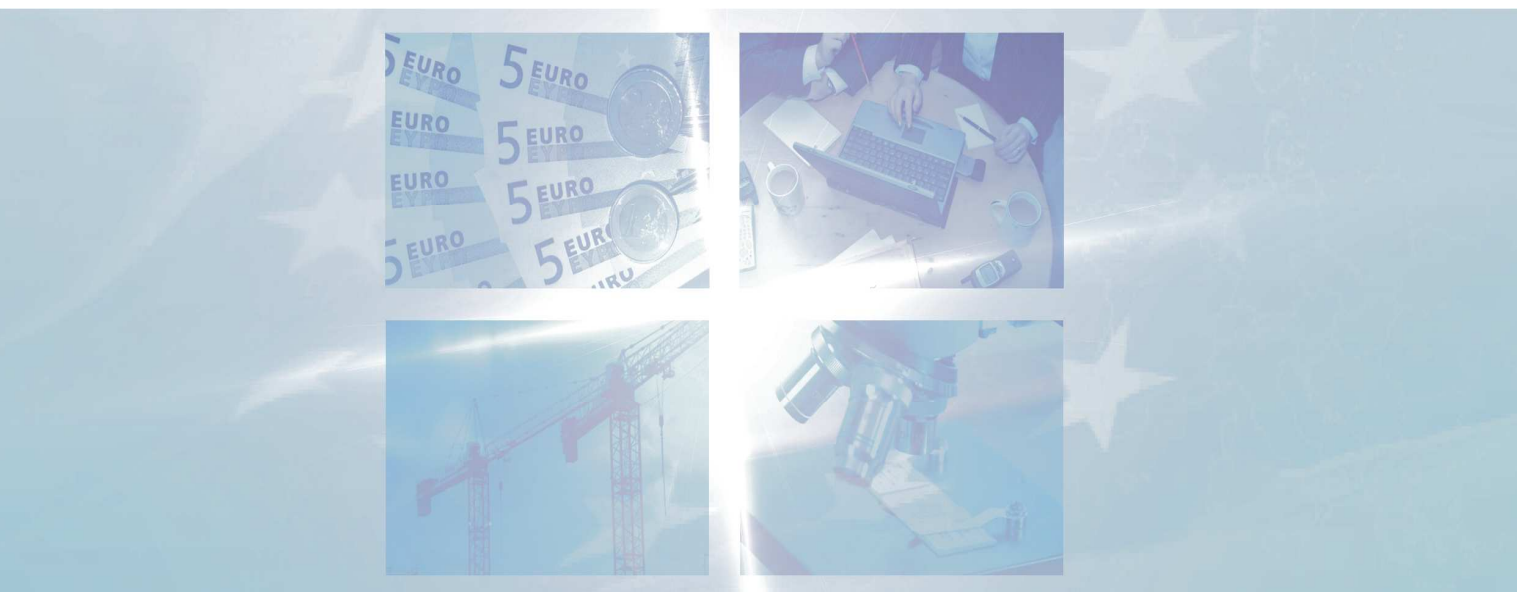


**OCENA STOPNIA ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA
INFORMACYJNEGO W RAMACH
SEKTOROWEGO PROGRAMU OPERACYJNEGO
ROZWÓJ ZASOBÓW LUDZKICH
2004-2006**

STRESZCZENIE RAPORTU KOŃCOWEGO



Maj 2008

PAG  **Uniconsult**

Streszczenie

Spółeczeństwo informacyjne jest strukturą społeczną, w ramach której informacja jest dobrem samym w sobie. Z tego punktu widzenia każdy wzrost wiedzy członków takiego społeczeństwa przyczynia się do jego rozwoju. To z kolei prowadzi do wniosku, że każdy projekt realizowany w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich, w którym przekazano choćby minimalną ilość wiedzy, przyczynił się do rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Jednak aby w pełni wykorzystywać możliwości i korzyści, jakie stwarza nowoczesny świat, potrzebna jest nie tylko informacja, ale także umiejętność jej wykorzystania. Do tego zaś niezbędne są nowoczesne technologie komunikacyjno-informacyjne (ICT).

