

Projektowanie wsparcia cyfrowego dla przedstawicieli różnych pokoleń

Marta Kozak-Gołębiowska
Akademia Finansów i Biznesu
Vistula



Vistula Group of Universities
Practical knowledge. Business approach. Global possibilities.



POKOLENIA NA UCZELNIACH I NA RYNKU PRACY

**BABY
BOOMERS**



GENERACJA X



GENERACJA Y



GENERACJA Z



Vistula Group of Universities
Practical knowledge. Business approach. Global possibilities.

Find out more on:
www.vistula.edu.pl

■ BABY BOOMERS



Preferowana forma kontaktu: kontakt bezpośredni (spotkania) lub telefoniczny

Przetwarzanie informacji: dłuższy czas skupienia, czytanie długich tekstów, czytanie książek papierowych

Przechowywanie informacji: papierowe archiwa

Kompetencje cyfrowe: niezbyt wysokie



■ GENERACJA X



Preferowana forma kontaktu: kontakt telefoniczny, kontakt mailowy, sms

Przetwarzanie informacji: dłuższy czas skupienia, czytanie długich tekstów, czytanie książek papierowych, czytanie książek w formatach cyfrowych

Przechowywanie informacji: cyfrowe repozytoria (dyski, chmura)

Kompetencje cyfrowe: wysokie (pokolenie DOS!)



■ GENERACJA Y



Preferowana forma kontaktu: kontakt mailowy, social media, komunikatory

Przetwarzanie informacji: krótszy czas skupienia, czytanie krótszych tekstów, korzystanie z różnych, głównie cyfrowych źródeł, luktura obrazu i dźwięku (MTV!)

Przechowywanie informacji: chmury internetowe, narzędzia mobilne

Kompetencje cyfrowe: wysokie (pokolenie Facebooka)



■ GENERACJA Z



Preferowana forma kontaktu: social media, komunikatory
(nie dzwoń do mnie!)

Przetwarzanie informacji: krótki czas skupienia,
skanowanie tekstów, odrzucenie
mainstreamowych mediów, głównie cyfrowe źródła
informacji, przekaz krotki i intensywny

Przechowywanie informacji: chmury, urządzenia
mobilne, komunikatory

Kompetencje cyfrowe: wbrew pozorom nie tak duże, jak
myślimy



WSPARCIE CYFROWE

Preferowana forma kontaktu



Preferowana forma kontaktu

BABY BOOMERS

- Stacjonarne szkolenia
- Webinaria (koniecznie z kamerą i z nagraniem)
- Kontakt telefoniczny

GENERACJA X

- Webinaria (koniecznie z nagraniem)
- Kontakt telefoniczny
- Kontakt mailowy

GENERACJA Y

- Webinaria (koniecznie z nagraniem)
- Kontakt mailowy
- Komunikatory

GENERACJA Z

- Social media
- Komunikatory
- Kontakt mailowy (może to wymagać doszkolenia)



WSPARCIE CYFROWE

Przetwarzanie informacji



Przetwarzanie informacji

BABY BOOMERS

- Stacjonarne szkolenia
- Tradycyjne szkolenia e-learningowe (self-paced learning) ze wsparciem trenera
- Materiały drukowane

GENERACJA X

- Webinaria
- Szkolenia e-learningowe ze wsparciem trenera lub bez
- MOOC
- Ebooki, audiobooki, podcasty

GENERACJA Y

- Webinaria
- Szkolenia e-learningowe ze wsparciem trenera lub bez
- MOOC
- Ebooki, audiobooki, podcasty

GENERACJA Z

- Pigułki wiedzy, microlearning, social media
- Cyfrowe formy aktywizacji zarówno w klasie, jak i w szkoleniach e-learning
- Wsparcie mentora i grupy rówieśniczej (social media, komunikatory)



WSPARCIE CYFROWE

Przechowywanie informacji



Przechowywanie informacji

BABY BOOMERS

- Cyfrowe repozytoria plików (np. SharePoint)
- Backup w postaci dokumentów papierowych (tylko najważniejsze dokumenty)

GENERACJA X

- Cyfrowe repozytoria plików
- Maile
- Współdzielenie dokumentów w chmurze

GENERACJA Y

- Cyfrowe repozytoria plików
- Współdzielenie dokumentów w chmurze
- Maile i komunikatory

GENERACJA Z

- Social media
- Komunikatory
- Pigułki wiedzy w łatwo dostępnych miejscach (platforma e-learning, strona Uczelni)



A man with a beard and glasses is shown in profile, looking at a laptop screen. He is wearing a light blue button-down shirt. The background is a blurred office environment with a blue wall and some equipment. The text is overlaid on the right side of the image.

WSPARCIE CYFROWE

Kompetencje cyfrowe

Preferowana forma kontaktu

BABY BOOMERS

- Stacjonarne szkolenia, najlepiej w małych grupach
- Wsparcie telefoniczne
- Konieczne także wsparcie w bezpośrednim kontakcie

GENERACJA X

- Instrukcje w formie tekstowej oraz video
- System ticketowy
- Szkolenia on-line
- Wsparcie telefoniczne, sms

GENERACJA Y

- Instrukcje w formie video (rzadziej w formie tekstowej)
- System ticketowy
- Szkolenia on-line
- Wsparcie telefoniczne lub komunikator

GENERACJA Z

- Instrukcje video w formie krótkich tutoriali
- System ticketowy (uwaga na czas odpowiedzi)
- Wsparcie w komunikatorze i wsparcie bezpośrednie
- Social media



Dziękuję za uwagę

Wszystkie grafiki wykorzystane w prezentacji pochodzą z zasobów z portalu **Freepik.com**, za wyjątkiem grafiki w slajdzie 2, wygenerowanej przez narzędzie **DALL-E**

Marta Kozak-Gołębiowska

m.kozak-golebiowska@vistula.edu.pl

Vistula University
Warsaw School of Tourism and Hospitality Management

3 Stokłosy Street, 02-787 Warsaw
(entrance next to Metro Station Stokłosy)

More on: www.vistula.edu.pl



Vistula Group of Universities
Practical knowledge. Business approach. Global possibilities.

