



Podręcznik inkluzywnego nauczania języka L2 na rzecz uczestnictwa społecznego i cyfrowego

eMATES | Wspieranie dorosłych migrantów znajdujących się w trudnej sytuacji poprzez ułatwienie dostępu do e-administracji oraz dzięki edukacji językowej oraz szkoleniom dla nauczycieli języków



www.emates.eu

Projekt numer:

2024-1-ES01-KA220-ADU-000246433



**Co-funded by
the European Union**

Finansowane przez Unię Europejską. Wyrażone poglądy i opinie są jednak poglądami i opiniami wyłącznie autora/autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy Unii Europejskiej ani Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Ani Unia Europejska, ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.



Table of Contents

eMATES: społeczność edukacyjna L2 oraz edukacja cyfrowa	3
Przedmowa	3
Nauka języka L2, e-administracja i dorośli migranci: Dlaczego?!	4
Co chcemy osiągnąć?	4
Kim jesteśmy?	5
Metodologia	6
Wyniki	7
Praktyczny podręcznik do nauki języków obcych (WP2)	7
Podsumowanie	7
Nauka języka drugiego (L2) w Unii Europejskiej	9
Nauka L2 wśród dorosłych migrantów: droga do obywatelstwa	9
Język L2: CEFR and LASLLIAM	9
Wykluczenie cyfrowe. Problemy dorosłych migrantów z dostępem do e-administracji	10
E-administracja w Unii Europejskiej	10
Przyczyny społeczne wykluczenia cyfrowego	10
Nauka L2 w państwach partnerskich	11
Język L2 w Hiszpanii	11
Język L2 we Włoszech	12
Język L2 w Niemczech	14
Język L2 w Grecji	15
Język L2 w Polsce	16
E-administracja w państwach partnerskich	19
E-administracja w Hiszpanii	19
E-administracja we Włoszech	19
E-administracja w Niemczech	20
E-administracja w Grecji	21
E-government in Poland	22
Dobre praktyki dotyczące kursów językowych L2 wspierających cyfrową samodzielność migrantów	23





Hiszpania	23
Włochy	24
Niemcy	24
Grecja	25
Polska	26
Współtworzenie nowatorskich ram do nauki języka drugiego i e-administracji	28
Europa	28
Hiszpania	29
Włochy	30
Niemcy	31
Grecja	32
Polska	33
Języki L2 w e-administracji	35
Wnioski	38
Źródła	40
Załączniki	43
Załącznik 1 Program poziom A1	43
Załącznik 2 Program poziom A2	43
Załącznik 3 Program poziom B1	43
Załącznik 4 Główne badania dotyczące nauki języka L2	43





eMATES: społeczność nauki języka drugiego i edukacji cyfrowej

Przedmowa

Integracja dorosłych migrantów ze społeczeństwami europejskimi to wielopłaszczyznowe wyzwanie, które wymaga innowacyjnych i inkluzywnych podejść do pokonywania barier językowych, społecznych i cyfrowych. Znajomość języka, zwłaszcza drugiego języka kraju przyjmującego (L2), jest podstawą dostępu do usług publicznych, uczestnictwa w życiu obywatelskim i osiągnięcia znaczącej integracji społecznej.

Jednak połączenie nauki języków obcych i umiejętności cyfrowych pozostaje niedostatecznie zbadane, pomimo jego kluczowej roli w umożliwieniu migrantom poruszania się po platformach e-administracji i podstawowych usługach online. Unia Europejska, angażując się we wspieranie spójności społecznej i transformacji cyfrowej, dostrzega pilną potrzebę niwelowania tych różnic, aby zapewnić równy dostęp do praw i możliwości.

Niniejszy dokument przedstawia metodologię, ustalenia i praktyczne rezultaty projektu eMATES, którego celem jest wzmocnienie pozycji dorosłych migrantów poprzez integrację nauki języka drugiego (L2) z edukacją cyfrową w celu zapewnienia dostępu do e-administracji. Podręcznik porusza kwestie związane ze szczególnymi wyzwaniami, przed którymi stoją migranci, w tym wykluczeniem cyfrowym, izolacją społeczną i ograniczonym dostępem do dostosowanych zasobów językowych. Zapewnia on ustrukturyzowane ramy dla nauczycieli, decydentów i interesariuszy, umożliwiające doskonalenie ich praktyki, oferując innowacyjne materiały dydaktyczne, zasoby szkoleniowe oraz platformę do nauki online.

Narzędzia te mają na celu przekształcenie tradycyjnej edukacji językowej w dynamiczną i praktyczną ścieżkę radzenia sobie z sytuacjami z życia realnego, takimi jak dostęp do opieki zdrowotnej, zarządzanie procesami biurokratycznymi i uczestnictwo w działaniach społecznych.

Struktura niniejszego podręcznika odzwierciedla kompleksowy zakres projektu eMATES. Rozpoczyna się on od omówienia celów, metodologii i wyników projektu, a następnie analizuje szerszy kontekst nauki języka drugiego (L2) i dostępu do e-administracji w Unii Europejskiej. Kolejne sekcje zawierają szczegółową analizę edukacji językowej drugiego języka i uczestnictwa cyfrowego w krajach partnerskich eMates – Hiszpanii, Włoszech, Niemczech, Grecji i Polsce – podkreślając zarówno wyzwania, jak i najlepsze praktyki.

W podręczniku znajdują się również praktyczne zasoby, takie jak przewodniki krok po kroku dla nauczycieli, gotowe do użycia materiały szkoleniowe i studia przypadków prezentujące udane inicjatywy. Na koniec przedstawiono wspólnie opracowane ramy integrujące naukę języka drugiego (L2) i edukację cyfrową, oferujące praktyczne zalecenia dotyczące wspierania inkluzywności i autonomii wśród społeczności migrantów w całej Europie.

Niniejszy dokument, odnosząc się do kwestii powiązań między umiejętnościami językowymi i cyfrowymi, przyczynia się do realizacji szerszych celów Unii Europejskiej, jakimi są promowanie





włączenia społecznego, zmniejszanie nierówności i umożliwienie grupom narażonym na wykluczenie pełne uczestnictwo w społeczeństwie cyfrowym.

Nauka języka L2, e-administracja i dorośli migranci: Dlaczego?!

Integracja dorosłych migrantów ze społeczeństwem w dużej mierze zależy od ich zdolności do skutecznej komunikacji. Znajomość języka to nie tylko narzędzie socjalizacji; to także brama do dostępu do niezbędnych usług, zatrudnienia i uczestnictwa w życiu obywatelskim. Jednak wielu migrantów napotyka poważne bariery w nauce drugiego języka (L2), w tym ograniczony dostęp do zorganizowanej edukacji, brak dostosowanych zasobów oraz wyzwania społeczno-ekonomiczne.

Bariery w nauce języków obcych obejmują również dostęp cyfrowy, który nie polega tylko na „znalezieniu informacji”, ale wiąże się z konkretnymi korzyściami w dostępie do usług opieki społecznej i korzystaniu z wartościowych usług, dzięki którym życie staje się prostsze i łatwiejsze.

Do najważniejszych wyzwań należą:

- Cyfrowe wykluczenie: Wielu migrantów nie posiada umiejętności umożliwiających dostęp do internetowych zasobów językowych i cyfrowych usług publicznych.
- Wykluczenie z e-administracji: Bez znajomości języka migranci mają trudności z poruszaniem się w internetowych procedurach administracyjnych.
- Izolacja społeczna: trudności w komunikacji prowadzą do mniejszego zaangażowania w życie lokalnych społeczności.

Dlaczego tak ważne jest zintegrowanie nauki języków z usługami świadczonymi cyfrowo przez administrację? Korzystanie z usług online i usług użyteczności publicznej w internecie jest w Europie dalekie od rzeczywistości, zwłaszcza wśród dorosłych i nauczycieli, którzy nie czują się pewnie w posługiwaniu się technologiami cyfrowymi. Grupy najbardziej dotknięte tą luką to kobiety, dorośli o niskim poziomie umiejętności czytania i pisania, a przede wszystkim migranci.

W tym kontekście eMates dąży do zaangażowania ośrodków dla dorosłych, personelu językowego drugiego języka (L2), stowarzyszeń i szkół L2 w działania mające na celu wspieranie uczniów w efektywnym korzystaniu z e-administracji. Z jednej strony eMates dąży do tworzenia innowacyjnych materiałów dydaktycznych, a jednocześnie, poprzez pilotaż materiałów na poziomie lokalnym, angażuje uczniów w transformację sposobu radzenia sobie z wieloma codziennymi sytuacjami, w których korzystanie z platform cyfrowych mogłoby znacznie ułatwić życie!

Co chcemy osiągnąć?

eMATES to projekt mający na celu uczynienie nauki języków bardziej praktyczną i użyteczną dla dorosłych migrantów. Co więcej – chcemy wyposażyć nauczycieli i wolontariuszy języka drugiego w materiały uzupełniające, aby mogli prowadzić zajęcia wspierające ich uczniów w nauce słów, terminów i strategii w codziennych kontekstach.





Wierzmy, że nauka nowego języka nie powinna ograniczać się do podręczników i ćwiczeń szkolnych – powinna pomagać ludziom radzić sobie z codziennym życiem, szczególnie w coraz bardziej cyfrowym świecie.

Nasze podejście łączy edukację językową z praktycznymi zastosowaniami, pomagając migrantom rozwijać umiejętności niezbędne do korzystania z usług publicznych, wykonywania zadań online i stawiania się bardziej niezależnymi w nowych społecznościach.

Mimo że niemal każdy w Unii Europejskiej posiada smartfon, nie zapewnia to możliwości jego świadomego wykorzystania ani dostępu do najważniejszych usług cyfrowych świadczonych przez administrację publiczną w krajach UE.

Kim jesteśmy?

DomSpain

DomSpain to dynamiczny ośrodek edukacyjno-szkoleniowy działający na poziomie krajowym i międzynarodowym. Założony w 2008 roku, oferuje usługi z zakresu zarządzania projektami, tłumaczeń specjalistycznych, kursów i warsztatów, szkoleń europejskich, promocji terytorialnej oraz rozwiązań cyfrowych. DomSpain koncentruje się na uczeniu się przez całe życie, zapewniając usługi edukacyjne i wsparcie w zakresie projektowania, zarządzania i wdrażania projektów dla sektora publicznego i prywatnego na poziomie lokalnym i regionalnym.

Polygonal

Polygonal to organizacja non-profit, której motto brzmi „edukacja dla zmiany społecznej”. Jest to organizacja non-profit założona w małej wiosce Cori, zaledwie godzinę drogi na południe od Rzymu. Polygonal powstał, aby odkrywać alternatywne formy zaangażowania w regionie oraz tworzyć innowacje w edukacji, aktywizmie i wydarzeniach kulturalnych. Współpracujemy z gminą Cori, zarządzając lokalną biblioteką publiczną i archiwum historycznym, wspierając szereg działań edukacyjnych i wydarzeń kulturalnych. We współpracy z lokalnymi interesariuszami, Polygonal co tydzień organizuje zajęcia z nauki języka włoskiego. Ponadto, Polygonal posiada bogate doświadczenie w edukacji e-administracyjnej, zdobyte dzięki ponad 5-letniemu doświadczeniu w lokalnych ośrodkach dla dorosłych. Jej centrum szkoleniowe to „Polis Lab”, koncentrujące się na specjalnych potrzebach edukacyjnych i szkoleniach ustawicznych. Polygonal jest zaangażowany w organizację dwóch głównych festiwali – Visioni, poświęconego muzyce elektronicznej i budowaniu marki terytorialnej, oraz InSania, festiwalu poświęconego zdrowiu psychicznemu.

Wisamar

Wisamar to organizacja non-profit z siedzibą w Lipsku, w Niemczech, oferująca edukację zawodową, kulturalną i dla dorosłych. Posiada certyfikat wydany na podstawie Rozporządzenia o Akredytacji i Licencjonowaniu Promocji Zatrudnienia oraz licencję na prowadzenie kursów integracyjnych. Wisamar promuje integrację na rynku pracy i integrację społeczną, oferując szkolenia zawodowe i programy





doskonalenia zawodowego dla nauczycieli i trenerów. Posiada bogate doświadczenie w realizacji projektów finansowanych ze środków UE, w tym w zakresie mobilności, partnerstw i transferu innowacji. Wisamar otrzymał również liczne nagrody, m.in. za projekt Discover poświęcony przedsiębiorczości.

Vardakeios School

Szkoła Vardakeios organizuje programy dla dorosłych, które koncentrują się na nauce języków obcych, podstawowych umiejętnościach edukacyjnych i samorozwoju. W tym celu szkoła oferuje kursy języka greckiego, angielskiego, hiszpańskiego, włoskiego i francuskiego oraz warsztaty z kreatywnego pisanie, historii sztuki, szachów i malarstwa dla mieszkańców i imigrantów. Od 2009 roku Vardakeios uczestniczy w europejskich programach edukacji dorosłych i rozwinęła silną krajową i europejską sieć organizacji działających w tej samej dziedzinie.

BCE

Białostockie Centrum Edukacji to publiczna instytucja oferująca edukację dorosłych i doskonalenie zawodowe nauczycieli. W jego skład wchodzi liceum dla dorosłych, szkoła policealna oraz bezpłatne kursy kwalifikacyjne. BCE prowadzi również Miejski Ośrodek Doradztwa Metodycznego, Białostocką Akademię Rodzinną (wykłady, zajęcia i warsztaty dla rodzin), Klub Seniora (zajęcia dla osób 60+) oraz Lokalne Centrum Doradztwa Zawodowego, które oferuje indywidualne i grupowe doradztwo zawodowe dla osób w każdym wieku.

Metodologia

Cel i podejście eMATES opierają się na prostej idei: nauka języka powinna pomagać ludziom w realnym życiu. Dla dorosłych migrantów oznacza to korzystanie z lokalnego języka, aby uzyskać dostęp do usług publicznych online – umówić się na wizytę u lekarza, odnowić pozwolenie, sprawdzić wiadomości szkolne, uiścić opłatę. Nasza metodologia łączy naukę drugiego języka z małymi cyfrowymi krokami niezbędnymi do wykonania tych zadań, tak aby „rozumiem” stało się „mogę działać”.

W pięciu krajach (Hiszpania, Włochy, Niemcy, Grecja, Polska) zastosowaliśmy jasny, zorientowany na człowieka proces:

- **Najpierw posłuchaj**Przeprowadziliśmy ankietę wśród 88 dorosłych uczniów i 51 nauczycieli/wolontariuszy. Zapytaliśmy, z czym borykają się w Internecie (zdrowie, miejsce zamieszkania, praca, płatności, transport, szkoła) oraz jak pewni siebie czują się nauczyciele, realizując te zadania na zajęciach.
- **Współtwórz z praktykami**Współpracowaliśmy z nauczycielami języka drugiego, ośrodkami dla dorosłych i organizacjami pozarządowymi, aby wybrać najbardziej odpowiednie codzienne zadania i opracować działania dostosowane do rzeczywistych warunków panujących w klasie.
- **Buduj, próbuj, ulepszaj**Opracowaliśmy gotowe do wykorzystania lekcje i platformę symulacyjną online, przetestowaliśmy je lokalnie, zebraliśmy opinie i powtarzaliśmy w krótkich cyklach.





- **Dostosuj się do tego, co działa:** Wszystko oparliśmy na CEFR (nauczanie zorientowane na działanie) i LASLLIAM (dla dorosłych o niskim poziomie umiejętności czytania i pisania) i dopasowaliśmy działania do krajowych narzędzi e-administracji w każdym kraju.

Skupiliśmy się na zorganizowaniu nauki wokół sześciu obszarów życia, w których spotykają się umiejętności językowe i cyfrowe:

1. Opieka zdrowotna
2. Praca i usługi zatrudnienia
3. Dokumenty dotyczące miejsca zamieszkania i dokumenty prawne
4. Płatności i podstawowe finanse
5. Transport i mobilność
6. Platformy szkolne i rodzicielskie

W każdym obszarze podzieliliśmy zadania na:

- Funkcje językowe: prośba o pomoc, wyjaśnianie problemu, sprawdzanie kroków, potwierdzanie szczegółów.
- Słownictwo kluczowe i język systemu: prześlij, potwierdź, oczekujący, numer referencyjny, komunikat o błędzie.
- Mikroumiejętności cyfrowe: bezpieczne logowanie (eID), przysyłanie plików, czytanie powiadomień, rozumienie banerów statusu, wykrywanie prób phishingu.
- Strategie społeczne: zachowanie uprzejmości i wytrwałości, ochrona danych osobowych, spokojne radzenie sobie z błędami.

Co tworzymy z eMates?

- Praktyczny podręcznik (WP2): Lekcje krok po kroku, które przekształcają typowe zadania administracyjne w ćwiczenia językowe. Każda lekcja zawiera cele do zrealizowania, scenariusze zajęć, pomoce wizualne i opcje z małą ilością tekstu dla początkujących.
- Zestaw narzędzi dla nauczyciela (WP3): gotowe plany lekcji, rusztowania (glosariusze, zrzuty ekranu, listy kontrolne) i proste rubryki do oceny „autonomii administracyjnej” (ukończenie, dokładność, czas, usuwanie błędów).
- Platforma symulacji online (WP4): Bezpieczne środowiska ćwiczeń, które naśladują prawdziwe portale. Uczniowie wypełniają formularze, przysyłają pliki i odpowiadają na monity systemu bez ryzyka. Platforma zapewnia jasne, pomocne informacje zwrotne i odróżnia błędy językowe od proceduralnych.





Wyniki

Praktyczny podręcznik do nauki języków obcych (WP2)



- Przewodnik krok po kroku dla wolontariuszy/nauczycieli języka drugiego, który pokazuje, jak włączyć sytuacje z życia wzięte, takie jak umówienie się na wizytę u lekarza, wypełnianie formularzy urzędowych lub korzystanie z bankowości internetowej, do lekcji języka.
- Podręcznik stanowić będzie wsparcie nauczycieli języka drugiego. Uczyni naukę interaktywną i użyteczną, dzięki czemu uczniowie będą mogli wykorzystać zdobytą wiedzę.
- Dostęp do odpowiednich zasobów i materiałów dotyczących nauki drugiego języka (L2) i nauki cyfrowej, które można wykorzystać na zajęciach.

