

URBACT



Co-funded by  
the European Union  
Interreg



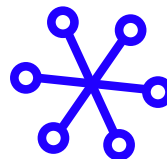
# DIGI-INCLUSION – LEAVING NO-ONE BEHIND IN A DIGITAL WORLD

**Gdańsk**

Zintegrowany Plan Działania

# Spis treści

Sekcja 1	2	Sekcja 3	19
<b>Kontekst miasta i wizja</b>		<b>Szczegóły działań</b>	
<b>1.1. Motyw przewodni</b>	3	Sekcja 4	32
Temat sieci URBACT		<b>Ramy wdrożenia</b>	
Najważniejsze wyzwania		<b>4.1. Zarządzanie</b>	33
Proces URBACT w Gdańsku	4	<b>4.2. Kontynuacja ULG</b>	33
<b>1.2. Kontekst i tło Gdańska</b>	5	<b>4.3. Zasoby i finansowanie</b>	34
Statystyki ludnościowe i demografia	5	<b>4.4. Analiza ryzyka</b>	34
Struktura gospodarcza, zatrudnienie	5	Harmonogram	36
Jakość życia	5	Ramy monitorowania	37
Wyzwania społeczne i nierówności w dostępie do usług	5	Ewaluacja	37
Lokalizacja, kontekst terytorialny	6	Lista załączników	37
<b>1.3. Istniejące strategie i polityki</b>	6		
<b>1.4. Ramy problemu</b>	6		
Potrzeby i wyzwania lokalne	6		
Lokalna Grupa URBACT (ULG)	7		
Priorytety lokalne	7		
Mocne strony i szanse lokalne	8		
Wyzwania i lokalne słabości	8		
Sekcja 2	9		
<b>Ogólna logika i zintegrowane podejście</b>			
<b>2.1. Model logiki interwencji</b>	10		
Wizja	10		
Cele strategiczne	11		
Wybrane obszary interwencji	11		
Logika poszczególnych działań pilotażowych	12		
Wnioski (Lessons Learned)	15		
<b>2.2. Zintegrowane podejście</b>	17		



**KOORDYNACJA PROJEKTU:**  
**Gdańska Fundacja Przedsiębiorczości**

Projekt „DIGI-INCLUSION - leaving no-one behind in a digital world” realizowany w ramach Programu URBACT IV (Europejska Współpraca Terytorialna - EFRR)

Więcej o projekcie:  
<https://urbact.eu/networks/digi-inclusion>

# Sekcja 1 Kontekst miasta i wizja



## 1.1. Motyw przewodni

Transformacja cyfrowa europejskich miast jest kluczowym elementem strategii Unii Europejskiej na rzecz zrównoważonego rozwoju i budowy inteligentnych społeczności. Rozprzestrzenianie się technologii cyfrowych ma ogromny wpływ na wszystkie aspekty życia. Nauka, praca, relacje społeczne, zakupy, aktywności w czasie wolnym, zdrowie, życie rodzinne stały się nierozdzielnie związane z korzystaniem z usług cyfrowych.

Jednak transformacja cyfrowa nie zapewnia równych korzyści wszystkim obywatelom. Pogłębiając podziały cyfrowe, przyczynia się do nierówności społecznych, dotykając przede wszystkim osoby już wykluczone, a nawet wpływa na powstawanie i pogłębianie dalszych nierówności.

### Temat sieci URBACT

Sieć Digi-Inclusion koncentruje się na zmniejszaniu wykluczenia społecznego poprzez redukcję podziału cyfrowego rozpatrywanego na trzech poziomach:

**Poziom dostępu:** brak dostępu do infrastruktury, urządzeń lub łączności (np. szerokopasmowego internetu).

**Poziom umiejętności:** luki w zakresie umiejętności cyfrowych i wiedzy, aby skutecznie poruszać się w świecie technologii i korzystać z nich.

**Poziom użyteczności:** ograniczona zdolność do wykorzystania możliwości cyfrowych do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym z powodu barier takich jak sposób zaprojektowania usług, umiejętność czytania i pisanie czy motywacja.

Podział cyfrowy jest w dużej mierze problemem społecznym, który dotyka zarówno jednostek, jak i całe społeczności lokalne. Działania Sieci koncentrują się przede wszystkim na rozwijaniu niezbędnych umiejętności i suwerenności cyfrowej, aby umożliwić ludziom korzystanie z możliwości oferowanych przez świat cyfrowy.

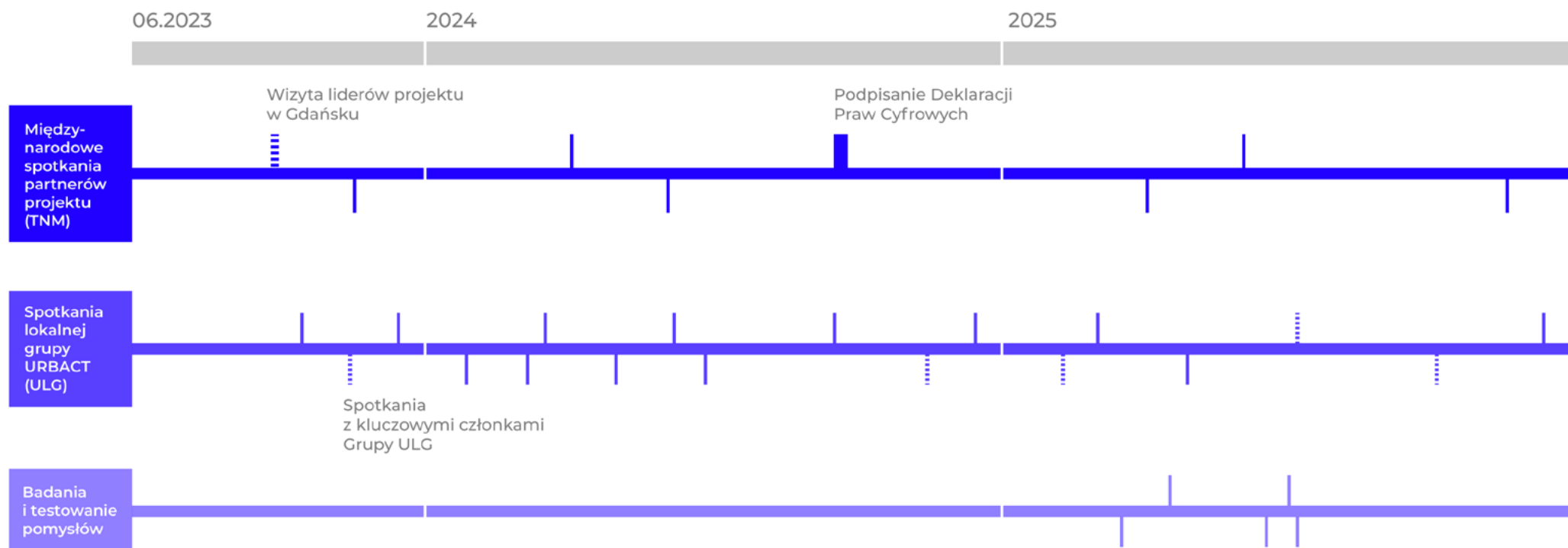
## Najważniejsze wyzwania

Głównym wyzwaniem Gdańska – i całej sieci Digi-Inclusion – jest brak szczegółowych danych na temat skali i charakteru podziału cyfrowego, co generuje kolejne problemy:

- Brak ujednoczonego podejścia do włączenia cyfrowego, wynikający z fragmentarycznego charakteru analizowanych danych. Współwystępowanie wykluczenia cyfrowego z innymi formami wykluczenia, które łatwiej zaobserwować i zbadać, skutkuje działaniami doraźnymi, a nie systemowymi rozwiązaniami.
- Brak systemowego podejścia do identyfikowania grup zagrożonych wykluczeniem oraz mierzenia skutków działań włączających.
- Złożoność zjawiska wykluczenia cyfrowego, powiązanego z istniejącymi podziałami społecznymi, ekonomicznymi i kulturowymi, oznacza, że grupy doświadczające lub zagrożone wykluczeniem cyfrowym wymagają wsparcia obejmującego różne aspekty ich funkcjonowania.
- Motywacja i kompetencje cyfrowe: kluczową barierą dla włączenia cyfrowego jest nie tylko brak dostępu do technologii, ale także brak pewności siebie i motywacji. Wiele osób nie dostrzega korzyści płynących z używania narzędzi cyfrowych lub ma trudności z nadążaniem za dynamicznym rozwojem technologii.



## Proces URBACT w Gdańsku



## 1.2. Kontekst i tło Gdańska

### Statystyki ludnościowe i demografia

Gdańsk leży na północy Polski, nad Zatoką Gdańską, na południowym wybrzeżu Morza Bałtyckiego. Pod względem liczby ludności zajmuje szóste miejsce w Polsce. Jest głównym centrum kulturalnym, edukacyjnym i gospodarczym północnej Polski.

Na dzień 30 czerwca 2024 r. Gdańsk liczył 487 834 mieszkańców, co stanowiło stabilny wzrost w porównaniu z rokiem poprzednim. Kobiety stanowiły 52,7% populacji. Rozkład demograficzny przedstawia się następująco:

- Wiek przedprodukcyjny (0–17 lat): ok. 82 025 osób.
- Wiek produkcyjny (18–64 lata): ok. 291 431 osób.
- Wiek poprodukcyjny (65+ lat): ok. 112 889 osób.

Osoby w wieku emerytalnym stanowią około 23,5% populacji. Odsetek ten rośnie z roku na rok, odzwierciedlając ogólną tendencję starzenia się społeczeństwa, charakterystyczną nie tylko dla Gdańska, ale również Polski i całej Europy.

Miasto ma rosnącą liczbę mieszkańców urodzonych poza Polską, co zwiększa jego różnorodność – wielu z nich pochodzi z Ukrainy, Białorusi i Rosji. Bilans migracyjny w Gdańsku w 2023 r. wyniósł 1548 osób.

### Struktura gospodarcza, zatrudnienie

Gdańsk jest gospodarczym centrum północnej Polski, wspieranym przez silny przemysł morski, usługi IT i turystykę.

- **PKB per capita:** 84 474 PLN (2020).
- **Zarejestrowane firmy:** w 2023 r. działało w Gdańsku 96 004 podmiotów gospodarczych.
- **Zatrudnienie i płace:** stopa bezrobocia w 2022 r. wyniosła 2,3%, a przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w 2024 r. osiągnęło 8 505,76 PLN.

Gdańsk jest miastem o najniższej stopie bezrobocia w województwie, co sprawia, że mieszkańcy pobliskich miast – takich jak Sopot, Gdynia czy Wejherowo – często dojeżdżają tu do pracy.

### Jakość życia

W 2023 r. Gdańsk osiągnął wysoki wskaźnik jakości życia – 3,85 punktu, dzięki poprawom w infrastrukturze, mieszkalnictwie i usługach społecznych. Dane te pokazują dynamiczny rozwój miasta oraz jego strategiczne działania na rzecz integracji społecznej, odporności gospodarczej i zrównoważonego rozwoju środowiskowego.

### Wyzwania społeczne i nierówności w dostępie do usług

Najważniejsze wyzwania społeczne w Gdańsku to:

1. **Starzejące się społeczeństwo** – rosnąca liczba mieszkańców w wieku poprodukcyjnym zwiększa zapotrzebowanie na usługi zdrowotne, wsparcie społeczne oraz dostosowanie infrastruktury miejskiej do potrzeb seniorów.
2. **Integracja społeczna i przeciwdziałanie wykluczeniu** – wyzwania związane z integracją imigrantów, zwłaszcza z Ukrainy, Białorusi i innych krajów, w tym edukacja, dostęp do rynku pracy i adaptacja społeczna.
3. **Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu** – ograniczone kompetencje cyfrowe mieszkańców, zwłaszcza osób starszych i nisko wykwalifikowanych, generują potrzebę stworzenia systemu wsparcia dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.
4. **Poprawa jakości życia i przeciwdziałanie depopulacji** – tworzenie wspólnot lokalnych, wspieranie aktywnego obywatelstwa oraz rozwój infrastruktury kulturalnej i sportowej w celu zatrzymania mieszkańców w mieście.
5. **Edukacja i rynek pracy** – niedopasowanie umiejętności mieszkańców do potrzeb lokalnego rynku pracy, szczególnie w sektorach wymagających wysokich kompetencji cyfrowych, ogranicza potencjał innowacyjny przedsiębiorstw.

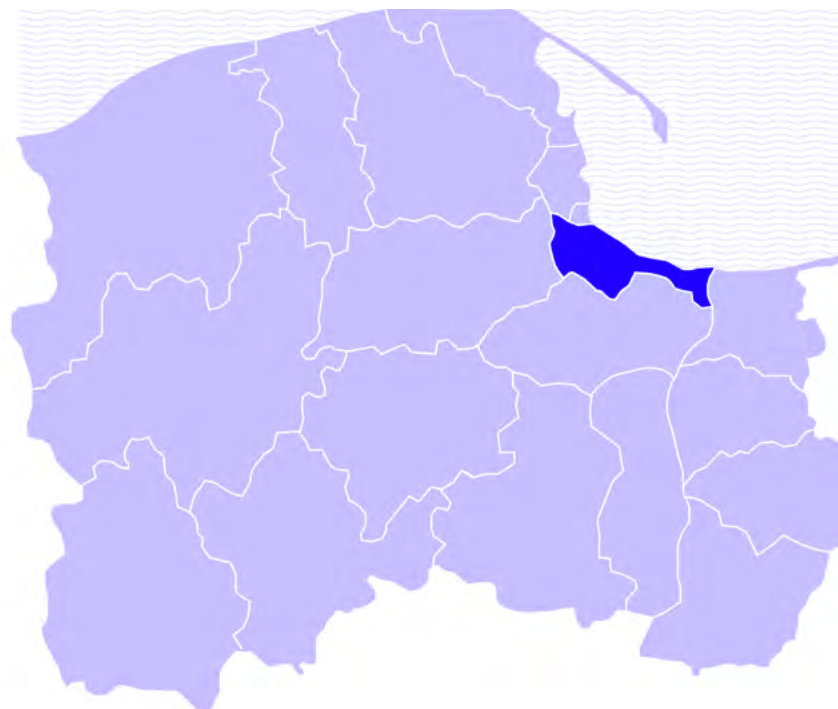
## Lokalizacja, kontekst terytorialny

Gdańsk leży strategicznie na południowym wybrzeżu Bałtyku i pełni rolę regionalnego węzła transportowego.

Wraz z pobliskimi miastami – Sopotem i Gdynią – tworzy obszar znany jako Trójmiasto. Miasta te często współpracują, inicjując wspólne działania ekologiczne, gospodarcze i polityczne. Łączy je wspólna sieć transportowa – drogi i kolejka miejska.

Gdańsk uczestniczy także w tworzeniu Obszaru Metropolitalnego Gdańsk-Gdynia-Sopot (OMGGS), obejmującego 61 miast, gmin i powiatów położonych w pobliżu. Obszar ten stanowi 1/3 województwa pomorskiego i jest zamieszkały przez ponad 1,6 mln osób.

Gdańsk jest stolicą województwa pomorskiego i siedzibą najważniejszych instytucji wojewódzkich – Urzędu Wojewódzkiego i Urzędu Marszałkowskiego.



## 1.3. Istniejące strategie i polityki

- **Strategia Rozwoju Miasta „Gdańsk 2030 Plus”**
- **Programy Rozwoju Gdańska 2030 (wdrażające Strategię Rozwoju Miasta Gdańska 2030 Plus, przyjętą uchwałą nr LIV/1363/22 Rady Miasta Gdańska z 29 września 2022 r.)**
- Europejska Deklaracja Praw i Zasad Cyfrowych
- Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ
- Krajowa Polityka Miejska 2030
- Krajowa Strategia Rozwoju Regionalnego 2030
- Strategia Rozwoju Kapitału Ludzkiego 2030
- Strategia Transformacji Cyfrowej Gdańska
- Strategia Cyfryzacji Polski do 2035 (*dokument w konsultacjach społecznych*)

## 1.4. Ramy problemu

### Potrzeby i wyzwania lokalne

Potrzeby i wyzwania lokalne zidentyfikowano, angażując interesariuszy z różnych środowisk, przeprowadzając diagnozę sytuacji społecznej, analizując usługi cyfrowe miasta w kontekście wyzwań rozwojowych oraz planów zawartych w „Strategii Transformacji Cyfrowej” i „Programach Rozwoju Miasta 2030”.

Zakres analizy obejmował identyfikację grup najbardziej zagrożonych wykluczeniem oraz barier utrudniających włączenie cyfrowe i równość w korzystaniu z usług cyfrowych. Uwzględniono także programy rozwoju miasta, które określają kierunki interwencji społecznych planowanych do 2030 r.

Analiza usług cyfrowych miasta pozwoliła zebrać informacje i opinie interesariuszy dotyczące planowania, zamawiania, dostarczania, wdrażania i komunikowania usług cyfrowych mieszkańcom.

Powstały Zintegrowany Plan Działań koncentruje się na rozwiązywaniu problemów wykluczenia cyfrowego, oferując pomoc dostosowaną do potrzeb mieszkańców.

