



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Załącznik nr 2 do fiszki konkursu "Kluby Rozwoju Cyfrowego – Skalowanie (KRC Skalowanie)"

Ramy funkcjonowania Klubów Rozwoju Cyfrowego w Polsce

- etap skalowania

Wersja 2.0, luty 2026 r.

Niniejszy dokument powstał w ramach realizacji projektu „Kluby Rozwoju Cyfrowego – projekt wspierający (KRC Wsparcie)” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027.

Spis treści

Słownik:	3
I. Podstawowe założenia Klubów Rozwoju Cyfrowego w Polsce	4
1. Kompetencje cyfrowe	7
2. Działania KRC	7
3. Kto może korzystać z pomocy KRC	8
4. Gdzie działa KRC.....	8
5. Minimalne (obligatoryjne) wymagania dla utworzenia KRC.....	9
II. Zalecenia dotyczące tworzenia KRC	14
1. Rekomendacje dotyczące wyboru lokalizacji oraz współpracy z otoczeniem	15
2. Rekomendacje dotyczące kadry KRC – edukatorzy i edukatorki	17
3. Rekomendacje w zakresie oferty edukacyjnej KRC i komunikacji z odbiorcami	21
4. Rekomendacje w zakresie tematyki oferty edukacyjnej.....	37
5. Rekomendacje w zakresie zasobów sprzętowych	38
6. Rekomendacje w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz komunikacyjnej KRC.....	38
7. Ścieżka wsparcia dla funkcjonowania KRC oraz zasady monitorowania pracy KRC – działania KRC	
Wsparcie.....	42

Słownik:

1. **Beneficjent** - podmiot, który złożył wniosek, otrzymał dofinansowanie i realizuje projekt w ramach naboru KRC Skalowanie. Beneficjentami są operatorzy, do których zadań należy m.in: 1. zaplanowanie sieci KRC na danym obszarze, 2. rekrutacja wymaganego personelu projektu, w tym edukatorów i edukatorek, 3. aktywne wspomaganie edukatorów i edukatorek w rekrutacji osób do szkoleń, 4. upowszechnianie rezultatów projektu i promocja, 5. koordynacja projektu.
2. **Obszar konkursowy** - region, który obejmuje konkretne powiaty i miasta lub duże aglomeracje miejskie. W każdym obszarze realizowany jest jeden projekt. Podział na obszary w konkursie KRC Skalowanie stanowi załącznik do fiszki Roczego Planu Działania na rok 2026.
3. **KRC** to Kluby Rozwoju Cyfrowego prowadzone w ramach realizowanych projektów dofinansowanych ze środków Unii Europejskiej. KRC świadczą działania na rzecz rozwoju kompetencji cyfrowych osób dorosłych, w różnorodnej formule (w klubach typu 1, jak i w klubach typu 2), a także poprzez zróżnicowaną ofertę edukacyjną.
4. **KRC typu 1** – lokalny ośrodek rozwoju kompetencji cyfrowych, posiadający stałą siedzibę na terenie wybranej gminy, otwarty co najmniej 5 dni w tygodniu (minimum 40 godzin). W klubie zaangażowany jest personel (minimum 2 edukatorów) prowadzący wsparcie edukacyjne dla osób dorosłych oraz udzielanie porad.
5. **KRC typu 2** – klub zlokalizowany w gminie, gdzie nie funkcjonuje klub typu 1 (z wyjątkiem dużych miast i aglomeracji, gdzie dopuszczana jest możliwość funkcjonowania obu typów klubów). Kluby typu 2 działają na zasadach tożsamyh do klubów typu 1 w zakresie stałego miejsca funkcjonowania i oferty. W odróżnieniu od KRC typu 1, KRC typu 2 działają w określone dni tygodnia (minimum 8 godzin w tygodniu) i są obsługiwane przez jednego edukatora.
6. **Ramy kompetencji cyfrowych dla obywateli DigComp2.2** to dokument zapewniający jednolite rozumienie kompetencji cyfrowych, przygotowany przez Komisję Europejską (wersja polska [Ram kompetencji cyfrowych DigComp 2.2 PL](#)).

7. **Edukatorzy i edukatorki** to osoby zaangażowane w KRC, spełniające wymagania opisane w rozdziale II, pkt 2 niniejszego dokumentu.
8. **Uczestnicy/Odbiorcy** to osoby dorosłe weryfikowane na podstawie numeru PESEL i innych danych osobowych, korzystające lub planujące korzystanie z oferty edukacyjnej KRC.
9. **Porada** to usługa świadczona przez edukatorów i edukatorki KRC, mająca na celu udzielenie osobie korzystającej z porady informacji i wskazówek dotyczących zgłaszanego problemu. Przy czym za poradę uznawany jest jednorazowy, nieprzerwany kontakt edukatora lub edukatorki z klientem, niezależnie od czasu trwania oraz liczby podejmowanych tematów. Porada nie podlega walidacji efektów uczenia się, w odróżnieniu od pozostałych realizowanych w KRC form oferty edukacyjnej, nie ma lub nie musi mieć charakteru edukacyjnego. Porada dokumentowana jest poprzez kartę porady. Wzór karty porady udostępniony jest edukatorom i edukatorkom na platformie komunikacyjno-edukacyjnej, do której osoby te otrzymują dostęp w ramach działań projektu KRC Wsparcie.
10. **Wniosek o dofinansowanie** - wniosek, który wnioskodawca składa do Instytucji Pośredniczącej programu FERS – Centrum Projektów Polska Cyfrowa, aby uzyskać dofinansowanie w ramach konkursu.
11. **Instytucja Pośrednicząca** – instytucja ogłaszająca konkurs na dofinansowanie projektów utworzenia KRC w Polsce.
12. **Ustawa o języku migowym** to ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2023 r. poz. 20).
13. **FERS** – program Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027, współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+).

I. Podstawowe założenia Klubów Rozwoju Cyfrowego w Polsce

Współczesna rzeczywistość społeczno-gospodarcza to gwałtowne zmiany technologiczne, postępująca cyfryzacja i wirtualizacja życia codziennego. Procesy te wymuszają redefinicję sposobów uczenia się, dostępu do informacji i uczestnictwa w życiu społecznym.

Kompetencje cyfrowe jako czynnik wzrostu społecznego i gospodarczego, wymagają szczególnej uwagi w kontekście warunków ich kształtowania. Obecnie kompetencje cyfrowe są niezbędne do pełnoprawnego funkcjonowania we współczesnym społeczeństwie. Natomiast osoby dorosłe, szczególnie z grup defaworyzowanych, potrzebują edukacji osadzonej w relacjach, realnym kontekście społecznym i fizycznych przestrzeniach, w których możliwa jest wymiana doświadczeń i wsparcie emocjonalne.

Z danych Głównego Urzędu Statystycznego za rok 2021 wynika, że 93% gospodarstw domowych w Polsce centralnej oraz zachodniej 93,1% gospodarstw domowych posiadało dostęp do Internetu w domu. Poziom tego wskaźnika we wschodniej części kraju kształtował się na poziomie o 3,1 p. proc. niższym. Jednocześnie jednak, według raportu EU DESI (2021), zaledwie 43% obywateli Polski w wieku 16–74 lat posiadało podstawowe kompetencje cyfrowe (przy średniej unijnej wynoszącej 56%). W 2025 r. odsetek osób posiadających co najmniej podstawowe umiejętności cyfrowe w Polsce wyniósł 50%, o 10 p.p. poniżej średniej unijnej. Niemal co czwarty mieszkaniec Polski w wieku 16-74 posiadał ponadpodstawowe umiejętności cyfrowe w 2025 r., podczas gdy średnio miało je 31% mieszkańców UE. Ta luka kompetencyjna wskazuje na potrzebę gruntownej zmiany w modelach kształcenia dorosłych oraz tworzenia warunków sprzyjających edukacji cyfrowej.

Z uwagi na szybko następujące po sobie skoki technologiczne, różnice pokoleniowe w podejściu do technologii cyfrowych są dziś bardziej widoczne niż kiedykolwiek wcześniej.

Zgodnie z zaleceniem Rady Unii Europejskiej z 22 maja 2018 r. w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie (2018/C 189/01) „każda osoba ma prawo do dobrej jakości i włączającego kształcenia, szkolenia i uczenia się przez całe życie w celu utrzymania i nabywania umiejętności, które pozwolą jej w pełni uczestniczyć w życiu społeczeństwa i skutecznie radzić sobie ze zmianami na rynku pracy”, a **państwa członkowskie powinny wspierać wszystkie osoby w rozwijaniu kompetencji kluczowych, do których należą między innymi kompetencje cyfrowe.** Kluby Rozwoju Cyfrowego są odpowiedzią na problem nierówności w obszarze kompetencji cyfrowych osób dorosłych i potrzebę stworzenia rozwiązań skupionych na aspekcie społecznym procesów cyfryzacyjnych. Potrzeba ta znalazła swoją odpowiedź również w [rządowym Programie Rozwoju Kompetencji Cyfrowych \(PRKC\)](#), stając się jednym z ważnych punktów strategii

działania na rzecz osiągnięcia celu, którym jest uzyskanie do 2030 roku przez 80% mieszkańców Polski co najmniej podstawowego poziomu kompetencji cyfrowych.

W trakcie prac nad przedsięwzięciem dot. Klubów Rozwoju Cyfrowego przeprowadzone zostało w roku 2024 badanie w formie ankiety telefonicznej, które miało dostarczyć informacji pomagających w opracowaniu ram funkcjonowania KRC w Polsce. Badaniem objęto populację 2477 gmin (302 miejskich w tym 66 miast na prawach powiatu, 677 miejsko-wiejskich oraz 1498 wiejskich). Stosując dobór losowo-warstwowy w badaniu zachowano reprezentatywność na poziomie typów gmin oraz województwa. Łącznie przeprowadzono 333 wywiady kwestionariuszowe z przedstawicielami władz samorządowych. W gminach, które zadeklarowały, że na ich terenie w ciągu ostatnich 5 lat realizowane były działania ukierunkowane na przeciwdziałanie zjawisku wykluczenia cyfrowego mieszkańców, większość z tych inicjatyw dotyczyła dofinansowania zakupów sprzętu komputerowego dla mieszkańców, szkoleń lub doradztwa z pakietu biurowego dla mieszkańców, dostosowania strony internetowej urzędu gminy do wymogów WCAG. Głównym argumentem za utworzeniem KRC, na który powoływały się gminy, jest pomoc w podniesieniu poziomu kompetencji cyfrowych mieszkańców w wyniku działalności KRC. Według badanych, głównymi potrzebami z zakresu kompetencji cyfrowych, które powinna zaspokajać działalność KRC, jest nauka podstawowego posługiwania się komputerem lub smartfonem, prowadzenie nauki online, nauka posługiwania się aplikacjami cyfrowymi np. e-bankowość, e-zakupy oraz obsługi aplikacji publicznych tj. e-administracja, e-zdrowie.

W trakcie realizacji projektów w ramach naboru KRC Pilotaż przeprowadzono ankietę wśród gmin, które w roku 2025 utworzyły na swoim terenie KRC. Na podstawie ankiety zrewidowano bazowe założenia ram funkcjonowania KRC, wprowadzono zmiany i rozszerzenia wynikające z rekomendacji gmin, a także edukatorów i edukatorek w nich zaangażowanych.

