

GRZEGORZ CETNER

*Krajowe Centrum Doradztwa Rozwoju Rolnictwa i Obszarów Wiejskich
Oddział w Poznaniu*

KONCEPCJA SYSTEMU PRZEPŁYWU INFORMACJI ROLNICZEJ I DORADCZEJ

1. Wstęp

Żyjemy w czasach, gdy podstawą wielu działań, decyzji jest sprawdzona, potwierdzona, otrzymana we właściwym czasie informacja. Dotyczy to niemal każdej sfery życia zarówno prywatnego, jak i zawodowego. W szczególności zaś dotyczy się zawodów, które informację traktują jako swój podstawowy produkt, pozyskują ją lub opracowują i następnie rozpowszechniają we wszelkich formach, płatnie lub bezpłatnie, masowo lub indywidualnie. Do zawodów takich bezsprzecznie należą doradcy, w tym także rolni, którzy bez dostępu do aktualnej informacji sami nie mogą być pewni jakości usług, jakie świadczą na rzecz innych osób. Informacja jest dla nich zarówno produktem pierwszej potrzeby, jak i produktem oferowanym – źródłem działania i efektem. Biorąc pod uwagę jak bardzo jakość udzielanej przez doradcę porady uzależniona jest od jakości pozyskanej informacji, łatwo wyobrazić sobie także jakie konsekwencje może przynieść udzielanie porad w oparciu o niepewne źródła informacyjne, wiadomości cząstkowe, niepotwierdzone. Decyzje podejmowane przez rolników i ich rodziny w oparciu o porady niskiej jakości mogą spowodować straty materialne i moralne, a także sprawić, że wiarygodność i przydatność instytucji doradczej będzie poddawana wątpliwości. Dlatego też aktualna informacja, obok wiedzy posiadanej i umiejętności doradczych jest podstawową bazą do udzielania porad będących wartościową pomocą dla rolników i ludności wiejskiej [Kujawiński 1994].

Konieczność opracowania w Polsce sprawnego systemu przepływu informacji działającego na rzecz rolnictwa i doradztwa, często artykułowana przez doradców i pracowników innych organizacji działających w otoczeniu rolnictwa, jest nie kwestionowana. Jego brak był wyraźnie akcentowany od początku lat 90, kiedy to informacja, w miarę stawiania czoła wyzwaniom gospodarki rynkowej, stawała się „produktem” pierwszej potrzeb [Matuszak 1994]. Największy stopień

adaptowania nowoczesnych technik informacyjnych na potrzeby pozyskiwania informacji rolniczej zaobserwowany właśnie w tym okresie, wynikał przede wszystkim z głodu informacji czysto rynkowej, dotyczącej popytu i podaży produktów rolnych i środków produkcji. Zwracano uwagę na fakt, że dostęp do aktualnej informacji rynkowej decyduje o powodzeniu ekonomicznym przedsięwzięć z zakresu gospodarki żywnościowej, pomaga w dostosowaniu do wymogów rynku i w sprośaniu przyszłej konkurencji krajów Unii Europejskiej [Orylska, Mickiewicz 1997].

Do podstawowych instytucji, których wymierne efekty pracy zależą w pierwszej kolejności od jakości pozyskiwanych informacji są jednostki doradztwa rolniczego, w tym Ośrodki Doradztwa Rolniczego, Izby Rolnicze, Krajowe Centrum Doradztwa, Rozwoju Rolnictwa i Obszarów Wiejskich. W swej codziennej pracy wspierają one rolników i ich rodziny w podejmowaniu decyzji produkcyjnych, innowacyjnych, technologicznych, społecznych. Stąd rodzi się wielka potrzeba tych podmiotów w zakresie pozyskiwania informacji [Wiatrak 1997]. ODR były pierwszymi instytucjami, które musiały stawić czoła nasilającej się potrzebie informacji w końcu lat 80. i z początkiem lat 90. Największy wysiłek w tworzeniu baz gromadzenia danych dotyczących rynku rolnego przypadł na lata 1991-1993, kiedy to tworzenie systemu gromadzenia informacji rynkowych podjęło około 80% tych jednostek [Zawisza 1997]. Mnogość zadań ODR-ów, z jakimi spotykają się ich pracownicy na przestrzeni ostatnich 25 lat, a przede wszystkim zmienność potrzeb informacyjnych, która wynika ze zmieniających się realiów gospodarki, wskazuje na konieczność dużej elastyczności ze strony systemu pozyskiwania informacji, w tym szerokiego spektrum źródeł informacji i ich rzetelnego powiązania z systemem [Kania 1998]. Badania ankietowe dotyczące potrzeb informacyjnych przeprowadzane wśród pracowników doradztwa rolniczego w ostatnich latach powinny być wzięte pod uwagę przy organizowaniu kompleksowego systemu [Drygas, Matuszak 2001].

Opisane założenia systemu mają służyć jako koncepcja, która po uszczegółowieniu miałaby szansę stać się podwaliną utworzenia i wdrożenia uniwersalnego informacyjnego narzędzia. System taki służyłby zarówno jako źródło informacji (dla rolników), jak i płaszczyzna porozumiewania się między doradcami, a także między doradztwem i innymi instytucjami. Dzięki systemowi i opisanym procedurom zostałoby przyspieszone otrzymywanie odpowiedzi na nurtujące doradców pytania oraz interpretacji zapisów prawnych, przepisów, regulacji, dotyczących np. programów pomocowych dla rolnictwa itp.

Problem braku sformalizowanego przepływu informacji w Polsce podejmowany był niejednokrotnie podczas prac grup roboczych działających w ramach projektu bliźniaczego PHARE „Krajowy System Doradztwa Rolniczego”, w którym uczestniczą, obok polskich przedstawicieli doradztwa (ODR, RCD, KCDDRRiOW, MRiRW), specjaliści państw członkowskich UE (Irlandii i Wlk.

Brytanii). W ramach dyskusji wypracowano wstępne zręby systemu w oparciu o doświadczenia tych państw. Sugestie ekspertów UE były tu bardzo pomocne - specjaliści z Irlandii zapoznali polskich członków grup roboczych m.in. z działaniem sieci wewnętrznej (intranet), działającej na potrzeby jednostek doradztwa rolniczego w Irlandii (Teagasc). Doświadczenia te mogą być cennym przykładem do wykorzystania w Polsce. Niektóre z nich zostały opisane w artykule.

Warto także dodać, że sprawny system przekazywania informacji, wykorzystujący dostępne techniki, w tym technologie komputerowe, to także sposób na oszczędności, co w dobie kurczącego się budżetu w sferze rolnictwa jest aspektem nie do przecenienia.

