

# PRACOWNIE KOMPUTEROWE NA OBSZARACH WIEJSKICH

raport z badań terenowych

Michał Danielewicz  
Paweł Mazurek

Warszawa, lipiec 2011



Projekt badawczy zrealizowany przez Centrum Cyfrowe Projekt: Polska na zlecenie Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego realizującej Program Rozwoju Bibliotek.

---

Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności jest partnerem Fundacji Billa i Melindy Gates w przedsięwzięciu, które ma ułatwić polskim bibliotekom publicznym dostęp do komputerów, Internetu i szkoleń. Program Biblioteczny w Polsce jest realizowany przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego.

---

Raport jest dostępny na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa 3.0 Polska. Pewne prawa zastrzeżone na rzecz autorów oraz Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego. Zezwala się na dowolne wykorzystanie treści - pod warunkiem zachowania niniejszej informacji licencyjnej i wskazania autorów oraz Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego jako właścicieli praw do tekstu. Treść licencji jest dostępna na stronie <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/pl/>

## SPIS TREŚCI

Podsumowanie: najważniejsze wnioski oraz rekomendacje.....	3
1. Wstęp: kontekst, cele, metodologia badania.....	6
2. Charakterystyka pracowni komputerowych poszczególnych programów.....	9
I. Internetowe Centra Edukacyjno-oświatowe (ICEO).....	9
- perspektywa instytucjonalna	
- perspektywa funkcjonalna	
- zasoby pracowni: ludzkie i sprzętowe	
II. Centra Kształcenia Na Odległość Na Wsi (CKNONW).....	13
- perspektywa instytucjonalna	
- perspektywa funkcjonalna	
- zasoby pracowni: ludzkie i sprzętowe	
III. Wioski Internetowe (WI).....	18
- perspektywa instytucjonalna	
- perspektywa funkcjonalna	
- zasoby pracowni: ludzkie i sprzętowe	
V. Gminne Centra Informacji (GCI).....	24
- perspektywa instytucjonalna	
- perspektywa funkcjonalna	
- zasoby pracowni: ludzkie i sprzętowe	
3. Pracownia komputerowa: instytucja w działaniu.....	28
I. Użytkownicy i użytkowanie.....	28
II. Dobre praktyki.....	30
III. Wstępne pomysły działań i aktywności pracowni spoza przykładów dobrych praktyk.....	31
IV. Potencjał sieciowania pracowni.....	32
4. O Centrum Cyfrowym i autorach raportu.....	34

## Podsumowanie: najważniejsze wnioski oraz rekomendacje

### Główne wnioski:

- To czy pracownia pozostaje aktywna, czy też jest zdezaktywowana, zależy od postawy wójta kierującego Urzędem Gminy. Nawet jeśli pracownię przejmie inny podmiot, to jest to podmiot zależny od UG. Gmina jest jedyną instytucją zdolną zagwarantować stałą opiekę pracowni komputerowej: wygospodarować pieniądze na etat lub pół etatu dla opiekuna. Tymczasem UG przeważnie nie poczuwa się do odpowiedzialności za funkcjonowanie pracowni, postrzegając ją jako instytucję z zewnętrznym umocowaniem. Formalny zapis w umowach programowych o obowiązku utrzymania aktywności pracowni przez okres 5 lat okazuje się w tym kontekście nieskuteczny. Co więcej, dotychczasowe doświadczenia każą przewidywać, że kolejny program, który oferowałby czasową umowę zlecenie dla opiekuna, skutkowałby jedynie krótkotrwałą reaktywacją pracowni.
  - Są przykłady pokazujące, że prężna pracownia może stać się cennym sojusznikiem UG: pracownia może realizować zadania bądź też wspomagać realizację różnych zadań (np. wspieranie edukacji pozaszkolnej, działania z obszaru lokalnej polityki społecznej, organizowanie zajęć dla dzieci i młodzieży, pozyskiwanie funduszy, zarządzanie projektami).
  - Stanowisko etatowe nie musi się ograniczać do pełnienia obowiązków opiekuna pracowni, bywa niekiedy tylko częścią obowiązków zatrudnionej osoby (np. łączenie obowiązków opiekuna pracowni oraz instruktora zajęć plastycznych w Domu Kultury czy też Specjalisty ds. reintegracji zawodowej w Ośrodku Pomocy Społecznej).
- Od osoby opiekuna zależy w głównej mierze jakość oraz charakter aktywności pracowni. Aby zaś móc pełnić dobrze tę funkcję, potrzebne jest poczucie stałości zatrudnienia. Dopiero wtedy możliwe jest utożsamienie się z rolą opiekuna pracowni komputerowej, co z kolei często rodzi chęć przekucia tej roli w bardziej „ambitną”, niż tylko dozоровanie miejsca i asystowanie w obsłudze komputera. Ten aspekt jest tym bardziej istotny, że opiekun pracowni komputerowej to jest nowy zawód, a nie gotowa tożsamość zawodowa, która byłaby już dobrze osadzona w wyobrażeniach społecznych.
- Kompetencje informatyczne nie są najważniejsze w pełnieniu roli opiekuna. Dobrych opiekunów, których mieliśmy okazję poznać, cechowały przede wszystkim otwartość na ludzi i chęć pracy z nimi, zdolności pedagogiczne, przedsiębiorczość i kreatywność. Natomiast ich kompetencje informatyczne sytuowały się przeważnie na poziomie dość podstawowym. W razie problemów zawsze mieli w dyspozycji osobę, z którą mogli się skonsultować (np. informatyk gminny, zaawansowany użytkownik pracowni).
- Pracownie komputerowe są postrzegane jako miejsca przede wszystkim dla młodych ludzi – zarówno przez lokalne władze, opiekunów, jak i mieszkańców miejscowości. Dorosłych do pracowni przyciągają jedynie zorganizowane formy działań skierowane bezpośrednio do nich (szkolenia, warsztaty, kursy).
- Pracownie mają faktyczną moc przyciągania młodzieży (chłopców) w wieku szkoły podstawowej i gimnazjalnej. Obok Orlików, są to jedyne instytucje na wsi, w których młodzież z własnej woli pojawia się tak licznie.

- Pojęcie „pracownia komputerowa” okazuje się stosunkowo pustą etykietą, wyjściową formą wymagającą dalszego zagospodarowania. Każda z poznanych przez nas prężnych pracowni wypracowała sobie swą własną ścieżkę rozwoju. Pracownia, która nie prowadzi żadnych dodatkowych działań staje się darmową kafejką internetową.
- Pracownie komputerowe dysponują wciąż dobrym zapleczem sprzętowym. Awarie i problemy zdarzają się rzadko, w takich przypadkach działa obsługa gwarancyjna, jest serwis techniczny programu oraz techniczne wsparcie lokalne (informatyk gminny).
- Biorąc pod uwagę zasoby sprzętowe, wydaje się, że jest to najwyższy czas na działania wspierające i reaktywujące pracownie komputerowe na terenach wiejskich. W przeciągu najbliższych kilku lat baza sprzętowa wyraźnie się zestarzeje, zwiększy się częstotliwość awarii, a przestanie działać serwis techniczny.
- Zaangażowani opiekuni działają w pojedynkę. Nie szukają kontaktu z innymi pracowniami, starają się natomiast budować relacje z innymi instytucjami lokalnymi.
- E-learning okazuje się być rozwiązaniem mało efektywnym. Po pierwsze, ten tryb nauki wymaga podstawowych kompetencji (manualnych i technicznych) w obsłudze komputera, których część potencjalnych kursantów nie posiada. Po drugie, nauka na odległość zakłada dużą samodyscyplinę uczącego się, której często po prostu brak. Po trzecie, brakuje mechanizmu kontrolującego jakość procesu nauczania (procedura certyfikacji nie spełnia tego zadania). Statystyki szkoleń nie mogą być w tym przypadku wiarygodnym źródłem informacji o efektach kursów e-learningowych.
- We wszystkich odwiedzanych pracowniach podkreślano, że szkolenia bezpośrednie mogą liczyć na faktyczne zainteresowanie. Rola nauczyciela jest szczególnie istotna w przypadku osób starszych, bez doświadczeń z komputerem oraz potrzebujących dodatkowej motywacji.
- Rozmowy o edukacji z opiekunami pracowni, niemal zawsze okazywały się rozmowami o edukacji formalnej. Edukacja nieformalna znajduje się poza horyzontem świadomości opiekunów, tymczasem można przypuszczać, że właśnie ten typ nauki wydaje się być naturalnym kierunkiem rozwijania działalności edukacyjnej w miejscu o atmosferze kafejki internetowej.
- Brak wiedzy opiekunów na temat rozwiązań prawnych licencjonowania programów oraz wolno-dostępnego oprogramowania powoduje, że oferta software’owa jest ściśle ograniczona do programów otrzymanych wraz z wyposażeniem oraz programów powszechnego użytku (przede wszystkim Skype, Gadu Gadu, Firefox, Avast, Acrobat Reader).

### **W tym kontekście rekomendujemy:**

- Wskazane są działania, dzięki którym UG dostrzeże sens opłacenia etatu opiekuna, czyli dostrzeże potencjał pracowni i korzyści płynące dla gminy z jej aktywności oraz uzna pracownię za własną (np. docieranie do wójtów z „historiami sukcesu” pracowni komputerowych, które byłyby zachęcającym przykładem oraz ilustrowałyby spektrum możliwości zagospodarowania pracowni).

- Inwestycje w pracownie komputerowe powinny być teraz przede wszystkim inwestycją w opiekunów. Dotyczy to w pierwszej kolejności poczucia stabilności zatrudnienia (etatu), w drugiej zaś możliwości rozwoju (szkolenia). Przykładowe potencjalne formy wspierania rozwoju opiekunów: dostarczenie opracowanych scenariuszy, metod i materiałów do prowadzenia zajęć offline, szkolenia z zakresu dydaktyki i pedagogiki.
- Myśląc o reaktywacji pracowni zdezaktywowanych, pozbawionych stałych opiekunów, istotnym elementem wsparcia mogłoby być dostarczenie gotowej procedury rekrutacyjnej, która określałaby optymalne cechy i kompetencje kandydata na opiekuna (m.in. otwartość na ludzi i chęć pracy z nimi, zdolności pedagogiczne, pomysłowość i przedsiębiorczość) oraz wymóg opracowania wstępnego programu działań pracowni, przedstawienia konkretnego pomysłu na funkcjonowanie pracowni.
- Brak spontanicznych kontaktów pomiędzy pracowniami sprawia, że trudno byłoby zbudować sieć pracowni opartą o relacje poziome. Natomiast z pewnością istnieje potencjał dla tworzenia struktury o bardziej pionowej strukturze, której zwornikiem byłaby instytucja oferująca wsparcie pracownikom.
- Myślenie o rozwijaniu oferty pracowni dla użytkowników powinno odnieść się do następujących kwestii:
  - Jak przyciągnąć do pracowni dorosłych i dziewczyny?
  - Co, prócz rozrywki, można zaoferować młodym chłopcom?
- Oswojenie młodych ludzi z przestrzenią pracowni to istotny potencjał. Całkowite wyrugowanie funkcji kafejki internetowej mogłoby zniechęcić do instytucji tą grupę użytkowników, dlatego ewentualne projekty nowych działań powinny zostawiać również pole dla swobodnego korzystania z komputerów.
- Myśląc o tworzeniu konkretnej oferty edukacyjnej, warto rozważyć również działania w duchu edukacji nieformalnej, które pokazałyby opiekunom możliwości tkwiące w nauce poprzez praktykę lub zabawę.
- Warto rozważyć przeprowadzenie badania skoncentrowanego na eksploracji opinii i postaw wójtów, które przybliżyłoby ich sposób myślenia o budowie społeczeństwa informacyjnego na terenach wiejskich, pomogłoby odpowiedzieć na pytanie jaka oferta dla pracowni komputerowych byłaby atrakcyjna z perspektywy Urzędu Gminy oraz jakich argumentów używać w komunikacji z UG (aby skutecznie zachęcić lokalne władze do zaangażowania się w reaktywację pracowni).
- Warto propagować wśród PIAPów różne formy uzyskiwania informacji zwrotnej od odwiedzających je użytkowników.
- Podczas realizacji projektu wskazana jest równowaga w inwestowaniu w poszczególne obszary: sprzęt, oprogramowanie, etaty i szkolenia dla personelu oraz bieżące funkcjonowanie placówki. Ponieważ efektywność PIAPu zależy od wielu czynników, będzie zawsze ograniczana przez ten najniższy (w przypadku większości pracowni są to niedoinwestowane zasoby ludzkie).

# 1. WSTĘP

## Kontekst badania

Przed kilkoma laty przez Polskę przetoczyła się fala programów organizujących tzw. PIAPy (z ang. Public Internet Access Point), czyli wolno-dostępne pracownie komputerowe. Pierwszym tego typu programem było tworzenie Gminnych Centrów Informacji (GCI), które zaczęto uruchamiać w 2000 roku. Kulminacja fali przypada jednak na lata 2008-09, kiedy to pod hasłem budowy społeczeństwa informacyjnego na terenach wiejskich, uruchomiono około połowę spośród ponad 2000 otwartych pracowni komputerowych rozsianych po kraju. Pracownie te powstawały przede wszystkim w ramach trzech głównych programów, którymi są: Internetowe Centra Edukacyjno-Oświatowe (ICEO), Centra Kształcenia Na Odległość Na Wsiach (CKNONW) oraz Wioski Internetowe (WI).

