



Telecentar ePriručnik



TELECENTAR e-PRIRUČNIK

Žarko Čižmar
Ivan Stojilović

IAN Međunarodna mreža pomoći
Beograd 2011

JEDNAKE
MOGUĆNOSTI
ZA SVE



Međunarodna mreža pomoći
International Aid Network

Šta je e-inkluzija?

„Kompiuterska pismenost predstavlja deo osnovnih veština kao što su čitanje i pisanje.“

Žoze Manuel Barozo, Predsednik Evropske komisije

Digitalna inkluzija ili e-inkluzija podrazumeva informaciono društvo kojim su svi obuhvaćeni. To je način korišćenja informaciono-komunikacionih tehnologija (IKT) koji podstiče i podržava učestvovanje svih ljudi u društvu znanja.

Informaciono-komunikacione tehnologije glavni su oslonac u ostvarivanju savremenog načina života. One se koriste na poslu, u svakodnevnom životu, kulturi, zabavi, slobodnom vremenu, pri učešću u društvenom i političkom životu. Danas se nove IKT smatraju temeljem razvoja ekonomije znanja, a mogućnost pristupa informaciono-komunikacionim tehnologijama i njihovog korišćenja smatra se ključnim za lični i društveni napredak.

Cilj e-inkluzije jeste osigurati da tehnologija ne bude deo prepreka za širu inkluziju, da se u potpunosti iskoriste prilike koje pružaju nove tehnologije kako bi se prevazišle društvene i ekonomske nejednakosti i isključenost. Digitalna inkluzija usmerena je na to da svakoj osobi koja to želi, omogući da u potpunosti učestvuje u informacionom društvu, uprkos individualnim ili društvenim ograničenjima.

e-Inkluzija doprinosi opštoj socijalnoj jednakosti kao i većoj produktivnosti i ekonomskom rastu.

Ovaj priručnik je objavljen uz podršku Evropske unije. Za sadržaj ovog priručnika isključivo je odgovorna Međunarodna mreža pomoći i on ni u kom slučaju ne odražava stavove Evropske unije.

ŠTA JE TELECENTAR?	6
TELECENTRI I RAZVOJ.....	7
KORISNICI TELECENTARA	8
TELECENTRI I CELOŽIVOTNO UČENJE	10
KLJUČNE KOMPETENCIJE	11
KOMUNIKACIJA NA MATERNJEM I STRANIM JEZICIMA	11
MATEMATIČKE KOMPETENCIJE I OSNOVNE KOMPETENCIJE U NAUCI I TEHNOLOGIJI.....	13
DIGITALNE KOMPETENCIJE	13
UČENJE O UČENJU	14
DRUŠTVENE I GRAĐANSKE KOMPETENCIJE	14
SMISAO ZA INICIJATIVU I PREDUZETNIŠTVO	15
KULturna OSVEŠĆENOST I STVARALAŠTVO	16
MEDIJSKA PISMENOST	16
FORMALNO I NEFORMALNO UČENJE.....	16
KVALIFIKACIONI OKVIR.....	18
SERTIFIKACIJA.....	18
EUROPEAN COMPUTER DRIVING LICENCE (ECDL)	19
TELECENTRI I INTERNETSKJE USLUGE	21
E-INKLUZIJA ILI E-UKLJUČIVOST.....	21
E-UPRAVA	22
E-UČENJE ILI UČENJE NA DALJINU.....	22
RAD NA DALJINU ILI TELEWORKING.....	24

TELECENTRI I NOVI MEDIJI	25
MENADŽMENT TELECENTARA	26
MARKETING TELECENTARA	27
OSNIVANJE TELECENTRA	28
BUDŽET	30
KOORDINATOR/MENADŽER TELECENTRA	30
USLUGE TELECENTRA	32
SOCIJALNO PREDUZETNIŠTVO I TELECENTRI	33
PROJEKTNi MENADŽMENT	34
PROJEKTNo PLANIRANJE	35
PROJEKTNo ORGANIZOVANJE	35
PROJEKTNo KONTROLISANJE	36
PROJEKTNo VOĐENJE	36
UMREŽAVANJE TELECENTARA	36
eMREŽA – MREŽA TELECENTARA U SRBIJI	37
BALKANSKA MREŽA TELECENTARA	37
TELECENTRE EUROPE	38
TELECENTRE.ORG	39

ŠTA JE TELECENTAR?

Telecentar je organizacija koja pomaže pristup informaciono-komunikacionim tehnologijama (IKT) društvenim grupama kojima je taj pristup iz bilo kojeg razloga uskraćen. Bilo da se radi o ruralnim ili gradskim sredinama, smisao postojanja telecentara je da omogući svim društvenim grupama podjednako učešće u modernom društvu ili kako se još popularno kaže informacionom društvu ili društvu znanja.



www.telecentar.co.rs ● www.ian.org.rs/edukacija

Telecentri se osnivaju sa ciljem smanjenja digitalnog jaza između bogatih i siromašnih regija, gradskih i ruralnih sredina, sa ciljem razvoja lokalne zajednice, nadgradnje formalnog obrazovanja, podsticanja zapošljavanja ili traženja inovativnih rešenja u rešavanju društvenih problema. Ne postoji jednostavan recept za društveni razvoj, pa se telecentri pojavljuju u različitim oblicima i različitim imenima u različitim sredinama.

Koncept telecentra je nastao osamdesetih godina dvadesetog veka u Švedskoj, da bi se u proteklih nekoliko decenija proširio po celom svetu. Telecentri se još pojavljuju pod imenom teledomova, telekoliba, multimedijalnih ili tehnoloških centara lokalne zajednice, javnih tačaka za pristup internetu i sličnih naziva za centre koji promovišu razmenu informacija i znanja putem novih tehnologija kao glavne pokretače lokalnog razvoja.

Pristup tehnologiji bez znanja i veština korišćenja tehnologije nema nekog smisla, tako da će većina telecentara osigurati neki oblik neformalnog obrazovnog programa. Telecentri promovišu koncept celoživotnog učenja kako bi se nužne kompetence modernog društva mogle usvajati i izvan i po završetku formalnog školovanja.

U nekim slučajevima obrazovni programi telecentara nadopunjuju formalne programe javnog školstva u delu u kojem je javno školstvo nedovoljno ažurno u praćenju tehnoloških i metodoloških promena.

Postupno preplitanje i spajanje IKT i medijskih tehnologija odražava se i u UNESCO-vom modelu multimedijalnih centara u kojima se telecentri, uz pružanje telekomunikacionih i internet usluga, pojavljuju i kao pružaoci medijskih usluga lokalnim radio i TV stanicama.

Spektar usluga telecentara zavisice od potreba lokalne zajednice i sposobnosti telecentara da te potrebe predvide i zadovolje.

TELECENTRI I RAZVOJ

Telecentri najčešće nastaju kao deo programa međunarodnih razvojnih institucija, u sklopu državnih strategija razvoja informacionog društva ili kao odgovor nevladinih organizacija na izazove razvoja lokalne zajednice.



Jedan od izazova je potraga za modelom koji će pružiti alternativu uslugama koje je moderno društvo proglasilo finansijski neodrživim.

Lokalne pošte, kulturni centri, javne biblioteke pa čak i škole se zatvaraju u manjim sredinama, budući da je neoliberalna matematika pokazala previsoku cenu usluge po pojedinačnom korisniku.