## Lokalna Grupa URBACT (ULG)

URBACT Local Group (ULG) w Gdańsku, prowadzona przez Gdańską Fundację Przedsiębiorczości, obejmuje:

### **Wydziały Urzędu Miasta:**

Wydział Rozwoju Społecznego - Referat Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi oraz Referat Współpracy Lokalnej, Biuro Rad Dzielnic i Współpracy z Mieszkańcami, Pełnomocnik Prezydenta Miasta Gdańska ds. Seniorów, Wydział Polityki Gospodarczej, Wydział Spraw Obywatelskich, Gdańskie Centrum Kontakt, Wydział Kadr i Organizacji.

### **Jednostki podległe Urzędowi Miasta:**

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie, Gdańskie Centrum Usług Wspólnych, Gdańskie Centrum Informatyczne, Instytut Kultury Miejskiej, Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna w Gdańsku.

### **Organizacje pozarządowe (NGOs):**

Regionalne Centrum Wolontariatu, Instytut Nauki Biznesu i Technologii, Stowarzyszenie A11y dostępność, Gdańska Fundacja Innowacji Społecznych, Gdańska Organizacja Turystyczna.

### **Uczelnie wyższe:**

Politechnika Gdańska, Uniwersytet Gdański.

### **Sektor prywatny:**

Kainos, Infoshare Academy, Happag Loyd.

### **Obszar Metropolitalny Gdańsk-Gdynia-Sopot.**

## Priorytety lokalne

Priorytety lokalne zidentyfikowano na podstawie wyzwań zgłoszonych przez interesariuszy. Obejmują one obszary interwencji odpowiadające na najpilniejsze potrzeby przy jednoczesnym wykorzystaniu istniejących szans w mieście.

Działania określone w Zintegrowanym Planie Działań są spójne z priorytetami miasta zawartymi w **Programach Rozwoju Wspólne Miasto** oraz **Dostępne Miasto**.

**Program Rozwoju Wspólne Miasto** koncentruje się na aspektach związanych z uczeniem się, aktywnością mieszkańców i mieszkańców oraz wsparciem społecznym i zapobieganiem depopulacji. Obejmuje zapewnienie sprawiedliwego rozwoju społecznego i kulturalnego, poprawę systemu edukacji, zapewnienie równych szans wszystkim mieszkańcom i mieszkankom, wzmocnienie solidarności społecznej, wspieraniu rodzin oraz promowanie aktywnego i odpowiedzialnego udziału w życiu społeczności.

**Program Rozwoju Dostępne Miasto** skupiony jest wokół zrównoważonego, bezpiecznego i sprawiedliwego systemu mobilności, komunikacji i usług. Dbą o przystępny dla wszystkich mieszkańców i mieszanek sposób informowania oraz wykorzystuje nowe technologie do tworzenia jak najwyższej jakości warunków życia wszystkich mieszkańców, w tym osób o specjalnych potrzebach.

## Mocne strony i szanse lokalne

- Rozbudowana infrastruktura cyfrowa w mieście – możliwość darmowego korzystania z internetu w wielu miejscach.
- Polityki społeczne – oparte na równości i prawach człowieka, w ramach których włączenie cyfrowe zostało uznane za jeden z priorytetów horyzontalnych w działaniach dla mieszkańców.
- Rozbudowana sieć NGO i rozwinięte standardy współpracy między samorządem a NGO.
- Strategia Transformacji Cyfrowej miasta oraz świadomość polityczna potrzeb cyfrowych ujęta w programach rozwoju miasta.
- Sprzyjające środowisko gospodarcze, naukowe i badawcze: obecność wielu firm IT gromadzących ekspertów cyfrowych i zaangażowanych w edukację młodzieży. Dostępność uczelni i badaczy. Wiele dobrych przykładów współpracy biznesu z nauką.
- Wiele dobrych rozwiązań cyfrowych realizowanych już przez NGO lub jednostki miejskie na małą skalę, z potencjałem do rozszerzenia i wdrożenia szerzej.
- Miasto uczestniczy w projektach międzynarodowych - buduje wiedzę, inspiruje się innymi miastami.



## Wyzwania i lokalne słabości

- Brak szczegółowych danych o skali i charakterze wykluczenia cyfrowego w mieście.
- Niska świadomość skali wykluczenia cyfrowego, skutkująca tworzeniem usług cyfrowych, które mogą je pogłębiać.
- Planowany szybki rozwój usług cyfrowych miasta może zwiększać wykluczenie niektórych grup mieszkańców.
- Niska dostępność zasobów kadrowych w samorządzie do wdrażania działań przy bardzo szybkim tempie zmian technologicznych.
- Brak systemu wymiany wiedzy o dobrych praktykach między jednostkami miejskimi, co prowadzi do rozwiązań niedostosowanych do potrzeb mieszkańców.
- Silosowa struktura w urzędzie.
- Niedostępność informacji i usług cyfrowych na stronach miasta, szczególnie dla osób ze specjalnymi potrzebami lub niższym wykształceniem.
- Niska ufność mieszkańców wobec administracji publicznej i usług cyfrowych.
- Mało sprawne kanały komunikacji z mieszkańcami.
- Zagrożenie cyberprzestępczością o wysokim potencjale szkodliwości dla instytucji publicznych i mieszkańców.
- Wysoki stopień zagrożenia dezinformacją i stosunkowo niska świadomość mieszkańców i mieszkanki na temat skali zjawiska, co skutkuje pogłębianiem podziałów społecznych i wzrostem nieufności wobec działań administracji publicznej.
- Brak osoby odpowiedzialnej za całość procesu transformacji cyfrowej.

Sekcja 2  
Ogólna logika  
i zintegrowane podejście



## 2.1. Model logiki interwencji

### Wizja

Wizja Gdańska odpowiada na trzy zdefiniowane poziomy wykluczenia cyfrowego: dostęp, umiejętności oraz upodmiotowienie obywateli, uwzględniając równość i solidarność społeczną, które są ważnymi filarami tożsamości naszego miasta. Tworzy ramy dla działań strategicznych i inspirowanie wszystkich uczestników procesu wdrażania do podejmowania działań na rzecz realizacji celów strategicznych.

*Gdańszczanie i Gdańszczanki mają miasto w swoim zasięgu - znają, rozumieją i chętnie korzystają z wysokiej jakości dostępnych dla wszystkich usług cyfrowych.*

## CELE STRATEGICZNE (CS)

- CS.1.** Zwiększenie liczby mieszkańców i mieszkanek posiadających wiedzę, umiejętności i kompetencje cyfrowe
- CS.2.** Zapewnienie mieszkańcom i mieszkankom Gdańska łatwego i bezpłatnego dostępu do usług cyfrowych w środowisku lokalnym
- CS.3.** Podniesienie jakości usług cyfrowych oferowanych przez Urząd Miasta Gdańska.

## CELE PRZEKROJOWE (CP)

- CP.1.** Podniesienie motywacji mieszkańców i mieszkanek Gdańska do korzystania z usług cyfrowych oraz zwiększenie ich poczucia bezpieczeństwa podczas ich użytkowania.
- CP.2.** Stworzenie dostępnych kanałów informacji i komunikacji pomiędzy UMG a mieszkańcami i mieszkankami Gdańska

### Wybrane obszary interwencji

Obszar interwencji	Cel strategiczny	Działanie
Budowanie potencjału	<b>CS.2. Zapewnienie mieszkańcom i mieszkankom Gdańska łatwego i bezpłatnego dostępu do usług cyfrowych w środowisku lokalnym</b>	2.1. Rozwój sieci dzielnicowych punktów z darmowym dostępem do usług cyfrowych i wsparciem edukacyjnym 2.2. Poszerzenie systemu pomocy cyfrowej udzielanej przez pracowników UMG
	<b>CS.1. Zwiększenie liczby mieszkańców i mieszkanek posiadających wiedzę, umiejętności i kompetencje cyfrowe</b>	1.1. Zapewnienie wsparcia inicjatyw nieformalnej edukacji cyfrowej dla mieszkańców i mieszkanek Gdańska na różnych poziomach zaawansowania
	<b>CS.3. Podniesienie jakości usług cyfrowych oferowanych przez UMG</b>	3.1. Rozwój cyklu praktycznych szkoleń dla urzędników i urzędniczek oraz osób pracujących w miejskich instytucjach
Zaangażowanie obywatelskie	<b>CS.1. Zwiększenie liczby mieszkańców i mieszkanek posiadających wiedzę, umiejętności i kompetencje cyfrowe</b>	1.2. Rozwijanie sieci wolontariatu cyfrowego wśród młodzieży
Poprawa jakości usług cyfrowych	<b>CS.3. Podniesienie jakości usług cyfrowych oferowanych przez UMG</b>	3.2. Wypracowanie modelu projektowania usług cyfrowych miasta w oparciu o projektowanie zorientowane na użytkownika

## Logika poszczególnych działań pilotażowych

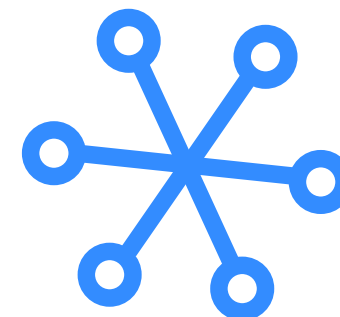
### Działanie pilotażowe 1

Rozpoznanie potrzeb oraz potencjału Domów i Klubów Sąsiedzkich, bibliotek i organizacji pozarządowych do prowadzenia nieformalnej edukacji cyfrowej w różnych częściach miasta oraz poznanie potrzeb mieszkanek i mieszkańców potrzebujących wsparcia cyfrowego

**Cel:** Pozyskanie informacji o potrzebach cyfrowych osób korzystających z oferty Domów i Klubów Sąsiedzkich, filii Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku i NGO. Pozyskanie informacji kim są te osoby? Dodatkowo zbadanie kompetencji, zasobów i otwartości na działania cyfrowe wśród osób pracujących oddolnie z różnymi grupami odbiorców w różnych dzielnicach Gdańska w Domach i Klubach Sąsiedzkich, bibliotekach i NGO.

#### Ścieżka logiki:

Wstęp:	Działania:	Rezultaty:	Wyniki:	Wpływ:
<p>Zaprojektowanie 3 ankiet przeznaczonych dla animatorów lokalnych społeczności - osób pracujących w Domach i Klubach Sąsiedzkich, bibliotekach i NGO.</p> <p>Ankiety przygotowano we współpracy z członkami grupy ULG (Wydział Polityki Gospodarczej oraz Wydział Rozwoju Społecznego - Referat Współpracy Lokalnej).</p>	<p>Przygotowanie i przeprowadzenie 3 ankiet internetowych skierowanych do osób pracujących w Domach i Klubach Sąsiedzkich, bibliotekach i organizacji pozarządowych pracujących z osobami z grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.</p> <p>Każda ankieta wymagała innej strategii dotarcia do respondentów: Do filii Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku ankiety zostały rozesłane przez zastępcę Dyrektora ds. Strategii i Rozwoju.</p> <p>Do Domów i Klubów Sąsiedzkich za pośrednictwem dedykowanych kanałów komunikacyjnych Referatu Współpracy Lokalnej.</p> <p>Do NGO zaproszenie zostało wysłane poprzez dedykowany newsletter Urzędu Miasta i kontakt bezpośredni.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zebranie 45 ankiet z różnych filii Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdańsku,</li><li>• Zebranie 8 ankiet z Domów i Klubów Sąsiedzkich;</li><li>• Zebranie 13 ankiet od NGO;</li></ul>	<p>Dzięki ankietom dowiedzieliśmy się, że najczęściej o pomoc w obsłudze narzędzi cyfrowych w bibliotekach oraz Domach i Klubach Sąsiedzkich proszą seniorzy i seniorki.</p> <p>Rozeznaliśmy kompetencje pracowników danych miejsc i ich gotowość do udzielania pomocy mieszkańcom.</p> <p>Zidentyfikowaliśmy potrzeby sprzętowe i edukacyjne konkretnych miejsc.</p> <p>Poznaliśmy ich mocne strony, sposoby na promocję działań, sieć współpracy lokalnej i doświadczenia w pracy z wolontariuszami.</p>	<p>Dzięki informacjom z ankiet mogliśmy zmapować miejsca w Gdańsku, w których obecnie mieszkańcy uzyskują wsparcie cyfrowe oraz dowiedzieliśmy się, gdzie takie wsparcie mogłoby być udzielane w przyszłości i jakie formy wsparcia mogą być najbardziej trafne w stosunku do mieszkańców odwiedzających konkretne miejsca.</p> <p>Poznaliśmy potencjał i potrzeby konkretnych Domów i Klubów Sąsiedzkich oraz bibliotek, co w dłuższej perspektywie pozwoli wypracować system wsparcia sprzętowego lub merytorycznego dla pracowników, którzy będą wzmacniać kompetencje cyfrowe mieszkańców.</p> <p>Dodatkowo, na podstawie zebranych informacji podjęliśmy decyzję, aby w dalszych badaniach skupić się na potrzebach cyfrowych seniorów.</p> <p>Jednocześnie niski zwrot ankiet z NGO pozwolił nam podjąć decyzję, że na etapie testów nie jesteśmy w stanie zaproponować dalszych działań osobom korzystającym z wsparcia tych organizacji. Zdajemy sobie sprawę, że aby dobrze odpowiedzieć na ich potrzeby niezbędne będą szczegółowe dalsze badania.</p>



## Działanie pilotażowe 2

### Pogłębione wywiady z osobami prowadzącymi nieformalne „punkty wsparcia cyfrowego” w Gdańsku

**Cel:** Zebranie danych dotyczących funkcjonowania i potrzeb „punktów wsparcia cyfrowego” w mieście.

#### Ścieżka logiki:

Wstęp:	Działania:	Rezultaty:	Wyniki:	Wpływ:
<p>Obecnie w Gdańsku działa ok. 12 miejsc, w których mieszkańcy mogą bezpłatnie uzyskać pomoc i edukację w zakresie umiejętności cyfrowych.</p> <p>Miejsca te funkcjonują na różnych zasadach i są finansowane z różnych źródeł. Część działa stale w ramach większych organizacji, inne – czasowo (w zależności od pozyskanych środków na prowadzenie zajęć).</p> <p>Zakres badań przygotowano we współpracy z osobami z Wydziału Polityki Gospodarczej oraz Wydziału Rozwoju Społecznego (Referat Współpracy Lokalnej).</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pozyskanie badacza,</li><li>• przygotowanie scenariusza wywiadów indywidualnych, pozyskanie respondentów – osób prowadzących „punkty wsparcia cyfrowego”,</li><li>• przeprowadzenie wywiadów,</li><li>• opracowanie wniosków z badania,</li><li>• przygotowanie raportu z badania i rekomendacji.</li></ul>	<p>Przeprowadzenie 10 wywiadów indywidualnych z osobami prowadzącymi „punkty wsparcia cyfrowego”.</p> <p>Opracowanie raportu badawczego wraz z rekomendacjami do dalszych działań.</p>	<p>Zmapowaliśmy miejsca i osoby, które działają w nieformalnych „punktach wsparcia cyfrowego”.</p> <p>Poznaliśmy motywacje i bolączki osób prowadzących punkty oraz zebraliśmy dobre praktyki stosowane w poszczególnych punktach.</p> <p>Pośrednio dowiedzieliśmy się, jacy mieszkańcy i z jakimi potrzebami przychodzą do punktów aby uzyskać wsparcie cyfrowe.</p> <p>Na podstawie przeprowadzonych wywiadów powstała lista rekomendacji dla miasta wskazujących, jakie działania należy zaplanować aby „punkty wsparcia cyfrowego” mogły działać w bardziej ustrukturyzowany i systemowy sposób w oparciu o wspólnie wypracowane reguły.</p>	<p>Pozyskanie szczegółowych informacji o działaniu punktów i wypracowanie rekomendacji do ich rozwoju, stanowi podstawę do dalszych działań już na etapie wdrażania Zintegrowanego Planu Działania.</p>

## Działanie pilotażowe 3

### Badanie ankietowe potrzeb cyfrowych seniorów podczas Gdańskiego Pikniku Seniora 2025

**Cel:** Pozyskanie bezpośrednich informacji o potrzebach i kompetencjach cyfrowych aktywnych seniorów.

#### Ścieżka logiki:

Wstęp:	Działania:	Rezultaty:	Wyniki:	Wpływ:
<p>Opracowanie ankiety badającej potrzeby cyfrowe seniorów. Organizacja stoiska podczas Gdańskiego Pikniku Seniora 2025.</p> <p>Pozyskanie 4 wolontariuszek, które pomagały zbierać ankiety oraz prowadziły mini kącik porad cyfrowych.</p>	<p>Przeprowadzenie ankiet wśród seniorów uczestniczących w Gdańskim Pikniku Seniora 2025.</p> <p>Prowadzenie przez młodzież mini kącika porad cyfrowych.</p>	<p>Zebranie 74 ankiet z odpowiedziami seniorów i seniorerek. Zebranie obserwacji na temat problemów, z jakimi seniorzy zgłaszali się do mini kącika porad cyfrowych.</p>	<p>Dzięki badaniu zebraliśmy informacje od samych seniorów o tym, jak oceniają swoje umiejętności cyfrowe, czego się obawiają, kogo proszą o wsparcie i do jakich celów wykorzystują nowe technologie.</p>	<p>Zebrane informacje stanowią wstęp do dalszych, pogłębionych badań.</p> <p>Zebrane informacje pozwalają na lepsze dostawanie oferty edukacyjnej dla seniorów zarówno w formie regularnych warsztatów cyfrowych dla seniorów czy rozwijanie form doradztwa indywidualnego dla seniorów.</p> <p>Ważne będzie budowanie poczucia bezpieczeństwa i edukacja seniorów w zakresie cyberbezpieczeństwa i bezpiecznego korzystania z internetu.</p>

