeszkodą w procesie uczenia się może być lęk, wywołujący obniżoną zdolność spostrzegania, przetwarzania informacji, a także niska samoocena. Z drugiej jednak strony siłą napędową rozwoju człowieka jest dążenie do samorealizacji. Motywacja do nauki występuje jako wewnętrzna i zewnętrzna[3]. Motywacja zewnętrzna odwołuje się do systemu nagród i kar, sprowadza uczenie do warunkowania sprawczego, mniej skupia się na przydatności nauczanych treści. To motywacja wewnętrzna powoduje, że czerpiemy przyjemność z nauki, głębiej przetwarzamy informacje, osiągając lepsze wyniki w nauce, podejmujemy nowe zadania ze względu na zainteresowanie, osiągając długofalowe cele.

2. Rola certyfikatu e-Obywatel (e-Citizen) w dokształcaniu dorosłych

Nowe, ciągle uaktualniane, ale i coraz bardziej złożone zasoby informacji wymagają sprawnej umiejętności ich poszukiwania i elektronicznego przetwarzania. W przygotowaniu obywateli do życia w społeczeństwie informacyjnym, towarzystwa informatyczne większości krajów Europy wdrożyły ideę Certyfikatu Umiejętności Komputerowych. Także w Polsce od 1997 roku prowadzone są certyfikowane szkolenia dla osób dorosłych z zakresu obsługi komputera oraz korzystania z szerokiego zakresu źródeł sieci Internet. Słuchacze po pozytywnym zdaniu przewidzianych programem egzaminów otrzymują Europejskie Certyfikaty Umiejętności Komputerowych (*European Computer Driving Licence*), potwierdzające posiadanie kompetencji w dziedzinie obsługi i użytkowania komputerów. W zależności od stopnia zaawansowania słuchacze mogą uczestniczyć w kilku modułach, podstawowym, zaawansowanym czy ECDL Expert. Jednak nawet średnio zaawansowany poziom standardu jest za wysoki dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. Zdobycie mniej zaawansowanych umiejętności wprowadzono wraz z programem certyfikat ECDL e-Citizen (e-Obywatel).

---

[2] V. Szymanek, *Społeczeństwo informacyjne w liczbach*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2009.

[3] B. Niemirko, *Diagnostyka edukacyjna*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2009.

W programie zadania szkoleniowe ujęto w trzy bloki tematyczne:

- pierwszy dotyczy umiejętności podstawowych w zakresie podstaw obsługi komputera, pracy w systemie operacyjnym, zarządzania plikami i folderami, a także wykorzystania prostych programów, przeglądarki internetowej i poczty elektronicznej;
- w kolejnym bloku słuchacze poznają sposoby wyszukiwania informacji, zasady korzystania z wyszukiwarek sieciowych, pozyskiwania danych z zasobów Internetu, a także świadomość zagrożeń występujących w sieci;
- e-uczestnictwo – doskonalące umiejętność wykorzystania serwisów online w różnych obszarach[4].

Szkolenia związane ze standardem ECDL e-Citizen poprzez wzrost umiejętności i kompetencji mają na celu umożliwienie beneficjentom efektywne uczestnictwo we współczesnym społeczeństwie informacyjnym.

