

PRZEWODNIK METODYCZNY DLA TRENERÓW

*Standardy przygotowania, prowadzenia i dokumentowania szkoleń
kompetencji cyfrowych w oparciu o ramy DigComp 2.2 / DSI*

Przedsięwzięcie pn. „Uzupełnienie umiejętności cyfrowych pracowników JST i zwiększenie wykorzystania narzędzi technologii informacyjno-komunikacyjnej w województwie śląskim”
nr KPOD.05.08-IW.06-0089/25

Inwestycja C2.1.3 „E-kompetencje” — Krajowy Plan Odbudowy i Zwiększania Odporności
finansowanie: Unia Europejska – NextGenerationEU

*Opracowanie: zespół ekspertów New Europe Foundation
wrzesień 2025*

Spis treści

1. Wprowadzenie — cel, podstawa opracowania i adresaci przewodnika
2. Kontekst przedsięwzięcia i diagnoza potrzeb grupy docelowej
3. Ramy kompetencji cyfrowych DigComp 2.2 / DSI
4. Metodyka kształcenia dorosłych w grupie 7-osobowej
5. Organizacja cyklu szkoleniowego (2 h online + 2 × 6 h stacjonarnie)
6. Programy ramowe modułów — Blok I: Kompetencje horyzontalne
7. Programy ramowe modułów — Blok II: Narzędzia cyfrowe i praktyka urzędnicza
8. System weryfikacji kompetencji uczestników
9. Dokumentacja szkoleniowa i obowiązki trenera
10. Platforma szkoleniowa projektu
11. Zasady horyzontalne: równość szans, dostępność, ochrona danych
12. System ewaluacji i zapewniania jakości
13. Najczęstsze pytania trenerów (FAQ)
14. Załączniki: checklisty, arkusz hospitacji, słownik pojęć
15. Postanowienia końcowe

1. Wprowadzenie — cel, podstawa opracowania i adresaci przewodnika

1.1. Cel przewodnika

Niniejszy przewodnik metodyczny stanowi obowiązujący standard przygotowania, prowadzenia i dokumentowania zajęć przez trenerów zaangażowanych w realizację przedsięwzięcia pn. „Uzupełnienie umiejętności cyfrowych pracowników JST i zwiększenie wykorzystania narzędzi technologii informacyjno-komunikacyjnej w województwie śląskim” (nr KPOD.05.08-IW.06-0089/25), realizowanego przez Fundację Klaster Innowacji Społecznych (lidera przedsięwzięcia) w partnerstwie z New Europe Foundation oraz Instytutem Roździeńskiego, w ramach inwestycji C2.1.3 „E-kompetencje” Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności, finansowanej ze środków Unii Europejskiej w ramach instrumentu NextGenerationEU.

Skala przedsięwzięcia — 6386 uczestników w 913 grupach szkoleniowych, prowadzonych równolegle przez kilkudziesięciu trenerów zatrudnionych u trzech partnerów — sprawia, że bez jednolitego standardu metodycznego nie sposób zagwarantować porównywalnej jakości i porównywalnych efektów uczenia się we wszystkich grupach. Uczestnik szkolenia w Cieszynie, Częstochowie czy Zabrzu musi otrzymać tę samą treść, w tym samym wymiarze, prowadzoną według tych samych zasad i weryfikowaną tymi samymi narzędziami. Przewodnik pełni zatem trzy funkcje: normatywną (określa, co jest obowiązkowe), instruktażową (podpowiada, jak prowadzić zajęcia, aby osiągnąć zakładane rezultaty) oraz referencyjną (stanowi punkt odniesienia dla monitoringu, hospitacji i ewaluacji jakości zajęć).

Przewodnik jest dokumentem żywym w granicach wyznaczonych Koncepcją realizacji Przedsięwzięcia: wszelkie korekty programowe wypracowane w toku realizacji (np. w reakcji na wyniki pretestów lub informacje zwrotne uczestników) wprowadzane są wyłącznie w uzgodnieniu z ekspertem merytorycznym i komunikowane wszystkim trenerom jednocześnie, tak aby zachować spójność programu we wszystkich grupach.

1.2. Podstawa opracowania

Przewodnik został opracowany przez zespół ekspertów New Europe Foundation w ramach etapu I Zadania 1 (wrzesień 2025), obejmującego ekspertyzę materiałów szkoleniowych, opracowanie przewodnika metodycznego oraz szkolenia wdrażające dla trenerów. Podstawę opracowania stanowią:

- wniosek o objęcie przedsięwzięcia wsparciem (nr KPOD.05.08-IW.06-0089/25) wraz z budżetem i harmonogramem realizacji,
- Koncepcja realizacji Przedsięwzięcia (załącznik nr 9 do Regulaminu) — w szczególności wymagania wobec materiałów dydaktycznych, kadry trenerskiej oraz sposobu weryfikacji kompetencji uczestników,
- ekspertyza materiałów szkoleniowych wytworzonych w I naborze inwestycji C2.1.3 (projekt realizowany w województwach podkarpackim i lubelskim — 3062 przeszkolonych urzędników), przeprowadzona przez eksperta ds. oceny materiałów,
- diagnoza potrzeb szkoleniowych oparta na badaniach własnych wśród ponad 3000 urzędników oraz na źródłach zastanych: raporcie OPI PIB (2023), raporcie NIK (2022) i danych Eurostat,
- europejskie ramy kompetencji cyfrowych DigComp 2.2 oraz krajowe ujęcie umiejętności cyfrowych DSI dla modułu „Urzędnicy”,
- wymagania dokumentacyjne Centrum Projektów Polska Cyfrowa, w tym wykaz dokumentów podlegających weryfikacji przy wnioskach o płatność.

1.3. Adresaci i wymagania wobec kadry trenerskiej

Adresatami przewodnika są trenerzy prowadzący zajęcia w projekcie. Zgodnie z wnioskiem kadra trenerska liczy co najmniej 30 osób, a każdy trener legitymuje się minimum 150 godzinami udokumentowanego doświadczenia szkoleniowego zrealizowanego w ostatnich 5 latach, w tym co najmniej 50 godzinami szkoleń z zakresu kompetencji cyfrowych. Doświadczenie trenera potwierdzone jest oświadczeniem dotyczącym kompetencji trenera składanym przed dopuszczeniem do prowadzenia zajęć.

Każdy trener przechodzi obowiązkowe szkolenie wdrażające prowadzone przez eksperta, którego przedmiotem jest niniejszy przewodnik: struktura cyklu, programy ramowe i scenariusze modułów, obsługa platformy, system weryfikacji kompetencji oraz obowiązki dokumentacyjne. Ukończenie szkolenia wdrażającego trener potwierdza podpisem na liście obecności; jest to warunek rozpoczęcia pracy z grupami.

1.4. Jak korzystać z przewodnika

Rozdziały 2–5 budują fundament: wyjaśniają, komu i po co służy projekt, na jakich ramach kompetencyjnych się opiera i jaką metodyką pracujemy. Rozdziały 6–7 zawierają programy ramowe wszystkich dziewięciu modułów — z celami, sekwencjami czasowymi, opisem ćwiczeń i wskazówkami praktycznymi; to część, do której trener wraca przed każdym dniem szkoleniowym. Rozdziały 8–12 opisują obowiązki formalne: weryfikację kompetencji, dokumentację, platformę, zasady horyzontalne i system jakości. Rozdział 13 zbiera odpowiedzi na najczęstsze pytania, a rozdział 14 — narzędzia podręczne (checklisty, arkusz hospitacji, słownik pojęć). Fragmenty oznaczone pogrubieniem mają charakter bezwzględnie obowiązujący.

2. Kontekst przedsięwzięcia i diagnoza potrzeb grupy docelowej

2.1. Kontekst: inwestycja C2.1.3 KPO

Inwestycja C2.1.3 „E-kompetencje” Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności odpowiada na jeden z najpoważniejszych deficytów rozwojowych polskiej administracji: niewystarczające umiejętności cyfrowe kadr sektora publicznego w warunkach przyspieszonej cyfryzacji usług. Moduł „Urzędnicy”, w którym realizowane jest niniejsze przedsięwzięcie, zakłada podniesienie jakości i kompetencji cyfrowych wobec co najmniej 15% urzędników, rozumianych jako pracownicy urzędów administracji państwowej i samorządowej oraz funkcjonariusze umundurowanych formacji państwowych i samorządowych.

Przedsięwzięcie obejmuje województwo śląskie — region o największej w kraju gęstości sieci miast i najbardziej rozbudowanej strukturze administracji lokalnej. Cel liczbowy — 6386 przeszkolonych — czyni je jednym z największych przedsięwzięć szkoleniowych modułu w skali kraju. Doświadczenia analogicznego projektu zrealizowanego przez lidera w województwach podkarpackim i lubelskim (3062 przeszkolonych, bardzo dobre wyniki ewaluacji) stanowiły bezpośrednią podstawę do uruchomienia edycji śląskiej i zostały uwzględnione w niniejszym przewodniku.

2.2. Diagnoza potrzeb — co mówią dane

Diagnoza przeprowadzona na potrzeby wniosku ujawniła znaczące luki kompetencyjne, które wyznaczają akcenty programowe szkoleń:

- jedynie 29% urzędników potrafi samodzielnie analizować dane w arkuszach kalkulacyjnych — dlatego praca z arkuszami otrzymała w Bloku II wydzielony, rozbudowany segment ćwiczeniowy,
- zaledwie 12% swobodnie korzysta z narzędzi opartych na sztucznej inteligencji — stąd pełny moduł B2M1 poświęcony AI, prowadzony od podstaw, z naciskiem na bezpieczeństwo danych,
- urzędnicy deklarują trudności w przygotowywaniu przejrzystych, dostępnych cyfrowo dokumentów oraz w rozpoznawaniu zagrożeń w korespondencji elektronicznej (phishing),
- istotną barierą jest prowadzenie spotkań online oraz organizacja pracy w środowisku cyfrowym, w tym higiena informacyjna i ergonomia,
- potrzeby różnicują się według wieku i stażu: pracownicy 55+ częściej potrzebują wsparcia w obsłudze podstawowych narzędzi, młodszy — w zaawansowanej analizie danych i automatyzacji.

Z diagnozy wynika kluczowa dyrektywa metodyczna projektu: szkolenie musi rozwiązywać praktyczne problemy stanowiska pracy uczestnika, a nie przekazywać wiedzę encyklopedyczną. Tematyka powinna być atrakcyjna dla określonego profilu uczestnika, tak aby zmotywować go do udziału w zajęciach, pomóc rozwiązać podstawowe praktyczne problemy i odpowiadać jego potrzebom oraz zainteresowaniom — ten wymóg Koncepcji trener realizuje, dobierając przykłady i ćwiczenia do składu konkretnej grupy.

2.3. Grupa docelowa i jej specyfika

Uczestnikami szkoleń są pracownicy administracji rządowej i samorządowej oraz funkcjonariusze pełniący służbę w urzędach administracji publicznej województwa śląskiego, posiadający numer PESEL. W praktyce rekrutacyjnej projektu oznacza to bardzo zróżnicowaną populację:

- pracownicy urzędów gmin, miast, starostw powiatowych i urzędu marszałkowskiego — od sekretariatów, przez wydziały merytoryczne, po kadrę kierowniczą,
- pracownicy jednostek organizacyjnych JST: ośrodków pomocy społecznej, centrów usług wspólnych, zarządów dróg, zakładów gospodarki komunalnej i mieszkaniowej,
- pracownicy administracji rządowej zespolonej i niezespolonej: inspekcji, inspektoratów, stacji sanitarno-epidemiologicznych, urzędów skarbowych, KRUS, ZUS, kuratorium, RDOŚ i innych,
- funkcjonariusze służb mundurowych: Policji, Państwowej Straży Pożarnej, Straży Miejskich, Służby Więziennej, Straży Granicznej oraz pracownicy wojskowych centrów rekrutacji.

Ta różnorodność ma bezpośrednie konsekwencje metodyczne. Po pierwsze, grupy bywają jednorodne instytucjonalnie (np. cała grupa z jednej komendy PSP) albo mieszane — trener każdorazowo dostosowuje przykłady do faktycznego składu. Po drugie, różny jest kontekst narzędziowy: część uczestników pracuje w ekosystemie Microsoft, część w Google Workspace, część na systemach dziedzicznych — ćwiczenia prowadzone są równolegle w obu głównych wariantach. Po trzecie, różna jest kultura organizacyjna i tryb pracy (jednostki mundurowe pracują zmianowo, urzędy mają skrócone piątki), co projekt uwzględnia elastycznym planowaniem terminów, także weekendowych dla służb.

2.4. Cele i wskaźniki przedsięwzięcia

Parametr	Wartość / opis
Cel główny	podniesienie kompetencji cyfrowych 6386 pracowników administracji publicznej woj. śląskiego
Struktura płci (założenie wniosku)	4151 kobiet, 2235 mężczyzn
Cykl szkoleniowy	14 h: 2 h online (wprowadzenie + pretest) + 12 h stacjonarnie (2 dni × 6 h)

Liczba grup	913 grup, do 7 osób każda
Warunek ukończenia	frekwencja min. 80% godzin cyklu oraz wypełnienie pretestu i posttestu
Zakładany rezultat jakościowy	wzrost kompetencji cyfrowych o co najmniej 20% (posttest względem pretestu)
Dokument potwierdzający	zaświadczenie o ukończeniu szkolenia (dokument wskaźnikowy) oraz certyfikat
Okres realizacji szkoleń	październik 2025 — lipiec 2026, od poniedziałku do piątku (służby: także weekendy)

2.5. Rezultaty poprzedniej edycji jako punkt odniesienia

Edycja podkarpacko-lubelska (3062 przeszkolonych urzędników) dostarczyła twardych dowodów skuteczności przyjętej formuły: ewaluacja wykazała realny wzrost kompetencji cyfrowych uczestników oraz poprawę jakości obsługi obywateli, a szkolenia oceniano jako praktyczne, przydatne w codziennej pracy i dostosowane do realiów administracji. Z tamtej edycji pochodzą także wnioski wdrożone w niniejszym przewodniku: wzmocnienie sekwencji arkuszowych (najczęściej wskazywany deficyt), wydzielenie pełnego modułu AI w miejsce rozproszonych wzmianek, silniejsze warianty offline ćwiczeń e-usługowych oraz sformalizowanie checklist dokumentacyjnych trenera. Trener powinien traktować te wnioski jako mapę miejsc, w których poprzednicy popełniali błędy — i w których hospitacje patrzą najuważniej.

