

Julian Kalinowski, Andrzej Dyszewski

Uniwersytet Przyrodniczy we Wrocławiu

**WSPARCIE KOMPUTEROWE PRACY DORADCZEJ
SPECJALISTÓW ZAKŁADOWYCH I DORADCÓW TERENOWYCH
DOLNOŚLĄSKIEGO OŚRODKA DORADZTWA ROLNICZEGO
WE WROCŁAWIU¹**

*THE COMPUTER SUPPORT FOR THE LOWER-SILESIAN AGRICULTURAL
EXTENSION CENTER SPECIALISTS AND FIELD ADVISORS IN WROCLAW*

Słowa kluczowe: doradztwo rolnicze, doradca rolniczy, technika komputerowa

Key words: agricultural extension service, agricultural advisor, computer technology

Abstrakt. Posiadanie kompetencji informatycznych przez specjalistów zakładowych i doradców terenowych ODR pozwala na wykorzystanie wsparcia komputerowego w oddziaływaniach doradczych. Technika komputerowa znalazła zastosowanie przy realizacji różnorodnych form poradnictwa. Najczęściej używana jest do wspomagania prac biurowo-administracyjnych, rzadziej do intensyfikacji relacji z klientami doradztwa.

Wstęp

Institucja doradztwa rolniczego stanowi ważny element realizacji polityki rolnej państwa. Również UE dostrzega istotną rolę doradztwa w rozwoju rolnictwa i obszarów wiejskich oraz wdrażaniu instrumentów Wspólnej Polityki Rolnej, dając temu wyraz w wielu aktach prawnych. Zagadnienia odnoszące się do doradztwa rolniczego regulowane są bezpośrednio, np. w Dyrektywie Rady UE 72/161/EWG z dnia 17 kwietnia 1972 r. *dotyczącej prowadzenia doradztwa socjalno-ekonomicznego i zdobywania kwalifikacji zawodowych przez osoby zatrudnione w rolnictwie*, oraz pośrednio m.in.: przez Dyrektywę Rady UE 72/159/EWG z 17 kwietnia 1972 r. *dotyczącą modernizacji gospodarstw rolnych*, Dyrektywę Rady UE 72/160/EWG z 17 kwietnia 1972 r. *dotyczącą środków zachęcających do zaniechania prowadzenia gospodarstwa rolnego, zmiany przeznaczenia gruntów rolnych w celu poprawy struktur rolnych*, Postanowienie Rady UE Nr 797/85 o *poprawie efektywności struktur rolnych* z dnia 12 maja 1985 r. [Duczkowska-Małysz 2009]. Z kolei Rozporządzenie KE 1782 z 2003 r. nakazywało państwom członkowskim wprowadzić system doradztwa wspomagający realizację programów WPR [Krzyżanowska, Sałata 2010, za: Skórnicki 2005]. Spośród różnych rodzajów służb doradczych aktywnych na terenach wiejskich największą tradycję w prowadzeniu działalności konsultingowo-doradczej mają ośrodki doradztwa rolniczego [Krzyżanowska, Sałata 2010]. Ich znaczenie wynika z obiektywnego, powszechnego i w dużej mierze nieodpłatnego charakteru działalności upowszechnieniowo-doradczej [Kalinowski 2009]. Szczególne wzmocnienie pozycji ośrodków doradztwa rolniczego nastąpiło po ustawowym określeniu statusu i organizacji państwowych jednostek doradztwa rolniczego w 2004 r. i podporządkowaniu ich od 2009 roku samorządowi województw. Z badań autorów zajmujących się zagadnieniem wynika [Kamiński 2010, za: Gospodarowicz i in. 2009], że: *Po wejściu do Unii Europejskiej najważniejsze dla polskich rolników stały się instytucje państwowe realizujące poszczególne sfery Wspólnej Polityki Rolnej. Z perspektywy kapitału instytucjonalnego, dla polskich rolników najważniejsze są instytucje realizujące politykę rolną i obszarów wiejskich oraz instytucje sfery rynku (ODR, ARiR)*. Ośrodki doradztwa rolniczego (ODR) są również dla większości rolników najważniejszymi oprócz banków instytucjami pomagającymi rolnikom finansować działania rozwojowe zarówno z unijnych funduszy, jak i środków z kredytów, a także wspierającymi ich w zakresie sprzedaży i wprowadzania nowych technologii [Kamiński 2010, za: Kata 2008].