Jedan od razvojnih modela telecentara predviđa objedinjavanje pojedinačno neodrživih usluga u sklopu telecentara, dok drugi model postojećim institucijama dodaje usluge telecentra.

Oba modela pretpostavljaju razvoj neprofitnih multidisciplinarnih usluga, koje će na jednom mestu pružiti više sadržaja za istu cenu. Zadržati cenu usluga uz proširenje sadržaja, moguće je jedino razvojem ljudskih potencijala. Ova fraza u stvari znači da će zaposlenima u uslužnom sektoru biti potrebni programi doškolovanja, kako bi odgovorili na zahteve tržišta čak i kada su deo neprofitnog sektora.

Decentralizacija razvojnih budžeta stvara potrebe za savetodavnim i administrativnim uslugama u sklopu projekata organizacija civilnog, javnog i privatnog sektora. Neki telecentri preuzimaju ulogu lokalnih razvojnih agencija koje učestvuju u izradi razvojnih strategija i operativnih planova, te njihovoj implementaciji u saradnji sa lokalnim i međunarodnim partnerima.

Razvoj lokalne zajednice sve više zavisi od kapaciteta planiranja i realizacije razvojnih projekata. Razvojna uloga telecentara je izgradnja servisa za pružanje informaciono komunikacionih, medijskih i obrazovnih usluga namenjenih različitim ciljanim grupama, koji bi bio sastavni deo razvojnih projekata lokalne zajednice.

KORISNICI TELECENTARA

Moderno društvo je istovremeno društvo koje pruža mnoštvo preduzetničkih prilika u sektorima pod uticajem novih tehnologija, ali i društvo koje mnoge grupe isključuje iz društvenih tokova razvoja.

U ovom trenu, prema procenama Evropske komisije, 30% Evropljana ne koristi internet i ne učestvuje aktivno u informacionom društvu. Među njima je najviše starijih osoba, koji digitalne tehnologije smatraju previše složenima i ne koriste ih primarno iz straha.

Nove tehnologije nažalost nisu još uvek dovoljno prilagođene osobama s invaliditetom, što sprečava njihovu društvenu inkluziju i jednostavnije korišćenje tehnologije u privatnom i poslovnom životu.

Nezaposleni i osobe sa niskim nivoom obrazovanja su među najbrojnim društvenim grupama kojima takođe pretila digitalna isključenost. Novije statistike pokazuju da žene participiraju sa 50% u visokoškolskom obrazovanju Evropske unije, ali i da samo 20% žena studira na tehničkim i informatičkim fakultetima.

Ovi pokazatelji govore da potrebe za uslugama telecentara, daleko premašuju postojeće kapacitete. Stoga je nužno integrisati aktivnosti koje smanjuju digitalnu isključenost u praktično svaki oblik programa socijalne brige, zapošljavanja, brige za starije osobe, osobe s invaliditetom ili neke druge vulnerabilne grupe.



TELECENRI I CELOŽIVOTNO UČENJE

Svet u kome živimo danas, teško je bilo zamisliti pre deset ili dvadeset godina. Ako ne želimo biti arogantni, priznaćemo da je i naša bliska budućnost teško predvidljiva. Sadašnja finansijska i buduće ekonomske, ekološke ili energetske krize tražiće inovativna rešenja.

Inovativna rešenja očekivaćemo od generacija koje danas ulaze u sistem obrazovanja. Možemo li predvideti kako će izgledati njihovo okruženje kada za petnaestak godina počnu sticati fakultetske diplome ili počnu raditi? Novo okruženje, nove tehnologije, novi poslovi, nove zabave i novi obrasci ponašanja zahtevaće promene i u danas još uvek tradicionalnom formalnom obrazovanju.

Budući da se obrazovni sistemi menjaju sporo, a posledice bilo dobrih ili loših promena se pojavljuju nakon više godina, bilo bi dobro da se planirane promene isprobaju pre opšte primene. Ako su društvene promene kontinuirane, a formalni sistem obrazovanja ih ne može pratiti dovoljno brzo, otvara se prostor za razvoj komplementarnih neformalnih modela koji će nadopunjavati formalne. Sigurno je jedino da obrazovanje ne može završiti sticanjem tradicionalnih diploma, kao što je gotovo sigurno da posao koji danas radite neće biti celoživotan.

Vek trajanja tehnoloških znanja se očigledno smanjuje, pa bi bilo logično da i diplome koje verifikuju tehnološke kompetence ne traju večno. To se i događa u sertifikovanom neformalnom obrazovanju, ali ne i u formalnom. Ne tako retko se događa da profesori u formalnom obrazovanju prenose zastarela znanja i veštine na nove generacije, tako da sertifikati stečeni u neformalnom obrazovanju postaju konkurentni strukovnim diplomama.

Privatni sektor je prepoznao manjkavosti formalnog obrazovanja i potrebe za sticanjem znanja i veština traženih na tržištu rada.

Razlika tržišne potražnje i ponude formalnog državnog obrazovanja popunjava se ponudom sertifikovanih seminara, programima osposobljavanja, doškolovanja i prekvalifikacije u privatnom sektoru. Ukoliko ste u stanju da platite privatno školovanje ostajete konkurentni, a ukoliko niste...

Obrazovni programi telecentara su pokušaj davanja neprofitnog odgovora na potrebe grupa sa niskom platežnom moći za sticanjem traženih kompetencija.

KLJUČNE KOMPETENCIJE

Kompetencije uključuju znanja, veštine i stavove, te pripadajuću samostalnost i odgovornost u ispunjavanju privatnih i poslovnih ciljeva. U potrazi za kompetencijama koje su nužne za aktivno uključivanje u društvo znanja, Evropska komisija je napravila listu osam ključnih kompetencija potrebnih svim građanima u funkciji ličnog razvoja, aktivnog građanstva, socijalne uključenosti i zapošljavanja.

Komunikacija na maternjem i stranim jezicima, matematičke i osnovne naučne kompetencije, digitalne kompetencije, učenje o učenju, društvene, građanske, preduzetničke i kulturne kompetencije predstavljaju temelj modernog obrazovanja.

Može se reći da su sve kompetencije jednako važne i da se međusobno nadopunjavaju. Krihičko razmišljanje, kreativnost, inicijativa, rešavanje problema, procena rizika, donošenje odluka i konstruktivno upravljanje igraju ulogu u svih osam ključnih kompetencija.

KOMUNIKACIJA NA MATERNJEM I STRANIM JEZICIMA

Komunikacija na maternjem jeziku je sposobnost izražavanja i interpretacije različitih koncepcija, mišljenja, osećaja, činjenica i stavova u usmenoj i pismenoj formi. To je takođe sposobnost

jezičke interakcije u različitim društvenim i kulturnim odnosima poslovnog i privatnog života.



Komunikacione kompetencije proizilaze iz usvajanja maternjeg jezika i u direktnoj su vezi sa razvojem sposobnosti interpretacije okruženja. Uz rečnik, gramatiku i pravopis, nužno je razviti kompetencije prilagođavanja tipa i stila usmene i pismene interakcije različitim društvenim situacijama.

Ove kompetencije uključuju i sposobnost prikupljanja podataka iz različitih izvora, obrade informacija i njihove prezentacije različitim ciljanim grupama.