2. Krótka analiza sytuacji wyjściowej

W chwili obecnej pozyskiwanie informacji przez doradców rolniczych przypomina raczej walkę o informacje, a nie korzystanie z nich. Poszczególni doradcy wykorzystują sobie znane kanały dostępu do informacji, angażując osoby z różnych instytucji, które z kolei mają swoje ścieżki dostępu do informacyjnych źródeł. Sytuacja jest skomplikowana, a wiadomości zwrotne dochodzące do doradców, są często zniekształcane w trakcie ich przekazywania i obciążone dużym marginesem swobodnych interpretacji, których nie mogą ustrzec się kolejne, przekazujące informacje osoby. Ta sama informacja wędrująca różnymi ścieżkami jest w ostateczności inna niż pierwotna.

Media, w sobie znany sposób, pozyskują informację w sposób bardzo sprawny i to one często są pierwszym nośnikiem informacji, jaka trafia do rolnika. Informacja ta jednak często jest niepełna i rodzi tysiące pytań, z którymi to rolnicy zjawiają się u doradcy. Ten zaś do dyspozycji ma tylko tę samą ilość wiadomości z mediów i z niesprawdzonych źródeł, ponieważ nie ma pod ręką narzędzia, dzięki któremu otrzymałby potwierdzoną informację bezpośrednio ze źródła. Ponownie efektem jest brak wiarygodności doradcy, który nie potrafi odpowiedzieć na pytania klienta. Oczywiście, w praktyce rolnicy otrzymują odpowiedzi, ale trwa to długo, ponieważ poszukiwanie informacji zajmuje dużo czasu.

Brak procedur związanych z przekazywaniem informacji ze szczebla centralnego do jednostek doradczych powoduje, że media mają lepszy kontakt ze źródłem informacji i to one pozyskują ją wcześniej. Do kogo bowiem ma przelać wiadomość MRiRW? Nie ma wyznaczonych osób, które zobowiązane byłyby na skalę kraju, województwa, czy powiatu rozesłać w trybie pilnym ważne informacje. Procedury te nie istnieją także w przypadku zapytań kierowanych oddolnie. Odpowiedź na takowe może przyjść zarówno po 10 minutach, jak i 10 dniach. Nie wiadomo też dokładnie do kogo kierować takie zapytania.

Istniejące strony internetowe (MRiRW, KCDRRiOW) mogłyby pełnić wiele dodatkowych funkcji, takich choćby jak forum doradcze dostępne tylko dla do-

radców, umożliwiające wymianę doświadczeń, materiałów pisanych, szkoleniowych, prezentacji itp. Wykorzystanie ich jest zbyt małe. Doradcy irlandzcy na przykład, korzystają z intranetu (dostęp poprzez login i hasło) pozyskując z niego gotowe materiały szkoleniowe, które dzięki jednolitemu wzorcowi i koordynacji umieszczania tych materiałów przez jednostkę centralną, są rzetelne i oparte na potwierdzonych informacjach.

3. Podstawowe założenia Systemu Przepływu Informacji Rolniczej i Doradczej (SPIRiD)

U podstaw planowanego systemu znalazło się dążenie do zapewnienia doradcom rolniczym:

- ciągłego dostępu do aktualnej informacji;
- systemu odpowiedzi na trudne pytania;
- bazy aktualnych danych na temat rolnictwa w Polsce, w tym aktualnych danych statystycznych;
- dostępu do bazy materiałów szkoleniowych;
- otrzymywania interpretacji przepisów, rozporządzeń itp.;
- otrzymywania kluczowych informacji na bieżąco w postaci poczty elektronicznej;
- kontaktu z ekspertami, pracownikami innych instytucji, specjalistami itd.

Powyższe założenia, traktowane jako cele systemu, mogą być realizowane dzięki zastosowaniu dostępnych metod przepływu informacji, lecz w wielu przypadkach powinny mieć charakter sformalizowany, oparty o spisane procedury. System powinien wykorzystywać następujące narzędzia:

a) przepływ informacji „góra – dół”:

- strona internetowa (zamieszczanie aktualnych wiadomości, najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi na nie, zamieszczanie interpretacji przepisów, forum doradcze itp.);
- lista mailingowa (przekazywanie kluczowych informacji do wszystkich doradców znajdujących się na liście mailingowej za pomocą poczty elektronicznej);
- poczta elektroniczna (przesyłanie odpowiedzi na pytania, interpretacji);
- intranet (dostępny dla wszystkich doradców z poziomu ogólnie dostępnej strony internetowej, wejście poprzez login i hasło – zawartość intranetu opisana w tekście);
- telefon (osoby pełniące kluczowe funkcje w systemie, np. eksperci znani z nazwiska i instytucji, udzielający porad i świeżych informacji wszystkim doradcom);
- list (w przypadku pism wymagających podpisów, oryginałów dokumentów, decyzji itp.).

b) przepływ informacji „dół – góra”:

- poczta elektroniczna (zapytania, poszukiwanie informacji);
- telefon (zapytania);
- intranet (zamieszczanie tematów do dyskusji na forum doradczym).

c) przepływ poziomy w obrębie instytucji doradczej:

- poczta elektroniczna (rozsyłanie wiadomości, interpretacji itp. do pozostałych pracowników zainteresowanych);
- tablica ogłoszeń (wywieszanie najświeższych interpretacji, wiadomości, uzyskanych odpowiedzi);
- spotkania informacyjne;
- telefon.

Propozycja procedur funkcjonowania poszczególnych elementów przyszłego systemu została przedstawiona w rozdziale 7.

4. Opis poszczególnych elementów systemu

4.1. Strona internetowa

Strona internetowa powinna być zarządzana centralnie, powinny się na niej znajdować bieżące, aktualne, potwierdzone informacje z zakresu rolnictwa i doradztwa rolniczego. Z tego powodu istniejąca strona **KCDRRiOW w Brwinowie** mogłaby pełnić tę funkcję, nie mniej jednak wymagałoby to jej reorganizacji, bieżącej aktualizacji. Z poziomu tej strony mieliby **dostęp do intranetu** (punkt 4.4) wszyscy doradcy rolniczy kraju. Rolnicy zaś odnajdywali by na niej **wiadomości bieżące – podstawowy serwis** (przepisy, rynki, sytuacja bieżąca, perspektywy). Wiele z informacji mogło by być prezentowane w postaci linków do istniejących stron, np. w przypadku rynków do strony ARR. Każda nowa kluczowa wiadomość powinna znajdować się na stronie www jak najszybciej po jej ukazaniu się. Na stronie tej powinny być także zamieszczane i archiwizowane wszystkie **interpretacje przepisów** (prawnych, dotyczących funduszy pomocowych, dostępności, beneficjentów itd.).