Formuła tych programów była bardzo zbliżona. Partnerstwa złożone z kilku organizacji o różnych rodowodach (biznes, trzeci sektor, placówki edukacyjne) realizowały cztery główne działania:

- uruchomienie kilkuset pracowni komputerowych na terenach wiejskich (dostarczenie sprzętu IT i wyposażenia)
- uruchomienie portalu z treściami e-learnigowymi oraz organizacja procesu wydawania certyfikatów
- przeszkolenie i zatrudnienie opiekunów pracowni na okres 5-9 miesięcy (w zależności od programu)
- zapewnienie wsparcia technicznego oraz obsługi serwisowej sprzętu i wyposażenia przez okres pięciu lat

Wszystkie te programy były więc w istocie próbą wszczęcia i rozruszania nowej instytucji w pejzażu wiejskim. Każdy z programów nakładał na beneficjenta (najczęściej Urząd Gminy) obowiązek utrzymania pracowni w stanie aktywności przez 5 lat. Wstępne finansowanie opiekuna ze środków programowych było więc pomyślane jako czas na „asymilację” przeszczepu, który stopniowo stanie się trwałym elementem lokalnej struktury. Partnerstwa zaś deklarowały ze swej strony starania o pozyskiwanie kolejnych środków, którymi można by ewentualnie wesprzeć utrzymanie i rozwój pracowni we wspomnianym pięcioletnim okresie czasu.

Jaka wizja przyświecała organizatorom? Z założeń programowych poszczególnych sieci można wyczytać, że podstawową funkcją pracowni ma być edukacja - przede wszystkim organizowanie i udostępnianie szkoleń na odległość (e-learning), w drugiej kolejności również organizacja szkoleń i kursów bezpośrednich. W dalszym rzędzie pojawiają się funkcje o szeroko rozumianym charakterze społeczno-kulturalnym (pracownie miałyby być miejscami społecznej integracji, twórczej aktywności, wykładów, prezentacji, itd.). Jednak nie są to już konkretne propozycje działań dla PIAPów, tylko raczej wskazanie kierunku, w którym mogłyby podążać. Tak więc o ile we wstępnej, rozruchowej fazie, PIAPy objęto dość pieczołowitą opieką, to już dalszy etap ich istnienia zakładał dużą dozę swobody i samodzielności, przekazując inicjatywę w ręce podmiotów lokalnych.

## Cele badania

Ilość dostępnych informacji na temat funkcjonowania wolno-dostępnych pracowni komputerowych jest dość ograniczona. Dostępne są raporty-sprawozdania dla poszczególnych sieci, które oferują statystyki dotyczące korzystania z komputerów oraz szkoleń e-learningowych (niekiedy sprzed kilku lat, gdyż nie wszyscy prowadzą bieżący monitoring). Można również zapoznać się z publikacjami relacjonującymi działania prowadzone wspólnie z wybranymi pracownikami CKNONW przez Fundację Pomocy Matematykom i Informatykom Niepełnosprawnym Ruchowo (FPMINR). Jak dotąd nie przeprowadzono jednak żadnych przekrojowych badań nad codziennym funkcjonowaniem pracowni założonych w ramach różnych programów.

Przedmiotem naszego badania były pracownie komputerowe założone w ramach trzech największych programów, które miały zbliżoną formułę (ICEO, CKNONW i WI). Dodatkowo w obszar badania włączyliśmy GCI, które mają jednak mocno osobną specyfikę. Przede wszystkim GCI nigdy nie tworzyły sieci, każda taka pracownia od początku była samodzielnym przedsięwzięciem lokalnego samorządu, wspieranym finansowo przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Ogranicza to możliwość ekstrapolacji obserwacji poczynionych w konkretnych GCI objętych naszym badaniem.

Z posiadanych przedwstępnie fragmentarycznych informacji na temat kondycji PIAPów, wyłaniał się obraz uspionych pracowni, które w większości nie spełniły pokładanych w nich nadziei. Dlatego też badanie miało się skoncentrować na najbardziej prężnych placówkach w ramach każdej z trzech sieci oraz GCI. **Szukaliśmy najbardziej aktywnych i dobrze funkcjonujących PIAPów**, aby:

- przeprowadzić diagnozę obecnego funkcjonowania na tle lokalnego kontekstu
- zidentyfikować czynniki sukcesu oraz potencjał pracowni (wykorzystany i zaniedbany)
- zidentyfikować problemy i bariery z jakimi borykają się pracownie
- zrekonstruować tożsamość PIAPów (to jak pracownie postrzegają opiekuni, lokalni decydenci i wreszcie sami użytkownicy)
- odnotować „dobre praktyki”
- rozpoznać i opisać możliwości zsięciowania pracowni wywodzących się z różnych programów pod kątem planowania szerszych działań w oparciu o PIAPy

## Metodologia badania

Badanie składało się z dwóch etapów. W ramach wstępnego rozpoznania tematu przeprowadziliśmy *desk research* obejmujący: założenia programowe; publikacje na temat funkcjonowania PIAPów i realizowanych przez nie projektów; informacje o programowej i poza-programowej ofercie PIAPów. Kolejnym elementem etapu rozpoznawczego były wywiady pogłębione (IDI) z byłymi koordynatorami trzech głównych programów (ICEO, CKNONW, WI) oraz – z racji braku osoby koordynującej program – ekspertem Agencji Rozwoju Mazowsza zajmującym się GCI od początku ich istnienia. W przypadku ICEO zrealizowaliśmy dodatkowy IDI z koordynatorem szczebla wojewódzkiego.

Rdzeniem projektu badawczego były natomiast wizyty etnograficzne. Na każdy z 4 programów (ICEO, CKNONW, WI, GCI) przypadły minimum 2 wizyty, w skład których wchodziły: wywiad indywidualny pogłębiony z opiekunem pracowni, wywiady z przedstawicielami instytucji lokalnych (np. wójt, sekretarz gminy, dyrektor Gminnego Ośrodka Kultury, bibliotekarz, prezes OSP) oraz krótkie rozmowy z samymi użytkownikami. W okresie 10.V – 3.VI. 2011r. zrealizowaliśmy łącznie 9 wizyt etnograficznych (3 wizyty przypadły na ICEO, na pozostałe programy po 2 wizyty). Szukając aktywnych i prężnych pracowni do badań, kierowaliśmy się przede wszystkim rekomendacjami byłych koordynatorów programów, a kiedy było to możliwe - wspierając się statystykami użytkownika. Dodatkową, dziesiątą lokalizację wybraliśmy arbitralnie. Był to powiat, na terenie którego ulokowano pracownie trzech głównych programów (ICEO, CKNONW, WI). łącznie odwiedziliśmy więc 12 pracowni. W raporcie nie pojawiają się nazwy odwiedzanych przez nas miejscowości, gdyż naruszałoby to anonimowość rozmówców.

Projekt badawczy miał charakter jakościowy. Jakościowe badanie etnograficzne pozwala głębiej wnikać w analizowane przypadki (tutaj: konkretne pracownie komputerowe) oraz zapoznać się z szerszym kontekstem, w jakim funkcjonują. O ile badania ilościowe oferują przetworzony statystycznie obraz szerokiego planu. dając odpowiedź na pytanie „jak jest ogólnie”, to właśnie badanie jakościowe, które odpowiada na pytanie „jak to bywa konkretnie”, pozwala dostrzec rzeczy łatwo umykające lub wręcz niedostrzegalne, gdy przedmiot badań oglądany jest jedynie z oddali. Poczynione więc tutaj obserwacje oraz wnioski mają charakter przede wszystkim pogładowy, niekoniecznie zaś reprezentatywny („reprezentatywność” nie jest kategorią aplikowalną dla metod jakościowych). Wywód raportu jest więc wywodem prowadzonym poza kategorią reprezentatywności - każda pracownia ma bowiem swoją specyfikę. Z drugiej zaś strony, można przypuszczać, że większość aspektów i uwarunkowań funkcjonowania wolno-dostępnych pracowni komputerowych jest w istocie dość podobna. Dlatego staraliśmy się opisać scenariusze rozwoju PIAPów oraz ich uwarunkowania.



## 2. CHARAKTERYSTYKA PRACOWNI KOMPUTEROWYCH POSZCZEGÓLNYCH PROGRAMÓW

### I. INTERNETOWE CENTRA EDUKACYJNO-OŚWIATOWE (ICEO)

#### Perspektywa instytucjonalna

Internetowe Centra Edukacyjno Oświatowe na wsi to program realizowany przez konsorcjum czterech instytucji. Według dokumentacji, formalnym liderem programu był Uniwersytet w Białymstoku, a partnerami wspierającymi Związek Ochotniczych Straży Pożarnych (ZOSP), firma Combidata Poland sp. z o.o. oraz Krajowa Izba Gospodarcza. **Faktycznym liderem i głównym podmiotem koordynującym okazuje się jednak być Związek Ochotniczych Straży Pożarnych.** To ZOSP był wskazywany przez opiekunów pracowni jako organizacja pilotująca program. Część z tych rozmówców była wręcz zaskoczona, że liderem programu ICEO jest Uniwersytet w Białymstoku, z którym nigdy nie mieli kontaktu, ani nawet o nim nie słyszeli. W praktyce jedynymi członkami konsorcjum, z jakimi opiekunowie miewali do czynienia był ZOSP (pełniący rolę koordynatora) i firma Combidata (obsługa techniczna pracowni). Główne działania składające się na program ICEO to: założenie centrów, przeszkolenie i tymczasowe zatrudnienie opiekunów oraz stworzenie biblioteki programów e-learningowych.

Założenia programowe ICEO nie precyzują, że pracownia komputerowa musi być założona na terenie Ochotniczych Straży Pożarnych (OSP). Jednak **zdecydowana większość pracowni jest ulokowana na terenie remiz.** Koordynator luźno szacował, że to tam znajduje się ok. 80% pracowni, a być może i więcej – ZOSP nie dysponuje twardymi danymi statystycznymi na ten temat. Żelazną zasadą programu było natomiast to, że wyposażenie pracowni zostało przekazane w darowiźnie lokalnym OSP. **OSP jest faktycznym właścicielem sprzętu,** niezależnie czy stoi on w remizie, czy gdzieś indziej. Dzięki programowi ICEO, OSP dostały sprzęt komputerowy, który jest dla nich narzędziem budowania nowoczesnego wizerunku instytucji idącej z duchem cyfrowych czasów oraz sposobem na przyciągnięcie do organizacji młodych ludzi.

**Cechą charakterystyczną ICEO jest więc dość duży poziom niezależności od Urzędu Gminy (UG) oraz ścisłe powiązanie z Ochotniczą Strażą Pożarną.** Sprzęt należy do OSP, UG ogranicza się do opłacania mediów. Najczęściej UG standardowo pokrywa wszystkie koszty mediów remizy. Nie trafiliśmy na żadne przypadki wywierania przez UG presji na ograniczenie działalności pracowni celem zmniejszenia wysokości rachunków za prąd, natomiast już kwestia opłat za ogrzewanie w okresie zimowym bywała kwestią problematyczną. W jednej z wizytowanych przez nas OSP, pracownię komputerową na okres zimowy przenoszono do pomieszczenia kuchennego, jako jedyne standardowo ogrzewanego w porę zimową.

Z drugiej jednak strony, to właśnie w przypadku ICEO gmina ma najmniejszą motywację do opłacania opiekuna. Innymi słowy, **wsparcie gminy chroni ICEO przed ostateczną śmiercią, ale to wciąż za mało by żyć.** To właśnie w przypadku ICEO mieliśmy największe problemy ze znalezieniem regularnie funkcjonujących pracowni. OSP jest organizacją opartą w całości na

wolontariacie i sama nie dysponuje nawet możliwością zatrudniania pracowników. Dlatego też wszystkie odwiedzane przez nas OSP starały się przekonać wójta do zatrudnienia opiekuna – i niemal zawsze bezskutecznie. Wprawdzie żaden z rozmówców z UG nie przyznał tego otwarcie, ale **można domniemywać, że ściśle powiązanie ICEO z OSP jest ważnym czynnikiem zniechęcającym gminę do inwestowania w opiekuna: ewentualny sukces takiej pracowni szedłby bowiem bardziej „na konto” OSP niż lokalnych władz.** Powiązanie pracowni z OSP oznacza, że **w przypadku działań mających na celu reaktywację pracowni należy uwzględnić dwóch aktorów lokalnych:**

- Urząd Gminy, ponieważ jest to jedyny podmiot lokalny zdolny rozłożyć opiekę nad pracownią (przede wszystkim zatrudnić opiekuna).

*Dla takiej pracowni pomocna może być tylko gmina. Jeśli gmina nie pomoże, to nie ma nikogo innego, kto mógłby pomóc (...) To zawsze jest kwestia zaangażowania lokalnej władzy.*

(koordynator wojewódzki ICEO)

- Ochotnicza Straż Pożarna, ponieważ jest to faktyczny właściciel pracowni oraz na obecną chwilę główny „dostawca” opiekunów-wolontariuszy. W związku z tym jest oczekiwanie, że reaktywacja pracowni wiązałaby się z bezpośrednim (choć nieokreślonym) pożytkiem dla organizacji, względnie, że zawierać będzie element zadośćuczynienia za poświęcenie ochotników, którzy pełnią obecnie dyżury w pracowni.

*Jeśli znajdą się pieniądze na opiekuna dla Centrum, to wypadałoby, żeby znalazło się też i coś dla nas...*

(prezes lokalnej OSP)

*Od ukończenia projektu do dnia dzisiejszego wszyscy pracują tam na zasadach wolontariatu. To jest tylko dobra wola (...) Ludzie w terenie są już zniecierpliwieni, bo najpierw dali komputery, coś się zadziało, a później urwało, czekają kiedy znów „coś” będzie. Z terenu idzie do nas jedno i to samo pytanie: „kiedy coś będzie?”*

(koordynator wojewódzki ICEO)

Podłączenie pracowni komputerowej pod OSP niesie z sobą również pewien atut, to możliwość wykorzystania zasobów lokalowych największej organizacji społecznej w kraju. Wydaje się, że spośród badanych programów, to właśnie ICEO najczęściej bywają zlokalizowane poza główną miejscowością gminy. W peryferyjnych wioskach, remizy bywają bowiem jedynym miejscem, gdzie pracownia komputerowa mogła być ulokowana.