Komunikacione kompetencije pretpostavljaju pozitivan stav prema kritičnom i konstruktivnom dijalogu, što podrazumeva ličnu odgovornost u interakciji sa drugim ljudima. Iako je maternji jezik predmet sa najvećom satnicom u formalnom obrazovanju, svakodnevno smo svedoci sve nižeg i nižeg nivoa jezičkih komunikacija.

Komunikacija na stranim jezicima deli iste karakteristike sa komunikacijom na maternjem jeziku uz dodatak interkulturalnog razumevanja. Interkulturalizam se pojavljuje kao preduslov života u međunarodnom okruženju, a interakcija s međunarodnim okruženjem postaje preduslov lokalnog razvoja.

MATEMATIČKE KOMPETENCIJE I OSNOVNE KOMPETENCIJE U NAUCI I TEHNOLOGIJI

Matematičke kompetencije predstavljaju sposobnost rešavanja svakodnevnih problema primenom matematičkih principa. Kompetencije u nauci predstavljaju sposobnost primene znanja i metodologije prirodnih nauka u funkciji donošenja zaključaka temeljenih na dokazima. Tehnološke kompetencije uključuju primenu tehnoloških znanja i metodologija u rešavanju ljudskih problema.

Matematičke, naučne i tehnološke kompetencije predstavljaju osnovu za razvoj i primenu IKT u funkciji društvenog razvoja.



DIGITALNE KOMPETENCIJE

Digitalne kompetencije uključuju korišćenje IKT na poslu i u slobodno vreme. Osnovne veštine u korišćenju računara uključuju veštine pristupa, prikupljanja, obrade, skladištenja, prezentacije i razmene informacija, te participacije u internetskim društvenim mrežama.

Digitalne kompetencije uključuju osnovno razumevanje funkcionisanja računara, operativnih sistema, interneta, znanje korišćenja aplikacija za obradu teksta i tabelarne kalkulacije, korišćenje prezentacionih alata i osnove izrade baza podataka.



UČENJE O UČENJU

Učenje o učenju je sposobnost organizacije učenja uključujući efektivno upravljanje vremenom i informacijama, kako individualno tako i u grupi. Kompetencija uključuje razumevanje procesa i potreba učenja, identifikaciju postojećih prilika za učenje, prevladavanje prepreka u uspešnom učenju. Motivacija i samopouzdanje su ključni preduslovi individualnog uspeha.

DRUŠTVENE I GRAĐANSKE KOMPETENCIJE

Društvene i građanske kompetencije uključuju sve forme ljudskog ponašanja koje omogućuju aktivno učestvovanje pojedinaca u društvenom i radnom životu uz usvajanje različitosti i mirno rešavanje sukoba. Građanske kompetencije uključuju znanja o socijalnim i političkim konceptima i strukturama, te predanost demokratskoj participaciji u društvenom životu.

Građanske kompetencije uključuju veštinu asertivne i konstruktivne komunikacije u različitom okruženju, pokazivanje tolerancije i prihvatanje različitosti, veštinu pregovaranja uz poverenje i osećaj empatije, te prevladavanje predrasuda i prihvatanje kompromisa. Građanske kompetencije se temelje na demokratiji, pravdi, jednakosti i poštovanju ljudskih prava.



SMISAO ZA INICIJATIVU I PREDUZETNIŠTVO

Smisao za inicijativu i preduzetništvo predstavlja sposobnost pretvaranja ideja u akciju. Uključuje kreativnost, inovativnost, preuzimanje rizika, kao i sposobnost planiranja i upravljanja projektima prema zadatim ciljevima.

Preduzetnička znanja i vještine uključuju uočavanje poslovnih prilika u širem društvenom i ekonomskom kontekstu. Preduzetničke vještine uključuju sposobnosti proaktivnog vođenja projekata, vještine prezentacije i pregovaranja, samostalnog rada i timske saradnje.

Iako većina modernih zanimanja postaju projektna zanimanja, projektni menadžment je još uvek mistifikovan i zanemaren kao sadržaj, ali i kao savremena metodika unutar formalnog obrazovanja.



KULTURNA OSVEŠĆENOST I STVARALAŠTVO

Kulturna osvešćenost i stvaralaštvo uključuje poštovanje kreativnog izražavanja ideja, iskustava i emocija u različitim medijima, uključujući muziku, književnost, izvođačku i vizualnu umetnost.

Kulturna znanja uključuju poznavanje lokalne, nacionalne, Evropske i svetske kulturne baštine. Solidno poznavanje vlastite kulture i kulturnog identiteta predstavlja temelj za poštovanje različitosti kultura i običaja.



MEDIJSKA PISMENOST

Medijska pismenost je sposobnost pristupa medijima, razumevanja i kritičke evaluacije različitih aspekata medija i medijskih sadržaja, te sposobnost medijske komunikacije u različitim kontekstima.

Medijska pismenost uključuje sve medije od tradicionalnih poput filma, televizije, radija, novina, snimljene muzike do novih digitalnih medija.

FORMALNO I NEFORMALNO UČENJE

Formalno učenje je deo formalnog sistema obrazovanja pod ingerencijom svake pojedine države i deli se na osnovnoškolsko, srednješkolsko i visokoškolsko učenje, a završava izdavanjem javnih isprava.

Posedovanje diplome formalnog obrazovanja predstavlja i dan danas osnovni uslov na većini konkursa za zapošljavanje. Budući da proces zapošljavanja predstavlja i vremensko i finansijsko opterećenje za poslodavce, formalne diplome se koriste kao brzi filter u selekciji kandidata.

Drugu fazu selekcije čine razna testiranja kojima se najčešće proveravaju psihološke predispozicije i neformalne kompetencije kandidata za pojedino radno mesto.

U tehnološkim sektorima, a posebno u području IKT pokazalo se da neformalni oblici obrazovanja mogu biti i efikasniji i efektivniji od formalnih. Učenje na radnom mestu, sertifikovani kursevi ili intenzivni programi profesionalnog osposobljavanja su neki od neformalnih oblika dopune formalnog školovanja.



Jedna od razvojnih uloga telecentara je ponuda takvih oblika treninga društvenim grupama koje nemaju platežnu moć za privatno školovanje. Da bi se to postiglo potrebno je zadovoljiti kriterijume autorizacije koji se razlikuju od programa do programa. Kriterijumi uključuju prostorne, tehničke i kadrovske standarde koje je potrebno zadovoljiti pri autorizaciji.

Iako nije jednostavno zadovoljiti sve uslove, prednosti koje donosi sertifikacija neformalnih programa obrazovanja su višestruke. Privatne kompanije su razvile kurikulume sa razrađenom satnicom, priručnicima i vežbama koje uveliko olakšavaju realizaciju programa.

Sertifikacija programa pomaže u rušenju predrasuda o obrazovnim programima nevladinih organizacija kao programima nedoraslim javnom i privatnom školovanju.

Budući da su poslodavci počeli uvažavati neformalne programe autorizovane od strane privatnih kompanija, počeli su se tražiti modeli kojima bi se kompetencije stečene neformalnim učenjem verifikovale formalnim strukovnim diplomama.

KVALIFIKACIONI OKVIR

Kvalifikacija je naziv za skup kompetencija određenog nivoa, obima, profila i kvaliteta, koja se dokazuje diplomom ili sertifikatom koji izdaje nadležna ustanova. Nivo kvalifikacije određuje složenost ishoda učenja, obim pokazuje količinu stečenih kompetencija, profil označava područje rada, a kvalitet pouzdanost stečene diplome.