## Działanie pilotażowe 4

### Seniorzy jako testerzy miejskich usług cyfrowych

**Cel:** Przetestowanie w praktyce możliwości angażowania do testowania publicznych cyfrowych usług miasta seniorów oraz pracowników firm IT (UX, testerzy dostępności)

#### Ścieżka logiki:

Wstęp:	Działania:	Rezultaty:	Wyniki:	Wpływ:
<p>Inspiracją do realizacji działania była dobra praktyka z Wielkiej Brytanii, gdzie w trakcie poszczególnych etapów projektowania publicznych usług cyfrowych zapraszani są mieszkańcy.</p> <p>My postanowiliśmy zaprosić do testowania miejskiej aplikacji i strony internetowej seniorów bo wierzymy, że usługi cyfrowe przetestowane przez osoby starsze mogą być bardziej dostępne dla wszystkich.</p> <p>Dzięki współpracy przedstawicieli grupy ULG zebraliśmy międzysektorowy zespół roboczy w składzie: Gdańska Fundacja Przedsiębiorczości; Administracja publiczna: Gdańskie Centrum Kontakt, Centrum Informacji i Animacji Senioralnej, Biznes: Kainos, Happag Loyd; NGO - Gdańska Fundacja Innowacji Społecznej.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zebranie międzysektorowego zespołu (samorząd, biznes, NGO);</li><li>Pozyskanie wolontariuszy kompetencyjnych z IT (7 osób);</li><li>Opracowanie scenariusza testów usługi z wolontariuszami kompetencyjnymi z branży IT - ekspertki user experience (UX), testerzy;</li><li>Promocja wydarzenia wśród seniorów (17 osób);</li><li>Rekrutacja wolontariuszy seniorów;</li><li>Przygotowanie techniczne wydarzenia;</li><li>Organizacja wydarzenia łączącego w parę seniorów i ekspertów UX;</li><li>Ewaluacja wydarzenia oraz opisanie wniosków z testów.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Przeprowadzenie (w parach senior-expert UX) 16 testów aplikacji i strony internetowej Gdańskiego Centrum Kontakt.</li><li>Zebranie 16 formularzy z uwagami ekspertów z UX, na temat trudności, z jakimi mierzyli się seniorzy w trakcie wykonywania zadań testowych.</li><li>Opracowanie wyników testów.</li><li>Przygotowanie mini poradnika dla NGO i Domów i Klubów Sąsiedzkich na temat organizacji działań cyfrowych dla seniorów.</li><li>Przygotowanie dla UMG checklisty organizacyjnej - jak organizować podobne wydarzenia w przyszłości.</li></ul>	<p>Przeprowadzone działanie pokazało, że seniorzy są doskonałą grupą do testowania usług cyfrowych kierowanych do szerokiego grona użytkowników.</p> <p>Ze względu na trudności wynikające z wieku i stosunkowo niskim umiejętnościom obsługi urządzeń cyfrowych, wymagają rozwiązań o dużej intuicyjności, dających poczucie bezpieczeństwa, dobrej ergonomii, prostym języku, dużych kontrastach, dłuższym czasie na przeczytanie poleceń. Jeśli usługa cyfrowa miasta dostosowana zostanie do ich potrzeb, będzie lepiej zaprojektowana również dla innych grup mieszkańców, w tym dla osób ze szczególnymi potrzebami.</p> <p>Gdańskie Centrum Kontakt doceniło uwagi seniorów. Przekazuje rekomendacje wypracowane w trakcie pilotażu do firmy, która odpowiada za działanie strony internetowej i aplikacji mobilnej usługi.</p> <p>Przy najbliższej aktualizacji mają zostać wprowadzone zmiany zgodnie z rekomendacjami seniorów.</p>	<p>Angażowanie seniorów do testowania usług cyfrowych wpłynie na zwiększenie dostępności i jakości publicznych usług cyfrowych dla szerszej grupy mieszkańców.</p> <p>Doświadczenie przyniosło cenne uwagi dotyczące trudności w korzystaniu z narzędzi ale i dało seniorom-testerom poczucie zadowolenia, że zostali zaproszeni do tej inicjatywy.</p> <p>Działanie było również cennym doświadczeniem dla ekspertów UX, którzy na co dzień pracują dla biznesu. Większość zaangażowanych w pilotaż ekspertów wyraziło chęć uczestniczenia w kolejnych podobnych wydarzeniach. Pokazuje to, że pracownicy licznych firm IT, które działają w Gdańsku mogą w ramach wolontariatu kompetencyjnego angażować się w kolejne podobne działania.</p> <p>Organizowanie testów usług cyfrowych z udziałem starszych mieszkańców jeszcze na etapie projektowania będzie ważną rekomendacją dla miasta na przyszłość.</p>

## Działanie pilotażowe 5

### Wywiad grupowy z osobami pracującymi w Domach i Klubach Sąsiedzkich

**Cel:** Celem badania było zebranie spostrzeżeń na temat uwarunkowań funkcjonowania Domów Sąsiedzkich w kontekście świadczenia usług z zakresu włączenia cyfrowego. Projekt zakładał pozyskanie informacji na temat motywacji i barier do prowadzenia tego rodzaju aktywności, jak również zebrania sugestii odnośnie do możliwych formuł prowadzenia działań wsparciowych i rozwijania aktywności animacyjnych w obszarze włączenia cyfrowego.

#### Ścieżka logiki:

Wstęp:	Działania:	Rezultaty:	Wyniki:	Wpływ:
Działanie rekomendowane przez ekspertów zewnętrznych z Uniwersytetu w Barcelonie, którzy na podstawie informacji o działaniu gdańskich Domów i Klubów Sąsiedzkich oraz ankiet przeprowadzonych w wcześniejszej fazie działań testowych opracowali scenariusz badania focusowego i wytyczne do jego przeprowadzenia.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pozyskanie badacza i adaptacja scenariusza do warunków lokalnych;</li><li>• Zaproszenie do udziału w badaniu focusowym osób pracujących w gdańskich Domach i Klubach Sąsiedzkich;</li><li>• Przeprowadzenie badania focusowego;</li><li>• Przygotowanie raportu z badania wraz z rekomendacjami.</li></ul>	<p>Przeprowadzenie jednego grupowego wywiadu focusowego z 6 osobami pracującymi w różnych Domach i Klubach Sąsiedzkich w Gdańsku.</p> <p>Przygotowanie raportu z badania wraz z rekomendacjami dla miasta dotyczącymi potencjału i barier względem rozwoju działań w zakresie włączenia cyfrowego w Domach i Klubach Sąsiedzkich w Gdańsku.</p>	Zebranie informacji na temat realizowanych usług cyfrowych oraz identyfikacji potencjałów i wyzwań instytucjonalnych w tym obszarze, pozyskanie wiedzy o osobach udzielających wsparcia cyfrowego oraz zbadanie gotowości do świadczenia usług w omawianym zakresie a także zidentyfikowanie profili osób wykluczonych lub niekorzystających z dostępnej oferty wsparcia.	Zebrane dane na temat możliwych kierunków rozwoju wsparcia cyfrowego w gdańskich Domach i Klubach Sąsiedzkich posłużą do pracy nad realizacją działania „Rozwój sieci dzielnicowych punktów z darmowym dostępem do usług cyfrowych i wsparciem edukacyjnym”.



## Wnioski (Lessons Learned)

### **Dobra lokalna praktyka w skali całego miasta**

Ważnym aspektem realizacji Zintegrowanego Planu Działań jest zebranie dobrych praktyk, które są realizowane w Gdańsku w małej skali oraz czerpanie z nich inspiracji w taki sposób aby można je było wdrażać w innych dzielnicach a w dalszej kolejności przekształcać w rozwiązania systemowe, w których nadal ważne będzie aby rozwiązania były jak najbliżej mieszkańców. Badania realizowane w trakcie działań pilotażowych pozwoliły zebrać te dobre praktyki i na ich podstawie wypracować rekomendacje dla miasta do dalszych działań systemowych.

### **Składanie rozproszonej układanki**

Gdańsk dysponuje wieloma atutami, które może wykorzystać w walce z wykluczeniem cyfrowym – liczne organizacje społeczne; rozbudowana sieć Domów i Klubów Sąsiedzkich; dostęp do internetu niemal na terenie całego miasta; firmy IT, uczelnie wyższe oraz polityki miejskie wspierające różnorodność mieszkańców i tych, którzy potrzebują największego wsparcia. Jednocześnie wiele z tych elementów funkcjonuje osobno, w „bańkach”, co utrudnia przepływ potencjału między nimi. Kluczowe jest połączenie wszystkich elementów systemu, aby tworzyć synergiczne doświadczeń i skuteczniejsze rozwiązania. Działania pilotażowe pozwoliły na zmapowanie miejsc, ich potencjału i zasobów.

### **Po nitce do kłębka**

Ze względu na dużą liczbę mieszkańców Gdańska oraz brak zasobów do prowadzenia szeroko zakrojonych badań umiejętności i kompetencji cyfrowych na całej populacji miasta, zdecydowaliśmy się skupić na pozyskiwaniu danych od „pośredników” – dzielnicowych miejsc aktywności mieszkańców i liderów społeczności – Domów i Klubów Sąsiedzkich, bibliotek i NGO. Te lokalne organizacje aktywnie wspierają określone grupy lub społeczności w swojej okolicy oraz znają ich potrzeby (w tym te cyfrowe). Obserwacje, doświadczenia i wiedza tych lokalnych punktów aktywności, stanowiła cenny zasób informacji do bardziej pogłębionych badań.

### **Jak „szwedzki stół” - technologie cyfrowe są narzędziem a nie celem samym w sobie**

Celem miasta jest zbudowanie różnorodnej oferty wsparcia dla mieszkańców w obszarze kompetencji cyfrowych tak, aby sami mogli wybierać te aktywności,

które najlepiej odpowiadają ich indywidualnym potrzebom, możliwościom i preferencjom. W naszym podejściu kompetencje cyfrowe należy rozumieć funkcjonalnie – ich nabywanie nie jest celem samym w sobie, lecz służy zaspokajaniu różnorodnych potrzeb i przynoszeniu korzyści w różnych sferach życia mieszkańców.

### **Seniorzy w pierwszej kolejności**

Według danych Eurostatu z 2023 roku, jedynie 13% polskich seniorów w wieku 65-74 lata posiada co najmniej podstawowy poziom kompetencji cyfrowych. Postępujące zmiany technologiczne będą powodować, że osoby te będą napotykać na coraz większe trudności w korzystaniu z usług publicznych i funkcjonowaniu w życiu społecznym. Biorąc pod uwagę rosnącą liczbę seniorów i senierek w Gdańsku, to właśnie do tej grupy w pierwszej kolejności kierować będziemy działania wspierające rozwój wiedzy i kompetencji cyfrowych. Ważne będzie dostrzeżenie zarówno potrzeb jak i potencjału osób starszych. Podczas działań testowych dowiedzieliśmy się, że seniorzy są doskonałymi testerami usług cyfrowych skierowanych do szerokiej grupy użytkowników – potrzebują wysokiego poziomu bezpieczeństwa i użyteczności.

### **Usługi cyfrowe wygodne jak kapcie**

Wśród głównych czynników mających wpływ na motywację mieszkańców i mieszkańek do korzystania z usług cyfrowych jest wysoki standard ich projektowania z uwzględnieniem potrzeb grup szczególnie narażonych na wykluczenie. Zatem priorytetem Gdańska jest wypracowanie i wdrożenie modelu projektowania usług cyfrowych miasta o wysokim standardzie dostępności, intuicyjnym interfejsie i prostych komunikatach. Takie podejście pozwoli na zmniejszenie bariery korzystania z narzędzi cyfrowych i zwiększy zaufanie do instytucji publicznych, kiedy usługi będą postrzegane jako przyjazne i profesjonalne. Dodatkowo włączenie użytkowników w partycypacyjny proces testowania usług cyfrowych na poszczególnych etapach projektowych, pozytywnie wpłynie na motywację do korzystania z usług cyfrowych miasta.

## 2.2. Zintegrowane podejście

Planowane działania odnoszą się do trzech poziomów włączenia cyfrowego oraz opracowanych celów strategicznych:

**Dostęp:** Poprzez rozpoznanie zasobów i potencjału Domów i Klubów Sąsiedzkich oraz bibliotek do prowadzenia nieformalnej edukacji cyfrowej, Miasto Gdańsk zmapowało miejsca, w których mieszkańcy mogą korzystać z bezpłatnych usług cyfrowych, a jednocześnie podnosić swoją kompetencję cyfrowe zgodnie z pasjami i potrzebami.

**Umiejętności:** Dzięki zbadaniu potrzeb i barier w korzystaniu z usług cyfrowych przez seniorów, Miasto Gdańsk będzie mogło dostosować działania edukacyjne dedykowane największej grupie mieszkańców zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. Działania te zostaną zaprojektowane tak, aby podnoszenie kompetencji cyfrowych jednocześnie przeciwdziało samotności osób starszych i sprzyjało integracji międzypokoleniowej.

**Użyteczność:** Włączenie mieszkańców w testowanie usług cyfrowych miasta pozwoli zebrać uwagi i rekomendacje od przyszłych użytkowników. Przełoży się to na dostosowanie działania usługi do realnych potrzeb mieszkańców i ich motywacji do korzystania z usługi. Jednocześnie zaproszenie mieszkańców do testów wzmocni aktywność obywatelską.

### Zintegrowane podejście

#### 1. Zaangażowanie interesariuszy w planowanie

Interesariusze są włączeni w opracowanie niniejszego dokumentu zarówno horyzontalnie: przedstawiciele samorządu, instytucji kultury, edukacji, NGO i biznesu, jak i wertykalnie: uczestnicy spotkań w rolach dyrektora, menedżera i specjalisty. Dodatkowo na etapie testów zaangażowani byli mieszkańcy.

#### 2. Spójność z istniejącymi politykami

Działania planowane w Zintegrowanym Planie Działania są zgodne ze strategiami na poziomie miejskim (Strategia Miasta 2030 i Programy Rozwoju Miasta 2030), regionalnym (Strategia Rozwoju Województwa Pomorskiego 2030), krajowym (Państwowa Strategia Cyfryzacji) i europejskim (Europejska

Deklaracja Praw i Zasad Cyfrowych, Polityka Spójności).

#### 3. Zrównoważony rozwój miejski (w wymiarze gospodarczym, społecznym i środowiskowym)

Działania planowane w Zintegrowanym Planie Działania odnoszą się do trzech poziomów włączenia cyfrowego i do opracowanych celów strategicznych: dostęp, umiejętności, użyteczność.

- **W wymiarze gospodarczym** – podnoszenie kompetencji cyfrowych mieszkańców wzmacnia lokalny kapitał społeczny a to przekłada się na rynek pracy i przyczynia się do wzrostu odporności gospodarczej miasta. Jednocześnie, zdolność budowania kapitału społecznego i kulturowego, mogą też być źródłem znaczących oszczędności (np. dla administracji publicznej, wdrażającej bardziej efektywne rozwiązania e-administracji).
- **W wymiarze społecznym** – zmniejszanie wykluczenia cyfrowego wśród seniorów, osób z niepełnosprawnościami będzie sprzyjać włączeniu społecznemu i integracji. Wzmacniane są również postawy obywatelskie i wspólnota lokalna dzięki partycypacji i rozwojowi kompetencji cyfrowych.
- **W wymiarze środowiskowym** – ograniczenie wymuszonej mobilności (np. konieczności osobistego stawienia się w urzędzie) zmniejsza emisję z transportu. Efektywne wykorzystanie istniejącej infrastruktury publicznej minimalizuje potrzebę nowych inwestycji i chroni zasoby środowiska. Działania te wpisują się w koncepcję zielonego miasta.

#### 4. Integracja w czasie

Dokument uwzględnia planowanie działań w perspektywie krótkiej, średniej i długiej. Zidentyfikowano konieczną sekwencję wdrażania działań, która najskuteczniej doprowadzi do osiągnięcia pożądanych rezultatów.

#### 5. Zaangażowanie interesariuszy we wdrażanie

Interesariusze są zaangażowani zarówno w opracowanie działań, ich testowanie, jak i wdrożenie. Każde z planowanych działań będzie miało lidera odpowiedzialnego za realizację konkretnych rozwiązań zgodnie z harmonogramem i zakresem prac.

## 6. Integracja przestrzenna

Dokument obejmuje działania planistyczne na różnych poziomach przestrzennych już na etapie testowania. Badania ilościowe i jakościowe prowadzone w konkretnych lokalizacjach (np. bibliotekach oraz Domach i Klubach Sąsiedzkich) mają stanowić podstawę do opracowania standardów i rozwiązań systemowych w skali całego miasta.

## 7. Integracja terytorialna

Gdańsk jest członkiem Obszaru Metropolitalnego Gdańsk–Gdynia–Sopot. Planowane działania będą promowane wśród 61 miast, gmin i powiatów województwa pomorskiego, zamieszkałych przez 1,6 mln osób.