Pełen opis kontekstu uruchomienia działań na rzecz KRC w Polsce zawarto w dokumencie pod nazwą: „Informacja o planowanej formule wdrażania Klubów Rozwoju Cyfrowego (Działanie 01.09 FERS: Rozwój kompetencji cyfrowych)” stanowiącym załącznik nr 1 do fiszki

Rocznego Planu Działania FERS na rok 2024 pn. „Kluby Rozwoju Cyfrowego – Pilotaż (KRC Pilotaż)”¹ i dokumentacji konkursowej.

1. Kompetencje cyfrowe

Umiejętności lub kompetencje cyfrowe to harmonijna kompozycja wiedzy, umiejętności i postaw umożliwiających życie, uczenie się i pracę w społeczeństwie cyfrowym, tj. społeczeństwie wykorzystującym w życiu codziennym i pracy technologie cyfrowe. Kompetencje cyfrowe określone są w [Ramach kompetencji cyfrowych DigComp 3.0](#) (aktualna wersja polska [Ram kompetencji cyfrowych DigComp 2.2 PL](#)).

Na kompetencje cyfrowe składają się:

- umiejętność korzystania z informacji i danych;
- komunikacja i współpraca;
- tworzenie treści cyfrowych;
- bezpieczeństwo;
- rozwiązywanie problemów.

2. Działania KRC

Klub Rozwoju Cyfrowego oferuje mieszkańcom obszaru, na którym działa, zorganizowane wsparcie edukacyjne w zakresie rozwoju kompetencji cyfrowych, realizowane w różnych formach (opis form edukacyjnych znajduje się w rozdziale II, pkt 3 niniejszego dokumentu). KRC świadczy również bieżące wsparcie, polegające na udzielaniu doraźnych porad w zakresie rozwoju kompetencji cyfrowych. Zakres działania KRC jest znacznie szerszy niż funkcjonujących w poprzednich latach publicznych punktów dostępu do Internetu (PIAP), pracowni komputerowych czy kafejek internetowych. Wsparcie realizowane jest różnymi metodami w siedzibie KRC (typu 1 lub typu 2) lub innych miejscach wynikających z potrzeb mieszkańców obszaru:

¹Fiszka z załącznikami jest dostępna na stronie internetowej: <https://rozwojspoleczny.gov.pl/instytucje-i-dzialania-w-programie-fundusze-europejskie-dla-rozwoju-spoecznego-2021-2027/rpd/roczne-plany-dzialania-dokumenty/kluby-rozwoju-cyfrowego-pilotaz-krc-pilotaz/>

- w KRC typu 1, posiadających stałą siedzibę na terenie gminy umiejscowionej w obszarze działania operatora, wsparcie świadczone jest przez minimum 2 edukatorów lub edukatorki - łącznie przez co najmniej 40 godzin tygodniowo;
- w KRC typu 2, realizowanych głównie poprzez stałe i powtarzalne dyżury edukatorów w gminach, gdzie KRC typu 1 nie powstał;
- w innych miejscach, zgodnie z zapotrzebowaniem odbiorców wsparcia (gościnnie np. w DPS, organizacjach w których funkcjonują odbiorcy i odbiorczynie itp.).

3. Kto może korzystać z pomocy KRC

Korzystać z KRC i zdobywać nową wiedzę, umiejętności oraz kształtować postawy w obszarze kompetencji cyfrowych mogą wszystkie osoby dorosłe. KRC powinien docierać ze swoją ofertą zwłaszcza do osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, które nie posiadają podstawowych kompetencji cyfrowych. Z uwagi na charakter działań KRC nie powinno odmawiać wsparcia osobom poniżej 18 roku życia (ale osoby te nie mogą zostać wliczone do wskaźników produktu i rezultatu, wskazanych w dokumentacji konkursowej). Jednocześnie KRC mogą organizować zajęcia angażujące osoby w różnym wieku (np. w formie warsztatów międzypokoleniowych).

4. Gdzie działa KRC

Po przeanalizowaniu własnych zasobów i możliwości Beneficjent we współpracy z władzami wybranej **jednostki samorządu terytorialnego lub innymi zainteresowanymi lokalnymi niekomercyjnymi² podmiotami, podejmuje decyzję o lokalizacji siedziby.**

KRC musi być zlokalizowany w istniejących zasobach.

KRC może być ulokowany:

- w istniejącej jednostce lub instytucji samorządowej **między innymi** w takich miejscach jak: gminny dom kultury, biblioteka, ośrodek pomocy społecznej, centrum

² Lokalne niekomercyjne podmioty – inne niż jednostki samorządu terytorialnego lokalne niekomercyjne podmioty, które nie działają dla zysku, lecz dla zaspokojenia potrzeb, ważnych dla rozwoju lokalnych lub regionalnych społeczności. Np.: organizacje pozarządowe w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2023 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. z 2025 r. poz. 1338), urzędy pracy, publiczne uczelnie, a także szkoły i uczelnie niepubliczne, które nie są nastawione na generowanie zysku dla właścicieli.

nauki, szkoła czy inne realizujące dotychczas działania na rzecz edukacji, integracji społecznej i aktywności lokalnej lub

- w innych zasobach należących do beneficjenta, w których do tej pory realizował działania np. społeczne czy edukacyjne lub usługi na rzecz społeczności, lub
- w lokalu, którego właścicielem jest inny niż beneficjent lokalny niekomercyjny podmiot.

5. Minimalne (obligatoryjne) wymagania dla utworzenia KRC

Aby otworzyć KRC, Beneficjent musi spełniać poniższe **obligatoryjne wymagania**, które w optymalny sposób pozwolą na utworzenie i funkcjonowanie KRC. **Informacje sformułowane w oparciu o poniższe wymagania należy wskazać we wniosku o dofinansowanie na etapie konkursu.**

5.1. Opracowanie diagnozy

Przed złożeniem wniosku o dofinansowanie Beneficjent musi opracować na swoje potrzeby diagnozę sytuacji, aby prawidłowo zaplanować działania KRC zgodnie z celami programu FERS. Wnioski z takiej diagnozy powinny zostać zawarte we wniosku o dofinansowanie. Minimalny obszar diagnozy oraz przykładowe rodzaje i źródła danych to:

Obszar analizy	Źródła danych
Jakie są potencjalne grupy docelowe KRC na obszarze wsparcia; co wynika ze struktury demograficznej dorosłych mieszkańców regionu – np. jak wygląda ich aktywność zawodowa itp.	Między innymi: dane GUS, raporty o stanie gminy / powiatu/ województwa, strategie i programy rozwoju jst / regionu, dane monitorowane w ramach zadań własnych jst w innych zadaniach, informacje z PUP, informacje z ośrodków pomocy społecznej, placówek oświatowych itp.

Obszar analizy	Źródła danych
<p>Czy na obszarze, na którym realizowany będzie projekt, podejmowane były działania na rzecz rozwoju kompetencji cyfrowych osób dorosłych; jakie podmioty na terenie, w którym planowany jest projekt realizują działania w zakresie uczenia się dorosłych, rozwoju kompetencji cyfrowych, a także integracji społecznej.</p>	<p>Między innymi: dane publiczne z raportów, planów i wieloletnich planów inwestycyjnych i projektowych nie starszych niż 3 lata, dane zawarte w strategii rozwoju jst i raportach o stanie ich wykonania itp.</p>
<p>Potencjał do utworzenia KRC na danym obszarze:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instytucje: informacje na temat instytucji mających największy potencjał organizacyjny do utworzenia KRC na danym obszarze; 2. Zasoby lokalowe: informacje na temat zasobów lokalowych beneficjenta oraz gmin/podmiotów zainteresowanych współpracą, możliwych do wykorzystania w działalności KRC; 3. Sprzęt i wyposażenie: informacje na temat posiadanych zasobów sprzętowych i wyposażenia potrzebnego do realizacji działań KRC w planowanym miejscu (komputery, tablety, monitory interaktywne, rzutniki, infrastruktura sieciowa). Opcjonalnie informacje na temat potrzeby uzupełnienia tych zasobów; 	<p>m.in. dane publiczne, dane własne Beneficjenta</p>
<p>Jakie są potrzeby w zakresie rozwoju kompetencji cyfrowych w społeczności i na terenie, na którym planuje się realizację</p>	<p>Własne wnioski i obserwacje, na bazie działań bieżących, np. dotyczące przedsiębiorczości w danym regionie,</p>

Obszar analizy	Źródła danych
projektu, wynikające ze specyficznych warunków lokalnych, które mogą mieć wpływ na podejmowanie określonej tematyki działań edukacyjnych, kształtowanie kompetencji cyfrowych potrzebnych do szybszego odnalezienia się np. na lokalnym rynku pracy itp.	rodzaje pracodawców (będą oni potrzebować specyficznych umiejętności cyfrowych), przemysł turystyczny, specjalizacja lokalna (agroturystyka, dominacja produkcji rolnej, historia i zabytki, bogactwa naturalne, rozwinięta gałąź przemysłu itp.), duży udział osób starszych odnoszących się z dużą rezerwą do technologii cyfrowych itp.

5.2. Zapewnienie wymiaru godzin działania KRC

Obligatoryjne jest działanie KRC w czasie dostosowanym do potrzeb osób o różnym stylu życia, zapewniając zróżnicowane godziny otwarcia. W przypadku KRC typu 1 należy zapewnić **minimum 40 godzin, co najmniej 5 dni w tygodniu**. W uzasadnionych przypadkach (np. choroba lub udział edukatorów i edukatorek w szkoleniach), liczba godzin może ulec zmianie. W przypadku KRC typu 2 działających w gminach lub dzielnicach miast, w których nie ma KRC typu 1, należy zagwarantować dostęp do edukatora lub edukatorki w wymiarze co najmniej 8 godzin w tygodniu, np. w formie jednodniowego dyżuru w ustalonym dniu tygodnia.

5.3. Kadra KRC, edukatorzy i edukatorki:

- 1) W KRC typu 1 muszą być zaangażowane minimum dwie osoby, które pełnią rolę edukatorów i edukatorek (podmiot realizujący KRC może zatrudnić lub oddelegować do pracy osoby, które będą edukatorami_kami).
- 2) Łączny wymiar etatów osób zatrudnionych na tych stanowiskach należy dostosować do potrzeb zakładanej grupy klientów i planowanej oferty KRC, wymaganych minimów w zakresie tej oferty oraz obligatoryjnych godzin pracy KRC, a także do poziomu wskaźników produktu i rezultatu wskazanych do osiągnięcia zgodnie z dokumentacją konkursową. Jednakże minimalny wymiar etatu jednej osoby zatrudnionej lub delegowanej do pracy w roli edukatora lub edukatorki wynosi 0,5 etatu.

3) Edukatorzy i edukatorki KRC, niezależnie od tego, czy obsługują KRC typu 1 , czy typu 2, muszą spełniać następujące warunki:

- a) dyspozycyjność;
- b) doświadczenie w prowadzeniu zajęć edukacyjnych;
- c) wysoki poziom umiejętności interpersonalnych i komunikacyjnych;
- d) znajomość problematyki w zakresie edukacji i spraw społecznych danej gminy/obszaru działania danego KRC;
- e) posiadanie kompetencji cyfrowych na poziomie co najmniej średniozaawansowanym zgodnie z opisem tego poziomu w Ramach kompetencji cyfrowych DigComp2.2. obejmujących co najmniej:
 - umiejętności wyszukiwania informacji w internecie i weryfikacji ich prawdziwości,
 - umiejętności komunikacji i współpracy (e-maile, rozmowy wideo, komunikatory, sieci społecznościowe),
 - umiejętności tworzenia treści cyfrowych (obsługa edytorów tekstu, arkuszy kalkulacyjnych, tworzenie prezentacji itp.),
 - umiejętności pobierania, instalowania i zmiany ustawień oprogramowania i aplikacji, korzystania z usług dostępnych w sieci (zakupy, bankowość internetowa, e-administracja),
 - umiejętności w obszarze bezpieczeństwa (zarządzanie dostępem do informacji osobistych, zapewnienie bezpieczeństwa danych).