## Perspektywa funkcjonalna

Typowa historia centrum wygląda następująco: W początkowym okresie działalności pracowni zatrudniono na okres 8 miesięcy dwóch opiekunów w ramach umowy zlecenia podpisywanej z firmą Combidata. Założenia programowe określały, że jeden z opiekunów powinien mieć wykształcenie pedagogiczne, drugi zaś informatyczne – najczęściej zatrudniano lokalnych nauczycieli. Większość odwiedzanych przez nas pracowni ICEO włączono następnie w program Wiosek Internetowych, dzięki czemu przeżyły one krótki okres reaktywacji. W ramach Wiosek Internetowych w ICEO dokonano drobnego dosprzętowania pracowni, dostarczono nowe kursy e-learnigowe, a przede wszystkim podpisano z opiekunami kolejne umowy zlecenia na okres 6 miesięcy.

**Wraz z ustaniem finansowania opieki nad pracownią, większość kadry opiekującej wykruszyła się, a działalność pracowni uległa niemal całkowitemu wygaszeniu.** Opiekę przejmował najczęściej jakiś członek lokalnej OSP, który dobrowolnie stara się poświęcać kilka godzin w tygodniu na dyżury w pracowni, aby dzieciaki miały możliwość skorzystania ze sprzętu i komputery nie stały zupełnie bezczynnie.

Trafiliśmy również na przypadek, gdy prężny, wykazujący się opiekun pracowni został zatrudniony w UG po zakończeniu programu, ale już nie jako opiekun centrum tylko pracownik gminy delegowany do innych zadań. Ten fakt pokazuje, że nawet w sytuacji, gdy ICEO działało dobrze, to gmina nie widziała potrzeby - lub też nie czuła się zobowiązana – do przedłużenia życia pracowni (pracownia pozostawała domeną OSP).

**Obecnie każda OSP posiadająca ICEO próbuje na własną rękę wypracować warunki funkcjonowania pracowni.** Mają z tym jednak duże trudności:

- **Wizytowane przez nas pracownie były w większości pracowniami w stanie „uśpienia”.** Przez większość czasu stoją zamknięte. Znajdują się pod kuratelą opiekunów-wolontariuszy, którzy udostępniają centrum, ale czynią to nieregularnie i w bardzo ograniczonym zakresie - np. raz w tygodniu przez 3 godziny. *Przychodzą jacyś strażacy w weekendy a niekiedy i w tygodniu, o ile mają akurat trochę wolnego czasu, to przyjdą i udostępnią pracownię dzieciakom* (koordynator wojewódzki)

*Staram się być tutaj w każde piątkowe popołudnie. Jest jeszcze córka prezesa OSP, ona ma społecznikowskie zacięcie i też się stara dyżurować raz w tygodniu, przeważnie w soboty (...) Ale ja pewnie niedługo stąd wyjadę, Anka wybiera się na studia do Warszawy i wtedy to już zupełnie nie będzie komu...Ci starsi strażacy nie czują się zbyt pewnie z komputerami i raczej żaden z nich nas nie zastąpi.*

(opiekun-wolontariusz ICEO)

- Niektóre ICEO bywają dodatkowo doraźnie uruchamiane na okoliczność konkretnych projektów. W trakcie badań trafiliśmy na dwa takie przykłady: 2-dniowe szkolenie rolników na zlecenie Ministerstwa Rolnictwa realizowane przez Ośrodek Doradztwa

Rolniczego we współpracy z OSP oraz wakacyjna świetlica dla dzieci w ramach programu „Działaj lokalnie” Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności. Pierwszy z tych projektów był inicjowany odgórnie, przez ZOSP. W drugim przypadku inicjatywa leżała po stronie prężnego prezesa lokalnego OSP, który stara się odnaleźć w typowo trzecio-sektorowej rzeczywistości finansowania projektowego. Ogólnie jednak bardzo wyraźna jest postawa oczekiwania na projekty inicjowane i organizowane odgórnie przez ZOSP. **OSP nie jest typową organizacją trzeciego sektora, nie mają doświadczenia w pisaniu wniosków i działaniach metodą projektową.** Szczególnie w przypadku pracowni komputerowych, które są czymś obcym w obszarze typowych działań OSP, strażacy oczekują pokierowania „z góry” (tak jak do tej pory, gdy w zasadzie wszystkie działania były organizowane przez centralę). OSP jest nauczona, że jeśli chce się coś uzyskać to należy się zwracać albo do UG, albo do Zarządu Głównego.

*To musiałby być projekt z finansowaniem przynajmniej na kilka miesięcy, bo strażacy mają dużo innych rzeczy na głowie, poza tym są nieprzyzwyczajeni do aplikowania, pisania wniosków. Z ich perspektywy, to jest często więcej zachodu z papierami i wysiłku organizacyjnego niezwiązanego z podstawową działalnością OSP, niż to jest warte.*

(koordynator wojewódzki ICEO)

- W ramach badania udało nam się zidentyfikować tylko jedną pracownię, która byłaby otwarta w szerszym wymiarze godzinowym. Prezes OSP, który jest równocześnie sekretarzem UG, przekonał wójta do współfinansowania, wraz z Powiatowym Urzędem Pracy, opiekuna pracowni w ramach programu aktywizacji bezrobotnych.

W naszym badaniu staraliśmy się dotrzeć do najaktywniejszych pracowni, jednak nawet te najbardziej aktywne pracownie okazały się być w istocie pracowniami „uśpionymi” (z jednym wyjątkiem, wspomnianym w akapicie powyżej). Jeden z opiekunów wspominał nam, że spośród siedmiu pracowni, które działały w regionie, dziś aktywna pozostaje już tylko jedna. Wprawdzie ta statystyka ma charakter anegdotyczny, a nie reprezentatywny, jednak nie widać powodów, dla których miałyby znacząco odbiegać od poziomu aktywności tych pracowni na terenie kraju. Pozwala to wysunąć przypuszczenie, że zdecydowana większość pracowni z programu ICEO jest na ten moment całkowicie zdezaktywowana.

## **Zasoby: ludzkie i sprzętowe**

Żadna pracownia nie zgłaszała palących potrzeb sprzętowych. **Wszystkie komputery są wciąż sprawne.** W razie sporadycznych przypadków awarii, wciąż działa gwarancja i serwis techniczny zapewniany przez firmę Combidata.

Hardware: w odwiedzanych pracowniach znajdowało się od 6 do 10 stanowisk komputerowych. Prócz tego na wyposażeniu znajdowały się: kombajn drukarka/fax/skaner, kamerki komputerowe, słuchawki z mikrofonem. W większości miejsc był również duży telewizor plazmowy, w niektórych miejscach była tablica sucho-ścieralna, projektor. Telewizor i/lub projektor bywały sporadycznie wykorzystywane podczas szkoleń (przede

wszystkim, aby uczestnicy szkolenia mogli śledzić co się dzieje na ekranie komputera osoby prowadzącej zajęcia) oraz, nieco częściej, podczas grupowych seansów filmowych dla dzieci lub młodzieży.

Software: System operacyjny to Windows XP lub Vista. Prócz tego na wyposażeniu znajdował się Office 2003, F-secure (antyvirus), na pojedynczych stanowiskach Corel (wersja „trial”, na potrzeby szkoleń e-learningowych). Programy instalowane spontanicznie to przede wszystkim najpopularniejsze darmowe programy użytkowe: Firefox, Gadu-Gadu, Skype, Winamp, Nero. Prawie wszędzie zainstalowana była również sieciowa gra, Counter Strike.

Jedyny stały opiekun jaki był zatrudniony w pracowni, to od kilku lat bezrobotna kobieta, która ma podstawową znajomość obsługi komputera. Do jej zadań należy udostępnianie pracowni od poniedziałku do piątku, w godzinach 10-17 oraz nadzorowanie odwiedzających. Brak dodatkowych działań w postaci konkretnych zajęć. Jednak już sam fakt codziennego otwarcia pracowni w stałych godzinach, wystarczył, aby miejsce ożyło i stało się popularne wśród młodzieży z pobliskiego gimnazjum. Młodzież korzysta z pracowni głównie w celach rozrywkowo-towarzyskich (gry oraz surfowanie po sieci – szczególnie serwisy społecznościowe, serwisy video oraz serwisy udostępniające muzykę do ściągania).

W przypadku pozostałych pracowni mamy do czynienia z wolontariuszami. Jest to jednak specyficzny rodzaj wolontariatu. Bycie „dozorczą” pracowni komputerowej nie jest szczególnie ekscytującym zajęciem, nie oferuje żadnej większej satysfakcji, która skłaniałaby do utożsamienia się z rolą. To raczej **wolontariat z litości nad osieroconą pracownią**, pełniony z nastawieniem „przychodzę tutaj na kilka godzin posiedzieć, bo ktoś musi, żeby ten sprzęt do reszty się nie zmarnował”. Opiekunowie-wolontariusze, z którymi rozmawialiśmy są sfrustrowani tym, że oni poniekąd czują się zobligowani do poświęcenia swojego czasu, gdyż nikt nie zadbał o zorganizowanie opieki nad pracownią. **W obecnej sytuacji wolontariusze są raczej nieskłonni do angażowania się w jakiegokolwiek działania, bez konkretnej finansowej gratyfikacji**, która traktowana byłaby też jako wyraz docenienia ich dotychczasowej bezinteresowności. Jednak należy pamiętać, że wielu z nich i tak ma ograniczone możliwości bardziej intensywnego zajęcia się pracownią (praca, edukacja, rodzina, etc.). **Pierwszym krokiem do rozbudzenia takich pracowni powinno być więc zapewnienie stałych opiekunów pracowniom** - nierzadko mogliby to być również i aktualni wolontariusze, ale wtedy już na zupełnie innych zasadach. Same OSP oczekują programu na takich zasadach jak wcześniej: opiekun dostaje umowę zlecenie za udostępnianie pracowni i „prowadzi szkolenia”, czyli namawia i asystuje przy kursach e-learningowych.

## II. CENTRA KSZTAŁCENIA NA ODLEGŁOŚĆ NA WSIACH (CKNONW)

### Perspektywa instytucjonalna

Centra Kształcenia Na Odległość Na Wsiach to program realizowany przez partnerstwo złożone z czterech instytucji: Fundację Pomocy Matematykom i Informatykom Niepełnym Ruchowo (FPMIINR), Centrum Kształcenia Ustawicznego i Praktycznego w Zielonej Górze,

4system Polska i Ecorys Polska Sp. z o.o. Formalnym liderem programu było Centrum Kształcenia Ustawicznego i Praktycznego w Zielonej Górze. **Obecnie jednak to przede wszystkim FPMIINR utrzymuje kontakt z pracownikami** - prowadzi i planuje kolejne działania skierowane do tych centrów, które wciąż są aktywne.

To Urząd Gminy był podmiotem, który wnioskował o założenie CKNONW i przyjmował na siebie związane z tym zobowiązania. Z perspektywy kilku lat widać, że takie rozwiązanie sprzyjało uznaniu pracowni komputerowej przez gminę za „własną” i wzięcie odpowiedzialności za jej funkcjonowanie (choć nie znaczy to, że stało się tak z większością centrów). Koordynatorzy programu ze swej strony zapewniali wyposażenie pracowni, dostęp do platformy z treściami e-learningowymi oraz czasowe zatrudnienie opiekuna (umowa zlecenie) na okres pięciu miesięcy. **Umowa z UG zawierała zapis o utrzymaniu aktywności centrum przez 5 lat, ale – podobnie jak w przypadku innych programów - nie precyzowała na czym owa aktywność miałyby polegać.** Koordynatorzy programu twierdzą, że obawiali się iż rygorystyczny zapis o aktywności mógłby wystraszyć UG rygorystycznym. Teoretycznie wszystkie centra są wciąż aktywne, w praktyce wiele z nich jest otwieranych na kilka godzin w tygodniu lub wręcz całkowicie zamkniętych (podobnie jak w przypadku pozostałych programów, brakuje mechanizmu rzetelnie monitorującego los pracowni).

*Gmina dostrzegła szansę na stworzenie miejsca, które będzie służyć mieszkańcom, a szczególnie młodym. To była też szansa na budowę wizerunku gminy jako nowoczesnej i otwartej na nowe przedsięwzięcia.*

(sekretarz gminy, w której ulokowano CKNONW)

W ramach działań skierowanych do pracowni FPMIINR uruchomiła program „e-Centra” docelowo otwarty na działania ze wszystkimi PIAPami. Partnerem strategicznym programu została firma Microsoft, która m.in. zaoferowała kilka tysięcy licencji na oprogramowanie MsOffice, MsProject i MsVisio. Do tej pory zrealizowano kilka projektów z pojedynczymi centrami oraz jeden projekt realizowany w skali dziewięciu centrów (jego rdzeniem warsztaty psychologiczne aktywizujące osoby bezrobotne). Nawiązanie współpracy odbywało się poprzez opiekuna pracowni lub poprzez UG, choć zawsze dla rozpoczęcia działań kluczowa była decyzja UG. Stosunkowo skromna skala dotychczasowych działań podyktowana jest ograniczonymi możliwościami pozyskania środków.

*Nie jesteśmy w stanie działać w większej skali, już nawet na skalę województwa. Nie istnieją obecnie źródła finansowania, które pozwoliłyby rozwinąć działalność w faktycznie wojewódzkiej skali.*

(koordynator CKNONW o projekcie „e-Centra”)

W planach FPMIINR ma m.in. stworzenie portalu e-learningowego, który integrowałby kursy inne zasoby edukacyjne z różnych źródeł w jednym miejscu. W ramach portalu chcieliby również rozwinąć ofertę zachęcającą pracownie komputerowe do samodzielnego działania: przykłady zrealizowanych projektów, informacje, porady, konsultacje z doradcami i

ekspertami, itp. Obok portalu chcieliby także stworzyć program grantowy oferujący mini-granty wszystkim pracownikom komputerowym (granty w orientacyjnej wysokości 10-20 tys. zł na pracownię). Podsumowując, można stwierdzić, że FPMIINR dostrzega konieczność działań i ma na nie swoje pomysły, obecnie zaś są w trakcie poszukiwania większych środków na ich realizację.