Evropski kvalifikacioni okvir je napravljen kao smernica za izradu nacionalnih kvalifikacionih okvira i kao neka vrsta evropskog prevodioca nacionalnih kvalifikacija. Uključuje osam nivoa od osnovne do napredne, koje opisuju ishode učenja, odnosno ono što učenik zna, razume i u stanju je da napravi.

Kvalifikacioni okvir je važan jer se odnosi na sve vrste obrazovanja i promovise validaciju ne samo ishoda formalnog nego i neformalnog i informalnog učenja.

SERTIFIKACIJA

Sertifikacija predstavlja objektivnu verifikaciju individualnih znanja i veština u odnosu na standarde koje definišu izdavači licenci. Polaganje međunarodno priznatih ispita predstavlja garanciju polaznicima i poslodavcima o nivou znanja i veština koje je polaznik stekao.

Ispiti služe ujedno i kao vrlo snažan faktor motivacije za uključivanje u obrazovne programe socijalno isključenih i drugih vulnerabilnih grupa sa niskim nivoom samopoštovanja i samopouzdanja.

Sertifikovano testiranje omogućuje poslodavcima snimanje nivoa znanja i veština i izradu plana razvoja ljudskih resursa na temelju dobijenih rezultata. Testiranje takođe omogućuje dobijanje kvalitativnih i kvantitativnih indikatora uspešnosti programa nevladinih organizacija, a samim time postaje snažan argument u prikupljanju donacija.

EUROPEAN COMPUTER DRIVING LICENCE (ECDL)

Trenutno najrašireniji sertifikat u području IKT je European Computer Driving Licence ili skraćeno ECDL. Evropska računarska diploma je međunarodno priznata potvrda informatičke pismenosti, koja garantuje vlasniku poznavanje rada na računaru prema ECDL normi. Program je proširen na celi svet pod nazivom International Computer Driving Licence (ICDL).



Trenutno se ECDL sastoji od uvodnih, osnovnih, naprednih i profesionalnih programa, te programa razvijenih od strane drugih organizacija. Svi programi nisu dostupni u svim zemljama, što zavisi od kapaciteta i interesa nacionalnih predstavnika za lokalizacijom pojedinih programa.

Uvodni programi su Equal Skills i e-Citizen, a namenjeni su početnicima u korišćenju računara i interneta. Od inicijalnih 7 modula razvijenih u sklopu osnovnog programa, današnji program

uključuje 13 modula koji se kontinuirano nadopunjuju u skladu sa razvojem novih tehnologija i novih potreba.



Osnovni moduli uključuju Osnovne pojmove IKT tehnologije, Korišćenje računara i upravljanje datotekama, Obradu teksta, Tabelarne kalkulacije, Baze podataka, Prezentacije, Informacije i komunikacije, 2D računarski dizajn, Obradu slika, Izradu web stranica, Korišćenje zdravstvenih informacionih sistema, Sigurnost informacionih tehnologija i Projektno planiranje.

Napredna 4 modula uključuju napredna znanja i veštine obrade teksta, baze podataka, tabelarne kalkulacije i prezentacije. Profesionalni programi uključuju EUCIP sertifikaciju informatičkih profesionalaca na nivou preddiplomskih studija i CTP programa koji nastoji definisati standarde profesionalnih informatičkih trenera.

Najveći interes se pokazuje za sticanje start i osnovnih sertifikata za što je potrebno položiti 4 odnosno 7 ispita u autorizovanim test centrima. Uslove za sticanje licence test centra propisuje nacionalni predstavnik, a osim prostornih i tehničkih uslova propisuju se kadrovski uslovu ovlašćenih ispitivača, koordinatora i osoba zaduženih za administrativno i finansijsko poslovanje.

TELECENTRI I INTERNETSKJE USLUGE

Internetske usluge su poput izreke o brdu i Muhamedu. Ako su ljudima iz manjih sredina neke usluge iz većih sredina nedostupne zbog troškova putovanja i smještaja, neke od tih usluga je moguće dovesti u manje sredine.

Kada su te usluge standardizovane i kada ne zahtevaju fizički kontakt pružaoca i primaoca usluge, mogu se pretvoriti u softverske algoritme i preseliti na internet. Uloga telecentara je da osigura pomoć svim članovima zajednice u usvajanju vještina korišćenja internetskih usluga, a posebno marginalizovanim grupama.

E-INKLUZIJA ILI E-UKLJUČIVOST

Evropska komisija promovira digitalnu strategiju razvoja uz cilj da niko ne sme ostati izostavljen ili isključen iz informacionog društva.

Uključivost podrazumeva jednake mogućnosti i pristup za sve članove društva. e-Uključivost predstavlja sve aktivnosti usmerene na podsticanje korišćenja IKT u cilju prevladavanja društvenih teškoća. Informaciono društvo otvara mogućnost pristupa informacijama i znanju svim stanovnicima, bez diskriminacije na bilo kojoj osnovi.

Kako bi izgradili takvo društvo potrebno je IKT učiniti pristupačnu svima nezavisno o njihovim posebnostima. Ostvarenje koncepta e-Uključivosti zahteva značajna infrastrukturna ulaganja, ali donosi i dugoročnu korist svim članovima društva.

Osmišljavanjem jednostavnijeg pristupa IKT korisnicima, poput starijih osoba ili osoba s invaliditetom, omogućava se pristup proizvodima i uslugama kojima do sada nisu mogli da pristupaju, te im se pruža mogućnost za unapređenje kvaliteta življenja.

Poslovnoj zajednici se otvaraju nova tržišta u zemlji i inostranstvu, a zdravstvene, društvene i ostale javne usluge postaju efikasnije i personalizovane.

E-UPRAVA

Elektronska uprava (e-Uprava) predstavlja infrastrukturnu konverziju delovanja tela državne uprave primenom IKT kojom se celokupno poslovanje javne uprave usmerava prema korisnicima.

Elektronska uprava takođe uključuje stalno prilagođavanje pravnog i tehnološkog okvira delovanja tela državne uprave u cilju postizanja što veće efikasnosti rada, racionalnijeg korišćenja budžetskih sredstava i kvalitetnijeg pružanja usluga.

E-UČENJE ILI UČENJE NA DALJINU

Nijedan razvoj tehnologije od izuma štamparske mašine do razvoja interneta nije obećavao tolike promene u obrazovanju i metodologijama učenja i podučavanja.

U zadnjih par decenija ova rečenica se ponavlja uz manje varijacije i najavljuje pravu revoluciju u kojoj će sticanje znanja i veština postati jeftinije i dostupnije svima u vremenu i na mestu koje će sami odabrati.



Iako je nesumnjivo ogromna količina besplatnih informacija i znanja postala dostupna svim korisnicima interneta, formalno i neformalno obrazovanje se uglavnom i dalje odvija u realnom svetu učionica, koje su do određene mere modernizovane računarima i računarskom opremom, ali ih još uvek nije zamenio virtuelni svet elektronskog učenja.

Zašto? Jedna od zabluda je bila da će jedan predavač uz pomoć računara i interneta moći da vodi nastavu za veći broj polaznika nego u klasičnom sistemu učenja. Do nedavno se interakcija između profesora i učenika u e-učenju odvijala razmenom tekstualnih poruka, pa se opterećenje profesora višestruko povećalo jer su umesto kraćih verbalnih odgovora morali davati daleko veću količinu informacija i to u pisanoj formi.