3. Realizacja projektu, wyniki badań

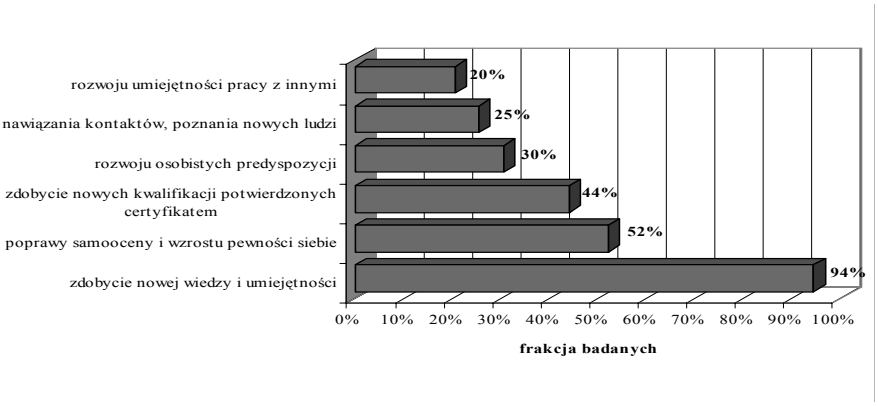
W okresie od 21 kwietnia 2008 roku do 19 listopada 2009 roku realizowane były w województwie warmińsko-mazurskim szkolenia przygotowujące do uzyskania certyfikatu e-Citizen. Szkolenia podjęte zostały przez olsztyńską firmę szkoleniową Techpal w ramach projektu *Z komputerem na Ty - Pokaż dziecku, że potrafisz!*, współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Celem ogólnym projektu był rozwój społeczeństwa informacyjnego na Warmii i Mazurach. Projekt skierowany był do osób, które ukończyły 45 lat, o wykształceniu co najwyżej średnim, i realizowany był w kilku ośrodkach województwa: Olsztynie, Bartoszycach, Kętrzynie, Giżycku i Ostródzie. Szkolenie w każdej z dwunastoosobowych grup trwało około 2,5 miesiąca i obejmowało 8 godzin zajęć interpersonalnych oraz 60 godzin zajęć z zakresu podstawowej obsługi środowiska Windows, edytora Word, arkusza kalkulacyjnego Excel oraz przeglądarki internetowej i programu do obsługi poczty. Ze 193 uczestników szkoleń 187 zdało egzamin i tym samym uzyskało certyfikat e-Citizen.

W ramach procesu ewaluacji przeprowadzone zostało badanie, którym objęto wszystkich uczestników szkoleń (193 osoby, w tym 145 kobiet). Zgodnie ze stosownymi zapisami Rozporządzenia Rady Unii Europejskiej nr 1260/99 z 21 czerwca 1999 roku oraz wytycznymi Komisji Europejskiej, ewaluacja podobnie jak monitoring stanowią integralne części procesu zarządzania programami pomocowymi Unii Europejskiej. Wytyczne w zakresie ewaluacji programów operacyjnych na lata

[4] B. Chodacka, M. Miłosz, *E-obywatel - przezwyciężanie barier*, E-Mentor, 2008, nr 2 (24), SGH.

2007-13 definiują ewaluację jako osąd (ocenę) wartości interwencji publicznej dokonany przy uwzględnieniu odpowiednich kryteriów (skuteczności, efektywności, użyteczności, trafności i trwałości) i standardów[5]. Uwzględniając zalecone kryteria ewaluacyjne, przeprowadzono badanie za pomocą kwestionariusza ankietowego, którego celem było zbadanie efektywności zrealizowanych szkoleń w zakresie następujących aspektów: wiedza, zachowania uczestników, oczekiwania, cele, reakcje oraz efekty.

Pierwszym etapem ewaluacji było zbadanie utrudnień w obsłudze podstawowego oprogramowania oraz Internetu, z jakimi spotkali się uczestnicy szkoleń. Większość uczestników (73%) zadeklarowała, iż przed rozpoczęciem udziału w projekcie mieli utrudnienia w obsłudze komputera oraz korzystaniu z Internetu. W tej grupie respondentów najczęściej wskazywano brak konkretnych, formalnych umiejętności (86% badanych). Jednak prawie 38% uczestników wskazało za przyczynę utrudnień brak wiary we własne możliwości, a jedynie 8,4% badanych za przeszkodę uznało wiek (badani mogli wskazać więcej niż jedno utrudnienie).
Wskazane utrudnienia zdeterminowały oczekiwania uczestników co do udziału w projekcie. Najliczniej badani wskazali, iż oczekują zdobycia nowej wiedzy oraz umiejętności (94% respondentów), jednakże poprawy samooceny i wzrostu pewności siebie oczekiwało 52% uczestników (rysunek 1).