## Perspektywa funkcjonalna

O ile odwiedzane przez nas pracownie ICEO, funkcjonują dość podobnie i nie ma między nimi jakichś generalnych różnic, to w przypadku CKNONW mieliśmy do czynienia z dwiema znacząco odmiennymi pracowniami z własną filozofią działania. Pierwsza pracownia miała charakter „objazdowej świetlicy i pracowni komputerowej w jednym”, skoncentrowanej na pracy z młodszą młodzieżą. Druga placówka zaś wydawała się być raczej połączeniem pracowni komputerowej z centrum aktywizacji zawodowej. Obie **pracownie realizują w istocie zróżnicowane scenariusze rozwoju**. W podstawowym znaczeniu, oba miejsca pozostają wciąż pracowniami komputerowymi, gdzie ludzie - przeważnie młodzi - przychodzą skorzystać z komputera, najczęściej w celach rozrywkowo-towarzyskich (gry internetowe oraz serwisy społecznościowe są zdecydowanie najpopularniejsze). Rzecz jednak w tym, że **określenie „pracownia komputerowa” okazuje się stosunkowo pustą etykietą – wyjściową formą wymagającą dalszego zagospodarowania, aby miejsce nie stało się po prostu darmową kafejką internetową**. Dlatego w poniższych akapitach koncentrujemy się na tym, co wykracza poza formułę kafejki internetowej.

Historia pracowni-świetlicy to historia stopniowego wykluwania się koncepcji placówki. Na stanowisku opiekuna wójt zatrudnił sekretarkę z podległej mu podstawówki (sfrustrowaną dotychczasową pracą).

*Ja nie chciałam dłużej pracować w sekretariacie, ale przecież nikt nie ma ochoty przechodzić z umowy stałej na umowę-zlecenie (...) Ostatecznie dogadałam się z wójtem: do zlecenia dodał pół etatu z gminy, a po skończeniu programu miał być cały etat.*

(opiekunka CKNONW)

Początki nowej pracy to dla opiekunki czas niepewności i dezorientacji. **Brak nakreślonych zadań i kierunków działania dla pracowni sprawia, że rola opiekuna sprowadza się właściwie do bycia dozorcą pracowni (nadzorowanie użytkowników) oraz „ambasadorem” kursów e-learnigowych (informowanie i zachęcanie odwiedzających do skorzystania z kursów, wydawanie certyfikatów).**

*Nie wiedziałam co właściwie mam robić? Czy czekać na ludzi? Czy też mam ich jakoś zachęcać? A jeśli zachęcać, to jak i do czego właściwie?*

(opiekunka CKNONW)

Z czasem opiekunka samodzielnie dookreśla swą rolę działaniami, które sytuują ją jako kogoś w rodzaju lokalnego animatora dziecięcego. Sama wymyśla i organizuje kolejne działania, które następnie zatwierdza wójt. **Pracownia komputerowa nie jest samodzielną jednostką, nie dysponuje żadnym budżetem, pomysły więc muszą być albo bez-kosztowe, albo w całości finansowane ze środków innych instytucji.** W swych działaniach pracownia współpracuje z organizacjami lokalnymi, przede wszystkim z Urzędem Gminy, szkołami i przedszkolami. W dalszej kolejności z policją, pogotowiem, strażą pożarną, biblioteką i lokalnym klubem emeryta. Przykładowe działania to: spektakl "Doktor Zdrówko"; warsztaty „Bezpieczeństwo w sieci” prowadzone przez policjantów; bal choinkowy; bajkowe seanse filmowe; wycieczka przedszkolaków do Straży Pożarnej w mieście powiatowym. Warto zwrócić uwagę, że duża część z tych wydarzeń odbywa się poza pracownią, dzieje się tak z dwóch powodów. Po pierwsze, uczestnicy wydarzeń nie zawsze mogą pomieścić się w przestrzeni pracowni, po drugie zaś, opiekunka działa na terenie całej gminy i nieraz prościej jest dojechać z wydarzeniem do szkoły, przedszkola z miejscowości ościennych, niż ściągać dzieciaki do pracowni. Wraz z upływem czasu opiekunka okrzepła w swojej roli, w której czuje się coraz pewniej, zaczyna myśleć o możliwościach rozwoju. Właśnie kończy szkolenie „Ekspert w regionie” (z inicjatywy FPMIINR), przygotowujący do aplikowania o środki unijne oraz zarządzania projektami. Chciałaby uczynić pracownię miejscem pozyskiwania funduszy na działania w gminie. Liczy, że uda się jej ostatecznie przekonać wójta do sfinansowania „na próbę” wkładu własnego przy okazji składania wniosku do Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. **W miarę sprawnie funkcjonująca pracownia komputerowa zaczyna szukać formuły, która pozwoliłaby stać się jej czymś więcej niż kafejką internetową.**

Historia pracowni-centrum aktywizacji zawodowej to z kolei historia pokazująca, że **konkretne kompetencje osoby na stanowisku opiekuna mają wpływ na ostateczny charakter placówki.** Wójt zaproponował stanowisko opiekuna na pół etatu wykwalifikowanej doradczynie zawodowej, która była już zatrudniona w gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej (gdzie miała pozostać na drugie pół etatu). W prowadzeniu pracowni komputerowej dostrzegła ona szansę na realizację swojej podstawowej działalności zawodowej „innymi środkami”.

*Kiedy wójt zaproponował mi pracę w centrum, zobaczyłam w tym kolejną możliwość wykorzystania moich umiejętności na rzecz ludzi tutaj żyjących (...) ja się tu spełniam zawodowo.*

(opiekunka CKNONW)

Opiekunka od początku uczyniła pracownię miejscem aktywizacji zawodowej i doradztwa zawodowego. M.in. przeprowadza testy predyspozycyjne, zachęca do robienia szkoleń e-learningowych, prowadzi indywidualne rozmowy z odwiedzającymi pracownię jako doradca zawodowy, udziela porad w zakresie kształtowania kariery oraz informacji o rynku pracy, prowadzi na terenie pracowni Klub Integracji Społecznej. Jak twierdziła nasza rozmówczyni, nauka obsługi komputera bywa bardzo skutecznym sposobem na wzmacnianie poczucia wartości, w tym również wartości na rynku pracy - szczególnie dla osób nieporadnych życiowo i z terenów wiejskich. Ważnym elementem aktywizacji jest zachęcanie do dalszego kształcenia oraz okoliczności sprzyjające konsultacjom młodych użytkowników w zakresie



wyboru dalszej ścieżki edukacyjnej. Dzięki temu, **pracownia komputerowa może być cennym sojusznikiem Urzędu Gminy w prowadzeniu lokalnej polityki społecznej.**

*To jak takie centrum działa, zależy od człowieka, który to prowadzi. Pani Mariola jest osobą bardzo oddaną i zaangażowaną, gdyby to była inna osoba, to ja nie wiem, czy to centrum by działało...*

(sekretarz gminy, w której ulokowano CKNONW)

Powyższe dwa przykłady dowodzą, że **wolno-dostępna pracownia komputerowa może stać się ośrodkiem działań o bardzo różnym charakterze, a zależy to w pierwszym rzędzie od pomysłów i umiejętności opiekuna.** Pracownie komputerowe mogły w istocie wrastać w lokalny pejzaż na wiele sposobów, problem polega na tym, że zdecydowana większość z nich nie była w stanie dokonać tego samodzielnie.

## **Zasoby: ludzkie i sprzętowe**

**Wszystkie komputery są wciąż sprawne.** W razie sporadycznych przypadków awarii, w pierwszym rzędzie korzysta się z pomocy informatyka z Urzędu Gminy, w drugiej kolejności zaś z serwisu technicznego, który zapewnia firma 4system Polska.

Hardware: w odwiedzanych pracowniach znajdowało się 9 stanowisk komputerowych. Prócz tego na wyposażeniu znajdowały się: laptop, kombajn drukarka/fax/skaner, kamerki komputerowe, słuchawki z mikrofonem, projektor, sprzęt ułatwiający korzystanie z komputera osobie niepełnosprawnej. W jednej z pracowni była tablica sucho-ścieralna.

Software: System operacyjny to Windows Vista. Prócz tego na wyposażeniu znajdował się Office 2003 (w jednej pracowni, w drugiej korzystano z OpenOffice), Photoshop, Indesign, Adobe Illustrator (trzy ostatnie programy tylko na pojedynczych stanowiskach i w okrojonej wersji), Firefox, Skype, Avast.

Obie odwiedzane przez nas pracownie miały stałych opiekunów zatrudnionych przez UG na etacie. W pierwszej pracowni opiekunka była formalnie zatrudniona jako specjalista do spraw promocji, choć w żaden sposób promocją się nie zajmowała. W początkowym okresie, gdy opieka nad pracownią była równolegle finansowana ze strony organizatorów programu przez firmę 4system Polska za pomocą umowy-zlecenia, wójt nie mógł zatrudnić tej samej osoby do tych samych zadań. Stworzył więc „fikcyjne” stanowisko, by zapewnić opiekunce poczucie zawodowego bezpieczeństwa wynikającego z bycia na etacie. W drugiej pracowni opiekunka pracowała na pół etatu w pracowni, drugą połowę etatu przeznaczając na obowiązki związane ze stanowiskiem Specjalisty ds. reintegracji zawodowej w Ośrodku Pomocy Społecznej.

W obu przypadkach **kluczowe jest poczucie stałości zatrudnienia na stanowisku opiekuna pracowni, które daje zatrudnienie etatowe.** Dzięki temu możliwe jest utożsamienie się z rolą opiekuna pracowni komputerowej, co rodzi z kolei chęć przekucia jej w rolę bardziej „ambitną” niż tylko dozorowanie miejsca i asystowanie w razie problemów z obsługą komputera. Ten aspekt jest tym bardziej istotny, że **bycie opiekunem pracowni komputerowej nie jest gotową, zinternalizowaną społecznie, tożsamością zawodową,**

która składałaby się z rozpoznanych elementów (mniej więcej wiadomo co ma robić i czego można oczekiwać od piekarza, wójta, sprzątacza, czy nauczyciela – co ma właściwie robić opiekun pracowni pozostaje niejasne).

### III. WIOSKI INTERNETOWE (WI)

#### Perspektywa instytucjonalna

Projekt Wioska Internetowa został zrealizowany przez Fundację Regionalnej Agencji Promocji Zatrudnienia (FRAPZ) oraz firmę Optoland S.A. Program, finansowany ze środków Unii Europejskiej oraz budżetu państwa (w ramach Działania 2.1a SPO RZL - Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich) i był adresowany do gmin wiejskich (poniżej 5000 mieszkańców). Celem projektu było zwiększenie dostępu do edukacji oraz promowanie kształcenia ustawicznego na terenach wiejskich. Realizacja polegała na utworzeniu 630 Centrów Kształcenia na odległość – „placówek o charakterze oświatowym”, wyposażonych w komputery z dostępem do internetu oraz „biblioteczkę multimedialną” (zestaw programów edukacyjnych). W ramach projektu powstała również e-learningowa Platforma Edukacyjna, umożliwiająca dostęp do 15 kursów (informatycznych i językowych). Do dziś zanotowano ok.16 mln odwiedzin platformy.

Projekt wystartował w 2007 roku (w grudniu odbyło się otwarcie pierwszego Centrum Kształcenia) zaś formalnie zakończył się w czerwcu 2009. Beneficjentami były gminy wiejskie lub miejsko-wiejskie albo jednostki podległe gminie (szkoły, Gminne Ośrodki Kultury, biblioteki, itd.). Projekt nie zakładał możliwości zawierania umów z innymi podmiotami (takimi jak stowarzyszenie, fundacja czy przedsiębiorstwo).

W ramach przygotowań do projektu Fundacja RAPZ przeprowadziła badanie lokalnych rynków pracy pod kątem potrzeb szkoleniowych - zgodnie ze słowami prezesa Bogdana Wieczorka na bazie tego rozpoznania stworzono listę kursów dostępnych na platformie e-learningowej. Start projektu poprzedziła seria regionalnie organizowanych konferencji przybliżających ideę i benefity z udziału. Osoby zatrudnione do opieki nad Centrum Kształcenia (umowę podpisywano na 6 miesięcy) wzięły też udział w szkoleniach, na których omawiano zasady BHP oraz podstawy obsługi pracowni (alarmy, podłączanie sprzętu, prowadzenie dokumentacji, etc.).

Taka forma wsparcia w okresie startowym oznaczała równocześnie - podobnie jak w przypadku innych omawianych przez nas programów - że **decyzja o zatrudnieniu na stałe osoby będącej w roli opiekuna Centrum Kształcenia leżała *de facto* w gestii gminy.**

Godziny otwarcia placówki określała gmina, a FRAPZ ograniczyła się jedynie do sugestii, iż „czas otwarcia Centrów powinien być dostosowany do potrzeb i możliwości gmin, jednakże ze względu na charakter i stojące przed Centrami zadania, powinny być one dostępne dla zainteresowanych poza godzinami pracy, czyli przede wszystkim w godzinach popołudniowych w dniach roboczych, a w dni wolne od pracy przynajmniej w sobotę, nawet kosztem jednego dnia wolnego w tygodniu”.

Zgodnie z wytycznymi, po zakończeniu projektu sprzęt komputerowy przeszedł w ręce gmin lub jednostek gmin będących stroną w umowie o współpracy, natomiast same Centra Kształcenia powinny kontynuować swoją działalność przez 5 lat (do 30 czerwca 2014 roku).

Fundacja RAPZ nie ma sprecyzowanych planów dotyczących dalszego funkcjonowania centrów. Z punktu widzenia tej instytucji projekt jest zakończony, a poszczególne pracownie funkcjonują samodzielnie. Platforma e-learningowa działa jednak nadal, obsługiwana przez Optoland. Pojawiają się pomysły na kontynuację programu z przesunięciem punktu ciężkości w stronę promocji przedsiębiorczości poprzez skorelowanie istniejących CK z punktami konsultacyjnymi PARPu. Pomysły te (formułowane w listach do MPiPS) czekają w dalszym ciągu na odpowiedź władz.