¹ Opracowano w ramach projektu badawczego MNiSW pt.: „Znaczenie służb doradczych w przemianach gospodarstw rolnych po roku 2004” nr N N112 237835 realizowanego przez Uniwersytet Przyrodniczy we Wrocławiu.

ODR stosują różnorodne formy, metody i środki oddziaływań². Ich odpowiedni wybór w zależności od rodzaju i zakresu przekazywanych zagadnień, sylwetek i wiedzy odbiorców usług doradczych, uwarunkowań środowiska lokalnego i zewnętrznych, wpływa na sprawność i efektywność porad. Usługi doradcze w ODR świadczą dwie kategorie doradców – specjaliści zakładowi i doradcy terenowi³. W artykule przedstawiono wyniki badań dotyczące wykorzystania techniki komputerowej w realizacji różnych form oddziaływań przez obie grupy doradców Dolnośląskiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego we Wrocławiu (DODR).

Material i metodyka badań

Celem badań było określenie przydatności i możliwości wykorzystania techniki komputerowej w realizacji zadań doradczych przez specjalistów zakładowych i doradców terenowych DODR. Materiał badawczy otrzymano w ramach projektu badawczego pt.: „Znaczenie służb doradczych w przemianach gospodarstw rolnych po roku 2004”, zrealizowanego w Instytucie Nauk Ekonomicznych i Społecznych UP we Wrocławiu. W badaniach wykorzystano metodę wywiadu standaryzowanego [Stachak 1997]. Narzędziem badawczym był kwestionariusz wywiadu [Ryznar 1999], za pomocą którego w 2009 r. przeprowadzono wywiady z 30 (wszystkimi) specjalistami zakładowymi DODR oraz z 31 doradcami terenowymi zatrudnionymi w 26 Powiatowych Zespołach Doradców DODR. Zebrany materiał opracowano z zastosowaniem metody opisowej zwykłej i porównawczej z wykorzystaniem analizy poziomej [Kopeć 1983, Stachak i Woźniak 1981].

Wyniki badań

Wiedza i umiejętności użytkowników należą do jednych z ważniejszych czynników rozstrzygających o efektywności wykorzystania rozwiązań informatycznych w działalności każdej organizacji. Jak wynika z przeprowadzonych badań, prawie wszyscy doradcy rolniczy DODR nabyli przez samokształcenie umiejętności w zakresie obsługi sprzętu i oprogramowania komputerowego. Poziom swoich kompetencji informatycznych 70% specjalistów zakładowych i blisko 79% doradców terenowych określiło jako w pełni zadowalający. Znacznie większy odsetek badanych – odpowiednio: ponad 83 i 82% – ocenił pozytywnie i uznał za wystarczającą swoją wiedzę informatyczną na stanowisku pracy doradcy rolniczego. Jednak ta wysoka samoocena pozostaje w sprzeczności z wynikami odpowiedzi na pytanie o znajomość parametrów technicznych wykorzystywanego w pracy doradczej sprzętu i sieci komputerowych. Wypowiedzi w tym zakresie uzyskano jedynie od 1/3 specjalistów zakładowych i 1/5 doradców terenowych. Lepszą orientację mieli doradcy, jeśli chodzi o użytkowany system operacyjny – odpowiedzi udzieliła połowa specjalistów zakładowych i 1/3 doradców terenowych, wymieniając najczęściej Windows XP. System wciąż popularny, który debiutował jednak ponad 10 lat temu i którego wspieranie firma Microsoft ma zamiar zakończyć w kwietniu 2014 r.