3. Ramy kompetencji cyfrowych DigComp 2.2 / DSI

Program szkoleniowy oparty jest na europejskich ramach kompetencji cyfrowych DigComp 2.2 — wspólnym języku opisu umiejętności cyfrowych stosowanym w Unii Europejskiej — oraz na krajowym ujęciu DSI (katalog umiejętności cyfrowych dla modułu „Urzędnicy” inwestycji C2.1.3). Znajomość ram nie jest dla trenera ozdobnikiem teoretycznym: to na nich zbudowane są pretest i posttest, to według nich raportowany jest przyrost kompetencji i to one wyznaczają, które treści są obowiązkowe. Poniżej omówiono pięć obszarów kompetencji wraz z ich urzędniczą konkretyzacją.

3.1. Umiejętności informacyjne i korzystania z danych

Obszar obejmuje wyszukiwanie informacji, ocenę jej wiarygodności oraz zarządzanie danymi. W realiach urzędu oznacza to: sprawne przeszukiwanie aktów prawnych i interpretacji, krytyczną ocenę informacji ze źródeł internetowych (w tym rozpoznawanie dezinformacji), pracę z rejestrami i ewidencjami, filtrowanie i analizę danych w arkuszach kalkulacyjnych, a także rozumienie idei otwartych danych publicznych i ponownego wykorzystania informacji sektora publicznego. Kompetencje tego obszaru rozwijają przede wszystkim moduły B1M3 (zarządzanie danymi) i B2M2 (arkusze), a utrwalają case studies B2M3.

3.2. Umiejętności komunikacji i współpracy

Obszar obejmuje komunikację elektroniczną, korzystanie z usług publicznych online, dzielenie się zasobami oraz współpracę zdalną. Urzędnicza konkretyzacja to m.in.: profesjonalna korespondencja elektroniczna z obywatelem, obsługa e-usług (ePUAP, mObywatel, e-Doręczenia), telefonowanie i rozmowy wideo przez internet, korzystanie z komunikatorów i kalendarzy współdzielonych, prowadzenie spotkań online, udział w konsultacjach społecznych online oraz umiejętność wsparcia obywatela w korzystaniu z usług cyfrowych. Rozwijają go moduły B1M4 (e-administracja) i B1M5 (praca zdalna).

3.3. Umiejętności tworzenia treści cyfrowych

Obszar obejmuje tworzenie i edycję treści w różnych formatach, przetwarzanie istniejących zasobów oraz rozumienie prawa autorskiego i licencji. W urzędzie oznacza to: redagowanie pism i decyzji w edytorach tekstu z użyciem stylów i szablonów, tworzenie dokumentów dostępnych cyfrowo (WCAG), pisanie prostym językiem urzędowym, przygotowywanie prezentacji i grafik informacyjnych, publikowanie treści na stronach internetowych i w BIP oraz świadome korzystanie z utworów na licencjach (w tym Creative Commons). Rozwijają go moduły B1M1 (dostępność) i B2M2 (ekosystem cyfrowy).

3.4. Umiejętności w obszarze bezpieczeństwa

Obszar obejmuje ochronę urządzeń, danych osobowych i prywatności oraz ochronę zdrowia i dobrostanu w środowisku cyfrowym. Konkretyzacja urzędnicza: rozpoznawanie phishingu i innych ataków socjotechnicznych, polityka haseł i uwierzytelnianie dwuskładnikowe, zasady przetwarzania danych osobowych (RODO) w codziennej pracy, sprawdzanie bezpieczeństwa stron przed podaniem danych, czytanie polityk prywatności, postępowanie w razie incydentu oraz — po stronie dobrostanu — ergonomia i higiena cyfrowa. Rozwijają go moduły B1M2 (bezpieczeństwo) i B2M4 (odporność i higiena), a wątki RODO przewijają się przez cały cykl.

3.5. Umiejętności rozwiązywania problemów

Obszar obejmuje rozwiązywanie problemów technicznych, dobór narzędzi do potrzeb, twórcze wykorzystanie technologii oraz rozpoznawanie własnych luk kompetencyjnych. W praktyce urzędniczej to: samodzielne radzenie sobie z typowymi problemami sprzętu i oprogramowania, świadomy wybór narzędzia do zadania (w tym narzędzi AI), automatyzacja powtarzalnych czynności, tworzenie prostych usprawnień pracy oraz nawyk samokształcenia. Rozwijają go przede wszystkim moduły B2M1 (AI i automatyzacja) oraz B2M3 (case studies), a pośrednio — całość cyklu.

3.6. Mapowanie modułów na obszary kompetencji

Moduł	Dominujące obszary DigComp/DSI
B1M1 Dostępność cyfrowa dokumentów	3 — tworzenie treści; 2 — komunikacja
B1M2 Polityki bezpieczeństwa i plany awaryjne	4 — bezpieczeństwo
B1M3 Case studies: zarządzanie danymi w administracji	1 — informacja i dane; 4 — bezpieczeństwo
B1M4 Aplikacje krajowe i e-administracja	2 — komunikacja; 5 — rozwiązywanie problemów
B1M5 Komunikacja w pracy zdalnej	2 — komunikacja i współpraca
B2M1 AI w pracy urzędnika — od teorii do praktyki	5 — rozwiązywanie problemów; 1; 4
B2M2 Praca w ekosystemie cyfrowym	3 — tworzenie treści; 1 — dane; 5
B2M3 Case studies w administracji publicznej	1-5 — integracja wszystkich obszarów
B2M4 Odporność i higiena cyfrowa urzędnika	4 — bezpieczeństwo (dobrostan); 5

Trener wykorzystuje mapowanie dwójako: planując akcenty czasowe (moduł musi rozwinąć swój obszar dominujący, zanim sięgnie po wątki poboczne) oraz tłumacząc uczestnikom sens pretestu i posttestu, których pytania pogrupowane są według tych samych pięciu obszarów.

4. Metodyka kształcenia dorosłych w grupie 7-osobowej

4.1. Dlaczego grupa 7-osobowa

Maksymalnie 7-osobowa grupa szkoleniowa jest fundamentem architektury dydaktycznej przedsięwzięcia i świadomą odpowiedzią na ryzyko zidentyfikowane we wniosku: zróżnicowanie poziomu wiedzy uczestników, które w dużych grupach prowadzi do frustracji słabszych i znudzenia mocniejszych. W grupie 7-osobowej trener jest w stanie w ciągu jednej sesji ćwiczeniowej podejść do każdego stanowiska, zdiagnozować indywidualny problem i udzielić wsparcia 1:1, nie zatrzymując pracy pozostałych. Mała grupa obniża też barierę zadawania pytań — dla wielu uczestników, zwłaszcza starszych stażem, przyznanie się do niewiedzy przy dwudziestu współpracownikach byłoby kosztowne wizerunkowo, a przy sześciu jest naturalne.

Konsekwencją małej grupy są też obowiązki: trener nie ma prawa prowadzić zajęć wykładowo. Formuła warsztatowa — minimum 60% czasu na ćwiczenia praktyczne przy komputerach — jest standardem, z którego trener jest rozliczany podczas hospitacji.

4.2. Zasady uczenia dorosłych (andragogika w praktyce)

Uczestnicy projektu to dorośli profesjonaliści z wieloletnim doświadczeniem zawodowym. Skuteczna praca z taką grupą opiera się na kilku sprawdzonych zasadach:

- Orientacja na problem, nie na temat. Dorosły uczy się po coś: punktem wyjścia każdej sekwencji jest realny problem stanowiska pracy (jak napisać dostępne pismo, jak nie dać się złowić phishingowi, jak szybko policzyć zestawienie), a nie definicja narzędzia.
- Wykorzystanie doświadczenia grupy. Uczestnicy są ekspertami od własnych urzędów — trener aktywnie sięga po ich przykłady, prosi o zilustrowanie problemu własną praktyką i konfrontuje rozwiązania między jednostkami.
- Uczenie przez doświadczenie (cykl Kolba). Sekwencja: konkretne doświadczenie (ćwiczenie) → refleksja (co się wydarzyło, co sprawiło trudność) → uogólnienie (zasada, dobra praktyka) → zastosowanie (powtórka na własnym przykładzie). Trener świadomie domyka wszystkie cztery fazy — pominięcie refleksji i uogólnienia sprawia, że ćwiczenie pozostaje sztuką bez transferu.
- Autonomia i szacunek. Dorosły uczestnik ma prawo do własnego tempa, własnych nawyków i krytycznych pytań. Trener nie ocenia dotychczasowych praktyk („źle państwo robicie”), lecz pokazuje korzyść z alternatywy.
- Bezpośrednia użyteczność. Każdy dzień kończy się pytaniem transferowym: co z dzisiejszych treści zastosujesz w swojej pracy od najbliższego poniedziałku? Produkty ćwiczeń (szablony, checklisty, ustawienia) uczestnik zabiera ze sobą.

4.3. Struktura sekwencji dydaktycznej

Podstawową jednostką pracy jest sekwencja 45–90-minutowa zbudowana według schematu: zagajenie problemowe (3–5 min, przykład z życia urzędu), mini-wykład lub demonstracja na rzutniku (10–15 min, trener pokazuje krok po kroku), ćwiczenie indywidualne lub w parach (20–40 min, uczestnicy pracują na swoich stanowiskach, trener krąży i wspiera), omówienie i uogólnienie (5–10 min, wnioski, dobre praktyki, pytania), mostek do kolejnej sekwencji. W obrębie sekwencji trener stosuje mikrotechniki aktywizujące: szybkie rundy (każdy jedno zdanie), głosowania podniesioną ręką, quizy, pracę w parach o zróżnicowanym

poziomie (mocniejszy wspiera słabszego — obaj korzystają), „parking pytań” na kwestie wykraczające poza program.

4.4. Diagnoza poziomu grupy i indywidualizacja

Przed pierwszym dniem stacjonarnym trener zapoznaje się z wynikami pretestu swojej grupy na platformie: średnia i rozrzut wyników wyznaczają wariant prowadzenia (podstawowy lub rozszerzony) dla poszczególnych sekwencji. Dzień I rozpoczyna się rundą otwarcia (imię, jednostka, stanowisko, jedno oczekiwanie wobec szkolenia i samoocena relacji z technologią), która uzupełnia obraz o informacje jakościowe. Na tej podstawie trener planuje: komu zaproponuje zadania rozszerzone, kto będzie potrzebował instrukcji krok po kroku, jakie pary ćwiczeniowe utworzyć oraz które przykłady branżowe (OPS, PSP, wydział komunikacji) będą najlepiej rezonować.

4.5. Praca z uczestnikami o niższych kompetencjach startowych i 55+

Projekt obejmuje znaczną grupę uczestników z ograniczonym doświadczeniem cyfrowym. Standardy pracy: tempo dyktowane najwolniejszym w sekwencjach obowiązkowych; instrukcje wyświetlane i wydrukowane (uczestnik nie musi pamiętać — może odhaczać); jedna czynność naraz, bez skrótów myślowych; powtórzenie kluczowej operacji przez uczestnika samodzielnie (nie „za niego”); wzmocnienia pozytywne — docenienie każdego samodzielnie wykonanego kroku; para wspierająca zamiast wyręczającej. Trener unika żargonu, a nowe pojęcia wprowadza przez analogie do świata papierowego (folder = teczka, chmura = archiwum poza urzędem, 2FA = drugi klucz do drzwi).

4.6. Praca z oporem i trudne sytuacje

- „U nas się tak nie robi / nasz system tego nie ma”. Trener nie polemizuje z realiami jednostki; pokazuje wariant minimalny możliwy wszędzie (np. styl nagłówek w edytorze) i odsyła do obowiązków ustawowych (dostępność, e-Doręczenia), które i tak wymuszają zmianę.
- „Po co mi AI, zaraz będę na emeryturze”. Odpowiedź przez użyteczność natychmiastową: pięciominutowe ćwiczenie, w którym AI streszcza długi dokument — oszczędność czasu widoczna od razu.
- Uczestnik dominujący. Kanalizowanie: rola eksperta pomocniczego przy ćwiczeniach, zadania rozszerzone, wyraźne ramy czasowe wypowiedzi na forum.
- Uczestnik wycofany. Praca w parze z osobą wspierającą, pytania zamknięte na start, docenienie pierwszej aktywności; kontakt indywidualny w przerwie.
- Awaria sprzętu lub usługi online. Trener ma zawsze wariant offline sekwencji (zrzuty ekranu krok po kroku, pliki lokalne). Awaria nie zwalnia z realizacji programu — zmienia jedynie formę demonstracji.
- Absencja uczestnika. Natychmiastowe zgłoszenie koordynatorowi partnera: warunkiem zaświadczenia jest 80% frekwencji, a uczestnikowi można zaproponować dołączenie do innej grupy w celu odrobienia dnia.