Rys. 1. Oczekiwania uczestników szkoleń co do udziału w projekcie

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Kolejnym celem ewaluacji było zbadanie opinii uczestników na temat osiągniętych rezultatów. Udział w projekcie pomógł rozwinąć umiejętności posługiwa-

[5] *Program Operacyjny Kapitał Ludzki*, Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007-2013.

nia się Internetem zdaniem 90,5% badanych, natomiast 89,5% uczestników pomógł uwierzyć we własne możliwości. W opinii 83,5% respondentów zdobyta na szkoleniu wiedza będzie przydatna w ich pracy zawodowej, natomiast w życiu pozazawodowym przydatność zdobytej wiedzy deklaruje nieco więcej badanych (88,5%).

W kwestionariuszu ankietowym wykorzystanym w ewaluacji końcowej uwzględniono wybrane cechy uczestników, między innymi wiek oraz płeć. Zbadano, czy istnieją istotne statystycznie różnice w opinii uczestników w uwzględnieniu podgrup wyodrębnionych ze względu na płeć i wiek (w podziale uczestników ze względu na płeć uwzględniono przedziały wieku o długości pięciu lat). Przyjmując poziom istotności 0,05, można stwierdzić, że istnieje jedynie statystyczna zależność pomiędzy opinią uczestników na temat przydatności zdobytej na szkoleniu wiedzy w pracy zawodowej a płcią uczestników (tabela 1). Znacząco większa frakcja kobiet (54,7%) niż mężczyzn (32,6%) dostrzega przydatność zdobytej wiedzy w pracy zawodowej.

Tabela 1

Badanie zależności pomiędzy wybranymi aspektami badania a płcią i wiekiem uczestników szkoleń

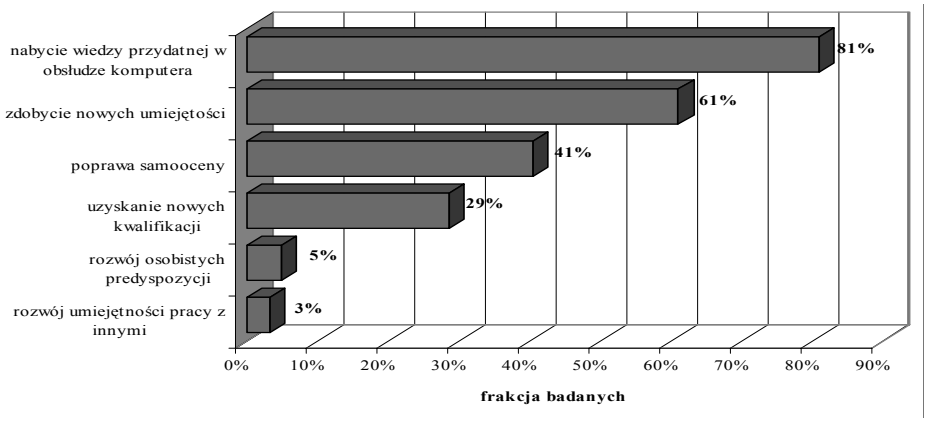
Pytanie	**Płeć**		**Wiek**	
	χ^2 Pearsona	***p***	**χ^2 Pearsona**	***p***
Czy udział w projekcie pomógł rozwinąć umiejętności posługiwania się Internetem?	0,8601	0,930	6,288	0,901
Czy przed rozpoczęciem udziału w projekcie miał Pan (Pani) utrudnienia w obsłudze komputera i korzystaniu z Internetu?	0,2677	0,605	4,337	0,227
Czy udział w projekcie pomógł Panu (Pani) bardziej uwierzyć we własne możliwości?	3,009	0,390	9,482	0,394
Czy zdobyta na szkoleniu wiedza będzie przydatna w Pańskiej pracy zawodowej?	8,4936	**0,037**	5,154	0,821
Czy zdobyta na szkoleniu wiedza będzie przydatna w życiu pozazawodowym?	1,967	0,580	8,126	0,521

Wartość *p* w tabeli oznacza prawdopodobieństwo przekroczenia statystyki χ^2.

Źródło: obliczenia własne.