Podczas badania dotarliśmy do dwóch Centrów Kształcenia, które stanowią dobrą ilustrację zarówno potencjału, jak i trudności pojawiających się w trakcie (oraz po zakończeniu) projektu Wioski Internetowe. Pierwsze z nich, położone ok. 20 km od dużego miasta powiatowego, powstało na wniosek gminy, lecz jest zarządzane przez miejscowych działaczy Ochotniczej Straży Pożarnej. Drugie Centrum funkcjonuje w ramach Gminnego Ośrodka Kultury w jednej z podwarszawskich miejscowości. Lokalny GOK zatrudnia na 3/4 etatu osobę opiekującą się pracownią i prowadzącą darmowe kursy dla mieszkańców.

Zanim przejdziemy do opisu obu przypadków z perspektywy funkcjonalnej, warto podkreślić specyfikę programu Wioska Internetowa, która polegała na tym, że w jego ramach zarówno tworzono „od zera” nowe Centra Kształcenia, jak i udzielano wsparcia placówkom już istniejącym. W ten oto sposób wiele opisanych wyżej nieco starszych placówek (np. ICEO) uzyskało wsparcie w postaci nowego sprzętu oraz możliwości skorzystania z platformy e-learningowej, oraz przyjęło „drugie imię”, np. ICEO - Wioska Internetowa. Na oficjalnej stronie WI znajduje się lista placówek objętych wsparciem, zawierająca dane 519 Centrów Kształcenia oraz 490 ICEO. Aby ułatwić porównanie oraz wyciąganie wniosków oba wybrane i opisane poniżej Centra funkcjonują jednak jako CK (tzn. nie były wcześniej ICEO).

## Perspektywa funkcjonalna

Działalność pierwszego z Centrów Kształcenia można kolokwialnie opisać hasłem „było za darmo, to wzięliśmy”.

*Był zarząd powiatowy OSP, prezes mówi: chcecie komputery? Nie ma sprawy! Napisałem wniosek, podpisałem umowę, przyjechali z Optolandu i dali etat na 3 miesiące pracownika. O, i tak to było.*

(Wiceprezes Zarządu OSP w G.)

Na przykładzie G. można pokazać, że **formuła projektu koncentrowała się na dostarczeniu sprzętu komputerowego i urzędzeniu pracowni**. Proces „rozpoznania” w każdej lokalizacji polegał przede wszystkim na sprawdzeniu dostępu do internetu w danym miejscu i ewentualnych negocjacjach z operatorami. (Wedle relacji prezesa Fundacji, były przypadki, w których TP SA dała namówić się na “podciągnięcie” infrastruktury).

Kiedy zatrudniano (na umowę-zlecenie) opiekuna Centrum (wedle założeń projektu - na pół roku, wedle relacji lokalnego wiceprezesa zarządu OSP - na 3 miesiące) wybrano członka OSP będącego "inżynierem po studiach informatycznych". **Zadania opiekuna polegały na otwieraniu i zamykaniu sali, dbaniu o bezpieczeństwo sprzętu oraz opiece nad grupą przychodzących do Centrum dzieci grających w gry komputerowe. Po zakończeniu okresu umowy funkcję tę podzielono na dyżury wśród chętnych członków OSP.** Ponieważ zainteresowanych było zawsze więcej niż stanowisk, sprawę rozwiązano w ten sposób, że kiedy piątka dzieci gra (mają na to 20 minut), reszta ogląda telewizję (telewizor i krzesła stoją na korytarzu), a potem następuje zmiana.

**Centrum pełni więc funkcję przede wszystkim rozrywkową i integracyjną, z której korzystają chłopcy uczący się w szkole podstawowej i gimnazjum.** Dla niektórych jest to zapewne moment osvajania się z nowymi technologiami, jednak przychodzą tu także dzieci, które mają w domu nowe komputery. Wedle słów naszego informatora, "w domu rodzice gonią do nauki", a w Centrum Kształcenia nikt nie stoi nad głową i można pograć z kolegami. Można więc powiedzieć, że **CK pełni głównie rolę miejscowego placu zabaw - a więc miejsca niewątpliwie pożytecznego, niekoniecznie jednak jest to miejsce wykorzystujące potencjał pracowni i realizujące zamierzenia projektu.**

Przykład G. pokazuje jak lokalne atuty - żywe zainteresowanie grupy dzieci (30-40 odwiedzających dziennie) oraz osoba z wykształceniem informatycznym będąca opiekunem Centrum - nie zostają wykorzystane. Mechanizm, który w tym przypadku doprowadził do tej sytuacji składał się z kilku elementów:

- **Deficyt własności** - nikt z osób zaangażowanych w funkcjonowanie CK nie czuł się osobiście odpowiedzialny za realizowanie zadań edukacyjnych, ich realizacja nie była też żaden sposób rozliczana w ramach projektu.
- **"Horyzont użycia"** - można powiedzieć, że dla naszych rozmówców granie w gry było bardzo naturalnym i "najbardziej dostępnym mentalnie" sposobem wykorzystania zestawu komputerów, szczególnie, gdy okazało się, że do CK przychodzą praktycznie tylko dzieci z pobliskiej podstawówki. Warto podkreślić, że **zarówno organizatorzy placówki, jak jej nastoletni klienci wydawali się usatysfakcjonowani sposobem korzystania z pracowni.**
- **Brak wsparcia merytorycznego w ramach projektu** - szkoleń dla opiekuna, scenariuszy i materiałów do prowadzenia zajęć *offline* (które, jak pokaże kolejny *case*, mogą być bardzo dobrym sposobem na funkcjonowanie CK), czy sposobów reklamowania/doradztwa w zakresie zawartości istniejących kursów e-learningowych.

Drugie Centrum Kształcenia powstało w wyniku realizacji odmiennego scenariusza. Poniżej krótko opisujemy historię powstania oraz kluczowe różnice między dwiema placówkami.

Centrum Kształcenia w R., podwarszawskiej gminie liczącej ok. 20 tys. mieszkańców utworzono jako placówkę należącą do Gminnego Ośrodka Kultury, mającą jednak bardzo dużą autonomię w zakresie realizowanych projektów i ram funkcjonowania. Pracownia ta powstawała jako jedna z ostatnich w programie, w momencie, gdy wyczerpały się już środki na sfinansowanie opiekuna w pierwszych miesiącach pracy. **Brak opiekuna finansowanego ze środków programowych okazał się jednak pozytywnym bodźcem, bowiem uczynił sytuację klarowną: „z góry” spłynął jedynie sprzęt, a Urząd Gminy musiał w tej sytuacji**

**samodzielnie zdefiniować rolę placówki oraz wziąć za nią pełną odpowiedzialność.** Gmina zdecydowała o stałym zatrudnieniu opiekuna placówki na niepełny etat (30 godzin tygodniowo). **W procesie rekrutacji wójt oczekiwał od kandydatów planu działania i pomysłów na pierwszy rok funkcjonowania CK,** choć nie było to wymogiem programu. Zatrudniono studentkę trzeciego roku, która przedstawiła plan szkoleń dotyczących obsługi komputera. Powstała w ten sposób pracownia została niezwykle bogato wyposażona, wprawdzie skończyły się środki na umowy zlecenia, ale koordynator wciąż dysponował , dotychczas nie rozlokowanymi nadwyżkami sprzętu. Obok 15 komputerów zainstalowano dwa duże ekrany konferencyjne oraz przekazano do dyspozycji tablet z ekranem dotykowym.

*Wójt szukał osoby technicznej, młodej i kreatywnej. Padło na chłopaka, który miał własną działalność w zakresie usług komputerowych. I on odmówił, ale polecił mnie, bo to był mój narzeczony.*

(Opiekunka Centrum Kształcenia w R.)

Wedle słów opiekunki CK zainteresowanie pracownią jako miejscem dostępu do internetu oraz szkoleń e-learningowych było nikłe. Jak stwierdziła w rozmowie, *życie tutaj niewiele różni się od życia w Warszawie, dostęp do internetu nie stanowił sam w sobie żadnego atutu.* Szkolenia e-learningowe również nie były magnesem przyciągającym potencjalnych odwiedzających. Mieszkańcy gminy albo nie byli zainteresowani e-learningiem, albo - jeśli nawet byli - nie byli w stanie sobie poradzić z korzystaniem z tego systemu bez wsparcia kogoś o większych umiejętnościach obsługi komputera. **W tej chwili działanie CK polega więc przede wszystkim na prowadzeniu szkoleń dla dorosłych, prowadzonych w tradycyjnej formule wykładów i ćwiczeń praktycznych pod okiem instruktorki.** Zainteresowanie tymi szkoleniami - początkowo niezbyt duże - zaczęło systematycznie rosnać w momencie skierowania oferty wprost do miejscowego Klubu Seniora. *Lokalna poczta pantoflowa i marketing szeptany zrobiły swoje, pojawiło się bardzo dużo chętnych i nie mogliśmy się wręcz wyrobić,* przekonywała opiekunka. Początkowo tematyką szkoleń były podstawy obsługi komputera, z czasem potem opiekunka CK rozszerzyła ofertę o posługiwanie się pakietem Office oraz naukę programu Photoshop (ten drugi kurs prowadziła jej koleżanka na darmowej wersji, tzw. *trial*, w którą wyposażono pracownię). Centrum planuje dalsze rozszerzanie oferty szkoleniowej: posługiwanie się googleDocs oraz uruchomienie kursu dla matek uczącego korzystania z dzienników elektronicznych.

Warto przez moment zatrzymać się na kwestii różnic między szkoleniami e-learningowymi a szkoleniami realizowanymi w sposób tradycyjny, z kontaktem twarzą w twarz i korzystaniem z komputerów w sali. Przykład R. dostarcza argumentów na rzecz tezy, że **szczególnie w przypadku starszych, początkujących użytkowników, kontakt z „żywym prowadzącym” stanowi bardzo ważny element szkolenia.** Przede wszystkim prowadzący na bieżąco jest w stanie dostosować tempo, przykłady, powtórzenia i podsumowania do potrzeb grupy i konkretnych osób. **Problemy, na które natykają się uczestnicy kursów są często bardzo podstawowe i dotyczą umiejętności mających także element sprawności manualnej (np. jak szybko kliknąć dwa razy na ikonkę, żeby ją otworzyć), dużą przeszkodą jest też zwykły stres, trema i obawa “że coś się zepsuje”.** Obecność prowadzącego umożliwia przećwiczenie umiejętności “komputerowo-manualnych” oraz daje poczucie bezpieczeństwa zachęcając do eksperymentowania. Kolejną rzeczą jest język zrozumiały dla

konkretnej grupy (prowadząca CK podała nam dość subtelny przykład: dla jednej z uczestniczek zaznaczenie fragmentu tekstu w programie Word było niewykonalne, dopóki prowadząca nie zaczęła używać słowa "zaniebieszczenie", które było intuicyjnie zrozumiałe). Podsumowując, **szkolenia prowadzone w formule twarzą w twarz stanowią w tej chwili największy atut i główną działalność CK w R.**

Obok użytkowników w zaawansowanym wieku, z CK korzystają dzieci i młodzież z pobliskich szkół (podstawowej i gimnazjum). Ich aktywność to przede wszystkim granie na komputerach. Wcześniej królowała gra Counter Strike, która jednak ze względów prawnych została odinstalowana, teraz zaś fabularne gry sieciowe dostępne z poziomu przeglądarki (np. Trivia).

Kolejną kwestią, której istotność dobrze widać na przykładzie R. są szkolenia dla prowadzących CK. Szkolenia te były organizowane regionalnie, stanowiły więc okazję do poznania innych osób prowadzących stosunkowo niedaleko położone centra, nawiązania kontaktów czy wymiany pierwszych doświadczeń, obaw i oczekiwań. Z relacji opiekunki wynika, że szkolenie, przez które przeszła nie spełniło jej oczekiwań. Ograniczało się bowiem do prostych kwestii prowadzenia placówki (BHP, korzystanie z alarmu, elementarne kwestie związane z podłączaniem sprzętu). Opiekunka oczekiwałaby raczej wiedzy związanej z m.in. takimi tematami jak reklamowanie pracowni, rozpoznawanie potrzeb mieszkańców, metody prowadzenia aktywnych zajęć z grupą.

Przypadek R. potwierdza też wniosek, płynący z obserwacji innych PIAPów, dotyczący ważnej roli zatrudnienia na etat. Opiekun placówki, posiadający poczucie stabilności i autonomii wydaje się lepiej dbać o jakość usług świadczonych lokalnej społeczności. W przypadku R. ta stabilność pozwalała planować rozwój działań (dodawanie kolejnych szkoleń) oraz budować reputację CK. Względna autonomia okazała się być motywatorem oraz wzmacniała poczucie "autorstwa" i odpowiedzialność wobec osób korzystających ze szkoleń. Obserwację tę można rozszerzyć i sformułować jako wniosek dotyczący współpracy z gminą. Na przykładzie R. widzimy, że stosunkowo niewielkie, ale dobrze zogniskowane zaangażowanie gminy (trafnie przeprowadzony proces rekrutacji oraz inwestycja w 30h etatu tygodniowo) może zaowocować ciekawą ofertą dla lokalnej społeczności.

Oczywiście Centrum Kształcenia w R. pokazuje również pułapkę wynikającą ze scenariusza, w którym niezwykle wiele zależy od konkretnej osoby prowadzącej placówkę. Ze strony UG można usłyszeć deklaracje o stabilności etatu. Natomiast z perspektywy opiekuna wynagrodzenie oferowane przez gminę postrzegane jest jako niskie i nieatrakcyjne, odpowiednie może na czas studiów, natomiast „nie pozwalające planować jakiegokolwiek przyszłości”. Innymi słowy mówiąc, kreatywna i odpowiedzialna studentka prowadząca odwiedzone przez nas ośrodek prawdopodobnie już wkrótce po skończeniu studiów zacznie rozglądać się „za poważną pracą”.