4.2. Lista mailingowa

Każda nowa wiadomość powstająca w MRiRW lub innych instytucjach (agencje), dotycząca bezpośrednio rolnictwa i doradztwa, powinna być rozsyłana w postaci e-mail do wszystkich doradców. Instytucją rozsyłającą, a zatem koordynującą pozyskiwanie informacji byłby **Departament MRiRW**. Na liście mailingowej powinni znaleźć się wszyscy doradcy rolniczy. Byłoby to jednak trudne, toteż przesyłanie powinno odbywać się kaskadowo, najpierw do osób odpowiedzialnych za rozesłanie informacji w poszczególnych regionach, potem do doradców w powiatach. W ten sposób łatwiej będzie również koordynować zmiany na listach spowodowane rotacją kadry doradczej. Uczestnicy listy otrzy-

mywać powinni również, oprócz nowych informacji, interpretacje przepisów powstałą w wyniku zapytań. Tak więc na zapytanie odpowiedź otrzymuje osoba pytająca, ale także pozostali doradcy, dzięki czemu liczba zapytań i wątpliwości zmaleje, a każdy doradca będzie miał do dyspozycji taką samą interpretację.

4.3. Inne wykorzystanie poczty elektronicznej

Drogą e-mail można przysyłać wszelkie informacje bieżące, w tym rynkowe, statystyczne, organizacyjne. Dzięki ww. listom mailingowym, które ulegałyby dzięki procedurom stałej aktualizacji, każdy doradca otrzymałby wszystkie ważne informacje.

4.4. Intranet

Intranet (sieć wewnętrzna do dyspozycji tylko danej instytucji lub sieci instytucji), jak już wspomniano wcześniej, służyłby tylko i wyłącznie doradcom. Logowanie do niego za pomocą indywidualnych loginów i haseł powinno następować poprzez stronę internetową (patrz 4.1.), tak więc zarządzanie intranetem powinno leżeć w gestii KCDRRiOW. W intranecie doradca powinien znaleźć przede wszystkim pomoce w pracy doradczej, np. **materiały szkoleniowe, prezentacje Power Point, wzory ulotek, plakatów**, które można zaadoptować do działań lokalnych itp. Dzięki prowadzeniu intranetu centralnie, materiały w nim zawarte byłyby oparte na sprawdzonej informacji, a szkolenia realizowane na ich podstawie w różnych częściach kraju miałyby tę samą zawartość merytoryczną. Materiały zamieszczane w intranecie pochodziłyby od wszystkich doradców przygotowujących szkolenia, podlegałyby tylko weryfikacji zawartości poprzez osoby zarządzające intranetem. Inną funkcją intranetu mogło by być **forum doradcze**, w którym doradcy sami zamieszczali by tematy, na które istnieje potrzeba dyskusji wśród doradców. Dzięki forum doradcy mogliby swobodnie wymieniać spostrzeżenia, np. dotyczące ich pracy i zadań.

Autor dysponuje hasłem dostępowym do intranetu irlandzkiej służby doradztwa rolniczego Teagasc i udostępni to hasło osobom opracowującym zawartość polskiego intranetu dla doradztwa rolniczego. Strona internetowa Teagasc [www.teagasc.ie] wraz z intranetem jest ciekawym, cennym przykładem do wykorzystania.

4.5. Telefon, list, inne narzędzia komunikacji

Innym sposobem na pozyskanie szybkiej odpowiedzi na trudne pytania zostaje telefon. Doradcy powinni być zaopatrzeni w zestaw telefonicznych numerów kontaktowych do osób pełniących rolę kluczowych informatorów w systemie, ekspertów, prawników, specjalistów. Powinny to być wskazane z imienia i nazwiska osoby upoważnione do rozprzestrzeniania wiadomości, interpretacji przepisów itp. drogą telefoniczną. W przypadku bowiem korzystania z usług różnych specjalistów, interpretacje mogą być odmienne.

W przypadku konieczności otrzymania potwierdzonej, podpisanej informacji, np. decyzji, postanowienia itp. otrzymanie jej w postaci e-mail jest nie wystarczające, toteż część informacji pozostanie przesyłana tradycyjną pocztą.

4.6. Tablica ogłoszeń

Tradycyjną formą szerzenia informacji wewnątrz instytucji jest umieszczanie wiadomości na tablicy ogłoszeń. Nie powinna być ona jednak traktowana jako jedyna wystarczająca forma, jako że ryzyko nie dotarcia informacji do wielu osób jest w tym przypadku duże. Tego typu formy mogą być uzupełniające do spotkań informacyjnych czy rozesłania wiadomości do wszystkich pracowników drogą e-mail.

4.7. Spotkania informacyjne

Inną formą rozpowszechniania informacji wewnątrz firmy jest organizacja spotkania informacyjnego. Idealną sytuacją byłoby, gdyby po otrzymaniu każdej ważnej informacji zespół doradczy mógł zebrać się razem i w kilka minut zapoznać się z nowymi informacjami czy interpretacjami. Z powodu charakteru pracy doradców (wyjazdy do gospodarstw), często jest to niemożliwe, toteż inną, pokrewną formą jest upowszechnienie informacji drogą obiegową wewnątrz firmy. Każdy z pracowników, który zapoznał się z treścią informacji podpisuje dokument i przekazuje do kolejnych osób. Spotkania informacyjne powinny być poparte rozdaniem informacji w postaci pisanej lub rozesłaniem jej pocztą e-mail do każdego pracownika.

5. Instytucje zaangażowane

5.1. Rola MRiRW

W wyniku prac roboczych wspomnianego we wstępie projektu bliźniaczego Phare i prezentacji wyników prac w MRiRW, w tym zarysu koncepcji systemu przepływu informacji, Departament Infrastruktury Wsi i Komunikacji Społecznej MRiRW (nazywany dalej w treści artykułu **Departamentem**) wstępnie zadeklarował wolę pełnienia ról koordynującego pozyskiwanie i generowanie potwierdzonych informacji na rzecz systemu. Departament byłby więc źródłem informacji kierowanych do systemu poprzez e-mail i w sprawach wymagających szerszej konsultacji, ustalałby wspólne stanowisko z innymi instytucjami (ARiMR, ARR, ANR, KRUS i inne). Zapytania od doradców trafiałyby do Departamentu w sposób uporządkowany poprzez KCDRRiOW i tą samą drogą wracałyby odpowiedzi i interpretacje. Interpretacje powinny być numerowane i datowane przez Departament, w celu ułatwienia powoływania się na nie.

5.2. Rola KCDRRiOW

Eksperti KCDRRiOW pełnić będą rolę kluczowych osób informatorów odpowiedzialnych za poszczególną tematykę. Pytania skierowane do nich od porad-

ców, w przypadkach problematycznych kierowane dalej do Departamentu. Otrzymane odpowiedzi będą kierowane do wszystkich użytkowników systemu. KCDRRiOW zamieści je również na stronie www i roześle jako obowiązującą interpretację nie tylko do pytających, ale do pozostałych doradców. Specjaliści KCDRRiOW za pomocą list mailingowych rozsyłać będą poprzez e-mail informacje, odpowiedzi i interpretacje do kluczowych osób odpowiedzialnych za rozpowszechnienie informacji w regionach. Specjaliści KCDRRiOW będą ponadto koordynować zawartość i aktualizowanie strony www oraz zawartości intranetu. W tym celu opracowywać będą materiały szkoleniowe, prezentacje itp.