Materiały szkoleniowe dostosowane do potrzeb nauczycieli (WP3)



- Gotowe do użycia plany lekcji, ćwiczenia i narzędzia cyfrowe opracowane z myślą o wsparciu nauczycieli w nauczaniu języka poprzez codzienne czynności.
- Szczególny nacisk położony jest na pomoc nauczycielom we wprowadzaniu technologii dla uczniów, którzy mogą nie być zaznajomieni z platformami internetowymi.

Platforma do nauki online (WP4)



- Przyjazna użytkownikom przestrzeń cyfrowa, w której migranci mogą ćwiczyć umiejętności językowe w interaktywnych scenariuszach związanych z usługami online.
- Platforma umożliwi uczestnikom symulowanie sytuacji z życia realnego – takich jak wypełnianie podania o pracę, ubieganie się o pobyt stały lub ubieganie się o zasiłek na opiekę nad dzieckiem – jednocześnie rozwijając ich umiejętności językowe.

Podsumowanie

Projekt eMATES koncentruje się na trzech powiązanych ze sobą problemach, które utrudniają dorosłym migrantom pełny udział w codziennym życiu w Europie: (1) ograniczona znajomość drugiego języka lokalnego (często nazywanego „L2” – co oznacza język kraju przyjmującego); (2) wykluczenie cyfrowe (ludzie mają nierówny dostęp do urządzeń, umiejętności cyfrowych i rzeczywistych korzyści z ich używania); oraz (3) szybkie przeniesienie usług publicznych do Internetu (znane jako e-administracja – na przykład umawianie wizyt lekarskich lub odnawianie pozwoleń online).

Rozmawialiśmy z 88 dorosłymi uczniami i 51 nauczycielami lub wolontariuszami zaangażowanymi w zajęcia z języka drugiego (L2). Wyniki były jednoznaczne: ponad 75% uczniów stwierdziło, że ma niewielką lub żadną znajomość podstawowych internetowych platform usług publicznych. Tylko bardzo niewielka liczba czuła się pewnie, korzystając z tych platform samodzielnie. Mniej niż 40% nauczycieli czuło się gotowych do włączenia cyfrowych zadań związanych z usługami publicznymi do swoich lekcji językowych. Świadczy to o rozbieżności między tym, co uczniowie faktycznie muszą robić (wypełniać formularze, czytać oficjalne komunikaty, przysyłać dokumenty), a tym, co często dzieje się na zajęciach.





Luki te nakładają się na szersze, znane już problemy europejskie: kobiety i nowo przybyli migranci często w mniejszym stopniu uczestniczą w życiu cyfrowym; dorośli z niewielkim wykształceniem mają trudności z korzystaniem ze standardowych opisów poziomów językowych (na przykład tych zawartych w CEFR, Europejskim Systemie Opisu Kształcenia Językowego – europejskim systemie opisu poziomów językowych od A1 dla początkujących do C2 dla biegłych); a postępy w posługiwaniu się językiem w klasie nie zawsze przekładają się na praktyczną umiejętność korzystania z praw (opieka zdrowotna, procedury w pracy, miejsce zamieszkania, opieka społeczna, komunikacja w szkole).

Nowością w eMATES jest przejście od „języka dla niego samego” do „języka cyfrowej autonomii obywatelskiej” (autonomia oznacza zdolność do niezależnego działania w społeczeństwie). Nadal korzystamy ze znanych źródeł językowych, takich jak CEFR, i dodajemy LASLLIAM (Literacy and Second Language Learning for the Linguistic Integration of Adult Migrants – framework wspierający dorosłych z niskim poziomem umiejętności czytania i pisanie). Osadzamy je jednak w rzeczywistych zadaniach administracyjnych: umawianiu wizyt u lekarza, korzystaniu z portalu pracy, odnawianiu dokumentu pobyтового, opłacaniu rachunków online, korzystaniu z aplikacji transportowych, kontaktach ze szkołą.

Projekt obejmuje trzy główne elementy: (1) praktyczny podręcznik dla nauczycieli i wolontariuszy, wykorzystujący metody oparte na zadaniach (nauka poprzez wykonywanie sensownych zadań) i rozwiązywanie problemów; (2) gotowe do użycia pakiety szkoleniowe z krótkimi scenariuszami, dialogami i strategiami wsparcia (rusztowanie), które pomagają uczestnikom przechodzić przez działania cyfrowe; oraz (3) internetową platformę symulacyjną, która imituje witryny usług publicznych (formularze, opcje, komunikaty systemowe) w bezpiecznej przestrzeni, w której uczestnicy mogą ćwiczyć bez obawy przed popełnieniem błędów urzędowych.

W pięciu krajach partnerskich (Hiszpania, Włochy, Niemcy, Grecja, Polska) zauważyliśmy, że samo posiadanie smartfona nie gwarantuje możliwości pomyślnego wykonania zadania publicznego online. Bariery obejmują trudny do zrozumienia język, skomplikowane kroki i brak przygotowania nauczycieli do przeprowadzenia uczniów przez te procesy.

W odpowiedzi na tę potrzebę, eMATES buduje zintegrowane ramy wokół sześciu priorytetowych obszarów życia: opieki zdrowotnej; usług poszukiwania pracy i zatrudnienia; dokumentów mieszkaniowych i prawnych; finansów i bezpiecznych płatności; transportu publicznego i mobilności; szkół i platform rodzicielskich. W każdym obszarze łączymy: przydatne funkcje językowe (prośba o wyjaśnienia, wyjaśnienie problemu, kolejność kroków), kluczowe słownictwo, podstawowe umiejętności cyfrowe (bezpieczne logowanie, czytanie komunikatów systemowych, przysyłanie plików, interpretowanie komunikatów o błędach) oraz strategie społeczne (uprzejme prośby, ochrona danych osobowych, spokojne radzenie sobie z błędami).

Rezultatem jest model, który inne organizacje mogą ponownie wykorzystać. Pomaga on przekształcić lekcje języka w platformy startowe do rzeczywistego uczestnictwa, a nie tylko miejsca do nauki gramatyki czy list słówek. Krótko mówiąc, ściśle powiązanie nauki drugiego języka z ćwiczeniami praktycznymi w rzeczywistych usługach online może przekształcić zasadę „rozumiem słowa” w „potrafię działać samodzielnie”, wspierając w ten sposób sprawiedliwszą integrację i pewność siebie w życiu codziennym.





Nauka języka drugiego w Unii Europejskiej

Nauka drugiego języka i dorośli migranci: droga do obywatelstwa

Nauka języka drugiego jest kluczową ścieżką dla dorosłych migrantów starających się o obywatelstwo, gdyż ułatwia integrację ze społeczeństwami przyjmującymi i umożliwia jednostkom aktywny udział w życiu obywatelskim. Unia Europejska uznaje znaczenie nauki języka za fundamentalny element udanej integracji, co stanowi podstawę polityk takich jak Wspólne Podstawowe Zasady Integracji, które podkreślają konieczność znajomości języka w celu korzystania z praw i usług. Kilka państw członkowskich UE wprowadziło obowiązkowe wymagania dotyczące znajomości drugiego języka (L2) dla migrantów, odzwierciedlając zaangażowanie w doskonalenie umiejętności językowych jako środka promującego spójność społeczną i integrację w społeczności.

Ramy takie jak Wspólny Europejski System Opisu Kształcenia Językowego (CEFR) zapewniają ustrukturyzowane wytyczne, które umożliwiają nauczycielom dostosowywanie programów nauczania do zróżnicowanych potrzeb migrantów. CEFR określa poziomy biegłości od A1 (początkujący) do C2 (biegły), co pozwala na ujednolicone podejście do edukacji językowej. Inicjatywy takie jak program „Czytanie i nauka drugiego języka na rzecz integracji językowej dorosłych migrantów” (LASLLIAM) w szczególności odpowiadają na wyzwania stojące przed osobami niepiśmiennymi i słabo piszącymi, dostarczając deskryptorów i zasobów wspierających ich unikalne potrzeby edukacyjne.

Cele nauki języka drugiego wykraczają poza samą biegłość językową; obejmują one rozwój umiejętności cyfrowych, świadomości kulturowej i kompetencji społecznych niezbędnych do poruszania się w codziennym życiu w nowym kraju. Osiągnięcie poziomu biegłości w języku kraju przyjmującego na poziomie co najmniej B1 znacząco zwiększa szanse migrantów na znalezienie zatrudnienia i uczestnictwo w życiu społecznym, ułatwiając tym samym ich integrację ze społeczeństwem. Znajomość języka lokalnego umożliwia migrantom korzystanie z usług publicznych, udział w życiu społecznym i rozwijanie sieci społecznych, które są kluczowe dla pomyślnej integracji.

Język L2: CEFR i LASLLIAM

W kontekście zaangażowania Unii Europejskiej na rzecz integracji i transformacji cyfrowej, nauka drugiego języka (L2) przez dorosłych migrantów odgrywa kluczową rolę w umożliwieniu im dostępu do praw obywatelskich, socjalnych i cyfrowych.

Wspólny Europejski System Opisu Kształcenia Językowego (CEFR) od dawna służy jako ujednolicone narzędzie oceny znajomości języków w Europie, zapewniając wspólny język do opisywania efektów uczenia się, projektowania programów nauczania i oceny.

Tradycyjne opisy CEFR, mimo że stanowią bardzo użyteczne narzędzie, często nie potrafią odpowiedzieć na specyficzne wyzwania, z jakimi mierzą się uczniowie mający niewielkie lub żadne formalne wykształcenie.

W odpowiedzi Komisja Europejska wprowadziła ramy LASLLIAM (Literacy And Second Language Learning for the Linguistic Integration of Adult Migrants – Umiejętności czytania i pisanie oraz nauka drugiego





języka na rzecz integracji językowej dorosłych migrantów), aby lepiej dostosować edukację językową do tej grupy. Ramy LASLLIAM zostały oficjalnie wprowadzone w 2022 roku przez Radę Europy jako narzędzie uzupełniające do Wspólnego Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego (CEFR), w szczególności ukierunkowane na potrzeby dorosłych migrantów o niskim poziomie wykształcenia lub nieumiejących czytać i pisać.

LASLLIAM uzupełnia Europejski System Opisu Kształcenia Językowego (ESOKJ), koncentrując się na podstawowych umiejętnościach czytania i pisania oraz kompetencjach komunikacyjnych niezbędnych do integracji, nawigacji cyfrowej i uczestnictwa obywatelskiego. Jest również zgodny z szerszymi priorytetami UE, w tym z Planem Działań na rzecz Edukacji Cyfrowej i Planem Działań na rzecz Integracji i Włączenia Społecznego, wspierając ukierunkowane podejścia pedagogiczne, które integrują naukę języków z dostępem do e-administracji i podstawowych usług.

W miarę jak dostęp do platform cyfrowych staje się coraz bardziej niezbędny do korzystania z praw i angażowania się w życie społeczne, kompetencje L2 – zwłaszcza oparte na narzędziach takich jak CEFR i LASLLIAM – stają się podstawą równego uczestnictwa w cyfrowej Europie.

Wykluczenie cyfrowe i dorośli migranci w e-administracji

E-administracja w Unii Europejskiej

E-administracja w Unii Europejskiej (UE) stała się kamieniem węgielnym strategii transformacji cyfrowej, której celem jest zwiększenie dostępności, efektywności i przejrzystości usług publicznych. W 2024 roku 70% obywateli UE w wieku od 16 do 74 lat zgłosiło korzystanie z usług publicznych online w ciągu poprzedniego roku, co stanowi niewielki wzrost w porównaniu z 69,3% w 2023 roku. Utrzymują się jednak znaczne różnice między państwami członkowskimi; na przykład Dania odnotowała wskaźnik korzystania na poziomie 98,5%, podczas gdy Włochy pozostały w tyle z wynikiem 55,1% (Eurostat, 2025).

Wykluczenie cyfrowe i problemy społeczne

Pomimo zaangażowania Unii Europejskiej na rzecz włączenia cyfrowego, dostęp do usług administracji elektronicznej pozostaje nierównomierny, szczególnie ze względu na płeć i pochodzenie migracyjne. Chociaż ogólne korzystanie z cyfrowych usług publicznych stale rośnie – osiągając 70% obywateli UE w wieku 16–74 lat w 2024 r. (Eurostat, 2025) – kobiety i migranci statystycznie rzadziej korzystają z tych platform. Według Europejskiego Instytutu ds. Równości Kobiet i Mężczyzn (EIGE) kobiety są niedostatecznie reprezentowane w cyfrowym uczestnictwie we wszystkich państwach członkowskich, a luka cyfrowa między płciami jest najbardziej widoczna wśród osób starszych i osób z niższym poziomem wykształcenia.

Znajduje to odzwierciedlenie w raporcie DESI z 2023 r., w którym odnotowano, że tylko 54% kobiet z niskim wykształceniem formalnym korzystało z usług e-administracji, w porównaniu z 61% mężczyzn z tej samej kategorii (Komisja Europejska, 2023). Migranci stoją przed jeszcze większymi wyzwaniem: Plan działania Komisji Europejskiej na rzecz integracji i włączenia społecznego (2021–2027) wskazuje dostęp cyfrowy jako kluczowy obszar wykluczenia dla obywateli państw trzecich, którzy często napotykają złożone





bariery, takie jak ograniczona znajomość technologii cyfrowych, brak lokalnego wsparcia językowego i ograniczony dostęp do niezawodnego internetu.

Badanie OECD z 2022 roku wykazało, że migranci są o 20–30% mniej skłonni do korzystania z internetowych usług administracji publicznej w Europie niż rodowici obywatele, przy czym różnica ta jest szczególnie duża wśród kobiet pochodzących spoza UE. Te różnice podkreślają potrzebę inkluzywnych strategii cyfrowych, łączących naukę języków, edukację obywatelską i dostęp do narzędzi cyfrowych, aby zapewnić równy udział w systemach e-administracji w całej UE.

Wykluczenie cyfrowe można rozumieć jako zjawisko wielowarstwowe, obejmujące trzy odrębne poziomy nierówności. Pierwszy poziom dotyczy dostępu do internetu, początkowo ujmowanego w kategoriach binarnych: jednostki były albo połączone, albo odłączone. Wczesne wysiłki mające na celu zniwelowanie tego wykluczenia koncentrowały się wyłącznie na fizycznym dostępie do infrastruktury cyfrowej (Scheerder i in., 2017).

Jednak dostęp do internetu nie przekłada się automatycznie na znaczące zaangażowanie cyfrowe. Drugi poziom wykluczenia cyfrowego odnosi się do dysproporcji w umiejętnościach cyfrowych. Nawet w społeczeństwach o wysokim poziomie łączności, jednostki różnią się znacznie pod względem zdolności do efektywnego korzystania z narzędzi cyfrowych. Ta perspektywa rozszerza pojęcie dostępu poza infrastrukturę fizyczną, obejmując to, co Van Dijk (2008) definiuje jako cztery wymiary: dostęp motywacyjny, dostęp materialny, dostęp do umiejętności i dostęp do użytkowania. Czynniki te łącznie decydują o tym, czy jednostki mogą rzeczywiście skorzystać z technologii cyfrowych.

Trzeci poziom podziału odnosi się do zróżnicowanych rezultatów wynikających z korzystania z internetu. Podkreśla on, że niektóre osoby są lepiej przygotowane niż inne do przekształcania zaangażowania cyfrowego w pozytywny kapitał społeczny, ekonomiczny lub kulturowy (Van Deursen i Helsper, 2015; Ragnedda, 2019). Na przykład, poruszanie się po zasobach online, angażowanie się w samorządność, uczestnictwo w sieciach społecznych i zawodowych oraz budowanie świadomości kulturowej to formy kompetencji cyfrowych, które przyczyniają się do większej integracji. Inne konkretne przykłady obejmują skutki polityk socjalnych, do których dostęp jest możliwy jedynie poprzez interakcję z publicznymi platformami cyfrowymi – nie obejmują one grup docelowych najbardziej narażonych, ponieważ są to również te części populacji, które nie mają dostępu do najważniejszych usług opartych na internecie.

W ten sposób osoby, którym brakuje kluczowych umiejętności w zakresie e-administracji, narażone są na głębsze wykluczenie, ponieważ mają mniejszy dostęp do wiedzy, usług i możliwości, jakie daje uczestnictwo cyfrowe.

L2 w krajach partnerskich

Język L2 w Hiszpanii

W niniejszym przeglądzie język kataloński uwzględniono jako część języka drugiego, biorąc pod uwagę, że organizacja koordynująca ten projekt ma siedzibę w Katalonii, gdzie zarówno hiszpański, jak i kataloński są językami urzędowymi i mają kluczowe znaczenie dla integracji migrantów.





Nauka języka hiszpańskiego i katalońskiego jest niezbędna do integracji migrantów i uchodźców ze społeczeństwem hiszpańskim. Język stanowi podstawę komunikacji, uczestnictwa w życiu obywatelskim, dostępu do usług publicznych i udanego wejścia na rynek pracy. W Katalonii znajomość obu języków jest często niezbędna do efektywnej interakcji z instytucjami, szkołami i społecznościami. Wiele podmiotów publicznych, prywatnych i sektora trzeciego angażuje się w zapewnianie szkoleń językowych migrantom w całym regionie. W tej sekcji opisano kluczowych dostawców i struktury.

Consorti per a la Normalització Lingüística (CPNL)

CPNL to katalońska instytucja publiczna, której celem jest promowanie języka katalońskiego, szczególnie wśród dorosłych. Poprzez sieć Centrów Normalizacji Językowej oferuje bezpłatne lub dotowane kursy języka katalońskiego dla osób rozpoczynających naukę, dostosowane do poziomów CEFR (A1–C1). Kursy koncentrują się na praktycznej, codziennej komunikacji i integracji społecznej. CPNL prowadzi również programy wolontariackie, takie jak Voluntariat per la Llengua, łącząc uczniów z rodzimymi użytkownikami języka w celu ćwiczenia konwersacji. Współpracuje z gminami, szkołami i organizacjami pozarządowymi, aby dotrzeć do szerszego grona odbiorców.