4.7. Specyfika pracy z różnymi typami jednostek

Choć program jest wspólny, dobre poprowadzenie grupy wymaga dostrojenia przykładów i akcentów do typu jednostki. Poniższe profile zebrano z doświadczeń projektu podkarpacko-lubelskiego i pierwszych miesięcy edycji śląskiej:

- Urzędy gmin i miast: największa różnorodność stanowisk w jednej grupie (od USC po inwestycje) — akcentuj uniwersalia (dostępne pisma, e-Doręczenia, arkusze) i buduj pary międzywydziałowe; częsty kontekst: obsługa mieszkańca przy okienku.
- Ośrodki pomocy społecznej (OPS/MOPS/PCPR): silna wrażliwość danych (świadczenia, sytuacja rodzin) — wątki RODO i minimalizacji prowadź na ich materii; przykłady rejestrów świadczeń; duża otwartość na narzędzia porządkujące pracę pod presją.
- Jednostki komunalne (ZGK, ZGM, CUW, zarządy dróg): profil techniczno-administracyjny — dobrze reagują na ćwiczenia z danymi (ewidencje, zgłoszenia usterek) i automatyzację powiadomień; mniejsza cierpliwość do teorii.
- Służby mundurowe (Policja, PSP, SM, SW, SG): kultura zadaniowa i hierarchiczna — precyzyjne polecenia, konkretne zastosowania (korespondencja służbowa, e-podpis, bezpieczeństwo komunikacji), punktualność bezwzględna; terminy bywają weekendowe i zmianowe; unikaj przykładów trywializujących służbę.
- Administracja rządowa zespólna (inspekcje, sanepid, RDOŚ): silne systemy dziedzinowe — pokazuj arkusz i narzędzia jako warstwę nad eksportami z systemów; częste kontrole → wątek dokumentowania i jakości danych trafia na podatny grunt.
- Urzędy skarbowe, ZUS, KRUS: wysoka biegłość proceduralna, niższa swoboda instalowania czegokolwiek — trzymaj się narzędzi przeglądarkowych i projektowego sprzętu; akcent na bezpieczeństwo i AI z ostrożnością regulacyjną.

4.8. Zarządzanie energią grupy i rytmem dnia

Sześć godzin dydaktycznych to dystans, na którym grupa przechodzi przez naturalne doliny energii. Trener planuje rytm świadomości:

- start dnia: aktywizacja w pierwszych 10 minutach (runda, quiz) — nie wykład,
- sekwencje wykładowe nigdy dłużej niż 15 minut bez aktywności uczestników,
- dolina popołudniowa (sesja 3): zaczynaj od ćwiczenia przy stanowiskach, nie od slajdów,
- zmiany formatu co 20–30 minut: indywidualnie → pary → forum,
- mikroprzerwy ruchowe (60–90 sekund) między sekwencjami, poza przerwami z agendy,
- koniec dnia: zamknięcie na energii — runda transferowa i konkret do zastosowania, nie dogrywanie zaległości slajdów.

5. Organizacja cyklu szkoleniowego

5.1. Architektura cyklu 14 godzin

Cykl szkoleniowy obejmuje 14 godzin dydaktycznych podzielonych na część zdalną i stacjonarną. Taka architektura nie jest przypadkowa: część online pełni funkcję organizacyjno-diagnostyczną (zapoznanie z platformą, pretest, wprowadzenie pojęciowe), dzięki czemu oba dni stacjonarne mogą być w całości poświęcone pracy warsztatowej. Rozdzielenie dni stacjonarnych (zwykle dzień po dniu lub w odstępie kilku dni) sprzyja utrwaleniu: uczestnik wraca drugiego dnia z pytaniami z własnej praktyki.

Etap	Wymiar	Zawartość
Część online	2 h	logowanie i poruszanie się po platformie; PRETEST

		kompetencji; wprowadzenie do kompetencji horyzontalnych; organizacja części stacjonarnej
Dzień I stacjonarny	6 h (z przerwami)	Blok I — kompetencje horyzontalne: moduły B1M1–B1M5
Dzień II stacjonarny	6 h (z przerwami)	Blok II — narzędzia i praktyka: moduły B2M1–B2M4; POSTTEST; ankieta satysfakcji

5.2. Część online (2 h) — standard realizacji

Część online prowadzona jest na platformie projektu w formule spotkania na żywo. Obowiązkowe elementy: weryfikacja tożsamości i obecności uczestników (raport aktywności oraz zrzuty ekranu co najmniej z początku i końca spotkania — wymóg dokumentacyjny CPPC); pomoc w pierwszym logowaniu; przeprowadzenie pretestu w czasie rzeczywistym (trener upewnia się, że każdy uczestnik zakończył i zapisał test); wprowadzenie merytoryczne — mapa pięciu obszarów kompetencji i program dni stacjonarnych; instrukcje organizacyjne (miejsce, godziny, sprzęt zapewnia projekt). Typowy podział czasu: 20 min organizacja i logowanie, 40 min pretest z buforem technicznym, 30 min wprowadzenie merytoryczne, 10 min pytania.

5.3. Dni stacjonarne — standard organizacyjny

Zajęcia stacjonarne odbywają się w salach zapewnianych przez jednostkę lub organizatora, z dostępem do internetu. Każdy uczestnik pracuje na laptopie projektowym (zestaw: laptop + mysz + słuchawki) — zasada „jedno stanowisko na osobę” jest bezwzględna, bo warunkuje formułę warsztatową. Trener przybywa z wyprzedzeniem pozwalającym sprawdzić: rozstawienie i zasilanie sprzętu, łącze internetowe, rzutnik, oznakowanie sali (rollup/plakat z logotypami KPO, RP, UE — zgodnie z Księgą Identyfikacji Wizualnej KPO) oraz catering (przerwa kawowa i obiadowa w dni stacjonarne).

5.4. Ramowa agenda dnia szkoleniowego (6 h, przerwy wliczone)

Czas	Aktywność
08:00–09:30	sesja 1 — otwarcie dnia (dzień I: runda otwarcia i diagnoza; dzień II: powtórka i pytania), pierwszy moduł wg programu
09:30–09:45	przerwa kawowa
09:45–11:15	sesja 2 — kolejne moduły wg programu ramowego
11:15–11:45	przerwa obiadowa (catering projektowy)
11:45–13:15	sesja 3 — kolejne moduły wg programu ramowego
13:15–13:25	przerwa
13:25–14:00	sesja 4 — dzień I: moduł domykający i zapowiedź dnia II; dzień II: POSTTEST i ankieta

Godzina rozpoczęcia jest dostosowywana do jednostki (np. 07:30 w komendach, 09:00 w OPS); dla służb mundurowych dopuszczalne są terminy weekendowe i popołudniowe. Dzień szkoleniowy trwa 6 godzin zegarowych (np. 08:00–14:00); przerwy są wliczone w ten wymiar.

5.5. Scenariusz części online — minuta po minucie

Czas	Krok	Uwagi realizacyjne
00:00–00:05	powitanie, sprawdzenie słyszalności i widoczności; zrzut ekranu nr 1 (lista obecnych)	kamera trenera włączona; prośba o pełne imiona i nazwiska na wizytówkach
00:05–00:20	logowanie na platformę: wspólne przejście ścieżki; rozwiązywanie problemów z hasłami	ekran udostępniony; koordynator na drugiej linii dla spóźnionych
00:20–00:25	wprowadzenie: cel projektu, struktura cyklu 14 h, warunki ukończenia (80% frekwencji, testy)	slajd z mapą cyklu; informacja o zaświadczeniach
00:25–01:05	PRETEST: instrukcja, start, praca indywidualna; trener monitoruje postęp na platformie	cisza organizacyjna; pomoc wyłącznie techniczna, nigdy merytoryczna
01:05–01:15	bufor techniczny: dokończenia, zapisy, weryfikacja kompletności testów grupy	nikt nie kończy spotkania przed potwierdzeniem zapisu testu
01:15–01:45	wprowadzenie merytoryczne: pięć obszarów kompetencji na przykładach z pracy urzędu	interakcja: ankieta błyskawiczna — który obszar czujecie najsłabiej
01:45–01:55	organizacja części stacjonarnej: terminy, miejsce, sprzęt zapewnia projekt, agenda dni	slajd z datami grupy; pytania organizacyjne
01:55–02:00	runda pytań, pożegnanie; zrzut ekranu nr 2 (lista obecnych na zakończenie)	przypomnienie o punktualności dnia I

5.6. Współpraca trenera z koordynatorem — podział odpowiedzialności

Obszar	Koordynator partnera	Trener
rekrutacja i skład grupy	prowdzi nabór, potwierdza listę, zarządza rezerwową	pracuje wyłącznie z listą otrzymaną od koordynatora
terminy i miejsce	ustala z jednostką, rezerwuje salę, komunikuje grupie	potwierdza gotowość; przybywa z wyprzedzeniem
sprzęt projektowy	dostarcza/odbiera zestawy, ewidencjonuje, serwisuje	rozstawia, kontroluje stan, zgłasza usterki w dniu zajęć
catering	zamawia zgodnie z agendą	potwierdza realizację; zgłasza braki
dokumentacja	drukuje listy, archiwizuje komplet, raportuje do lidera	zbiera podpisy, prowadzi zajęcia zgodnie ze standardem, przekazuje komplet ≤3 dni
platforma	zakłada konta, przypisuje grupy	prowdzi testy/ankiety, składa raport trenera
sytuacje nadzwyczajne	decyzje organizacyjne (odwołanie, zastępstwo, uzupełnienie grupy)	natychmiastowe zgłoszenie + wariant awaryjny na sali

Zasada jednego kanału: wszystkie ustalenia z jednostkami przechodzą przez koordynatora — trener nie negocjuje samodzielnie terminów ani składów grup, dzięki czemu dokumentacja i harmonogram pozostają spójne.

6. Programy ramowe modułów — Blok I: Kompetencje horyzontalne

Blok I realizowany jest w wymiarze 2 h online + dzień I stacjonarny (6 h z przerwami; ok. 305 minut zajęć netto). Jego zadaniem jest wyposażenie uczestnika w kompetencje horyzontalne — wspólny fundament niezależny od stanowiska: dostępność cyfrową, bezpieczeństwo, pracę z danymi, e-administrację i komunikację zdalną. Poniższe programy ramowe określają cele, sekwencje czasowe, treści, ćwiczenia oraz wskazówki realizacyjne. Minutaże sekwencji są orientacyjne (± 10 min), lecz suma czasu modułu jest wiążąca.

B1M1. Dostępność cyfrowa dokumentów (ok. 65 min)

Dostępność cyfrowa przestała być postulatem, a stała się obowiązkiem prawnym każdej jednostki publicznej. Mimo to znakomita większość dokumentów krążących w urzędach — pism, zawiadomień, załączników do BIP — powstaje bez struktury nagłówków, bez tekstów alternatywnych i językiem niezrozumiałym dla przeciętnego odbiorcy. Moduł uczy tworzenia dokumentów, które są dostępne technicznie (czytniki ekranu, nawigacja klawiaturą) i komunikacyjnie (prosty język urzędowy) — od pierwszego stylu nagłówka po publikację w BIP.

Cele szczegółowe — efekty uczenia się

Wiedza — uczestnik po module:

- zna podstawy prawne dostępności cyfrowej (ustawa o dostępności cyfrowej stron i aplikacji, WCAG 2.2) i konsekwencje ich naruszenia,
- rozumie, czym różni się dokument dostępny od wizualnie poprawnego,
- zna zasady prostego języka urzędowego i wie, gdzie szukać wzorców.

Umiejętności — uczestnik po module:

- tworzy dokument z prawidłową strukturą: style nagłówków, listy, tabele z wierszem nagłówkowym, teksty alternatywne grafik,
- przekształca pismo urzędowe na wersję prostszą językowo bez utraty precyzji prawnej,
- weryfikuje dostępność dokumentu narzędziem sprawdzającym i eksportuje dostępny PDF.

Postawy — uczestnik po module:

- przyjmuje odpowiedzialność autora za dostępność własnych dokumentów, nie przerzucając jej na informatyka,
- dostrzega w dostępności korzyść dla wszystkich odbiorców, nie tylko osób z niepełnosprawnościami.

Plan sekwencji (minutaż)

Czas	Sekwencja
10 min	zagajenie: dwa te same pisma — niedostępne i dostępne; czytnik ekranu czyta oba (demonstracja dźwiękowa)
15 min	mini-wykład: prawo, WCAG 2.2 w pigułce,

	anatomia dostępnego dokumentu
25 min	ćwiczenie główne: przebudowa autentycznego pisma (style, altteksty, tabela, kontrast) + weryfikacja narzędziem
10 min	prosty język: przepisanie akapitu zawiadomienia; porównanie wersji w parach
5 min	uogólnienie: checklista dostępności do zabrania; mostek do B1M2

Rozwinięcie treści

Struktura dokumentu: style nagłówków jako szkielet nawigacyjny (a nie pogrubienie i większa czcionka), listy punktowane i numerowane tworzone narzędziem listy, tabele wyłącznie do danych tabelarycznych z oznaczonym wierszem nagłówkowym, teksty alternatywne opisujące funkcję grafiki, sensowne nazwy hiperłączy (zamiast „kliknij tutaj”), kontrast minimum 4,5:1 i czcionka bezszeryfowa dla treści zasadniczej.

Prosty język urzędowy: zdania do ok. 20 wyrazów, strona czynna zamiast biernej, czasowniki zamiast rzeczowników odczasownikowych, struktura od informacji najważniejszej dla odbiorcy, wyjaśnianie pojęć fachowych przy pierwszym użyciu, formy bezpośrednie (Pan/Pani). Prosty język nie narusza precyzji prawnej — podstawa prawna pozostaje, zmienia się otoczka komunikacyjna.

Publikacja: eksport do PDF z zachowaniem znaczników struktury, kontrola dokumentu przed publikacją w BIP, najczęstsze błędy (skan bez OCR jako obraz, tabele używane do layoutu, brak języka dokumentu).

Ćwiczenia — przebieg

- Ćwiczenie główne (30 min, indywidualnie): każdy uczestnik otrzymuje plik z niedostępnym pismem (bez stylów, z tabelą layoutową, z grafiką bez alttekstu). Zadanie: doprowadzić dokument do dostępności krok po kroku według wyświetlanej checklisty, na końcu uruchomić narzędzie sprawdzania dostępności i wyzerować błędy. Trener krąży, wspiera 1:1.
- Prosty język (15 min, pary): akapit autentycznego zawiadomienia administracyjnego do przepisania prostym językiem; pary wymieniają się wynikami i wskazują, co jeszcze można uprościć.
- Runda transferowa: jeden dokument z mojego urzędu, który przebuduję w pierwszej kolejności.