Pod pojęciem ekspertów rozumie się zarówno pracowników KCDRRiOW w Brwinowie, pracowników Oddziałów w Poznaniu i Krakowie, jak i pracowników RCDR.

5.3. Rola WODR/ODR

Specjaliści WODR/ODR pełnią w systemie rolę podstawowej pomocy dla doradców Powiatowych Zespołów Doradczych (PZD). Odpowiadają drogą e-mail i telefoniczną na pytania z terenu, przekazują do KCDR pytania, na które nie znaleziono odpowiedzi, przekazują odpowiedzi, interpretacje i informacje otrzymane z KCDRRiOW i innych instytucji doradcom w powiatach. Doradcy WODR/ODR mogą przysyłać wypracowane przez siebie materiały szkoleniowe, prezentacje itp. do wyznaczonych osób w KCDR w celu zamieszczenia tych materiałów (po weryfikacji zawartości) w intranecie, do wykorzystania przez kadrę doradczą. Doradcy WODR/ODR, którzy znajdują się na liście mailingowej KCDRRiOW, będą zobowiązani do rozesłania otrzymanych wiadomości, odpowiedzi, interpretacji do pozostałych pracowników swojej jednostki, a także do prowadzenia listy mailingowej doradców powiatowych i rozsyłania do nich tej wiadomości. Doradca WODR/ODR prowadzący listę mailingową będzie zobowiązany do jej aktualizacji na bieżąco, w miarę zmian kadrowych, zmian adresowych e-mail itp.

5.4. Rola Powiatowych Zespołów Doradczych (PZD)

Doradcy Powiatowych Zespołów Doradczych to końcowi odbiorcy systemu, to przede wszystkim im służyć będzie system przepływu informacji. Doradcy PZD mają bezpośredni kontakt z rolnikami i za pomocą systemu pozyskiwać będą wszelkie niezbędne informacje potrzebne do udzielania fachowych, rzetelnych porad. Doradcy PZD przesyłają trudne pytania do doradców WODR/ODR i stamtąd otrzymują odpowiedzi. Upowszechniają je wśród kadry PZD. Doradcy PZD znajdują się na listach mailingowych w WODR/ODR, dzięki czemu wszyscy otrzymują ważne wiadomości czy interpretacje przepisów.

6. Osoby odpowiedzialne, podział tematyki

We wszystkich wymienionych powyżej instytucjach, od Departamentu po PZD, w ramach systemu powinny być wyznaczone osoby odpowiedzialne za

przekazywanie informacji w górę i w dół systemu i rozpowszechnianie jej w obrębie swej instytucji. Osoby te muszą mieć wyznaczonych zastępców, w przypadku urlopów, nieprzewidzianych wydarzeń losowych, problemów zdrowotnych itp.

Oprócz tego, na poziomie każdej instytucji zakładany jest podział tematyczny. Trudno bowiem zakładać, że pojedyncza osoba odpowiedzialna za przepływ informacji będzie obejmowała swym działaniem wszystkie tematy. W szczególności w dobie akcesji do UE, gdy spektrum narzędzi pomocy finansowej UE przygotowywane dla polskiej wsi jest tak wielkie.

Proponuje się, by na każdym poziomie systemu wytypować osoby, specjalizujące się w następujących zagadnieniach:

- Płatności bezpośrednie (1 osoba)*;
- Renty Strukturalne i Ułatwienie startu młodym rolnikom (1);
- Inwestycje w gospodarstwach rolnych i Wsparcie gospodarstw nisko-towarowych (1);
- Programy rolno-środowiskowe (1)**;
- Różnicowanie działalności rolniczej i około rolniczej oraz Zalesianie gruntów rolnych (1);
- Wsparcie dostosowań do standardów wspólnotowych (1);
- Grupy producentów rolnych (1).

* Mimo, że wiedza z zakresu płatności bezpośrednich i obszarów ONW będzie potrzebna każdemu doradcy, powyżej proponuje się wskazanie odrębnej osoby odpowiedzialnej za przekazywanie informacji z tego zakresu i pośredniczenie w jej wymianie. W przypadku bowiem, gdy każdy zajmuje się daną tematyką, brak jest osoby odpowiedzialnej za skuteczny przepływ informacji.

** Osoby te powinny się wywodzić z osób szkolonych na doradców rolno-środowiskowych.

Przy powyższym założeniu liczby osób odpowiedzialnych za poszczególne tematykę, pytanie z zakresu tematu rent Strukturalnych będzie kierowane z PZD do specjalisty WODR, który tą tematyką się zajmuje. W ten sam sposób pytanie to, w przypadku braku odpowiedzi, trafi do specjalisty KCDR zajmującego się tą samą branżą i dalej do Departamentu. Odpowiedzi zaś, czy interpretacje przepisów wracać będą tą samą drogą do KCDR lecz dalej trafią do wszystkich regionów, a w obrębie regionów, do wszystkich doradców w powiatach.

Oczywiście, w przypadku regionów, gdzie dana tematyka okaże się wiodąca, a zapotrzebowanie na informacje duże, istnieje możliwość przydzielenia większej ilości osób do danego tematu na poziomie WODR/ODR. Decyzje taką powinna podjąć wewnętrznie dana jednostka doradcza i poinformować zarówno osoby kontaktowe w KCDR jak i w PZD o swej decyzji, podając dane osobowe i kontakt do wytypowanych osób.

7. Procedury

7.1. Strona internetowa

Pracownicy KCDR na bieżąco:

- będą aktualizować stronę internetową,
- będą prowadzić serwisy,
- będą umieszczać linki tylko do stron, z których informacja może być uznawana za potwierdzoną,
- będą umieszczać na stronie odpowiedzi na zapytania doradców,
- będą umieszczać na stronie wszystkie interpretacje przepisów.

7.2. Listy mailingowe

Lista mailingowa w Departamencie objęłaby osoby w KCDR zajmujące się wyznaczonymi tematami (ok. 7-8 osób plus zastępcy, tj. około 16-20 osób).

Lista mailingowa u każdego specjalisty i jego zastępcy w KCDR objęłaby osoby we wszystkich województwach w WODR/ODR, zajmujące się tą samą tematyką (16 osób lub więcej, gdy w danej jednostce będzie wyznaczonych więcej osób niż 1 plus zastępcy, tj. 32 osoby lub więcej).

Lista mailingowa specjalisty WODR/ODR objęłaby wszystkich doradców w powiatach zajmujących się daną tematyką (liczba zależna od ilości powiatów i ilości osób w PZD zajmujących się daną tematyką). Na przykład przy 30 powiatach i jednej osobie w każdym PZD zajmującej się danym tematem, lista będzie obejmowała 30 adresów. Dodatkowo każdy specjalista WODR/ODR rozsyła wiadomość do pozostałych pracowników swej instytucji (odrębna lista mailingowa).