Wszyscy specjaliści zakładowi i większość doradców terenowych przy spełnianiu zadań doradczych mieli zapewniony dostęp do komputera stacjonarnego (tab. 1). Ponadto 2/3 badanych doradców pracę bezpośrednio z klientami w terenie ułatwia posiadanie komputera przenośnego. Jednak ich brak u pozostałych zgłaszali jako uciążliwy mankament w realizacji doradztwa. Przeszło połowa specjalistów (53,3%) i doradców terenowych (56%) twierdziła, że przeciętnie przez ponad 4 godziny dziennie używa komputera do realizacji zadań służbowych. Kolejne 40% wskazało, że używają go od 2 do 4 godzin w ciągu dnia pracy.

W świadczeniu usług doradczych we wszystkich formach poradnictwa zarówno badani specjaliści zakładowi, jak i doradcy terenowi wykorzystywali programy z pakietu do wspomaganie pracy biurowej MS Office, wskazując na brak innego specjalistycznego oprogramowania do wspomaganie zadań doradczych.

Doradztwo indywidualne wspomagane było najczęściej edytorem tekstu MS Word i arkuszem kalkulacyjnym Excel. Przy realizacji grupowych form poradnictwa znaczenie miał przede wszystkim program służący do tworzenia prezentacji multimedialnych PowerPoint, przydatnych w czasie zebrań, szkoleń i seminariów. Znacznie rzadziej wykorzystywano program do tworzenia i zarządzania bazami

² Forma doradztwa (poradnictwa) wskazuje na organizacyjną stronę porady, wyrażając ilościowy udział rolników w doradztwie i jest wyodrębniona w czasie oraz przestrzeni. Wyróżnia się doradztwo indywidualne, zespołowe, grupowe, masowe (zbiorowe) i kompleksowe [Van den Ban, Wehland 1984, Wawrzyniak 1993]. Metoda poradnictwa świadczy o sposobie pracy doradczej z rolnikami i oznacza prosty zespół czynności praktycznych, umożliwiający przyswojenie treści porady. Metody poradnictwa podzielić można na: wizualne, praktyczne, czynnościowe oraz organizatorskie. Do środków poradnictwa rolniczego zaliczyć można: słowo mówione (bezpośrednio – rozmowa, dyskusja i pośrednio – rozmowa telefoniczna, z nośników pamięci elektronicznej, z radia i telewizji, z internetu), pismo (listy, broszury i ulotki, reklamy, czasopisma, książki) oraz obiekty naturalne (narzędzia, maszyny, pole uprawne, zwierzęta, budynki, proces technologiczny) [Kalinowski 2009, za: Wawrzyniak 1993].

³ W ODR występuje dwupoziomowa struktura organizacji pracy doradczej: województwo – poziom specjalistów zakładowych, zatrudnionych w centrali ODR oraz teren – poziom doradców terenowych, mających biura w rejonach doradczych – gminach lub powiatach. Specjaliści zakładowi zajmują się szerszą skalą zagadnień niż doradcy terenowi, nadzorują, wspomagają i koordynują działania tych ostatnich i są swojego rodzaju doradcami nad doradcami terenowymi [Kalinowski 2009, za: Wawrzyniak 1993].

danych MS Access. Również w doradztwie masowym (m.in. Internet, prasa fachowa) zastosowanie miały wszystkie wymienione programy, jednak już nie tak szeroko jak w innych formach poradnictwa.

Przy szeregowaniu kolejności różnych zadań spełnianych przez specjalistów zakładowych i doradców terenowych stosownie do intensywności wsparcia ich realizacji techniką komputerową okazało się, że najczęściej ma to miejsce przy pracach biurowych i administracyjnych.

Wspomaganie komputerowe różnorodnych prac biurowo-administracyjnych okazało się szczególnie ważne na stanowiskach specjalistów zakładowych, którzy oprócz utrzymywania kontaktów z doradcami terenowymi, współpracują również z różnymi instytucjami, urzędami i agencjami. Obciążeni są w związku z tym koniecznością sporządzania różnych pism, sprawozdań, raportów, analiz. Specjaliści zakładowi jako kolejne zadania realizowane z użyciem techniki komputerowej wymienili przetwarzanie informacji oraz komunikowanie się z użyciem poczty elektronicznej: pomiędzy sobą, z urzędami, instytucjami i organizacjami oraz z doradcami terenowymi. Z kolei, doradcy terenowi na drugiej pozycji wymienili poszukiwanie infor-