## 8. Integracja aspektów horyzontalnych

- **W zakresie równości płci** – działania podnoszące kompetencje cyfrowe mieszkańców będą inkluzywne. Ważne jest, aby odpowiadały na funkcjonalne potrzeby mieszkańców tak, by każda osoba mogła skorzystać w takim zakresie, jaki sama wybierze.
- **W zakresie cyfryzacji** – Gdańsk planuje zwiększyć liczbę publicznych usług cyfrowych do 85% do roku 2030 (z obecnych 30%). W konsekwencji więcej elementów infrastruktury miejskiej będzie ulegało cyfryzacji.
- **W zakresie zmian klimatu** – ważną częścią działań jest edukacja przeciwdziałająca dezinformacji, która w dużej mierze dotyczy negowania zmian klimatu i wpływa na postawy mieszkańców. Jednocześnie zwiększenie liczby usług cyfrowych oraz kompetencji mieszkańców w ich użytkowaniu umożliwi korzystanie z coraz nowszych urządzeń wpływających m.in. na efektywniejsze wykorzystanie energii.
- **W zakresie zamówień publicznych** – wspólna praca przedstawicieli administracji publicznej i biznesu nad projektem uwidoczniła potrzebę spojrzenia na obowiązujące zasady zamówień z szerszej perspektywy. Dotyczy to zwłaszcza aspektu zamawiania nowych usług cyfrowych przez administrację publiczną. Niezbędne jest wypracowanie aktualnych standardów zamawiania usług cyfrowych z uwzględnieniem dostępności cyfrowej oraz harmonogramu i metodologii projektowania usług, które

pozwalają testować poszczególne elementy na różnych etapach projektowania – a nie dopiero na końcu, kiedy zbyt późno wykryte błędy są kosztowne lub pracochłonne.



## Sekcja 3 Szczegóły działań



## NAZWA DZIAŁANIA

### 2.1. Rozwój sieci dzielnicowych punktów z darmowym dostępem do usług cyfrowych i wsparciem edukacyjnym

#### WŁAŚCICIEL DZIAŁANIA

Wydział Rozwoju Społecznego (Referat Współpracy Lokalnej)

#### KRÓTKI OPIS

Celem działania jest poszerzenie darmowej oferty nieformalnej edukacji cyfrowej dla mieszkańców i mieszkańek w pobliżu ich miejsca zamieszkania.

Działanie będzie wykorzystywało istniejącą infrastrukturę i zasoby Gdańska – działające w różnych częściach miasta miejsca aktywności lokalnej, takie jak Domy i Kluby Sąsiedzkie.

W ramach działania zostaną zainicjowane regularne i ustandaryzowane działania dające mieszkańcom możliwość darmowego nabycia umiejętności cyfrowych lub wsparcia cyfrowego w oparciu o sieć punktów wsparcia cyfrowego.

Standardy działania i prowadzonych usług wsparcia umiejętności cyfrowych mieszkańców, oferowanych w wyżej wymienionych miejscach zostaną wypracowane w oparciu o przeprowadzone badania i współprojektowane z osobami działającymi w Domach i Klubach Sąsiedzkich, co pozwoli na lepsze wykorzystanie potencjału i zasobów. Jednocześnie zostanie stworzony system wsparcia merytorycznego oraz technicznego dla osób prowadzących punkty wsparcia cyfrowego zarówno.

Ważnym elementem działalności punktów będzie wypracowanie sieci wymiany dobrych praktyk pomiędzy różnymi miejscami i instytucjami oraz stworzenie wspólnych zasad działania oraz komunikacji.

Odbiorcami wsparcia cyfrowego udzielanego w Domach i Klubach Sąsiedzkich będą osoby potrzebujące takiego wsparcia a które mieszkają w pobliżu danej instytucji w różnych dzielnicach Gdańska. Działanie ma potencjał do wzmocnienia więzi sąsiedzkich i poszerzenia skali aktywności mieszkańców.

#### INTERESARIUSZE

- Domy i Kluby Sąsiedzkie
- Organizacje pozarządowe

#### FINANSOWANIE I ŹRÓDŁA FINANSOWANIA

- Budżet gminy
- Zakup niezbędnej infrastruktury ze środków europejskich
- Finansowanie ze środków zewnętrznych
- Sponsor tytularny

#### GOTOWOŚĆ DO REALIZACJI DZIAŁANIA

- Realizacja zadania wymaga wzmocnienia kadrowego w Wydziale Rozwoju Społecznego
- Niezbędne będzie zaangażowanie organizacji pozarządowej zajmującej się edukacją cyfrową.

#### GŁÓWNE RYZYKA I ŚRODKI ZARADCZE

- Trudności w pozyskaniu środków na zakup nowoczesnego sprzętu
- Brak środków na zaangażowanie pracownika w Urzędzie Miejskim, który będzie miał w zadaniach koordynowanie tego działania
- Trudności w pozyskaniu środków na długotrwałe finansowanie działań.

#### ODNIESIENIA DO CELÓW PROJEKTU

#### CS.2. Zapewnienie mieszkańcom i mieszkankom Gdańska łatwego i bezpłatnego dostępu do usług cyfrowych w środowisku lokalnym

#### ODNIESIENIA STRATEGII MIASTA

#### Program Rozwojowy Wspólne Miasto

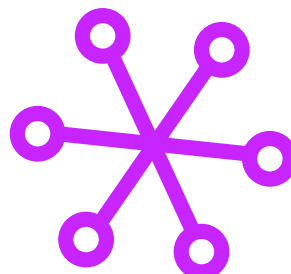
- **Cel szczegółowy II.1.** Zwiększenie dostępności szkół, przedszkoli, żłobków oraz innych form edukacji i opieki dla dzieci i dorosłych z różnymi potrzebami
- **Priorytety celu II.1.3.** Rozwój oferty edukacyjno-opiekuńczej dla mieszkańców z różnymi potrzebami
- **Kierunek interwencji II.1.3.2.** Zwiększenie skali uczestnictwa mieszkańców oraz poszerzenie oferty i dostępności aktywności edukacyjnych dla dorosłych mieszkańców z uwzględnieniem różnorodności potrzeb
- **Cel szczegółowy II.4.** Włączenie społeczne oraz tworzenie warunków do długiego niezależnego życia mieszkańek i mieszkańców
- **Priorytety celu II.4.2.** Wzmocnienie spójności i solidarności społecznej
- **Kierunek interwencji II.4.2.5.** Wzmocnienie kompetencji sieci centrów aktywności lokalnej do świadczenia usług społecznych

#### REKOMENDACJE WYNIKAJĄCE Z DIAGNOZY OBSZARU WSPÓLNE MIASTO

- Koordynacja działań aktywizacyjnych i integracyjnych prowadzonych w mieście i dzielnicach
- Wspieranie synergii działań międzysektorowych w dzielnicach

## 2.1. Rozwój sieci dzielnicowych punktów z darmowym dostępem do usług cyfrowych i wsparciem edukacyjnym

ETAPY DZIAŁANIA	POWIĄZANE AKTYWNOŚCI	RAMY CZASOWE	REZULTATY
Budowanie świadomości i poszerzanie wiedzy na temat zjawiska wykluczenia cyfrowego w Gdańsku wśród osób pracujących w Domach i Klubach Sąsiedzkich	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizacja spotkań tematycznych</li> </ul>	2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba spotkań</li> <li>Liczba uczestników spotkań</li> </ul>
Analiza i ocena infrastruktury cyfrowej w Domach i Klubach Sąsiedzkich w dzielnicach, z uwzględnieniem kompetencji pracowników	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zebranie informacji na temat infrastruktury cyfrowej i potrzeb szkoleniowych pracowników lokalnych punktów</li> <li>Opracowanie planu działania dotyczącego zasobów infrastruktury cyfrowej i luk w tym zakresie</li> <li>Określenie kompetencji niezbędnych do obsługi lokalnych punktów wsparcia cyfrowego</li> </ul>	2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista lokalizacji świadczących usługi cyfrowe wraz z opisem usług</li> <li>Lista lokalizacji wymagających zakupu sprzętu – wykaz braków sprzętowych wymagających priorytetowego wsparcia</li> <li>Notatka dotycząca potrzeb w zakresie wzmocnienia kompetencji personelu</li> </ul>
Zainicjowanie działań sieciujących miejsca świadczące usługi cyfrowe w dzielnicach	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wzmocnienie sieci współpracy</li> <li>Wymiana dobrych praktyk</li> </ul>	2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba punktów lokalnych objętych siecią</li> </ul>
Opracowanie modelu usług cyfrowych świadczonych w Domach i Klubach Sąsiedzkich	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partycypacyjny proces opracowywania minimalnych standardów</li> </ul>	2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokument dotyczący modelu usług cyfrowych świadczonych w Domach i Klubach Sąsiedzkich</li> </ul>
Pilotażowe wdrożenie modelu usług cyfrowych świadczonych w Domach i Klubach Sąsiedzkich	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działania pilotażowe</li> </ul>	2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notatka z wnioskami z pilotażowego wdrożenia modelu usług cyfrowych świadczonych w Domach i Klubach Sąsiedzkich</li> </ul>
Ewaluacja działania modelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działania ewaluacyjne</li> </ul>	2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista rekomendacji do kontynuacji projektu</li> </ul>
Promowanie wśród mieszkańców bezpłatnego dostępu do usług cyfrowych i możliwości nabywania umiejętności cyfrowych w Domach i Klubach Sąsiedzkich.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działania szkoleniowe</li> </ul>	koniec 2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba osób korzystających z usług cyfrowych świadczonych w Domach i Klubach Sąsiedzkich</li> </ul>



## NAZWA DZIAŁANIA

### 2.2. Poszerzenie systemu pomocy cyfrowej udzielanej przez pracowników Urzędu Miasta Gdańska

#### WŁAŚCICIEL DZIAŁANIA

Gdańskie Centrum Kontaktów

#### KRÓTKI OPIS

Celem działania jest rozszerzenie oferty wsparcia w korzystaniu z usług cyfrowych dla osób, które z różnych powodów nie mają dostępu do dzielnicowych punktów wsparcia cyfrowego (np. osoby mieszkające na wyższych piętrach bez windy).

Ważnym elementem działania jest zapewnienie poczucia bezpieczeństwa zarówno osobom otrzymującym wsparcie, jak i osobom je udzielającym. Szczegółowy zakres i zasady świadczenia dostępnego wsparcia cyfrowego w domach mieszkańców zostaną opracowane na podstawie diagnozy potrzeb potencjalnych użytkowników.

Wydział Spraw Obywatelskich, którego częścią jest Gdańskie Centrum Kontaktowe (pełniące rolę punktu kontaktowego między mieszkańcami a Urzędem Miasta i jednostkami miejskimi), już teraz świadczy niektóre usługi w domach mieszkańców, którzy nie mogą stawić się osobiście w Urzędzie Miasta.

#### INTERESARIUSZE

- Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
- Gdańska Organizacja Turystyczna (operator Gdańskiej Karty Mieszkańca)
- Gdańskie Centrum Informatyczne
- Gdańskie Centrum Świadczeń i Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności
- wolontariusze

#### FINANSOWANIE I ŹRÓDŁA FINANSOWANIA

- Budżet gminy
- Fundusze zewnętrzne

#### GOTOWOŚĆ DO REALIZACJI DZIAŁANIA

Pierwszy etap analizy potrzeb w zakresie świadczenia usług cyfrowych w domach mieszkańców rozpocznie się w 2026 r.

#### GŁÓWNE RYZYKA I ŚRODKI ZARADCZE

- Obawa o zagrożenie bezpieczeństwa (zarówno urzędników, jak i odwiedzanych w domach mieszkańców)
- Stworzenie ram formalnych/regulaminu
- Liczba usług możliwych do realizacji w domach

#### ODNIESIENIA DO CELÓW PROJEKTU

**CS.2. Zapewnienie mieszkańcom i mieszkankom Gdańska łatwego i bezpłatnego dostępu do usług cyfrowych w środowisku lokalnym**

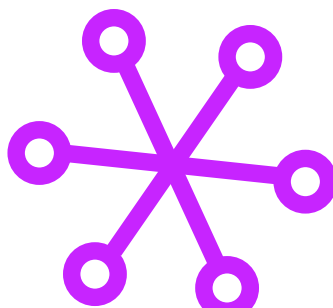
#### ODNIESIENIA DO STRATEGII MIASTA

##### Program Rozwojowy Wspólne Miasto

- **Cel szczegółowy II.4.** Włączenie społeczne oraz tworzenie warunków do długiego niezależnego życia mieszkanki i mieszkańca
- **Kierunki Interwencji II.4.2.1.** Tworzenie i rozwój mechanizmów włączenia społecznego w oparciu o współdziałanie międzypokoleniowe i prawa człowieka
- **Kierunki Interwencji II.4.2.3.** Rozwijanie usług na rzecz niezależnego życia osób objętych wsparciem na podstawie mechanizmów włączania społecznego
- **Kierunki Interwencji II.4.2.4.** Włączanie mieszkanki i mieszkańca do świadczenia wsparcia społecznego w środowisku lokalnym

## 2.2. Poszerzenie systemu pomocy cyfrowej udzielanej przez pracowników Urzędu Miasta Gdańska

ETAPY DZIAŁANIA	POWIĄZANE AKTYWNOŚCI	RAMY CZASOWE	REZULTATY
Analiza potrzeb w zakresie świadczenia usług cyfrowych w domach mieszkańców	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zbieranie informacji na temat rodzaju potrzeb klientów (czy są to potrzeby dot. napraw sprzętu, obsługi aplikacji, złożenia wniosków/pism itp.)</li> </ul>	I i II kw. 2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zaangażowanie interesariuszy</li> <li>Analiza kontaktów ws. pomocy</li> <li>Analiza zgłoszeń mieszkańców</li> </ul>
Zebranie dobrych praktyk na realizowanie usług w miejscach zamieszkania	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza innych usług realizowanych przez GMG w domach mieszkańców</li> </ul>	I i II kw. 2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notatka z wnioskami po analizie usług świadczonych w domach mieszkańców</li> </ul>
Wypracowanie modelu i zasad udzielania wsparcia cyfrowego mieszkańcom nie wychodzącym z domów	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przygotowanie poradnika wzorowanego na innych usługach (niezbędnik dla pracowników z zasadami realizacji usług – np. „nie dotykaj” urządzeń mobilnych seniorów, nie przyjmuj korzyści materialnych itp.)</li> </ul>	III kw. 2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Podradnik</li> <li>Regulamin świadczenia usług z limitem określającym liczbę możliwych wizyt na jednego zgłaszającego</li> </ul>
Zebranie chętnych pracowników Gdańskiego Centrum Kontaktu i przeprowadzenie dla nich szkoleń z zakresu świadczenia wsparcia cyfrowego w domach mieszkańców	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przeszkolenie pracowników GCK</li> </ul>	III kw. 2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przeszkoleni pracownicy Gdańskiego Centrum Kontaktu</li> </ul>
Przeprowadzenie działania pilotażowego w zakresie świadczenia wsparcia cyfrowego w domach mieszkańców	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zbieranie i analiza zleceń</li> <li>Współpraca z interesariuszami w celu rozwiązywania problemów</li> </ul>	IV kw. 2026/I kw. 2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba osób korzystających z usług</li> <li>Liczba przeprowadzonych wizyt</li> <li>Liczba zapytań dotyczących możliwości skorzystania z usługi</li> </ul>
Ewaluacja działania pilotażowego, wypracowanie rekomendacji do kontynuacji projektu		I kw. 2027	<p>Notatka z wnioskami na temat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Liczyby osób korzystających z usług</li> <li>Liczyby zrealizowanych wizyt</li> <li>Liczyby pytań o możliwość skorzystania z usługi</li> </ul>
Wdrożenie projektu na szerszą skalę		I–II kw. 2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba przeprowadzonych wizyt</li> <li>Liczba zapytań dotyczących możliwości skorzystania z usługi</li> </ul>



## NAZWA DZIAŁANIA

### 1.1. Zapewnienie wsparcia inicjatyw nieformalnej edukacji cyfrowej dla mieszkańców i mieszkank Gdańska na różnych poziomach zaawansowania

## WŁAŚCICIEL DZIAŁANIA

Wydział Rozwoju Społecznego (Referat Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi)

### KRÓTKI OPIS

Celem działania jest poszerzenie oferty nieformalnej edukacji cyfrowej poprzez wykorzystanie i wzmocnienie potencjału lokalnych organizacji pozarządowych (NGO).

Działanie zostanie wypracowane we współpracy urzędników miejskich i pracowników NGO w oparciu o „Program współpracy Miasta Gdańska z organizacjami pozarządowymi”.

Działanie obejmuje zbudowanie świadomości i poszerzenie wiedzy NGO na temat wyzwania jakim jest wykluczenie cyfrowe w Gdańsku. Pierwszym etapem działania będzie zainicjowanie spotkań informacyjnych, integrujących, sieciujących NGO i wspierających wymianę doświadczeń w obszarze integracji cyfrowej.

W ramach działania zostanie wdrożona usługa doradcza w zakresie włączenia integracji cyfrowej do istniejącej oferty NGO.