Problemy o charakterze finansowym stają się jeszcze wyraźniejsze, jeśli umieścimy je na tle inwestycji w sprzęt. W sytuacji niskich zarobków i braku jakichkolwiek szkoleń, dla prowadzącej ośrodek szczególnie frustrująca jest myśl o dwóch monitorach konferencyjnych wartych ok. 100 000 złotych, które są całkowicie nieprzydatne. Od początku istnienia pracowni, a więc w ciągu ostatnich 3 lat, monitory te były używane zaledwie dwa razy w celach testowych.

Podsumowując, przypadek Centrum Kształcenia w R. każe nam zwrócić uwagę na następujące kwestie:

- W przypadku tworzenia nowego PIAPu dobrze przygotowany (co nie oznacza, że skomplikowany) proces rekrutacji może dać znaczącą różnicę jakościową. **Dobłą praktyką z R. jest proszenie kandydatów o zaprezentowanie własnych pomysłów na działanie placówki. Przykład R. pokazuje, że osoba bez wykształcenia technicznego może dobrze sprawdzać się w roli opiekuna i prowadzącego zajęcia.**
- Osoba prowadząca PIAP obok niezbędnej infrastruktury (pomieszczenie, sprzęt, oprogramowanie) potrzebuje wsparcia na poziomie materialnym (stabilność, etat), pewnej dozy samodzielności i decyzyjności (co zwiększa motywację i odpowiedzialność) oraz szkoleń: zarówno w obszarze technicznym jak i metodycznym (jak rozpoznać potrzeby lokalnej społeczności, jak skutecznie rozreklamować PIAP, jak prowadzić angażujące zajęcia z grupą, etc.)
- Podczas realizacji projektu wskazana jest pewna równowaga w inwestowaniu w poszczególne obszary: sprzęt, oprogramowanie, etaty i szkolenia dla personelu oraz bieżące funkcjonowanie placówki. Ponieważ efektywność PIAPu zależy od wielu czynników, będzie zawsze ograniczana przez ten najniższy (w przypadku programu Wioska Internetowa jest to czynnik ludzki).

Szkolenia e-learningowe wymagają od uczestników posiadania bazowych kompetencji w posługiwaniu się komputerem oraz nawigacji w sieci. Jako takie, powinny być poprzedzone szkoleniami z nauczycielem, nie można bowiem zakładać, że wszystkie umiejętności da się efektywnie nabyć *online*. **Dodatkową zaletą szkoleń prowadzonych w kontakcie bezpośrednim jest to, że PIAP utrzymuje dzięki nim kontakt z klientami i ma okazję lepiej poznać ich potrzeby.** Z drugiej strony, być może warto rozszerzyć propozycje szkoleń o kurs najprostszy z możliwych, w przystępny sposób wprowadzający w same podstawy manualnej obsługi interfejsu komputera.

*Czynnik ludzki decyduje o tym, czy te pieniądze są dobrze wykorzystane. Bo można zrobić wartość 300tys. pracownię i nikt nie będzie z tego korzystał. Bo tak naprawdę, zatrudniając się w Wiosce nikt nic nie musi. Otworzyć, wyłączyć alarm, zamknąć.*

(Opiekunka Centrum Kształcenia w R.)

## Zasoby: ludzkie i sprzętowe

W opisywanych Centrach Kształcenia zasoby sprzętowe są więcej niż wystarczające. W przypadku pierwszego centrum działa 5 trzyletnich komputerów klasy PC. W przypadku drugiej placówki jest to 15 komputerów klasy PC, dwa ekrany konferencyjne i trzyletni tablet z ekranem dotykowym. Wszystkie komputery (w obu placówkach) wyposażone były w system operacyjny Windows XP oraz pakiet oprogramowania (Office, słowniki, encyklopedie). W obu miejscach znalazły się też kombajn drukarka/fax/skaner i kamierki komputerowe oraz projektory multimedialne. Sprzęt w R. zawierał dodatkowo urządzenie ułatwiające korzystanie z komputera osobom niepełnosprawnym. Komputery są stosunkowo nowe (trzyletnie) i do tej pory nie było potrzeby dokonywania większych napraw.

Zasoby ludzkie w obu punktach różnią się, a różnica ta jest warta osobnego komentarza. W przypadku gminy G. osoby opiekujące się pracownią rekrutują się z członków OSP. Nie można wskazać jednej osoby, która jest odpowiedzialna za funkcjonowanie CK. Wcześniej opiekun zatrudniony na umowę zlecenie wraz z ustaniem finansowania stał się jednym z kilku ochotników dyżurujących w pracowni.

W przypadku gminy R. opiekunka Centrum Kształcenia nie ma formalnego wykształcenia będącego w jakimkolwiek związku z informatyką (studiuje finanse i rachunkowość). Jest typem samouka, korzysta przy tym ze wsparcia narzeczonego, prowadzącego własną firmę komputerową, który „po znajomości” wykonuje drobne prace na rzecz Centrum. Opiekunka od trzech lat samodzielnie rozwija swój warsztat jako osoby prowadzącej zajęcia. Nie chodzi przy tym nawet o wiedzę merytoryczną dotyczącą zajęć, a raczej o metodę ich prowadzenia, angażowania uczestników będących w lwiej części emerytami.

W uproszczeniu można powiedzieć, że w tych dwóch przykładach można rozpoznać dwa różne warianty dalszego życia pracowni. Pierwszy to samodzielność i stabilność owocująca zaangażowaniem i mobilizacją sieci znajomych (narzeczonego instalującego sprzęt, koleżanka prowadząca kurs z Photoshopa z użyciem wersji *trial*), ocierająca się miejscami o działania „partyzanckie” (osiąganie oficjalnych celów dzięki omijaniu procedur i mobilizacji zasobów spoza instytucji). Drugi wariant to rozmyta odpowiedzialność i brak wykorzystania kompetencji.

## **IV. GMINNE CENTRA INFORMACJI (GCI)**

### **Perspektywa instytucjonalna**

Gminne Centra Informacji są najstarszą z omawianych w raporcie instytucji. Początki ich działalności datują się na lata 2000-2001, kiedy to tworzone pierwsze, pilotażowe centra w Małopolsce i w województwie zachodniopomorskim. Efektem przeprowadzonego w 2001 roku programu Aktywizacja Zawodowa Absolwentów „Pierwsza praca” było utworzenie ponad 900 Gminnych Centrów Informacji. W latach 2002-2005 Ministerstwo Gospodarki i Pracy dofinansowywało powstawanie nowych i rozwój istniejących GCI w ramach czterech konkursów grantowych. Granty adresowane były do samorządów gminnych lub podlegających im jednostek (bibliotek, szkół, Centrów Kształcenia Praktycznego, OSiRów, Domów Kultury) oraz organizacji pozarządowych (fundacji i stowarzyszeń działających statutowo na rzecz aktywizacji zawodowej, przeciwdziałania bezrobociu oraz rozwoju lokalnego). Granty finansowały zarówno sprzęt, jak i szkolenia (pracowników i wolontariuszy) oraz publikacje i wydatki na organizowanie targów pracy. 2005 rok był ostatnim rokiem finansowania Centrów przez Ministerstwo. W późniejszych latach GCI były finansowane ze środków gminy lub innych, zewnętrznych źródeł.

O ile początkowo działalność GCI była wyraźnie nastawiona na tematykę związaną z aktywizacją zawodową, o tyle z czasem niektóre z Centrów znacznie poszerzyły swoją działalność. Założenia programowe sformułowane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Socjalnej obejmowało cztery podstawowe cele: edukacyjny, informacyjny, aktywizujący zawodowo oraz usługowy (w zakresie sporządzania dokumentów aplikacyjnych). Na



ogólnopolskiej stronie GCI cel sformułowany jest jeszcze szerzej. *Ideą GCI jest wyrównanie szans mieszkańców wsi, małych miast i miasteczek w dostępie do nowoczesnych technologii przesyłania informacji, dostępu do informacji i komunikacji.*

**W praktyce, GCI oferują dostęp do internetu, pomagają w wyszukiwaniu ofert pracy (także przez dostępne online, regionalne bazy danych), współpracują z Wojewódzkimi Urzędami Pracy oraz informują o możliwościach uzyskania pomocy społecznej; jednocześnie wspierają lokalną działalność gospodarczą (a bywa, że i kulturalną) i instytucje edukacyjne.** Działalność GCI może też obejmować funkcje tradycyjnie rezerwowane dla samorządu: promocję gminy, prowadzenie strony WWW, współpracę z lokalnymi mediami oraz wydawanie publikacji i czasopism gminnych.

Przed opisaniem placówek, które objęliśmy badaniem warto poczynić dwa zastrzeżenia dotyczące natury GCI w 2011 roku. Po pierwsze, jak wskazuje *Raport o działalności gminnych centrów informacji w województwie mazowieckim* (badanie zrealizowano w 2009 roku) z biegiem lat kolejne centra wykuszają się i zaprzestają działalności. Można przypuszczać, że – szczególnie od 2005 roku - **działała tu zasada „doboru naturalnego”**: **do dziś zachowały się jednostki najbardziej sprawne organizacyjnie.** Siłą rzeczy docieraliśmy do jednostek najmocniejszych, trwałych i najlepiej zorganizowanych. W naszym opisie ich działalności będą więc przeważały pozytywy oraz próby odnalezienia kluczowych czynników umożliwiających sukces.

Drugie zastrzeżenie dotyczy zakresu działalności GCI. **Zakres działalności GCI wykracza poza ideę PIAP, obecną w pozostałych trzech programach.** Z jednej strony utrudnia to opis, ponieważ PIAP jest nieco sztucznie – na potrzeby niniejszego raportu - wyeksponowanym przez nas fragmentem działalności GCI. Z drugiej strony jednak może dostarczyć inspiracji, ponieważ chyba **żaden z pozostałych programów tak wyraźnie nie podporządkowuje wymiaru technicznego (tworzymy miejsce z darmowym dostępem do internetu) celowi nadrzędnemu** (w tym przypadku: dostęp do internetu miał być jedną z dróg przybliżenia bezrobotnego mieszkańca do informacji o czekającej na niego pracy). Być może z tego właśnie względu już pierwsze granty fundujące kolejne centra zakładały inwestycję i w sprzęt i w szkolenia personelu.

GCI, do których dotarliśmy w trakcie badania doskonale wpisują się w ten obraz. Oba mają długoletnią tradycję (GCI w M. zostało utworzone w 2003 roku, GCI w P. swoje początki datuje na rok 1997, kiedy to funkcjonowało jeszcze jako Centrum Przedsiębiorczości Agrobiznesu), oba zgromadziły ogromny bagaż doświadczeń, w trakcie swojego działania angażując większą grupę ludzi (jako pracowników i wolontariuszy) oraz uzyskując finansowanie z wielu projektów (np. GCI w P. w 2008 stworzyło CKNO, pozostając jednak przy nazwie GCI, która „lepiej oddawała charakter placówki”).

**Drugą cechą, która łączy oba miejsca, a jednocześnie najwyraźniej odróżnia GCI od innych, omawianych wcześniej instytucji, jest wszechstronność i szeroki zakres funkcjonowania.** Lista projektów realizowanych w obu miejscach jest zbyt długa, by ją tu przytoczyć, jednak warto chociaż zarysować obszar działania: w przypadku M. GCI zajmuje się aktywizacją zawodową, promocją gminy zarówno w wymiarze turystycznym (lokalne tężnie), jak i gospodarczym, oferuje szeroki wybór kursów (od obsługi programów komputerowych, poprzez kursy języków obcych, aż do kursów prawa jazdy na ciężarówkę<sup>1</sup>, warsztaty

---

<sup>1</sup> Co ciekawe łącząc w „pakiety” np. kurs angielskiego dla osób zdających na prawo jazdy dla kierowców TIRów.

dziennikarstwa internetowego i przedsiębiorczości internetowej dla młodzieży czy „warsztaty szkoleniowe w zakresie technik aktywnego poszukiwania pracy dla absolwentów i osób bezrobotnych”). Ostatnio GCI podjęło się też animacji lokalnej izby pamięci oraz realizowało projekty zajęć dla dzieci w trakcie ferii letnich i zimowych.

*Dlaczego obsługujemy stronę gminy? Bo chcieliśmy, żeby była i ją stworzyliśmy.*

(Szefowa GCI w P., zarządzanego przez stowarzyszenie)

W przypadku GCI w P. lista działań jest równie długa. O ile GCI w M. wyraźnie funkcjonuje jako centrum kompetencji w realizacji projektów, szczególnie związanych z aktywizacją zawodową, o tyle centrum P. może pochwalić się sukcesami na polu promocji turystyki (np. budowa i reklama ścieżki rowerowej wiodącej przez lasy, w których położona jest gmina), pomocy w organizacji i pozyskiwaniu zewnętrznego dofinansowania dla działań prowadzonych przez grupy młodzieżowe z terenu gminy, prowadzenia Kiosku z pracą, współpracy ze szkołami w prowadzeniu zajęć informatycznych i językowych oraz realizowanie wspólnych projektów z pobliskim Zakładem Poprawczym.

**Oba centra mają bogate doświadczenie w pozyskiwaniu zewnętrznego finansowania. Gminy chętnie korzystają z tych kompetencji.** Dość powiedzieć, że GCI w M. funkcjonujące jako jednostka budżetowa gminy, dostarcza gminie korzyści (w postaci realizowanych projektów) warty czterokrotności otrzymywanej od samorządu kwoty.