Celem badania *Ocena stopnia rozwoju społeczeństwa informacyjnego w ramach SPO RZL* była przede wszystkim ewaluacja rozwoju umiejętności z zakresu ICT wśród osób bezrobotnych, będących beneficjentami działań w ramach Priorytetu I SPO RZL. Podstawowym powodem realizacji tego projektu była potrzeba ustalenia niskiej skuteczności szkoleń dla bezrobotnych realizowanych w ramach SPO RZL, ujawniona w innych badaniach.

Badanie ewaluacyjne przeprowadzone zostało z użyciem różnych technik badawczych na czterech poziomach: 1) poziom beneficjenta ostatecznego (wywiad telefoniczny ze wspomaganiami komputerowym – CATI, N=400); 2) poziom projektodawcy (ankieta internetowa – CAWI, N=250); 3) poziom pracodawcy (CATI, N=204, oraz indywidualny wywiad pogłębiony – IDI, N=15); 4) poziom społeczny (badanie z wykorzystaniem analizy źródeł wtórnych zastanych).

Projekt badawczy realizowany był od lutego do maja 2008.

Streszczenie wyników przedstawione na następnych stronach zostało oparte na strukturze 7 głównych pytań ewaluacyjnych. Ze struktury tej ze względu na swoją specyfikę wyłączone zostało Działanie 1.4 SPO RZL, które również w raporcie było analizowane oddzielnie od pozostałych Działań, z wykorzystaniem innego podejścia badawczego.

[1] Jaki wpływ miało wsparcie udzielone w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich 2004-2006 na rozwój kwalifikacji zawodowych i kompetencji z zakresu ICT wśród osób niepracujących?

Projekty realizowane w ramach Priorytetu I SPO RZL, a skierowane do osób niepracujących, w większości przypadków spowodowały rozwój kwalifikacji zawodowych i kompetencji z zakresu ICT. Niemal wszyscy beneficjenci ostateczni i większość projektodawców była zadowolona z efektów projektów.

W ramach projektów, w zakresie, w jakim dotyczyły one lub wykorzystywały nowoczesne technologie, beneficjenci nabywali przede wszystkim podstawowe, bazowe umiejętności – zarówno w zakresie obsługi samego komputera, Internetu, jak i programów komputerowych. Dużo rzadziej zakres projektów obejmował programy specjalistyczne. W części projektów przy okazji rozwoju kompetencji ICT bezrobotni nabywali także umiejętności związane z funkcjonowaniem na rynku pracy (np. umiejętność pisania CV, listu motywacyjnego, przeglądania w Internecie ogłoszeń o pracę). Natomiast w ramach projektów nie rozwijano kompetencji związanych z szerszym wykorzystaniem narzędzi ICT w życiu codziennym – komunikacji, wyszukiwania

dowolnych informacji, bankowości, handlu i administracji elektronicznej etc. Co więcej, beneficjentom rzadko przekazywano umiejętności, które pozwoliłyby na dalszy, już samodzielny rozwój kwalifikacji ICT. Tym samym nie wszyscy beneficjenci po zakończeniu wsparcia uzyskali umiejętności pozwalające w pełni wykorzystywać możliwości i zasoby współczesnego społeczeństwa informacyjnego.

Zakres tematyczny realizowanych projektów był zdeterminowany przez początkowy poziom kompetencji beneficjentów ostatecznych – poziom ten można zaś określić w większości przypadków jako niski. Dlatego też wsparcie koncentrowało się wokół zagadnień podstawowych, ogólnych. Jest to korzystne z dwóch powodów – po pierwsze dostarczenie beneficjentom umiejętności bazowych tworzy podstawę dla dalszego rozwoju bardziej wyspecjalizowanych kompetencji w dowolnie wybranym kierunku, po drugie zaś pozostaje w zgodzie z potrzebami i oczekiwaniami pracodawców, którzy wskazują, iż specyficznych narzędzi czy oprogramowania pracownik może nauczyć się już na konkretnym stanowisku pracy, ale ważne by miał po temu już odpowiednie przygotowanie w zakresie obsługi komputera czy Internetu.

