

Zostań cybernawigatorem w bibliotece!

Rekomendacje dla bibliotek organizujących zajęcia edukacyjne z zakresu nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych

Poradnik powstał w ramach projektu „**Informacja dla obywateli – cybernawigatorzy w bibliotekach**”, zainicjowanego przez polskich uczestników programu wymiany rządu amerykańskiego IVLP „Library & Information Science”, realizowanego przez Fundację Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego we współpracy z Ambasadą Stanów Zjednoczonych w Polsce. Publikacja stanowi część zestawu materiałów dydaktycznych dla uczestników szkoleń (bibliotekarzy i wolontariuszy).

FRSI FUNDACJA
ROZWOJU
SPOŁECZEŃSTWA
INFORMACYJNEGO

Opracowanie:
Agnieszka Koszowska

Warszawa 2012



Publikacja została sfinansowana ze środków pochodzących z darowizny Departamentu Stanu USA. Zawarte w niej opinie, stwierdzenia i konkluzje wyrażają przekonania autora/autorów i niekoniecznie odzwierciedlają stanowisko Departamentu Stanu USA.

Spis treści

Wstęp	3
Cz. I. Rekomendacje	5
1. Organizacja zajęć	5
2. Promocja	9
3. Tematyka i formy zajęć	12
4. Prowadzenie zajęć	14
5. Korzyści dla biblioteki	17
Cz. II. O projekcie	18
1. Geneza	18
2. Biblioteki uczestniczące w projekcie	19
3. Rodzaje przeprowadzonych zajęć, organizacja, tematyka, czas trwania	20
4. Statystyki	24

Wstęp

Od listopada 2011 do maja 2012 roku siedem polskich bibliotek we współpracy z Ambasadą Stanów Zjednoczonych Ameryki oraz Fundacją Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego realizowało projekt "Informacja dla obywateli - cybernawigatorzy w bibliotekach". Inspiracją dla tego przedsięwzięcia był program „CyberNavigators” Biblioteki Publicznej w Chicago (USA), a jego celem - przetestowanie i wdrożenie usługi „cybernawigatorzy”. Usługa polega na **organizacji w bibliotekach zajęć edukacyjnych dla osób wykluczonych cyfrowo: szkoleń, doradztwa lub korepetycji, dotyczących korzystania z komputerów i Internetu**. Projekt realizowały: Biblioteka Miejska w Cieszynie, Warmińsko-Mazurska Biblioteka Pedagogiczna w Elblągu, Biblioteka Publiczna Gminy Grodzisk Mazowiecki, Gminna Biblioteka Publiczna w Jaktorowie, Miejska Biblioteka Publiczna w Morągu, Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie i Biblioteka Publiczna w Dzielnicy Praga Południe m.st. Warszawy.

W bibliotekach uczestniczących w projekcie były prowadzone zajęcia edukacyjne skierowane głównie do osób, które nie potrafią posługiwać się komputerem i nie korzystają z nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych. W zajęciach brali udział przede **wszystkim seniorzy oraz osoby bezrobotne, poszukujące pracy**. Podczas zajęć uczestnicy **uczyli się podstaw obsługi komputera i popularnych programów biurowych, poznawali praktyczne zastosowania narzędzi internetowych, wyszukiwali w Internecie informacje o rynku pracy, tworzyli dokumenty aplikacyjne, otrzymywali indywidualne wsparcie w postaci konsultacji, korepetycji, doradztwa czy pomocy technicznej**. Zajęcia były prowadzone przez bibliotekarzy („cyberbibliotekarzy”) i współpracujących z bibliotekami wolontariuszy („cybernawigatorów”).

W ramach projektu został zorganizowany cykl szkoleń dla „cyberbibliotekarzy” oraz „cybernawigatorów”. Tematyka szkoleń to: „wolontariat w bibliotece”, „metodyka nauczania osób dorosłych” oraz „praktyczne aspekty nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych”. W szkoleniach wzięło udział 28 osób – po dwóch „cyberbibliotekarzy” i „cybernawigatorów” z każdej biblioteki uczestniczącej w projekcie.

Powstała także **ogólnodostępna baza materiałów edukacyjnych dla bibliotekarzy i wolontariuszy**, o tematyce odpowiadającej szkoleniom. Przygotowano i opublikowano na licencjach Creative Commons: poradnik "Wolontariat w bibliotece. Informacje praktyczne i wskazówki dla bibliotekarzy", cztery poradniki poświęcone metodyce nauczania osób dorosłych oraz osiemnaście poradni-

ków dotyczących praktycznych aspektów nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych. Materiały edukacyjne przygotowane w ramach projektu „Informacja dla obywateli – cybernawigatorzy w bibliotekach” mogą być wykorzystywane podczas prowadzenia w bibliotekach działań edukacyjnych (kursów, szkoleń, konsultacji, doradztwa itp.) dotyczących zarówno obsługi sprzętu i programów komputerowych, jak również praktycznych zastosowań konkretnych aplikacji i usług.