## Perspektywa funkcjonalna

GCI, które odwiedziliśmy są niezwykle mocno zakorzenione w funkcjonowaniu lokalnej społeczności. Po pierwsze, w ciągu lat istnienia centra zgromadziły wiedzę o potrzebach mieszkańców. Po drugie, oba miejsca cechuje niezwykle ścisła współpraca z władzami gminy. W przypadku M. CGI jest samodzielną jednostką budżetową gminy, w naturalny więc sposób otrzymuje wsparcie i rozlicza się z realizacji celów. Jednocześnie jednak zachowuje odrębność w sensie samodzielności podejmowania wielu decyzji a nawet kultury pracy, która jest daleka od urzędniczej. W przypadku gminy P. GCI jest prowadzone przez stowarzyszenie, jednak współpraca z gminą jest nie mniej ścisła. Przybiera ona formę symbiozy, np. stowarzyszenie prowadzi gminie stronę internetową, zaś gmina użycza stowarzyszeniu lokalu na prowadzenie działalności.

Kolejnym aspektem funkcjonowania są bardzo wyraziste osoby liderów, prowadzących oba punkty. Obie te osoby przez lata pracy zgromadziły ogromny kapitał społeczny, umożliwiając budowanie sojuszy i realizację trudnych zadań na terenie gminy. Ich pozycja jest tym mocniejsza, że zgromadzone kompetencje są – w skali gminy – unikalne i potrzebne. Obie liderki zainwestowały sporo energii w stworzenie mocnych zespołów. Szczególnie inspirujący jest tu przykład GCI w M., gdzie w tej chwili pracuje 7 osób (w najbliższych planach jest zatrudnienie ósmej), podczas gdy centrum rozpoczęło z samą szefową zatrudnioną na ½ etatu.

*Jeśli chodzi o zespół, to na początku byłam sama, zatrudniona na ½ etatu, a teraz jest nas 7 osób. Wprowadziłam system jak w McDonalds – wszyscy zajmują się wszystkim, główny nacisk kładę na interdyscyplinarność. Wykształciliśmy sobie system ciągłego uczenia się, teraz wybieramy lepsze jakościowo kursy i szkolenia. Na przykład każde z nas ma skończony kurs zarządzania projektami w metodyce Prince Foundation.*

(Szefowa GCI w M.)

Podsumowując pozycję i funkcję, jaką pełnią oba CGI w kontekście lokalnym, można śmiało powiedzieć, że osiągnęły one status centrum kompetencji. Kiedy pojawia się nowy projekt lub okazja dofinansowania to właśnie GCI posiada umiejętności i wiedzę pozwalające efektywnie ubiegać się i realizować przedsięwzięcie. Dotyczy to przede wszystkim umiejętności pozyskiwania funduszy zewnętrznych i zarządzania dużymi projektami.

### **Zasoby: ludzkie i sprzętowe**

Ważnym atutem obu centrów jest wykwalifikowana i zmotywowana kadra. Tylko w ostatnich dwóch latach pracownicy GCI wzięli udział w 22 szkoleniach i konferencjach (np. „Organizowanie szkoleń dla bezrobotnych i poszukujących pracy”, „Zarządzanie projektami wg PRINCE2 FOUNDATION”, „Budowanie Pozytywnego wizerunku PR”, „Metodyka w zakresie zgodności operacji i ich oceny według Lokalnych Strategii Rozwoju w ramach wdrażania LSR przez LGD”, „Ochrona danych osobowych w organizacjach pozarządowych”).

Zasoby sprzętowe GCI są równie mocną stroną obu ośrodków. W M. nowy (oddany do użytku w lutym 2011) lokal ma 180m<sup>2</sup> (dwie pracownie, z czego jedna jest salą szkoleniową, a druga PIAPem), wyposażony jest w nowoczesny sprzęt (laptopy w pracowni szkoleniowej, komputery w pracowni multimedialnej, drukarki, xero, projektory), w całym lokalu działa też sieć wi-fi. Całość jest przystosowana dla osób niepełnosprawnych. GCI w P. dysponuje dwoma pomieszczeniami o powierzchni 45m<sup>2</sup>, użyczonymi przez władze gminy i mieszczącymi się w Domu Kultury, wyremontowanymi w 2010 roku (przy wsparciu funduszy z MPiPS oraz władz gminy). W sala komputerowa wyposażona jest w 13 stanowisk z dostępem do internetu i połączonych w LAN, 3 laptopy, kamery internetowe, drukarki laserowe i atramentowe, urządzenie wielofunkcyjne (skaner, xero) oraz sprzęt audiowizualny (projektory i ekran multimedialny, telewizor i magnetowid, aparaty fotograficzne, kamera i dyktafon cyfrowy).

Różnice między opisanymi wcześniej PIAPami a wybranymi GCI, szczególnie w wymiarze zasobów ludzkich oraz skali i formy prowadzenia działalności potwierdzają, że dla efektywnego funkcjonowania PIAPu duże znaczenie ma występowanie takich czynników jak:

- Wsparcie ze strony gminy, gwarantujące materialną stabilność funkcjonowania
- Możliwość rozwoju personelu poprzez udział w szkoleniach

- Planowanie działalności w taki sposób, w którym punktem wyjścia dla zdefiniowania celów są potrzeby lokalnej społeczności, zaś narzędzia techniczne, takie jak dostęp do internetu, są środkiem do celu, a nie celem samym w sobie

### 3. PRACOWNIA KOMPUTEROWA: INSTYTUCJA W DZIAŁANIU

Mając za sobą omówienie specyfiki poszczególnych programów, chcielibyśmy się skupić na aspektach, które można uznać za mniej więcej wspólne dla instytucji jaką jest PIAP, a której konkretne wcielenia poznawaliśmy w trakcie badania.

#### I. Użytkownicy i użytkowanie

**Pracownie komputerowe są postrzegane jako miejsca przede wszystkim dla młodych ludzi.** W ten sposób postrzegali je zarówno przedstawiciele Urzędu Gminy, większość opiekunów, oraz mieszkańcy. Zdecydowana większość odwiedzających pracownie to młodzi ludzie z przedziału wiekowego podstawówka-gimnazjum. **Obok Orlików, są to jedyne oficjalne instytucje, w obrębie których młodzi ludzie na wsi pojawiają się tak licznie i z własnej woli.** Niekiedy od razu przychodzą całą grupą na wspólne sesje internetowe, wspólne granie – także ci, którzy mają sprzęt w domu (możliwość „korzystania i bycia w grupie” jest ważnym dodatkowym atutem pracowni). Młodzi ludzie głównie grają, ale ich oswojenie z przestrzenią pracowni to istotny potencjał, na którym można by oprzeć działania skierowane do tej grupy. Wskazana jest jednak ostrożność w projektowaniu nowych działań, aby nie zaprzepaścić tego potencjału i ostatecznie ich nie odstraszyć. Pracownie odwiedzają młodzi mieszkańcy wsi, w której ta instytucja jest ulokowana – najczęściej jest to centralna miejscowość gminna -, ale i również młodzi z miejscowości ościennych. To ważna obserwacja, gdyż pokazuje, że **instytucja pracowni przyczynia się do zmniejszania nierówności „centrum-peryferie” w skali gminy.** (Z reguły mówiąc o tego rodzaju nierówności ma się na myśli podział miastowieś, ale ten sam schemat wykluczający ma również swoje odbicie w skali pojedynczej gminy, gdzie mieszkaniec małej wsi ościennej ma w praktyce ograniczone spektrum „możliwości życiowych” w stosunku do mieszkańca głównej miejscowości). Warto jeszcze w tym miejscu zauważyć, że mimo iż wszyscy mówią o pracowniach jako miejscu ogólnie dla młodzieży, to w praktyce jest to miejsce gdzie **przychodzą głównie chłopcy.**

Pracownie to miejsca o dość luźnej atmosferze. Wprawdzie korzystaniu z komputerów towarzyszą określone reguły i obostrzenia (np. zakaz jedzenia i picia, krzyczenia, przeklinania, itp.), ale nie są to miejsca naznaczone atmosferą skupienia i ciszy jak biblioteki. W tych miejscowościach, gdzie są zarówno skomputeryzowane biblioteki jak i pracownie, młodzi wybierają pracownie, gdyż tam czują się swobodniej. Główne sposoby korzystania z komputerów przez młodych: gry (szczególnie te dostępne bezpośrednio z poziomu przeglądarki), serwisy społecznościowe, serwisy wideo, allegro, ściąganie mp3. Tam, gdzie dopuszczono możliwość zainstalowania gry na komputerach, króluje gra Counterstrike. **Spontaniczne korzystanie z pracowni komputerowych przez młodych sytuuje je jako następców kafejek internetowych,** które albo zamknięto, albo nigdy ich w tych miejscowościach nie było.

*Na początku byłam niechętna pracowni komputerowej w Domu Kultury. Okazało się jednak, że przyciąga ona dzieciaki, które do tej pory trzymały się od nas z daleka. Dzięki temu mogliśmy stopniowo wciągać część z nich do innych działań. Ostatecznie więc na pracowni skorzystała cała placówka, na dziś dzień jestem zadowolona, że ta pracownia jest u nas.*

(dyrektorka Domu Kultury, w którym działa CKNONW)

Dorośli użytkownicy zaglądają sporadycznie i raczej przelotnie, aby coś sprawdzić, coś wysłać. **Jedynе okazje, gdy dorośli pojawiają się w większej liczbie, to zorganizowane szkolenia.** Przy czym są to szkolenia organizowane „na żywo”, a nie kursy e-learningowe - jeśli ktoś już korzysta z tych drugich, to są to głównie młodzi.

Korzystanie z pracowni w celach edukacyjnych jest daleko rzadsze niż korzystanie rozrywkowe lub towarzyskie. **E-learning wydaje się być rozwiązaniem przede wszystkim korzystnym dla organizatorów, ale ostatecznie jednak mało efektywnym.** Główną zaletą e-learningu, który był jedynym konkretnym elementem programowej oferty działań pracowni, jest swobodne skalowanie: raz przygotowane kursy mogą służyć edukacyjnej samoobsłudze zarówno stu, jak i stu tysiącom uczestników, gdyż jedynym – znikomym - kosztem jest wydrukowanie certyfikatu. Pozwala to wprawdzie stosunkowo łatwo osiągnąć imponujące statystyki osób przeszkolonych, jednak odbywa się to kosztem braku jakiegokolwiek kontroli faktycznych efektów takiego procesu nauczania. Egzamin można powtarzać po wielokroć, w związku z czym trafialiśmy na przypadki, gdy certyfikat bywał po prostu „wyklikiwany” za którymś z rzędu podejściem, czy też na sytuacje, gdy w ciągu kilku godzin kursant zaliczał po kilka kursów naraz, wychodząc z pracowni z naręczem certyfikatów. „Wyklikiwanie” certyfikatów można wprawdzie uznać za specyficzną formę nauki (podobnie jak przygotowywanie ściągawki na sprawdzian), ale nie jest to proces edukacyjny w pełnym tego słowa znaczeniu. W niektórych pracowniach obowiązuje zasada „godzina grania w zamian za godzinę e-learningu”, w związku z czym młodzi użytkownicy, chcąc nie chcąc, „pykają” kolejny kurs, traktując to jako formę opłaty za korzystanie z pracowni. Statystyki efektywności e-learningu bywają więc nader mylące. Zastrzeżenia budzi również sama koncepcja e-learningowej edukacji w wiejskich pracowniach komputerowych, gdyż milcząco zakłada, że uczestnicy (przeważnie młodzi) wykażą się wysokim poziomem samodyscypliny, co stoi w sprzeczności z obserwowaną rzeczywistością. Stosunkowo najczęściej przydatne bywają kursy języków obcych (głównie angielskiego), kursy tworzenia stron internetowych oraz kursy dotyczące obsługi komputera i obsługi MsOffice (dwa ostatnie częściej wykorzystywane przez dorosłych). W przypadku tych tematów ludzie bywają faktycznie zmotywowani do pozyskania wiedzy lub umiejętności.

We wszystkich odwiedzanych pracowniach podkreślano, że tym, co niesie faktyczną wartość edukacyjną i może liczyć na zainteresowanie, jest oferta „żywych szkoleń” (których przykłady prezentujemy w kolejnym podrozdziale). Warto w tym kontekście zauważyć, że rozmowy o edukacji z opiekunami pracowni, niemal zawsze okazywały się rozmowami o edukacji formalnej. **Edukacja nieformalna znajduje się poza horyzontem świadomości opiekunów, tymczasem można przypuszczać, że właśnie ten typ nauki wydaje się być naturalnym**

**kierunkiem rozwijania działalności edukacyjnej w przestrzeni naznaczonej atmosferą kafejki internetowej** (stymulowanie działań w duchu peer education, edutainment, itp.).

**Niski poziom świadomości dotyczy również wolno-dostępnego oprogramowania.** Ogólnie rzecz biorąc, można stwierdzić, że w pracowniach dopuszcza się instalowanie programów powszechnie wykorzystywanych (przede wszystkim Skype, Gadu Gadu, Firefox, Avast, Acrobat Reader). Legitymacją jest tutaj jednak powszechność procedury (skoro wszyscy to robią, to nie może to być nielegalne), a nie faktyczna orientacja w materii licencjonowania. Dlatego mniej masowa, a potencjalnie bardzo pożyteczna dla pracowni oferta programów na wolnych licencjach jest niewykorzystywana z obawy przed naruszeniem prawa.

*Może i są legalne, darmowe programy, ale ja wolę dmuchać na zimne.*

(opiekunka CKNONW)

**Problematyczne bywają godziny funkcjonowania placówki.** Pracownie zamykają się przeważnie o 16 lub 17. Na terenach wiejskich obowiązuje wprawdzie trochę inny rytm dobowy, niż w mieście, ale wydaje się, że pracownie mogłyby liczyć na dużo klientów również późniejszym popołudniem. Należy w tym miejscu zaznaczyć, że opiekunowie pracowni odnoszą się bardzo niechętnie do pomysłu przesunięcia godzin funkcjonowania.