Działania cyfrowe włączone do aktualnej oferty NGO pozwolą wykorzystać bogaty potencjał i różnorodne formy edukacyjne NGO a także pozwolą na dotarcie do szerokiej grupy mieszkańców w różnym wieku, potrzebach i zainteresowaniach, które korzystają z obecnej oferty NGO.

### INTERESARIUSZE

- Urzędnicy miejscy z różnych jednostek
- Organizacje pozarządowe (w szczególności zajmujące się osobami z niepełnosprawnością oraz seniorami)
- Gdańskie Centrum Informatyczne

### FINANSOWANIE I ŹRÓDŁA FINANSOWANIA

- Fundusze krajowe
- Środki europejskie (wzmocnienie kapitału ludzkiego)

### GOTOWOŚĆ DO REALIZACJI DZIAŁANIA

- Trzeba zaplanować środki w budżecie gminy
- W najbliższym czasie jest możliwość wypracowania wytycznych do realizacji działania w momencie finansowania
- W 2027 roku będzie możliwość przeprowadzenia pilotażu działania w formie otwartego konkursu ofert
- Gotowość będzie możliwa pod warunkiem pozyskania środków zewnętrznych

### GLÓWNE RYZYKA I ŚRODKI ZARADCZE

Organizacje pozarządowe mogą nie angażować się aktywnie w działania ze względu na nadmiar bieżących projektów oraz ograniczone zasoby ludzkie.

Rozwiązaniem będzie opracowanie elastycznych form uczestnictwa oraz powiązanie działań z miejskimi mechanizmami finansowania (zaproszenia do składania wniosków, dotacje).

## ODNIESIENIA DO CELÓW PROJEKTU

**CS.1. Zwiększenie liczby mieszkańców i mieszanek posiadających wiedzę, umiejętności i kompetencje cyfrowe**

## ODNIESIENIA DO STRATEGII MIASTA

### Program Rozwojowy Wspólne Miasto

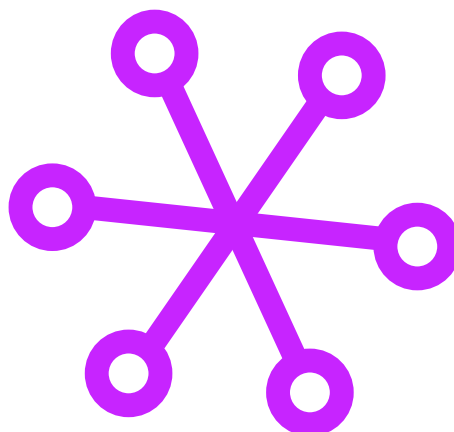
- **Cel szczegółowy II.2.** Rozwijanie i wspieranie uczenia się przez całe życie w zgodzie z talentami i rynkiem pracy
- **Kierunki Interwencji II.2.1.1.** Promowanie postaw uczenia się przez całe życie i rozwijania swoich pasji i talentów

### Program Rozwojowy Dostępne Miasto

- **Cel szczegółowy III.7.** Cyfrowa gmina i smart city
- **Kierunki Interwencji III.7.4.3.** Rozwój cyfrowych umiejętności mieszkańców

## 1.1. Zapewnienie wsparcia inicjatyw nieformalnej edukacji cyfrowej dla mieszkańców i mieszkank Gdańska na różnych poziomach zaawansowania

ETAPY DZIAŁANIA	POWIĄZANE AKTYWNOŚCI	RAMY CZASOWE	REZULTATY
Zbudowanie świadomości i poszerzenie wiedzy organizacji pozarządowych (NGO) na temat wyzwania jakim jest wykluczenie cyfrowe w Gdańsku poprzez organizację spotkań sieciujących NGO i wspierających wymianę doświadczeń w obszarze integracji cyfrowej.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizacja spotkań informacyjnych dla organizacji pozarządowych</li> <li>Rozpoczęcie analizy potrzeb NGO pod kątem wdrożenia usługi doradczej w zakresie włączenia integracji cyfrowej do istniejącej oferty NGO tak aby była ona najlepiej dostosowana do działalności NGO i potrzeb odbiorców działań NGO.</li> <li>Ewaluacja spotkań sieciujących i wspierających wymianę doświadczeń i wypracowanie rekomendacji dalszych działań</li> </ul>	2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba spotkań zorganizowanych dla organizacji pozarządowych</li> <li>Liczba organizacji pozarządowych uczestniczących w spotkaniach</li> <li>Liczba organizacji pozarządowych uczestniczących w konsultacjach, które zamierzają włączyć integrację cyfrową do swojej obecnej oferty</li> <li>Lista zaleceń dotyczących dalszych działań</li> </ul>
Zainicjowanie działania międzysektorowej grupy roboczej i przeprowadzenie warsztatów pozwalających na wypracowanie elastycznych form wsparcia oraz wdrożenia usługi doradczej w zakresie włączenia integracji cyfrowej do istniejącej oferty NGO	Organizacja warsztatów oraz spotkań informacyjnych i doradczych dla organizacji pozarządowych	2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba spotkań zorganizowanych dla organizacji pozarządowych</li> <li>Liczba organizacji pozarządowych uczestniczących w spotkaniach</li> </ul>
Wdrożenie działań pilotażowych	Zbieranie wniosków i ocena działań pilotażowych oraz opracowanie zaleceń dotyczących kontynuacji projektu	2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notatki z wnioskami i rekomendacjami</li> </ul>
Wdrożenie projektu na większą skalę		2028	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba osób korzystających z usług</li> </ul>



## NAZWA DZIAŁANIA

### 3.1. Rozwój cyklu praktycznych szkoleń dla urzędników i urzędniczek oraz osób pracujących w miejskich instytucjach

## WŁAŚCICIEL DZIAŁANIA

Wydział Kadr i Organizacji (Referat Rekrutacji i Szkoleń)

### KRÓTKI OPIS

Celem działania jest wzmocnienie świadomości, umiejętności i kompetencji urzędników w obszarze wykluczenia cyfrowego i szeroko rozumianej dostępności cyfrowej.

Działanie obejmuje poszerzenie oferty szkoleń dla urzędników o nowe moduły. Dzięki nim pracownicy urzędu miasta zdobędą świadomość i wiedzę o zjawisku wykluczenia cyfrowego. Nabędą umiejętności w zakresie prostego języka, sposobów komunikacji i przygotowywania plików a także procedur dostępnych cyfrowo.

Zadanie będzie realizowane na zasadzie dobrowolności wśród doświadczonych urzędników. Ponadto podstawowe szkolenie obejmie nowozatrudnionych pracowników, którzy wcześniej nie pracowali w samorządzie.

### INTERESARIUSZE

- Gdańskie Centrum Informatyczne
- Zarząd Transportu Miejskiego (
- Urzędnicy miejscy z różnych jednostek miasta oraz osoby pracujące w miejskich instytucjach

### FINANSOWANIE I ŹRÓDŁA FINANSOWANIA

- Budżet gminy

### GOTOWOŚĆ DO REALIZACJI DZIAŁANIA

Obecnie w Urzędzie Miejskim w Gdańsku są prowadzone szkolenia podnoszące wiedzę i umiejętności związane z dostępnością cyfrową oraz prostym językiem. Nie stanowią one jednak pełnego cyklu uwzględniającego świadomość wykluczenia cyfrowego i potrzeb mieszkańców nim dotkniętych.

Urząd Miasta ma również dobre doświadczenia w prowadzeniu działań uwrażliwiających pracowników na niepełnosprawności w formie programu „dostępnych piątek”, w ramach których, chętne osoby w praktyczny poszerzają wiedzę z obszaru obsługi osób z niepełnosprawnością.

### GŁÓWNE RYZYKA I ŚRODKI ZARADCZE

Wyzwanie może stanowić zebranie i utrzymanie w procesie szkoleniowym grupy doświadczonych pracowników. Aby temu zapobiec szkolenia zostaną zaprojektowane zgodnie z potrzebami osób zaangażowanych. Szczególny nacisk zostanie położony na praktyczny i angażujący uczestników sposób prowadzenia poszczególnych spotkań.

Wśród osób przystępujących do udziału w szkoleniach zostanie powołana sieć ambasadorów cyfrowych.

### ODNIESIENIA DO CELÓW PROJEKTU

CS.3. Podniesienie jakości usług cyfrowych oferowanych przez UMG

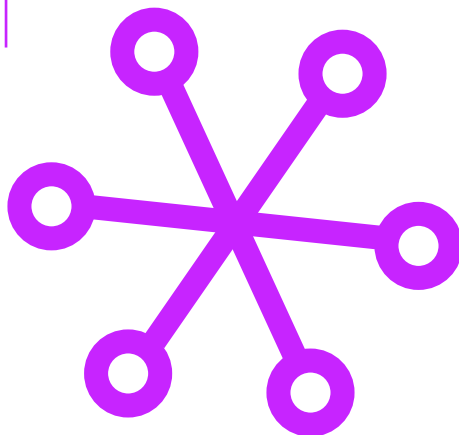
### ODNIESIENIA DO STRATEGII MIASTA

Program Rozwojowy Dostępne Miasto

- **Cel szczegółowy III.7.** Cyfrowa gmina i smart city
- **Priorytety celu III.7.2.** Cyfrowa transformacja procedur urzędowych
- **Kierunek interwencji III.7.2.3.** Rozwój umiejętności pracowników gminy w zakresie wykorzystywania danych oraz narzędzi wspierających pracę

### 3.1. Rozwój cyklu praktycznych szkoleń dla urzędników i urzędniczek oraz osób pracujących w miejskich instytucjach

ETAPY DZIAŁANIA	POWIĄZANE AKTYWNOŚCI	RAMY CZASOWE	REZULTATY
Przegląd dostępnych aktualnie szkoleń dla urzędników. Analiza liczby urzędników, którzy do tej pory uczestniczyli w szkoleniach oraz i diagnoza ich dalszych potrzeb szkoleniowych w obszarze świadomości wykluczenia cyfrowego, przygotowywania plików dostępnych cyfrowo oraz wykorzystywania prostego języka.	Analiza „as-is” tematyki i programów szkoleń dostępnych aktualnie dla urzędników. Diagnoza stanu wiedzy urzędników miejskich o wykluczeniu cyfrowym oraz zbadanie umiejętności przygotowywania plików dostępnych cyfrowo i posługiwanie się prostym językiem. Opracowane systemu doboru pracowników do udziału w szkoleniach i promocji.	2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nagrania + prezentacje ze szkoleń</li> </ul>
Opracowanie pełnego planu szkoleniowego.	Komunikacja nowego cyklu szkoleń wśród urzędników	2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opracowanie planu i harmonogramu cyklu szkoleniowego oraz opracowanie treści poszczególnych szkoleń.</li> <li>Pozyskanie ekspertów i stworzenie materiałów dydaktycznych.</li> </ul>
Ewaluacja procesu szkoleniowego i opracowanie dalszych działań	Mierzenie liczby osób biorących udział w szkoleniach		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ankiety ewaluacyjne od uczestników</li> <li>Opracowanie planu szkoleniowego z uwzględnieniem wniosków z ewaluacji</li> </ul>
Włączenie wniosków z ewaluacji do kolejnej wersji programu szkoleń			<ul style="list-style-type: none"> <li>Listy obecności</li> <li>Dokumentacja wideo</li> <li>Materiały szkoleniowe</li> </ul>
Ewaluacja procesu szkoleniowego i opracowanie dalszych działań			<ul style="list-style-type: none"> <li>Ankiety ewaluacyjne od uczestników</li> <li>Opracowanie planu szkoleniowego z uwzględnieniem wniosków z ewaluacji</li> </ul>



## NAZWA DZIAŁANIA

### 1.2. Rozwijanie sieci wolontariatu cyfrowego wśród młodzieży

## WŁAŚCICIEL DZIAŁANIA

### Wydział Rozwoju Społecznego (Referat Współpracy Lokalnej)

#### KRÓTKI OPIS

Celem zadania jest poszerzenie możliwości nabycia umiejętności i kompetencji cyfrowych mieszkańców i mieszanek Gdańska na różnych poziomach zaawansowania poprzez rozwijanie sieci wolontariatu cyfrowego wśród młodzieży.

Działanie będzie realizowane przez chętne kluby wolontariatu szkolnego, kluby młodzieżowe, organizacje pozarządowe, uczelnie wyższe. Wsparcie merytoryczne zaangażowanym uczestnikom zapewnią eksperci z biznesu, organizacje pozarządowe, instytucje miejskie, uczelnie wyższe, psycholog.

Odbiorcami wsparcia cyfrowego młodzieży wolontariuszy mogą być seniorzy w grupach zorganizowanych (np. z klubów seniora), młodzież. Dodatkowo działanie ma potencjał do budowania dialogu międzypokoleniowego.-

#### INTERESARIUSZE

- Regionalne Centrum Wolontariatu
- organizacje pozarządowe
- szkoły
- eksperci i ekspertki z biznesu (IT)
- uczelnie wyższe

#### FINANSOWANIE I ŹRÓDŁA FINANSOWANIA

- Budżet gminy
- Zakup niezbędnej infrastruktury ze środków europejskich
- Finansowanie ze środków zewnętrznych
- Sponsor tytularny

#### GOTOWOŚĆ DO REALIZACJI DZIAŁANIA

Regionalne Centrum Wolontariatu wspólnie z Referatem Współpracy Lokalnej prowadzą działania wspierające różne rodzaje wolontariatu realizowany w różnych miejscach (np. kluby młodzieżowe, organizacje pozarządowe, uczelnie wyższe). Poszerzenie działania o nowe obszary tematyczne (wolontariat cyfrowy) będzie wymagało wypracowania zasad bezpieczeństwa i obszarów tematycznych udzielanej pomocy cyfrowej.

#### GŁÓWNE RYZYKA I ŚRODKI ZARADCZE

Wyzwanie może stanowić oparcie działania na wolontariacie, i utrzymanie grupy wolontariuszy i ich zaangażowania. Aby temu zapobiec, zostaną wypracowane ramy działania wolontariuszy w ramach szkolnych kół wolontariatu, a także klubów młodzieżowych, organizacji pozarządowych, uczelni wyższych. W ramach tego działania powyższe podmioty zostaną wyposażone w odpowiednią wiedzę, kompetencje i narzędzia.

#### ODNIESIENIA DO CELÓW PROJEKTU

##### CS.1. Zwiększenie liczby mieszkańców i mieszanek posiadających wiedzę, umiejętności i kompetencje cyfrowe

#### ODNIESIENIA DO STRATEGII MIASTA

##### Program Rozwojowy Wspólne Miasto

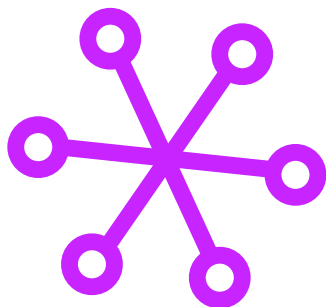
- **Cel szczegółowy II.4.** Włączanie społeczne oraz tworzenie warunków do długiego niezależnego życia mieszanek i mieszkańców
- **Priorytety celu II.4.2.** Wzmacnianie spójności i solidarności społecznej
- **Kierunki Interwencji II.4.2.1.** Tworzenie i rozwój mechanizmów włączenia społecznego w oparciu o współdziałanie międzypokoleniowe i prawa człowieka

##### Program Rozwojowy Dostępne Miasto

- **Cel szczegółowy III.7.** Cyfrowa gmina i smart city
- **Priorytety celu III.7.4.** Podnoszenie jakości życia mieszanek dzięki inteligentnemu wykorzystaniu technologii cyfrowych (smart city)
- **Kierunki Interwencji III.7.4.2.** Rozwój narzędzi budujących lokalne wspólnoty oraz zwiększających zaangażowanie mieszanek w działania na rzecz wspólnego dobra
- **Kierunki Interwencji III.7.4.3.** Rozwój cyfrowych umiejętności mieszanek