5.4. Oferta edukacyjna

W planowanych działaniach w całym okresie funkcjonowania KRC należy przewidzieć minimum **4 różne formy wybrane z katalogu wsparcia** (opisanego w rozdziale II, pkt 3 niniejszego dokumentu). Niemniej, w trakcie działalności KRC należy dostosowywać ofertę edukacyjną (w tym formy świadczenia wsparcia) do potrzeb klientów.

5.5. Tematyka oferty edukacyjnej

Obligatoryjne tematy do realizacji:

- tematy z zakresu e-usług publicznych, m.in.:
 - korzystanie z portali obywatel.gov.pl, podatki.gov.pl, empatia.gov.pl,
 - korzystanie z portalu pacjent.gov.pl, w tym Internetowe Konto Pacjenta,
 - obsługa aplikacji mObywatel,
 - profil zaufany, eDoręczenia - jak założyć i korzystać;
- tematy, które pozwalają nabyć uczestnikom umiejętności wskazane w poszczególnych obszarach kompetencji cyfrowych opisanych w Ramach kompetencji cyfrowych DigComp 2.2;
- tematy związane z higieną cyfrową.

5.6. Zasoby sprzętowe

Podstawowe rodzaje urządzeń niezbędne do realizacji oferty edukacyjnej KRC to: laptop (maksymalnie 7 sztuk na jeden KRC typu 1 i maksymalnie 1 sztuka na jeden KRC typu 2), tablet (maksymalnie 7 sztuk na jeden KRC typu 1 i maksymalnie 1 sztuka na jeden KRC typu 2), smartfon (maksymalnie 1 sztuka na jeden KRC typu 1 i maksymalnie 1 sztuka na jeden KRC typu 2), urządzenia peryferyjne (klawiatura, mysz, słuchawki z mikrofonem, urządzenia infrastruktury sieciowej zapewniające dostęp do sieci internetowej i możliwości skorzystania z niej przez odbiorców (sieć Wi-Fi), dostęp do urządzenia biurowego pozwalającego na skanowanie i drukowanie (maksymalnie 1 sztuka na jeden KRC typu 1), niezbędne oprogramowanie dla systemu operacyjnego (popularne i używane przez potencjalnych odbiorców).

Ilość i parametry sprzętu muszą dawać możliwość realizacji obligatoryjnych oraz wybranych przez beneficjenta form edukacyjnych. Beneficjent decyduje, jaka ilość podstawowego sprzętu (laptopy, tablety, smartfony) będzie wystarczająca do prawidłowego funkcjonowania danego klubu. Sprzęt zakupiony dla KRC typu 1 może być wykorzystywany w KRC typu 2 w razie potrzeby. Wnioskodawca może wykorzystywać w projekcie posiadane zasoby sprzętowe. **Limity ilościowe określone w niniejszym punkcie dotyczą wyłącznie zakupu nowego sprzętu finansowanego w ramach projektu.**

Jeśli beneficjent nie dysponuje zasobami sprzętowymi w zakresie podstawowym (tj. posiada

niewystarczającą liczbę sprzętu, który niezbędny jest do realizacji oferty edukacyjnej dla liczby osób odpowiadającej zakładanym wskaźnikom), musi uzupełnić je w ramach budżetu KRC (na podstawie [standardu i cen rynkowych dla programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027](#)), tak aby zaproponowane formy wsparcia były możliwe do zrealizowania.

5.7. Dostępność architektoniczna, cyfrowa i informacyjno-komunikacyjna:

KRC **jest zobligowany** do zapewnienia dostępu do wsparcia osobom z niepełnosprawnościami oraz szczególnymi potrzebami. Działania KRC muszą spełniać wymogi wskazane w [Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027](#), a także określone w [Zasadach kontroli dostępności w projektach EFS+](#).

II. Zalecenia dotyczące tworzenia KRC

Beneficjent musi opracować plan działania KRC w oparciu o diagnozę swoich zasobów organizacyjnych, sytuacji w obszarze rozwoju kompetencji cyfrowych, a także potrzeb mieszkańców danego obszaru. Sporządzenie takiej diagnozy ułatwi m.in. podjęcie decyzji dotyczącej lokalizacji KRC działających w formule typu 1, jak i typu 2 oraz zakresu oferowanego wsparcia.

W procesie tworzenia KRC należy zwrócić uwagę na **warunki demograficzne, społeczno-gospodarcze i geograficzne gmin znajdujących się na danym terenie.**

UWAGA: Najważniejsze elementy diagnozy będą stanowiły wkład do wniosku o dofinansowanie.

1. Rekomendacje dotyczące wyboru lokalizacji oraz współpracy z otoczeniem

1.1. Wybór lokalizacji

Wybór miejsc działalności dla KRC **nie powinien być wyborem przypadkowym**. W decyzji o lokalizacji należy wziąć pod uwagę:

- możliwości beneficjenta, które w dużej mierze odnoszą się do już funkcjonujących na danym obszarze punktów usług społecznych lub edukacyjnych oraz ich dostępność dla mieszkańców;
- możliwość realizowania w takiej lokalizacji działań dla osób ze szczególnymi potrzebami (na przykład: osób starszych i osób z niepełnosprawnościami), które często są wykluczone cyfrowo i wymagają wsparcia, zatem są potencjalnymi osobami korzystającymi z oferty KRC;
- możliwość w miarę szybkiego i prostego dotarcia do klubu różnymi środkami komunikacji publicznej, transportem prywatnym, a także rowerem lub pieszo;
- informację, czy miejsce spełnia minimalne wymagania w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej; określonych w [Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027](#) a także określone w [Zasadach kontroli dostępności w projektach EFS+](#) lub czy można niewielkim nakładem środków i czasu taką dostępność zapewnić.

1.2. Wykorzystanie zasobów istniejących beneficjenta

Beneficjent lub jego partnerzy powinien dysponować:

- **gotowością organizacyjną i merytoryczną** (z uwagi na profil działania lub dotychczasowe aktywności w zakresie edukacji dorosłych, integracji społecznej itp.),
- **przestrzenią**, która jest możliwa do wykorzystania i ewentualnego dostosowania zgodnie z rekomendacjami wynikającymi z niniejszego dokumentu,
- **bazą urządzeń cyfrowych i oprogramowania**, która jest możliwa do uzupełnienia z wykorzystaniem środków w projekcie KRC w oparciu o rekomendacje wynikające z niniejszego dokumentu,

- **gotowością do zaangażowania kadry** zgodnie z rekomendacjami wynikającymi z niniejszego dokumentu.

KRC powinien w jak najlepszy sposób wykorzystywać istniejący potencjał lokalowy oraz sprzętowy beneficjenta. Miejsce to powinno dawać szansę na rozwijanie kompetencji cyfrowych w przyjaznej atmosferze oraz dawać możliwość zrealizowania działań zarówno grupowych, jak i indywidualnych tak, aby jak najlepiej dopasować formę wsparcia do potrzeb lokalnej społeczności. Ważnym jest, aby miejsce zapewniało również bezpieczne warunki umożliwiające realizowanie doradztwa indywidualnego w tematach, dla których konieczne jest zachowanie poufności (na przykład indywidualne doradztwo w zakresie usług e-zdrowia, e-podatków itp.).

1.3. Współpraca z otoczeniem

W celu lepszego wykorzystania potencjału KRC, wzmocnienia działań komunikacyjnych i promocyjnych KRC oraz dla zapewnienia rozpoznawalności KRC wśród odbiorców (szczególnie w pierwszych miesiącach funkcjonowania klubów) konieczna jest współpraca z lokalnymi podmiotami, organizacjami i mediami. Kontakt z otoczeniem zapewni lepsze rozpoznanie potrzeb odbiorców i pozwoli na dostosowanie tematyki wsparcia i wybór form edukacyjnych.

W pierwszej kolejności należy podjąć współpracę z władzami gmin i organizacjami, których działania ukierunkowane są na wsparcie grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, w tym m.in. osób nieaktywnych zawodowo, osób z niepełnosprawnościami, osób starszych. Do takich organizacji zaliczyć można m.in.: organizacje senioralne (kluby aktywności seniora, uniwersytety trzeciego wieku (UTW), lokalne kluby inicjatyw społecznych, domy pomocy społecznej), organizacje świadczące wsparcie dla osób z niepełnosprawnościami, centra aktywności zawodowej, urzędy pracy, centra integracji lokalnej, ośrodki pomocy społecznej. Należy pamiętać, że nie mogą to być organizacje o charakterze politycznym lub takie, których działalność narusza przepisy [Karty Praw Podstawowych](#) i [Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych](#).

Współpraca z otoczeniem powinna sprzyjać rekrutacji uczestników KRC, wymianie wiedzy na temat potrzeb i oferowanego wsparcia (tak aby ewentualnie przekierowywać osoby), a także organizacji wspólnych lub uzupełniających się działań edukacyjnych. Współpraca może odbywać się na poziomie nieformalnego partnerstwa jako współpraca informacyjna i wymiana doświadczeń.

Naturalnymi podmiotami do tworzenia partnerstw są instytucje kultury, organizacje miłośnicze, Lokalne Ośrodki Wiedzy i Edukacji, a także instytucje, w których osoby dorosłe są pośrednim odbiorcą np. szkoły, przedszkola lub inne placówki oświatowe, które współpracują z rodzicami, którzy są pierwszymi nauczycielami dla młodych użytkowników rozwiązań cyfrowych.

2. Rekomendacje dotyczące kadry KRC – edukatorzy i edukatorki

W celu jak najlepszego wsparcia odbiorców w rozwoju kompetencji cyfrowych, zajęcia nie powinny mieć charakteru sformalizowanego, lecz bardziej odpowiadać działaniom w modelu „klubu” – miejsca, które w zorganizowanej, bezpiecznej i swobodnej atmosferze pozwala zdobywać nowe umiejętności. Dlatego tak ważne jest zapewnienie odpowiednich osób do prowadzenia KRC – edukatorów i edukatorek, których doświadczenia lub postawa pozwolą na rozwijanie oferty KRC i angażowanie odbiorców w działania KRC. Mimo swej mniej formalnej atmosfery, działania KRC muszą być dokumentowane na potrzeby sprawozdawczości z działalności KRC związanej z dofinansowaniem (bez względu na formę i typ zajęć) i ewaluacją. Dobór sposobu dokumentacji powinien być adekwatny do typu działania.

Wymagania obligatoryjne względem edukatorów i edukatorek wskazane w rozdziale I, pkt 5.3 zostały **szczegółowo opisane poniżej**.