Jednocześnie poziom rozwoju kompetencji oraz ocena wpływu wsparcia na ich uzyskanie są bardzo silnie związane z sytuacją beneficjenta. Młodzież, która uzyskała wsparcie w ramach Działania 1.2, w zdecydowanej większości już od początku dysponowała pewnymi umiejętnościami związanymi z ICT – zdobytymi w ramach nauki szkolnej oraz w środowisku rówieśniczym. Dlatego też oczekiwania tej grupy były wyższe, niż beneficjentów pozostałych Działaniach. Z kolei subiektywnie postrzegany postęp dokonany dzięki szkoleniom jest w przypadku tej grupy niższy – osoby te więcej umiały na samym początku, mniej zatem mogły skorzystać z podstawowego wsparcia. Jednak nawet utrwalenie posiadanych umiejętności lub podwyższenie zaawansowania jest nie do przecenienia.

Największy rozwój kompetencji obserwujemy w przypadku beneficjentów Działania 1.5, którzy dysponowali początkowo najmniejszymi umiejętnościami z zakresu ICT. W przypadku tej grupy projekty umożliwiły duży rozwój, nawet dzięki samemu kontaktowi z narzędziami ICT – grupa ta z racji swojej specyfiki ma zdecydowanie mniejsze możliwości uzyskania kwalifikacji związanych z obsługą komputera i Internetu. Również grupa beneficjentek Działania 1.6 poczyniła spore postępy w ramach szkoleń.

Na skuteczność wsparcia w zakresie rozwoju kompetencji ICT silny wpływ mają cechy demograficzne – zwłaszcza wiek, płeć i wykształcenie. Największy wzrost kwalifikacji obserwujemy wśród starszych respondentów. Wynikać to może z globalnego postępu w dziedzinie wiedzy i technologii, jaki dokonał się na przestrzeni kilku lat, a na którym skorzystały przede wszystkim młodsze pokolenia – bezrobotni z najstarszych grup wiekowych nie mieli okazji zetknąć się z narzędziami ICT w ramach nauki szkolnej lub wdrożyć się w nowoczesne technologie w ramach środowiska pracy. Z reguły to kobiety czyniły większe postępy, niż mężczyźni – zaczynały także od niższego poziomu kompetencji.

Szkolenia postrzegane jako trudniejsze częściej przynosiły pozytywny efekt. Można przypuszczać, że projekt wydawał się bardziej zaawansowany w grupach o niskim poziomie kompetencji ICT, a przez to powodował silniejsze doświadczenie postępu.

Od czasu udziału w projekcie beneficjenci jeszcze podnieśli swój poziom umiejętności. Jest to dobra prognoza na przyszłość – udzielona pomoc będzie dalej procentować. Jednak dużo mniej osób jest skłonnych przyznać, iż to udział w projekcie był głównym powodem nabycia tych umiejętności – chętniej widzieliby siebie w roli sprawców wzrostu kompetencji, zupełnie niezależnie od otrzymywanego w ramach SPO RZL wsparcia.

Za dobry sygnał należy uznać chęć dalszego dokształcania się i rozwoju, zgłaszaną przez większość beneficjentów wszystkich działań. Co więcej kompetencje uzyskane przez beneficjentów, wedle ich deklaracji, będą wykorzystywane lokalnie – zdecydowana większość badanych nie planuje wyjazdów za granicę (co oznaczałoby, iż ludzie wyszkoleni w Polsce, spożytkowaliby nabyte kompetencje w ramach innego kraju, a często być może w ogóle ich nie wykorzystywali, zadawalając się mniej ambitną, za to lepiej płatną pracą na Zachodzie).

[2] Na ile udzielone wsparcie spełniło oczekiwania adresatów w kwestii zwiększenia ich wiedzy z zakresu społeczeństwa informacyjnego?

Respondenci charakteryzują się wysoką motywacją do udziału w realizowanych projektach. Ponad 62% z nich stwierdziło, iż z własnej inicjatywy zdecydowali się na uczestnictwo w oferowanych szkoleniach. To z kolei pokazuje na duże oczekiwania, które były stawiane wobec tych szkoleń, a także innych form wsparcia w projektach.