## II. Dobre praktyki

Poniżej lista zawierająca skrótowo omówione przykłady działań realizowanych przez pracownie oraz działań wspierających rozwój samych pracowni:

- Kursy nauki podstaw obsługi komputera dla dorosłych, które w wielu miejscach wciąż ponoć cieszą się sporym zainteresowaniem. Korzystają z nich przede wszystkim ludzie z przedziału wiekowego 50+, ale tam gdzie oferta nie była wyraźnie adresowana do starszej grupy wiekowej, dość licznie pojawiali się również ludzie z przedziału 30-50 lat, szczególnie kobiety.
- W 8 województwach przeprowadzono wykorzystano po 8 pracowni na potrzeby dwudniowego szkolenia rolników na zlecenie Ministerstwa Rolnictwa, realizowane przez Ośrodek Doradztwa Rolniczego we współpracy z OSP.
- ICEO działające przy prężnej lokalnej OSP, składało wcześniej z sukcesem wnioski do Urzędu Miasta (na poziomie powiatu) oraz Urzędu Gminy na programy przeciwdziałania alkoholizmowi i pracownię umiejętności. Składali również wnioski do Polsko Amerykańskiej Fundacji Wolności w ramach programu „Działaj lokalnie”, dzięki którym zorganizowali m.in. zajęcia ruchowe i świetlicowe dla dzieci oraz doposażyli remizę w sprzęt świetlicowy (m.in. piłkarzyki).
- W ICEO pojawił się pomysł na poziomie Zarządu Głównego, aby w pracowniach urządzić wiejskie kina weekendowe: aktualne hity kinowe za cenę 10 zł. Toczyły się już rozmowy z dystrybutorami, ale rzecz ostatecznie nie doszła do skutku.
- Szkolenie tworzenia stron internetowych dla opiekunów CKNONW, realizowane przez FPMIINR we współpracy z firmą Microsoft. Po szkoleniu opiekunka

samodzielnie stworzyła stronę pracowni z informacjami o placówce i aktualnych wydarzeniach oraz archiwum dotychczasowych działań.

- Uczestnictwo opiekuna w szkoleniu „Ekspert w regionie”, na którym uczono aplikowania o dofinansowanie ze środków unijnych i zarządzania projektami. Szkolenie kończyło się samodzielnym stworzeniem wniosku aplikacyjnego dla programu Program Operacyjny Kapitał Ludzki. Szkolenie współorganizowane przez FPMIINR.
- Współpraca CKNONW z różnymi lokalnymi instytucjami: Stowarzyszenie Emerytów (kurs „Z komputerem na ty”), OSP (szkolenia z pierwszej pomocy), Policja (pogadanki antynarkotykowe, spotkanie „bezpieczny przedszkolak”), Powiatowy Urząd Pracy (warsztaty doskonalenia zawodowego), Przedszkole (seanse bajkowe z projektorem dla dzieciaków), Szkoła (użyczanie przestrzeni, np. w czasie egzaminów gimnazjalnych).
- Działania opiekuna CKNONW pomagające dzieciom, młodzieży oraz dorosłym odnaleźć się na rynku pracy i rynku edukacji. M.in.: testy predyspozycyjne, doradztwo w zakresie dalszego kształtowania ścieżki edukacyjnej i kariery zawodowej, prowadzenie lokalnego Klubu Integracji Społecznej.
- Współpraca CKNONW z Powiatowym Urzędem Pracy oraz FPMIINR w organizacji warsztatów aktywizacji zawodowej (m.in.: zajęcia z psychologiem, kurs florystyczny, kurs operatora wózka widłowego).
- Współpraca CKNONW z Fundacją Feminoteka przy projekcie „Avon kontra przemoc”.
- FPMIINR ma w planach stworzenie portalu e-learningowego z zasobami edukacyjnymi i kursami z różnych źródeł. W ramach portalu chcieliby też dostarczać treści zachęcające do samodzielnego działania: przykłady zrealizowanych projektów, informacje, porady, konsultacje z doradcami/ekspertami.
- Proces rekrutacji opiekuna pracowni WI zawierał wymóg sformułowania przez kandydatów planów działań realizowanych w pracowni przez pierwszy rok działalności. Główne korzyści są dwie: realizowanie przez opiekuna w własnych pomysłach zwiększa motywację pracy, po drugie zaś jest okazją do wyartykułowania lokalnej wizji funkcjonowania pracowni, czyli odpowiedzi na pytanie „czemu ma służyć nam nasza pracownia” (którego to pytania większość władz lokalnych sobie nie zadaje).
- Cieszące się dużym zainteresowaniem zajęcia dla dzieci w wieku od 6 do 10 lat z wykorzystaniem gier edukacyjnych (do nauki matematyki, biologii, jęz. polskiego, plastyki i geografii) prowadzone w trakcie ferii zimowych i wakacji letnich przez GCI.

### **III. Wstępne pomysły działań i aktywności pracowni spoza przykładów dobrych praktyk**

- Pomysł na działanie sieciujące pracownie aktywne oraz pracownie z potencjałem re-aktywacji: doradca dla PIAPów ds. pozyskiwania grantów i projektów długofalowych. Długi horyzont trwania projektu wydłuża jego opłacalność, jest istotnym czynnikiem motywującym ludzi nieprzyzwyczajonych do funkcjonowania w trybie krótkich

projektów, w projekty pracowni, które nie mają faktycznie zaangażowanych opiekunów, nie będą raczej chciały wchodzić.

- Dużym zainteresowaniem wśród młodych mogłyby cieszyć się kursy poświęcone bardziej zaawansowanym umiejętnościom związanym z komputerami: tworzenie stron www, posługiwanie się programami do obróbki grafiki oraz wideo, itp.
- Na zainteresowanie wśród dorosłych mogą liczyć szczególnie kursy dostarczające umiejętności cenionych na rynku pracy, który jest punktem odniesienia w myśleniu o tym, czego warto się uczyć.
- Warto wspierać zbieranie przez PIAPy informacji zwrotnej od klientów. Dobrze skonstruowany formularz kwestionariusz po przeprowadzonym szkoleniu mógłby być dostępny *online* i dostarczyć wielu cennych informacji dla prowadzących.
- W ramach wsparcia opiekunów PIAPów warto zrealizować dla nich warsztaty – umożliwiające spotkania z ekspertami, wzajemną inspirację i wymianę doświadczeń oraz dające im potrzebne narzędzia dotyczące metodyki pracy z grupą, rozpoznawania potrzeb lokalnej społeczności, sposobów reklamowania działań PIAPu.

#### IV. Potencjał sieciowania pracowni

Jednym z celów badania było rozpoznanie możliwości sieciowania pracowni wywodzących się z różnych programów pod kątem planowania szerszych działań w oparciu o PIAPy oraz identyfikacja ewentualnych struktur współpracy tworzonych spontanicznie.

**Ogólny poziom z sieciowania pracowni należy ocenić jako niski.** Przede wszystkim nie bardzo jest kogo sieciować, gdyż nawet aktywne pracowni nie zawsze posiadają stałych opiekunów. Zwłaszcza, że nawet stały opiekun nie zawsze okazuje się opiekunem zaangażowanym. W ramach badań trafiliśmy na pracownię, w której dwóch opiekunów zajmujących się tą samą pracownią w różne dni tygodnia, zupełnie się nie znało i nigdy nie mieli ze sobą żadnego kontaktu, mimo że już ponad rok pracują w tej samej pracowni. Z kolei **zaangażowany opiekun działa w pojedynkę, nie szuka samemu kontaktu z innymi pracowniami, stara się natomiast budować relacje z innymi instytucjami lokalnymi** (Urzędem Gminy, Domem Kultury, Szkołami, Bibliotekami, Powiatowym Urzędem Pracy, czy nawet komendą Policji i OSP).

*Były później jeszcze spotkania opiekunów, na które przyjeżdżali głównie stażyści z Urzędu Gminy (...)  
Wszędzie indziej jest ciągła rotacja (...) stażyści nie mieli umowy, więc im nie zależało, nie mieli szansy się wdrożyć.*

(opiekunka CKNONW)



*Spośród tych siedmiu opiekunów, co to ich znałem z okolicznych powiatów, to ostał się już tylko jeden.*

(opiekun-wolontariusz ICEO)

**Brak spontanicznych kontaktów pomiędzy pracownikami sprawia, że trudno byłoby zbudować sieć opartą o relacje poziome. Natomiast z pewnością istnieje potencjał dla tworzenia struktury o bardziej pionowej strukturze, której zwornikiem byłaby instytucja oferująca wsparcie pracownikom.**

Potencjalne węzły komunikacyjne w oparciu o które można by budować strukturę komunikacyjną:

- Programowe *helpdeski* i serwisy techniczne
- Urząd Gminy – jeśli na terenie gminy znajduje się aktywna pracownia, to niemal na pewno wójt jest jej przychylny i może być pomocny w dotarciu do samej pracowni
- WI: *newsletter* od firmy Optoland wysyłany raz na miesiąc
- CKNONW: FPMIINR dysponuje bazą kontaktów kilkudziesięciu najbardziej aktywnych pracowni
- ICEO: do ICEO można docierać przez najbliższe zawodowe straże pożarne. Większość wiejskich OSP nie ma ani telefonu, ani maila, więc możliwość kontaktu głównie poprzez prywatne maile lub telefony prezesów OSP. Potencjalnym węzłem komunikacyjnym mogli by też stać się byli koordynatorzy ICEO szczebla wojewódzkiego. Dodatkowo, na stronie Wioski Internetowej znajduje się też lista telefonów i adresów mailowych do 490 ICEO, które skorzystały z programu.

Z pewnością nie należy ograniczać się tylko bazowania na adresach mailowych pracowni, które służyły do komunikacji koordynatorom programów, gdyż w terenie nieraz okazywało się, że jest to już martwy szlak komunikacyjny (nikt nie sprawdza poczty przychodzącej na ten adres).

W przypadku składania propozycji pracowni włączenia się w konkretne działania, UG **rekomendowane jest pozyskanie UG w roli „cichego partnera” - orędownika proponowanych działań.** Po pierwsze przekonanie UG, że warto aby pracownia się zaangażowała jest w zasadzie gwarantem, że pracownia faktycznie się zaangażuje. W sytuacji docierania z propozycją bezpośrednio do pracowni, z pominięciem UG, pracownia i tak musi uzyskać akceptację ze strony UG. Po drugie, włączenie UG w proces rekrutacji pracowni do działań powinno również skutkować wzrostem poczucia odpowiedzialności UG za pracownię oraz wzmocnieniem pozytywnego wizerunku pracowni, jako wartościowego zasobu lokalnego, który może być ośrodkiem działań pożytecznych dla społeczności lokalnej.

Być może, wobec braków w sieci komunikacji pomiędzy pracownikami, warto by rozważyć skonstruowanie programu-preludium, który pozwoliłby wyłuskać pracownie aktywne oraz pracownie z potencjałem re-aktywacyjnym. Program-preludium mógłby posłużyć stworzeniu kręgosłupa sieci, którą można by w dłuższej perspektywie obudowywać kolejnymi pracownikami, zasysając je do już działającej struktury.

## 4. O CENTRUM CYFROWYM I AUTORACH RAPORTU

### Centrum Cyfrowe

Centrum Cyfrowe Projekt: Polska działa w formule think-and-do tank. Element <think> obejmuje opracowywanie badań i analiz, projektów legislacyjnych i opinii, oraz stałe monitorowanie rozwoju kluczowych obszarów społeczeństwa cyfrowego. Element <do> obejmuje działania edukacyjne, akcje i projekty społeczne oraz działania eksperymentalne i laboratoryjne; ma na celu testowanie nowatorskich sposobów wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych oraz promowanie nowych modeli współpracy (przede wszystkim opartych o dostępne narzędzia cyfrowe). Samo Centrum Cyfrowe Projekt: Polska, jako instytucja, jest eksperymentem – próbą wypracowania nowego modelu instytucji na miarę dzisiejszych czasów: instytucji wykorzystującej narzędzia cyfrowe i czerpiącej inspirację z sieciowych modeli działania i współpracy. W tym celu Centrum wdraża otwarte metody produkcji wiedzy i opiera się o sieciową strukturę – wykorzystującą duże grono współpracowników, oraz szerszą społeczność w modelu crowdsourcingu.

Michał Danielewicz, [michaldanielewicz@gmail.com](mailto:michaldanielewicz@gmail.com)

Jest socjologiem i etnografem. Zajmuje się badaniami jakościowymi o charakterze społecznym i akademickim, m.in.: współorganizator, badacz i współautor raportu w projekcie „Młodzi i media”, autor i realizator projektu analizującego internetową społeczność wikipedystów, badacz w Programie Rozwoju Bibliotek. Współpracował m.in. z: UW, SWPS, Pracownią Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”, ISP, Towarzystwem Inicjatyw Twórczych „ę”. Zajmuje się również badaniami jakościowymi o charakterze rynkowym (3 lata pracy w firmie badawczej 4P research mix). Szczególnie interesuje się społecznymi aspektami funkcjonowania cyfrowych technologii oraz analizą instytucjonalną w oparciu o metody jakościowe. Publikował m.in. w: „Dużym Formacie”, „Studiach Socjologicznych”, „Kulturze Popularnej”, „Dwutygodniku” oraz „Media i Marketing Polska”.

Paweł Mazurek, [pawellukaszmazurek@gmail.com](mailto:pawellukaszmazurek@gmail.com)

Socjolog internetu, etnograf, doktorant w Instytucie Socjologii UW, Senior Associate Consultant i coach w Impact Development Training Group. Od 10 lat zajmuje się badaniami jakościowymi w obszarze nowych mediów oraz programami rozwijania umiejętności przywódczych, m.in.: redaktor współorganizator, badacz i współautor raportu w projekcie „Młodzi i media”, współredaktor książki „Re: Internet. Społeczne aspekty medium.”, twórca szkoleń wspierających leadership w branży telekomunikacyjnej (Play, Netia) i consultingu (PwC, Ernst & Young). Publikował m.in. w „Studiach Socjologicznych”, „Kulturze i Społeczeństwie”, „Studiach Medioznawczych” oraz „Kulturze Popularnej”.