W Powiatowym Zespole Doradczym lista mailingowa może objąć wszystkich pracowników Zespołu w celu zaznajamiania doradców z informacjami z każdego tematu. Rozsądnym rozwiązaniem wydaje się posiadanie przez każdego doradcę PZD listy mailingowej swych współpracowników w Zespole. Niezależnie bowiem który z doradców otrzyma informację (z jakiegokolwiek tematu), może ona być niezwłocznie rozesłana do pozostałych pracowników.

W wielu przypadkach lista mailingowa zostanie zastąpiona w PZD dokumentem rozpowszechnianym obiegowo lub krótkim spotkaniem informacyjnym z rozdaniem pisanej informacji doradcom.

Wszystkie listy mailingowe byłyby aktualizowane na bieżąco. Każda jednostka miałaby obowiązek poinformować jednostkę nad- i podrzędną w systemie o zmianach kadrowych mających wpływ na system. W przeciwnym razie informacja byłaby wysyłana pod nieaktualne adresy i w efekcie nie docierałaby tam, gdzie powinna.

7.3. Inne wykorzystanie poczty elektronicznej

Wszelka inna korespondencja, mająca charakter informacji do upowszechnienia wśród doradców powinna być rozsyłana na takiej samej zasadzie jak w poprzednim punkcie. Powinno dążyć się do rozsyłania największej możliwej ilości informacji tą drogą. Oprócz krótkiego czasu w jakim informacja docierałaby do odbiorców, sposób ten przyniósłby oszczędności. Jest to wykorzystanie

istniejącej infrastruktury, oprogramowania itd., natomiast wszelka informacja wysyłana drogą tradycyjną (listownie, telefonicznie) wymaga dodatkowych opłat, czasu na przygotowanie, a jej przesyłanie trwa dłużej.

7.4. Intranet

Pracownicy KCDRRiOW mający nadzór nad stroną internetową mogliby zamieszczać także w intranecie materiały dostępne tylko dla doradców. Dostęp do intranetu możliwy byłby tylko dzięki unikalnym loginom i hasłom przydzielonym poszczególnym doradcom. Materiały przygotowane do zamieszczenia w intranecie podlegałyby weryfikacji merytorycznej KCDRRiOW.

7.5. Telefon, list, inne narzędzia komunikacji

Stosowane w sytuacjach nie do zastąpienia przez internet, głównie w przypadku przesyłania pism wymagających podpisów, oryginałów dokumentów, decyzji itp., pozostałyby zapewne często używanymi narzędziami w przepływie informacji.

7.6. Tablica ogłoszeń

Umieszczanie informacji na tablicy ogłoszeń w WODR/ODR i PZD zależy od decyzji danej jednostki doradczej. Tablica może mieć wydzieloną rubrykę „informacje” czy „interpretacje”, gdzie wywieszać się będzie najświeższe informacje. Osoba otrzymująca wiadomość (będąca na liście mailingowej jednostki wyższego szczebla w systemie informacji) miałaby za zadanie wywieszenie tej informacji także na tablicy ogłoszeń. Jeśli w danej jednostce organizacyjnej nie prowadzi się tego sposobu upowszechniania informacji, wiadomość powinna być rozesłana via e-mail do pozostałych pracowników, lub powinno być zorganizowane krótkie spotkanie informacyjne.

7.7. Spotkania informacyjne

Jeżeli w obrębie jednostki ODRE/WODR lub PZD nowa wiadomość nie byłaby rozsyłana via e-mail lub wywieszana na tablicy ogłoszeń, o jej nadejściu powinno się informować w drodze krótkich spotkań informacyjnych, podczas których informacja ta wręczana by była także wszystkim zainteresowanym pracownikom w postaci pisanej.

8. Wymogi dotyczące informacji

Informacja, która byłaby rozpowszechniana w ramach SPIRiD musiałaby być:

- a) **potwierdzona** – wygenerowana i opublikowana przez Departament, KCDRRiOW czy WODR/ODR musi być informacją sprawdzoną, co do której jakości nie ma żadnych wątpliwości;
- b) **jednakowa dla wszystkich** – rozsyłana do wszystkich jednostek w systemie w tej samej treści;

- c) sformatowana – rozsyłana w postaci jednego wzorca formularza, w celu uniknięcia zagubienia, pomylenia z inną korespondencją itp.;
- d) datowana – co pozwoli określić czas jej przesyłania od źródła do odbiorcy;
- e) ponumerowana – szczególnie w przypadku interpretacji przepisów, powstałej np. w wyniku zapytań, co ułatwiłoby odwoływanie się do interpretacji (np. „zgodnie z interpretacją nr...”);
- f) przekazywana w określonym czasie – w celu jak najszybszego dotarcia do odbiorcy (tabela propozycji czasu przekazywania informacji poniżej).

Tabela 1

Propozycja formularza zadawania pytań i rozsyłania ważnych informacji lub interpretacji (formularz przekazywania informacji)

Nazwa instytucji nadającej:	Departament / KCDRRiOW / RCD / WODR / ODR / *
Data wysłania:	
Do:	KCDR/RCD WODR/ODR PZD wszystkie jednostki**
Typ informacji:	Zapytanie / odpowiedź / nowa wiadomość / Interpretacja*
Numer:	Tylko w przypadku interpretacji (nadawany przez Departament)
Temat:	Temat nowej wiadomości lub odpowiedź na pytanie (z treścią pytania i podaniem jednostki zadającej pytanie)
Treść:	Tekst wiadomości
Załączniki:	Nazwa załącznika (-ów), jeśli informację stanowi obszerny dokument załączany oddzielnie. Informacja o nim powinna znaleźć się powyżej, w treści informacji.
Wysyłający:	Nazwisko i imię wysyłającego (równoznaczne z odpowiedzialnością za treść wiadomości) i (jeśli konieczne) powołanie się na osobę, źródło informacji.***
Rozesłać niezwłocznie do wszystkich zainteresowanych !!!	

Źródło: Opracowanie własne.

* wpisać odpowiednie.

** W przypadku przesyłania wiadomości „góra-dół” Departament wpisuje KCDRRiOW; KCDRRiOW wpisuje WODR/ODR, a WODR/ODR wpisują PZD, w przypadku zapytań przesyłka kierowana jest do instytucji o jeden stopień wyżej w systemie.

*** jedną z kluczowych ról systemu SPIRiD byłoby dostarczenie *potwierdzonej* informacji, toteż osoba wysyłająca podpisując się pod wiadomością, brałaby na siebie odpowiedzialność za jej treść.

Tabela 2

Czas przekazywania informacji – propozycje

Rodzaj przesyłanej informacji:	Czas przesłania:
Zapytanie	Dowolnie, na bieżąco
Odpowiedź na pytanie nie wymagająca interpretacji prawnych	Jak najszybciej (niezwłocznie), max. 24h dla każdej instytucji
Odpowiedź na pytanie wymagająca interpretacji prawnej (dotyczy tylko Departamentu)	4 dni
Nowa informacja	Jak najszybciej (niezwłocznie), max. 8h dla każdej instytucji.