Tabela 1. Sprzęt komputerowy i oprogramowanie używane przez doradców rolniczych DODR we Wrocławiu
Table 1. The computer hardware and software used by agricultural advisors of LSCAE in Wrocław

Wyszczególnienie/ <i>Specification</i>	Specjaliści zakładowi/ <i>Company specialists</i>	Doradcy terenowi/ <i>Field advisors</i>
	udział użytkowników/ <i>share of users [%]</i>	
Sprzęt komputerowy/Computer hardware:		
– komputer stacjonarny/ <i>personal computer</i>	100,0	90,3
– laptop/notebook	40,0	64,5
– drukarka/printer	93,3	87,0
– skaner/scanner	50,0	38,7
– CD-ROM/DVD- ROM	66,7	51,6
– nagrywarka płytCD/DVD/ <i>CD/DVD recorder</i>	53,3	38,7
System operacyjny/Operation system:		
– Windows 98	-	3,2
– Windows XP	43,3	22,6
– Windows Vista	6,7	9,7
– brak odpowiedzi/no response	50,0	64,5

Źródło: opracowanie własne

Source: own study

Tabela 2. Programy komputerowe wykorzystywane w pracy doradców rolniczych
Table 2. Computer software used by agricultural advisors

Arkusz kalkulacyjny MS Excel/MS Excel spreadsheet		Edytor tekstu MS Word/MS Word text editor		Program do zarządzania bazami danych MS Access/MS Access database management system		Program do prezentacji multimedialnych MS PowerPoint/MS PowerPoint presentation program		Inne programy/Other programs	
specjaliści zakładowi/ <i>extension specialists</i>	doradcy terenowi/ <i>field advisors</i>	specjaliści zakładowi/ <i>extension specialists</i>	doradcy terenowi/ <i>field advisors</i>	specjaliści zakładowi/ <i>extension specialists</i>	doradcy terenowi/ <i>field advisors</i>	specjaliści zakładowi/ <i>extension specialists</i>	doradcy terenowi/ <i>field advisors</i>	specjaliści zakładowi/ <i>extension specialists</i>	doradcy terenowi/ <i>field advisors</i>
Porady indywidualne/Individual advice [%]									
80,0	100,0	90,0	96,8	-	3,2	30,0	35,5	-	-
Doradztwo grupowe/Group advisory services [%]									
20,0	51,6	40,0	54,8	16,7	6,5	66,7	83,9	-	-
Doradztwo masowe/Mass advisory services [%]									
30,0	22,6	43,3	25,8	6,7	-	33,3	48,4	-	-
Łącznie wszystkie formy doradztwa/All forms of services [%]									
83,3	100,0	100,0	100,0	16,7	16,1	80,0	90,3	-	-

Źródło: opracowanie własne

Source: own study

Tabela 3. Hierarchia zadań, do realizacji których doradcy rolniczy wykorzystują technologię informatyczną
Table 3. The hierarchy of tasks requiring agricultural advisors use IT

Wyszczególnienie/Specification	Specjaliści zakładowi/ Extension specialists		Doradcy terenowi/ Field advisors	
	kolejność/ sequence*	liczba wypowiedzi/ number of responses	kolejność/ sequence	liczba wypowiedzi/ number of responses
Prace biurowo-administracyjne/Administrative tasks	1,5	26	2,7	25
Przetwarzanie informacji/Information processing	4,2	19	8,1	9
Kontakt mailowy ze specjalistami zakładowymi DODR/ e-mail contact with company specialists of LSCAE	4,4	24	5,0	21
Kontakt mailowy z urzędami, instytucjami, organizacjami itp./e-mail contacts with institutions, organisations &c.	4,5	14	6,8	13
Kontakt mailowy z doradcami terenowymi/e-mail contacts with field advisors	4,9	23	4,5	15
Zapisywanie (gromadzenie) informacji/ Information gathering	5,4	23	6,4	16
Poszukiwanie informacji rynkowych/ Searching for market information	5,9	19	3,7	23
Poszukiwanie informacji ekonomicznych/ Searching for economic information	6,3	18	3,7	24
Poszukiwanie informacji technologicznych/ Searching for information about technology	6,5	16	5,1	22
Kontakt mailowy z rolnikami/ e-mail contact with farmers	6,9	10	7,2	14
Czynności edukacyjne na rzecz rolników/ Farmer education	8,0	17	7,5	20
Własne samokształcenie/Self-education	8,2	20	7,8	20
Kontakt poprzez komunikator (skype, GG itp.) z rolnikami/Using communicators (Skype, GG, etc.) to contact farmers	8,5	2	15,0	1
Kontakt poprzez komunikator (skype, GG itp.) ze specjalistami zakładowymi DODR/ Using communicators (Skype, GG, etc.) to contact extension advisors	8,6	5	8,3	4
Kontakt poprzez komunikator (skype, GG itp.) z doradcami terenowymi/Using communicators (Skype, GG, etc.) to contact field advisors	9,0	4	8,0	3
Kontakt poprzez komunikatora (skype, GG itp.) z urzędami, instytucjami, organizacjami itp./Using communicators (Skype, GG, etc.) to contact agencies, institutions, organisations etc.	9,0	4	9,0	1
Poszukiwanie różnych informacji/ Searching for various types of information	11,0	3	4,6	5