Oczekiwania beneficjentów zostały w znacznym stopniu spełnione poprzez realizowane w projektach działania - szkolenia i inne usługi. Wskazują na to przeważające głosy zadowolenia z udziału w szkoleniach. I pomimo różnic w poziomie wyjściowych umiejętności i wiedzy między uczestnikami szkoleń, niewątpliwie odnalazły one swoje praktyczne zastosowanie w codziennej pracy. Znaczna część ankietowanych, którzy po zakończeniu udziału w projekcie rozpoczęli pracę, w czasie jej wykonywania wykorzystuje zdobyte umiejętności w zakresie ICT. Natomiast wśród osób, które nie odnalazły praktycznego zastosowania tej wiedzy w życiu zawodowym, dominują głosy o braku potrzeby czy możliwości (ze względu na charakter wykonywanych zadań). Rzadko wskazuje się na złe przygotowanie w tym zakresie.

Dla beneficjentów cenny był już sam udział we wsparciu i możliwość zwiększenia kompetencji z zakresu ICT. Wyraźnie oddzielają oni tę kwestię od sprawy ich wejścia lub powrotu na rynek pracy. Zważywszy, że jedynie połowa beneficjentów była w chwili badania aktywna zawodowo, niezadowolone z otrzymanego wsparcia mogłoby być znacznie większe.

[3] Na ile zdobyte kompetencje z dziedziny korzystania z nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych, w tym wykorzystania Internetu, wpłynęły na umiejętność poruszania się na rynku pracy i elastyczność beneficjentów w poszukiwaniu zatrudnienia?

Blisko połowa beneficjentów ostatecznych obecnie nie wykonuje stałej pracy lub jeszcze kontynuuje naukę. 33% spośród tych, którzy pracę znaleźli, uznało że najważniejszym tego powodem były ich kwalifikacje z zakresu ICT. Nie mniej w przypadku badanych beneficjentów ukończone szkolenia i kursy z zakresu ICT w niewielkim stopniu przyczyniły się do poprawy ich sytuacji. Innymi słowy, nie był to czynnik silnie warunkujący zmiany pozycji badanych osób na rynku pracy. Nie powinno to jednak dziwić – zważywszy na omówione wcześniej rozbieżności pomiędzy zapotrzebowaniem pracodawców na pewne typy kwalifikacji, a oczekiwaniami beneficjentów w zakresie potencjalnego zatrudnienia.

Zdecydowana większość beneficjentów ostatecznych (powyżej 80%) stwierdziła, iż potrafi bez problemu wyszukać w Internecie interesujące dla nich ogłoszenia, napisać swój życiorys czy list motywacyjny w edytorze tekstu czy wysłać e-mail do pracodawcy w odpowiedzi na ogłoszenie o możliwości zatrudnienia. Nieco mniej osób czuje się pewnie w tworzeniu własnego profilu na portalach internetowych zawierających ogłoszenia o pracę.

A zatem beneficjenci, wedle własnych deklaracji, dysponują odpowiednimi umiejętnościami z zakresu ICT do poruszania się na rynku pracy i poszukiwania zatrudnienia. Jest to korzystne z punktu widzenia potrzeb społeczeństwa informacyjnego w ogólności i w kontekście rynku pracy w szczególności, ponieważ wedle wskazań pracodawców, w większości (i coraz częściej) wykorzystują oni Internet do poszukiwania pracowników. Jednak beneficjenci nadal najczęściej polegają na tradycyjnych drogach poszukiwania pracy – ogłoszeniach w prasie, w urzędach pracy, osobistym roznoszeniu zgłoszeń. Spośród elektronicznych dróg poszukiwania zatrudnienia najczęściej – i w stopniu porównywalnym z prasą tradycyjną – bezrobotni wykorzystują przeszukiwanie portali internetowych z ogłoszeniami o pracę. Jak więc widać, między posiadaniem umiejętności związanych z ICT a przydatnych na rynku pracy, a ich wykorzystaniem nadal istnieje przepaść.