Escuela Oficial de Idiomas (EOI)

EOI to państwowe szkoły językowe oferujące formalną naukę języka dla dorosłych. W Katalonii EOI oferują certyfikowane kursy języka hiszpańskiego i katalońskiego dla migrantów, często po niskich cenach. Instytucje te stosują ujednolicone programy nauczania i oferują certyfikaty językowe, które ułatwiają wejście na rynek pracy lub dostęp do uniwersytetów. Jednak długie listy oczekujących i ograniczona dostępność geograficzna mogą stanowić wyzwanie, szczególnie dla osób uczących się o niskich dochodach lub mieszkających na obszarach wiejskich.

Miejskie programy edukacji dorosłych (Formació d'Adults)

Gminy w Katalonii prowadzą centra edukacji dla dorosłych, które oferują naukę czytania i pisania, szkolenia zawodowe oraz kursy języka drugiego (L2). Centra te oferują elastyczne programy dostosowane do potrzeb migrantów, łącząc naukę języka hiszpańskiego i katalońskiego z orientacją w zakresie praw obywatelskich, zatrudnienia i kompetencji cyfrowych. Na przykład Centra Formacji Osób Dorosłych (CFPA) często współpracują bezpośrednio ze społecznościami migrantów, wspierając integrację w praktyczny i holistyczny sposób.

Inicjatywy prowadzone przez organizacje pozarządowe i struktury wsparcia uchodźców

Liczne organizacje pozarządowe i stowarzyszenia społeczne wnoszą znaczący wkład w naukę języka drugiego wśród migrantów. Przykłady obejmują:

- **DomSpain (Reus)**: Oferuje migrantom zorganizowane kursy języka hiszpańskiego i katalońskiego, łączące naukę języka z umiejętnościami cyfrowymi i dostępem do e-administracji.
- **Czerwony Acoge / Accem / CEAR**: Krajowe sieci wspierające osoby ubiegające się o azyl i migrantów poprzez szkolenia językowe, pomoc prawną i usługi integracyjne.
- **Fundacja Servei Solidari / Bayt al-Thaqafa**: Zapewniają zajęcia językowe i edukacyjne z zakresu czytania i pisania, szczególnie dla kobiet i nieletnich bez opieki, łącząc je z mentoringiem i usługami zatrudnienia. Organizacje te często zapewniają bardziej





spersonalizowane i społecznie inkluzywne środowisko edukacyjne, wypełniając luki po edukacji formalnej.

Uniwersyteckie programy językowe i centra badawcze

Kilka katalońskich uniwersytetów prowadzi programy nauczania i integracji języka drugiego, w tym:

- **Uniwersytet w Barcelonie (UB)**: Oferuje kursy języka hiszpańskiego i katalońskiego dla studentów zagranicznych i uchodźców.
- **Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)**: Siedziba Centre d'Estudis i Recursos Culturals, ośrodka wspierającego edukację międzykulturową i badania nad nauką języków.
- **Universitat Rovira i Virgili (URV)**: Oferuje kursy języka katalońskiego i hiszpańskiego, skierowane w szczególności do studentów będących w trakcie programu Erasmus oraz uchodźców.

Platformy uczenia się przez całe życie i edukacji cyfrowej

Generalitat de Catalunya promuje uczenie się przez całe życie poprzez platformy regionalne, takie jak Aula Mentor i Xarxa Punt TIC, które łączą naukę języków obcych z edukacją cyfrową i obywatelską. Są one kluczowe dla dorosłych migrantów, którzy chcą doskonalić swoje umiejętności cyfrowe, jednocześnie rozwijając biegłość językową. Platformy językowe online (takie jak Parla.cat dla języka katalońskiego) oferują modele nauki w indywidualnym tempie i w trybie mieszanym, dostosowane do harmonogramu i poziomu zaawansowania uczniów.

Język L2 we Włoszech

Nauka języka włoskiego jako drugiego języka (L2) jest podstawą udanej integracji migrantów we Włoszech. Otwiera ona drzwi do zatrudnienia, edukacji, usług publicznych i życia obywatelskiego. Włochy mają ustrukturyzowany, a zarazem zróżnicowany system, który obejmuje instytucje publiczne, organizacje pozarządowe i narzędzia cyfrowe, a wszystkie one dążą do zapewnienia szkoleń językowych odzwierciedlających rzeczywiste potrzeby społeczności migrantów.

Certyfikaty z języka włoskiego nie są jedynie narzędziem rozwoju osobistego – stanowią one wymóg prawny i praktyczny dla migrantów, zwłaszcza w celu uzyskania wiz i uzyskania włoskiego obywatelstwa.

W przypadku zezwolenia na pobyt długoterminowy (Permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo), migranci muszą wykazać się znajomością języka włoskiego na poziomie co najmniej A2, aby uzyskać zezwolenie na pobyt długoterminowy. Certyfikat można uzyskać poprzez zdania egzaminów państwowych lub pomyślne ukończenie kursów w autoryzowanych ośrodkach, takich jak CPIA. Z kolei w przypadku obywatelstwa włoskiego, wymagana jest znajomość języka włoskiego na poziomie B1 (w mowie i piśmie), a także inne wymagania związane z legalnym okresem pobytu (np. dla migrantów ekonomicznych spoza UE wynosi on 10 lat, dla uchodźców 5 lat itd.), brakiem karalności itd. Certyfikat musi zostać wydany przez oficjalnie uznaną instytucję, taką jak:

- **Università per Stranieri di Siena (CILS)**
- **Università per Stranieri di Perugia (CELI)**
- **Società Dante Alighieri (PLIDA)**
- **Uniwersytet Roma Tre (CERT.IT)**





Certyfikaty te pomagają ujednolicić naukę języków, wspierać integrację obywatelską i zagwarantować, że migranci posiadają umiejętności niezbędne do aktywnego uczestnictwa w społeczeństwie.

Włoski system nauczania języka włoskiego jako drugiego języka (L2) jest wieloaspektowy i obejmuje różne instytucje publiczne, organizacje pozarządowe (NGO) oraz inicjatywy społeczne.

Prowincjonalne Centra Edukacji Dorosłych (CPIA)

CPIA to publiczne instytucje nadzorowane przez Ministerstwo Edukacji, oferujące bezpłatne lub niedrogie kursy języka włoskiego L2 dla dorosłych migrantów. Kursy obejmują zakres od podstawowego poziomu umiejętności czytania i pisania do poziomu B1 i często łączą edukację obywatelską z kompetencjami cyfrowymi. Ukończenie tych kursów może prowadzić do uzyskania uznanych certyfikatów wymaganych do uzyskania długoterminowego zezwolenia na pobyt. Niedawne reformy wzmocniły współpracę między CPIA a szkołami ogólnodostępnymi w celu oceny umiejętności językowych migrantów i opracowywania spersonalizowanych planów nauczania.

Szkoły państwowe i instytuty zawodowe

Niektóre szkoły średnie – zwłaszcza te oferujące zajęcia wieczorowe lub programy zawodowe – oferują naukę języka włoskiego jako języka drugiego dla nastolatków i młodych dorosłych migrantów. Programy te często łączą naukę języka ze wsparciem przedmiotowym, pomagając uczniom w integracji z formalnym systemem edukacji.

Inicjatywy miejskie i regionalne

Władze lokalne organizują kursy języka włoskiego za pośrednictwem służb socjalnych, ośrodków społecznościowych i biur wsparcia migrantów. Kursy te są często finansowane z inicjatyw krajowych lub europejskich i mogą obejmować moduły dotyczące praw obywatelskich, poradnictwa zawodowego i umiejętności cyfrowych.

Organizacje pozarządowe i organizacje społeczne

Liczne organizacje pozarządowe i grupy społeczne oferują kursy języka włoskiego L2, ze szczególnym uwzględnieniem grup wrażliwych, takich jak kobiety z małymi dziećmi, osoby ubiegające się o azyl i nieudokumentowani migranci. Programy te często zapewniają bardziej spersonalizowane i społecznie inkluzywne środowisko edukacyjne, pomagając w wypełnianiu luk, których nie wypełnia formalny system edukacji.

Uniwersytety i instytucje badawcze

Kilka włoskich uniwersytetów oferuje kursy języka włoskiego L2 dla studentów zagranicznych, uchodźców i osób ubiegających się o azyl. Do znanych instytucji należą Uniwersytet dla Cudzoziemców w Sienie i Uniwersytet dla Cudzoziemców w Perugii, oba uznawane na całym świecie za programy nauczania języka włoskiego i certyfikaty (np. CILS, CELI).

Platformy do nauki online i na odległość





Platformy do nauki cyfrowej odgrywają coraz ważniejszą rolę, oferując elastyczne, dostosowane do tempa nauki i mieszane możliwości nauki. Zasoby takie jak Parliamo Italiano, ITA L2 i Loescher online zapewniają przystępne materiały dla osób, które mogą napotykać bariery w uczęszczaniu na zajęcia stacjonarne.

Język L2 w Niemczech

Niemcy oferują uchodźcom kompleksowe ramy szkolenia językowego, niezbędne do ich językowej i kulturowej integracji ze społeczeństwem. Finansowane w dużej mierze przez Federalny Urząd ds. Migracji i Uchodźców (BAMF), te ustrukturyzowane programy koncentrują się na podstawowych umiejętnościach językowych, obejmując przede wszystkim poziomy A1–B1, z ograniczonym dostępem do poziomów zaawansowanych (B2–C1). Sercem tej inicjatywy są Kursy Integracyjne, które stanowią finansowane przez państwo szkolenia językowe mające na celu wzmocnienie pozycji uchodźców.

Najważniejsze narzędzie do nauki języka drugiego: kursy integracyjne

Kursy integracyjne obejmują 600 godzin nauki języka, uzupełnionych o 100 godzin zajęć orientacyjnych, obejmujących kluczowe aspekty niemieckiej kultury, historii i zadań administracyjnych. Udział w kursie jest bezpłatny dla uprawnionych uchodźców, w tym osób posiadających zezwolenia na pobyt i ubiegających się o azyl na podstawie określonych przepisów prawnych, takich jak § 55 Ustawy o Azylu. Kursy te mają na celu wyposażenie uczestników w praktyczne umiejętności komunikacyjne niezbędne w codziennym życiu – od kontaktów z władzami, przez pisanie e-maili, po przygotowywanie się do rozmów kwalifikacyjnych. Ponadto, różni organizatorzy szkoleń oferują specjalistyczne ścieżki dostosowane do określonych grup demograficznych, takich jak kobiety, rodzice czy młodzi dorośli do 26. roku życia, zapewniając bardziej inkluzywne środowisko edukacyjne.

Inne kursy języka L2

Dla osób, które nie kwalifikują się do finansowanych przez państwo kursów integracyjnych – takich jak osoby ubiegające się o azyl bez tymczasowego statusu ochrony, migranci z UE lub osoby o poziomie znajomości języka powyżej B1 – możliwości nauki języka są ograniczone. Zawodowe kursy językowe (DeuFöV) są przeznaczone dla osób zatrudnionych lub osób odbywających szkolenia zawodowe na poziomach od B2 do C1; jednak kwalifikowalność zależy od statusu zatrudnienia lub planów integracji zawodowej. W 2023 roku około 1100 placówek oferowało te kursy. Ponadto niektóre uniwersytety, takie jak HWR Berlin, oferują bezpłatne kursy C1 skierowane do uchodźców pragnących kontynuować naukę, choć są one skierowane do określonych grup. Osoby poszukujące prywatnych opcji mogą skorzystać z oferty ponad 350 prywatnych szkół językowych, które oferują kursy języka niemieckiego, ale zazwyczaj wiążą się one ze średnim wydatkiem w wysokości od 200 do 400 euro miesięcznie.

Wyzwania

Pomimo tych znaczących ofert, uchodźcy napotykają na poważne trudności, poszukując zaawansowanych szkoleń językowych. Istotną barierą jest ograniczone finansowanie ze strony państwa, ponieważ BAMF zazwyczaj pokrywa koszty tylko do poziomu B1. Dostęp do zaawansowanych kursów językowych (od B2 do C1) często wymaga zatrudnienia lub zapisania się na kursy zawodowe, co dla wielu uchodźców jest trudne do spełnienia. Ponadto, różnice geograficzne stwarzają problemy z dostępem, szczególnie na obszarach wiejskich, gdzie brakuje ośrodków szkoleniowych. Brak przygotowania do egzaminów





uznawanych na szczeblu krajowym, takich jak TestDaF lub DSH, oferowanych przez publiczne instytucje, również stanowi przeszkodę, zmuszając uchodźców do polegania na instytucjach prywatnych w celu spełnienia wymogów rekrutacyjnych na uniwersytety.

Centra szkoleniowe kursów językowych L2

W porównaniu z europejskimi sąsiadami, oferta nauczania języków w Niemczech jest rozległa. Dostępność około 1600 akredytowanych instytucji oferujących kursy integracyjne przewyższa tę w większości krajów UE, takich jak Francja, gdzie system Français Langue d'Intégration jest znacznie mniejszy i koncentruje się głównie na osobach ubiegających się o obywatelstwo. Co więcej, podczas gdy Niemcy kładą nacisk na biegłość w języku niemieckim, kraje takie jak Szwecja i Holandia promują edukację dwujęzyczną, nauczając w języku angielskim obok języków narodowych. Pomimo tego, że język niemiecki jest najczęściej używanym językiem ojczystym w UE, jego ugruntowanie jako lingua franca stanowi wyzwanie, szczególnie w porównaniu z angielskim i francuskim.

Liczba kursów, uczestników i ośrodków szkoleniowych

Analizy statystyczne podkreślają zasięg i wpływ tych programów szkoleniowych. W 2023 roku kursy integracyjne były oferowane w około 1600 akredytowanych ośrodkach, a ponad 17 200 ukończonych kursów objęło około 362 000 uczestników. Dla porównania, kursy zawodowe oferowane przez ponad 1000 instytucji obejmowały około 285 000 osób, głównie migrantów pracujących.

Język L2 w Grecji

Nauka języka greckiego jest kluczowym czynnikiem integracji cudzoziemców i migrantów ze społeczeństwem greckim. Język jest bramą do komunikacji, zrozumienia lokalnej kultury i aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym, zawodowym i kulturalnym kraju. W Grecji wiele organizacji publicznych i prywatnych oferuje programy nauki języka greckiego dla cudzoziemców. Grecja rozwinęła zróżnicowaną sieć organizacji i instytucji promujących naukę języka greckiego wśród cudzoziemców i migrantów. Pomimo wyzwań, zwłaszcza związanych ze wzmożonym napływem uchodźców, współpraca między państwem, społeczeństwem obywatelskim i środowiskiem akademickim doprowadziła do stworzenia znaczących i wysokiej jakości struktur edukacyjnych. Kontynuacja i wzmocnienie tych wysiłków są niezbędne dla rzeczywistej integracji społecznej migrantów w greckiej rzeczywistości.

Centrum Języka Greckiego (CGL)

Centrum Języka Greckiego, działające w ramach Ministerstwa Edukacji, zostało założone w 1994 roku i ma siedzibę w Salonikach. Jego misją jest promocja i wspieranie języka greckiego w Grecji i za granicą. Centrum Języka Greckiego organizuje i nadzoruje certyfikację zdawalności egzaminów z języka greckiego oraz współpracuje z uniwersytetami i instytucjami edukacyjnymi w celu tworzenia materiałów dydaktycznych i szkolenia nauczycieli. Udostępnia również platformy cyfrowe do zdalnej nauki języka greckiego jako drugiego języka lub języka obcego.

Szkoły Drugiej Szansy (SCS)





Szkoły Drugiej Szansy to publiczne placówki edukacyjne dla dorosłych, nadzorowane przez Ministerstwo Edukacji. Oferują one możliwości dorosłym, którzy nie ukończyli edukacji podstawowej. W ramach swojego programu oferują lekcje języka greckiego dla migrantów, kładąc nacisk na codzienną komunikację i integrację zawodową.

Struktury wsparcia uchodźców i migrantów prowadzone przez organizacje pozarządowe

Wiele organizacji pozarządowych (NGO) aktywnie angażuje się w edukację migrantów. Do najbardziej znanych należą: SolidarityNow: prowadzi centra edukacyjne w Atenach i Salonikach, oferując bezpłatne lekcje języka greckiego i seminaria integracyjne; METAdrasi: zapewnia edukację językową dzieciom i dorosłym migrantom i uchodźcom, głównie we współpracy z lokalnymi władzami; Szkoła Niedzielną dla imigrantów: organizuje kursy języka greckiego i inne działania wspierające imigrantów.

Uniwersytety i instytuty

Wiele greckich uniwersytetów ma wydziały lub ośrodki poświęcone nauczaniu języka greckiego jako języka obcego. Przykłady obejmują:

- **Uniwersytet Ateński**– Centrum Nauczania Języka Greckiego Nowożytnego: Oferuje roczne i intensywne programy letnie dla studentów zagranicznych i dorosłych,
- **Uniwersytet Arystotelesa w Salonikach**: Za pośrednictwem Szkoły Języka Greckiego Nowożytnego zapewniamy specjalistyczne kursy na różnych poziomach,
- **Uniwersytet Demokryta w Tracji**: Uczestniczy w programach integracji migrantów i uchodźców poprzez edukację językową.

Gminy i ośrodki kształcenia ustawicznego (LLLC)

Wiele gmin, za pośrednictwem Centrów Kształcenia Ustawicznego, oferuje bezpłatne lekcje języka greckiego dla migrantów i uchodźców w ramach programów integracji społecznej. Programy te są często finansowane ze środków krajowych i europejskich i mogą obejmować również działania takie jak edukacja kulturalna czy orientacja w społeczeństwie greckim.





Język L2 w Polsce

Nauka języka polskiego jest niezbędna dla uchodźców i imigrantów, ponieważ pomaga im zintegrować się z polskim społeczeństwem, skutecznie się komunikować i korzystać z możliwości. Znajomość języka pozwala im znaleźć pracę, zrozumieć swoje prawa i łatwiej poruszać się w życiu codziennym. Ponadto, nauka języka polskiego sprzyja budowaniu więzi z lokalnymi mieszkańcami, zmniejsza izolację społeczną i sprzyja wymianie kulturowej. Umożliwia im również bezproblemowy udział w edukacji, opiece zdrowotnej i usługach rządowych. Ogólnie rzecz biorąc, mówienie po polsku pomaga uchodźcom i imigrantom w budowaniu stabilnego i satysfakcjonującego życia w Polsce.