2.1. Profil edukatorów i edukatorek:

- 1) dyspozycyjność (możliwość prowadzenia zajęć w różnych godzinach oraz w różne dni tygodnia, w zależności od potrzeb i zainteresowania odbiorców wsparcia),

- 2) posiadanie doświadczenia w prowadzeniu zajęć edukacyjnych (minimum 20 godzin dydaktycznych przeprowadzonych np. warsztatów, szkoleń, webinarów, w okresie ostatnich trzech lat),
- 3) wysoki poziom umiejętności interpersonalnych i komunikacyjnych,
- 4) znajomość problematyki w zakresie edukacji i spraw społecznych na obszarze działania KRC,
- 5) posiadanie kompetencji cyfrowych na poziomie co najmniej średniozaawansowanym zgodnie z opisem tego poziomu w Ramach kompetencji cyfrowych DigComp 2.2 obejmujących co najmniej:
 - a) umiejętności wyszukiwania informacji w Internecie i weryfikacji ich prawdziwości,
 - b) umiejętności komunikacji i współpracy (e-maile, rozmowy wideo, komunikatory, sieci społecznościowe),
 - c) umiejętności tworzenia treści cyfrowych (obsługa edytorów tekstu, arkuszy kalkulacyjnych, tworzenie prezentacji itp.),
 - d) umiejętności pobierania, instalowania i zmiany ustawień oprogramowania i aplikacji, korzystania z usług dostępnych w sieci (zakupy, bankowość internetowa, e-administracja),
 - e) umiejętności w obszarze bezpieczeństwa (zarządzanie dostępem do informacji osobistych, zapewnienie bezpieczeństwa danych).

Powyższe wymagania są gwarancją, że edukatorzy i edukatorki swoją postawą, umiejętnościami i wiedzą zorganizują działania edukacyjne indywidualne i grupowe dostosowane do potrzeb i oczekiwań odbiorców. Bardzo ważnym elementem są umiejętności interpersonalne i komunikacyjne na wysokim poziomie. Mile widziane będzie doświadczenie w organizowaniu i prowadzeniu zajęć szkoleniowych z osobami dorosłymi. Zdolność wchodzenia w relacje, umiejętność wsłuchiwania się w potrzeby drugiej osoby oraz skutecznego komunikowania się będą stały za sukcesem rekrutacji oraz wsparcia, które będzie odpowiadało na potrzeby osób dorosłych korzystających z działań projektowych. Edukatorzy i edukatorki otrzymają wsparcie w ramach równolegle realizowanego projektu KRC Wsparcie - zakres tych działań został opisany w rozdziale II, pkt 7.1 niniejszego dokumentu.

Aby zapewnić właściwe funkcjonowanie KRC i realizację wskaźników projektu rekomendujemy, by edukatorzy i edukatorki dodatkowo posiadali następujące kompetencje:

- umiejętność wykorzystywania technologii cyfrowych do skutecznego przekazywania wiedzy oraz inspirowania do jej zgłębiania,
- umiejętność tworzenia i zarządzania treścią w celach reklamowych, na przykład umieszczoną w Internecie lub instytucjach współpracujących,
- umiejętność wykorzystania narzędzi cyfrowych do prowadzenia konsultacji indywidualnych,
- doświadczenie we współpracy ze środowiskami lokalnymi, z administracją samorządową i organizacjami pozarządowymi (kompetencje pozwalające na skuteczną współpracę z władzami gmin w celu realizacji zadań projektowych),
- doświadczenie w rekrutacji uczestników zajęć dla osób dorosłych,
- doświadczenie w pracy w projektach współfinansowanych z Funduszy Europejskich.

Atutem edukatorów i edukatorek mogą być także umiejętności prowadzenia zajęć w oparciu o scenariusze bazujące na grach edukacyjnych, foto spacerach. Dzięki temu spotkania będą miały interesujący charakter i pozwolą na skuteczne przyswojenie wiedzy i zdobycie nowych umiejętności.

2.2. Zadania edukatorów i edukatorek:

1. pomoc uczestnikom w uczeniu się przez działanie, wymianę doświadczeń i zastosowanie wiedzy i umiejętności w praktyce,
2. dobieranie treści i formy zajęć do specyfiki grup i potrzeb uczestników (innych umiejętności potrzebuje senior na emeryturze, a innych osoba pracująca na etacie czy prowadząca biznes lub gospodarstwo rolne),
3. pokazywanie korzyści płynących z posiadania kompetencji cyfrowych oraz umiejętności wykorzystywania narzędzi cyfrowych i usług w życiu codziennym,
4. zaspokajanie potrzeb cyfrowych uczestników w zakresie wybranych umiejętności przydatnych w życiu prywatnym oraz zawodowym,
5. tworzenie oferty KRC zgodnej z rozdziałem II, pkt 3,

6. prowadzenie aktywnej rekrutacji na spotkania, szkolenia, warsztaty i pozostałe formy wsparcia w ramach oferty KRC, to jest: weryfikacja luk i potrzeb kompetencyjnych w celu zakwalifikowania do projektu i zaplanowania wsparcia,
7. realizacja oferty KRC (prowadzenie zajęć grupowych i indywidualnych podnoszących kompetencje cyfrowe),
8. analiza potrzeb kompetencyjnych uczestników,
9. prowadzenie walidacji – potwierdzenie efektów uczenia się uczestników,
10. opracowanie merytoryczne materiałów edukacyjnych,
11. kontakt z otoczeniem – instytucjami i organizacjami, z którymi KRC może nawiązać współpracę, w celu upowszechniania potrzeby rozwoju kompetencji cyfrowych w Polsce,
12. prowadzenie dokumentacji merytorycznej ze wszystkich działań realizowanych w ramach KRC, m.in. niezbędnej do ewaluacji i sprawozdawczości,
13. bieżące monitorowanie potrzeb uczestników,
14. systematyczne podnoszenie własnej wiedzy i umiejętności, uczestnictwo w szkoleniach i spotkaniach sieciujących, o których mowa w rozdziale II, pkt 7,
15. obsługa KRC w godzinach funkcjonowania i gotowość do doradztwa dla osób niezapowiedzianych oraz udzielanie bieżących porad klientom KRC.

Wszystkie zadania edukatorów i edukatorek (zarówno realizowane w siedzibie, jak i poza siedzibą KRC) powinny być wykonywane w zakładanych godzinach funkcjonowania **KRC**, w ramach tego czasu należy zabezpieczyć możliwość niezapowiedzianych konsultacji i porad, odpowiadających na bieżące potrzeby klientów KRC.

W przypadku edukatorów realizujących zadania w KRC typu 2, zadania powinny być realizowane w ramach zaplanowanych stałych dyżurów edukatorek i edukatorów.

UWAGA: Edukatorzy powinni zaplanować część godzin wspólnej pracy (np. dwie godziny każdego dnia) tak, aby mieli czas na przekazanie sobie bieżących informacji i wspólną pracę koncepcyjną. Należy pamiętać, że edukatorzy i edukatorki mają obowiązek uczestniczyć w

szkoleniach i spotkaniach sieciujących organizowanych przez zespół KRC Wsparcie (szczegóły wsparcia opisane zostały w rozdziale II, pkt 7 niniejszego dokumentu).

3. Rekomendacje w zakresie oferty edukacyjnej KRC i komunikacji z odbiorcami

Wsparcie – to każda forma edukacji grupowej lub indywidualnej, prowadząca do nabycia nowych lub podniesienia posiadanych kompetencji cyfrowych, zakończona etapem weryfikacji efektów uczenia się.

Wsparcie powinno być zdefiniowane przez efekty uczenia się, czyli wiedzę, umiejętności oraz kompetencje społeczne, które uczestnik może nabyć w procesie uczenia się. Należy zastosować rodzaje kompetencji oraz oczekiwane efekty uczenia się w oparciu o rodzaje umiejętności zawarte w Ramach kompetencji cyfrowych DigComp 2.2.

Wsparcie opiera się na:

- otwartości,
- adekwatności,
- dostępności,
- komunikacji przy użyciu prostego języka, bez trudnych definicji oraz słów (przekazywana wiedza powinna być zrozumiała dla osób bardzo słabo orientujących się w technologiach cyfrowych, dlatego należy unikać stricte informatycznego nazewnictwa),
- możliwości skorzystania ze wsparcia bez względu na płeć, pochodzenie, wiek itd.,
- identyfikacji konkretnych problemów oraz uzyskiwaniu szybkich korzyści i satysfakcji wynikającej z nabycia nowych umiejętności cyfrowych.

Obligatoryjne wymogi dotyczące formy wsparcia oferowanego w ramach KRC to minimum 4 różne formy wybrane z katalogu wsparcia indywidualnego i grupowego (opisanych w punktach 3.3 oraz 3.4 poniżej):

- obowiązek zapewnienia wsparcia indywidualnego w formie doradztwa;
- obowiązek zapewnienia wsparcia grupowego w formie warsztatów;

- realizacja dodatkowo minimum dwóch form wsparcia: jednego indywidualnego i jednego grupowego.

3.1. Formy edukacyjne w ramach KRC

Dopuszczalne formy wsparcia to forma **grupowa** oraz forma **indywidualna**. Formę pracy należy dostosować do potrzeb i oczekiwań grupy uczestników i uczestniczek.

Dla osób dorosłych bardzo ważnym elementem skłaniającym do aktywności edukacyjnej jest możliwość zdobycia umiejętności praktycznych, odpowiadających na ich konkretne potrzeby oraz podmiotowość osoby uczącej się. Ważne są także: dobrowolność angażowania się, poczucie decyzyjności, możliwość wyboru, a wszystko to przy szacunku i uznaniu dla indywidualnych potrzeb, zasobów i ograniczeń. Ceniona jest partnerska relacja z prowadzącymi i swobodna atmosfera podczas zajęć edukacyjnych. Ważne, aby w procesie uczenia aktywne były obie strony – edukatorzy i edukatorki oraz osoby uczące się. Nacisk powinien być położony na metody angażujące i techniki pracy zespołowej (dyskusje, prace w parach itp.).

3.2. Ścieżki edukacyjne

Ścieżka edukacyjna to zaplanowany program nauczania odpowiadający na zdefiniowane potrzeby uczestnika. Obejmuje różne formy wsparcia edukacyjnego (indywidualne i grupowe). Umożliwia uczestnikowi zdobycie oraz rozwój **kompetencji cyfrowych** w różnych kontekstach życia codziennego i zawodowego.

Korzystanie ze ścieżek edukacyjnych w KRC jest ważne i pomocne, gdyż systematycznie i spójnie buduje wiedzę i rozwija umiejętności cyfrowe, dostosowując zakres materiału do potrzeb uczestników. Indywidualne podejście edukatorów i edukatorek do uczestnika pozwala wprowadzać nowe formy edukacyjne i stale podnosić poziom kompetencji cyfrowych (np. od doradztwa w zakresie założenia poczty e-mail po korzystanie ze szkoleń online, wymagających posiadanie e-maila). Edukatorzy i edukatorki powinni podtrzymywać kontakt z uczestnikami i dążyć do objęcia ich długofalowym wsparciem.

Przykłady ścieżek

Tworząc ścieżkę edukacyjną edukatorzy i edukatorki powinni uwzględniać indywidualne potrzeby uczestnika lub uczestniczki i cel, jaki chce osiągnąć. W zależności od tego, wybór form wsparcia i kolejność ich zastosowania może być różny. Przykładowe ścieżki zaprezentowane są poniżej.

Przykład 1:

Cel osoby uczestniczącej: nabycie umiejętności fotografowania smartfonem.