## 1.2. Rozwijanie sieci wolontariatu cyfrowego wśród młodzieży

ETAPY DZIAŁANIA	POWIĄZANE AKTYWNOŚCI	RAMY CZASOWE	REZULTATY
Opracowanie modelu wolontariatu cyfrowego.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyznaczenie koordynatora działań.</li> <li>Określenie zakresu tematycznego i grup docelowych działań w ramach wolontariatu cyfrowego.</li> <li>Sporządzenie mapy istniejących inicjatyw wolontariackich młodzieży i studentów, które można włączyć do modelu wolontariatu cyfrowego, oraz nawiązanie współpracy z nimi.</li> <li>Opracowanie w sposób partycypacyjny zasad bezpieczeństwa i współpracy w ramach działań wolontariatu cyfrowego oraz modelu wolontariatu cyfrowego.</li> </ul>	2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyznaczony koordynator działań.</li> <li>Określone obszary tematyczne wsparcia cyfrowego.</li> <li>Lista organizacji partnerskich zaangażowanych w realizację działania.</li> <li>Zestaw zasad współpracy i organizacji.</li> <li>Opis modelu wolontariatu cyfrowego.</li> <li>Zasady bezpieczeństwa i wytyczne dotyczące wolontariatu cyfrowego.</li> </ul>
Rekrutacja młodych wolontariuszy i wzmacnianie kompetencji wolontariuszy.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Działania informacyjne i promocyjne</li> <li>Rekrutacja młodych wolontariuszy poprzez szkoły, kluby młodzieżowe, organizacje pozarządowe i uczelnie wyższe.</li> <li>Organizacja szkoleń i działań mentorskich dla wolontariuszy.</li> </ul>	I–III kw. 2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba organizacji partnerskich zaangażowanych w działanie.</li> <li>Liczba zrekrutowanych młodych wolontariuszy.</li> <li>Liczba zaangażowanych ekspertów i instytucji wspierających.</li> <li>Liczba przeszkolonych wolontariuszy.</li> <li>Materiały szkoleniowe i mentorskie.</li> </ul>
Wdrożenie programu pilotażowego dotyczącego działań w ramach wolontariatu cyfrowego.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zapewnienie wsparcia cyfrowego przez młodych wolontariuszy.</li> <li>Bieżąca koordynacja i wsparcie dla wolontariuszy i organizacji partnerskich.</li> <li>Wymiana doświadczeń między podmiotami zaangażowanymi w realizację działania.</li> </ul>	IV kw. 2027 –2 kw. 2028	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba przeprowadzonych działań w ramach wolontariatu cyfrowego.</li> <li>Liczba mieszkańców otrzymujących wsparcie.</li> <li>Liczba aktywnych wolontariuszy i liczba przepracowanych godzin wolontariackich.</li> <li>Udokumentowane przykłady dobrych praktyk.</li> </ul>
Ocena programu pilotażowego i dalszy rozwój działań.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ocena zrealizowanych działań – zebranie opinii od wolontariuszy, organizacji partnerskich i beneficjentów.</li> <li>Opracowanie zaleceń dotyczących kontynuacji i potencjalnego rozszerzenia działania.</li> </ul>	III i IV kw. 2028	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raport z ewaluacji</li> <li>Zestaw zaleceń dotyczących dalszego rozwoju sieci wolontariatu cyfrowego.</li> </ul>



## NAZWA DZIAŁANIA

### 3.2. Wypracowanie modelu projektowania usług cyfrowych miasta w oparciu o projektowanie zorientowane na użytkownika

## WŁAŚCICIEL DZIAŁANIA

Gdańskie Centrum Informatyczne

### KRÓTKI OPIS

Celem działania jest podnoszenie jakości życia i motywacji mieszkańców do korzystania z usług cyfrowych miasta poprzez dostosowanie procesu projektowania usług cyfrowych miasta z uwzględnieniem potrzeb cyfrowych mieszkańców

Model projektowania usług cyfrowych miasta będzie nie tylko bazą niezbędnej i praktycznej wiedzy na temat procesu projektowania usług cyfrowych. Ważną częścią modelu będą instrukcje dotyczące włączenia mieszkańców (w tym osób z grup szczególnie zagrożonych wykluczeniem cyfrowym) w proces testowania usług jeszcze na etapie prototypów usługi, tak aby kolejne etapy projektowania były jak najbardziej intuicyjne i dostosowane do grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.

Przeprowadzenie międzypokoleniowego i międzysektorowego działania pilotażowego pt. „Usługi cyfrowe oczami seniora – więcej niż użyteczność” łączącego pracowników urzędu miejskiego, seniorów i wolontariuszy kompetencyjnych z branży IT, którzy wspólnie przygotowali i przeprowadzili test narzędzi cyfrowych Gdańskiego Centrum Kontakt przyniosło bardzo pozytywne efekty zarówno pod kątem rekomendacji UX dotyczących niezbędnych zmian w miejskiej aplikacji, jak i pozwoliło wykorzystać i wzmocnić potencjał aktywność społeczną i cyfrową seniorów.

### INTERESARIUSZE

- Urzędnicy miejscy z różnych jednostek

### FINANSOWANIE I ŹRÓDŁA FINANSOWANIA

- Budżet gminy

### GOTOWOŚĆ DO REALIZACJI DZIAŁANIA

- Pierwszym etapem działania będzie powołanie koordynatora oraz zespołu międzywydziałowego. Możliwe do realizacji od 2026 roku.

### GŁÓWNE RYZYKA I ŚRODKI ZARADCZE

Ryzyko: wykluczenie niektórych grup (np. seniorzy, OzN, osoby nie chcące korzystać z usług danej usługi cyfrowo)

Środki zaradcze:

1. Oferowanie alternatywy nie cyfrowej
2. Zachęcanie mieszkańców do formy cyfrowej
3. Dostarczenie dostosowań/alternatywy dla różnych grup
4. Aktywowanie różnych osób, aby promowały rozwiązania w swoich środowiskach

## ODNIESIENIA DO CELÓW PROJEKTU

CS.3. Podniesienie jakości usług cyfrowych oferowanych przez UMG

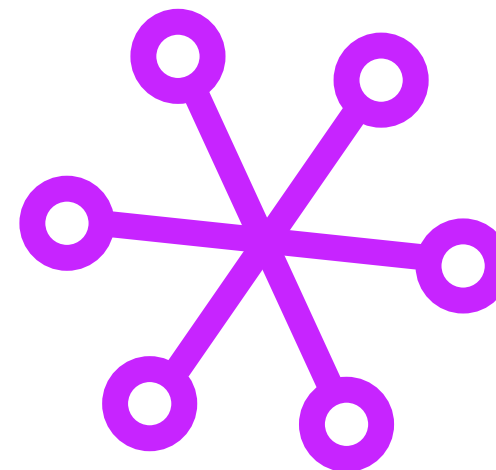
## ODNIESIENIA DO STRATEGII MIASTA

Program Rozwojowy Dostępne Miasto

- **Cel szczegółowy III.7.** Cyfrowa gmina i smart city
- **Priorytety celu III.7.1.** Wdrażanie cyfrowych usług dla mieszkańców
- **Kierunki interwencji III.7.1.2.** Zapewnianie kompleksowej informacji dla mieszkańca dopasowanej do jego potrzeb
- **Kierunki interwencji III.7.1.4.** Popularyzacja korzystania z cyfrowych usług publicznych
- **Priorytety celu III.7.4.2.** Podnoszenie jakości życia mieszkańców dzięki inteligentnemu wykorzystaniu technologii cyfrowych (smart city)
- **Kierunki interwencji III.7.4.3.** Rozwój cyfrowych umiejętności mieszkańców

### 3.2. Wypracowanie modelu projektowania usług cyfrowych miasta w oparciu o projektowanie zorientowane na użytkownika

ETAPY DZIAŁANIA	POWIĄZANE AKTYWNOŚCI	RAMY CZASOWE	REZULTATY
Powołanie koordynatora działania oraz zespołu międzywydziałowego	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizacja wewnętrznych spotkań w celu nawiązania kontaktów i podzielenia się kluczowymi pomysłami dotyczącymi nowego cyklu szkoleń</li> </ul>	2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liczba spotkań</li> </ul>
Analiza oferty usług cyfrowych realizowanych przez Miasto Gdańsk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza „stanów obecnych” katalogu usług cyfrowych wdrożonych przez Miasto Gdańsk.</li> <li>Stworzenie wspólnej bazy danych zawierającej informacje o działach i usługodawcach odpowiedzialnych za poszczególne usługi, częstotliwości korzystania z każdej usługi przez mieszkańców oraz trudnościach napotykanym przez użytkowników.</li> </ul>	2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raport z analizy</li> <li>Baza danych</li> </ul>
Opracowanie modelu projektowania usług cyfrowych dla gmin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizacja wewnętrznych spotkań i warsztatów</li> </ul>	2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projekt modelu projektowania usług cyfrowych dla gminy miasta Gdańsk</li> </ul>
Testowanie i konsultacje dotyczące pierwszego projektu modelu projektowania usług cyfrowych dla gmin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zebranie opinii z pilotażu</li> </ul>	I i II kw. 2028	<ul style="list-style-type: none"> <li>Podsumowanie opinii z programu pilotażowego</li> </ul>
Ostateczne poprawki i wewnętrzne uruchomienie modelu projektowania usług cyfrowych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Włączenie wyników oceny do kolejnej wersji programu szkoleniowego</li> <li>Organizacja wewnętrznej kampanii informacyjnej w urzędzie miasta związanej z opracowanym modelem projektowania usług cyfrowych</li> </ul>	III i IV kw. 2028	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ulepszona wersja modelu projektowania usług cyfrowych dla gmin</li> </ul>



## Sekcja 4 Ramy wdrażania



## 4.1. Zarządzanie

Wdrożenie Zintegrowanego Planu Działań na rzecz cyfrowej integracji w Gdańsku będzie odbywać się zgodnie z partycypacyjnym modelem zarządzania opartym na współtworzeniu i współpracy. Głównym podmiotem koordynującym realizację zaplanowanych działań jest **Gmina Miasta Gdańska** ściśle współpracująca z ekspertami tematycznymi i lokalnymi interesariuszami.

Wypracowane pomysły na działania, raporty i rekomendacje powstałe w trakcie działań pilotażowych stanowią punkt wyjścia dla dalszego rozwoju i dopracowania inicjatyw z szerszymi grupami docelowymi i kolejnych działań pilotażowych możliwe szeroko włączających mieszkańców.

Wybrane cele strategiczne projektu wpisują się w Strategię Rozwoju Miasta Gdańsk 2030 Plus, polityki oraz w długoterminowe priorytety miasta. Zaplanowane w projekcie działania odpowiadają kierunkom interwencji wyszczególnionym w **Programach Rozwoju Wspólne Miasto** oraz **Dostępne Miasto** i są osadzone w polityce dostępności Gminy Miasta Gdańska.

Aby zapewnić skuteczną realizację działań zawartych w Zintegrowanym Planie Działania niezbędne będzie **powołanie organu nadzorującego**, który będzie **osadzony w szerszej strukturze zarządzania**. Jego zadaniem będzie komunikacja pomiędzy właścicielami zaplanowanych działań oraz koordynacja zintegrowanego podejścia do realizacji zadań zgodnie z polityką dostępności - zarówno wewnątrz urzędu miasta w instytucjach miejskich i jednostkach podległych miastu.

## 4.2. Kontynuacja ULG

**Międzysektorowa Lokalna Grupa ULG** (URBACT LOCAL GROUP) zmieni swój dotychczasowy charakter. Członkowie grupy ULG reprezentujący zaangażowane w projekt DIGI-INCLUSION wydziały urzędu miasta będą odtąd pełnić rolę liderów poszczególnych działań i będą podejmować decyzje operacyjne.

Członkowie grupy ULG spoza urzędu miasta, będą pełnić rolę doradczą, skoncentrowaną wokół określonych tematów i działań.

Zbudowane w procesie projektowym międzysektorowe relacje i kontakty

między członkami Grupy ULG pozwolą na utrzymanie długofalowej współpracy.

W razie potrzeby, liderzy poszczególnych działań będą pozyskiwali nowych interesariuszy i ekspertów. Planowane jest również okresowe zwoływanie spotkań dotychczasowych członków grupy ULG aby utrzymać międzysektorowy przepływ wymiany doświadczeń.

### Gotowość wdrożeniowa

Wdrożenie tak złożonych działań, jak te zaplanowane w niniejszym Zintegrowanym Planie Działań, będzie wymagać zapewnienia zasobów osobowych i finansowych oraz pozyskania szczegółowych danych z różnych źródeł.

Skuteczne zapewnienie zintegrowanego podejścia do przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu w Gdańsku, będzie wymagało powołania organu nadzorującego realizację planów zawartych w niniejszym dokumencie.

Kolejnym niezbędnym krokiem będzie analiza dotychczas wykorzystywanych wskaźników monitorowania i stworzenie nowej, bardziej przekrojowej matrycy obserwacji, pozwalającej na skuteczniejsze przeciwdziałanie złożonemu zjawisku wykluczenia cyfrowego.



### 4.3. Zasoby i finansowanie

Strategia finansowania opiera się na połączeniu zasobów lokalnych, regionalnych, krajowych i unijnych. Realizacja działań przewiduje maksymalne wykorzystanie istniejących zasobów miasta oraz budżetu miasta przeznaczonego na realizację Programów Rozwoju Miasta. Planowane jest również pozyskiwanie środków zewnętrznych z różnych źródeł.

Zróżnicowany plan finansowy ma na celu nie tylko pokrycie bieżących kosztów ale pozwala na zaplanowanie działań w perspektywie długofalowej.

#### Źródła finansowania:

- **Budżet Miasta**
- **Budżet państwa** przeznaczony na realizację działań zaplanowanych w „Strategia Rozwoju Polski do 2035 r.”
- **Fundusze UE:** środki z programów takich jak Europejski Fundusz Społeczny Plus (EFS+), Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego (EFRR), Program „Cyfrowa Europa” oraz działania kontynuacyjne w ramach Programu URBACT.
- **Granty dla NGO:** udział w krajowych i międzynarodowych konkursach grantowych promujących integrację cyfrową, innowacje społeczne oraz edukację seniorów.
- **Wkład sektora prywatnego:** wsparcie firm IT w formie wolontariatu kompetencyjnego, ekspertyz technicznych oraz darowizn sprzętu i oprogramowania.

### 4.4. Analiza ryzyka

Wdrożenie Zintegrowanego Planu Działania może być utrudnione przez czynniki polityczne (w tym geopolityczne), instytucjonalne i organizacyjne.

Najpoważniejsze wyzwania dotyczą zmian politycznych i sytuacji geopolitycznej w regionie. Ważne będzie wzmocnienie świadomości złożoności zjawiska wykluczenia cyfrowego w szerszym gronie urzędników i decydentów. Co za tym idzie rozwiązania wymagać będą wdrożenia nowych form współpracy między wydziałami i jednostkami miejskimi. Jednocześnie rozłożone w czasie procesy wdrożenia poszczególnych działań mogą być zagrożone rotacją pracowników i utratą wiedzy instytucjonalnej.

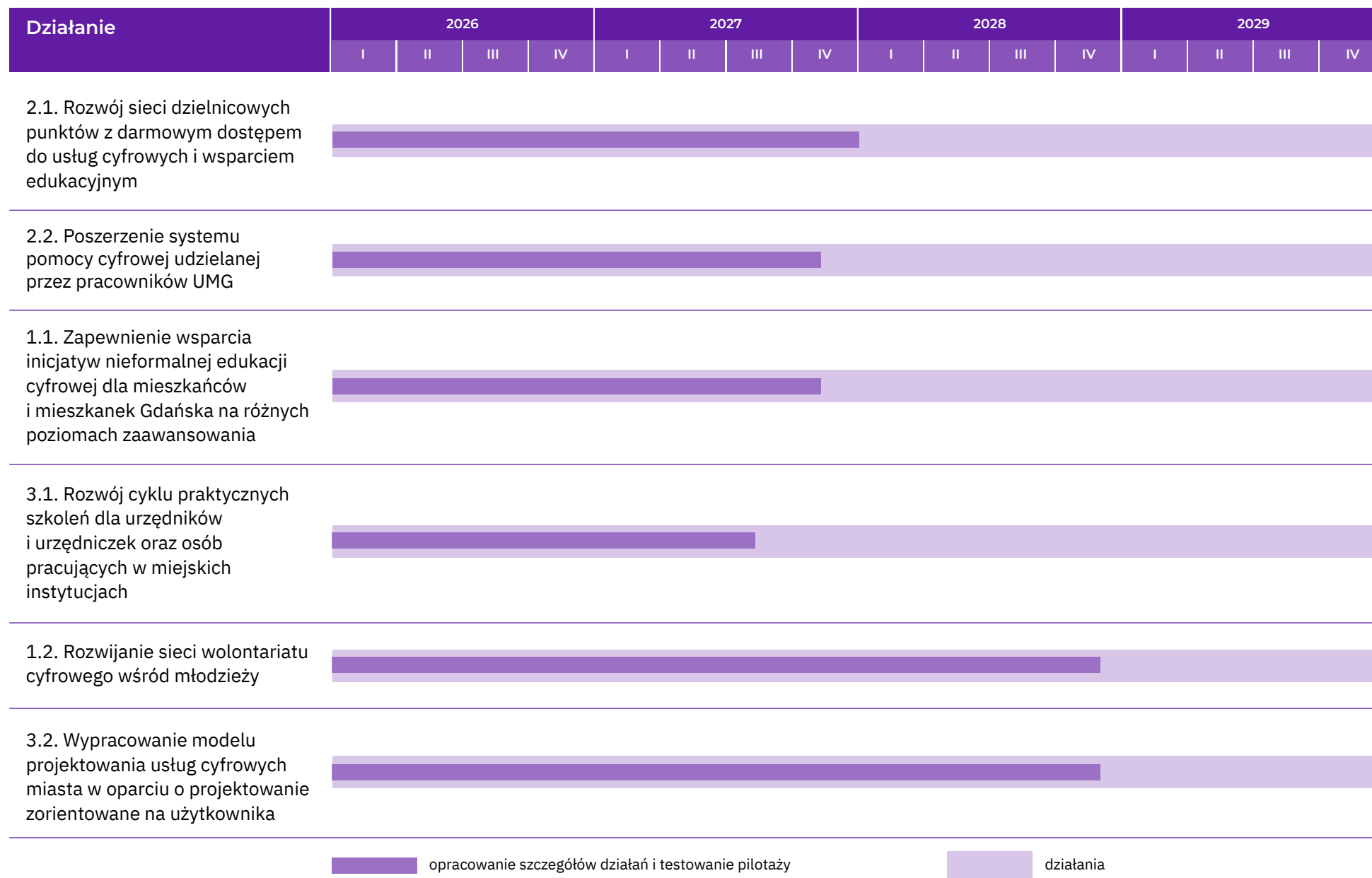
Ryzyka te można ograniczyć poprzez **wyłonienie grupy „ambasadorów tematycznych” w Gminie Miasta Gdańska – urzędzie, jednostkach i spółkach miasta** (np. z urzędników i urzędniczek zaangażowanych w proces tworzenia Zintegrowanego Planu Działania).