Druga zabluda je bila očekivanje da će profesori, nakon kraće računarske obuke, moći izrađivati multimedijalne obrazovne sadržaje i to na volonterskoj osnovi. Uz čast izuzecima, multimedijalna produkcija pretpostavlja rad multidisciplinarnih timova koji uključuju profesore, ali i dizajnere, stručnjake za audio-vizuelnu produkciju, računarske animacije, tekstopisce, programere i slične profile zanimanja koji se pojavljuju sa razvojem novih tehnologija.

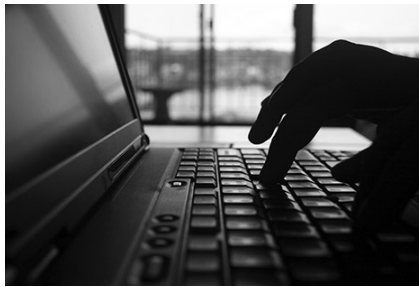
Softverske aplikacije za izradu e-learning sadržaja postaju sve jednostavnije za korišćenje, ali je multimedijalna produkcija obrazovnih sadržaja i dalje složena, a samim tim i skuplja od štampanja papirnatih udžbenika koji su razvojem kroz vekove izgradili ceo segment izdavačke industrije.

Razvoj širokopojsnog interneta utiče s druge strane na ubrzani razvoj video konferencijskih sistema, što omogućuje audio-vizuelni prenos predavanja uz vrlo solidan tehnički kvalitet i relativno nisku cenu.

RAD NA DALJINU ILI TELESORKING

Globalna recesija je devedesetih godina uslovia racionalizaciju troškova poslovanja. Kako bi smanjile visoke i ujedno fiksne troškove najma poslovnog i parking prostora, neke kompanije su uvele rad na daljinu.

Američka istraživanja su pokazala prosečnu godišnju uštedu od preko 10,000 US\$ po radniku i iznenađujući rast produktivnosti od 20%. Toliki rast produktivnosti objašnjava se ugodnijim radnim uslovima, fleksibilnijim radnim vremenom i smanjenjem stresa uzrokovanog putovanjem na posao i sa posla.



Zanimljivo je osim finansijskih, obratiti pažnju i na neke sociološke prednosti rada na daljinu. Prema podacima Eurobarometra iz novembra 2000. godine, 46.2% ispitanika koji praktikuju rad na daljinu je izjavilo da im je takav oblik rada olakšao, a samo 5.6% da im je otežao usklađivanje poslovnog i privatnog života.

Evropljani su tradicionalno manje skloni promeni prebivališta, pa im rad na daljinu omogućava mobilnost bez preseljenja ili putovanja. Rad na daljinu olakšava zapošljavanje osoba sa trajnim ili privremenim invaliditetom, te smanjuje potrebu za bolovanjem zbog brige za bolesnu decu ili starije članove porodice.

Neke studije su pokazale da većini ljudi nedostaje motivacija za samostalan rad i da im je potrebno kancelarijsko okruženje koje im pruža mogućnost za interakciju i razmenu kreativnih zamisli sa

saradnicima. Zbog toga se preporučuje kombinovanje rada na daljinu sa uobičajenim radom u kancelarijskim prostorijama.

TELECENTRI I NOVI MEDIJI

Pojam masovnih medija doživljava dramatične promene u 21. veku. Osnovna karakteristika novih medija postaje interaktivnost i mobilnost, a internet polako pobeđuje televiziju, radio i novine kao donedavne glavne izvore informacija.

Moderni korisnik interneta postaje prozument, odnosno postaje istovremeno i proizvođač i konzument informacija. Do pred koju godinu, medijska informacija na internetu je još uvek bila primarno tekstualna, ali je sa razvojem širokopojasnih mreža postala multimedijalna.

Youtube je napravio revoluciju u širenju videa na internetu, Facebook je stvorio novu paradigmu online zajednica, a broj elektronskih knjiga prodatih na Amazonu je po prvi put premašio broj prodatih papirnatih izdanja.

Preko 40 miliona Evropljana su trenutno redovni korisnici društvenih mreža na internetu, a do kraja 2012. se procenjuje da će ih biti preko 100 miliona. 250 miliona ljudi dnevno postaju članovi društvenih mreža, čiji uticaj je naterao i privatni sektor da relocira značajna finansijska sredstva za mrežni marketing.

Medijska produkcija i distribucija postaju sve manje privilegija odabranih, a medijska pismenost i u razumevanju i u proizvodnji sadržaja postaje nužna.

Razvoj medijskog servisa telecentara predstavlja stoga značajan potencijal razvoja informaciono-komunikacionih kanala sa sadašnjim i budućim korisnicima, ali i potencijalnu uslugu partnerima iz javnog, privatnog i civilnog sektora.

MENADŽMENT TELECENTARA

Dugoročna održivost telecentara zavisiće o prepoznatljivom doprinosu razvoja lokalne zajednice. O razvojnim vizijama, strategijama i operativnim planovima lokalne zajednice zavisiće u dobroj meri i poslovna politika telecentara. Ukoliko ne postoje razvojni planovi, možda će uloga telecentara biti da podstakne njihovu izradu.

Jedan od osnovnih ekonomskih zakona kaže da će potrebe lokalne zajednice nadmašiti finansijske mogućnosti zadovoljavanja tih potreba. Manje zajednice će verovatno imati i manje finansijske mogućnosti, pa će određivanje prioriteta predstavljati ključ razvoja.



Da li će se usluge telecentara naći među prioritetima razvoja, zavisiće osim od potreba i od veštine prezentacije tih potreba lokalnim političarima. Pri tome treba imati na umu i druge potrebe i druge nevladine organizacije koje će zagovarati svoje prioritete.

Nažalost, često se energija troši na suparništvo različitih neprofitnih projekata, a malo se pažnje posvećuje traženju komplementarnih interesa i saradnje. Budući da su informacije, komunikacije i obrazovanje alati razvoja svih građana, usluge telecentara mogu postati sastavni deo partnerskih projekata sa organizacijama javnog i civilnog sektora koji se bave specifičnim ciljanim grupama.

Iako se radi o neprofitnim organizacijama, telecentri će da bi opstali morati da usvoje i znanja i veštine privatnog sektora. Ako je neka usluga besplatna za korisnike, ne znači da je ona sama po sebi besplatna. Nevladine organizacije moraju osmisliti usluge koje će koristiti dovoljan broj korisnika da bi se postigao širi uticaj na društvenu zajednicu i istovremeno da ponude finansiranje tih usluga po ceni prihvatljivoj donatorima.

Veštine prikupljana finansijskih sredstava od donatora su vrlo slične marketinškim veštinama privatnog sektora.

MARKETING TELECENTARA

Filip Kotler definiše marketing kao poslovnu funkciju kojom se identifikuju neispunjene potrebe i želje, definiše se i ocenjuje njihova veličina, utvrđuje ciljna tržišta tako da ih organizacija može najbolje opslužiti, odlučuje o najboljim proizvodima, uslugama i programima da bi se zadovoljila ta tržišta i poziva sve u organizaciji da "misle na kupca i njemu služe".

Može se reći da nevladine organizacije imaju dva "kupca". Prvi su ciljani i krajnji korisnici kojima su namenjeni projekti i usluge, a drugi su donatori koji će od često velikog broja projektnih predloga izabrati samo nekoliko za finansiranje.