Wsparcie indywidualne: konsultacje – w zakresie obsługi aparatu w smartfonie, poznanie podstawowych trybów i ustawień w aparacie w smartfonie.

Wsparcie grupowe: warsztat – fotografia smartfonowa, nabywanie umiejętności w praktyce, część zajęć może odbywać się w terenie.

Wsparcie grupowe: warsztat – edycja fotografii, instalowanie aplikacji do edycji zdjęć, edycja zdjęć przy użyciu jednej z aplikacji.

Przykład 2:

Cel osoby uczestniczącej: sprawna obsługa smartfona.

Wsparcie indywidualne: konsultacje - wsparcie w rozwiązywaniu problemów z nowym sprzętem, dokonanie podstawowych ustawień, nauka wykonywania połączeń, używania klawiatury, zapisywania kontaktów.

Wsparcie grupowe: szkolenie – smartfon od podstaw, nauka korzystania z aplikacji systemowych w smartfonie (kalendarz, budzik itp.), korzystanie z wifi, danych komórkowych, lokalizacji i innych, instalowanie aplikacji, korzystanie z aparatu.

Wsparcie indywidualne: doradztwo - korzystanie z konkretnych aplikacji, pomoc przy rejestrowaniu się w aplikacjach, a następnie w logowaniu.

Przykład 3:

Cel osoby uczestniczącej: możliwość korzystania z dowodu cyfrowego i podglądu recept w ramach aplikacji mObywatel.

Wsparcie indywidualne: konsultacje - zainstalowanie aplikacji mObywatel, omówienie aplikacji, a także sposobów logowania, złożenie wniosku o założenie profilu zaufanego.

Wsparcie indywidualne: doradztwo - aktywacja profilu zaufanego, zalogowanie się do mObywatel, omówienie funkcjonalności aplikacji.

Wsparcie grupowe: szkolenie - E-administracja dla każdego, omówienie serwisów gov.pl,

Wsparcie indywidualne: doradztwo - wsparcie w zakresie logowania się do serwisów pacjent.gov.pl i podatki.gov.pl

3.3. Wsparcie grupowe - proponowane formy pracy grupowej

Doskonalenie oferty KRC powinno odbywać się w sposób ciągły dzięki analizie doświadczeń, popularności wybieranych form uczestnictwa, potrzeb odbiorców i odbiorczyń i rozwoju edukatorów i edukatorek. Poniżej znajdują się proponowane formy pracy grupowej.

1. Zajęcia szkoleniowe (klasyczne szkolenie):

- 1) forma zajęć dla grupy osób, zawierająca elementy wykładu, pogadanki, instruktażu, dyskusji oraz zajęcia praktyczne, ćwiczenia itp. (należy kłaść nacisk na ćwiczenia praktyczne uczestników),
- 2) liczba osób: 3-20 uczestników, 1-2 osoby prowadzące (edukatorzy i edukatorki),
- 3) czas trwania: forma dopuszcza dużą elastyczność w zakresie czasu trwania, zazwyczaj od 2 do 8 godzin (dydaktycznych, czyli 45 minut) lub szkolenie cykliczne np. 8 spotkań po 2 godziny,
- 4) rodzaj zagadnień: ogólne lub szczegółowe, wprowadzające w temat, podnoszące wiedzę; mogą wpływać na podstawy; tematy, które odpowiadają realnym potrzebom i oczekiwaniom uczestników,
- 5) sposób realizacji: zajęcia realizowane w czasie rzeczywistym, stacjonarnie lub online,
- 6) modyfikacje/ uwagi/ przykłady:
 - a) szkolenia mogą być realizowane w formie projektu dla mieszkańców, który odpowiada na konkretną potrzebę np. stworzenie strony internetowej,
 - b) szkolenia mogą być połączone z wyjazdami lub wycieczkami (wyjazdy szkoleniowe). Wyjazdy mogą odbywać się na terenie danej gminy lub

- w najbliższej okolicy, dzięki czemu możliwa jest nauka np. nawigacji smartfonowej, fotografii plenerowej i innych zagadnień,
- c) zajęcia mogą być łączone w cykle: 2 lub więcej zajęć powiązanych tematyką,
 - d) szkolenia mogą być wykorzystane jako zaproszenia np. do warsztatów, gdzie uczestnik będzie skupiony na zagadnieniach praktycznych,
- 7) sposób weryfikacji efektów: narzędzia weryfikacji powinny być dostosowane do indywidualnej sytuacji, potrzeb szkoleniowych uczestników i zrealizowanych celów np. ankieta pre-post i test wiedzy (oba narzędzia należy dokumentować w formie papierowej lub cyfrowo).

2. Warsztaty:

- 1) forma zajęć dla grupy osób skoncentrowana na zajęciach praktycznych, ćwiczeniach (metoda warsztatowa),
- 2) liczba osób: 3-16 uczestników, 1-2 osoby prowadzące (edukatorzy i edukatorki) - przy grupie ponad ośmioosobowej rekomendowane są 2 osoby prowadzące,
- 3) czas trwania: od 2 do 6 godzin (dydaktycznych, czyli 45 minut),
- 4) rodzaj zagadnień: konkretne umiejętności, ćwiczone pod okiem edukatorów i edukatorek,
- 5) sposób realizacji: zajęcia realizowane w czasie rzeczywistym, realnie (z fizyczną obecnością uczestników), także poza tradycyjną salą/budynkiem (ze względu na aspekt związany z praktyką i ćwiczeniami tylko wyjątkowo mogą być realizowane online),
- 6) modyfikacje/ uwagi/ przykłady:
 - a) warsztaty międzypokoleniowe z elementami uczenia się od siebie nawzajem,
 - b) warsztaty rodzinne: dla całych rodzin,
 - c) warsztaty w terenie: praktyczne działania z wykorzystaniem np. pracy z aplikacjami (np. kształcenie umiejętności korzystania z mapy itp.),
 - d) gry edukacyjne zorganizowane przez edukatorów i edukatorki np. gra miejska, geocaching,

- 7) sposób weryfikacji efektów: narzędzia weryfikacji powinny być dostosowane do indywidualnej sytuacji, potrzeb szkoleniowych uczestników i zrealizowanych celów np. ankieta pre-post i test wiedzy (oba narzędzia należy dokumentować w formie papierowej lub cyfrowo).

3. Spotkania:

- 1) forma zajęć: moderowane spotkania grupowe, których osią jest temat/ problem/ doświadczenie, którymi dzielą się uczestnicy; może zawierać elementy wprowadzenia, pracy w grupach; mniej ustrukturyzowana forma niż zajęcia szkoleniowe (klasyczne), w bardziej nieformalnej atmosferze,
- 2) liczba osób: 3-20 uczestników, 1-2 prowadzących (edukatorzy i edukatorki),
- 3) czas trwania: 1-3 godziny dydaktyczne,
- 4) rodzaj zagadnień: wiedza, umiejętności i postawa bliska uczestnikom,
- 5) sposób realizacji: stacjonarne lub online,
- 6) modyfikacje/ uwagi/ przykłady: spotkania tematyczne w formie kółek samopomocy, wiedzy, dyskusyjnych np. kółko dyskusyjne na temat aplikacji wspierających aktywność fizyczną - ćwicz ze smartfonem. Można wykorzystywać doświadczenia metod pracy uniwersytetów ludowych³, w tym zwrócić uwagę na równość uczestników, włączanie uczestników w prowadzenie zajęć (w zakresie, w którym posiadają kompetencje),
- 7) sposób weryfikacji efektów: narzędzia weryfikacji powinny być dostosowane do indywidualnej sytuacji, potrzeb szkoleniowych uczestników i zrealizowanych celów np. ankieta samooceny i ocena opisowa edukatorów i edukatorek, wynikająca z obserwacji grupy (oba narzędzia należy dokumentować w formie papierowej lub cyfrowo).

4. Wykład/prezentacja:

- 1) forma zajęć: przekazywanie wiedzy w sposób podawczy, prezentacyjny z możliwością zadawania pytań,

³ Przydatne źródła znaleźć można na stronie [Ogólnopolskiej Sieci Uniwersytetów Ludowych](#) dostęp: 02.02.2024

- 2) liczba osób: dowolna liczba uczestników, w zależności od możliwości lokalowych, 1 edukator lub edukatorka, ewentualnie zaproszony ekspert zewnętrzny,
- 3) czas trwania: do 2 godzin dydaktycznych,
- 4) rodzaj zagadnień: wprowadzenie nowych zagadnień, tematów lub nowego podejścia,
- 5) sposób realizacji: stacjonarne lub online,
- 6) modyfikacje/ uwagi/ przykłady: stosowanie tej formy zajęć jako pierwszego etapu, łącząc ją z dyskusją/pytaniem lub ofertą warsztatów,
- 7) sposób weryfikacji efektów: narzędzia weryfikacji powinny być dostosowane do indywidualnej sytuacji, potrzeb szkoleniowych uczestników i zrealizowanych celów np. ankieta (narzędzie należy dokumentować w formie papierowej lub cyfrowo). Można zastosować atrakcyjną formę graficzną tej formy.

3.4. Wsparcie indywidualne - proponowane formy pracy indywidualnej

1. Doradztwo

- 1) forma zajęć: indywidualne wsparcie, skupiające się na rozwoju i wzmocnieniu kompetencji cyfrowych uczestników (w tym szczegółowa analiza potrzeb i umiejętności cyfrowych uczestnika oraz identyfikacja obszarów do rozwoju i propozycja spersonalizowanej ścieżki edukacyjnej,
- 2) liczba osób: 1 uczestnik, 1 edukator lub edukatorka,
- 3) czas trwania: jednorazowe sesje: 45-90 minut lub cykl sesji (1 spotkanie tygodniowo w ciągu kilku tygodni),
- 4) sposób realizacji:
 - a) online: dostępność i wygoda dla uczestników, możliwość wykorzystania narzędzi cyfrowych,
 - b) stacjonarnie: spotkania "w realu" dla głębszej interakcji i praktycznego treningu,
 - c) hybrydowo: łączenie zalet obu metod, dostosowane do potrzeb i preferencji uczestnika,

- 5) modyfikacje/ uwagi/ przykłady: dostosowanie poziomu trudności do umiejętności uczestnika, integracja gier edukacyjnych i symulacji, włączanie treści multimedialnych i interaktywnych.

2. Konsultacje

- 1) forma zajęć: spotkania 1:1, zapewniające doraźną pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z kompetencjami cyfrowymi. Uczestnicy mogą otrzymać odpowiedzi na konkretne pytania lub np. rozwiązać problemy techniczne. Konsultacje są dostosowane do indywidualnych potrzeb i umiejętności uczestników, co umożliwia efektywne i skuteczne wsparcie,
- 2) liczba osób: 1 uczestnik, 1 edukator lub edukatorka,
- 3) czas trwania: od 30 minut do 1 godziny, w zależności od złożoności problemu,
- 4) sposób realizacji:
 - a) online (synchronicznie polegające na spotkaniu online z edukatorem lub edukatorką i uczestnikiem w tym samym czasie i asynchronicznie, w której uczestnik zadaje pytania, opisuje problemy, a edukator lub edukatorka odpowiada na nie w późniejszym terminie) - dostępność dla osób z ograniczonym czasem i możliwość szybkiej reakcji,
 - b) offline: dyżury stacjonarne - głębsza interakcja, możliwość praktycznego pokazania rozwiązań,
- 5) modyfikacje/ uwagi/ przykłady: możliwość wykorzystania dodatkowych narzędzi multimedialnych i edukacyjnych, dostosowanie zakresu tematycznego do poziomu zaawansowania uczestnika,
- 6) sposób weryfikacji efektów: narzędzia weryfikacji powinny być dostosowane do indywidualnej sytuacji, potrzeb szkoleniowych uczestników i zrealizowanych celów np. ocena opisowa edukatora lub edukatorki (narzędzie należy dokumentować w formie papierowej lub cyfrowo).