[4] Czy uzyskane przez beneficjentów ostatecznych kwalifikacje w zakresie ICT odpowiadały na faktyczne zapotrzebowanie ze strony pracodawców?

Dla zdecydowanej większości pracodawców kompetencje ICT są ważnym elementem oceny kwalifikacji potencjalnego pracownika. Oczekiwania wobec pracowników, zwłaszcza umysłowych, dotyczą głównie ogólnych kompetencji posługiwania się komputerem i Internetem. Co czwarty pracodawca ma również takie oczekiwania w stosunku do pracowników fizycznych. Opinia beneficjentów ostatecznych i projektodawców na temat oczekiwań pracodawców nie współgra z wagą, jaką ci ostatni przykładają do umiejętności ICT. Beneficjenci i projektodawcy mają tendencję do przeceniania wagi kompetencji związanych tylko z obsługą komputera, Internetu i programów komputerowych – niemal wszyscy stwierdzają, iż są to umiejętności kluczowe lub raczej ważne. Projektodawcom trudno jednak byłoby przyznać, iż dostarczają beneficjentom umiejętności nieistotnych dla potencjalnych pracodawców. Z kolei aspiracje beneficjentów zupełnie nie pokrywają się z oczekiwaniami pracodawców, i stąd skłonność do przeszacowywania ważności świeżo nabytych kwalifikacji.

Trzech na czterech badanych pracodawców poszukuje obecnie pracowników. Jedna trzecia oczekuje od nowozatrudnionych jedynie podstawowych umiejętności obsługi komputera. Tyle samo nie stawia nowym pracownikom żadnych wymagań związanych z ICT. Pracodawcom bardziej zależy na pracownikach fizycznych, posiadających już pewne kwalifikacje zawodowe, oraz na technikach i specjalistach – takie też prognozują zapotrzebowanie w przyszłości, w związku z prowadzoną działalnością i planami rozwoju firmy. Zdecydowana większość pracodawców stwierdza, iż znalezienie nowego pracownika będzie trudne. Przyczyny takiego stanu rzeczy upatrują w emigracji pożądaných pracowników oraz niskich kwalifikacjach osób, które pozostały w kraju.

Do powyższych czynników należy dołączyć także rozbieżność oczekiwań beneficjentów z faktycznym zapotrzebowaniem ze strony pracodawców. Obecnie najmniejsze zapotrzebowanie na rynku jest m.in. na pracowników biurowych zatrudnianych na stanowiska pomocnicze, czyli takich stanowisk, do których aspirują beneficjenci wsparcia w postaci szkoleń ICT. O rozbieżności między popytem i podażą kwalifikacji na rynku pracy, związanej z oczekiwaniami, aspiracjami osób bezrobotnych świadczy także fakt, iż co trzeci spośród beneficjentów nadal pozostających bez pracy jako przyczynę tego stanu wskazał brak atrakcyjnych (a więc zgodnych z aspiracjami) ofert pracy.

Fakt, iż znaczna część beneficjentów nadal pozostaje bez pracy w połączeniu z deklaracjami pracodawców co do faktycznego zapotrzebowania na pracowników,

świadczy o tym, iż uzyskane w ramach wsparcia SPO RZL kwalifikacje nie zawsze odpowiadały na popyt na rynku pracy.

[5] W jakim stopniu wsparcie udzielone w ramach SPO RZL odpowiadało faktycznym potrzebom w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego?