Samom činjenicom da ćete neku uslugu ponuditi besplatno ili jeftino, ne znači da ćete imati veliki broj korisnika. Možete čak doživeti da će potencijalni korisnici poistovetiti besplatno i bezvredno. Marketinška odluka je da li ćete od korisnika tražiti da participiraju u ceni usluge.

Ako ste uvereni u korisnost vaših usluga, ne znači da će isti argumenti koji su uverili vas vredeti i kod vaših potencijalnih korisnika. Ne zaboravite da se odluke donose delom racionalno, a delom emotivno. Ne obećavajte ono što ne možete ispuniti. Dobra reputacija se teško stiče, ali se zato vrlo lako gubi.

Ukoliko nudite obrazovne programe, nemojte zaboraviti da kod dosta ljudi učenje ne izaziva pozitivne asocijacije. Ljude koji su duže vreme izvan obrazovnih procesa ili koji su ispali iz formalnog školovanja biće još teže motivisati na učenje, a upravo to su najčešće ciljane grupe telecentara.

Ko uspe da uveri korisnike u korisnost svojih usluga, napravio je samo pola posla. Neoliberalni ekonomisti vole da koriste uzrečicu da ne postoji besplatan ručak. Aktivnosti telecentara se najčešće finansiraju iz kombinovanih finansijskih izvora koji uključuju domaće i strane donatore.

To znači da će telecentri nekoliko puta godišnje učestvovati u proceduri javnih konkursa. Za dobijanje većih donacija biće potrebno zadovoljiti više uslova, ali će i za manje donacije biti važno prilagoditi projektne predloge prioritetnim ciljevima koje će donatori objaviti u konkursnoj dokumentaciji.

OSNIVANJE TELECENTRA

Minimalni zahtevi za osnivanje Telecentra su imati:

- zainteresovane korisnike,
- početne finansije,
- razvijen biznis plan,
- odgovarajuće prostorije, opremu, softver, nameštaj, internet konekciju,
- osobu koja će voditi Telecentar (koordinator/menadžer).

Sledeći niz pitanja može pomoći prilikom osnivanja telecentra:

- Koje su potrebe u okruženju u kome Telecentar funkcioniše?
- Okvirno koliko ljudi će koristiti usluge Telecentra? Koje su ciljane grupe?

- Koje usluge će Telecentar pružati? Koje će treninge pružati? Ko će razviti materijale potrebne za trening?
- Da li će se usluge naplaćivati? Da li će se usluge naplaćivati za sve korisnike ili samo za neke? Koji su kriterijumi za selekciju?
- Da li postoji saradnja sa drugim organizacijama u zajednici?
- Koja su finansijska sredstva dostupna? Kako ćete pribaviti početni kapital za osnivanje Telecentra?
- Gde će biti osnovan Telecentar? Da li će se Telecentar osnovati kao poseban pravni entitet (NVO, DOO...) ili će raditi u okviru postojeće organizacije (u okviru postojeće NVO, biblioteke, škole, opštine...)? Da li postoje kapaciteti za ispunjenje svih obaveza prema državi?
- Koliko će biti plaćenog osoblja? Koliko će biti volontera? Kako će se vršiti selekcija osoblja?
- Koliko sati dnevno će raditi Telecentar? Kojim danima će raditi?
- Da li imate marketing plan?

Pre osnivanja Telecentra potrebno je uraditi analizu potreba i stanja u lokalnoj zajednici kako bi dobili jasniju sliku koliko ljudi je spremno da koristi usluge Telecentra, koliko ljudi je spremno da plati za ove usluge i koje se usluge traže. U nekim slučajevima se može izvršiti probno testiranje potrebe za Telecentrom. Ovo testiranje se vrši tako što Telecentar nudi ograničeni broj usluga u ograničenom vremenu, kako bi se proverili rezultati koji su dobijeni tokom analize potreba zajednice. Za potrebe probnog testiranja možete u prostorijama opštine, biblioteke, nevladine organizacije instalirati par računara i nuditi ograničeni spektar usluga, koje sprovode volonteri. Nakon par meseci možete videti da li postoji potreba za ponuđenim uslugama, koje su to usluge koje nedostaju, koje je optimalno radno vreme i kojim danima, koja je najbolja strategija oglašavanja...

BUDŽET

Spisak svih izvora troškova i prihoda treba biti razvijen kako bi se kreirao budžet. Troškove možemo podeliti na dva dela:

A) Osnivački trošak, koji pruža detaljan pregled jednokratnih troškova osnivanja Telecentra. On predstavlja sve troškove uspostavljanja telecentra, pre njegovog otvaranja. Tu su sledeći troškovi: obnavljanje prostorija, nabavka opreme (hardver i softver), nameštaja, uspostavljanja računarske, internet i telefonske veze.

B) Operativni troškovi pružaju detalje o tekućim troškovima rada telecentra. Tu su troškovi:

- Prostorija (iznajmljivanje, osiguranja, održavanje, komunalije)
- Osoblja (plate zaposlenog osoblja, nadoknade za volontere)
- Marketing (izrada propagandnog materijala, oglašavanje)
- Oprema i nameštaj (održavanje opreme i njena zamena)
- Softver (uključujući nabavku, nadogradnju i zamenu)
- Internet
- Publikacije
- Specijalni događaji (otvaranje telecentra ili dan otvorenih vrata)

Projekcija prihoda predstavlja očekivanja prihoda koje će Telecentar dobiti od: svojih korisnika, lokalnog biznisa, podrške lokalne ili centralne vlade, domaćih ili stranih donatora, specijalnih događaja za prikupljanje sredstva, i dr.

KOORDINATOR/MENADŽER TELECENTRA

Odabir pravog koordinатора telecentra je verovatno najvažniji faktor u realizaciji ciljeva telecentra. Koordinator preuzima obavezu svakodnevnog vođenja telecentra. On/a je obično neko iz lokalne zajednice, neko ko je povezan sa ljudima i ko je poštovan. Dobar koordinator treba da ima viziju kuda voditi telecentar, viziju koja je

u skladu sa vizijom svoje zajednice. Telecentar može vrlo brzo da prestane sa radom ukoliko koordinator nema prave kvalitete za ovaj posao.

Dužnosti koordinatora:

- Upravljanje svakodnevnim radom telecentra
- Pomoć korisnicima i osoblju kako se koristi oprema u telecentru
- Pomoć korisnicima koji žele da se prijave za online kurseve
- Povezivanje sa obrazovnim institucijama i drugim organizacijama
- Komuniciranje sa klijentima, donatorima, predstavnicima lokalne zajednice, biznisa
- Odgovoran je za vođenje, superviziju i procenu svog osoblja, kao i da osoblje svoje dužnosti obavlja u skladu sa opisom svog posla
- Prati sve najnovije trendove u obrazovanju, treningu, tehnologiji, komunikacijama i vođenju preduzeća
- U saradnji sa osnivačima telecentra određuje, razvija i nadgleda procedure koje se odnose na članstvo u telecentru, uslovima korišćenja, prikupljanja podataka, finansijski menadžment, evaluaciju programa u telecentru
- Planira i koordiniše aktivnosti koje vode povećanju broja korisnika telecentra
- Oglašava usluge koje nudi telecentar
- Nabavlja neophodnu opremu i softver u saradnji sa osnivačima
- Vodi računa da se oprema telecentra održava u dobrom stanju
- Razvija i održava bazu potencijalnih donatora telecentra
- Pokreće programe koji donose prihode kako bi postigao samoodrživost telecentra
- Vodi računa o finansijama
- Dostavlja pisane izveštaje osnivačima, donatorima ili drugima koji to zahtevaju