Materiały i środki dydaktyczne

- prezentacja modułu B1M1 z platformy (sekcja e-learning)
- plik ćwiczeniowy: pismo niedostępne (wariant MS i Google)
- checklista dostępności dokumentu (wydruk dla każdego uczestnika)
- narzędzie sprawdzania dostępności w edytorze; czytnik ekranu do demonstracji
- akapit zawiadomienia do przepisania prostym językiem (wydruk)

Wskazówki realizacyjne dla trenera

- pracuj na realnych, zanonimizowanych pismach — najlepiej pozyskanych od grupy przed szkoleniem,
- demonstracja czytnika ekranu na niedostępnym dokumencie robi większe wrażenie niż godzina teorii — nie pomijaj jej,
- w grupach mieszanych MS/Google pokazuj operacje równolegle (Word i Dokumenty Google),
- uczestnicy 55+: sekwencja stylów wolniej, z powtórzeniem; wydrukowana ściągą skrótów.

Typowe trudności i reakcje trenera

- „Nasz system generuje pisma automatycznie” — pokaż, że szablon systemowy też ma autora; dostępność zaczyna się od wzorca, który można poprawić,
- „Prosty język obniża powagę urzędu” — kontrprzykład: wzorce z kampanii prostego języka administracji; powaga to skuteczność komunikacji, nie hermetyczność,
- zacinające się narzędzie weryfikacji — miej przygotowany zrzut wyniku dla pliku wzorcowego.

Pytania sprawdzające (do rundy podsumowującej)

- Czym różni się nagłówek zrobiony stylem od pogrubionego tekstu — dla czytnika ekranu?
- Wymień trzy zasady prostego języka urzędowego.
- Co musi mieć grafika w dokumencie, aby była dostępna?
- Jakie błędy dostępności najczęściej trafiają do BIP?
- Po czym poznasz, że tabela służy do layoutu, a nie do danych?

Kryteria sukcesu modułu

- każdy uczestnik samodzielnie doprowadził dokument ćwiczeniowy do zera błędów w narzędziu weryfikacji,
- każdy uczestnik przepisał akapit prostym językiem z zachowaniem treści,
- grupa potrafi wymienić z pamięci minimum pięć zasad dostępnego dokumentu.

B1M2. Polityki bezpieczeństwa i plany awaryjne (ok. 65 min)

Administracja samorządowa stała się jednym z ulubionych celów cyberprzestępców: ataki ransomware paraliżujące urzędy, przejęcia skrzynek pocztowych, wyłudzenia danych na masową skalę przestały być ciekawostką z prasy branżowej. Zarazem najsłabszym i jednocześnie najsilniejszym ogniwem ochrony pozostaje człowiek. Moduł przenosi ciężar z abstrakcyjnej „polityki bezpieczeństwa” na codzienne nawyki pracownika: rozpoznawanie ataków, silne uwierzytelnianie, dyscyplinę informacyjną oraz wiedzę, co robić w pierwszych minutach po incydencie.

Cele szczegółowe — efekty uczenia się

Wiedza — uczestnik po module:

- zna aktualny krajobraz zagrożeń dla administracji (phishing, spoofing, ransomware, socjotechnika),
- rozumie rolę polityk bezpieczeństwa urzędu i własne obowiązki z nich wynikające,
- wie, komu i jak zgłosić incydent (przełożony, IOD/ABI, informatyk, CSIRT) i dlaczego czas ma znaczenie.

Umiejętności — uczestnik po module:

- rozpoznaje wiadomość phishingową po cechach technicznych i socjotechnicznych (nadawca, linki, presja czasu, załączniki),
- buduje silne hasła/hasła frazowe i konfiguruje uwierzytelnianie dwuskładnikowe,
- dokumentuje zdarzenie na karcie incydentu: co, kiedy, jak zauważono, jakie działania podjęto.

Postawy — uczestnik po module:

- traktuje zgłoszenie incydentu jako ochronę urzędu, a nie donos czy przyznanie się do winy,
- przyjmuje zasadę ograniczonego zaufania wobec komunikacji elektronicznej — weryfikuje, zanim kliknie.

Plan sekwencji (minutaż)

Czas	Sekwencja
10 min	zagajenie: świeży przykład ataku na polski samorząd — przebieg i koszty
10 min	mini-wykład: mechanika phishingu i socjotechniki; polityki bezpieczeństwa i rola pracownika
20 min	ćwiczenie: analiza próbek wiadomości (prawdziwe/fałszywe) — indywidualnie, potem omówienie
10 min	hasła i 2FA: budowa hasła frazowego, konfiguracja 2FA na koncie testowym
15 min	plan awaryjny: scenariusz ataku na skrzynkę; wypełnienie karty incydentu w parach; omówienie

Rozwinięcie treści

Krajobraz zagrożeń: phishing masowy i ukierunkowany (spear phishing), podszywanie się pod kontrahentów i przełożonych, fałszywe strony logowania, złośliwe załączniki, ransomware i jego kanały wejścia, wyłudzenia telefoniczne. Wspólny mianownik: atak celuje w rutynę i emocje (presja czasu, autorytet, ciekawość).

Higiena uwierzytelniania: hasła frazowe (długość ponad złożoność), zasada jedno konto — jedno hasło, menedżery haseł, uwierzytelnianie dwuskładnikowe (aplikacja, SMS, klucz sprzętowy — hierarchia bezpieczeństwa), blokowanie stacji roboczej.

Postępowanie po incydencie: natychmiastowe odłączenie stacji od sieci przy podejrzeniu złośliwego oprogramowania, brak samodzielnego „sprzątania”, zgłoszenie wewnętrzne i do CSIRT, zabezpieczenie dowodów, karta incydentu jako dokument dla informatyka i IOD. Kopie zapasowe i plan ciągłości działania jako polisa jednostki.

Ćwiczenia — przebieg

- Analiza próbek (20 min): zestaw 6 wiadomości e-mail (w tym 3 phishingowe o rosnącej perfidii). Uczestnik samodzielnie klasyfikuje i zaznacza cechy zdradzające atak; omówienie zbiorcze z licznikiem trafień.
- Hasło i 2FA (15 min): budowa hasła frazowego według wzorca; włączenie 2FA na koncie ćwiczeniowym — samodzielnie, według instrukcji krok po kroku.
- Karta incydentu (15 min, pary): scenariusz — pracownik kliknął link i podał hasło do skrzynki; para wypełnia kartę incydentu (pola: opis zdarzenia, czas, sposób wykrycia, podjęte działania, zgłoszenia) i ustala kolejność trzech pierwszych działań.

Materiały i środki dydaktyczne

- prezentacja modułu B1M2 z platformy
- zestaw 6 próbek wiadomości e-mail (3 phishingowe) — wydruk lub pliki
- konto testowe do konfiguracji 2FA + instrukcja krok po kroku
- wzór karty incydentu (wydruk po jednym na parę)
- aktualny przykład ataku na JST (opis przypadku)

Wskazówki realizacyjne dla trenera

- aktualizuj próbki phishingu co kilka tygodni — używaj wariantów krążących realnie w regionie,
- omów pola karty incydentu przed ćwiczeniem — to dokument, który uczestnik ma umieć wypełnić w stresie,
- język korzyści zamiast straszenia: bezpieczeństwo jako sprawność zawodowa, nie paranoja,
- służby mundurowe: zaakcentuj bezpieczeństwo komunikacji służbowej i urzędów prywatnych w służbie.

Typowe trudności i reakcje trenera

- „Od bezpieczeństwa jest informatyk” — kontrprzykład: 9 na 10 skutecznych ataków zaczyna się od kliknięcia użytkownika; informatyk nie cofnie podanego hasła,
- „2FA to strata czasu” — rachunek: 20 sekund dziennie kontra tygodnie odzyskiwania danych po incydencie,
- grupa zaawansowana nudzi się przy podstawach — przygotuj wariant rozszerzony: analiza nagłówków wiadomości.

Pytania sprawdzające (do rundy podsumowującej)

- Po jakich trzech cechach rozpoznasz wiadomość phishingową?
- Dlaczego hasło frazowe jest lepsze od krótkiego „skomplikowanego”?
- Jakie są pierwsze trzy kroki po podejrzeniu przejęcia skrzynki?
- Do czego służy karta incydentu i kto ją czyta?
- Czym różni się 2FA aplikacją od 2FA SMS-em pod względem bezpieczeństwa?

Kryteria sukcesu modułu

- każdy uczestnik poprawnie sklasyfikował minimum 5 z 6 próbek,
- każdy uczestnik samodzielnie skonfigurował 2FA na koncie testowym,
- każda para wypełniła kompletną kartę incydentu z poprawną kolejnością działań.

B1M3. Case studies: zarządzanie danymi w administracji publicznej (ok. 55 min)

Urząd jest w istocie fabryką danych: rejestry, ewidencje, sprawozdania, zbiory danych osobowych. Jakość tych danych — ich kompletność, spójność, aktualność — decyduje o jakości decyzji i usług. Moduł prowadzony jest metodą analizy przypadków: zamiast wykładu o teorii zarządzania danymi uczestnicy pracują na realistycznych, celowo zepsutych zbiorach i doprowadzają je do porządku, a następnie konfrontują swoje praktyki z zasadami otwartych danych i minimalizacji RODO.

Cele szczegółowe — efekty uczenia się

Wiedza — uczestnik po module:

- rozumie pojęcie jakości danych (kompletność, spójność, aktualność, niepowtarzalność) i koszty złych danych,
- zna ideę otwartych danych publicznych (dane.gov.pl) i ponownego wykorzystania informacji sektora publicznego,
- rozumie zasadę minimalizacji danych i jej praktyczne konsekwencje dla prowadzonych rejestrów.

Umiejętności — uczestnik po module:

- porządkuje zbiór: usuwa duplikaty, ujednolica formaty, waliduje wartości, wersjonuje plik,

- przygotowuje zbiór do udostępnienia: anonimizacja, format otwarty, opis zbioru,
- identyfikuje w prowadzonych przez siebie rejestrach dane zbierane nadmiarowo.

Postawy — uczestnik po module:

- traktuje porządek w danych jako element warsztatu zawodowego, a nie zło konieczne,
- domyślnie rozważa udostępnienie danych publicznych, o ile prawo nie stanowi inaczej.

Plan sekwencji (minutaż)

Czas	Sekwencja
5 min	zagajenie: ile kosztuje duplikat w rejestrze — historia jednej gminy
10 min	mini-wykład: wymiary jakości danych; otwarte dane; minimalizacja
20 min	case 1 (podgrupy 2–3 os.): uporządkowanie zepsutego rejestru w arkuszu — duplikaty, formaty, walidacja
15 min	case 2: przygotowanie fragmentu zbioru do publikacji jako dane otwarte (anonimizacja, format, opis)
5 min	runda wniosków: jedno usprawnienie danych do wdrożenia w mojej jednostce

Rozwinięcie treści

Jakość danych w praktyce: skąd biorą się duplikaty i niespójności (wielu wprowadzających, brak słowników, kopiuj-wklej), proste mechanizmy zapobiegania (listy wyboru, walidacja pól, konwencje nazewnictwa plików, jedna wersja prawdy zamiast dziesięciu kopii), wersjonowanie i daty w nazwach.

Otwarte dane: co nadaje się do otwarcia (rozkłady, rejestry, budżety), formaty otwarte (CSV zamiast skanu PDF), portal dane.gov.pl, korzyści (mniej wniosków o informację publiczną, aplikacje obywatelskie).

Minimalizacja i bezpieczeństwo: zbieranie tylko danych niezbędnych do celu, okresy retencji, anonimizacja i pseudonimizacja przy udostępnianiu, bezpieczne przechowywanie (uprawnienia dostępu, chmura krajowa).

Ćwiczenia — przebieg

- Case 1 (25 min): podgrupy otrzymują arkusz-rejestr z celowo wprowadzonymi błędami (duplikaty, różne formaty dat i telefonów, literówki w nazwach jednostek, puste pola krytyczne). Zadanie: znaleźć i naprawić błędy narzędziami arkusza (sortowanie, filtry, usuwanie duplikatów, znajdź-zamień), spisać zastosowane reguły.
- Case 2 (15 min): z uporządkowanego rejestru przygotować wersję do publikacji: usunąć kolumny z danymi osobowymi, zapisać w formacie otwartym, dodać metryczkę zbioru (co zawiera, stan na dzień, kontakt).
- Mini-audyt (runda): każdy wskazuje jedną daną zbieraną w jego jednostce nadmiarowo lub jeden rejestr wymagający porządków.

Materiały i środki dydaktyczne

- prezentacja modułu B1M3 z platformy
- plik-rejestr z celowo wprowadzonymi błędami (3 warianty branżowe: OPS / komenda / urząd gminy)

- metryczka zbioru danych — szablon
- flipchart/tablica do zbierania wniosków podgrup

Wskazówki realizacyjne dla trenera

- dobierz warianty case do składu grupy: rejestr świadczeń dla OPS, ewidencja sprzętu dla komendy, rejestr umów dla urzędu gminy,
- moderuj pracę podgrup przez pytania, nie przez wyręczanie; wnioski każdej podgrupy zbierz na flipcharcie,
- wątek RODO prowadź praktycznie (które kolumny wylatują przed publikacją i dlaczego), teorię zostawiając modułowi B2M1 i klauzulom projektu.

Typowe trudności i reakcje trenera

- podgrupy o różnym tempie — miej dodatkową porcję błędów w pliku dla szybkich oraz wariant z podpowiedziami dla wolniejszych,
- „u nas system nie pozwala eksportować” — pokazuj zasady na poziomie arkusza; zasada jednej wersji prawdy obowiązuje w każdym środowisku.

Pytania sprawdzające (do rundy podsumowującej)

- Wymień cztery wymiary jakości danych.
- Które kolumny rejestru muszą zniknąć przed publikacją zbioru jako dane otwarte?
- Co to jest zasada minimalizacji danych?
- Dlaczego skan PDF nie jest formatem otwartym?
- Podaj przykład danych z Twojej jednostki nadających się do otwarcia.

Kryteria sukcesu modułu

- każda podgrupa doprowadziła rejestr do stanu bez duplikatów i z ujednoliconymi formatami,
- każda podgrupa przygotowała poprawną wersję zbioru do publikacji,
- każdy uczestnik nazwał jedno usprawnienie do wdrożenia u siebie.