Źródło: Opracowanie własne.

9. Współistnienie systemu ze strukturami organizacji – potrzeby zmian

Nadchodzące zmiany w strukturze potrzeb informacyjnych ze strony klienta doradców rolniczych, czyli rolników, wymuszają w krótkim czasie poważne zmiany w strukturach jednostek doradczych. Obserwując doradztwo państw UE, np. Irlandii czy Wlk. Brytanii, większość czasu pracy doradców poświęcana jest na zagadnienia związane z finansowaniem gospodarstw, narzędziami wsparcia UE, pomocą w wypełnianiu formularzy wniosków, biznes-planów, załączników itp. Tradycyjne doradztwo technologiczne zostało wyparte na plan dalszy.

Patrząc z pozycji potrzeb rozpowszechniania informacji sytuacją wygodniejszą jest kierowanie wiadomości do jednej wyznaczonej w instytucji osoby odpowiedzialnej za daną branżę, niż kierowanie jej do wszystkich pracowników na raz. Mając na uwadze główne zagadnienia związane z akcesją do UE, zaproponowano w pkt. 6 podział na siedem tematów przesyłania informacji. Oznacza on, że w każdej instytucji będzie wyznaczonych 7 osób, po jednej do danego tematu. Każda z tych osób będzie miała za zadanie poinformowanie swoich współpracowników o treści nowej wiadomości.

Nie oznacza to jednak, że tylko jedna osoba w instytucji będzie posiadała wiedzę z danego tematu. Wskazana osoba ma jedynie za zadanie przekazanie informacji, zaś wiedza z wymienionych tematów będzie z pewnością potrzebna większości doradców. Układ ten pozwala na aktualizację wiedzy wszystkich doradców bez konieczności informowania czy szkolenia każdego z nich w sposób ciągły.

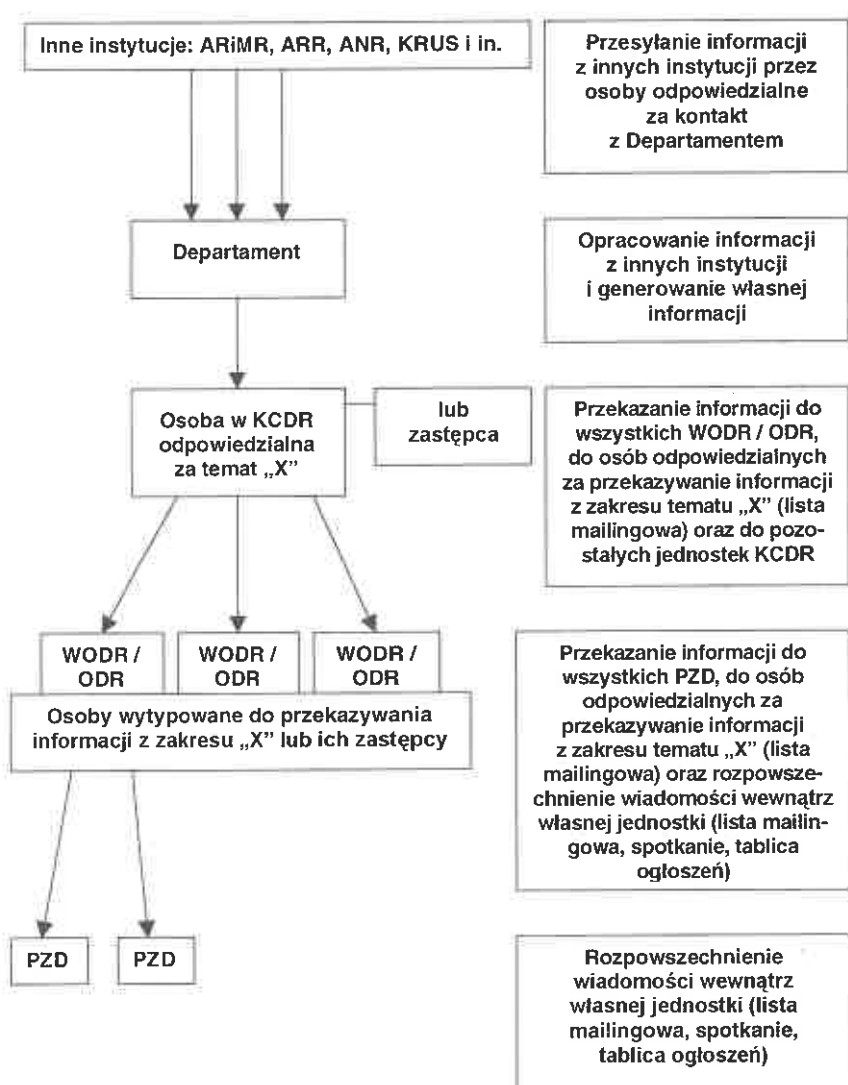
Biorąc pod uwagę możliwości kadrowe doradztwa, niemożliwym wydaje się by pełnienie zadań w systemie informacji było jedynym zadaniem wykonywanym przez danego doradcę, dlatego też niestychanie istotnym będzie wytypowanie takich osób, których codzienne obowiązki umożliwią przekazywanie informacji w krótkim czasie.

10. Funkcjonowanie całego systemu – ujęcie graficzne i opisowe

10.1. Przesyłanie informacji „z góry na dół” – w przypadku nowych wiadomości z zakresu tematu „X”, na przykład „Wspieranie młodych rolników” podano w schemacie 1.