3. Chat z chatem – kontakt osoby uczącej z AI:

- 1) forma zajęć: "Chat z chatem jak brat z bratem" to nauka z wykorzystaniem sztucznej inteligencji (AI), umożliwiająca osobom uczącym się zdobywanie i rozwijanie kompetencji cyfrowych. Użytkownicy mogą zadawać pytania

i otrzymywać natychmiastowe odpowiedzi dotyczące różnych aspektów technologii cyfrowych, co pomaga w przełamywaniu barier w dostępie do wiedzy cyfrowej. Jest przykładem wykorzystania nowoczesnych technologii do wsparcia edukacji cyfrowej, oferując użytkownikom możliwość interaktywnej nauki z wykorzystaniem AI,

- 2) liczba osób: indywidualne sesje 1 użytkownik, 1 AI, 1 edukator lub edukatorka (pomoc w tworzeniu komend, promptów pozwalających na naukę różnego rodzaju zagadnień),
- 3) czas trwania: dostosowane do indywidualnych potrzeb; uczestnicy mogą korzystać według własnego tempa i dostępności czasowej,
- 4) sposób realizacji:
 - a) online: dostępność 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, elastyczność, możliwość dostosowania tempa nauki do indywidualnych potrzeb,
 - b) hybrydowo: połączenie nauki online z okresowym wsparciem offline przez edukatorów i edukatorki,
- 5) modyfikacje, uwagi i przykłady: personalizacja ścieżki nauki na podstawie interakcji z AI,
- 6) sposób weryfikacji efektów: narzędzia weryfikacji powinny być dostosowane do indywidualnej sytuacji, potrzeb szkoleniowych uczestników i zrealizowanych celów np. ankieta samooceny i ocena opisowa edukatora lub edukatorki (oba narzędzia należy dokumentować w formie papierowej lub cyfrowo).

4. Opiekun/broker/kurator wiedzy (z elementami samokształcenia kierowanego):

- 1) forma zajęć: to narzędzie, które łączy elementy wsparcia, e-learningu i samokształcenia, służące do personalizowanego rozwoju kompetencji cyfrowych. Edukator lub edukatorka wstępuję w rolę opiekuna edukacyjnego, działającego jak osobisty mentor, pomagając w ustaleniu celów edukacyjnych, dobierając odpowiednie zasoby i monitorując postępy w nauce. Zadaniem opiekuna jest także motywowanie do nauki i udzielanie wsparcia w przypadku napotkania trudności. W praktyce edukator lub edukatorka przedstawia

- uczestnikowi dostępne źródła wiedzy, uczy jak z nich korzystać i proponuje kolejność ich zastosowania,
- 2) liczba osób: indywidualne sesje - 1 uczestnik, 1 edukator lub edukatorka,
 - 3) czas trwania: elastyczny, dostosowany do tempa nauki i dostępności uczestnika,
 - 4) rodzaj zagadnień:
 - 5) sposób realizacji:
 - a) online: dostęp do zasobów i wsparcia opiekuna przez internet,
 - b) hybrydowy: połączenie nauki online z okazjonalnymi spotkaniami offline,
 - 6) modyfikacje, uwagi i przykłady: dostosowanie planu nauki do zmieniających się potrzeb i zainteresowań uczestnika, integracja z nowoczesnymi narzędziami AI dla lepszego dopasowania materiałów edukacyjnych, możliwość włączenia w plan nauki specjalistycznych kursów i certyfikacji,
 - 7) sposób weryfikacji efektów: narzędzia weryfikacji powinny być dostosowane do indywidualnej sytuacji, potrzeb szkoleniowych uczestników i zrealizowanych celów np. ankieta samooceny i ocena opisowa edukatora lub edukatorki (oba narzędzia należy dokumentować w formie papierowej lub cyfrowo).

3.5. Mierzenie efektów uczenia się

Do oceny skuteczności działań KRC w zakresie nabywania lub rozwijania kompetencji cyfrowych uczestników niezbędna jest weryfikacja efektów uczenia się.

Weryfikacja efektów uczenia się powinna się odbywać zgodnie z następującym schematem:

- ETAP I – Wzorzec – określony przez edukatorów, zaangażowanych w KRC przed rozpoczęciem każdej formy wsparcia (np. szkolenia) zestaw efektów uczenia się, które osiągną uczestnicy w wyniku przeprowadzonych działań (wraz z informacjami o kryteriach i metodach weryfikacji poszczególnych efektów).
- ETAP II – Ocena – przeprowadzenie weryfikacji na podstawie kryteriów opisanych we wzorcu (etap I) po zakończeniu wsparcia udzielonego danej osobie. Sposób

przewodzenia walidacji wymaganej w etapie II powinien wynikać z zaplanowanych efektów uczenia się i metod ich weryfikacji określonych we Wzorcu.

- **ETAP III – Porównanie** – porównanie uzyskanych wyników etapu II (ocena) z przyjętymi wymaganiami (określonymi na etapie I efektami uczenia się) po zakończeniu wsparcia udzielanego danej osobie. Nabycie kompetencji potwierdzone jest uzyskaniem dokumentu zawierającego wyszczególnione efekty uczenia się odnoszące się do nabytej kompetencji.

Fakt nabycia/podniesienia kompetencji będzie weryfikowany przez instytucję organizującą nabór na podstawie dokumentacji przedkładanej przez podmiot realizujący projekt w zależności od przyjętego sposobu pomiaru (np. na potrzeby wniosku o płatność).

Przykładowe metody pomiaru efektów uczenia się:

Metody obiektywne

1. **Test:** obiektywna metoda oceny, która pozwala na mierzenie umiejętności i wiedzy uczestniczki lub uczestnika. Testy mogą obejmować różne formaty, od wielokrotnego wyboru po zadania praktyczne (np. zadanie na zakończenie szkolenia). Można korzystać także z gotowych testów dostępnych online.
Dokumentacja: formularz testu (wykazujący nabycie przynajmniej jednej sprecyzowanej kompetencji).
2. **Ankieta pre i post:** narzędzie używane do mierzenia zmian w wiedzy, umiejętnościach, postawach lub zachowaniach uczestników, przed i po szkoleniu. W pierwszej części, "pre", uczestnicy odpowiadają na pytania przed rozpoczęciem programu, co pozwala na ocenę ich początkowego poziomu wiedzy lub umiejętności. Druga część, "post", przeprowadzana jest po zakończeniu programu i zawiera te same pytania, co umożliwia porównanie odpowiedzi i ocenę efektów programu w odniesieniu do tych samych uczestników. Można korzystać także z gotowych testów dostępnych online.

Dokumentacja: kwestionariusze ankiet z identyfikacją osoby wypełniającej (wykazujący nabycie przynajmniej jednej sprecyzowanej kompetencji).

3. **Ocena opisowa edukatora lub edukatorki:** edukator lub edukatorka ocenia postępy uczestników, bazując na swoich obserwacjach i interakcjach. Ocena jest subiektywna, koncentruje się na indywidualnych osiągnięciach, wyzwaniach oraz potencjale uczestników. Pozwala to na dostarczenie szczegółowej, personalizowanej informacji zwrotnej, która może być niezwykle pomocna w dalszym rozwoju uczestniczki lub uczestnika.

Dokumentacja: formularz oceny opisowej wypełniony przez edukatora lub edukatorkę (wykazujący nabycie przynajmniej jednej sprecyzowanej kompetencji).

4. **Obserwacje:** uczestnicząca lub nieuczestnicząca, w zależności od możliwości zaangażowania (prowadzący zajęcia nie może być równocześnie obserwującym). Osoba obserwująca może uczestniczyć w pracy grupy (obserwacje uczestnicząca) lub tylko ją obserwować (nieuczestnicząca), potwierdzające nabycie konkretnych efektów uczenia się.

Dokumentacja: Wnioski z obserwacji są spisywane w formie notatki.

Narzędzia wspierające walidację efektów uczenia się - metody samooceny:

1. **Ankieta samooceny uczestnika:** ocena własnych postępów i kompetencji. Ankieta zawiera pytania dotyczące różnych aspektów nauki i umiejętności cyfrowych, co pozwala uczestnikom na refleksję nad własnym rozwojem. Samoocena jest cennym narzędziem do zrozumienia, jak uczestnicy postrzegają swoje postępy oraz gdzie widzą potrzebę dalszego rozwoju. Może być realizowana w różnych atrakcyjnych formach np. formy graficzne lub ruchowe.
Dokumentacja: kwestionariusz ankiety samooceny (wykazujący nabycie przynajmniej jednej sprecyzowanej kompetencji).
2. **Dzienniczek uczestnika:** forma monitorowania rezultatów i bieżącej samooceny oraz refleksji nad własnym procesem nauki. Uczestnicy notują swoje postępy, wyzwania oraz osiągnięcia, co umożliwia dokładne śledzenie rozwoju kompetencji cyfrowych. Dzienniczek stanowi także cenne źródło informacji dla edukatorów i edukatorek,

którzy mogą dostosować metody nauczania do indywidualnych potrzeb uczących się.
Dokumentacja: formularz wykazujący nabycie przynajmniej jednej sprecyzowanej kompetencji.

3. **Wywiady** z pojedynczymi osobami uczestniczącymi w szkoleniu lub wypowiedzi na zakończenie wsparcia. Można wykorzystać: elementy badania fokusowego, techniki debaty swobodnej lub ustrukturyzowanej. W obu przypadkach rozmowy indywidualne lub grupowe, wymagają wcześniejszego przygotowania pytań. Pozyskane informacje są spisywane przez edukatora lub edukatorkę po zajęciach. Dokumentacja: podsumowanie pisemne przygotowane przez osobę prowadzącą metodę.

W celu walidacji efektów uczenia się każdorazowo zalecane jest stosowanie oceny obiektywnej i subiektywnej łącznie. Dopuszczalne jest również stosowanie wyłącznie metod obiektywnych oceny. Nie jest możliwe stosowanie wyłącznie metod samooceny (na potrzeby monitorowania wskaźnika).

3.6. Kluczowe założenia tworzenia oferty edukacyjnej

1. Kształtowanie oferty:

- 1) Oferta powinna być tworzona z założeniem uświadamiania i wytworzenia wśród potencjalnych uczestników, ich rodzin i otoczenia potrzeby podnoszenia kompetencji cyfrowych przez wskazywanie możliwych do osiągnięcia korzyści.
- 2) Oferta powinna wynikać ze zidentyfikowanych obszarów wsparcia kluczowych dla potencjalnych uczestników (samodzielność, pełne uczestnictwo w życiu publicznym, rozwój osobisty, zawodowy, wygoda, oszczędność czasu i pieniędzy itp.).
- 3) Należy dążyć do tworzenia oferty edukacyjnej „szytej na miarę” potrzeb, kierowanej do konkretnych grup zainteresowanych danymi tematami.
- 4) W kreowaniu oferty oraz w działaniach informacyjnych należy podkreślać i zwracać szczególną uwagę na korzyści i dostępność szkoleń dla wszystkich osób, także tych ze szczególnymi potrzebami.