B1M4. Aplikacje krajowe i e-administracja (ok. 70 min)

Państwo przeniosło znaczną część kontaktu z obywatelem do kanałów cyfrowych: profil zaufany, ePUAP, mObywatel, a od niedawna obowiązkowe e-Doręczenia zmieniają codzienność każdej jednostki. Urzędnik występuje tu w podwójnej roli — użytkownika (podpisuje, wysyła, odbiera) i przewodnika obywatela, który przychodzi do okienka z telefonem w ręce. Moduł buduje pewność w obu rolach: przez samodzielne wykonanie kluczowych operacji na żywo oraz przez symulacje obsługi interesanta.

Cele szczegółowe — efekty uczenia się

Wiedza — uczestnik po module:

- zna ekosystem krajowych e-usług (profil zaufany, e-podpis, ePUAP, mObywatel, e-Doręczenia) i relacje między nimi,
- rozumie skutki prawne doręczenia elektronicznego i obowiązki jednostki w systemie e-Doręczeń,
- wie, jakie sprawy obywatel może załatwić przez mObywatel i gdzie szukać aktualnej listy usług.

Umiejętności — uczestnik po module:

- podpisuje dokument profilem zaufanym i weryfikuje cudzy podpis elektroniczny,

- obsługuje skrzynkę instytucji: odbiera i wysyła korespondencję elektroniczną z potwierdzeniami,
- przeprowadza obywatela przez podstawowe operacje w e-usługach, rozumiejąc najczęstsze punkty zacięcia.

Postawy — uczestnik po module:

- promuje kanał elektroniczny jako pełnoprawny (a często pierwszorzędny) sposób załatwienia sprawy,
- zachowuje cierpliwość wobec obywateli cyfrowo wykluczonych, oferując asystę zamiast odsyłania.

Plan sekwencji (minutaż)

Czas	Sekwencja
10 min	zagajenie: mapa e-państwa — co z czym się łączy; quiz otwarcia
15 min	profil zaufany i e-podpis: demonstracja + samodzielne podpisanie dokumentu i weryfikacja podpisu
20 min	e-Doręczenia i ePUAP: obieg korespondencji; symulacja obsługi wniosku elektronicznego
15 min	mObywatel przy okienku: scenariusze obsługi interesanta w parach (urzędnik–obywatel)
10 min	EZD i integracja z pracą wydziału; runda pytań i wariantów lokalnych

Rozwinięcie treści

Profil zaufany i podpisy: zakładanie i potwierdzanie PZ, różnice między profilem zaufanym, podpisem osobistym (e-dowód) i kwalifikowanym, podpisywanie plików i weryfikacja podpisów, ważność i odnowienia.

e-Doręczenia: idea doręczenia elektronicznego równoważnego przesyłce poleconej, adres do doręczeń elektronicznych (ADE), skutki prawne i terminy, koegzystencja z ePUAP w okresie przejściowym, obowiązki jednostki i dobre praktyki obsługi skrzynki.

mObywatel: dokumenty i usługi w aplikacji, weryfikacja tożsamości przy okienku, typowe problemy obywateli (aktualizacja aplikacji, brak numeru telefonu przy PZ) i sposoby ich rozwiązywania.

EZD: elektroniczny obieg dokumentów jako kręgosłup pracy urzędu — od wpływu przez dekretację po archiwizację; punkty styku e-usług z systemem EZD.

Ćwiczenia — przebieg

- Podpis (20 min): każdy uczestnik podpisuje przygotowany plik profilem zaufanym na koncie testowym/własnym i weryfikuje podpis kolegi; checklist na ekranie.
- Symulacja wniosku (25 min): obsługa wpływu elektronicznego od odbioru w skrzynce, przez wygenerowanie potwierdzenia, po przygotowanie odpowiedzi do wysyłki; praca na środowisku pokazowym z wariantem zrzutów ekranu.
- Okienko (20 min, pary): scenariusze — obywatel chce potwierdzić PZ / pokazać dokument w mObywatel / pyta czemu dostał e-doręczenie zamiast listu; urzędnik prowadzi, obywatel utrudnia realistycznie; zamiana ról.

Materiały i środki dydaktyczne

- prezentacja modułu B1M4 z platformy
- konta testowe usług (profil zaufany / środowisko pokazowe) + wariant offline: sekwencje zrzutów ekranu
- plik do podpisania podpisem zaufanym
- karty scenariuszy „obywatel przy okienku” (3 scenariusze × pary)

Wskazówki realizacyjne dla trenera

- przetestuj przed zajęciami logowania i limity środowisk demonstracyjnych; przygotuj pełny wariant offline (sekwencje zrzutów) na wypadek awarii usług rządowych,
- uczestnicy z jednostek już wdrożonych w e-Doręczenia — wykorzystaj ich jako świadków praktyki,
- mundurowi: zaakcentuj podpisywanie dokumentów służbowych i korespondencję z jednostkami nadrzędnymi.

Typowe trudności i reakcje trenera

- awaria/niedostępność usługi w trakcie zajęć — przechodzisz na wariant offline bez zmiany celów ćwiczenia,
- „u nas kancelaria to robi za nas” — scenariusz nieobecności kancelarii; podstawy musi znać każdy,
- różny stopień wdrożenia e-Doręczeń w jednostkach — prowadź na poziomie zasad wspólnych, warianty lokalne parkuj do przerwy.

Pytania sprawdzające (do rundy podsumowującej)

- Czym różni się profil zaufany od podpisu kwalifikowanego?
- Jaki skutek prawny ma e-doręczenie i kiedy biegnie termin?
- Co obywatel może okazać w mObywatel i jak to zweryfikować?
- Jak sprawdzisz ważność cudzego podpisu elektronicznego?
- Gdzie e-usługi stykają się z systemem EZD w Twojej jednostce?

Kryteria sukcesu modułu

- każdy uczestnik samodzielnie podpisał dokument i zweryfikował podpis,
- każda para przeprowadziła kompletną symulację obsługi wniosku elektronicznego,
- uczestnicy poprawnie rozstrzygają quiz końcowy o skutkach doręczenia elektronicznego.

B1M5. Komunikacja w pracy zdalnej (ok. 50 min)

Praca zdalna i hybrydowa na stałe weszła do administracji, ale narzędzia komunikacji elektronicznej bywają używane na ułamku możliwości: spotkania online bez agendy i protokołu, dokumenty krążące mailem w dziesięciu wersjach, kalendarze prowadzone na papierze. Moduł porządkuje warsztat komunikacji cyfrowej zespołu — od poprowadzenia spotkania online, przez wspólną pracę na dokumencie, po higienę dostępności i netykietę.

Cele szczegółowe — efekty uczenia się

Wiedza — uczestnik po module:

- zna funkcje narzędzi wideokonferencyjnych istotne dla prowadzącego (role, udostępnianie ekranu, nagrywanie a zgody),

- rozumie model współpracy na wspólnym dokumencie (komentarze, sugestie, historia wersji) i jego przewagę nad krążącymi załącznikami,
- zna zasady netykiety służbowej i higieny dostępności (statusy, czas odpowiedzi, granice po godzinach).

Umiejętności — uczestnik po module:

- zakłada i prowadzi spotkanie online: zaproszenia z kalendarza, agenda, moderacja, udostępnianie ekranu, ustalenia na piśmie,
- pracuje zespołowo na jednym dokumencie w czasie rzeczywistym, używając komentarzy i trybu sugestii,
- konfiguruje kalendarz współdzielony i rezerwuje terminy z poszanowaniem kalendarzy innych.

Postawy — uczestnik po module:

- dba o inkluzywność spotkań online (dopuszczanie do głosu, podsumowania ustaleń),
- szanuje granice dostępności współpracowników i komunikuje własne.

Plan sekwencji (minutaż)

Czas	Sekwencja
5 min	zagajenie: spotkanie online, które mogło być mailem — i mail, który powinien być spotkaniem
10 min	demonstracja: anatomia dobrego spotkania online (przed–w trakcie–po)
20 min	ćwiczenie karuzelowe: każdy uczestnik przez chwilę gospodarzem spotkania (zaproszenie, ekran, moderacja)
10 min	wspólny dokument: równoległa edycja, komentarze, sugestie, historia wersji
5 min	netykieta i higiena: karta zasad zespołu; runda transferowa

Rozwinięcie treści

Spotkania online: przygotowanie (cel, agenda, zaproszenie z kalendarza, materiały z wyprzedzeniem), prowadzenie (punktualność, reguły głosu, udostępnianie ekranu, notowanie ustaleń), domknięcie (podsumowanie decyzji i zadań, notatka do uczestników). Rola gospodarza technicznego przy większych spotkaniach.

Wspólne dokumenty: jedna wersja prawdy w chmurze zamiast załączników, tryby pracy (edycja, sugestie, komentarz), oznaczanie osób w komentarzach, historia wersji jako zabezpieczenie, uprawnienia dostępu adekwatne do wrażliwości treści.

Kalendarze i dostępność: kalendarz współdzielony jako narzędzie koordynacji, blokowanie czasu na pracę głęboką, statusy dostępności, kultura odpowiedzi (pilne — telefon, ważne — mail, luźne — komunikator) i granice po godzinach.

Ćwiczenia — przebieg

- Karuzela gospodarza (25 min): grupa dzieli się na dwa zespoły spotkaniowe; uczestnicy kolejno przejmują rolę gospodarza — wysyłają zaproszenie, otwierają spotkanie, udostępniają ekran z jednym slajdem, oddają głos, zamykają podsumowaniem; pozostali odgrywają uczestników.

- Wspólny dokument (15 min): cała grupa równocześnie edytuje jeden dokument (lista dobrych praktyk spotkań w naszym urzędzie): każdy dopisuje punkt, komentuje cudzy i akceptuje jedną sugestię.
- Karta zasad (5 min): grupa głosuje trzy zasady netykiety, które zabiera do swoich zespołów.

Materiały i środki dydaktyczne

- prezentacja modułu B1M5 z platformy
- dostęp do narzędzia wideokonferencyjnego i wspólnego dokumentu
- scenariusz roli gospodarza (wydruk)
- szablon karty zasad netykiety zespołu

Wskazówki realizacyjne dla trenera

- moduł prowadź w całości na narzędziach — teoria wyłącznie w działaniu,
- nagrywanie spotkań omów przez pryzmat zgód i celu (nie nagrywamy dla zasady),
- jeśli grupa pracuje w jednym środowisku (np. tylko MS), skup się na nim; drugie pokaż poglądowo.

Typowe trudności i reakcje trenera

- nieśmiałość przy roli gospodarza — zaczynaj od najodważniejszych; krótki, wystandaryzowany scenariusz roli obniża próg,
- chaos przy równoległej edycji — wyznacz sekcje dokumentu per osoba, pokaż kursory nazwane.

Pytania sprawdzające (do rundy podsumowującej)

- Wymień trzy obowiązki gospodarza spotkania online.
- Czym różni się tryb sugestii od trybu edycji wspólnego dokumentu?
- Dlaczego załącznik mailowy przegrywa ze wspólnym dokumentem?
- Jakie informacje musi zawierać notatka po spotkaniu?
- Podaj dwie zasady higieny dostępności po godzinach pracy.

Kryteria sukcesu modułu

- każdy uczestnik choć raz poprowadził fragment spotkania jako gospodarz,
- wspólny dokument zawiera wkład każdego uczestnika (punkt + komentarz),
- grupa sformułowała własną kartę trzech zasad netykiety.

7. Programy ramowe modułów — Blok II: Narzędzia cyfrowe i praktyka urzędnicza

Blok II realizowany jest w dniu II stacjonarnym (6 h z przerwami; ok. 305 minut zajęć netto łącznie z posttestem i ankietą) i przenosi ciężar na narzędzia codziennego warsztatu: sztuczną inteligencję, pakiet biurowy w praktyce urzędniczej, integrujące studia przypadków oraz odporność i higienę cyfrową. Dzień II kończy się posttestem i ankietą — trener planuje czas tak, aby ostatnie ok. 35 minut pozostało na posttest i ankietę.

B2M1. AI w pracy urzędnika — od teorii do praktyki (ok. 90 min)

Sztuczna inteligencja w rok przeszła w administracji drogę od ciekawostki do narzędzia, którego niezajomość zaczyna być kosztowna — a jednocześnie beztroskie użycie potrafi naruszyć RODO lub

wprowadzić do obiegu urzędowego treści zmyślane przez model. Moduł uczy trzeźwego środka: uczestnik poznaje realne możliwości modeli językowych na zadaniach urzędniczych, uczy się pisać skuteczne polecenia, a równolegle — twardych zasad bezpieczeństwa danych i krytycznej weryfikacji każdego produktu AI. Omawiane są narzędzia globalne (ChatGPT, Gemini, Copilot, Claude) oraz polskie modele (Bielik, PLLuM), wraz z kontekstem prawnym AI Act.

Cele szczegółowe — efekty uczenia się

Wiedza — uczestnik po module:

- rozumie, jak działa model językowy i skąd biorą się halucynacje,
- zna przegląd narzędzi (ChatGPT, Gemini, Copilot, Claude, Bielik, PLLuM) i kryteria wyboru,
- zna zasady RODO przy korzystaniu z AI oraz orientuje się w klasyfikacji ryzyka AI Act i jej znaczeniu dla JST,
- wie, czym są narzędzia automatyzacji (Power Automate, Zapier, Make) i kiedy ich użycie ma sens.

Umiejętności — uczestnik po module:

- formułuje skuteczne polecenia (rola, kontekst, zadanie, format, ograniczenia) i iteruje je,
- używa AI do bezpiecznych zadań: projekt pisma, streszczenie dokumentu, uproszczenie języka, burza pomysłów,
- rozpoznaje dane, których nie wolno wprowadzać do publicznych narzędzi, i stosuje anonimizację,
- weryfikuje produkt AI: fakty, podstawy prawne, spójność — zanim trafi do obiegu.

Postawy — uczestnik po module:

- przyjmuje zasadę „AI wspiera, urzędnik odpowiada” — odpowiedzialność za treść zawsze po stronie człowieka,
- zachowuje krytycyzm wobec efektów AI przy otwartości na realne usprawnienia.