Schemat 1

System przesyłania informacji „z góry na dół” – nowe informacje

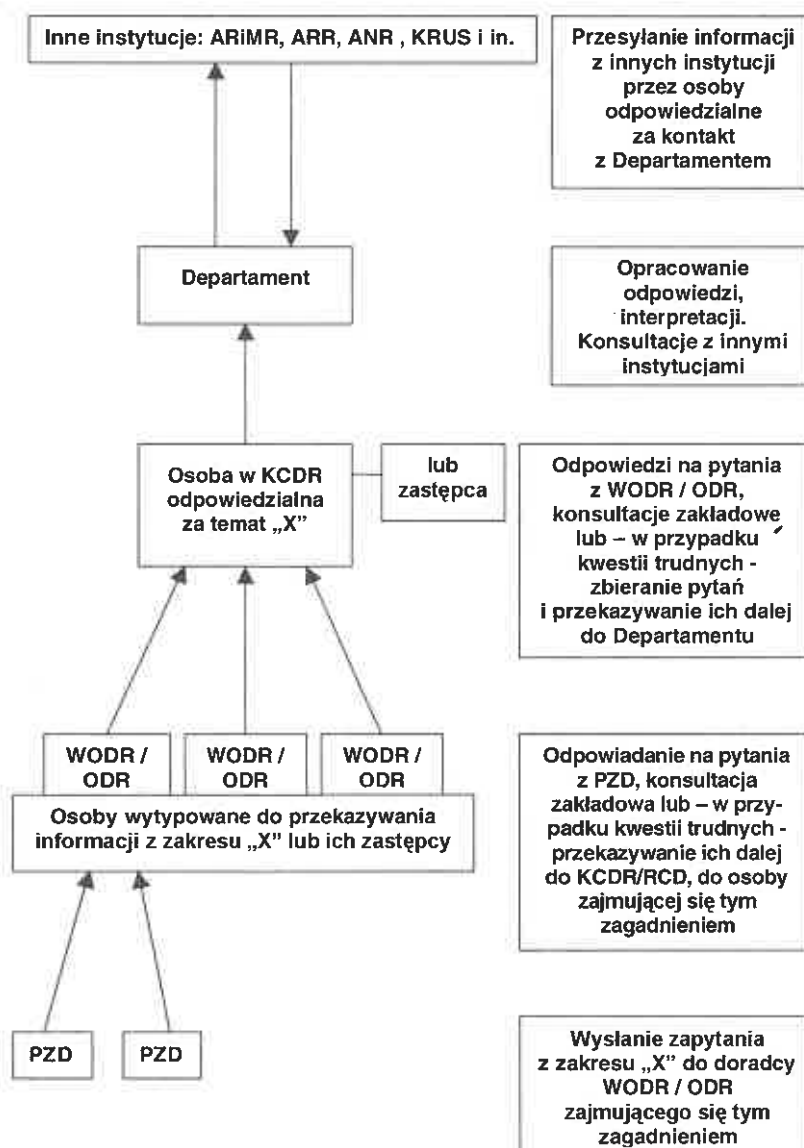


Źródło: Opracowanie własne.

10.2. Przesyłanie zapytań „z dołu do góry” – temat „X” (schemat 2)

Schemat 2

System przesyłania zapytań „z dołu do góry”

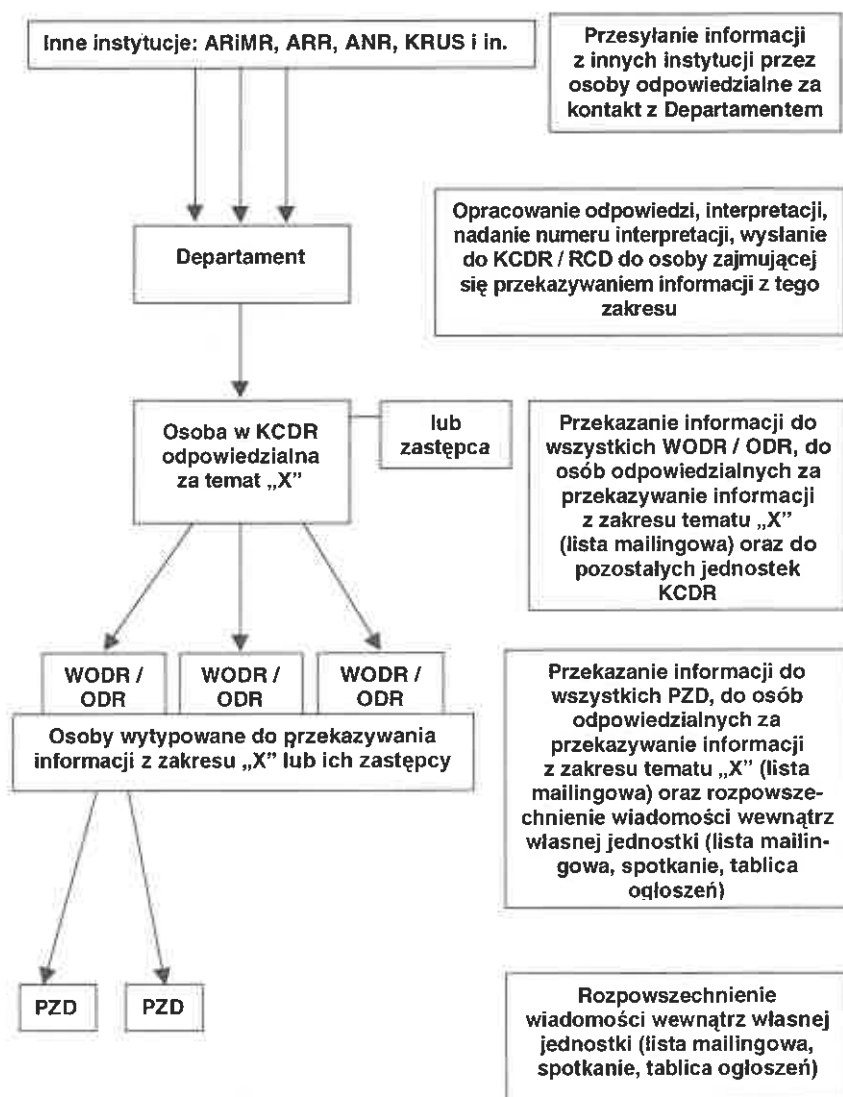


Źródło: Opracowanie własne.

10.3. Przesyłanie informacji „z góry na dół” – w przypadku odpowiedzi na pytania i interpretacji z zakresu tematu „X” (schemat 3)

Schemat 3

System przekazywania informacji „z góry na dół” – odpowiedzi na pytania i interwencje



Źródło: Opracowanie własne.

10.4. Lista adresów kontaktowych

Adresy musiałyby być dostępne na każdym poziomie, w przypadku obu kierunków przesyłania informacji. Pod adresami rozumie się adresy e-mail wytypowanych osób odpowiedzialnych za przekazywanie informacji w każdej instytucji.

Tabela 3

Lista adresów kontaktowych

Poziom systemu- instytucje	Przekazywanie informacji „w górę”	Przekazywanie informacji „w dół”	Przekazywanie informacji w obrębie instytucji
Inne instytucje, agencje		Osoba w Departamencie i jej zastępca	
Departament	Osoby w innych instytucjach, agencjach i ich zastępcy	Osoby przypisane do tematów, odpowiedzialne za przekazywanie informacji i ich zastępcy w KCDR	
KCDR / RCD	Osoba w Departamencie i jej zastępca	Osoby przypisane do tematów, odpowiedzialne za przekazywanie informacji i ich zastępcy w WODR / ODR	Osoby w pozostałych jednostkach KCDR odpowiedzialne za rozpowszechnienie informacji w swej instytucji
WODR / ODR	Osoby przypisane do tematów, odpowiedzialne za przekazywanie informacji i ich zastępcy w KCDR	Osoby odpowiedzialne za odbior informacji i ich rozpowszechnienie w PZD	Kadra w danej jednostce WODR / ODR
PZD	Osoby przypisane do tematów, odpowiedzialne za przekazywanie informacji i ich zastępcy w WODR/ ODR		Kadra w danym PZD

Źródło: Opracowanie własne.