Podział procesów wdrożeniowych na etapy pozwoli na elastyczne reagowanie na pojawiające się wyzwania organizacyjne, społeczne czy technologiczne. Partycypacyjny sposób wypracowania dalszych działań włączający szerokie grono organizacji społecznych i innych interesariuszy będzie wspierał budowanie poczucia zaangażowania i wdrażanie.



Ryzyko	Typ	Kategoria	Strategia mitygacji
Brak ciągłości wsparcia politycznego wynikający ze zmian priorytetów decydentów wybranych w przyszłych wyborach samorządowych czy krajowych.	Polityczne	Średnie	Działania wdrożeniowe zostały zaplanowane tak, aby budować szerokie zaplecze zaangażowania i włączenia w procesy strony społecznej. Działania będą konsultowane i współtworzone z różnymi grupami interesariuszy, aby zapewnić zgodność projektu z ich potrzebami.
Postęp realizacji Zintegrowanego Planu Działania nie będzie monitorowany ani zarządzany w spójny sposób.	Operacyjne	Wysokie	Zostaną podjęte kroki aby działania były skupione i koordynowane przez organ nadzorujący wyodrębniony w strukturze zarządzania. Pozwoli to na przekrojowe i horyzontalne monitorowanie postępów we wdrażaniu działań oraz na wprowadzanie niezbędnych korekt w działaniach i harmonogramie.
Proces stanie się nadmiernie zbiurokratyzowany i wypadną z niego partnerzy biznesowi i społeczni.	Organizacyjne	Wysokie	Zostaną podjęte kroki aby animacja i facylitacja procesu była oddana w ręce instytucji, która będzie dbała o utrzymanie zaangażowania partnerów społecznych i biznesowych.
Ryzyko niezrozumienia na czym polega złożoność zjawiska wykluczenia cyfrowego w szerszym ujęciu, co skutkować będzie trudnościami przy realizowaniu działań między różnymi wydziałami urzędu oraz jednostkami podległymi urzędowi.	Instytucjonalne	Wysokie	Wykluczenie cyfrowe, jak transformacja cyfrowa jest zjawiskiem horyzontalnym. Obejmuje różne aspekty życia mieszkańców i wchodzi w obszar pracy różnych wydziałów urzędu miejskiego.  Zjawisko można zniwelować podejmując działania edukacyjne i informacyjne wśród szerszego grona urzędników. Ważne będzie również wypracowanie wspólnego systemu monitorowania danych i postępów.
Rotacja personelu wśród kluczowych pracowników zaangażowanych we współpracę z interesariuszami spoza urzędu miasta może osłabić ciągłość wiedzy i spowolnić procesy.	Organizacyjne	Średnie	Ryzyko to można ograniczyć poprzez ustanowienie stałych ról odpowiedzialnych za utrzymanie procesów partycypacyjnych i zapewnienie stabilnego finansowania tych funkcji.
Ograniczone lub opóźnione finansowanie zewnętrzne (UE lub krajowe).	Finansowe	Średnie	Ryzyko to można ograniczyć poprzez dywersyfikację źródeł finansowania.

## Harmonogram



## Ramy monitorowania

Aby skutecznie realizować działania zaplanowane w niniejszym dokumencie, niezbędne będzie wypracowanie nowego, przekrojowego systemu zbierania i analizy danych dotyczących zjawiska wykluczenia cyfrowego w mieście, w sposób horyzontalny i problemowy. Pozwoli to tym samym na bieżąco dostosowywać plany działania do zmieniających się potrzeb i możliwości.

Niezbędne będzie również **stworzenie ram monitoringu** realizacji Zintegrowanego Planu Działania w oparciu o zintegrowane **wskaźniki realizacji Programów Rozwoju Wspólne Miasto i Dostępne Miasto** oraz o **wskaźniki realizacji polityki dostępności Gminy Miasta Gdańska**.

Ważnym elementem skutecznej realizacji działań będzie cykliczna weryfikacja aktualności celów i wskaźników, które mogą się zmieniać wraz ze zmianami społecznymi, technologicznymi czy gospodarczymi w mieście i jego szerszym otoczeniu.

Aby odpowiedzieć na wyzwania związane ze złożonym charakterem zjawiska wykluczenia cyfrowego i przeciwdziałać jego skutkom niezbędne będzie włączenie w monitorowanie postępów nad wdrażaniem Zintegrowanego Planu Działania partnerów z różnych środowisk – organizacji pozarządowych, lokalnych liderów, uczelni wyższych, biznesu i innych interesariuszy.

Monitoring będzie prowadzony w regularnych, określonych wcześniej przedziałach czasowych. Będzie oparty o ujednoczone formaty raportowania z uwzględnieniem różnych źródeł i typów informacji: statystyk i danych miejskich, analizach eksperckich oraz badaniach opinii interesariuszy działań i mieszkańców.

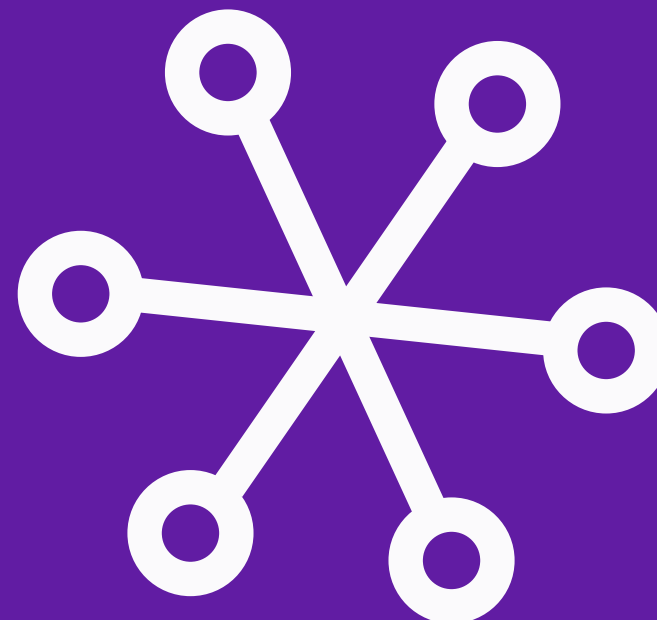
System monitoringu jest powiązany z celami strategicznymi przedstawionymi w sekcji 2 niniejszego dokumentu.

## Ewaluacja

Ewaluacja będzie prowadzona regularnie i w oparciu o zintegrowane ramy monitoringu. Ocenie będą poddawane postępy w realizacji zaplanowanych działań oraz ich efekty.

## Lista załączników:

1. Deklaracja Praw Cyfrowych
2. Mikro-poradnik: Jak projektować działania cyfrowe z osobami seniorskimi
3. PLAYBOOK - narzędziownik z zestawem sprawdzonych pomysłów dla miast i regionów (dokument w języku angielskim)



### Włączenie cyfrowe w europejskich społecznościach: Deklaracja partnerów ds. integracji cyfrowej w sprawie praw cyfrowych

My, burmistrzowie, burmistrzynie i oficjalni przedstawiciele i przedstawicielki europejskich miast, regionów i instytucji uczestniczących w sieci Digi-Inclusion w ramach programu URBACT IV, jesteśmy współautorami i współautorkami niniejszej deklaracji i wspólnie zgadzamy się co do następujących kwestii:

#### Inspiruje nas...

- Waga, jaką Unia Europejska przywiązuje do dążenia do transformacji cyfrowej, która jest sprawiedliwa i przynosi korzyści wszystkim obywatelom i obywatelkom, nie pozostawiając nikogo w tyle;
- „Europejska deklaracja praw i zasad cyfrowych w cyfrowej dekadzie” oraz sposób, w jaki stawia ona ludzi w centrum transformacji cyfrowej;
- Idea zbioru praw cyfrowych, który dąży do solidarności i integracji, wolności wyboru, uczestnictwa w cyfrowej przestrzeni publicznej, bezpieczeństwa cyfrowego i wzmocnienia pozycji obywateli;
- Zobowiązanie na szczeblu UE do transformacji cyfrowej, która nie pozostawia nikogo w tyle oraz jest korzystna dla wszystkich, zapewnia równość płci, a w szczególności obejmuje osoby starsze, osoby mieszkające na obszarach wiejskich, osoby z niepełnosprawnościami lub marginalizowane, podatne na zagrożenia lub pozbawione praw obywatelskich oraz osoby działające w ich imieniu, a także promuje różnorodność kulturową i językową.

#### Zdajemy sobie sprawę, że...

1. Wykluczenie cyfrowe istnieje na naszych terytoriach i w naszych społecznościach oraz że jest to problem społeczny i ekonomiczny, a nie tylko techniczny;
2. Wykluczenie to charakteryzuje się nierównościami w dostępie do technologii cyfrowych, w umiejętnościach niezbędnych do korzystania z tych technologii oraz w zdolności do wykorzystania ich w celu uzyskania pełnej korzyści z transformacji cyfrowej w naszym społeczeństwie;
3. Włączenie cyfrowe ma na celu zniwelowanie tej przepaści i dotyczy czegoś więcej niż transakcji online i bycia konsumentem lub konsumentką online;
4. Bycie w pełni włączonym lub włączoną cyfrowo polega na uczestniczeniu w społeczeństwie za pośrednictwem przestrzeni cyfrowej – byciu pewnym siebie podczas interakcji, w pracy, zabawie, nauce, tworzeniu, kontaktach

towarzyskich, konsumpcji i uczestniczeniu w naszych społecznościach oraz demokratycznym procesie i dyskursie.

#### Wierzimy, że...

Dzieląc się naszymi doświadczeniami, możemy lepiej zrozumieć nasze indywidualne konteksty. Poprzez proces krytycznej refleksji i współtworzenia możemy zbadać, w jaki sposób włączenie cyfrowe może być lepiej włączone jako temat przekrojowy we wszystkie działania związane z planowaniem i wdrażaniem transformacji cyfrowej.

#### Uważamy, że skuteczna polityka włączenia cyfrowego powinna być nakierowana na:

- Zapewnienie wszystkim dostępu do świata cyfrowego i zapewnienie, że świat cyfrowy oferuje im usługi, których potrzebują;
- Umożliwienie obywatelom i obywatelkom nabywania i utrzymywania podstawowych umiejętności cyfrowych teraz i w przyszłości;
- Pomaganie obywatelom i obywatelkom w zdobywaniu kapitału cyfrowego, aby umożliwić im jak najlepsze wykorzystanie ich umiejętności cyfrowych i dostępu, a tym samym umożliwienie im czerpania jak największych korzyści z cyfrowego świata;
- Oferowanie możliwości i wartości, które motywują obywateli i obywatelki do angażowania się w cyfrowy świat;
- Umożliwienie obywatelom i obywatelkom bezpiecznego funkcjonowania w świecie cyfrowym, z poczuciem zaufania do cyfrowej przestrzeni publicznej i świadomością własnych obowiązków i ograniczeń w zakresie bezpieczeństwa.

#### Zobowiązujemy się do...

- Promowania podstawowych praw i zasad cyfrowych dla wszystkich naszych obywateli i obywaterek;
- Wspierania wdrażania Zintegrowanych Planów Działania mających na celu umożliwienie włączenia cyfrowego na naszych terytoriach;
- Łączenia odpowiednich interesariuszy i interesariuszek oraz podmiotów społeczeństwa obywatelskiego w celu promowania tych lokalnych polityk i wspierania ich udziału w aktywnym definiowaniu, wdrażaniu i monitorowaniu tych działań;
- Promowania w naszych miastach, regionach, krajach i całej Unii Europejskiej wyników naszej wspólnej pracy i zdobytych doświadczeń, przyczyniając się w szczególności do wzmocnienia ponadnarodowej pracy na rzecz włączenia cyfrowego w małych i średnich miastach oraz społecznościach wiejskich.

### Mikro-poradnik: Jak projektować działania cyfrowe z osobami seniorskimi

Poradnik powstał w ramach projektu „DIGI-INCLUSION – leaving no-one behind in a digital world” na zlecenie Gdańskiej Fundacji Przedsiębiorczości.

**Opracowanie merytoryczne: Ewa Patyk**

Konsultacje merytoryczne: Aleksandra Abakanowicz, Anna Knoff

Poradnik powstał z myślą o osobach prowadzących domy sąsiedzkie oraz działania integracyjne z osobami seniorskimi. Zawiera praktyczne wskazówki, które pomagają projektować bezpieczne, dostępne i oparte na szacunku spotkania cyfrowe.

#### UWAGA NA DOBRY POCZĄTEK

Nie zawsze budżet i zasoby pozwalają na zorganizowanie spotkania idealnego. Zadbanie o wszystkie kwestie techniczne i indywidualne potrzeby uczestników bywa wyzwaniem. Jednak „zrobione” jest lepsze niż „idealne”! Najważniejsze to dostępność komunikacji i miejsca. Nawet jeśli nie ma podjazdu czy windy, warto szukać rozwiązań. Zadbaj o poczucie bezpieczeństwa, przyjazną atmosferę i szacunek dla wszystkich. Ten poradnik traktuj jak mapę, Ty wybierz drogę, którą będziesz podążać.

#### Czy wiesz, że...

- ✓ Tylko około 40–50% osób w wieku 65–74 lata w Polsce korzysta z Internetu, co znacząco odbiega od unijnej średniej (ok. 61%). Pokazuje to, że choć wiele osób jest zainteresowanych, to nadal istnieją bariery, np. brak sprzętu, kompetencji, czy poczucie wykluczenia.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Eurostat. (2021, May 17). *How popular is internet use among older people?*  
W: European Commission.

- ✓ Dla wielu seniorów i senierek najważniejsze w zajęciach cyfrowych nie jest samo opanowanie technologii, lecz wspólne spędzanie czasu i poczucie przynależności. Nauka obsługi maila czy przeglądarki często staje się pretekstem do rozmowy, wymiany doświadczeń i bycia razem.
- ✓ Lęk przed ośmieszeniem i przekonanie „jestem za stara/y na to” są większą blokadą niż wyzwania techniczne – dlatego ton głosu, cierpliwość i język pełen szacunku mają większe znaczenie niż model telefonu czy laptopa.

#### DOBRE PRAKTYKI

##### 1. Zanim zaczniesz - przygotuj grunt

Zanim zaczniesz planować działania cyfrowe z osobami seniorskimi, warto na chwilę się zatrzymać i dobrze przygotować grunt. Kluczem jest uważność, zarówno na potrzeby konkretnej grupy, jak i na szerszy kontekst, w jakim będą się odbywać zajęcia. Osoby seniorskie nie są identyczne: różnią się wiekiem, stanem zdrowia, sprawnością fizyczną, ale też dostępnością czasową czy poziomem znajomości nowych technologii.

Dobre praktyki:

- Poznaj swoją grupę - np. wiek osób, stan zdrowia, sprawność fizyczną, dostępność czasową i kompetencje cyfrowe osób seniorskich.
- Zamiast zgadywać, warto po prostu zapytać osoby uczestniczące, jakiego wsparcia potrzebują, z jakiego sprzętu korzystają na co dzień, co im sprawia trudność.
- Zadbaj o dostępność miejsca: wystarczająco duże pomieszczenie, poręczce przy schodach, dostępne toalety, wysokie stoły i wygodne krzesła, podjazd (super, jeśli w budynku jest winda).
- Uwzględnij różnice kulturowe wynikające z wieku: osoby seniorskie mogą mieć inne oczekiwania, np. sposobu komunikacji, czy stroju. Wiele starszych osób celebrytuje okazję do wyjścia z domu, poprzez elegancki strój. Uszanowanie tego pomaga nawiązać relację i jest wyrazem szacunku dla różnorodności.

- Przygotuj zespół organizujący wydarzenie: podzielcie się rolami i zadaniami porozmawiajcie o obawach i doświadczeniach, ustalcie wspólne zasady współpracy oraz to jak radzić sobie z trudniejszymi sytuacjami.

## 2. Buduj poczucie bezpieczeństwa

Przed pierwszym spotkaniem dobrze jest zadbać o jasność i przewidywalność wydarzenia. Może wydawać się drobiazgiem, ale często właśnie to przesądza o gotowości do udziału.

Dobre praktyki:

- Poinformuj z wyprzedzeniem o czasie i celu spotkania, zapewnij jasną informację o dojeździe.
- Wyjaśnij cel spotkania, możliwe rezultaty i co się z nimi stanie.
- Wspólnie ustalcie zasady: zwróć uwagę prawo do niewiedzy, brak oceniania, własne tempo.
- Unikaj publicznego poprawiania, mów: „Zróbmy to razem” zamiast „To nie tak”.
- Weź pod uwagę potrzeby psychiczne oraz lęk przed ośmieszeniem, czy obawy związane z nauką nowych rzeczy.
- Mów spokojnie, prosto, ale nie infantylnie. Osoby seniorskie to dorośli!
- Zadbaj o komfort fizyczny: temperatura, oświetlenie, toalety, wygodne meble. Jeśli nie wiesz jak, zapytaj osoby uczestniczące.
- Zapewnij przerwy, dzięki nim napięcie spada, relacje rosną.
- Zaplanuj przestrzeń na nieformalne rozmowy przy kawie albo zaproponuj krótką, lekką aktywność na rozgrzewkę. Wspólne chwile na start pomagają przełamać lody, ośmielają i budują poczucie bezpieczeństwa w grupie.