Plan sekwencji (minutaż)

Czas	Sekwencja
10 min	zagajenie: pokaz na żywo — AI streszcza 20-stronicowy dokument w 30 sekund; gdzie jest haczyk
15 min	mini-wykład: jak działa model językowy, halucynacje, przegląd narzędzi w tym polskich (Bielik, PLLuM)
20 min	warsztat promptów: projekt odpowiedzi na pismo mieszkańca — iteracje polecenia, porównanie wyników
15 min	streszczenie i weryfikacja: dokument urzędowy ze wstawionymi pułapkami — znajdź błędy AI
10 min	RODO i AI Act: ćwiczenie klasyfikacyjne — co wolno wkleić, co po anonimizacji, czego nigdy
20 min	automatyzacja: pokaz prostego przepływu; katalog zadań urzędniczych do automatyzacji; runda transferowa

Rozwinięcie treści

Fundamenty: model językowy przewiduje kolejne słowa na podstawie wzorców — nie „wie”, lecz generuje; stąd halucynacje (zmyślane podstawy prawne, nieistniejące wyroki) i stąd żelazna zasada weryfikacji. Kontekst i jakość polecenia decydują o jakości odpowiedzi.

Warsztat poleceń: struktura skutecznego promptu (rola, kontekst, zadanie, format wyjścia, ograniczenia), iterowanie zamiast jednorazowej próby, prośba o warianty, o wskazanie niepewności, o listę założeń. Zadania niskiego ryzyka na start: streszczenia, projekty pism do redakcji, uproszczenie języka, listy kontrolne, tłumaczenia robocze.

Bezpieczeństwo: dane osobowe i informacje chronione nie trafiają do publicznych narzędzi; anonimizacja przed użyciem; rozważa przy dokumentach wewnętrznych; polskie modele (Bielik, PLLuM) jako kierunek suwerenności danych; polityki wewnętrzne jednostki. AI Act: podejście oparte na ryzyku, kategorie praktyk zakazanych i systemów wysokiego ryzyka, horyzont obowiązków dla administracji.

Automatyzacja: idea przepływów łączących aplikacje (powiadomienia, rejestrowanie wpływów, generowanie dokumentów z szablonów), kryterium opłacalności (czynność powtarzalna, reguły jasne, wolumen istotny), przegląd narzędzi bez wdrożenia technicznego.

Ćwiczenia — przebieg

- Warsztat promptów (25 min): autentyczne (zanonimizowane) pismo mieszkańca; uczestnik iteruje polecenie od naiwnego do dopracowanego, porównuje trzy wersje odpowiedzi, wybiera najlepszą i wskazuje, co wymaga weryfikacji merytorycznej.
- Pułapki (20 min): dokument z pięcioma celowo wprowadzonymi błędami; AI go streszcza; zadanie — wskazać, które błędy streszczenie powieliło, które pominęło, a co dodało od siebie.
- Klasyfikacja RODO (15 min): 12 kart z fragmentami treści (wniosek z PESEL, notatka wewnętrzna, projekt ogłoszenia, dane statystyczne...); sortowanie na trzy stosy: wolno / po anonimizacji / nigdy — z uzasadnieniem.

Materiały i środki dydaktyczne

- prezentacja modułu B2M1 z platformy
- konta szkoleniowe narzędzi AI (w tym dostęp do modelu polskiego — Bielik/PLLuM)
- zanonimizowane pismo mieszkańca (materiał do promptów)
- dokument z 5 celowo wprowadzonymi błędami (do ćwiczenia weryfikacji)
- 12 kart klasyfikacyjnych RODO (wolno / po anonimizacji / nigdy)

Wskazówki realizacyjne dla trenera

- wszystkie demonstracje na kontach szkoleniowych, na przygotowanych treściach — nigdy na danych realnych uczestników,
- pokaż Bielika w akcji — argument suwerenności trafia do administracji,
- grupa początkująca: więcej czasu na warsztat promptów, automatyzację skróć do pokazu; grupa zaawansowana: rozbuduj automatyzację.

Typowe trudności i reakcje trenera

- „AI zabierze nam pracę” — reframing: AI zabiera czynności, nie odpowiedzialność; ta zostaje po stronie urzędnika i to ona jest zawodem,

- „u nas zabronione” — uczymy zasad, nie łamania polityk; kompetencja przyda się, gdy jednostka wdroży narzędzia oficjalnie,
- przeciążenie treścią — moduł ma najbogatszy materiał w cyklu; trzymaj minutaż, wątki poboczne parkuj.

Pytania sprawdzające (do rundy podsumowującej)

- Skąd biorą się halucynacje modeli językowych?
- Wymień elementy skutecznego promptu.
- Których danych nigdy nie wklejamy do publicznego narzędzia AI?
- Co oznacza zasada „AI wspiera, urzędnik odpowiada”?
- Jakie kategorie ryzyka wprowadza AI Act?

Kryteria sukcesu modułu

- każdy uczestnik przeprowadził minimum trzy iteracje polecenia z widoczną poprawą wyniku,
- grupa wskazała w ćwiczeniu z pułapkami co najmniej 4 z 5 błędów,
- sortowanie RODO wykonane bezbłędnie w kategorii „nigdy”.

B2M2. Praca w ekosystemie cyfrowym (ok. 90 min)

To moduł o codziennym warsztacie: edytorze, arkuszu, prezentacji, poczcie i PDF — narzędziach, w których urzędnik spędza większość dnia, a które diagnoza projektu wskazała jako obszar najpowszechniejszych deficytów (tylko 29% urzędników samodzielnie analizuje dane w arkuszach). Zamiast kursu „po menu” moduł buduje trzy praktyczne produkty: szablon dokumentu, przefiltrowany i podsumowany rejestr oraz grafikę informacyjną — każdy do natychmiastowego użycia w jednostce.

Cele szczegółowe — efekty uczenia się

Wiedza — uczestnik po module:

- rozumie rolę stylów i szablonów w utrzymaniu jednolitości i dostępności dokumentów,
- zna podstawowe mechanizmy analizy danych w arkuszu: sortowanie, filtry, sumy warunkowe, tabele przestawne,
- wie, jakie operacje na PDF wykonuje się samodzielnie (scalanie, dzielenie, formularze) i czym różni się PDF dostępny,
- zna zasady skutecznej prezentacji danych i komunikatów wizualnych dla mieszkańców.

Umiejętności — uczestnik po module:

- buduje szablon pisma/decyzji ze stylami, polami i miejscem na podpis,
- porządkuje i analizuje rejestr: filtruje, liczy sumy warunkowe, tworzy prostą tabelę przestawną i wykres,
- przygotowuje czytelną grafikę informacyjną (Canva) zgodną z identyfikacją i dostępnością,
- organizuje pocztę: reguły, foldery/etykiety, podpisy, planowanie wysyłki; kalendarz jako centrum organizacji.

Postawy — uczestnik po module:

- przyjmuje nawyk pracy na szablonach i jednej wersji prawdy zamiast doraźnego formatowania,
- traktuje dane rejestru jako materiał do analizy, nie tylko ewidencji.

Plan sekwencji (minutaż)

Czas	Sekwencja
5 min	zagajenie: ile czasu tygodniowo zjada ręczne formatowanie — szacunek grupy
20 min	edytor: budowa szablonu decyzji ze stylami i polami (produkt 1)
30 min	arkusz: od chaosu do raportu — filtry, sumy warunkowe, tabela przestawna, wykres (produkt 2)
20 min	prezentacja/grafika: jednoplanszowa informacja dla mieszkańców w Canva (produkt 3)
15 min	poczta i kalendarz: reguły, etykiety, planowanie; PDF w pigułce; runda transferowa

Rozwinięcie treści

Edytor: style jako fundament (spójność, dostępność, automatyczny spis treści), szablon z polami do wypełnienia, wzorce pism jednostki, numeracja i nagłówki/stopki, kontrola wersji dokumentów wzorcowych.

Arkusz: dobre praktyki struktury (jeden wiersz = jeden rekord, nagłówki bez scaleń), sortowanie wielopoziomowe, filtry i filtry zaawansowane, SUMA.JEŻELI/LICZ.JEŻELI w zadaniach sprawozdawczych, tabela przestawna jako najkrótsza droga do zestawień, prosty wykres i jego uczciwość (osie, etykiety).

Wizualizacja: hierarchia informacji na planszy, kontrast i wielkość pisma, identyfikacja projektu/urzędu, eksport do druku i sieci; kiedy grafika, a kiedy zwykły komunikat tekstowy.

Poczta/kalendarz/PDF: reguły automatycznego porządkowania wpływów, etykiety/foldery spraw, podpis z danymi urzędowymi, planowanie wysyłki, terminarz jako jedyne źródło terminów; PDF: scalanie i dzielenie, formularz do wypełnienia, uwaga na skan bez OCR.

Ćwiczenia — przebieg

- Produkt 1 (25 min): szablon decyzji — style nagłówków, pola (imię, nazwisko, znak sprawy), stopka z danymi jednostki; zapis jako szablon.
- Produkt 2 (35 min): rejestr 300+ wierszy — uczestnik filtruje po kryteriach, liczy sumy warunkowe, buduje tabelę przestawną (zestawienie per gmina/miesiąc) i wykres kolumnowy; szybcy: drugi wymiar przestawnej.
- Produkt 3 (20 min): plansza informacyjna (np. godziny pracy urzędu w święta) — nagłówek, trzy informacje kluczowe, dane kontaktowe, logotypy.

Materiały i środki dydaktyczne

- prezentacja modułu B2M2 z platformy
- plik-rejestr 300+ wierszy (wariant MS i Google)
- wzory pism jednostek (pozyskane przed szkoleniem od koordynatora)
- konto Canva + szablon planszy informacyjnej
- instrukcja obrazkowa tabeli przestawnej (tor podstawowy)

Wskazówki realizacyjne dla trenera

- prowadź równolegle w MS i Google — na starcie zbierz, kto w czym pracuje, i podziel salę na dwa tory z tymi samymi zadaniami,
- arkusz to sekwencja o najwyższym ryzyku rozjazdu poziomów — przygotuj wariant krok-po-kroku i rozszerzony,
- produkty mają być realne: zbierz przed szkoleniem od koordynatora przykładowe wzory pism jednostek.

Typowe trudności i reakcje trenera

- skoki poziomów przy tabeli przestawnej — pary mieszane i instrukcja obrazkowa dla toru podstawowego,
- „u nas wszystko w systemie dziedzinowym” — arkusz jako warstwa analizy nad eksportami z systemów; pokaż eksport CSV.

Pytania sprawdzające (do rundy podsumowującej)

- Po co stosować style zamiast ręcznego formatowania?
- Czym różni się filtr od sortowania w arkuszu?
- Do czego służy tabela przestawna — podaj przykład z pracy urzędu.
- Jakie trzy elementy musi mieć czytelna plansza informacyjna?
- Jak reguły poczty pomagają w organizacji pracy?

Kryteria sukcesu modułu

- każdy uczestnik wychodzi z trzema działającymi produktami (szablon, raport z przestawną, plansza),
- uczestnik toru podstawowego samodzielnie filtruje rejestr i liczy sumę warunkową,
- runda transferowa: każdy nazywa czynność, którą od jutra wykona narzędziem zamiast ręcznie.

B2M3. Case studies w administracji publicznej (ok. 55 min)

Przedostatni moduł cyklu integruje wszystko, co wydarzyło się wcześniej: uczestnicy w podgrupach rozwiązują kompleksowe, realistyczne przypadki, które wymagają jednoczesnego użycia kompetencji z dostępności, bezpieczeństwa, danych, e-usług i narzędzi. To także moment przejścia od umiejętności do wdrożenia: każdy przypadek kończy się planem zastosowania w macierzystej jednostce.

Cele szczegółowe — efekty uczenia się

Wiedza — uczestnik po module:

- rozumie, jak kompetencje z poszczególnych modułów składają się na kompletny proces obsługi sprawy,
- zna przykłady dobrych praktyk cyfryzacji z jednostek podobnych do własnej.

Umiejętności — uczestnik po module:

- projektuje przebieg procesu urzędowego z użyciem narzędzi cyfrowych (od wpływu po odpowiedź),
- przygotowuje kompletny pakiet komunikacyjny (pismo dostępne + grafika + tekst na stronę),
- prezentuje i uzasadnia zaproponowane rozwiązanie oraz przyjmuje informację zwrotną.

Postawy — uczestnik po module:

- myśli procesami, nie pojedynczymi czynnościami,
- planuje realne wdrożenie zamiast poprzestawać na deklaracji.

Plan sekwencji (minutaż)

Czas	Sekwencja
5 min	wprowadzenie: zasady pracy nad case, kryteria dobrego rozwiązania
25 min	praca podgrup nad wybranym przypadkiem (dwa warianty do wyboru)
20 min	prezentacje rozwiązań (po ok. 5–7 min) + informacja zwrotna trenera i grupy
5 min	plany wdrożenia: co, kto, do kiedy w mojej jednostce

Rozwinięcie treści

Case A — „Cyfrowe biuro podawcze”: jednostka chce, aby wnioski w wybranej sprawie wpływały elektronicznie i były obsługiwane bez papieru. Podgrupa projektuje: kanał wpływu (e-Doręczenia/ePUAP/formularz), potwierdzenia, obieg wewnętrzny (EZD), szablon odpowiedzi (dostępny!), rejestr spraw z polami do analizy, zabezpieczenia (kto ma dostęp, jakie dane minimalizujemy).

Case B — „Kampania informacyjna”: jednostka komunikuje ważną zmianę (np. nowe godziny obsługi, nabór wniosków). Podgrupa przygotowuje pakiet: pismo/ogłoszenie prostym językiem i dostępne cyfrowo, planszę graficzną, krótki tekst na stronę/BIP i media społecznościowe, plan dystrybucji i miernik skuteczności; wskazuje, gdzie AI pomogła i co wymagało weryfikacji.

Kryteria oceny rozwiązań: kompletność procesu, dostępność produktów, bezpieczeństwo danych, realizm wdrożeniowy, użycie narzędzi z cyklu.

Ćwiczenia — przebieg

- podgrupy 2-3-osobowe dobrane tak, by łączyć jednostki podobne (albo celowo różne — decyzja trenera po diagnozie grupy),
- produkty powstają na komputerach (nie na flipcharcie) — szablony i plansze z modułu B2M2 są punktem startu,
- prezentacja przed grupą jest częścią ćwiczenia — trener pilnuje czasu i struktury (problem → rozwiązanie → wdrożenie).