11. Koordynacja wdrażania i funkcjonowania systemu

Za wdrożenie i koordynowanie działania systemu w pierwszym etapie powinni być odpowiedzialni wytypowani pracownicy KCDR, z uwzględnieniem umiejętności i kwalifikacji, a także umiejscowienia w poszczególnych jednostkach organizacyjnych (np. w przypadku prowadzeniu strony internetowej, intranetu itp.).

Wdrożenie systemu objęłoby przede wszystkim:

- ostateczne ustalenie liczby tematów jakim służyć ma system SPIRiD;
- wytypowanie osób odpowiedzialnych za przekazywanie informacji w każdej z instytucji objętych systemem, wraz z ustaleniem zastępstw;
- przygotowanie list mailingowych przez osoby kontaktowe w każdej z instytucji objętych systemem;

- d) sprawdzenie przydatności sprzętu komputerowego do pełnienia takich funkcji;
- e) ostateczne ustalenie procedur przekazywania informacji, w tym czasu odpowiedzi, formularza informacji itp.;
- f) ustalenie zawartości strony internetowej i intranetu oraz procedur zamieszczania w nich nowych treści, w tym weryfikacji merytorycznej;
- g) ustalenia techniczne dostępu do intranetu przez doradców;
- h) spotkania informacyjne w instytucjach objętych systemem SPIRiD, mające na celu przedstawienie istoty systemu i korzyści płynących z jego funkcjonowania.

12. Podsumowanie - korzyści płynące z wdrożenia systemu

Do podstawowych korzyści płynących z wdrożenia proponowanego systemu należałyby:

- a) szybki przepływ informacji między instytucjami;
- b) rozprzestrzenianie się informacji w całej sieci instytucji w jednym czasie;
- c) pozyskiwanie potwierdzonych, sprawdzonych informacji;
- d) osobista odpowiedzialność za przesyłaną informację;
- e) zapewnienie stałego przepływu informacji (zastępstwa);
- f) uporządkowana informacja, umożliwiająca powołanie się na nią (numera-cja interpretacji);
- g) uzyskiwanie odpowiedzi na trudne pytania w krótkim czasie (procedury czasowe);
- h) ujednolicenie źródeł informacji (osoby kontaktowe);
- i) skrócenie czasu rozsyłania wiadomości do różnych odbiorców (listy mailingowe);
- j) oszczędności finansowe (zastąpienie poczty tradycyjnej kontaktami via e-mail);
- k) zredukowanie liczby zapytań (wysyłanie odpowiedzi i interpretacji nie tylko do osoby pytającej, ale do wszystkich odbiorców systemu).

13. Uwagi końcowe

Każda informacja rozsyłana w proponowanym systemie poprzez e-mail mogłaby być przesyłana na adres odbiorcy i jednocześnie jego zastępcy, co pozwoliłoby uniknąć sytuacji, w których informacje nie byłyby odbierane, a także

uniknąć konieczności informowania jednostek współpracujących w obrębie systemu o krótkotrwałych zmianach odbiorców informacji.

Listy mailingowe powinny być aktualizowane na bieżąco, zarówno w przypadku zmian kadrowych dotyczących się osoby zaangażowanej w system, jak i zmiany jej adresu e-mail. Informacja o takiej zmianie byłaby przesyłana do nad- i podrzędnej jednostki w systemie, do osób kontaktowych, w celu umożliwienia dokonania zmian na listach.

Należałoby dążyć do maksymalnego skrócenia przepływu informacji, a zarazem zapewnienia dostępu do informacji wszystkich odbiorców. Stąd kaskadowe przesyłanie informacji. Osoby pełniące funkcję przekazujących informację w systemie, sprawdzałyby swe skrzynki poczty elektronicznej co najmniej kilkukrotnie w ciągu dnia, by oczekująca informacja mogła być jak najszybciej przekazana lub w przypadku prostych zapytań odesłana z odpowiedzią. Dlatego też ważny byłby, podkreślony już wcześniej, odpowiedni dobór osób, których inne obowiązki nie blokowałyby obsługi systemu.

LITERATURA:

1. Kujawiński W. (1994): Doradztwo rolnicze – inspiracja i pomoc w osiąganiu nowych poziomów życia ludności rolniczej. Zagadnienia Doradztwa Rolniczego 1/94; CDiEWR Poznań.
2. Matuszak E. (1994): System informacji rolniczej. Zagadnienia Doradztwa Rolniczego 1/94; CDiEWR Poznań.
3. Orylska J., Mickiewicz B. (1997): System informacji rynkowej dla agrobiznesu wsi. [w:] Informacja rynkowa dla potrzeb doradztwa rolniczego i podejmowania decyzji produkcyjnych rolników. ATR Bydgoszcz.
4. Jaworowski P., Zarębski M. (1997): Agrobiznes – znaczenie informacji rynkowej dla młodych rolników i ich gospodarstw rolnych. ATR Bydgoszcz, jw.
5. Wiatrak A. P. (1997): System przekazywania i wykorzystywania informacji w rolnictwie. ATR Bydgoszcz, jw.
6. Zawisza S. (1997): System informacji rynkowych w Ośrodkach Doradztwa Rolniczego. ATR Bydgoszcz, jw.
7. Kania J. (1998): Rola służb doradztwa rolniczego w systemie wiedzy i informacji rolniczej. Biuletyn Regionalny Zakładu Doradztwa Rolniczego AR w Krakowie; nr 318, Kraków.
8. Drygas M., Matuszak E. (2001): Potrzeby informacyjne Ośrodków Doradztwa Rolniczego. Zagadnienia Doradztwa Rolniczego 1/2001. KCDRRiOW O/Poznań.
9. www.teagasc.ie

GRZEGORZ CETNER

KONCEPCJA SYSTEMU PRZEPŁYWU INFORMACJI ROLNICZEJ I DORADCZEJ

STRESZCZENIE

Artykuł jest próbą przedstawienia założeń systemu przepływu informacji na rzecz rolników i doradców rolniczych. Założenia te opierają się o analizę literaturową oraz o doświadczenia doradztwa rolniczego Republiki Irlandii i są wynikiem dyskusji jaka miała miejsce w ramach spotkań grup roboczych działających w ramach projektu bliźniaczego PHARE „Krajowy System Doradztwa Rolniczego”. W realizacji projektu bliźniaczego uczestniczą, obok polskich przedstawicieli doradztwa (ODR, RCD, KCDRRiOW, MRiRW), specjaliści państw członkowskich UE (Irlandii i Wlk. Brytanii).

GRZEGORZ CETNER

THE CONCEPTION OF AGRICULTURAL AND ADVISORY INFORMATION FLOW SYSTEM

SUMMARY

The article is an approach to establishing of agriculture and advisory information flow system. Assumptions of this paper are based on the literature analysis and the experiences of agriculture advisory staff in Republic of Ireland. The idea of information flow system was discussed during the meetings of working groups acting within the PHARE Twinning Program National Agriculture Advisory System". The participants of these groups are experts from Irish, British and Polish advisory organisations and ministries.