W Polsce organizacje publiczne i prywatne prowadzą kursy języka polskiego dla cudzoziemców. Polska rozwinęła różnorodną sieć organizacji i instytucji promujących naukę języka polskiego wśród cudzoziemców. Polska polityka wobec cudzoziemców obejmuje regulacje dotyczące ich pobytu i integracji społecznej. W ramach wsparcia dla cudzoziemców organizowane są kursy języka polskiego jako języka obcego, które pomagają im w adaptacji i komunikacji w życiu codziennym.

Polska polityka migracyjna koncentruje się na zapewnieniu legalnego pobytu cudzoziemcom, ochronie uchodźców i integracji osób przybywających do kraju. Istnieją różnorodne programy wsparcia, obejmujące pomoc prawną, socjalną i edukacyjną dla migrantów.

W Polsce istnieje ramowy program kursów języka polskiego dla cudzoziemców, opracowany przez Ministerstwo Edukacji Narodowej. Kursy te są dostosowane do wieku, pochodzenia i potrzeb uczestników, z uwzględnieniem różnic kulturowych. Ich celem jest rozwijanie umiejętności językowych i komunikacyjnych, które pomagają cudzoziemcom skutecznie komunikować się w różnych sytuacjach społecznych. Dodatkowo Urząd ds. Cudzoziemców udostępnia materiały dydaktyczne do nauki języka polskiego na różnych poziomach zaawansowania.

Niektóre organizacje posiadają uprawnienia do przeprowadzania państwowych egzaminów certyfikacyjnych z języka polskiego jako obcego na poziomach B1, B2 i C1. Certyfikat z języka polskiego jako obcego jest jedynym państwowym dokumentem potwierdzającym znajomość języka polskiego. Certyfikat na poziomie B1 uprawnia do ubiegania się o obywatelstwo polskie. Szczegółowe informacje na temat egzaminów certyfikacyjnych można znaleźć na stronie: www.certyfikatpolski.pl.

Kursy integracyjne

Kurs integracyjny języka polskiego to program edukacyjny skierowany do cudzoziemców, który pomaga im nauczyć się języka polskiego i zaadaptować się do życia w Polsce. Jest to okazja do nabycia umiejętności językowych na poziomach A1-B1, a także poznania polskiej kultury i społeczeństwa.

Gdzie szukać kursów integracyjnych z języka polskiego:

- **Centra integracyjne i pomocy społecznej**: Oferują kursy i programy wsparcia dla osób, które przybyły z zagranicy.
- **Fundacje i organizacje pozarządowe**: Często organizują kursy i warsztaty związane z adaptacją.
- **Samorządy lokalne**: Mogą finansować lub wspierać programy adaptacyjne dla nowych mieszkańców.





Wsparcie organizacji pozarządowych dla migrantów

Kilka organizacji pozarządowych w Polsce oferuje kursy języka polskiego dla obcokrajowców (L2), często koncentrując się na integracji i dostępności. Organizacje te pomagają obcokrajowcom w integracji z polskim społeczeństwem, zapewniając im ustrukturyzowane możliwości nauki języka.

Uniwersytety i instytuty

Kursy językowe i adaptacyjne języka polskiego L2 organizowane są dla studentów rozpoczynających studia na polskich uczelniach. Zazwyczaj zajęcia odbywają się na dwóch poziomach zaawansowania: poziom A1 – podstawowe sytuacje komunikacyjne oraz poziom A2-B1: rozwijanie indywidualnych umiejętności rozumienia, czytania, pisanie i mówienia; formalne i nieformalne odmiany języka.

Szkoły językowe

Kursy języka polskiego różnią się w zależności od uczelni i poziomu zaawansowania. Większość szkół językowych oferuje kursy na poziomach A1-C2. Zazwyczaj są one płatne. Kursy są zazwyczaj podzielone na poziomy od początkującego (A1) do zaawansowanego (C2). Studenci ćwiczą mówienie, czytanie, słuchanie i pisanie, a także gramatykę i rozwój słownictwa. Kursy mogą być intensywne (stacjonarne) lub nieintensywne (zaoczne), a niektóre szkoły oferują opcje online. Niektóre programy koncentrują się na języku polskim zawodowym w pracy, polskim akademickim na studiach lub polskim konwersacyjnym do codziennej komunikacji. Wiele kursów obejmuje lekcje dotyczące kultury, tradycji i historii Polski, aby pomóc uczniom zanurzyć się w języku.

Platformy do nauki na odległość

Zdalna nauka języka polskiego dla obcokrajowców ma swoje zalety i wady. Studenci mogą uczyć się we własnym tempie i harmonogramie, co czyni ją idealną dla osób zapracowanych. Nie ma potrzeby przeprowadzek ani dojazdów. Studenci mogą uczyć się z dowolnego miejsca na świecie. Kursy online często oferują interaktywne ćwiczenia, lekcje wideo i podręczniki cyfrowe. Wiele programów online jest bardziej przystępnych cenowo niż tradycyjne zajęcia stacjonarne. Studenci mogą wybierać kursy dostosowane do ich indywidualnych potrzeb, czy to w celach zawodowych, podróżniczych, czy akademickich. Kursy online mają również pewne wady. Ograniczona praktyka mówienia – bez interakcji na żywo – doskonałe wymowy i płynności konwersacyjnej może być trudne. Nauka zdalna oznacza utratę możliwości rzeczywistego kontaktu z polską kulturą i codziennym używaniem języka. Nauka zdalna wymaga silnej motywacji i konsekwencji. Problemy z połączeniem internetowym lub ograniczenia platformy mogą utrudniać naukę. W przeciwieństwie do zajęć w klasie, odpowiedzi od instruktorów mogą nie być natychmiastowe.



E-administracja w krajach uczestniczących

E-administracja w Hiszpanii





Hiszpania poczyniła w ostatnich latach znaczne postępy w dziedzinie e-administracji, oferując szeroki wachlarz cyfrowych usług publicznych zarówno na poziomie krajowym, jak i regionalnym. Głównym portalem krajowym jest sede.administracion.gob.es, która działa jako scentralizowana brama umożliwiająca dostęp do setek procedur administracyjnych online, od opieki zdrowotnej po podatki i pobyt.

Oto niektóre z kluczowych cech ekosystemu e-administracji w Hiszpanii:

- **Cl@ve**: Krajowy system cyfrowej identyfikacji i uwierzytelniania, który umożliwia obywatelom bezpieczny dostęp do wielu usług publicznych za pomocą jednego logowania. Wspiera dostęp do procedur zdrowotnych, zatrudnienia, podatkowych i prawnych.
- **Certyfikaty cyfrowe i podpisy elektroniczne**: Umożliwiają one bezpieczne transakcje elektroniczne i przesyłanie dokumentów. Systemy regionalne, takie jak IdCAT, zapewniają cyfrowe identyfikatory zgodne ze standardami eIDAS UE, zapewniając transgraniczną interoperacyjność.
- **Portale zdrowia osobistego**: Obywatele mogą zarządzać wizytami lekarskimi, receptami i dokumentacją medyczną online za pośrednictwem usług takich jak La Meva Salut, dostępnych w wielu językach w zależności od regionu.
- **Agencia Tributaria (AEAT)**: Platforma cyfrowa Krajowej Agencji Podatkowej oferuje kompleksową obsługę w zakresie zarządzania podatkami online. Osoby fizyczne i firmy mogą składać zeznania podatkowe, przeglądać deklaracje i zarządzać dokumentacją ekonomiczną.
- **Portale usług publicznych online**: Różne regiony oferują platformy cyfrowe do zarządzania rejestracją firm, dostępu do programów wsparcia socjalnego, ubiegania się o mieszkania socjalne lub zapisywania się do szkół. Portale te często oferują wielojęzyczny dostęp i responsywność mobilną.
- **Zdalne spotkania i usługi wideo**: Wiele procedur można obecnie załatwić za pośrednictwem konsultacji wideo lub drogą elektroniczną, w tym za pośrednictwem usług pośrednictwa pracy, odwołań administracyjnych i rejestracji prawnych.
- **Płatności elektroniczne i powiadomienia**: Obywatele mogą uiszczać opłaty administracyjne online i otrzymywać oficjalne dokumenty lub aktualizacje za pośrednictwem narzędzi takich jak e-Notum lub zintegrowane regionalne systemy płatności.

Przejsięcie na usługi cyfrowe znacznie przyspieszyło podczas pandemii COVID-19, a rosnąca liczba obywateli regularnie korzysta z platform e-administracji. Niemniej jednak, kompetencje cyfrowe, bariery językowe i złożoność procedur nadal stanowią wyzwanie – szczególnie dla migrantów, osób dorosłych o niskim poziomie umiejętności czytania i pisanie oraz nowo przybyłych mieszkańców.

Instytucje krajowe i regionalne nadal inwestują w infrastrukturę cyfrową i inicjatywy szkoleniowe, dostosowując się do szerszych strategii UE na rzecz bezpiecznego, inkluzywnego i interoperacyjnego e-administrowania we wszystkich państwach członkowskich.

E-administracja we Włoszech





Według stanu na 2025 rok sytuacja w zakresie e-administracji we Włoszech przedstawiała zróżnicowany obraz postępów i utrzymujących się wyzwań. Chociaż w niektórych obszarach odnotowano postęp, ogólny poziom adopcji i korzystania z cyfrowych usług publicznych pozostaje poniżej średniej w Unii Europejskiej (UE). W 2024 roku 55,1% Włochów w wieku od 16 do 74 lat korzystało z usług administracji publicznej online, co stanowi spadek w porównaniu z 60,1% w 2023 roku. Oznacza to, że Włochy plasują się wśród krajów o najniższym wskaźniku korzystania z cyfrowych usług publicznych w UE, plasując się poniżej średniej unijnej wynoszącej 70%. Czynniki wpływające na ten stan to m.in. ograniczone umiejętności cyfrowe i przestarzała infrastruktura technologiczna.

Włochy poczyniły znaczne postępy w e-administracji, wdrażając różne platformy krajowe w celu usprawnienia cyfrowych usług publicznych. Kluczowe komponenty to SPID, CIE, App IO i pagoPA, z których każdy odgrywa odrębną rolę w ułatwianiu obywatelom interakcji z administracją publiczną.

SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) Zapewnia obywatelom i firmom pojedynczą tożsamość cyfrową umożliwiającą dostęp do usług online administracji publicznej i uczestniczących podmiotów prywatnych. Oferuje trzy poziomy bezpieczeństwa i jest dostępny za pośrednictwem akredytowanych dostawców tożsamości.

CIE (Carta d'Identità Elettronica) Elektroniczny dowód osobisty pełni funkcję zarówno dokumentu fizycznego, jak i cyfrowego narzędzia uwierzytelniania. Wykorzystuje technologię NFC i aplikację CIEID, aby zapewnić bezpieczny dostęp do portali publicznych.

Aplikacja IO To ujednolicony cyfrowy interfejs włoskich usług publicznych. Umożliwia użytkownikom odbieranie wiadomości urzędowych, dostęp do dokumentów cyfrowych (takich jak karty zdrowia i prawa jazdy), dokonywanie płatności za pośrednictwem usługi pagoPA oraz cyfrowe podpisywanie dokumentów. Teraz integruje się z IT Wallet, umożliwiając obywatelom przechowywanie cyfrowych wersji swoich kluczowych dokumentów tożsamości. Wymagane jest uwierzytelnienie za pomocą SPID lub CIE.

pagoPA to krajowa platforma bezpiecznych płatności cyfrowych na rzecz administracji publicznej, takich jak podatki czy opłaty za studia, w pełni zintegrowana z App IO, co ułatwia obsługę. Można jej używać nawet do płacenia mandatów, a młodzi ludzie mogą z niej korzystać, aby uzyskać Młodzieżową Kartę Narodową.

E-administracja w Niemczech

Cyfryzacja administracji publicznej pozostaje kluczowym tematem w Niemczech, stwarzając zarówno wyzwania, jak i szanse. Najnowszy raport eGovernment MONITOR pokazuje, że chociaż cyfrowa transformacja administracji publicznej postępuje, wciąż napotyka ona wiele przeszkód i znaczne różnice regionalne.

Wdrożenie Ustawy o dostępie do Internetu (OZG), która weszła w życie w 2017 r., znacznie odbiegało od pierwotnych założeń. Do końca 2022 r. wszystkie ponad 6000 usług administracyjnych – zgrupowanych w 575 pakietach – miały zostać zdigitalizowane. Jednak do maja 2025 r. zdigitalizowano jedynie 246 z 575 pakietów, a w ciągu ostatniego roku dodano zaledwie jedenaście dodatkowych usług. Jeszcze bardziej niepokojący jest fakt, że z tych 246 zdigitalizowanych usług, tylko 106 można w pełni przetworzyć





cyfrowo, łącznie z dostarczeniem wszystkich niezbędnych dokumentów. W rezultacie wiele procesów administracyjnych nadal wiąże się z przerwami w dostępie do mediów, utrudniając obywatelom dostęp cyfrowy.

Pomimo tych wyzwań, zadowolenie Niemców z cyfrowych usług publicznych wzrosło: 62% respondentów wyraziło zadowolenie – wzrost o cztery punkty procentowe w porównaniu z rokiem poprzednim. Niemniej jednak Niemcy pozostają pod tym względem daleko w tyle za Austrią (74%) i Szwajcarią (79%). Obywatele oczekują administracji, która działa równie sprawnie i prosto, jak firmy prywatne. Tylko 19% respondentów uważa, że niemieckie władze są równie sprawne, jak organizacje sektora prywatnego, podczas gdy 70% oczekuje, że usługi publiczne będą równie wygodne w użyciu, jak te oferowane przez dostawców prywatnych.

Chociaż korzystanie z cyfrowych usług administracyjnych rośnie, wciąż istnieje wiele możliwości poprawy. Internetowy dowód osobisty zyskuje na znaczeniu; korzysta z niego obecnie 22% Niemców, co stanowi wzrost o osiem punktów procentowych w porównaniu z rokiem poprzednim. Jednak świadomość istnienia kluczowych platform, takich jak portal federalny, pozostaje niska – jedynie 30% osób wie o jego istnieniu, a zaledwie sześć% z niego korzysta. „Luka w korzystaniu z usług cyfrowych” – odsetek obywateli, którzy załatwiają wszystkie sprawy administracyjne offline – wynosi w Niemczech 31% i jest znacznie wyższy niż w Austrii (21%) i Szwajcarii (19%).

Głównymi barierami w korzystaniu z cyfrowych usług publicznych są brak kompleksowych procesów cyfrowych (57%), problemy z identyfikacją cyfrową (52%) oraz preferencja do załatwiania spraw administracyjnych osobiście (52%). 47% Niemców preferuje centralną platformę dla wszystkich cyfrowych usług publicznych, a 46% doceniłoby szybsze przetwarzanie w porównaniu z procedurami analogowymi.

Kolejnym poważnym problemem są różnice regionalne: korzystanie z cyfrowych usług publicznych i ich akceptacja znacznie różnią się między krajami związkowymi. Podczas gdy niektóre kraje związkowe oferują już zaawansowane usługi cyfrowe, inne pozostają w tyle. Ta nierówność utrudnia dostęp do nich obywatelom i stoi w sprzeczności z celem równych warunków życia w całym kraju.

Kolejnym ważnym aspektem jest mobilna użyteczność usług e-administracji. W Niemczech urządzenia mobilne są często wykorzystywane, ale głównie do przygotowania się do osobistych wizyt w urzędach (83%). Natomiast w Austrii i Szwajcarii urządzenia mobilne są znacznie częściej wykorzystywane do identyfikacji cyfrowej (odpowiednio 80% i 77%).

Chociaż niemiecka administracja publiczna poczyniła w ostatnich latach postępy w transformacji cyfrowej, nadal stoi przed wyzwaniami strukturalnymi i technologicznymi. Aby w pełni wykorzystać potencjał e-administracji, usługi cyfrowe muszą być szerzej dostępne, lepiej nagłośnione, łatwiejsze w obsłudze i dostępne w całym kraju. Choć dotychczasowe postępy są zachęcające, droga do w pełni cyfrowej administracji jest wciąż daleka.

E-administracji w Grecji





Grecja poczyniła znaczne postępy w rozwoju systemu e-administracji, zwłaszcza w ostatnich latach. Podstawową platformą jest gov.gr, która działa jako scentralizowany portal cyfrowy oferujący szeroki zakres usług publicznych online. Dzięki temu systemowi obywatele i firmy mogą korzystać z ponad 1300 usług bez konieczności odwiedzania fizycznych urzędów. System przeszedł szybką transformację cyfrową podczas pandemii COVID-19, przyspieszając integrację cyfrową i redukując biurokrację. Grecja uczestniczy również w ogólnounijnych inicjatywach mających na celu zapewnienie transgranicznej interoperacyjności usług cyfrowych.

Oto niektóre z kluczowych cech greckiego systemu e-administracji:

Centralny Portal Służby Publicznej, gov.gr to centralna cyfrowa brama dostępu do szerokiej gamy usług publicznych w Grecji. Integruje usługi różnych ministerstw i agencji rządowych, udostępniając je za pośrednictwem jednej platformy. Portal oferuje takie funkcje, jak podpisy cyfrowe, deklaracje online, dostęp do dokumentacji medycznej, wniosków o pozwolenia i wiele innych. Obsługuje również logowanie jednokrotne (SSO) za pomocą danych uwierzytelniających TAXISnet, zapewniając użytkownikom bezpieczny i bezproblemowy dostęp.

TAXISnet to oficjalna platforma internetowa do obsługi i transakcji podatkowych. Służy do składania zeznań podatkowych, sprawdzania zeznań podatkowych i nie tylko. Służy również jako bezpieczny system uwierzytelniania dla innych usług e-administracji.

Moje zdrowie Oferuje dostęp do elektronicznych recept, dokumentacji medycznej i wizyt lekarskich. Jest również zintegrowany z krajowym systemem opieki zdrowotnej i systemem zabezpieczenia społecznego (EFKA).

Cyfrowa Karta Pracy i System ERGANI jest wykorzystywany w stosunkach pracy, monitorowaniu zatrudnienia w czasie rzeczywistym oraz oświadczeniach pracodawców. Ma na celu zwalczanie pracy niezgłoszonej i usprawnienie ewidencji zatrudnienia.