Materiały i środki dydaktyczne

- prezentacja modułu B2M3 z platformy
- karty case A i case B (+ wariant awaryjny C dla grup jednorodnych)
- kryteria oceny rozwiązań (wydruk/slajd)
- produkty z modułu B2M2 jako materiał startowy podgrup

Wskazówki realizacyjne dla trenera

- dobrać warianty case do składu grupy; mieć trzeci wariant awaryjny dla grup jednorodnych (np. całych komend),
- informacji zwrotnej udzielać metodą: co mocne → co wzmocnić → pytanie otwarte,
- pilnuj, by plan wdrożenia był konkretny (czynność, osoba, termin), nie życzeniowy.

Typowe trudności i reakcje trenera

- tendencja do dyskusji zamiast wytwarzania — twarde punkty kontrolne czasu (15 min: szkic procesu gotowy),
- podgrupa utknęła — interwencja pytaniami naprowadzającymi, nie gotowym rozwiązaniem.

Pytania sprawdzające (do rundy podsumowującej)

- Jakie elementy musi obejmować kompletny proces obsługi sprawy elektronicznej?
- Według jakich kryteriów oceniano rozwiązania case?
- Co odróżnia plan wdrożenia od deklaracji?
- Gdzie w Twoim rozwiązaniu użyłeś kompetencji z Bloku I?
- Jaki miernik skuteczności przyjęła Twoja podgrupa?

Kryteria sukcesu modułu

- każda podgrupa zaprezentowała kompletne rozwiązanie spełniające minimum trzy z pięciu kryteriów na poziomie dobrym,
- każdy uczestnik zapisał indywidualny plan wdrożenia (czynność, termin).

B2M4. Odporność i higiena cyfrowa urzędnika (ok. 35 min + posttest i ankieta ok. 35 min)

Cykl zamyka moduł o człowieku w środowisku cyfrowym: przeciążeniu informacyjnym, dezinformacji, porządku w cyfrowym warsztacie i ergonomii. To świadoma klamra — rozpoczęliśmy od kompetencji technicznych, kończymy na nawykach, które decydują, czy technologia służy, czy męczy. Moduł prowadzi do wyboru przez każdego uczestnika trzech małych zmian wdrażanych od najbliższego tygodnia, po czym następuje posttest i ankieta ewaluacyjna.

Cele szczegółowe — efekty uczenia się

Wiedza — uczestnik po module:

- rozumie mechanizmy przeciążenia informacyjnego i ekonomii uwagi,
- zna podstawowe techniki weryfikacji informacji (źródło, data, autor, druga strona),
- zna zasady ergonomii stanowiska komputerowego i profilaktyki zmęczenia cyfrowego.

Umiejętności — uczestnik po module:

- porządkuje własne środowisko: skrzynkę (reguły, archiwum), pulpit i strukturę plików, powiadomienia,
- przeprowadza szybki fact-checking informacji budzącej wątpliwość,
- koryguje ustawienia stanowiska pracy zgodnie z checklistą ergonomiczną.

Postawy — uczestnik po module:

- przyjmuje odpowiedzialność za własną higienę cyfrową i granice dostępności,
- zachowuje sceptycyzm informacyjny bez popadania w cynizm.

Plan sekwencji (minutaż)

Czas	Sekwencja
5 min	zagajenie: dzień z życia skrzynki — ile bodźców, ile treści
10 min	audyt własnego środowiska: skrzynka, pulpit, powiadomienia — plan porządków (3 reguły)
8 min	fact-checking: weryfikacja trzech krążących

	informacji (w parach)
7 min	ergonomia: checklista stanowiska; korekty na miejscu
5 min	klamra cyklu: trzy zmiany od poniedziałku; przejście do posttestu i ankiety

Rozwinięcie treści

Przeciążenie: koszt przełączania kontekstu, powiadomienia jako złodziej uwagi, higiena skrzynki (reguły, foldery, zasada dotykania wiadomości raz), cyfrowy minimalizm w plikach (struktura, nazewnictwo, koszt regularnie).

Dezinformacja: sygnały ostrzegawcze (emocjonalny nagłówek, brak źródła, przedawniona data w nowym kontekście), techniki weryfikacji (wyszukiwanie odwrotne, sprawdzenie u źródła, porównanie kilku serwisów), odpowiedzialność urzędnika za informacje powielane służbowo.

Ergonomia i dobrostan: wysokość monitora i krzesła, zasada 20-20-20 dla oczu, mikroprzerwy, oświetlenie, granice po godzinach i prawo do bycia offline w ramach regulaminów jednostki.

Ćwiczenia — przebieg

- Audyt (15 min): każdy uczestnik na własnym stanowisku ustawia jedną regułę poczty, porządkuje pulpit do maks. 12 ikon oraz wyłącza zbędne powiadomienia; zapisuje trzy dalsze kroki na po szkoleniu.
- Fact-checking (10 min, pary): trzy spreparowane wiadomości (jedna prawdziwa, dwie zmanipulowane) — para ustala werdykt i dowód w maks. 3 minuty na wiadomość.
- Ergonomia (10 min): checklista 8 punktów; każdy koryguje własne stanowisko i wskazuje jedną zmianę do wprowadzenia w urzędzie.

Materiały i środki dydaktyczne

- prezentacja modułu B2M4 z platformy
- checklista ergonomiczna stanowiska (8 punktów, wydruk)
- 3 spreparowane wiadomości do fact-checkingu
- karta „trzy zmiany od poniedziałku”

Wskazówki realizacyjne dla trenera

- moduł ma być energetyzujący mimo końcówki dnia — krótkie sekwencje, dużo ruchu przy stanowiskach,
- zaplanuj twardo ok. 35 minut na posttest i ankietę PO module — bez pośpiechu, z pełną obecnością,
- domknij cykl: podziękowanie, informacja o zaświadczeniach i materiałach na platformie.

Typowe trudności i reakcje trenera

- zmęczenie grupy — skróć części wykładowe do minimum, cele osiągnij ćwiczeniami,
- posttest „na odczepnego” — przypomnij, że wynik dokumentuje ich przyrost kompetencji; zapewnij ciszę i czas.

Pytania sprawdzające (do rundy podsumowującej)

- Na czym polega koszt przełączania kontekstu?
- Wymień trzy sygnały ostrzegawcze dezinformacji.

- Jak działa zasada 20-20-20?
- Jakie trzy zmiany higieny cyfrowej wdrożysz od poniedziałku?
- Dlaczego posttest wypełniamy przed wyjściem z sali?

Kryteria sukcesu modułu

- każdy uczestnik wykonał audyt i ustawił co najmniej jedną regułę porządkującą,
- pary poprawnie zweryfikowały minimum dwie z trzech informacji,
- wszyscy obecni wypełnili posttest i ankietę przed opuszczeniem sali.

8. System weryfikacji kompetencji uczestników

8.1. Architektura pomiaru

Projekt mierzy przyrost kompetencji metodą pretest–posttest: identyczny konstrukcyjnie test wiedzy i umiejętności, oparty na pięciu obszarach DigComp/DSI, wypełniany przed rozpoczęciem zasadniczych zajęć (część online) i po ich zakończeniu (koniec dnia II). Różnica wyników dokumentuje efekt uczenia się; wniosek zakłada średni wzrost o co najmniej 20%. Wyniki zapisują się na platformie i zasilają wskaźniki przedsięwzięcia oraz raport ewaluacyjny.

8.2. Obowiązki trenera w procesie pomiaru

- PRETEST: przeprowadzany podczas części online; trener dopilnowuje, aby każdy uczestnik ukończył i zapisał test — uczestnik bez pretestu nie może być wykazany jako rozpoczynający ścieżkę wskaźnikową.
- POSTTEST: przeprowadzany na zakończenie dnia II; trener planuje agendę tak, by pozostało ok. 35 minut spokojnej pracy; posttest wypełniają wszyscy obecni.
- Frekwencja: minimum 80% godzin cyklu warunkuje zaświadczenie; obecność dokumentują listy podpisywane każdego dnia oraz raporty części online.
- Trener nie kończy dnia II przed potwierdzeniem na platformie kompletu posttestów i ankiet wszystkich obecnych uczestników.

8.3. Sytuacje szczególne

- Uczestnik nieobecny na dniu II: koordynator proponuje odrobienie dnia z inną grupą; posttest wypełniany po odrobieniu pełnego programu.
- Problemy techniczne podczas testu: trener zgłasza administratorowi platformy i dokumentuje zdarzenie; niedopuszczalne jest zastępowanie testu platformowego własnym.
- Uczestnik odmawiający testu: trener wyjaśnia funkcję pomiaru (dokumentacja własnego przyrostu, warunek zaświadczenia); odmowę odnotowuje i zgłasza koordynatorowi.

8.4. Zaświadczenia i certyfikaty

Po spełnieniu warunków (frekwencja min. 80%, pretest i posttest) uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia — dokument obligatoryjny dla wskaźnika rezultatu, zawierający dane uczestnika, daty, dane organizatora i podpis osoby upoważnionej. Certyfikat ma charakter dodatkowy (pamiątkowy). Trener informuje uczestników o trybie wydawania dokumentów w ich jednostce.

9. Dokumentacja szkoleniowa i obowiązki trenera

Dokumentacja jest w projekcie finansowanym z KPO równie ważna jak dydaktyka: brak podpisu na liście lub zrzutu ekranu ze spotkania online może oznaczać zakwestionowanie wskaźnika przy weryfikacji CPPC. Poniższe standardy są bezwzględnie obowiązujące.

9.1. Przed szkoleniem

- potwierdzenie z koordynatorem partnera: termin, miejsce, lista grupy, godzina rozpoczęcia,
- kontrola sali: internet, zasilanie, rozstawienie laptopów projektowych (jedno stanowisko na uczestnika), rzutnik,
- oznakowanie pomieszczenia: rollup lub plakat z logotypami zgodnymi z Księgą Identyfikacji Wizualnej KPO,
- wydrukowane listy obecności właściwe dla danego dnia, materiały ćwiczeniowe, dostęp do platformy sprawdzony.

9.2. W trakcie szkolenia

- listy obecności: podpisy własnoręczne każdego dnia stacjonarnego (dzień I i dzień II na odrębnych listach), czytelnie, bez skreśleń i dopisków; trener nie podpisuje za uczestnika w żadnej sytuacji,
- część online: raport aktywności platformy oraz zrzuty ekranu co najmniej z początku i końca spotkania,
- dokumentacja fotograficzna dni stacjonarnych (kilka ujęć z widocznym oznakowaniem projektu), z poszanowaniem wizerunku — zgodnie ze zgodami uczestników,
- przerwy i catering zgodnie z agendą (przerwa kawowa, obiadowa).

9.3. Po szkoleniu

- komplet dokumentów (listy, ewentualne oświadczenia) trener przekazuje koordynatorowi partnera w terminie do 3 dni roboczych,
- raport trenera na platformie: zrealizowany program, frekwencja, uwagi merytoryczne i organizacyjne,
- nieobecności i rezygnacje zgłaszane są niezwłocznie (telefonicznie/mailowo) — umożliwia to uzupełnienie grupy z listy rezerwowej,
- usterki sprzętu projektowego trener zgłasza koordynatorowi w dniu zajęć.

9.4. Błędy dokumentacyjne, które unieważniają dowód

- podpis złożony innym charakterem pisma / za inną osobę — dyskwalifikacja listy i ryzyko konsekwencji,
- lista bez daty, bez tytułu szkolenia lub bez numeru projektu,
- zrzuty ekranu bez widocznej daty/godziny lub obejmujące tylko fragment spotkania,
- poprawki korektorem lub nadpisywanie danych na listach.

10. Platforma szkoleniowa projektu

Platforma projektu (cyfryzacja-klaster.pl) jest jedynym oficjalnym środowiskiem obsługi cyklu: rejestracji uczestników, prowadzenia części online, testów, ankiet oraz materiałów e-learningowych. Prezentacje wszystkich dziewięciu modułów (B1M1–B1M5, B2M1–B2M4) są opublikowane w sekcji e-learning i stanowią jednolitą, obowiązującą wersję materiałów — trener prowadzi zajęcia na materiałach z platformy, nie na kopiach własnych, co gwarantuje spójność treści między grupami.

- konto trenera: dostęp do własnych grup, terminów, list uczestników i wyników testów grupy,
- materiały: prezentacje modułów uruchamiane bezpośrednio z platformy; aktualizacje materiałów są publikowane centralnie i obowiązują wszystkich od dnia publikacji,
- testy i ankiety: pretest, posttest i ankieta satysfakcji wypełniane wyłącznie na platformie; wyniki zapisują się automatycznie,
- zgłoszenia: problemy techniczne trener kieruje do administratora systemu; zabronione jest przeprowadzanie testów poza platformą.

11. Zasady horyzontalne: równość szans, dostępność, ochrona danych

11.1. Równość szans i niedyskryminacja

Trener zapewnia równe traktowanie wszystkich uczestników niezależnie od płci, wieku, niepełnosprawności, rasy, pochodzenia, religii, światopoglądu czy orientacji. W praktyce oznacza to: język inkluzywny i przykłady wolne od stereotypów (uwaga na żarty „z księgowych”, „z informatyków”, przykłady utrwalające role płciowe), równomierne dopuszczanie do głosu, reagowanie na każdy przejaw dyskryminacji lub wyśmiewania poziomu umiejętności. Zasada wzajemnego szacunku jest ogłaszana w rundzie otwarcia dnia I.

11.2. Dostępność

Projekt realizuje zobowiązania KPON i standard WCAG: materiały prezentowane są czcionką czytelną w odpowiednim kontraście, trener mówi do grupy (nie do ekranu), opisuje słownie to, co pokazuje, i udostępnia instrukcje w formie tekstowej. Na zgłoszone potrzeby (przez koordynatora) projekt zapewnia sprzęt wspomagający dla uczestników z niepełnosprawnościami; sale dobierane są z uwzględnieniem dostępności architektonicznej. Tempo pracy uwzględnia uczestników wymagających więcej czasu.