USLUGE TELECENTRA

Ovde je predstavljena osnovna lista mogućih usluga koje Telecentar može ponuditi. Telecentar ne mora pružati sve ove usluge, niti je navedeni spisak u potpunosti iscrpan:

- Telefoniranje (zvanje, primanje poziva).
- Pristup imejlu i internetu (primanje/slanje imejla, pretraga interneta).
- Obrada teksta (kucanje i formatiranje pisama, aplikacija za posao).
- Dizajnerske usluge (dizajn flajera, vizit karti, logoa, memorandum, brošura, postera).
- Tabelarne kalkulacije i baze podataka (finansijski budžet, knjigovodstvo, fakturisanje).
- Upotreba računara
- Obrazovanje i obuka (učenje na daljinu, obrazovanje odraslih i zajednice).
- Informatička obuka (osnove rada na računaru – korišćenje tastature, miša, operativnog sistema, aplikacija: tabelarne kalkulacije, imejl, obrada teksta itd.)
- Grafički dizajn (prezentacije, oglasi)
- Štampanje (lasersko štampanje i kopiranje promotivnih materijala i prezentacija)
- Veb dizajn (dizajniranje lične veb stranice, pokretanje i održavanje stranice telecentra)
- Pisanje projekata (priprema za odobrenje i finansiranje).
- Skeniranje (skeniranje teksta ili grafike (uključujući fotografije) za upotrebu u biltenu, imejlu ili za štampanje).
- Fotokopiranje (materijala za edukaciju, pisama, biltena itd., na papirima različitih boja).
- Poslovne i sekretarske usluge
- Usluga imenika (razvoj lokalnih telefonskih imenika. Ovo može biti u papirnom ili elektronskom obliku).
- Video konferencije (audio i video konferencija sa drugim regionima).

- Informacione usluge (na primer, Telecentri mogu delovati kao agencije za zapošljavanje, da daju informacije o slobodnim radnim mestima ili radnicima. Pružanje najnovijih lokalnih i svetskih novosti, informacija o cenama na tržištu, i drugih informacija koje mogu biti dostupne za zajednicu. Ove informacije mogu biti dostupne na Internetu ili odštampane i postavljene na oglasnu tablu ispred Telecentra).
- On line bankarske usluge (banke sada omogućuju korisnicima da elektronskim putem obave svoje novčane transakcije. Telecentar može da ponudi pomoć korisnicima da pristupe elektronskim uslugama koje im nudi banka).

SOCIJALNO PREDUZETNIŠTVO I TELECENTRI

Pojam „socijalno preduzeće“ se odnosi na bilo koju preduzetničku aktivnost koja generiše prihod za organizaciju (stoga je „preduzeće“), dok u isto vreme pomažu ostvarenju socijalnih ciljeva.

Model socijalnog preduzeća može doneti niz potencijalnih koristi kao što su:

- Povećanje i diversifikacija prihoda koji dolaze iz „profitabilnosti“ socijalnog preduzeća, što pomaže smanjenju zavisnosti od neizvesnih izvora finansiranja,
- Veću fleksibilnost jer, za razliku od donatorskih sredstava, prihod socijalnog preduzeća nije ograničen na specifično korišćenje, što omogućava telecentru da koristi sredstva na način koji najbolje odgovara potrebama organizacije,
- Poboljšanje sveukupnih organizacionih performansi, pošto odgovarajuća finansijska i upravljačka disciplina koja je potreban za uspešno socijalno preduzeće poboljšava efikasnost telecentra i veštine planiranja,
- Pozitivan utisak na donatore koji mogu ceniti da je telecentar proaktivan u generisanju vlastitih resursa,
- Povećana vidljivost i samouverenost telecentra

Iako socijalno preduzeće može doneti značajne prednosti za telecentar, koordinator mora biti svestan i potencijalnih ograničenja. Upravljanje socijalnim preduzećem nije jednostavno, i one može biti u neskladu sa lokalnom ekonomskom i biznis kulturom. Socijalna preduzeća zahtevaju određeni nivo finansijske stabilnosti i stručnosti koje nemaju svi telecentri. Nadalje, ne postoji direktan recept za uspeh. Svaki model socijalnog preduzeća treba biti podešen pojedinačnoj misiji, kapacitetima, stručnosti i tehničkim veštinama telecentra.

PROJEKTNİ MENADŽMENT

Do devedesetih godina prošlog veka smatralo se da projektni menadžment spada u područje tehničkih ili inženjerskih struka. S početkom novog milenijuma, situacija se bitno promenila i projekti sve više postaju način funkcionisanja privatnog, javnog i civilnog sektora.

Kao što se smanjuje životni vek proizvoda, tako se počelo očekivati da se i društveni problemi počnu rešavati u zadatom vremenu, uz zadati proračun, na željenom nivou, efikasnim i efektivnim korišćenjem dodeljenih resursa i na zadovoljstvo korisnika.



To je značilo uvođenje projektnog pristupa i u razvojne društvene aktivnosti.

Za projekat se može reći da je serija aktivnosti i zadataka koji imaju specifičan cilj koji treba ispuniti unutar određenih parametara.

Projekti imaju početak i kraj, imaju finansijska ograničenja i u njihovoj se realizaciji koriste ljudski i drugi resursi.

Tradicionalna škola menadžmenta definiše planiranje, organizovanje, kontrolisanje i upravljanje kao osnovne odgovornosti i veštine projektnog menadžmenta.

PROJEKTNO PLANIRANJE

Projekat se najčešće pokreće da bi se rešio neki problem. Analiza problema je početni test ozbiljnosti projektnog predloga koji odgovara donatorima na pitanje o poznavanju problemske situacije koja se želi rešiti. Postojanje problema je poželjno potkrepiti rezultatima istraživanja i statističkim pokazateljima iz različitih izvora.

Izrada projektnih planova ima dve osnovne funkcije i to da nam olakša projektni put ka ostvarenju ciljeva i da predstavi naš jedinstveni poduhvat potencijalnim donatorima ili sponzorima.

Projektni plan mora odgovoriti na pitanja šta treba napraviti da bi se završio projekt, koje veštine su potrebne u projektnom timu, ko će izvršiti pojedine zadatke, koliko vremena će trajati pojedina aktivnost, te napokon koliko će koštati pojedina aktivnost, a koliko ceo projekat.

PROJEKTNO ORGANIZOVANJE

Spoljni pritisci za novim proizvodima i novim uslugama prisilili su organizacije na promenu organizacione strukture kako bi se odgovorilo na izazove zahteva za brzim i stalnim promenama. Hijerarhijski ili piramidalni model tradicionalnih organizacija delimično je zamenjen matričnim modelom projektne organizacije.

Osnovna organizaciona jedinica u takvoj organizaciji je projektni tim. Svi članovi projektne organizacije slede zajedničku viziju, posvećeni su misiji organizacije, učestvuju u izradi strategije. Za takvu organizaciju je više nego ikad važna transparentnost i

informacioni sistem koji će pružati ažurne informacije o planovima i njihovoj realizaciji.