W ramach projektów w zasadzie wszyscy beneficjenci nabyli lub udoskonalili podstawowe umiejętności związane z obsługą komputera, Internetu lub programów komputerowych. Tym samym zostali wyposażeni w narzędzia potrzebne do wykorzystywania zasobów społeczeństwa informacyjnego. Jednak w ramach projektów (zapewne z racji koncentrowania się na kwestiach rynku pracy) zbyt mało uwagi poświęcono umiejętnościom i informacjom potrzebnym do efektywnego wykorzystania świeżo nabytej wiedzy. Stąd na przykład – mimo, iż niemal wszyscy beneficjenci potrafią wykorzystywać Internet do poszukiwania pracy – medium to wcale nie jest powszechnie wykorzystywane. Być może w ramach projektów beneficjentów należałoby zachęcać do wykorzystywania narzędzi ICT w życiu codziennym – wskazywać im konkretne zastosowania. To z kolei wskazuje na konieczność dostarczenia beneficjentom praktycznych rozwiązań, sposobów wykorzystywania komputera i Internetu, a nie tylko skupiania się na problemach wąskich, teoretycznych, związanych wyłącznie z aktywizacją zawodową. Wykorzystanie konkretnego narzędzia w celach pozazawodowych sprzyja pozytywnemu do niego stosunkowi i tym samym zwiększa szanse wykorzystania tego narzędzia w celach związanych z pracą.

Projektodawcy w przeważającej części są przekonani, iż realizowane przez nich projekty miały wpływ na rozwój społeczeństwa informacyjnego, najczęściej po prostu poprzez wykorzystanie w ramach projektu komputera i Internetu (choć zakres dostępu beneficjentów do tych narzędzi budzi niekiedy wątpliwości). Tym samym projektodawcy wykazują się jedynie podstawowym i bardzo powierzchownym rozumieniem problematyki rozwoju społeczeństwa informacyjnego.

[6] Dlaczego wsparcie w zakresie rozwoju kompetencji i kwalifikacji zawodowych z zakresu ICT udzielone w ramach SPO RZL nie jest dostatecznie skuteczne/satysfakcjonujące?

W większości projektów zapewniono uczestnikom dostęp do komputera i/lub Internetu, co stwarzało beneficjentom możliwość pełniejszego skorzystania ze szkoleń, czy innych form wsparcia w zakresie ICT, a więc podnosiło skuteczność projektów. W przyszłości należałoby na kryterium dostępu do komputera i Internetu dla każdego uczestnika projektu położyć większy nacisk – indywidualne korzystanie z tych narzędzi w trakcie szkoleń sprzyja utrwaleniu nabywanych umiejętności. Zdecydowana większość beneficjentów ma zapewniony poza szkoleniami stały dostęp do komputera i Internetu, co stwarza korzystne warunki dla wykorzystywania umiejętności w zakresie ICT nabytych w projektach.

Wiele projektów uczyło beneficjentów poruszania się na rynku pracy z wykorzystaniem technologii ICT, były to jednak najczęściej podstawowe umiejętności związane z pisaniem listów motywacyjnych i CV lub przeglądaniem ofert. Znaczna liczba projektów w ogóle nie uczyła takich umiejętności, co miało wpływ na niższą skuteczność tego wsparcia.

Nietrafna diagnoza projektodawców co do popytu na rynku pracy na dane typy kwalifikacji również może być przyczyną braku oczekiwanych efektów wsparcia. Według relacji projektodawców, w projektach powszechnie dokonywano analizy rynku pracy i dopasowywano profil projektu do potrzeb tego rynku. Jednakże stosowane metody analizy polegały najczęściej na przeglądzie już istniejących danych, rzadko projektodawcy przeprowadzali własne badania lub nawet konsultacje z ekspertami, pracodawcami czy beneficjentami. Dominacja biernych metod analizy może rodzić obawę, co do jakości i rzetelności tego elementu przygotowań projektów.

Dobór odpowiednich beneficjentów wydaje się być kluczowym czynnikiem skuteczności projektu. Według relacji projektodawców, szeroko stosowano procedury kwalifikacji beneficjentów do uczestnictwa w projekcie. Była to jednak najczęściej selekcja oparta na kryteriach formalnych. Nieco rzadziej stosowano indywidualne rozmowy z beneficjentami, a w nielicznych przypadkach korzystano z testów kompetencyjnych. Ogólnie więc nabór do projektów w niewielkim stopniu oparty był na kryteriach merytorycznych. Proces kwalifikacji widziany oczami beneficjentów jest jeszcze bardziej sformalizowany. Zdecydowana większość z nich nie przechodziła żadnej oceny umiejętności – nawet w formie rozmowy kwalifikacyjnej, a tym bardziej testu kwalifikacyjnego.