W pozostałych przypadkach nie istnieje na poziomie istotności 0,05 statystyczna zależność pomiędzy opinią respondentów a ich płcią czy wiekiem.

Jednym z celów badania było rozpoznanie rezultatów i osiągnięć, jakie zdaniem uczestników osiągnęli poprzez udział w szkoleniach. Najliczniej badani wskazywali jako uzyskany rezultat nabycie wiedzy przydatnej w obsłudze komputera (81%) oraz zdobycie nowych umiejętności (61%). Poprawę samooceny po zakończeniu udziału w projekcie i uzyskaniu certyfikatu e-Citizen deklaruje 41% badanych (rysunek 2).



Rys. 2. Rezultaty osiągnięte dzięki udziałowi w projekcie w opinii uczestników szkoleń

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań.

Proces zdobywania wiedzy przez osoby dorosłe charakteryzuje instrumentalność uczenia się, nastawienie na osiągnięcie konkretnych efektów edukacyjnych, zastosowanie zdobytych umiejętności oraz wiedzy. Człowiek uczy się jednak najbardziej efektywnie, kiedy proces ten zgodny jest z jego programem wewnętrznym, czyli potrzebami i oczekiwaniami. Dlatego też w dokształcaniu, w szkoleniach, potrzebne jest cykliczne prowadzenie ewaluacji przebiegu i efektów szkolenia na każdym jego poziomie[6].

Podsumowanie

Budowa społeczeństwa informacyjnego wymaga permanentnego doskonalenia się zgodnie z panującymi trendami. W Polsce istnieje duża grupa osób zagrożonych e-wykluczeniem. Dalsza edukacja, wprowadzanie nowych standardów stanowią drogę do eliminowania wykluczenia cyfrowego, włączanie nowych obywateli do e-społeczeństwa i likwidacji barier cyfrowych.

Badania wykazały, że zadowolenie ze zdobytych umiejętności w zakresie komunikowania się i znajdowania informacji, poprawa samooceny i wzrost pewności będą służyć rozwojowi osobistych predyspozycji e-obywateli, wskazują również na możliwość rozwoju zastosowań omawianego standardu ECDL e-Obywatel. Wyniki badań potwierdzają, że dla uczestników szkoleń istotne były nie tylko zdo-

[6] E. Węgrowska, D. Glaza, *Rozwój cywilizacji informacyjnej a kształcenie ustawiczne dorosłych*, Rozprawy Naukowe i Zawodowe PWSZ w Elblągu, Elbląg 2009.

byte umiejętności praktyczne związane z pracą przy komputerze, uzyskanie nowych kwalifikacji i certyfikatu, ale również rozwój osobistych predyspozycji, poprawa samooceny i wzrost pewności siebie.

Literatura

1. Chodacka B., Miłosz M., *E-obywatel - przezwyciężanie barier*, E-Mentor, 2008, nr 2 (24), SGH.
2. Niemiro B., *Diagnostyka edukacyjna*, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2009.
3. *Program Operacyjny Kapitał Ludzki*, Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007-2013.
4. *Strategia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce do roku 2013*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa, grudzień 2008; http://www.mswia.gov.pl/strategia
5. Szymanek V., *Społeczeństwo informacyjne w liczbach*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Warszawa 2009; http://www.mswia.gov.pl/
6. Wędrowska E., Glaza D., *Rozwój cywilizacji informacyjnej a kształcenie ustawiczne dorosłych*, Rozprawy Naukowe i Zawodowe PWSZ w Elblągu, Elbląg 2009.

E-CITIZEN CERTIFICATE AS PREPARATION FOR LIFE IN THE INFORMATION SOCIETY

Summary

The paper deals with the issue of stratification and digital exclusion while it also presents the issues of upgrading knowledge in computer operation and use of the Internet resources consisted with the e-Citizen certificate. It presents the results of polls encompassing the participants of training program implemented within the frameworks of the „Friends with the computer – Show your child that you can" project co-financed from the European Social Fund within the frameworks of the Human Capital Operational Program, Priority VIII, Measure 8.1.

Translated by Jerzy Gozdek