KYC i cyfrowe ID to cyfrowy portfel na dowody osobiste i prawa jazdy. Obywatele mogą go używać do identyfikacji w transakcjach w sektorze publicznym i prywatnym.

E-administracja w Polsce

E-administracja w Polsce odnosi się do cyfrowej transformacji administracji publicznej, zwiększając jej dostępność online. Polska jest częścią europejskiego systemu e-administracji, zapewniającego kompatybilność z usługami cyfrowymi UE. Gov.pl to oficjalny portal polskiego rządu, który zapewnia dostęp do różnorodnych usług publicznych i informacji. Obywatele mogą załatwiać sprawy administracyjne, takie jak wydawanie dokumentów tożsamości, rejestracja pojazdów i rozliczanie podatków. Portal obsługuje cyfrową weryfikację tożsamości, w tym logowanie za pomocą profili zaufanych i bankowości elektronicznej. Oferuje aktualne informacje o inicjatywach rządowych, regulacjach prawnych i programach





pomocy doraźnej. Dedykowane sekcje poświęcone edukacji, ochronie zdrowia, biznesowi i świadczeniom socjalnym ułatwiają użytkownikom sprawne poruszanie się po polskiej biurokracji. Gov.pl główne cechy:

Usługi publiczne online Obywatele mogą korzystać z różnych usług, takich jak składanie zeznań podatkowych, rejestracja działalności gospodarczej i wnioskowanie o wydanie dokumentów urzędowych.

Tożsamość cyfrowa W Polsce oferujemy elektroniczną identyfikację (eID) i zaufane profile zapewniające bezpieczny dostęp.

Zaufany profil bezpieczny system tożsamości cyfrowej, który umożliwia użytkownikom uwierzytelnianie się i podpisywanie dokumentów elektronicznie

System e-podatkowy Krajowa Administracja Skarbowa świadczy cyfrowe usługi podatkowe, umożliwiając osobom fizycznym i firmom rozliczanie podatków online.

Cyfrowe rozwiązania w zakresie e-zdrowia i e-zamówień Są wykorzystywane w opiece zdrowotnej i zamówieniach publicznych w celu usprawnienia procesów. Rejestracja na wizyty lekarskie, dostęp do e-recept i świadczeń zdrowotnych.

Edukacja informacje o szkołach, studiach, kursach online i wsparciu dla uczniów i nauczycieli.

Wsparcie dla cudzoziemców możliwość uzyskania numeru PESEL, legalizacji pobytu i dostępu do programów integracyjnych.

Pomoc prawna i społeczna usługi związane z ochroną konsumentów, zgłaszaniem przestępstw oraz wsparciem dla rodzin i seniorów.

System ten ułatwia obywatelom załatwianie spraw administracyjnych bez konieczności udania się do urzędów.

Dobre praktyki dotyczące kursów językowych L2 wspierających cyfrową samodzielność migrantów

Hiszpania

Programa „Llengua i entorn”: Wsparcie rodzin imigrantów poprzez znajomość języka katalońskiego i umiejętności cyfrowe

W mieście Mataró, Program „Llengua i entorn” to innowacyjna inicjatywa mająca na celu wspieranie integracji rodzin imigrantów poprzez naukę języka katalońskiego połączoną z praktycznymi, codziennymi umiejętnościami cyfrowymi. Program, prowadzony przez Moviment Educatiu del Maresme we współpracy z 18 lokalnymi szkołami, jest skierowany do rodziców nieznających języka katalońskiego – zwłaszcza matek – którzy często napotykają trudności w zrozumieniu komunikacji szkolnej i poruszaniu się po publicznych usługach cyfrowych.

Kontekst i potrzeba: Wielu rodziców-imigrantów, mimo że aktywnie uczestniczą w życiu swoich dzieci, czuje się odizolowanych z powodu barier językowych i braku kompetencji cyfrowych. Często mają





trudności z dostępem do platform szkolnych, korzystaniem z aplikacji mobilnych, takich jak La Meva Salut, w celu opieki zdrowotnej, czy samodzielnym wypełnianiem procedur administracyjnych online.

Struktura programu: Zajęcia odbywają się w godzinach lekcyjnych oraz w samych szkołach, aby zapewnić dostępność. Lekcje koncentrują się nie tylko na doskonaleniu znajomości języka katalońskiego, ale także na praktycznych kompetencjach cyfrowych, takich jak:

- Czytanie i odpowiadanie na szkolne e-maile.
- Rezerwacja wizyt lekarskich online.
- Poruszanie się po stronach internetowych urzędów miejskich i placówek edukacyjnych.
- Efektywne korzystanie z aplikacji do przesyłania wiadomości w języku katalońskim.

Program wspiera pewność siebie w posługiwaniu się językiem, autonomię cyfrową i zaangażowanie społeczne. Uczestnicy zgłaszają, że czują się bardziej pewni siebie i lepiej przygotowani do wspierania edukacji swoich dzieci oraz angażowania się w życie szerszego społeczeństwa. Znajome środowisko szkolne sprzyja również budowaniu zaufania i regularnej frekwencji.

To podwójne podejście – łączące język i integrację cyfrową – wzmacnia spójność społeczną i stanowi zrównoważony model dla innych gmin, które starają się zniwelować wykluczenie cyfrowe wśród imigrantów.



Ajuntament de Mataró (2023).

Włochy

Umiejętności cyfrowe rodzin z rodzinami o pochodzeniu migracyjnym

To praktyczna i inkluzywna inicjatywa organizowana w Cori, której celem jest wzmocnienie umiejętności cyfrowych i językowych rodzin migrantów we Włoszech. Warsztaty są dostosowane do wspierania uczestników w wykonywaniu rzeczywistych zadań, odpowiadających ich indywidualnym potrzebom i celom.

Inicjatywa obejmuje:





- bezpieczeństwo cyfrowe: prywatność w sieci, bezpieczna nawigacja i ochrona danych osobowych.
- nauka oparta na zadaniach: zajęcia są projektowane wokół potrzeb cyfrowych, takich jak rejestracja na portalach pracy, dostęp do usług publicznych online itp.
- zintegrowane wsparcie językowe: nauka języka włoskiego obejmuje słownictwo i wyrażenia przydatne w korzystaniu z interfejsów cyfrowych i usług instytucjonalnych.
- połączenie z lokalnymi zasobami: lekcje warsztatowe są przydatne, gdyż angażują kobiety-migrantki w poznawanie lokalnych miejsc i pomagają im w mapowaniu możliwości i zasobów w mieście, w którym mieszkają.

Aby ułatwić obecność kobiet, zatrudnieni są wolontariusze, którzy zajmują się opieką nad dziećmi.



Scaringi, E. (2022, Listopad 15).

Niemcy

Uchodźca - Klasa komputerowa

Kurs Global Shapers Refugee Computerklasse w Monachium pomaga uchodźcom w wieku 5-50 lat zdobyć niezbędne umiejętności z zakresu kompetencji cyfrowych w ramach 6-sesyjnego kursu. Uczestnicy uczą się podstaw obsługi komputera, poczty elektronicznej, wideokonferencji i bezpieczeństwa IT, a także otrzymują laptopy na własność. Program działa na zasadzie wolontariatu i ma na celu wspieranie rozwoju akademickiego, zawodowego i osobistego uchodźców. Kolejna partia kursów rozpocznie się 22 kwietnia 2025 r.





Zdjęcie z pch.vector Freepik.

Grecja

MiNetwork: Ułatwianie dostępu do usług socjalnych i greckiego rynku pracy

Godną uwagi inicjatywą integrującą naukę języka greckiego dla imigrantów z usługami e-administracji jest projekt MiNetwork, wdrażany przez Międzynarodową Organizację ds. Migracji (IOM) we współpracy z greckim Ministerstwem Migracji i Azylu.

Uruchomiony w lipcu 2022 roku projekt MiNetwork ma na celu wspieranie integracji obywateli państw trzecich (TCN), w tym uchodźców z Ukrainy, ze społeczeństwem greckim. Centralnym elementem projektu jest stworzenie cyfrowej Platformy Integracji Społecznej (SIP). Platforma ta ma na celu dostarczanie scentralizowanych, aktualnych informacji na temat różnych aspektów kluczowych dla integracji, takich jak: zasoby do nauki języka greckiego, dostęp do usług socjalnych, możliwości na rynku pracy, geograficzne rozmieszczenie usług i możliwości.

Integracja z e-administracją: Platforma SIP to przyjazne dla użytkownika narzędzie cyfrowe, które konsoliduje niezbędne informacje, ułatwiając imigrantom nawigację po usługach publicznych. Centralizując zasoby, platforma skraca czas i wysiłek potrzebny cudzoziemcom z państw trzecich na dostęp do potrzebnych im usług, promując sprawniejszą i skuteczniejszą integrację ze społeczeństwem greckim.

Komponent nauki języka: Uznając znaczenie znajomości języka w integracji, projekt obejmuje aktualne i rzetelne materiały informacyjne w wielu językach. Zasoby te mają pomóc imigrantom zrozumieć ich prawa





i dostępne usługi, zwiększając tym samym ich zdolność do pełnego uczestnictwa w społeczeństwie. Łącząc naukę języka z cyfrowym dostępem do podstawowych usług, MiNetwork stanowi przykład holistycznego podejścia do integracji imigrantów. Nacisk projektu na rozwiązania e-administracji zapewnia imigrantom lepsze przygotowanie do poruszania się w złożoności nowego środowiska, wspierając większą autonomię i integrację.

Więcej informacji na temat projektu MiNetwork i jego inicjatyw można znaleźć na stronie internetowej IOM Grecja. Przeczytaj również tutaj Przewodnik po usługach w Grecji.



Międzynarodowa Organizacja ds. Migracji (IOM).

Polska

SZANSA II – Nowe możliwości dla dorosłych

Projekt A CHANCE II powstał z myślą o wspieraniu osób dorosłych w rozwijaniu podstawowych umiejętności potrzebnych w życiu codziennym i integracji – zwłaszcza obcokrajowców oraz osób o niskim poziomie umiejętności czytania i pisanie, matematyki, umiejętności cyfrowych i kompetencji społecznych.

Projekt przebiegał w trzyetapowym modelu: najpierw oceniano umiejętności każdego uczestnika, następnie prowadzono dostosowane do jego potrzeb szkolenia, a na końcu walidowano zdobytą wiedzę. Kiedy wybuchła wojna na Ukrainie, znaczna część środków projektu została przeznaczona na wsparcie ukraińskich uchodźców.



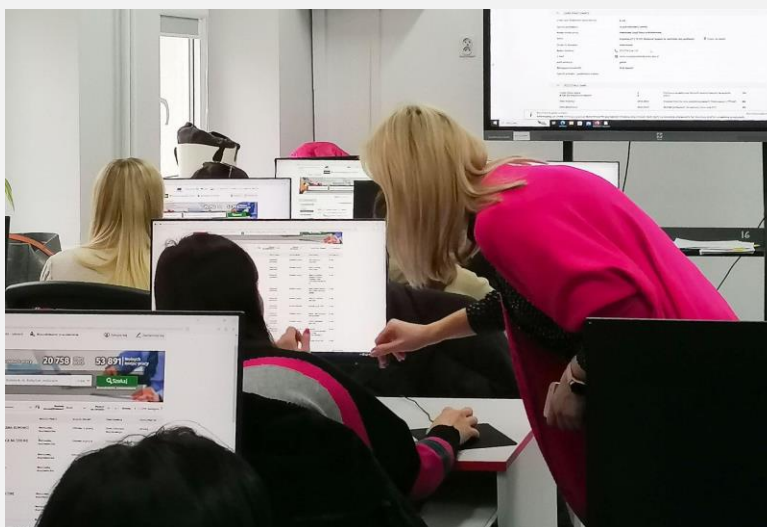
Dzięki tej inicjatywie wielu uczestników miało możliwość:

- Naucz się języka polskiego i popraw swoje umiejętności komunikacyjne.
- Wzmocnij ich umiejętność poruszania się po życiu w Polsce, od zrozumienia funkcjonowania instytucji publicznych po korzystanie z usług e-administracji.
- Rozwijaj codzienne umiejętności, takie jak planowanie budżetu, korzystanie z narzędzi cyfrowych i pisanie formalnych listów lub podań o pracę.

Każdy uczestnik kursu otrzymał spersonalizowane wsparcie dostosowane do jego potrzeb, obejmujące:

- Diagnoza umiejętności mająca na celu dostosowanie ścieżki nauczania.
- Zajęcia z języka polskiego i wiedzy z zakresu życia codziennego (instytucje, transport, praca itp.).
- Porady prawne, wsparcie psychologiczne i doradztwo zawodowe.
- Ostatnia faza walidacji mająca na celu potwierdzenie postępów i osiągnięć.

Oprócz pomocy jednostkom, projekt stworzył również praktyczne narzędzia: przejrzyste modele diagnozowania umiejętności podstawowych i projektowania ukierunkowanego wsparcia, dostosowane do poziomów 1–4 Polskiej Ramy Kwalifikacji. Narzędzia te są obecnie wykorzystywane przez edukatorów do skuteczniejszego wspierania dorosłych uczniów – zapewniając, że nikt nie zostanie pominięty, niezależnie od punktu wyjścia.



Projekt "Szansa II" - działania realizowane w BCE.



Współtworzenie nowatorskich programów nauki języka drugiego i e-administracji

Europa

W krajach partnerskich biorących udział w projekcie eMATES w badaniu wzięło udział łącznie 88 dorosłych migrantów. Wyniki wskazują, że 37 osób (42%) stwierdziło, że „w ogóle” nie zna się na korzystaniu z usług e-administracji, a kolejne 30 (34%) wskazało na „bardzo słabą” znajomość. Oznacza to, że ponad 75% dorosłych uczących się nie ma nawet podstawowej świadomości lub umiejętności korzystania z cyfrowych usług publicznych. Tylko 5 uczestników (6%) czuje się „dość” pewnie w korzystaniu z takich systemów, a zaledwie 3 (3%) – „bardzo” pewnie. Dane te wskazują na znaczną przepaść cyfrową, nie tylko w dostępie do technologii, ale także w umiejętnościach i pewności siebie potrzebnych do interakcji z niezbędnymi platformami, takimi jak portale zdrowotne, miejskie systemy rejestracyjne czy internetowe serwisy zatrudnienia. Dane te podkreślają pilną potrzebę bardziej zintegrowanego podejścia do edukacji językowej, takiego, które uwzględnia praktyczne, zorientowane cyfrowo doświadczenia edukacyjne, aby pomóc migrantom pokonać te bariery.

Liczyby te wskazują na znaczną przepaść cyfrową, nie tylko w dostępie do technologii, ale także w umiejętnościach i pewności siebie niezbędnych do korzystania z niezbędnych platform, takich jak portale medyczne, miejskie systemy rejestracji czy internetowe serwisy zatrudnienia. Jeszcze ważniejsze są dowody na to, że w takich sytuacjach prawie żaden uczeń nie czuje się w pełni autonomiczny, co podkreśla pilną potrzebę bardziej zintegrowanego podejścia do edukacji językowej, obejmującego rzeczywiste, zorientowane cyfrowo doświadczenia edukacyjne.

Po stronie nauczycieli, w badaniu wzięło udział 51 nauczycieli języka drugiego (L2) i wolontariuszy. Spośród nich 9 nauczycieli (17,65%) oceniło, że nie posiada żadnych umiejętności w zakresie prowadzenia uczniów przez narzędzia cyfrowe, a kolejnych 9 (17,65%) zgłosiło „bardzo niewielkie” kompetencje. Nieco większa grupa – 15 nauczycieli (29,41%) – stwierdziła, że posiada „więcej niż trochę” kompetencji w tym obszarze, a 10 (19,61%) wyraziło „dość” pewność siebie. Wreszcie, 8 nauczycieli (15,69%) oceniło swoje umiejętności jako „duże” w zakresie wspierania nauki cyfrowej poprzez edukację językową. Choć wskazuje to na dobre przygotowanie części nauczycieli, znaczna ich liczba nadal nie posiada przeszkolenia lub pewności siebie, aby w pełni zintegrować elementy cyfrowe z nauczaniem, co stanowi problem, biorąc pod uwagę rosnące wykorzystanie platform cyfrowych w usługach publicznych i partycypacji obywatelskiej. Ponadto znaczna liczba nauczycieli nadal nie posiada przeszkolenia lub pewności siebie niezbędnej do skutecznego zintegrowania elementów cyfrowych z programami nauczania języka drugiego. Ta luka staje się szczególnie problematyczna, jeśli weźmiemy pod uwagę rosnącą zależność życia publicznego od interakcji cyfrowych – od umawiania wizyt po wypełnianie procedur biurowatycznych.

Dane podkreślają potrzebę lepszego powiązania szkoleń nauczycieli z rzeczywistymi wyzwaniami, z jakimi mierzą się uczniowie. Materiały i metody nauczania oparte na kontekście i rozwiązywaniu problemów są niezbędne, aby zniwelować tę lukę i zapewnić nauczycielom możliwość skutecznego zaspokajania potrzeb swoich uczniów.





Te połączone wyniki jasno pokazują, że tradycyjna edukacja w języku drugim (L2) już nie wystarcza. W czasach, gdy usługi, prawa, a nawet uczestnictwo w życiu obywatelskim są zarządzane za pośrednictwem platform cyfrowych, nauka języków musi ewoluować. Musi stać się narzędziem rozwiązywania problemów w realnym życiu, a nie tylko ćwiczeniem w przyswajaniu słownictwa. Zarówno osoby uczące się, jak i nauczyciele potrzebują wsparcia w radzeniu sobie z tą zmianą.

Dane te potwierdzają również jedną z naczelnych zasad projektu eMATES: że uczestnictwo cyfrowe to prawo, a nie przywilej, a edukacja w języku obcym to jeden z najskuteczniejszych kanałów, za pośrednictwem których to prawo może zostać odblokowane w społecznościach migrantów. Projekt, wyposażając zarówno nauczycieli, jak i uczniów w narzędzia do integracji nauki języków z nawigacją cyfrową, ma na celu przełamanie barier systemowych i zbudowanie ścieżki prowadzącej do autonomii i inkluzji.