2. Upowszechnianie rozwoju kompetencji cyfrowych w oparciu o działanie KRC

- 1) W działania upowszechniające rozwój kompetencji cyfrowych należy, o ile to możliwe, włączać lokalne autorytety, znane postaci i ambasadorów rozwoju kompetencji cyfrowych w gminie.
- 2) Istotnym elementem w działaniach upowszechniających jest merytoryczne uczestnictwo w ważnych wydarzeniach w danej społeczności lub regionu tematycznie powiązanych z KRC, w tym między innymi organizowanie warsztatów, szkoleń czy spotkań, udział w panelach konferencyjnych itp.

3. Promocja i informacja

- 1) W promowaniu oferty KRC ważnym jest posługiwanie się językiem korzyści i pozytywnych przykładów.
- 2) Istotnym elementem działań informacyjnych jest budowanie partnerstw i współpracy z lokalnymi interesariuszami i podmiotami (m. in. organizacje, kluby, koła zainteresowań, instytucje, pracodawcy, kościoły, wspólnoty, ośrodki, media).
- 3) Należy dostosować komunikaty do różnych potrzeb i rodzajów niepełnosprawności, uwzględniając różnice w dostępności i potrzebach - materiały w formie tekstu, dźwięku i obrazu (stosując prosty, zrozumiały język).
- 4) Przy wyborze potencjalnych kanałów komunikacji i promocji oferty edukacyjnej należy wziąć pod uwagę dostosowanie ich do specyfiki potencjalnych uczestników (komunikacja tradycyjna i elektroniczna).

3.7. Sposoby rekrutacji i komunikacji z odbiorcami

Przy doborze narzędzi promowania oferty KRC kluczowe jest zrozumienie potrzeb grupy docelowej, jej preferencji oraz barier. Należy położyć szczególny nacisk na dotarcie z informacją do osób wykluczonych cyfrowo lub zagrożonych takim wykluczeniem (osoby w wieku senioralnym, osoby z niepełnosprawnościami, osoby nieaktywne zawodowo o niskim statusie materialnym).

W przypadku osób wykluczonych cyfrowo nadrzędnym kanałem dotarcia jest kontakt bezpośredni edukatora lub edukatorki z potencjalnymi uczestnikami lub dotarcie do nich poprzez osoby trzecie (spotkania, marketing szeptany, lokalni ambasadorowie, członkowie rodzin).

Obligatoryjne formy komunikacji z odbiorcami

1. Minimum 4 formy komunikacji tradycyjnej, w tym konieczność wywieszania aktualnych informacji o godzinach otwarcia KRC oraz ofercie edukacyjnej w miejscu realizacji KRC.
2. Minimum 4 formy komunikacji elektronicznej, w tym konieczność stworzenia podstrony/działu o KRC na stronie internetowej Beneficjenta (w sytuacji, w której beneficjentem jest podmiot inny niż gmina, rekomendowane jest zamieszczenie informacji również na stronie gminy, w której działa KRC).
3. Stworzenie profilu KRC w mediach społecznościowych lub korzystanie z istniejącego konta gminy / beneficjenta w mediach społecznościowych i publikowanie tam aktualnych informacji o ofercie edukacyjnej oraz godzinach otwarcia.

Komunikacja tradycyjna i budowanie relacji

Zalecanymi działaniami są:

1. informacja o dyżurach KRC oraz ofercie edukacyjnej w samym KRC oraz w miejscach publicznych (miejsca świadczenia usług publicznych, obiekty użyteczności publicznej, podmioty świadczące usługi medyczne, edukacyjne, kulturalne itp.) na przykład w formie plakatów (udostępnione w miejscach użyteczności publicznej – odwiedzanych przez mieszkańców gminy oraz miejscach spotkań grup docelowych szkoleń, np. ośrodkach kultury, urzędach, ośrodkach zdrowia, sklepach spożywczych, urzędach pracy, uniwersytetach trzeciego wieku, kołach gospodyń wiejskich, słupach ogłoszeniowych na szlakach komunikacyjnych);
2. ulotki (udostępnione w miejscach użyteczności publicznej – odwiedzanych przez mieszkańców gminy oraz miejscach spotkań grup docelowych szkoleń);

3. spotkania informacyjne (centra społeczności lokalnej np. senioralnych/osób z niepełnosprawnościami);
4. reklamy i ogłoszenia oferty edukacyjnej w prasie (patronaty medialne – współpraca z mediami lokalnymi, samorządowe gazetki i serwisy www);
5. artykuły w prasie informujące o działalności KRC (patronaty medialne – współpraca z mediami lokalnymi, samorządowe gazetki i serwisy www);
6. lokalni ambasadorowie i marketing szeptany (znalezienie osób znanych i szanowanych w grupie docelowej, którzy będą promować ofertę KRC i zachęcać do szkoleń np. prezes UTW, ksiądz, lokalny działacz, sołtys);
7. stoiska informacyjne podczas wydarzeń lokalnych.

Komunikacja elektroniczna:

1. stworzenie podstrony/działu o KRC na stronie internetowej Beneficjenta (publikowanie aktualności, kluczowych informacji, harmonogramu godzin otwarcia oraz oferty edukacyjnej);
2. stworzenie profilu KRC w mediach społecznościowych i zarządzanie nim (tworzenie postów, relacji, galerii, publikowanie ogłoszeń, harmonogramu szkoleń, informowanie o dyżurach itp.);
3. publikacje informacji o ofercie KRC w mediach społecznościowych beneficjenta;
4. wysyłanie informacji poprzez pocztę elektroniczną (stworzenie bazy kontaktów do grup docelowych i wysyłanie im informacji o szkoleniach do nich adresowanych);
5. biuletyn informacyjny (stworzenie subskrybowanego narzędzia i regularne przysyłanie pocztą elektroniczną wartościowych informacji, aktualności, porad, promocji lub innych treści do subskrybentów);
6. reklamy i ogłoszenia szkoleń w mediach elektronicznych (portale internetowe, radio, telewizja) - patronaty medialne i współpraca z mediami lokalnymi;
7. materiały w mediach elektronicznych informujące o działalności KRC (audycje, wywiady, relacje, reportaże, galerie) - patronaty medialne – współpraca z mediami lokalnymi;
8. płatne i bezpłatne ogłoszenia i informacje publikowane na stronach internetowych odwiedzanych przez grupę docelową;

9. kampanie reklamowe w mediach społecznościowych, w tym kampanie celowane do rodzin/otoczenia osób wykluczonych cyfrowo;
10. fora internetowe, grupy dyskusyjne, grupy tematyczne – publikowanie informacji o ofercie edukacyjnej.

4. Rekomendacje w zakresie tematyki oferty edukacyjnej

Obligatoryjnymi tematami do realizacji są:

1. tematy z zakresu e-usług publicznych, m.in.:
 - a. korzystanie z portali obywatel.gov.pl, podatki.gov.pl, empatia.gov.pl,
 - b. korzystanie z portalu pacjent.gov.pl, w tym Internetowe Konto Pacjenta,
 - c. obsługa aplikacji mObywatel,
 - d. profil zaufany, eDoręczenia - jak założyć i korzystać;
2. tematy, które pozwalają nabyć uczestnikom umiejętności wskazane w poszczególnych obszarach kompetencji cyfrowych opisanych w Ramach kompetencji cyfrowych DigComp 2.2;
3. tematy związane z higieną cyfrową.

Edukatorzy i edukatorki powinni dostosować formy i metody nauczania, a także tematykę oferty do potrzeb społeczności.

Dobór tematów powinien opierać się na rozpoznaniu potrzeb odbiorców, między innymi poprzez współpracę edukatorów i edukatorek ze społecznością lokalną oraz instytucjami, organizacjami pozarządowymi oraz samorządami działającymi na danym obszarze.

Edukatorzy i edukatorki – dzięki uczestnictwu w szkoleniach zaplanowanych dla nich w ramach projektu KRC Wsparcie (rozdział II, pkt 7), będą rozwijać własne kompetencje związane z doбором tematów wsparcia do potrzeb uczestników.

Szkolenia dla edukatorów i edukatorek obejmą doskonalenie ich umiejętności trenerskich, interpersonalnych, cyfrowych oraz w takich obszarach jak między innymi: metodyka pracy, animacja środowiska lokalnego oraz e-usługi.

5. Rekomendacje w zakresie zasobów sprzętowych

O ile będzie to uzasadnione i możliwe do zaplanowania na etapie sporządzania wniosku o dofinansowanie, Beneficjent może przewidzieć wyposażenie sprzętowe dla osób z niepełnosprawnościami (np. dla zdefiniowanych grup odbiorców funkcjonujących na obszarze, w którym planuje się realizację projektu).

Sprzęt dla osób z niepełnosprawnościami ruchowymi:

1. klawiatury specjalistyczne (specjalne nakładki zapobiegające przypadkowemu naciśnięciu innego klawisza podczas pisania),
2. urządzenia, które zastąpią klasyczną mysz komputerową,
3. urządzenia do sterowania wzrokiem/ ruchami głowy,
4. inne urządzenia zastępujące mysz komputerową lub klawiaturę.

Narzędzia dla osób niedosłyszących:

1. pętle indukcyjne,
2. inne urządzenia wspomagające osoby niedosłyszące.

Rekomendacja: Należy zwrócić uwagę na odpowiednie oprogramowania dla osób z niepełnosprawnościami. Na rynku istnieje duża ilość bezpłatnych rozwiązań typu open-source. Jeżeli specjalne programy będą płatne, należy nabyć odpowiednią liczbę licencji dla realizacji projektu.

6. Rekomendacje w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz komunikacyjnej KRC

Obligatoryjnie beneficjent jest zobligowany do zapewnienia dostępu do wsparcia osobom z niepełnosprawnościami oraz szczególnymi potrzebami, poprzez zapewnienie minimalnych wymagań wynikających z [Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027](#), a także określone w [Zasadach kontroli dostępności w projektach EFS+](#).

6.1. Dostępność architektoniczna

W zakresie dostępności architektonicznej KRC należy zapewnić:

- wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne budynków (na przykład zapewnienie odpowiedniej szerokości drzwi, wybór budynku z windą dla osób poruszających się na wózku),
- instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku KRC, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych (na przykład instalację windy dla osób z niepełnosprawnościami, montaż pochylni lub platformy schodowej wyposażenie toalet i łazienek w uchwyty, barierki i specjalne udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, dostępne miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami w pobliżu wejścia do budynku, instalacja sufitów oświetleniowych i kontrastowych oznaczeń na schodach lub krawędziach schodów dla osób niewidzących lub mających ograniczone widzenie, wyposażenie miejsc obsługi klientów w niższe blaty i wolne przestrzenie pod nimi dla osób poruszających się na wózku, montaż platformy podnośnikowej lub pochylni w przypadku istnienia różnicy poziomów w budynku),
- informację o rozkładzie pomieszczeń w budynku KRC, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy (na przykład zastosowanie oznaczeń przystosowanych dla osób z różnymi niepełnosprawnościami, takich jak piktogramy i napisy w języku Braille'a lub zapewnienie informacji w sposób głosowy poprzez edukatorów i edukatorki, wyposażenie pomieszczeń w systemy dźwiękowe lub napisy dla osób niesłyszących lub słabosłyszących, aby umożliwić im pełne uczestnictwo i zrozumienie wydarzeń w danym miejscu),
- wstęp do budynku KRC, osobie korzystającej z psa asystującego,
- osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób z miejsca, w którym funkcjonuje KRC.