## 3. Zadbaj o włączanie i równy dostęp

Włączanie to coś więcej niż obecność — to realna możliwość uczestniczenia na równych zasadach. Każda osoba wnosi coś cennego, ale nie każda w taki sam sposób czy w tym samym tempie. Zadbajmy o to, aby każdy głos mógł wybrzmieć.

Dobre praktyki:

- Każdy/a z nas ma swoje ograniczenia: mogą być chwilowe, trwałe, widoczne lub niewidoczne. Osoby seniorskie częściej zmagają się z wyzwaniami zdrowotnymi czy poznawczymi wynikającymi z wieku. Nie każdy jednak czuje się komfortowo, by o nich mówić. Dlatego warto zawsze z wyczuciem pytać o specjalne potrzeby, ale też działać proaktywnie, np. przygotować materiały w większej czcionce, ograniczyć hałas czy chaos organizacyjny.
- Buduj relacje indywidualne: bezpośredni kontakt pomaga tworzyć przestrzeń do zadawania pytań czy proszenia o pomoc.
- Zadbaj o równy głos w grupie: zachęcaj do udziału wszystkie osoby i uważnie reaguj, jeśli ktoś zaczyna dominować. Delikatnie równoważ dyskusję, dając przestrzeń także tym osobom, które mówią mniej.
- Uwzględnij różnorodne potrzeby dietetyczne i kulturowe (np. nie wszystkie osoby są gotowe na dania wegańskie, niektóre osoby stosują post, nie wszystkie osoby będą chciały przechodzić „na ty”).
- Twórz o warunki sprzyjające nauce: dostosuj formę aktywności do różnych potrzeb, stosuj zrozumiałe słownictwo, odpowiednie tempo, elastyczność rozwiązań - ludzie uczą się różnie.
- Zwróć uwagę na to, czy wszyscy mają jasność - parafrazuj trudniejsze terminy, zadawaj pytania.

## WSKAZÓWKA

Podczas zajęć, czy spotkań ze specjalistami/tkami warto włączyć osobę ze swojego zespołu, która będzie zadawać pytania pomocnicze i parafrazować trudniejsze terminy.

## 4. Buduj dobrą atmosferę

Przyjazna atmosfera jest tak samo ważna jak techniczne i usprawnia naukę. Badania wykazują, że starsi dorośli cenią sobie poczucie wspólnoty i możliwość spędzenia czasu z innymi.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Neves, B. B., Franz, R. L., Judges, R., Beermann, C., & Baecker, R. (2019). Can digital technology enhance social connectedness among older adults? A feasibility study. *Journal of Applied Gerontology*, 38(1), 49–72. <https://doi.org/10.1177/0733464817741369>

Dobre praktyki:

- Zapewnij napoje i przekąski, a przy dłuższych spotkaniach - obiad. Spotkania przy stole wspierają relacje i poczucie bycia mile widzianą/ym.
- Twórz przestrzeń do rozmów nieformalnych, np. przy stole, w kółku, na przerwie.
- Zaproponuj aktywność integracyjną, która pozwoli na zapoznanie się i ośmielenie osób uczestniczących.
- Jeśli to możliwe wyznacz osobę z zespołu, która będzie dbać o atmosferę.
- Daj przestrzeń na uśmiech, wdzięczność, uznanie. To wzmacnia motywację. Nie bój się uważnych żartów i poczucia humoru.
- Zachęcaj do pytania, myślenia „na głos” i dzielenia się, nie tylko słuchania.
- Traktuj po partnersku: wspieraj, ale też proś o pomoc, angażuj osoby w tworzenie wydarzenia – np. analizę potrzeb, rekrutację, czy wspólne sprzątanie.

### A jeśli pojawią się trudności w grupie?

To naturalne, każda grupa je miewa! Oto, co może się zdarzyć i jak możesz zareagować:

- ✓ Ktoś dominuje dyskusję: zachęć innych do głosu, np. „a co sądzą inne osoby?”
- ✓ Ktoś się wycofuje: podejdz w przerwie, zapytaj, czy wszystko w porządku.
- ✓ Napięcie między uczestnikami: wróć do wspólnych zasad (np. wzajemny szacunek).
- ✓ Ktoś się złości lub krytykuje: nie oceniaj, wysłuchaj, odnieś się spokojnie.
- ✓ Ktoś przerywa lub komentuje złośliwie: przerwij delikatnie, przypomnij o zasadach.
- ✓ Ktoś się frustruje („to za trudne!”): docień starania, poszukajcie razem rozwiązania.
- ✓ Cisza i opór: daj czas, zapytaj, co jest niejasne. Nie zmuszaj.
- ✓ Ktoś nie rozumie zadania: daj więcej czasu, parafrazuj polecenia, zachęcaj do zadawania pytań.

Kluczowe:

Reaguj na zachowanie, nie na osobę. Rozmawiaj w cztery oczy, nie publicznie. Zadbaj o emocje, zanim wrócisz do zadania. Korzystaj z mądrości grupy, współpracujesz z dorosłymi, którzy mają duże doświadczenie życiowe. Jeśli to możliwe, angażuj liderów/ki grupy. Konflikt nie jest czymś złym, jest sygnałem, że komuś na czymś zależy i okazją do rozwoju.

### 5. Przygotuj sprzęt i przestrzeń do uczenia się

Dobre przygotowanie miejsca i sprzętu ma kluczowe znaczenie. Ułatwiają koncentrację i zwiększają zaangażowanie uczestników.

Dobre praktyki:

- Uczestnicy i uczestniczki mogą woleć pracować na swoim sprzęcie, to zwiększa ich poczucie bezpieczeństwa. Ustal czy to możliwe.
- Sprawdź sprzęt i jeśli masz taką możliwość, zapewnij zastępcze egzemplarze.
- Zadbaj o stabilne połączenie internetowe i dostęp do niego (np. hasło do Wi-Fi).
- Pamiętaj o ładowarkach, myszkach, zasilaczach, przedłużaczu i kablach z różnymi końcówkami. Przypomnij o nich osobom uczestniczącym, ale postaraj się mieć ze sobą zapas.
- Zadbaj o niezbyt niskie, wygodne krzesła i stabilne stoły, to ważne dla komfortu pracy.
- Sprawdź, czy każda osoba ma dostęp do e-maila i zna swoje hasło. Przygotuj alternatywne rozwiązania logowania, jeśli to możliwe (np. specjalne profile na potrzeby warsztatów).
- Tłumacz prosto: np. różnice między „kliknij”, „przeciągnij”, „zatwierdź”.
- Nie zakładaj, że zagadnienia technologiczne są oczywiste dla wszystkich - niektóre osoby nie mają wyrobionych skojarzeń związanych z obsługą sprzętu np. mogą nie znać funkcji ikon, czy nazw aplikacji.

### 6. Zadbaj o bezpieczeństwo cyfrowe

Temat bezpieczeństwa jest bardzo ważny. Znajdź czas, by uczyć osoby seniorskie, jak się chronić, a także jak rozwiewać obawy przed nadużyciem zaufania podczas spotkania. Dzięki temu osoby uczestniczące czują się bezpieczniej i swobodniej podczas nauk

Dobre praktyki:

- Stwórz zrozumiałe zasady/regulamin sprzyjający bezpieczeństwu cyfrowemu, zapoznaj z nim osoby uczestniczące i organizatorów/rki.

- Nie zapisuj danych osobowych (PESEL, hasła, adresy) osób uczestniczących na komputerze wspólnym lub swoich notatkach
- Tłumacz zagrożenia, ale uważaj na techniczne terminy np. phishing, czy cyberbezpieczeństwo - mogą budzić niepokój.
- Zachęcaj osoby uczestniczące do rejestrowania haseł w prywatnej, bezpiecznej formie, bez pokazywania innym.
- Jeżeli prosisz o założenie konta online, wyjaśnij dlaczego i jak je zabezpieczyć. Przygotuj alternatywne rozwiązania logowania, jeśli to możliwe (np. specjalne profile na potrzeby warsztatów).
- Gdy coś nie działa, szukaj rozwiązania razem. To w porządku przyznać się do błędu.

#### Co pomaga, co przeszkadza

Co pomaga	Co przeszkadza
jasna struktura i spokojne tempo zajęć	pośpiech i chaotyczny plan
prosty, konkretny język	fachowy żargon, skróty bez wyjaśnienia
wsparcie 1:1, podejście partnerskie	publiczne poprawianie, traktowanie z góry
praca na własnym sprzęcie	Konieczność korzystania z obcych urządzeń
możliwość zadawania pytań	brak przestrzeni na niewiedzę
integracja i kontakt międzyludzki	chłód, brak empatii
małe grupy	brak uwagi dla pojedynczych osób
przerwy i wspólne posiłki	brak odpoczynku i nieformalnego kontaktu

ćwiczenie i powtarzanie	sama teoria, bez praktyki
zasada dobrowolności	przymus „ukończenia wszystkiego”
świadomość różnic kulturowych	podejście „jeden format dla wszystkich”

#### 7. Pięć wskazówek, dla kadry i wolontariuszy

1. Nie przechodź automatycznie na „ty”. Poczekaj na propozycję ze strony osoby seniorskiej.
2. Sprawdzaj, nie zakładaj. Zamiast oceniać, zapytaj np. „Do czego na co dzień używa Pan/Pani telefonu lub laptopa?”
3. Zawsze pytaj o zgodę: zanim sięgniesz po czyjś sprzęt lub zajrzysz na ekran, zapytaj właściciela(-kę).
4. Doceniaj szczerze i bez protekcyjnego tonu. Zwróć uwagę, jeśli ktoś zrobi coś dobrze: zapytaj, skąd to wie.
5. Notuj i zachęcaj do notowania. Wspólne notatki pomagają utrwalić wiedzę i wspierają pamięć.

#### Pamiętaj!

Nie wszystko musi się udać za pierwszym razem.

Nie uczymy seniorów i senierek, uczymy się razem.

Wzajemny szacunek, cierpliwość i zrozumienie są ważniejsze niż technologiczne nowinki.

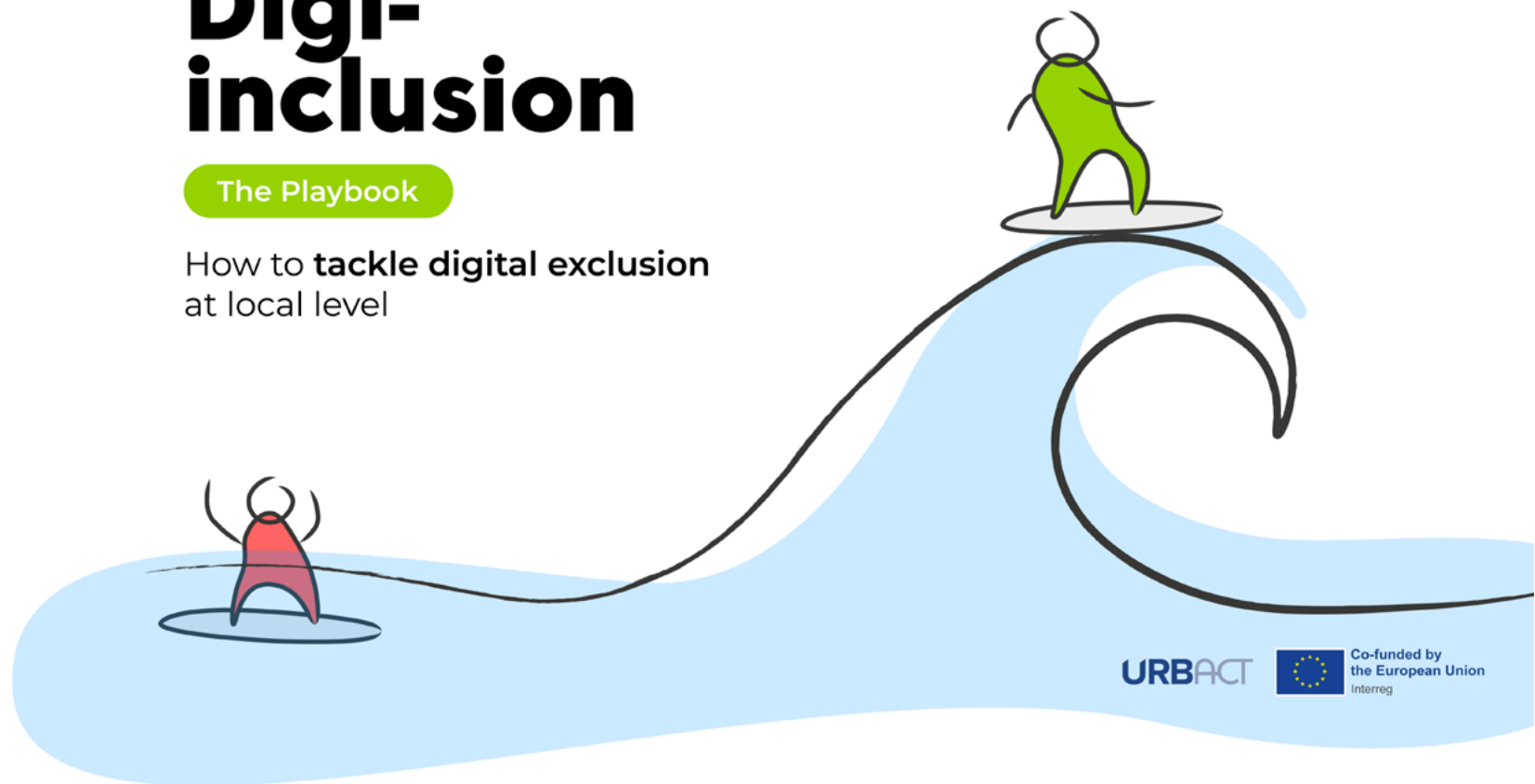
Projekt „DIGI-INCLUSION – leaving no-one behind in a digital world” realizowany jest w ramach Programu URBACT IV (Europejska Współpraca Terytorialna – EFRR).



# Digi- inclusion

The Playbook

How to **tackle digital exclusion**  
at local level

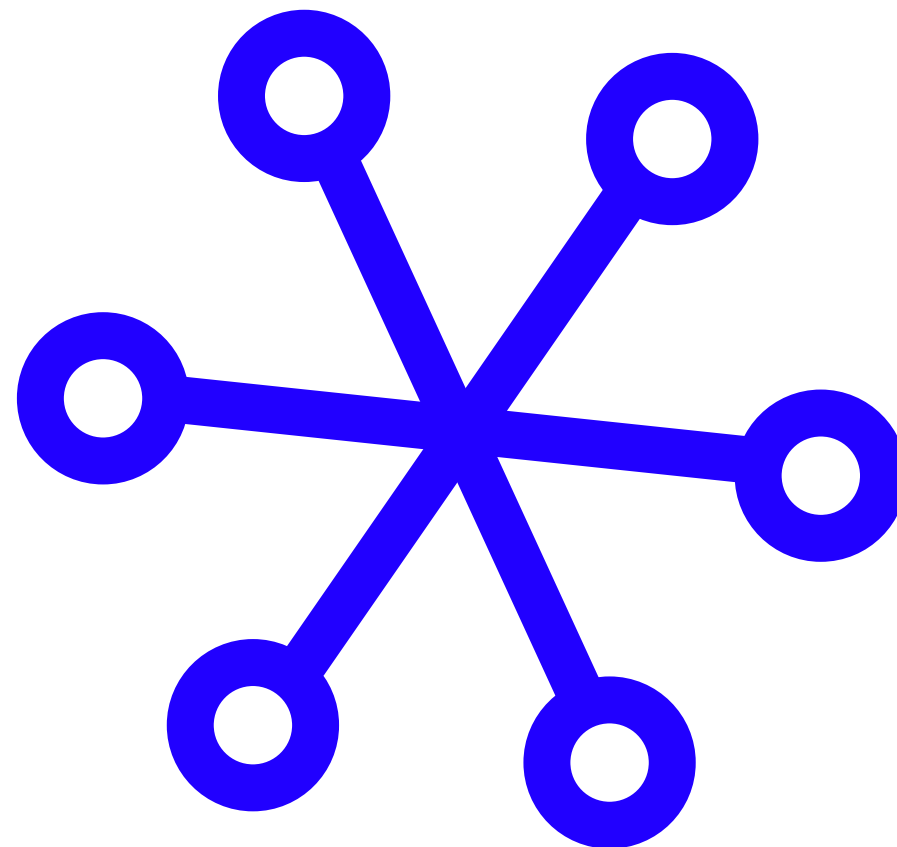


URBACT



Co-funded by  
the European Union  
Interreg

# DIGI-INCLUSION – LEAVING NO-ONE BEHIND IN A DIGITAL WORLD



Projekt „DIGI-INCLUSION - leaving no-one behind in a digital world” realizowany w ramach Programu URBACT IV (Europejska Współpraca Terytorialna - EFRR)

Więcej o projekcie:

<https://urbact.eu/networks/digi-inclusion>