Większość projektów realizowana była z udziałem zewnętrznych profesjonalnych firm, co zasadniczo korzystnie wpływało na skuteczność projektów. Nadal jednak dominującym kryterium wyboru ofert takich firm jest cena, co rodzi podejrzenia, że oszczędność odbywa się kosztem jakości szkoleń.

[7] Na ile wsparcie udzielone w ramach SPO RZL przyczyniło się do rozwoju społeczeństwa informacyjnego?

Niewątpliwie zdobyte przez beneficjentów ostatecznych w ramach projektów kompetencje przyczyniły się do rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Ale wsparcie w zakresie rozwoju kompetencji ICT przyczynia się do rozwoju społeczeństwa informacyjnego nie tylko bezpośrednio (poprzez rozwój umiejętności beneficjentów ostatecznych), ale również pośrednio – dzięki wzrostowi wiedzy osób, które z beneficjentami się zetknęły. Kapitał społeczny może być efektywnym medium rozpowszechniania kompetencji z zakresu obsługi komputera i Internetu – ponad połowa badanych beneficjentów ostatecznych przyznała, iż dzieli się posiadaną (w tym również zdobytą dzięki projektom) wiedzę z najbliższym otoczeniem. Najczęściej beneficjenci swoje umiejętności przekazują osobom najbliższym – rodzinie lub dzieciom, a także bliskim znajomym.

Zarówno dalszy rozwój (i utrwalenie) kompetencji ICT u beneficjentów ostatecznych, jak i przekazanie tych kompetencji kolejnym osobom, mogą być hamowane ze względu na brak inicjatyw czy działań, które przyczyniłyby się do zwiększenia dostępu do komputerów i Internetu. Problem ten dotyczy szczególnie obszarów wiejskich i mniejszych miast.

Działanie 1.4

Wsparcie oferowane w ramach Działania 1.4 Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich w głównej mierze skupiało się na diagnozie sytuacji osób niepełnosprawnych na rynku pracy (badania i ekspertyzy), promowaniu pro-integracyjnych postaw społecznych wobec niepełnosprawnych (kampanie medialne, projekty skierowane to pracodawców) oraz na budowie potencjału publicznych służb zatrudnienia, administracji publicznej, jak i organizacji pozarządowych, w świadczeniu usług dla osób niepełnosprawnych. Budowano również rozwiązania systemowe wykorzystujące nowoczesne technologie tj. internetowe portale pośrednictwa pracy, programy szkoleń e-learningowych, w znacznie mniejszym zakresie świadcząc bezpośrednio usługi dla osób niepełnosprawnych. Mała liczba projektów skierowanych bezpośrednio do osób niepełnosprawnych skutkowałą małą liczbą doradztwa (w Działaniu 1.4 nie przewidziano wsparcia szkoleniowego dla osób niepełnosprawnych) podnoszącego ich kompetencje i umiejętności w zakresie posługiwania się technologiami informacyjno-komunikacyjnymi.

Brak szkoleń i praktycznych warsztatów rozwijających umiejętności ICT osób niepełnosprawnych prowadzić może do podwójnego wykluczenia – ze względu na niepełnosprawności i ze względu na nieznaną technik informatycznych. Dodatkowo użyteczność i trwałość realizowanych w ramach Działania 1.4 projektów polegających na tworzeniu platform e-learningowych oraz internetowych baz ogłoszeń o pracę będzie większa o ile osoby niepełnosprawne posiadą niezbędne umiejętności ICT do korzystania z nich.

W przypadku osób niepełnosprawnych umiejętność wykorzystywania nowoczesnych technologii jest szczególnie ważna, ponieważ techniki te umożliwiają im wyjście z wykluczenia społecznego i zwiększają szanse na wejście na rynek pracy, dlatego rekomenduje się, aby w Działaniach programów operacyjnych skierowanych na aktywizację osób niepełnosprawnych przewidziane było wsparcie rozwijające ich umiejętności ICT.