6.2. Dostępność cyfrowa

W zakresie dostępności cyfrowej należy zapewnić, aby strona internetowa lub aplikacja mobilna (wszystkie treści cyfrowe opracowywane w ramach zadania publicznego i publikowane w Internecie, jak np. zdjęcia, pliki graficzne, filmy, plakaty, dokumenty rekrutacyjne, poradniki, webinary itp.), a także treści wykorzystywane do realizacji lub promocji tego zadania zamieszczane na istniejącej stronie beneficjenta/gminy/KRC i jego profilach społecznościowych, były dostępne cyfrowo, czyli spełniały wymagania określone w [Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027](#), a także określone w [Zasadach kontroli dostępności w projektach EFS+](#).

Należy zwrócić uwagę przede wszystkim na:

- zapewnienie alternatywy tekstowej do treści nietekstowych,
- alternatywę dla nagrań audio – treść tekstowa, dla wideo – alternatywa tekstowa lub audiodeskrypcja,
- zapewnienie właściwego poziomu kontrastu: minimalny stosunek kontrastu między tekstem a tłem powinien wynosić co najmniej 4,5:1 oraz 3:1 dla tekstu większego niż 18pt lub 14pt w pogrubieniu,
- dostępność stron/treści internetowych z poziomu klawiatury,
- spójność i czytelność: materiały szkoleniowe powinny być czytelne i łatwe do zrozumienia. Dobre praktyki to stosowanie odpowiednich czcionek, które są czytelne i kontrastowe, unikanie zbyt skomplikowanych danych czy zdań oraz podział treści na łatwe do przejścia sekcje. Unikajmy nadmiernych ilości tekstu na jednej stronie oraz zapewnijmy przejrzystą strukturę dokumentu,
- nawigację i interakcję: materiały szkoleniowe powinny być łatwe do nawigacji i interakcji. W przypadku materiałów interaktywnych, takich jak testy czy ćwiczenia, należy zadbać o ich odpowiednią dostępność dla osób z różnymi niepełnosprawnościami,
- dostępność technologiczną: materiały szkoleniowe powinny być dostępne na różnych platformach i urządzeniach oraz kompatybilne z różnymi technologiami wspomagającymi, takimi jak czytniki ekranu czy programy tłumaczące na język

migowy. Należy zadbać o odpowiednią responsywność stron internetowych i dostępność treści dla osób korzystających z różnych przeglądarek i urządzeń.

6.3. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Działania KRC muszą spełniać wymogi wskazane w [Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027](#), a także określone w [Zasadach kontroli dostępności w projektach EFS+](#).

W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej należy zapewnić:

- komunikację z uczestnikami z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym, tj. w szczególności poczty elektronicznej, SMS, MMS, komunikatorów internetowych, strony internetowej lub poprzez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
- instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących w ramach zadania publicznego, w szczególności pętli indukcyjnej, systemu FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,
- podanie na stronie internetowej KRC informacji o realizacji wsparcia w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym, informacji w tekście łatwym do czytania i rozumienia,
- na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji w formie określonej w tym wniosku.

Wszystkie materiały opracowane w ramach szkoleń realizowanych przez edukatorów i edukatorki muszą być dostosowane do potrzeb uczestników KRC i spełniać wymogi dostępności w zakresie standardu WCAG 2.1 w przypadku treści elektronicznych (zgodnie z rozdziałem II, pkt 6.2).

7. Ścieżka wsparcia dla funkcjonowania KRC oraz zasady monitorowania pracy KRC – działania KRC Wsparcie

7.1. Pomoc zewnętrzna dla beneficjentów w prowadzeniu działalności KRC

KRC to przedsięwzięcie kilkuletnie, finansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus w ramach trzech przedsięwzięć realizowanych w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027

- KRC Wsparcie,
- KRC Pilotaż,
- KRC Skalowanie.

Konkursy w ramach KRC Pilotaż i KRC Skalowanie nadzoruje CPPC, zaś projekt KRC Wsparcie jest projektem niekonkurencyjnym o charakterze systemowego wsparcia dla KRC.

Zasady funkcjonowania KRC, określenie form pomocy dla edukatorów i edukatorek działających lokalnie oraz realizacja szkoleń i konsultacji dla edukatorów i edukatorek są działaniami objętymi projektem KRC Wsparcie. Szkolenia dla powstających KRC będą organizowane przez cały czas pilotażu i skalowania.

Zadania w projekcie KRC Wsparcie obejmują więc:

- opracowanie ram funkcjonowania KRC w Polsce (czyli minimalne wymagania dla beneficjentów i podmiotów tworzących KRC, po to by stworzyć jeden jasny standard działania Klubów Rozwoju Cyfrowego),
- opracowanie materiałów i scenariuszy zajęć dla edukatorów i edukatorek KRC oraz ich aktualizację w kolejnych etapach projektu,
- przeszkolenie edukatorów i edukatorek,
- przygotowanie, uruchomienie i utrzymanie platformy edukacyjnej i komunikacyjnej, na której możliwe umieszczane będą materiały edukacyjne dla edukatorów i edukatorek.

- udzielanie bieżącej pomocy edukatorom i edukatorkom na etapie pilotażu oraz skalowania (wsparcie merytoryczne, udostępnianie materiałów edukacyjnych, spotkania sieciujące).

Zadania w projekcie realizuje 6 organizacji partnerskich, z Centrum Projektów Polska Cyfrowa jako Partnerem Wiodącym⁴. W przypadku szkoleń i wsparcia edukatorów i edukatorek oraz działań ich sieciujących, każda organizacja partnerska odpowiada za zapewnienie kompetentnych trenerów do szkoleń edukatorów i edukatorek, a także za realizację szkoleń w określonych regionach Polski.

Powyższe organizacje będą bezpośrednio współpracować z działającymi w KRC edukatorami i edukatorkami i będą świadczyć pomoc konsultacyjno-szkoleniową przez cały okres realizacji projektu.

Każdy edukator i edukatorka będzie miał obowiązek korzystać z co najmniej 75% godzin szkoleniowych w ramach przewidzianych szkoleń. Planuje się organizację 13 szkoleń dla każdej z osób, a także blok e-learningowy. Szkolenia dotyczyć będą warsztatu trenera, metodyki pracy i narzędzi pracy z osobami dorosłymi, w tym z osobami z niepełnosprawnościami i ze szczególnymi potrzebami, rozwoju kompetencji cyfrowych i usług cyfrowych. Szkolenia będą z jednej strony dawały możliwość rozwoju kompetencji i pozyskania wiedzy w celu lepszego przygotowania się do pełnionej w KRC roli, z drugiej strony będą służyły identyfikacji potrzeb edukatorów i edukatorek w celu lepszego dopasowania tematyki i formy i tym samym, podniesienia jakości realizowanych przez nich zadań. Szkolenia będą realizowane zarówno stacjonarnie, jak i zdalnie (9 szkoleń zdalnych, 4 stacjonarne). Każde ze szkoleń potrwa co najmniej 6 jednostek dydaktycznych (45 minut), to jest 8 godzin zegarowych z przerwami. Na potrzeby szkoleń stacjonarnych zaplanowano materiały szkoleniowe, wyżywienie oraz o ile będzie to konieczne nocleg i zwrot kosztów dojazdu.

⁴ Partnerami CPPC są: Międzynarodowy Instytut Outsourcingu, Fundacja Pro Cultura, Fundacja Edukacja bez Barrier, Stowarzyszenie Miasta w Internecie, Politechnika Łódzka.

Każdy edukator i edukatorka będzie miał dostęp do bezpłatnej platformy szkoleniowej.

Platforma ma za zadanie służyć edukatorom i edukatorkom jako narzędzie edukacyjno-komunikacyjne. Z jednej strony będzie to źródło wiedzy, materiałów szkoleniowych do realizacji zadań, w tym scenariuszy zajęć, z drugiej zaś miejsce do komunikacji obejmujące bieżącą wymianę uwag, komentarzy, zapytań, wymianę doświadczeń z innymi edukatorami i edukatorkami oraz trenerami prowadzącymi szkolenia i warsztaty.

Każdy edukator i edukatorka będzie zobowiązany do udziału w spotkaniach sieciujących, organizowanych zarówno regionalnie, jak i na szczeblu ogólnopolskim. Celem spotkań sieciujących jest wymiana doświadczeń między edukatorami i edukatorkami różnych KRC w Polsce. Spotkania sieciujące pozwolą na: dzielenie się wiedzą, wymianę informacji o napotkanych trudnościach w realizacji pracy oraz dobrych praktykach. Planuje się organizację 80 spotkań o charakterze regionalnym (14 spotkań organizowanych przez każdą organizację partnerską) oraz ogólnopolskim (10 spotkań organizowanych przez Centrum Projektów Polska Cyfrowa).

Każdy edukator i edukatorka będzie zobowiązany do udziału w ewaluacji zaplanowanej w projekcie KRC Wsparcie. Ponadto faza pilotażu będzie okazją do obserwacji i wypracowania wniosków do kolejnej fazy przedsięwzięcia, jakim jest KRC Skalowanie.

Aby skutecznie wesprzeć edukatorów i edukatorki w działaniu, przewidziane zostało również wsparcie polegające na monitorowaniu jakości pracy KRC. Monitorowanie odbywać się będzie poprzez:

- rozmowy, dyskusje, obserwacje i wnioski wyciągane podczas spotkań sieciujących,
- obserwacje i dyskusje z edukatorami i edukatorkami podczas szkoleń,
- monitorowanie zgłoszeń i uwag związanych z realizacją zadań w wyznaczonym specjalnie miejscu na udostępnionej dla edukatorów i edukatorek platformie,
- dokumentowanie działań KRC przez edukatorów i edukatorki w formie kwartalnych dzienników, zgodnie ze wzorem opracowanym przez zespół beneficjenta KRC Wsparcie,

- wizyty monitorujące zespołu beneficjenta KRC Wsparcie oraz monitorowanie informacji pozyskiwanych cyklicznie od edukatorów i edukatorek w zakresie liczby osób powracających do punktu i korzystających z jego oferty, najczęściej świadczonych form edukacyjnych oraz tematyki usług.

7.2. Zasady sprawozdawczości, monitorowania i wizualizacji KRC

Każdy KRC będzie zobowiązany do przekazywania danych do sprawozdań dla Instytucji Pośredniczącej i będzie podlegał zasadom monitorowania określonym dla programu FERS, zgodnie z [Wytycznymi dotyczącymi monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów na lata 2021–2027](#), zamieszczonymi na Portalu Funduszy Europejskich.

Ponadto obowiązywać go będą zasady wizualizacji, określone ogólnie dla instytucji będących beneficjentami Funduszy Europejskich (patrz: [Podręcznik wnioskodawcy i beneficjenta Funduszy Europejskich na lata 2021-2027 w zakresie informacji i promocji](#)). Dla celów upowszechniania informacji o idei i ofercie KRC, dodatkowo KRC będzie zobowiązany do posługiwania się logo projektu KRC na materiałach i oznaczeniach, zgodnie ze strategią informacyjno-komunikacyjną, która będzie przekazana KRC w chwili rozpoczęcia działalności.