11.3. Ochrona danych osobowych (RODO)

Trener przetwarza dane uczestników wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji zadań: listy obecności, obsługa testów, komunikacja organizacyjna. Obowiązują zasady: dokumenty papierowe pod stałym nadzorem i przekazywane koordynatorowi w komplecie; zakaz kopiowania danych do prywatnych nośników, skrzynek i narzędzi (w tym publicznych narzędzi AI); ekrany z danymi nie są prezentowane na rzutniku; zdjęcia wykonywane zgodnie ze zgodami. Obowiązek informacyjny wobec uczestników realizowany jest na etapie rekrutacji — trener nie zbiera własnych zgód ani oświadczeń.

11.4. Bezstronność

Zajęcia są wolne od promocji komercyjnej: trener nie poleca płatnych usług własnych ani produktów konkretnych dostawców ponad miarę dydaktyczną; porównania narzędzi prowadzone są kryteriami funkcjonalnymi. Materiały projektu podlegają publikacji na wolnej licencji zgodnie z umową o dofinansowanie.

12. System ewaluacji i zapewniania jakości

Jakość szkoleń jest monitorowana wielotorowo, a wnioski zasilają zarówno bieżące korekty, jak i raport ewaluacyjny końcowy przygotowywany przez eksperta ds. ewaluacji (Instytut Roździeńskiego).

- ankieta satysfakcji: anonimowa, wypełniana na platformie na zakończenie cyklu przez wszystkich uczestników; ocenie podlegają treści, sposób prowadzenia, organizacja i użyteczność,
- pomiar efektów: analiza przyrostu pretest→posttest w podziale na grupy, moduły i obszary kompetencji,
- hospitacje: zajęcia mogą być obserwowane przez kadrę projektu lub eksperta ds. ewaluacji według arkusza hospitacji (załącznik); trener otrzymuje ustrukturyzowaną informację zwrotną,
- raporty trenerów: wnioski i trudności zgłaszane w raportach po każdym cyklu są przeglądane przez ekspertów merytorycznych,
- korekty programowe: wprowadzane wyłącznie centralnie, w uzgodnieniu z ekspertem merytorycznym, i komunikowane wszystkim trenerom (spójność 913 grup).

Trener traktuje hospitację i informację zwrotną jako narzędzie rozwoju, nie kontrolę personalną; celem systemu jest wyrównanie jakości między grupami i uchwycenie dobrych praktyk wartych upowszechnienia.

13. Najczęstsze pytania trenerów (FAQ)

Pytanie: Uczestnik przyszedł bez pretestu (nie było go na części online). Co robię?

Odpowiedź: Nie dopuszczasz do rozpoczęcia dnia I bez kontaktu z koordynatorem. Standardowo uczestnik wypełnia pretest na miejscu przed rozpoczęciem zajęć (stanowisko z boku sali), tak aby pomiar poprzedzał udział w zajęciach stacjonarnych.

Pytanie: Grupa liczy mniej niż 7 osób, bo dwie osoby zachorowały. Czy prowadzić?

Odpowiedź: Tak — 7 osób to maksimum, nie minimum. Nieobecności zgłaszasz koordynatorowi niezwłocznie; zdecyduje o ewentualnym uzupełnieniu grupy lub odrabianiu dnia przez nieobecnych z inną grupą.

Pytanie: Internet w sali padł w połowie dnia. Co z programem?

Odpowiedź: Przechodzisz na warianty offline sekwencji (zrzuty ekranu, pliki lokalne) — masz je przygotowane dla każdego modułu. Odnotowujesz zdarzenie w raporcie trenera. Posttest wymaga platformy: w razie braku łączy do końca dnia kontaktujesz się z koordynatorem i administratorem w celu ustalenia trybu.

Pytanie: Uczestnik chce wyjść godzinę wcześniej. Czy podpisać mu pełną obecność?

Odpowiedź: Nie. Lista dokumentuje stan faktyczny. Wcześniejsze wyjście odnotowujesz; o wpływie na próg 80% frekwencji decyduje łączny bilans godzin cyklu.

Pytanie: Czy mogę użyć własnej, lepszej prezentacji zamiast tej z platformy?

Odpowiedź: Nie. Obowiązuje jednolita wersja materiałów z platformy — to warunek spójności programu i zgodności z Koncepcją. Propozycje ulepszeń zgłaszasz ekspertowi merytorycznemu; po akceptacji trafią do wszystkich.

Pytanie: Uczestnicy proszą o materiały do zabrania. Co mogę udostępnić?

Odpowiedź: Uczestnicy otrzymują drukowane materiały edukacyjne projektu oraz dostęp do materiałów na platformie. Nie przekazujesz plików źródłowych prezentacji ani materiałów spoza projektu bez zgody eksperta.

Pytanie: Na zajęcia przyszła osoba spoza listy („zamiana” z koleżanką). Co robię?

Odpowiedź: Nie dopuszczasz do udziału bez potwierdzenia koordynatora. Uczestnictwo jest imienne, powiązane z rekrutacją, pretestem i wskaźnikami; samowolne zamiany naruszają dokumentację projektu.

Pytanie: Uczestnik kategorycznie odmawia zdjęć. Czy może brać udział?

Odpowiedź: Tak. Zgody wizerunkowe są odrębne od udziału w szkoleniu. Fotografujesz tak, by osoba nie znalazła się w kadrze, i odnotowujesz to dla koordynatora.

Pytanie: Czy mogę prowadzić dzień I i II dzień po dniu?

Odpowiedź: Tak, o ile tak zaplanowano grupę. Odstęp między dniami bywa zaletą (utrwalenie), ale harmonogram ustala koordynator z jednostką — trener realizuje przyjęty plan.

Pytanie: Co robię, gdy sprzęt projektowy nie wystarcza dla wszystkich (awaria laptopa)?

Odpowiedź: Zgłaszasz koordynatorowi w dniu zajęć; doraźnie organizujesz pracę w parze na czas naprawy tak, aby ćwiczenia obowiązkowe wykonał każdy uczestnik samodzielnie w rotacji.

Pytanie: Grupa jest wyraźnie zaawansowana i nudzi się na podstawach. Czy mogę pominąć sekwencję?

Odpowiedź: Nie pomijasz — kompresujesz. Sekwencje obowiązkowe realizujesz w wariacie rozszerzonym (szybsza demonstracja, trudniejsze zadania z puli rozszerzonej), a zaoszczędzony czas przeznaczasz na pogłębienie ćwiczeń. Program ramowy i minutaż łączny pozostają zachowane.

Pytanie: Uczestnik prosi o kontakt do trenera i konsultacje po szkoleniu. Jak reagować?

Odpowiedź: Kierujesz do materiałów na platformie i do koordynatora partnera. Nie świadczysz prywatnych usług doradczych na rzecz uczestników w związku z projektem — to element zasady bezstronności.

14. Załączniki

14.1. Checklista trenera — przed zajęciami

- ☐ termin i miejsce potwierdzone z koordynatorem
- ☐ lista grupy pobrana; wyniki pretestów przejrane
- ☐ sala: internet, zasilanie, rozstawienie stanowisk (1 laptop/osoba)
- ☐ rzutnik/ekran sprawdzony
- ☐ oznakowanie projektu w sali (rollup/plakat KPO-RP-UE)
- ☐ listy obecności wydrukowane (właściwy dzień!)
- ☐ materiały ćwiczeniowe i warianty offline gotowe
- ☐ catering potwierdzony

14.2. Checklista trenera — dzień I

- ☐ podpisy na liście (dzień I) zebrane na starcie
- ☐ runda otwarcia + zasady współpracy ogłoszone
- ☐ B1M1–B1M5 zrealizowane zgodnie z minutażem
- ☐ dokumentacja fotograficzna wykonana

- ☐ nieobecności zgłoszone koordynatorowi
- ☐ zapowiedź dnia II i zadanie mostkowe podane

14.3. Checklista trenera — dzień II

- ☐ podpisy na liście (dzień II) zebrane na starcie
- ☐ powtórka otwierająca przeprowadzona
- ☐ B2M1–B2M4 zrealizowane zgodnie z minutażem
- ☐ POSTTEST wypełniony przez wszystkich obecnych (potwierdzone na platformie)
- ☐ ankieta satysfakcji wypełniona przez wszystkich obecnych
- ☐ raport trenera złożony na platformie
- ☐ komplet dokumentów przekazany koordynatorowi (≤ 3 dni robocze)

14.4. Arkusz hospitacji zajęć (wzór)

Kryterium	Skala 1-5	Uwagi
Zgodność realizacji z programem ramowym i minutażem		
Udział ćwiczeń praktycznych (min. 60% czasu)		
Indywidualizacja pracy (wsparcie 1:1, warianty zadań)		
Komunikatywność, prosty język, tempo adekwatne do grupy		
Aktywizacja wszystkich uczestników		
Zgodność z zasadami horyzontalnymi (równość, dostępność)		
Prawidłowość dokumentacji (listy, oznakowanie sali)		
Atmosfera pracy i reagowanie na trudne sytuacje		

14.5. Wzór raportu trenera (pola)

Pole raportu	Zawartość
Identyfikacja	trener; grupa (ID); jednostka; daty części online i dni I–II; miejsce
Frekwencja	liczba osób na liście / obecnych dzień I / obecnych dzień II; nazwiska nieobecnych z adnotacją o zgłoszeniu koordynatorowi
Realizacja programu	potwierdzenie realizacji B1M1–B1M5 i B2M1–B2M4; odstępstwa od minutażu z uzasadnieniem
Weryfikacja	potwierdzenie kompletu pretestów (część online) oraz posttestów i ankiet (dzień II)
Sprzęt i sala	stan sprzętu projektowego; usterki i zgłoszenia; warunki sali; oznakowanie

Uwagi merytoryczne	poziom grupy; sekwencje wymagające wariantów; pytania wykraczające poza program (parking)
Rekomendacje	propozycje ulepszeń materiałów/organizacji do rozpatrzenia przez eksperta merytorycznego

14.6. Plan awaryjny trenera — ryzyka dnia szkoleniowego

Ryzyko	Działanie natychmiastowe	Zapobieganie
awaria internetu w sali	warianty offline sekwencji (zrzuty, pliki lokalne); hotspot koordynatora do testów	test łącza przed zajęciami; materiały offline w komplecie
awaria laptopa uczestnika	praca w parze rotacyjnie; zgłoszenie usterki koordynatorowi w dniu zajęć	kontrola sprzętu przy rozstawieniu; laptop rezerwowo jeśli dostępny
niedostępność usługi rządowej (demo)	sekwencja zrzutów krok po kroku; cele ćwiczenia bez zmian	wariant offline przygotowany dla każdego modułu z usługami na żywo
duże spóźnienie części grupy	przetawienie sekwencji (start od treści nadrabialnych indywidualnie)	przypomnienie o punktualności na części online i dzień przed
choroba trenera	natychmiastowe powiadomienie koordynatora — uruchomienie zastępstwa z kadry	wspólny standard (niniejszy przewodnik) czyni zastępstwo wykonalnym
konflikt/incydent w grupie	przerwanie sytuacji, rozmowa indywidualna w przerwie; wpis do raportu	zasady współpracy ogłoszone w rundzie otwarcia dnia I

14.7. Netografia i źródła

- DigComp 2.2 — ramy kompetencji cyfrowych obywateli (Komisja Europejska / JRC),
- katalog umiejętności cyfrowych DSI dla inwestycji C2.1.3 (Ministerstwo Cyfryzacji / CPPC),
- wniosek o objęcie przedsięwzięcia wsparciem nr KPOD.05.08-IW.06-0089/25 wraz z Koncepcją realizacji Przedsięwzięcia (zał. 9),
- wytyczne dokumentacyjne CPPC dla naboru II inwestycji C2.1.3 (wykaz dokumentów do weryfikacji WoP),
- Księga Identyfikacji Wizualnej KPO — zasady oznakowania,
- raport OPI PIB o kompetencjach cyfrowych administracji (2023); raport NIK o cyfryzacji urzędów (2022); dane Eurostat,
- platforma projektu: cyfryzacja-klastery.pl (sekcja e-learning — prezentacje modułów B1M1–B1M5, B2M1–B2M4).

14.8. Słownik pojęć

Pojęcie	Znaczenie w projekcie
Blok I / Blok II	części programu: kompetencje horyzontalne (2 h online + 6 h stacjonarnie) / narzędzia i praktyka (6 h stacjonarnie)
Cykl szkoleniowy	pełna ścieżka uczestnika: 14 h (część online + 2 dni

	stacjonarne)
DigComp 2.2 / DSI	europejskie i krajowe ramy kompetencji cyfrowych — podstawa programu i testów
Pretest / posttest	test kompetencji na wejściu i wyjściu; różnica dokumentuje przyrost (cel: min. +20%)
Grupa szkoleniowa	maks. 7 uczestników; w projekcie 913 grup
Platforma	system cyfryzacja-klaster.pl: rejestracja, testy, ankiety, e-learning, dokumentacja
Zaświadczenie	dokument ukończenia szkolenia (wskaźnikowy); wydawany po spełnieniu warunków
KIW KPO	Księga Identyfikacji Wizualnej KPO — zasady oznakowania sal i materiałów
Koordynator partnera	osoba zarządzająca grupami i dokumentacją po stronie KIS / NEF / IR
Hospitacja	obserwacja zajęć według arkusza; element systemu jakości

15. Postanowienia końcowe

Przewodnik obowiązuje wszystkich trenerów przedsięwzięcia od dnia zakończenia szkolenia wdrażającego. Nadzór merytoryczny nad stosowaniem przewodnika sprawują eksperci merytoryczni partnerów, a nadzór nad jakością — system ewaluacji opisany w rozdziale 12. Zmiany przewodnika wprowadzane są centralnie i publikowane na platformie projektu; trenerów obowiązuje zawsze najnowsza opublikowana wersja.

Przewodnik, jako utwór wytworzony w ramach przedsięwzięcia, podlega udostępnieniu na wolnej licencji (Creative Commons) zgodnie z umową o dofinansowanie; informacja o miejscu publikacji przekazywana jest do CPPC wraz z wnioskiem o płatność końcową.

Zespół ekspertów New Europe Foundation



NEW EUROPE
FOUNDATION



IIIP
INSTYTUT
ROŹDZIĘŃSKIEGO