PROJEKTNO KONTROLISANJE

Projektno kontrolisanje je proces merenja napretka u ostvarivanju ciljeva, evaluacije onoga što je još potrebno da se uradi i preduzimanja eventualnih korektivnih mera koje je potrebno učiniti da bi se ispunili ciljevi.

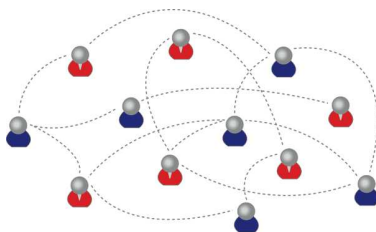
PROJEKTNO VOĐENJE

Funkcija projektnog vođenja uključuje kadrovsko popunjavanje, koje treba osigurati da svaka pozicija u projektnom timu bude popunjena kompetentnom osobom. Vođenje uključuje i obuku pojedinaca i timova u načinima ispunjavanja projektnih zadataka i odgovornosti.

UMREŽAVANJE TELECENTARA

Puno je pragmatičnih razloga za saradnju i umrežavanje telecentara i sličnih ili komplementarnih organizacija. Manje sredine će prirodno osnivati i manje telecentre koji će pružati usluge manjem broju ljudi, pa će pojedinačno iz perspektive donatora imati i manji učinak na društveni razvoj.

Manji telecentri će u razvojnim projektima morati da prođu gotovo iste procese planiranja, implementacije i izveštavanja, ali će na raspolaganju imati manje ljudskih i materijalnih resursa.



U manjim projektima se neproporcionalno više vremena i novca troši na administrativne poslove i indirektne troškove u odnosu na veće projekte. Stoga je i donatorima i primaocima donacija u interesu finansiranje i rad na većim projektima.

Rešenje problema se nalazi ili u rastu organizacije i njenog kapaciteta za implementaciju većih projekata ili u umrežavanju

EMREŽA – MREŽA TELECENTARA U SRBIJI



eMreža jeste inicijativa koju je pokrenula lokalna nevladina organizacija IAN Međunarodna mreža pomoći u okviru svog edukativnog odseka IAN Telecentra 2011. godine. eMreža je aktivna mreža koja ima za cilj da poveća uticaj i efikasnost telecentara i drugih organizacija, institucija i kompanija u Srbiji koji su posvećeni ostvarenju digitalne uključenosti građana i građanki u Srbiji osnažujući deljenje iskustva i najboljih praksi između svojih članica.

Cilj eMreže je stvaranje uspešnog modela ka ostvarivanju digitalne uključenosti za 3 miliona građana Srbije – svih onih kojima nedostaju IT veštine danas.

Ova mreža postoji kako bi obezbedila da 3 miliona građana Srbije stekne informatičke veštine, razvije motivaciju i dobije pristup digitalnim tehnologijama koji im je potreban da bi ostvarili dobrobit i pružili svoj doprinos ekonomiji znanja.

Više informacija na www.emreza.rs

BALKANSKA MREŽA TELECENTARA

2003. godine je započeo razvoj regionalne mreže telecentara na području Srbije, Hrvatske, Bosne i Hercegovine i Makedonije. Vizija mreže je razvoj neprofitnog brenda prepoznatljivog po visokom kvalitetu programa celoživotnog učenja i multimedijalne produkcije.



Misija mreže je promocija celoživotnog učenja kao razvojnog alata za sve građane. Cilj je razvoj kompetencija koje su potrebne svim građanima za aktivno uključivanje u društvo znanja.

U razdoblju od pet godina razvijen je modularni program informatike, engleskog jezika, životnih vještina i preduzetništva u kome je učestvovalo preko 5,000 polaznika. Većinu polaznika su činile vulnerabilne grupe uključujući izbeglice, raseljena lica, socijalne slučajeve, nezaposlene, samohrane roditelje i slično.

Autorizovano je sedam ECDL test centara u Beogradu, Novom Sadu, Sarajevu, Prijedoru, Travniku, Slavonskom Brodu i Gostivaru u kojima najuspešniji polaznici stiču međunarodno priznate računarske diplome.

U Zagrebu je otvoren Telecentar koji se bavi multimedijalnom produkcijom i edukacijom u području audio-vizuelnih tehnologija za decu, mlade i odrasle.

TELECENTRE EUROPE

Gotovo 300 miliona Evropljana nije uključeno u informaciono ili digitalno društvo. Negativne posledice takvog stanja nisu odmah vidljive i na prvi pogled ne predstavljaju preveliku pretnju. Međutim u modernom društvu digitalna isključenost je ujedno i isključenost iz ekonomskih i društvenih tokova razvoja.



U proleće 2008. godine održan je prvi evropski sastanak telecentara, organizacija posvećenih brizi o ljudima kojima nisu dostupne blagodeti digitalnog društva. Dogovoreno je osnivanje Evropske mreže telecentara, koja će omogućiti izgradnju kapaciteta, razmenu iskustava i zajedničke projekte organizacija članica. Tri godine kasnije registrovana je međunarodna nevladina organizacija Telecentre Europe AISBL sa sedištem u Briselu.

Procenjuje se da na širem području Evrope postoji preko 100.000 telecentara, koji zapošljavaju preko 250.000 ljudi i još barem toliko volontera. Aktivnosti mreže uključuju organizaciju godišnje konferencije, studijskih poseta među članicama mreže i organizaciju kampanja poput *Getonline week*, kojima se promoviše korišćenje informaciono komunikacionih tehnologija.

Ciljevi Telecentre Europe su u skladu sa ciljevima Digitalne agende Evropske komisije i milenijumskim ciljevima Ujedinjenih nacija.

Više informacija na www.telecentre-europe.org.

TELECENTRE.ORG

Telecentre.org je globalni program koji potpomaže uspostavljanje i održivost telecentara na lokalnom nivou. Programom upravlja Telecentre.org fondacija. Program je nastao 2005. godine nakon svetskog samita o informacionom društvu održanom u Tunisu.



Od svog osnivanja Telecentre.org je pomogao u stvaranju mreža telecentara u preko četrdeset zemalja. Takođe je pomogao u pokretanju Telecentre.org akademije, obrazovnog programa namenjenog operatorima telecentara širom sveta.

Ostale aktivnosti uključuju organizaciju događanja i kampanja o korišćenju tehnologije za smanjenje siromaštva, izradu višejezičnih web sedišta i portala, izdavanje časopisa, vesti i studija o održivosti, istraživanje i razvoj kao podršku javnom i privatnom sektoru i donatorskim agencijama, studijske posete i globalni forum o telecentrima.

Telecentre.org sledi viziju osiguravanja digitalnih tehnologija radi smanjenja siromaštva u lokalnim zajednicama. Misija uključuje osnaživanje telecentara izgradnjom kapaciteta, sadržaja, usluga, znanja i partnerstva koji bi ojačali i održali telecentre kao alate socio-ekonomskog rasta i razvoja.

Telecentre.org provodi programe na području Latinske Amerike, Afrike, Bliskog istoka, pacifičkog dela Azije i Evroazije. Fondacija je registrovana u Manili na Filipinima, uz finansijsku podršku kanadske organizacije International Development Research Centre (IDRC) i Microsofta.

Više informacija na www.telecentre.org.



Click to Europe

Projekat sprovede / Project implemented by:



Fundación
Esplai



U okviru projekta "Jačanje dijaloga između civilnog društva
Srbije i EU" koji
finansira Evropska unija, a vodi Delegacija Evropske unije u