* kolejność zadań od 1 do 17, gdzie: 1 – najczęstsze i – 17 – najrzadsze zastosowanie TI/the sequence of activities from 1 to 17, where: 1 – the most frequent and 17 – the least frequent use of IT

Źródło: opracowanie własne

Source: own study

macji rynkowych, ekonomicznych i pozostałych. Znacznie rzadziej zarówno specjaliści, jak i doradcy wykorzystywali możliwości stwarzane przez technikę komputerową do utrzymywania kontaktów z rolnikami przez pocztę elektroniczną, chociaż wszyscy badani specjaliści zakładowi i większość doradców terenowych (blisko 84%) mieli służbowe konto poczty elektronicznej. Ograniczeniem w tym zakresie jest słaby poziom umiejętności informatycznych rolników oraz zła jakość połączeń internetowych w terenie. Wykorzystanie komunikatorów (skype, gadugadu) w relacjach z klientami doradztwa było sporadyczne. Rozwiązaniem w tym zakresie może być przygotowanie odpowiedniej ofert szkoleniowej ze strony ODR.

Podsumowanie

Większość specjalistów zakładowych i doradców terenowych DODR we Wrocławiu umiejętności w zakresie obsługi sprzętu i oprogramowania komputerowego nabyła w drodze samokształcenia. Również poziom posiadanych kompetencji informatycznych w realizacji zadań doradczych uznany został przez większość badanych za w pełni zadawalający, chociaż ich orientacja co do parametrów technicznych używanych komputerów i oprogramowania systemowego jest słaba. Stanowić to może pewne ograniczenie w pełnym wsparciu informatycznym pracy doradczej i wymaga uzupełnienia, np. przez stosowanie szkoleń. Wszyscy badani mieli zapewniony dostęp do komputerów stacjonarnych, a także dodatkowo przenośnych, co ma szczególne znaczenie przy spełnianiu usług doradczych bezpośrednio u klienta. Jednak wyposażenie nie wszystkich doradców terenowych w laptopy wpływać może na ich mobilność i prowadzić do utrudnień w sprawnym udzielaniu porad w terenie.

Podstawowym oprogramowaniem używanym w pracy doradczej należy pakiet do wspomagania pracy biurowej MS Office. Wykorzystywano go zarówno w doradztwie indywidualnym (przede wszystkim edytor tekstu Word i arkusz kalkulacyjny Excel), grupowym (w większym zakresie program do prezentacji multimedialnych PowerPoint) oraz masowym.