Aby wesprzeć tę zmianę, projekt proponuje opracowanie sześciu kluczowych obszarów tematycznych jako materiałów uzupełniających, z których nauczyciele języka drugiego mogą korzystać podczas nauczania kompetencji cyfrowych za pomocą języka:

- **Dostęp do opieki zdrowotnej i umawianie wizyt**(np. jak zarezerwować wizytę u lekarza online).
- **Usługi poszukiwania pracy i zatrudnienia**(np. nawigowanie po krajowych portalach pracy).
- **Dokumentacja rezydencyjna i prawna**(np. wypełnianie formularzy zezwolenia na pobyt).
- **Bankowość internetowa i bezpieczne płatności**(np. rozumienie terminów i dokonywanie transakcji cyfrowych).
- **Transport publiczny i usługi mobilne**(np. zakup biletów cyfrowych, sprawdzenie rozkładu jazdy).
- **Rodzicielstwo i komunikacja szkolna**(np. korzystanie ze szkolnych aplikacji lub platform do edukacji dzieci).

Obszary te odzwierciedlają najczęstsze i najważniejsze codzienne wyzwania, w których umiejętności językowe spotykają się z technologią, a sprawna nawigacja może mieć namacalny wpływ na zdolność człowieka do życia, pracy i pełnego uczestnictwa w społeczeństwie.

Hiszpania

Badania dorosłych

Dane zebrane w Hiszpanii za pomocą kwestionariuszy skierowanych zarówno do dorosłych migrantów, jak i edukatorów dorosłych, dają jasny obraz wyzwań, z jakimi borykają się migranci w dostępie do cyfrowych usług publicznych i poruszaniu się po systemach biurokratycznych w kraju przyjmującym. Wielu dorosłych migrantów zgłaszało trudności w korzystaniu z platform rządowych w zakresie podstawowych usług, takich jak opieka zdrowotna, podatki i procedury związane z edukacją. Większość nie знаła narzędzi takich jak tożsamość cyfrowa (Cl@ve), internetowe systemy opieki zdrowotnej (takie jak La Meva Salut) oraz platformy pośrednictwa pracy. Trudności te często pogłębia ograniczona znajomość języka hiszpańskiego lub katalońskiego oraz brak umiejętności cyfrowych, które znacznie utrudniają im samodzielne wykonywanie zadań administracyjnych lub dostęp do wsparcia socjalnego.





Migranci wskazali w szczególności na potrzebę wsparcia w zarządzaniu płatnościami online za media, umawianiu transportu i wizyt lekarskich, ubieganiu się o pomoc finansową oraz zapisywaniu dzieci do szkoły. Kwestie prawne i mieszkaniowe były również wymieniane jako obszary, w których dostęp cyfrowy jest zarówno niezbędny, jak i często niedostępny bez pomocy z zewnątrz. Pomimo posiadania smartfonów lub dostępu do internetu, wielu respondentom brakowało praktycznej wiedzy niezbędnej do efektywnego korzystania z tych narzędzi w ramach usług publicznych. Dane potwierdzają, że autonomia cyfrowa pozostaje istotną barierą dla integracji.

Badania edukatorów dorosłych

Z drugiej strony, edukatorzy osób dorosłych wykazywali zróżnicowany poziom pewności siebie i kompetencji we wspieraniu uczniów w zakresie nawigacji cyfrowej. Podczas gdy niektórzy znali platformy publiczne i uwzględniali zadania cyfrowe w swoich lekcjach, inni wyrażali niepewność i potrzebę bardziej ustrukturyzowanych zasobów i szkoleń. Edukatorzy zgłaszali pomoc uczniom w pobieraniu dokumentów, korzystaniu z podstawowych usług i wyszukiwaniu materiałów do nauki języków online. Jednak niewielu z nich regularnie włączało do swojej praktyki dydaktycznej tematy związane z e-administracją, takie jak weryfikacja tożsamości cyfrowej, deklaracje podatkowe czy portale pracy. Niektórzy wprost stwierdzili, że powstrzymują się od oferowania takiego wsparcia z powodu braku doświadczenia.

Odkrycia te podkreślają potrzebę silniejszego powiązania między edukacją językową a praktycznymi kompetencjami cyfrowymi. Istnieje wyraźne zapotrzebowanie na integrację nauki opartej na zadaniach, skoncentrowanej na rzeczywistych sytuacjach administracyjnych, z zajęciami języka drugiego. Kontekst hiszpański pokazuje obiecujące praktyki lokalne – takie jak inicjatywy szkoleniowe DomSpain w Reus – łączące naukę języków z integracją cyfrową. Jednak konieczna jest szersza koordynacja między gminami, szkołami językowymi i stowarzyszeniami społecznymi, aby zapewnić, że zarówno uczniowie, jak i nauczyciele będą przygotowani do sprostania wyzwaniom zdigitalizowanej administracji publicznej.

Włochy

Badania dorosłych

Badanie przeprowadzone wśród dorosłych we Włoszech ujawnia znaczne luki w zakresie umiejętności cyfrowych w różnych obszarach, podkreślając potrzebę ukierunkowanych interwencji wspierających ich zdolność do poruszania się po niezbędnych platformach i usługach online. Spośród respondentów 38,46% stwierdziło, że „w ogóle” nie zna się na korzystaniu z usług e-administracji, podczas gdy 46,15% stwierdziło, że zna je „bardzo słabo”, co oznacza, że ponad 84% posiada minimalną lub żadną wiedzę w tym kluczowym obszarze. Ten brak znajomości obejmuje takie zadania, jak płacenie rachunków online, dostęp do usług zdrowotnych i obsługa procedur biurowatycznych, które coraz częściej przenoszą się na platformy cyfrowe. Tylko 15,38% dorosłych wskazało, że posiada „więcej niż trochę” wiedzy, a żaden z nich nie czuł się w pełni pewny swoich umiejętności ani autonomiczny. To uwypukla powszechny problem wykluczenia cyfrowego, szczególnie wśród osób, które polegają na tych usługach w życiu codziennym.





Głębsza analiza poszczególnych obszarów ujawnia sześć najbardziej potrzebnych umiejętności dorosłym we Włoszech. Pierwszą i najpilniejszą jest umiejętność poruszania się po platformach e-administracji, ponieważ jest ona niezbędna do takich zadań, jak dostęp do dokumentów podatkowych, ubieganie się o świadczenia czy zarządzanie pozwoleniami na pobyt. Drugim obszarem są cyfrowe systemy płatności, w których wielu dorosłych nie posiada umiejętności dokonywania bezpiecznych płatności online ani zarządzania transakcjami finansowymi, co uzależnia ich od tradycyjnych metod. Trzecim kluczowym obszarem jest dostęp do usług opieki zdrowotnej online, takich jak umawianie wizyt lekarskich, pobieranie recept czy korzystanie z regionalnych portali zdrowotnych, które stają się coraz bardziej zdigitalizowane. Po czwarte, dorośli potrzebują lepszych umiejętności korzystania z platform wyszukiwania pracy i profesjonalnych narzędzi sieciowych, ponieważ kompetencje cyfrowe są kluczowe dla znalezienia możliwości zatrudnienia i budowania relacji zawodowych. Po piąte, istnieje wyraźna luka w podstawowej świadomości cyberbezpieczeństwa, ponieważ wielu dorosłych nie potrafi rozpoznać prób phishingu, zarządzać bezpiecznymi hasłami ani chronić swoich danych osobowych online. Wreszcie, szóstym obszarem, którego potrzeba, są cyfrowe narzędzia komunikacji, takie jak poczta e-mail i platformy wideokonferencyjne, które są niezbędne do utrzymywania kontaktu zarówno w kontekście zawodowym, jak i osobistym.

Wyniki te podkreślają pilną potrzebę kompleksowych programów edukacji cyfrowej, dostosowanych do potrzeb dorosłych uczniów we Włoszech. Programy te powinny priorytetowo traktować naukę praktycznych umiejętności korzystania z usług administracji elektronicznej, zarządzania płatnościami online, dostępu do opieki zdrowotnej i korzystania z narzędzi do poszukiwania pracy, a jednocześnie uwzględniać cyberbezpieczeństwo i komunikację cyfrową. Koncentrując się na tych sześciu obszarach, dorośli uczniowie mogą zdobyć pewność siebie i umiejętności niezbędne do pełnego zaangażowania się w świat cyfrowy i poprawy jakości swojego życia.

Badania edukatorów dorosłych

Badanie przeprowadzone wśród 15 dorosłych nauczycieli przez Polygonal ujawnia kilka kluczowych spostrzeżeń dotyczących ich tematów nauczania i samooceny poziomu kompetencji. Istotnym wyzwaniem jest prowadzenie uczniów po platformach e-administracji, przy czym 33,33% nauczycieli oceniło swoje umiejętności jako bardzo niskie (1–2), co wskazuje na trudności w nauczaniu uczniów poruszania się po systemach takich jak SPID, usługi komunalne czy internetowe procedury biurowe. Podobnie, prawie połowa nauczycieli (46,67%) czuje się nieprzygotowana do włączania tematów związanych z e-administracją do swoich lekcji, co wskazuje na znaczną lukę w zaspokajaniu praktycznych potrzeb w zakresie kompetencji cyfrowych. Kolejnym kluczowym obszarem jest pomoc uczniom w procedurach biurowych, takich jak ubieganie się o pozwolenie na pobyt czy zarządzanie dokumentacją prawną, w których 40% nauczycieli deklaruje bardzo niskie poczucie pewności siebie. Te luki są szczególnie niepokojące, biorąc pod uwagę rosnące znaczenie umiejętności cyfrowych i biurowych w życiu codziennym. Z kolei nauczyciele czują się pewniej, promując korzystanie z narzędzi do nauki cyfrowej, takich jak aplikacje czy platformy takie jak YouTube, a jedynie 6,67% z nich deklaruje bardzo niskie umiejętności w tym zakresie. Co więcej, 80% nauczycieli potrafi zachęcać uczniów do udziału w lokalnych wydarzeniach, choć 20% wciąż ma trudności z pielęgnowaniem tego typu zaangażowania społecznego. Wyniki te wskazują na wyraźną dysproporcję między umiejętnościami nauczycieli w zakresie





nauczania ogólnych umiejętności cyfrowych a ich zdolnością do radzenia sobie z konkretnymi, realnymi wyzwaniami, takimi jak poruszanie się w systemach e-administracji czy zadania biurokratyczne, podkreślając pilną potrzebę ukierunkowanych programów szkoleniowych, które pozwolą zniwelować te różnice.

Niemcy

Badania dorosłych

W badaniu dotyczącym dostępu do usług publicznych wzięło udział łącznie dziesięciu dorosłych uczestników kursów językowych dla migrantów oraz dziesięciu edukatorów dorosłych. Wyniki ujawniły wyraźny brak znajomości technologii cyfrowych wśród uczestników. Na pytanie, czy znają główne nazwy istniejących platform internetowych w Niemczech, tylko dwóch na dziesięciu uczestników (20%) odpowiedziało twierdząco, podczas gdy siedmiu na dziesięciu (70%) nie zgodziło się lub zdecydowanie się nie zgodziło, co wskazuje, że większość nie zna kluczowych portali cyfrowych dla usług publicznych. Ta niezajomość dotyczy również zadań praktycznych: zaledwie trzech uczestników (30%) stwierdziło, że wie, jak umówić się na wizytę lekarską za pośrednictwem internetowego systemu zdrowia publicznego, podczas gdy sześciu (60%) nie zgodziło się lub zdecydowanie się nie zgodziło z tym stwierdzeniem. Podobnie tylko dwóch uczestników (20%) czuło się pewnie korzystając z internetowych usług publicznych, takich jak wnioskowanie o certyfikaty lub wypełnianie formularzy, podczas gdy ośmiu (80%) nie miało takiej umiejętności. Podobnie, płacenie rachunków online okazało się trudne – tylko dwóch na dziesięciu respondentów (20%) stwierdziło, że wie, jak to zrobić, podczas gdy ośmiu (80%) czuło się do tego niezdolnych.

Uczestnicy często wskazywali na brak umiejętności cyfrowych, bariery językowe i lęk przed popełnieniem błędów jako główne przeszkody w dostępie do tych usług online. W rezultacie większość ankietowanych dorosłych migrantów pozostaje w dużej mierze wykluczona z cyfrowych interakcji z usługami rządowymi, polegając zamiast tego na pomocy osobistej lub nieformalnym wsparciu ze strony przyjaciół i rodziny.

Badania edukatorów dorosłych

Wyniki ankiety przeprowadzonej wśród 10 edukatorów dorosłych wskazują na umiarkowany poziom znajomości i pewności siebie we wspieraniu dorosłych migrantów w zakresie cyfrowych usług rządowych, ale wskazują również na ważne obszary wymagające poprawy. Sześćdziesiąt procent edukatorów wskazało, że zna główne platformy internetowe wykorzystywane w usługach rządowych w ich kraju, co sugeruje, że większość z nich ma podstawową świadomość cyfrowego krajobrazu. Jednak 30% nie zgodziło się z tym stwierdzeniem, co wskazuje, że znaczna mniejszość nadal nie posiada tej podstawowej wiedzy.

W odniesieniu do nauczania praktycznych umiejętności cyfrowych, odpowiedzi były podzielone. Połowa nauczycieli czuła się pewnie w kwestii swoich umiejętności nauczania podstawowych zadań, takich jak umawianie wizyt lekarskich online, korzystanie z portali usług publicznych i cyfrowe opłacanie rachunków. Tymczasem 30% wyraziło odmienne zdanie, a 20% było neutralne co do swoich umiejętności nauczania tych umiejętności, co odzwierciedlało niepewność lub brak doświadczenia. Sugeruje to, że chociaż niektórzy nauczyciele są gotowi przeprowadzić uczniów przez cyfrowe procesy biurokratyczne, wielu z nich nie czuje się w pełni komfortowo w tych tematach.





Osoby wyrażające niższe poczucie pewności siebie często wskazywały na częste aktualizacje i zmiany na platformach cyfrowych, które utrudniały im bycie na bieżąco, a także na złożoność wyjaśniania procedur biurokratycznych w przystępny sposób osobom o różnym poziomie kompetencji cyfrowych. Niektórzy nauczyciele zauważyli również, że ich własne szkolenia koncentrowały się bardziej na ogólnych umiejętnościach cyfrowych niż na szczegółowych wymaganiach usług rządowych.

Ogólnie rzecz biorąc, chociaż edukatorzy osób dorosłych są generalnie w lepszej sytuacji niż ich uczniowie, wyniki ankiety podkreślają potrzebę ciągłego rozwoju zawodowego. Istotne jest, aby ukierunkowane szkolenia koncentrowały się nie tylko na technicznych aspektach platform rządowych, ale także na strategiach pedagogicznych nauczania złożonych umiejętności cyfrowo-biurokratycznych. Pozwoliłoby to edukatorom skuteczniej ukierunkowywać dorosłych migrantów na osiągnięcie autonomii cyfrowej i pełniejszego uczestnictwa w społeczeństwie.

Grecja

Badania dorosłych

Dane zebrane od dorosłych uczestników badania Vardakeios w ramach tego badania ujawniają znaczną lukę w zakresie kompetencji cyfrowych i pewności siebie w zakresie poruszania się po publicznych usługach cyfrowych, platformach e-administracji i internetowych zadaniach administracyjnych. Duża część z 17 respondentów konsekwentnie zgłasza słabą znajomość lub umiejętności w większości obszarów. Na przykład, jeśli chodzi o znajomość krajowych platform internetowych, 59% wybrało opcję 1 lub 2 (wcale/bardzo słabo). Podobnie, dostęp do platform rządowych za pomocą tożsamości cyfrowej, pobieranie formularzy urzędowych i płacenie rachunków online wykazują wysoką koncentrację odpowiedzi na najniższych poziomach (1 i 2), co sugeruje podstawowe bariery w zaangażowaniu cyfrowym. Przydatne usługi, takie jak korzystanie z platform zdrowotnych, umawianie wizyt lekarskich lub sprawdzanie statusu pracy/świadczeń, to również obszary, w których wielu respondentom brakuje wystarczającej wiedzy lub doświadczenia. Edukacyjne korzystanie z platform (np. YouTube lub aplikacji) wykazuje nieco większą znajomość, ale wciąż nie na tyle wysoką, aby sugerować cyfrową autonomię. Chociaż istnieją pewne oznaki umiarkowanych umiejętności w zakresie wyszukiwania informacji o pomocy społecznej, zapisów do szkół i zainteresowania uczestnictwem w kulturze, ogólny obraz wskazuje, że większość respondentów nie jest pewnymi siebie użytkownikami rozwiązań cyfrowych.

Wśród głównych problemów, z którymi borykają się na co dzień, z katalogu 12 zagadnień priorytetowo potraktowali dostęp do opieki społecznej, wsparcie ekonomiczne dla dzieci i transport, opłacanie rachunków i podatków online oraz dostęp do odpowiednich portali, aby uzyskać potrzebne informacje. Większość uczestników stwierdziła również, że potrzebuje wsparcia w znalezieniu pracy, mieszkania, uznaniu kwalifikacji lub pomocy społecznej.

Badania edukatorów dorosłych





Badanie nauczycieli przeprowadzone przez Vardakeios School ujawnia generalnie pozytywne zaangażowanie w narzędzia i platformy e-administracji, chociaż w niektórych obszarach nadal istnieje pole do rozwoju. Znaczna część z 10 respondentów stwierdziła, że czuje się co najmniej umiarkowanie pewna siebie w zakresie swoich umiejętności prowadzenia uczniów przez internetowe procesy administracyjne. W wielu pytaniach łącznie 60–80% respondentów zaznaczyło odpowiedzi „więcej niż trochę”, „dość” lub „dużo”, wskazując na szeroką znajomość i chęć włączenia narzędzi cyfrowych do nauczania. Szczególnie dobre wyniki zaobserwowano w obszarach takich jak: a) zachęcanie uczniów do korzystania z platform internetowych (np. YouTube, aplikacje językowe), gdzie 70% lub więcej czuło się pewnie, b) instruowanie uczniów, jak ubiegać się o pozwolenie na pobyt lub karty zdrowia, przy czym ponad połowa nauczycieli zaznaczyła wyższy poziom pewności, c) znajomość platform miejskich i usług online, gdzie odpowiedzi pokazują, że większość nauczycieli jest co najmniej umiarkowanie poinformowana. Jednak były również obszary o niższej samoocenie kompetencji. Na przykład w bardziej technicznych aspektach – takich jak nauczanie studentów sprawdzania podatków online czy pomoc w obsłudze internetowych bramek płatności, takich jak PayPal – tylko niewielki odsetek respondentów wskazał najwyższy poziom pewności („dużo”), a odpowiednio 50% i 20% wskazało na słabą znajomość lub jej brak. Wyniki te podkreślają potrzebę ukierunkowanego doskonalenia umiejętności, zwłaszcza w zakresie cyfrowej edukacji finansowej i zaawansowanej nawigacji biurokratycznej.