Wsparcie komputerowe zadań realizowanych przez specjalistów zakładowych i doradców terenowych dotyczyło w obu tych grupach najczęściej prac biurowo-administracyjnych. Szczególnie intensywnie wykorzystywali je specjaliści zakładowi z racji utrzymywania szerokich relacji z różnymi podmiotami zewnętrznymi, na potrzeby których sporządzali opracowania, sprawozdania, raporty i analizy. Duże znaczenie w pracy doradczej ma również użycie techniki komputerowej przy przetwarzaniu (specjaliści) i pozyskiwaniu informacji (doradcy terenowi). Usprawnieniem w realizacji oddziaływań doradczych bezpośrednio z rolnikami w terenie mogłoby być szerokie wykorzystanie możliwości komunikowania się z użyciem poczty e-mail (komunikatorów, np. skype i gg) zarówno przez doradców terenowych, jak i specjalistów zakładowych. Przyczyniłoby się to do obniżenia kosztów funkcjonowania doradztwa i kosztów pozyskiwania porad przez ich odbiorców. Ten sposób intensyfikacji relacji z klientami doradcy rolniczy wykorzystywali stosunkowo rzadko, wskazując na słabe umiejętności rolników w tym zakresie oraz jakość połączeń sieciowych w terenie.

Literatura

- Duczowska-Malysz K.** 2009: Miejsce doradztwa w innowacyjności sektora rolno-spożywczego. *Zag. Dor. Rol.*, 4(59), 19-32.
- Gospodarowicz M., Kołodziejczyk D., Wasilewski A.** 2009: Instytucjonalne czynniki rozwoju społeczno-gospodarczego obszarów wiejskich. Synteza wyników badań prowadzonych w okresie 2005-2009. IERGiŻ, Warszawa.
- Kalinowski J.** 2009: Oddziaływanie doradcze w indywidualnych gospodarstwach rolnych korzystających z kredytów inwestycyjnych. *Zeszyty Naukowe UP we Wrocławiu*, 570, CCLV, 192.
- Kamiński R.** 2010: Rola kapitału społecznego i instytucjonalnego w procesie rozwoju obszarów wiejskich. [W:] *Przestrzenne, społeczno-ekonomiczne zróżnicowanie obszarów wiejskich Polsce* (red. M. Stanny, M. Drygasa). IRWiR PAN, Warszawa, 157-179.
- Kata R.** 2008: Rola otoczenia instytucjonalnego w poprawie pozycji gospodarstw na rynku. *Rocz. Nauk. SERiA*. t. X. z. 1, 144-149, Warszawa – Poznań – Lublin.
- Kopeć B.** 1983: Metodyka badań ekonomicznych w gospodarstwach rolnych. AR, Wrocław, 176-191.
- Krzyżanowska K., Sałata R.** 2010: Rola doradztwa w rozwoju gospodarstw rolniczych. *Rocz. Nauk. SERiA*. t. XII. z. 2, 154-159, Warszawa – Poznań – Szczecin.
- Ryznar J.** 1999: Metody stosowane w pracy badawczej z zakresu doradztwa rolniczego. AR, Wrocław, 33-38.
- Skórnicki H.** 2005: Doradztwo rolnicze w świetle reformy wspólnej polityki rolnej. *Zag. Dor. Rol.*, 4, 8.
- Stachak S.** 1997: Wstęp do metodologii nauk ekonomicznych. Wyd. Książka i Wiedza, Warszawa, 157-166.
- Stachak St., Woźniak Z.** 1981: Elementy metodologii nauk agroekonomicznych. AR, Szczecin, 99-104.
- Van den Ban A.W., Wehland W.H.** 1984: Einführung in die Beratung. Verlag Paul Parey, Hamburg-Berlin.
- Wawrzyniak B.M.** 1993: Doradztwo rolnicze. Cz. II: Metody pracy doradczej w rolnictwie. Włoc. Tow. Nauk., Włocławek.

Summary

IT competence of extension specialists and field advisors in the Agricultural Extension Center allows to use the computer support in advisory services. Computer technique has been found useful in supplying various forms of advisory services. The most frequent use id the support of administrative tasks and less often to enhance the relationships with advisory services clients.

Adres do korespondencji:

dr inż. Julian Kalinowski, dr inż. Andrzej Dyszewski
 Uniwersytet Przyrodniczy we Wrocławiu
 Instytut Nauk Ekonomicznych i Społecznych, pl. Grunwaldzki 24a, 50-363 Wrocław
 tel. (71) 320 18 40, (71) 320 17 94
 e-mail: julian.kalinowski@up.wroc.pl, andrzej.dyszewski@up.wroc.pl