Zapytani o codzienne sytuacje, w których najczęściej udzielają wsparcia, nauczyciele wybrali: „Dostęp do odpowiednich portali” (13%), „Pobieranie dokumentów cyfrowych z platform” (13%) oraz „Poszukiwanie kursu języka obcego (L2)” (13%). Odzwierciedlają one stałą potrzebę uczniów w zakresie pomocy w poruszaniu się po platformach cyfrowych oraz dostępie do niezbędnych usług i możliwości edukacyjnych. Ponadto, „Dołączenie do szkoły publicznej” (9%) i „Znalezienie wartościowych zasobów online do nauki nowych rzeczy” (9%) również zajęły stosunkowo wysokie pozycje, podkreślając zaangażowanie nauczycieli we wspieranie autonomii edukacyjnej i cyfrowej uczniów.

Polska

Badania dorosłych

Ankietę wypełniło łącznie 39 osób. Ogólnie rzecz biorąc, respondenci wykazują bardzo słabą znajomość platform rządowych i usług publicznych, wysokie zaufanie do korzystania z ogólnych bramek płatności online oraz umiarkowane zaangażowanie w naukę online i działalność kulturalną. Kluczowe umiejętności związane z tożsamością cyfrową i e-administracją (logowanie, pobieranie formularzy urzędowych, umawianie wizyt lekarskich, sprawdzanie statusu świadczeń/zatrudnienia) wykazują szczególnie wysoki poziom kompetencji „żadnej” lub „bardzo małej” (60–85% w tych dwóch najniższych kategoriach). Z kolei 62% respondentów ocenia swoją znajomość PayPala lub podobnych systemów jako „więcej niż trochę” lub wyższą, a ponad 50% korzysta z narzędzi online do samodzielnej nauki lub wyrażania zainteresowania wydarzeniami kulturalnymi.





33 dorosłych uczących się (84%) deklaruje zerową lub bardzo słabą znajomość głównych nazw istniejących platform internetowych. Żaden z respondentów nie czuje się „dość” lub „bardzo” zaznajomiony. Identyczny rozkład jak w przypadku świadomości platformy: 84% w dwóch najniższych ocenach. Wskazuje to na istotną lukę nawet w podstawowych umiejętnościach e-administracji. 82% respondentów ma problemy z formularzami potrzebnymi do pobrania dokumentów pobytowych i prawnych (33% „wcale”, 49% „bardzo słabo”). Tylko 5% uważa się za „dość” kompetentnych; żaden nie czuje się w pełni pewny siebie.

Platformy internetowe świadczące usługi zdrowotne również stwarzają trudności – 84% respondentów stwierdziło, że posiada „zupełnie” lub „bardzo mało” kompetencji. Respondenci nie wiedzą, jak umówić się na wizytę lekarską za pośrednictwem internetowego systemu zdrowia publicznego (64% stwierdziło, że nie posiada, a 26%, że posiada „bardzo mało”). Żaden z respondentów nie ocenia siebie jako „dość” lub „bardzo” kompetentnego. 59% respondentów deklaruje niskie kompetencje (23%, że nie posiada, 36%, że posiada „bardzo mało”), a 36% uważa, że posiada umiarkowane lub wysokie kompetencje w zakresie pomocy społecznej i prawnej.

Zrównoważony rozkład odzwierciedla umiarkowane nawyki samodzielnego uczenia się w edukacji. 26% „wcale”, 23% „bardzo mało”; 33% „więcej niż trochę”, 18% „dość”/„dużo” korzysta z platform internetowych, aby uczyć się nowych rzeczy. 54% odpowiedzi wskazuje na niską kompetencję, a 46% na umiarkowanie wysoką w wyszukiwaniu informacji potrzebnych do zapisania dzieci do szkoły. Prawie 1 na 5 respondentów czuje się bardzo pewnie („bardzo”). 62% respondentów wykazuje niskie, 28% umiarkowane, 28% wysokie (15% „dość”, 13% „dużo”) zaangażowanie w przeglądanie informacji na stronie internetowej gminy, w której mieszkają. 85% odpowiedzi „wcale” lub „bardzo mało” wskazują na minimalną znajomość cyfrowych narzędzi do poszukiwania pracy.

87% respondentów ocenia swoje kompetencje jako „wcale” lub „bardzo mało”, co wskazuje, że mają trudności z dostępem do informacji o zatrudnieniu i świadczeniach online lub ich interpretacją. Tylko 6% czuje się pewnie („dość” lub „bardzo”), co sugeruje, że prawie nikt nie opanował tych kluczowych narzędzi e-administracji. Ta luka może prowadzić do pominiętych uprawnień, spóźnionych zgłoszeń i ogólnej nieufności do usług online. Uproszczone pulpity nawigacyjne, instrukcje krok po kroku i obsługa klienta na żądanie mogą pomóc w zniwelowaniu tej przepaści. 64% zgłasza niskie kompetencje w zakresie przeglądania lub zarządzania swoimi dokumentami podatkowymi i płatnościami online, 36% uważa się za umiarkowanie lub bardzo kompetentne, co pokazuje, że niewielki, ale znaczący segment czuje się komfortowo poruszając się po portalach podatkowych. 82% uczestników twierdzi, że wie „wcale” lub „bardzo mało” o tym, jak ubiegać się o pomoc finansową lub usługi społeczne online. Wynik pokazuje wysoki poziom komfortu w korzystaniu z rozwiązań fintech skierowanych do konsumentów. Większość ludzi rozpoznaje i ufa markowym platformom płatniczym, nawet jeśli nie korzystają ze wszystkich funkcji. Pomimo szerokiej wiedzy na temat bramek płatniczych, większość gospodarstw domowych nadal rozlicza rachunki offline lub za pomocą papierowych dokumentów. Mniejszy segment w pełni przyjął płatności elektroniczne za usługi cykliczne.

33% respondentów wykazuje niskie zainteresowanie lokalnymi wydarzeniami kulturalnymi, 48% deklaruje umiarkowane zaangażowanie („więcej niż trochę” lub „dość”), a 10% deklaruje wysoki entuzjazm („dużo”). Ten rozkład wskazuje na solidną bazę osób umiarkowanie zainteresowanych, które można by skłonić do aktywnego uczestnictwa za pomocą odpowiedniego bodźca cyfrowego.





Badania edukatorów dorosłych

Sześciu respondentów oceniło 21 stwierdzeń dotyczących ich zdolności do wspierania dorosłych uczniów w zadaniach cyfrowych i e-administracji. Wyraźne wzorce pojawiają się w trzech obszarach: podstawowych umiejętności e-administracji, znajomości technologii finansowych i polityki oraz praktyk uczenia się cyfrowego lub budowania społeczności. Dane z samooceny ujawniają wyraźny podział między pewnością siebie nauczycieli w prowadzeniu zajęć cyfrowych zorientowanych na język i społeczność a ich biegłością w podstawowych zadaniach e-administracji. Chociaż nauczyciele osiągają sukcesy w promowaniu narzędzi do nauki online i kierowaniu uczniów do zasobów miejskich i wydarzeń kulturalnych, brakuje im praktycznych umiejętności niezbędnych do pomocy uczniom w zakresie zezwoleń na pobyt, nawigacji po platformach opieki zdrowotnej, portalu podatkowych i zarządzania tożsamością cyfrową.

Wyniki badań ujawniły luki w zakresie wsparcia e-administracji. Pomoc w zakresie formularzy zezwoleń na pobyt i platform opieki zdrowotnej uzyskała niskie oceny: 4 na 6 nauczycieli oceniło swoje kompetencje jako „zupełnie” lub „bardzo niewielkie”. Nauka sprawdzania podatków/płatności lub opłacania rachunków online była niemal całkowicie nieobecna – 8 z 12 odpowiedzi w tych dwóch kwestiach znalazło się w dwóch najniższych kategoriach. Pomoc w korzystaniu z kont tożsamości cyfrowej i portalu pomocy społecznej/prawnej również była niska, a połowa respondentów miała „bardzo niskie” kompetencje. Wyniki te podkreślają pilną potrzebę praktycznych szkoleń z zakresu poruszania się po oficjalnych portalach, pobierania formularzy i zarządzania dokumentacją osobistą online.

Zaobserwowaliśmy najsilniejsze praktyki w zakresie nauki cyfrowej i zaangażowania społeczności. Promowanie YouTube, aplikacji językowych i innych narzędzi do nauki online uzyskało najwyższe wyniki: 6 na 6 nauczycieli uzyskało ocenę „dość” lub „dużo”. Kierowanie uczniów do informacji o zapisach do szkół i kontaktach z urzędami miejskimi uzyskało przeważnie ocenę „dość” lub „dużo”, co odzwierciedla zaufanie do istotnych zadań związanych z integracją społeczności. Zachęcanie do udziału w wydarzeniach lokalnych i organizowanie wydarzeń w szkole spotkało się z umiarkowanym zaangażowaniem, a połowa nauczycieli uzyskała ocenę „więcej niż trochę” lub wyższą. Nauczyciele osiągają sukcesy w wykorzystywaniu mediów cyfrowych do nauki języków obcych oraz w promowaniu integracji poprzez polecenia społeczności i wydarzenia lokalne.

Analiza badań ujawniła implikacje dla rozwoju zawodowego edukatorów dorosłych. Powinniśmy priorytetowo traktować praktyczne warsztaty z zakresu nawigacji i rozwiązywania problemów na portalach usług publicznych: zezwoleń na pobyt, kart zdrowia i systemów świadczeń. Stworzyć przewodniki krok po kroku i środowiska testowe, w których nauczyciele będą mogli ćwiczyć pobieranie formularzy, zadania związane z portalami podatkowymi i opłacanie rachunków.

Wyposażenie nauczycieli w solidne kompetencje z zakresu e-administracji z kolei zapewni dorosłym uczniom pewność siebie i wiedzę cyfrową, aby mogli w pełni uczestniczyć w usługach publicznych i życiu obywatelskim.





Język L2 w e-administracji

Wyniki badań

W oparciu o dostarczone dane i analizę wyzwań, przed którymi stoją zarówno dorośli migranci, jak i edukatorzy, nasze badania pozwoliły na oszacowanie luk i wymagań, które należy uwzględnić, na podstawie odpowiedzi 88 dorosłych i 51 edukatorów dorosłych. Zgodnie z wynikami opisanymi w analizie europejskiej, można przedstawić:

- Znaczne wykluczenie cyfrowe – ponad 74% dorosłych migrantów nie posiada podstawowej znajomości platform e-administracji i podstawowych usług online.
- Niedopasowanie pomiędzy przygotowaniem nauczycieli a potrzebami uczniów, ponieważ tylko 35,3% nauczycieli czuje się pewnie w nauczaniu kompetencji cyfrowych, podczas gdy większość uczniów nadal znajduje się na najniższym poziomie kompetencji cyfrowych.
- Pilna potrzeba zintegrowanego nauczania języka drugiego i cyfrowego, skupiającego się na praktycznych, rzeczywistych scenariuszach, które umożliwiają uczniom poruszanie się w obszarze opieki zdrowotnej, zatrudnienia, systemów prawnych i usług finansowych.
- Edukacja na temat tożsamości cyfrowej jest istotna, gdyż bezpieczny dostęp do platform internetowych stanowi podstawę wszystkich innych obszarów integracji cyfrowej i społecznej.
- Apel o opracowanie materiałów dydaktycznych dostosowanych do kontekstu oraz ukierunkowanych szkoleń dla nauczycieli, które pomogą zniwelować rozdzźwięk między metodami nauczania a rzeczywistymi wyzwaniami, z jakimi mierzą się migranci.
- Możemy zdefiniować sześć najbardziej potrzebnych obszarów tematycznych dla kursu integrującego umiejętności czytania i pisanie w języku drugim i edukację cyfrową, jak następuje:

Dostęp do usług opieki zdrowotnej

Dlaczego jest to potrzebne: Opieka zdrowotna to jeden z najważniejszych obszarów dla migrantów, zwłaszcza w kontekście poruszania się po nieznanym systemie w nowym kraju. Umawianie wizyt lekarskich, dostęp do dokumentacji szczepień i zrozumienie informacji medycznych online to niezbędne umiejętności.

Skupienie się na umiejętnościach cyfrowych: Korzystanie z portali medycznych, umawianie wizyt, pobieranie dokumentacji medycznej i zapoznawanie się z cyfrową dokumentacją medyczną.

Skupienie się na umiejętności czytania i pisanie w języku L2: Nauka słownictwa związanego ze zdrowiem (np. objawy, specjalizacje medyczne, rodzaje wizyt) oraz tego, jak prosić o pomoc lub wyjaśnienia.

Poruszanie się po platformach wyszukiwania pracy i zatrudnienia

Dlaczego jest to potrzebne: Zatrudnienie jest kluczowym czynnikiem integracji, a wiele ofert pracy i aplikacji jest obecnie zarządzanych online. Migranci muszą mieć możliwość wyszukiwania ofert pracy, tworzenia CV i aplikowania online.

Skupienie się na umiejętnościach cyfrowych: Wyszukiwanie ofert pracy, tworzenie profili na portalach pracy, składanie aplikacji i zrozumienie zasad przeprowadzania rozmów kwalifikacyjnych online.





Skupienie się na umiejętności czytania i pisania w języku L2: Pisanie CV, wypełnianie podań o pracę, rozumienie opisów stanowisk pracy i nauka słownictwa związanego z miejscem pracy.

Zarządzanie dokumentacją dotyczącą pobytu i prawna

Dlaczego jest to potrzebne: Aby migranci mogli pozostać w kraju przyjmującym, często wymagane są zezwolenia na pobyt, odnowienia wiz i inne dokumenty prawne. Procesy te są coraz częściej realizowane online, a błędy mogą prowadzić do poważnych konsekwencji.

Skupienie się na umiejętnościach cyfrowych: Wypełnianie formularzy online, przesyłanie dokumentów i poruszanie się po stronach internetowych rządowych.

Skupienie się na umiejętności czytania i pisania w języku L2: Zrozumienie terminologii prawniczej, nauka pisania formalnych wniosków i interpretowanie instrukcji zawartych w oficjalnych dokumentach.

Korzystanie z bankowości internetowej i usług finansowych

Dlaczego jest to potrzebne: Zarządzanie finansami to kluczowa umiejętność dla niezależności. Wielu migrantów może nie mieć doświadczenia w korzystaniu z bankowości internetowej lub może mieć trudności ze zrozumieniem terminologii finansowej w nowym języku.

Skupienie się na umiejętnościach cyfrowych: Uzyskiwanie dostępu do platform bankowości internetowej, dokonywanie bezpiecznych płatności, przekazywanie pieniędzy i zrozumienie zasad bezpieczeństwa cyfrowego.

Skupienie się na umiejętności czytania i pisania w języku L2: Poznajanie terminów finansowych, rozumienie potwierdzeń transakcji i rozpoznawanie ostrzeżeń o oszustwach.

Korzystanie z transportu publicznego i usług mobilnych

Dlaczego jest to potrzebne: Transport publiczny jest często podstawowym środkiem mobilności dla migrantów. Dostęp do rozkładów jazdy, zakup biletów i korzystanie z aplikacji do nawigacji to częste wyzwania.

Skupienie się na umiejętnościach cyfrowych: Korzystanie z aplikacji transportu publicznego, zakup biletów cyfrowych i planowanie tras.

Skupienie się na umiejętności czytania i pisania w języku L2: Rozumienie słownictwa związanego z transportem, czytanie rozkładów jazdy i proszenie o wskazanie drogi.

Współpraca ze szkołą i platformami rodzicielskimi

Dlaczego jest to potrzebne: Migranci z dziećmi często muszą korzystać z platform szkolnych, aby komunikować się z nauczycielami, monitorować postępy swoich dzieci i uzyskiwać dostęp do zasobów edukacyjnych. Jest to kluczowy obszar dla wspierania integracji i edukacji dzieci.

Skupienie się na umiejętnościach cyfrowych: Dostęp do portali szkolnych, czytanie ogłoszeń i przesyłanie formularzy online.

Skupienie się na umiejętności czytania i pisania w języku L2: Nauka słownictwa związanego z edukacją, rozumienie opinii nauczycieli i pisanie prostych wiadomości do personelu szkoły.





Dlaczego wybrano te obszary:

Znaczenie w życiu codziennym: Obszary te dotyczą najpilniejszych i najbardziej praktycznych wyzwań, z jakimi migranci spotykają się w życiu codziennym.

Zgodność z danymi z badania: Wyniki ankiety pokazują, że migranci mają trudności z podstawowymi umiejętnościami cyfrowymi, a w tych obszarach, aby sprawnie poruszać się po świecie, konieczna jest zarówno znajomość technologii cyfrowych, jak i języków obcych.

Potencjał oddziaływania: Znajomość tych obszarów może znacząco poprawić niezależność migrantów i ich integrację ze społeczeństwem.

Gotowość nauczyciela: Choć nauczycielom może brakować pewności siebie w nauczaniu umiejętności cyfrowych, te obszary tematyczne zapewniają jasne, wykonalne cele, które można wesprzeć dostosowanymi szkoleniami i materiałami.

Sugestia dotycząca struktury kursu: Każdy obszar tematyczny można rozwinąć w moduł łączący:

- **Praktyczne zadania cyfrowe:** Działania praktyczne, takie jak wypełnianie formularzy, nawigowanie po stronach internetowych i korzystanie z aplikacji.
- **Ćwiczenia językowe:** Rozwijanie słownictwa, rozumienie tekstu czytanego i ćwiczenie pisania w kontekście danego obszaru tematycznego.
- **Scenariusze z życia wzięte:** Gry polegające na odgrywaniu ról, symulujące interakcje w świecie rzeczywistym (np. umawianie wizyty u lekarza lub prośenie o pomoc na dworcu kolejowym).

Wnioski

W całej Europie rozwija się cichy paradoks. Dorośli migranci uczęszczają na kursy językowe, zbierają certyfikaty i przechodzą przez oficjalnie uznane poziomy, ale w obliczu codziennych cyfrowych wyzwań współczesnego życia obywatelskiego – umawiania się na wizytę lekarską, odnawiania dokumentu pobyтового, sprawdzania platformy szkolnej dziecka – często nie potrafią działać samodzielnie. Projekt eMATES rozpoczął się od tego dysonansu: dlaczego „znajomość języka” tak często nie otwiera drogi do „wykonania zadania”?

Słuchanie było odkrywcze. Uczniowie z pięciu krajów partnerskich opisali krajobraz onieśmiałających portali, gęstego języka i niejasnych procedur. Ponad trzy czwarte respondentów zgłosiło słabą lub żadną znajomość podstawowych internetowych usług publicznych; tylko niewielki ułamek czuł się naprawdę pewnie, wykonując samodzielnie standardowe zadanie administracyjne. Ankietowani pedagodzy nie byli również gotowi na środki wsparcia e-administracji: mniej niż czterech na dziesięciu czuło się gotowych do nauczania tych przepływów pracy w ramach lekcji języka drugiego. Ten schemat powtarzał się niezależnie od kontekstu narodowego – smartfony były wszechobecne, ale kompetencje proceduralne nie. Barię nie było samo słownictwo, ale choreografia języka, cyfrowe mikroumiejętności i strategiczne decyzje podejmowane pod niewielką presją (Co oznacza ten błąd? Jaki format dokumentu jest akceptowalny? Czy ta prośba jest oficjalna, czy stanowi próbę wyłudzenia informacji?).

Centralną zmianą w eMATES było traktowanie języka nie jako obiektu do gromadzenia, lecz jako narzędzia osadzonego w konsekwentnym działaniu! Istniejące systemy odniesienia nie zostały odrzucone;





zostały one zoperacjonalizowane. Zorientowany na działanie duch CEFR – zwłaszcza nowsze deskryptory mediacji i interakcji online – zapewnił rusztowanie. LASLLIAM wzbogacił podejście dla dorosłych, którzy wciąż utrwalają podstawową umiejętność czytania i pisanie. Jednak zamiast uczyć tych ram abstrakcyjnie, projekt wplotł je w sześć dziedzin życia, o wysokiej stawce integracji: opieka zdrowotna; poszukiwanie pracy i usługi zatrudnienia; dokumentacja mieszkaniowa i prawna; bezpieczne płatności i podstawowe finanse; transport publiczny i mobilność; platformy szkolne i rodzicielskie. Każda dziedzina została rozłożona na mikrofunkcje komunikacyjne (prośba o wyjaśnienie, objaśnianie problemu krok po kroku), język proceduralny (przesyłanie, potwierdzanie, oczekiwanie, błąd walidacji), mikroumiejętności cyfrowe (bezpieczne logowanie, nazewnictwo plików, interpretowanie banerów statusu) oraz strategie społeczno-pragmatyczne (uprzejmy upór, ochrona prywatności, radzenie sobie z niepewnością bez porzucania zadania).

Innowacja ma częściowo charakter techniczny: platforma symulacyjna, która odzwierciedla rzeczywiste przepływy w portalach bez ryzyka prawnego lub finansowego; modułowe pakiety szkoleniowe, które pozwalają nauczycielom na inscenizację zadań za pomocą skalibrowanych rusztowań; praktyczny podręcznik przekładający ideały pedagogiczne na sekwencje zajęć w klasie. Jednak głębsza innowacja ma charakter architektoniczny – to struktura, która łamie bariery między integracją językową, włączeniem cyfrowym i uczestnictwem obywatelskim. Redefiniuje ona sukces z poziomu „osiągnięcia poziomu A2” na „samodzielnego ukończenia odnowienia stażu, zrozumienia informacji zwrotnej z systemu i sprawnego powrotu do pracy po błędzie”.

Dlaczego ma to znaczenie dla polityki UE? Ponieważ cele strategiczne Planu Działań na rzecz Integracji i Włączenia, Planu Działań na rzecz Edukacji Cyfrowej oraz wizji Dekady Cyfrowej opierają się na założeniu, że obywatele nie tylko będą mieli dostęp do infrastruktury, ale także będą mogli korzystać z przysługujących im w jej ramach praw. Bez ukierunkowanego pośrednictwa w cyfrowych zadaniach publicznych inwestycje w e-administrację grożą utrwaleniem nierówności: uzależnieniem od nieformalnych pośredników, narażeniem na dezinformację i lukami w poziomie uczestnictwa ze względu na płeć. Co więcej, obecne progi językowe dotyczące miejsca zamieszkania lub obywatelstwa (A2, B1) mogą stać się mało precyzyjnymi instrumentami, jeśli poświadczają kompetencje, które nie przekładają się na sferę proceduralną, gdzie realizowana jest autonomia obywatelska.

Implikacje polityczne są naturalne. Na poziomie UE uznanie „cyfrowych kompetencji obywatelskich” za finansowaną kategorię rezultatów (np. w ramach AMIF lub ESF+) legitymizowałoby zintegrowane ścieżki oparte na zadaniach. Państwa członkowskie mogą powiązać szandarowe ścieżki użytkowników e-administracji z oświadczeniami „można zrobić” zgodnymi z CEFR, zapewniając spójność między projektem portalu, materiałami dydaktycznymi i oceną. Wspólny otwarty standard bezpiecznych szablonów symulacji – interoperacyjny z ewoluującymi unijnymi ramami tożsamości cyfrowej – przyspieszyłby skalowanie, jednocześnie chroniąc dane osobowe.

Systemy krajowe i regionalne mogą zniwelować lukę w zakresie potencjału, oferując nauczycielom mikropoświadczenia, które można ze sobą łączyć(projektowanie zadań, mediacja w przypadku niskiego poziomu umiejętności czytania i pisanie, informacja zwrotna oparta na danych). Lokalne instytucje – centra społecznościowe, biblioteki, centra edukacji dorosłych – mogą zakotwiczyć laboratoria „symulacji i podsumowań”, przekształcając typowe punkty awarii (błędy formatu plików, niejednoznaczne komunikaty o statusie) w punkty, z których można wyciągnąć wnioski. Wyczerpywanie danych z symulacji,



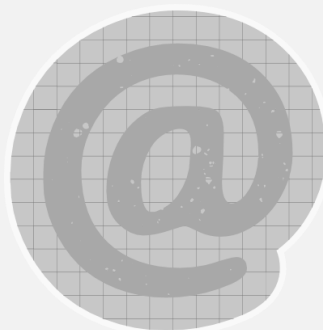


obsługiwane etycznie, staje się pętlą sprzężenia zwrotnego: Które kroki konsekwentnie generują błędy? Które sformułowania wprowadzają zamieszanie? Ta inteligencja może usprawnić zarówno nauczanie, jak i same portale.

Jeśli ten zintegrowany model nie zostanie przyjęty, ryzyka będą się kumulować: utrzymująca się zależność administracyjna, niedostateczne wykorzystanie publicznej infrastruktury cyfrowej, zahamowanie postępów w zakresie benchmarkingu umiejętności cyfrowych oraz pogłębiające się luki w zaufaniu kobiet i osób dorosłych o niskim poziomie wykształcenia. Z drugiej strony, strategiczne działania następne są w zasięgu ręki. W ciągu najbliższych 12–36 miesięcy podejście projektu może zostać wzmocnione poprzez (a) kontrolowane ewaluacje wpływu mierzące transfer zadań do świata rzeczywistego, (b) udoskonalenie uzupełniającej skali deskryptorów e-administracji od poziomu pre-A1 w górę, (c) adaptacyjne warstwy sprzężenia zwrotnego, które odróżniają błędy językowe od proceduralnych, (d) wytyczne dotyczące danych etycznych oraz (e) otwarte licencjonowanie bibliotek scenariuszy w celu szybkiej lokalizacji (w tym wariantów obrazkowych o niskim poziomie alfabetyzacji i dodatkowych lingua francas migrantów).

Istnieje również szersza refleksja europejska: integracja w zdigitalizowanej sferze obywatelskiej nie jest już wystarczająco opisywana przez liniowy poziom osiągania poziomu językowego. Autonomia jest wielowymiarowa – językowa, proceduralna, strategiczna i afektywna. Mediacja (wyjaśnianie, upraszczanie, przekazywanie) staje się infrastrukturą społeczną, gdy jest skalowana przez przeszkolonych rówieśniczych ekspertów. Paradygmaty oceny muszą ewoluować, aby cenić „skuteczną autonomię administracyjną” (ukończenie, dokładność, pewność, czas realizacji zadania, naprawa błędów) obok tradycyjnych wskaźników kompetencji. W miarę jak UE zmierza w kierunku zaufanego ekosystemu tożsamości cyfrowej, inkluzywne ścieżki wdrażania – testowane symulacyjnie przed wdrożeniem – nie są luksusem, lecz zabezpieczeniem przed pogłębiającymi się podziałami.

Fabula ostatecznie napawa nadzieją. Kiedy autentyczne cyfrowe zadania obywatelskie są systematycznie włączane w edukację językową – oparte na rusztowaniu, praktykowane w środowiskach niskiego ryzyka i iteracyjnie udoskonalane za pomocą danych użytkowników – abstrakcyjna biegłość przekształca się w namacalną zdolność do egzekwowania praw. Podejście eMATES oferuje plan działania: pragmatyczny, możliwy do przeniesienia i zgodny z zaangażowaniem Europy w inkluzywną Dekadę Cyfrową. Kolejnym krokiem jest wola polityczna i administracyjna – uznanie, zapewnienie zasobów i włączenie tego zintegrowanego modelu do głównego nurtu, tak aby znajomość języka i korzystanie z systemu stały się w końcu powszechne dla wszystkich mieszkańców.





Źródła

1. Eurostat. (2025, February 26). 70% of EU citizens used online public services in 2024. Retrieved from <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/w/ddn-20250226-1>
2. European Commission (2023). Digital Economy and Society Index (DESI) 2023. Retrieved from <https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts>
3. European Commission. (2020). Action Plan on Integration and Inclusion 2021–2027. Retrieved from https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/legal-migration-resettlement-and-integration/integration/action-plan-integration-and-inclusion_en
4. OECD. (2022). The Digital Divide: How Are Migrants Falling Behind? Retrieved from https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/the-digital-divide_8f13f9c3-en
5. Van Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2015). The third-level digital divide: Who benefits most from being online? In Communication and information technologies annual. Emerald Group Publishing Limited.
6. Van Dijk, J. A. G. M. (2008). The digital divide in Europe. The handbook of Internet politics. https://www.researchgate.net/profile/Jan-Agm-Van-Dijk/publication/265074677_The_Digital_Divide_in_Europe/links/56cb330108ae5488f0dae83a/The-Digital-Divide-in-Europe.pdf
7. Ragnedda, M. (2019, May 20). Conceptualising the digital divide. Mapping Digital Divide in Africa, 27–44. <https://doi.org/10.2307/j.ctvh4zj72.6>
8. Council of Europe. (2001). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment.
9. Cambridge University Press. <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages>
10. Council of Europe. (2020). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment – Companion volume. Council of Europe Publishing. <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/16809ea0d4>
11. Council of Europe. (2022). Literacy and second language learning for the linguistic integration of adult migrants (LASLLIAM). Council of Europe Publishing. <https://book.coe.int/en/education-and-modern-languages/11074-literacy-and-second-language-learning-for-the-linguistic-integration-of-adult-migrants.html>
12. Federal Office for Migration and Refugees. (2024, April 1). Business statistics on integration courses for the year 2023. https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Statistik/Integrationskurszahlen/Bundesweit/2023-integrationskursgeschaeftsstatistik-gesamt_bund.pdf
13. Federal Office for Migration and Refugees. (2024, April 5). Report on the statistics of job-related German language courses for the year 2023.





- <https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Integration/Berufsbezsprachf-ESF-BAMF/BSK-Jahresberichte/bsk-jahresbericht-2023.pdf>
14. Athens Coordination Centre for Migrant and Refugee issues (ACCMR). (n.d.). Greek language classes for adults – Caritas. <https://www.accmr.gr/en/services/mathimata-ellinikis-glossas-se-enilikis-koinoniko-kentro-neou-kosmou>
 15. Aristotle University of Thessaloniki. (n.d.). School of Modern Greek Language. <https://smg.web.auth.gr>
 16. Caritas Athens. (n.d.). Greek & English language lessons. <https://www.caritasathens.gr/en/fields-of-action-en/refugee-program-en/greek-english-language-lessons-en.html>
 17. Centre for the Greek Language. (n.d.). Certification of Attainment in Greek. <https://www.greek-language.gr/certification>
 18. Greek City Times. (2024, October 15). Free Greek language program for foreigners in Athens launched. <https://greekcitytimes.com/2024/10/15/free-greek-language-program>
 19. Institute of Youth and Lifelong Learning. (n.d.). Second Chance Schools. <https://sde.inedivim.gr/en/the-scs>
 20. METAdrasi. (n.d.). Greek language courses. <https://metadrasi.org/en/campaigns/greek-language-courses>
 21. Ministry of Interior. (n.d.). Registration in Second Chance Schools. https://en.mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Registration_in_Second-Chance_Schools
 22. Ministry of Migration and Asylum. (n.d.). Greek language courses for social integration. <https://migration.gov.gr/en/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/mathimata-ellinikis-glossas>
 23. National and Kapodistrian University of Athens. (n.d.). Modern Greek Language Teaching Center. <https://en.thyespa.uoa.gr>
 24. Agenzia per l'Italia Digitale. (2024). Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID). Retrieved from <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid>
 25. Agenzia per l'Italia Digitale. (2024). Carta d'Identità Elettronica (CIE). Retrieved from <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/>
 26. Ministero per l'Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale. (2024). App IO. Retrieved from <https://io.italia.it/>
 27. pagoPA S.p.A. (2024). pagoPA - Il sistema di pagamenti verso la Pubblica Amministrazione. Retrieved from <https://www.pagopa.gov.it/>
 28. Agenzia per l'Italia Digitale. (2024). Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026. Retrieved from <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/piano-triennale>
 29. Initiative D21, Technical University of Munich, & Kantar. (2024). eGovernment MONITOR 2024: Use and acceptance of digital administrative services. Retrieved from: https://initiated21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/eGovernment-MONITOR/2024/egovernment_monitor_24.pdf





30. Federal Ministry of the Interior and Community. (n.d.). Dashboard Digitale Verwaltung. Retrieved from: <https://dashboard.digitale-verwaltung.de/>
31. Wikipedia contributors. (2024, May 30). Online Access Act. In Wikipedia, The Free Encyclopedia. Retrieved from: <https://de.wikipedia.org/wiki/Onlinezugangsgesetz>
32. Digital Transformation Bible 2020–2025 Ministry of Digital Governance. (n.d.). Digital Transformation Bible 2020–2025. Retrieved April 24, 2025, from https://digitalstrategy.gov.gr/digital_services_portal
33. ERGANI System – Employment Monitoring Ministry of Labour and Social Affairs. (n.d.). ERGANI Information System. Retrieved April 24, 2025, from <https://ergani.mindigital.gr/>
34. Gov.gr Wallet – Digital Identity and Documents Ministry of Digital Governance. (n.d.). Gov.gr Wallet. Retrieved April 24, 2025, from <https://wallet.gov.gr/>
35. MyHealth Mobile Application Ministry of Digital Governance. (n.d.). Download the myHealth mobile application. gov.gr. Retrieved April 24, 2025, from <https://www.gov.gr/en/ipiresies/ugeia-kai-pronoia/phakelos-ugeias/epharmoge-gia-kinetes-suskeues-myhealth>
36. ov.gr – Unified Digital Portal of Public Administration Ministry of Digital Governance. (n.d.). Explore digital public services. gov.gr. Retrieved April 24, 2025, from <https://www.gov.gr/en/>
37. TAXISnet – Online Tax Services Independent Authority for Public Revenue. (n.d.). TAXISnet. Retrieved April 24, 2025, from <https://www.aade.gr/polites/taxisnet>
38. Council of Europe. (2020). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment. Companion volume.
39. Council of Europe Publishing. <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/16809ea0d4>
40. Council of Europe. (2022). Literacy and Second Language Learning for the Linguistic Integration of Adult Migrants (LASLLIAM) framework. Council of Europe Publishing. <https://www.coe.int/en/web/lang-migrants/laslliam-framework>
41. European Commission. (2020a). Action plan on integration and inclusion 2021–2027 (COM(2020) 758 final). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2020:758:FIN>
42. European Commission. (2020b). Digital education action plan 2021–2027 (COM(2020) 624 final). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2020:624:FIN>
43. European Commission. (2021). 2030 Digital Compass: The European way for the Digital Decade (COM(2021) 118 final). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2021:118:FIN>
44. European Commission. (2023). Digital Economy and Society Index (DESI) 2023. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
45. OECD. (2019). OECD skills outlook 2019: Thriving in a digital world. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/df80bc12-en>
46. Ajuntament de Mataró. (2023). Programa d'aprenentatge del català per a famílies d'origen estranger. <https://www.mataro.cat/ca/actualitat/noticies/2023/mataro-compta-amb-un-programa-d2019aprenentatge-del-catala-per-a-families-d2019origen-estranger>
47. Global Shapers Munich. (n.d.). Refugee computer class. Global Shapers Munich. <https://globalshapersmunich.org/refugeecomputerklasse>





48. International organisation for Migration (IOM). (n.d.). MiNetwork: Facilitating Third Country Nationals' access to social services and the Greek labour market. IOM Greece. Retrieved April 24, 2025, from <https://greece.iom.int/minetwork-facilitating-third-country-nationals-access-social-services-and-greek-labour-market>
49. Ministry of Migration and Asylum. (n.d.). Ministry of Migration and Asylum – Official Website. Retrieved April 24, 2025, from <https://migration.gov.gr/en/>
50. Projects' website: <https://szansa-power.frse.org.pl/>

Załączniki

Załącznik 1 Program poziom A1

Załącznik 2 Program poziom A2

Załącznik 3 Program poziom B1

Załącznik 4 Główne badania dotyczące nauki języka L2