Podczas realizacji projektu gromadzono dane, których analiza pozwoliła na **sformułowanie rekomendacji – wskazówek, porad i dobrych praktyk dla bibliotek prowadzących bądź planujących wprowadzenie do swojej oferty zajęć edukacyjnych z zakresu nowoczesnych technologii edukacyjnych i komunikacyjnych**. Niniejsza publikacja, podsumowująca projekt „Informacja dla obywateli – cybernawigatorzy w bibliotekach”, zawiera zestawienie rekomendacji dotyczących organizacji i prowadzenia różnorodnych zajęć dla osób dorosłych, takich jak: szkolenia komputerowe, indywidualne konsultacje, „pogotowie komputerowe”, zajęcia tematyczne dla osób poszukujących pracy czy kursy podstaw obsługi komputera dla seniorów. Rekomendacje zostały opracowane na podstawie danych zebranych podczas monitoringu szkoleń dla „cyberbibliotekarzy” i „cybernawigatorów”, ewaluacji projektu oraz przygotowanych w ramach projektu materiałów edukacyjnych.

Zapraszamy do lektury i zachęcamy do korzystania zarówno z prezentowanych rekomendacji, jak i pozostałych materiałów powstałych w ramach projektu. Mamy nadzieję, że pomogą one nie tylko **w praktycznym przygotowaniu zajęć, lecz także w doskonaleniu umiejętności nauczania i przekazywania wiedzy osobom dorosłym**, czyli takich kompetencji, które stały się niezbędne w pracy współczesnych bibliotek.

Linki:

Strona projektu - Google Witryny

<https://sites.google.com/site/cybernawigatorzy/>

Strona projektu - portal Programu Rozwoju Bibliotek

http://www.biblioteki.org/pl/informacja_dla_obywateli

Materiały. Wolontariat w bibliotece

http://www.biblioteki.org/pl/informacja_dla_obywateli/wolontariat

Materiały. Metodyka nauczania osób dorosłych

http://www.biblioteki.org/pl/informacja_dla_obywateli/metodyka

Materiały. Praktyczne aspekty nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych

http://www.biblioteki.org/pl/informacja_dla_obywateli/technologie

Cz. I. Rekomendacje

1. Organizacja zajęć

Przygotowując ofertę zajęć edukacyjnych w bibliotece warto zaprosić do współpracy wolontariuszy. Wolontariusze angażują się chętnie zarówno w organizację, jak i prowadzenie bądź współprowadzenie zajęć. Dla wolontariusza udział w projektach edukacyjnych to cenne doświadczenie, możliwość zaspokojenia własnych potrzeb, zyskania nowych umiejętności i atutów przydatnych na rynku pracy.

- ✓ Współpraca z wolontariuszami postrzegana była przez większość bibliotek uczestniczących w projekcie „Informacja dla obywateli – cybernawigatorzy w bibliotekach” jako ogromny sukces przedsięwzięcia.
- ✓ Zaangażowanie wolontariuszy częściowo **rozwiązuje problem zbyt małej liczby pracowników bibliotek** w stosunku do zapotrzebowania na zajęcia komputerowe w bibliotekach.
- ✓ Wolontariusze mogą pomóc organizatorom zajęć w bibliotece między innymi w: zbieraniu informacji o potrzebach potencjalnych uczestników zajęć, wyszukiwaniu i opracowywaniu materiałów edukacyjnych, dystrybucji ulotek i plakatów.
- ✓ Nawiązanie współpracy z wolontariuszami pozwoliło bibliotekom uczestniczącym w projekcie przygotować **atrakcyjną i wszechstronną ofertę zajęć odpowiadającą potrzebom odbiorców**. Zajęcia indywidualne, takie jak: prowadzenie punktu konsultacyjnego, udzielanie porad, „pogotowie komputerowe”, prowadzone były przede wszystkim przez „cybernawigatorów” – wolontariuszy.
- ✓ Podczas szkoleń dla „cybernawigatorów” wolontariusze wymienili szereg korzyści, jakie przynosi im udział w projekcie. Wśród nich znalazły się takie, jak: **zdobycie nowych umiejętności i doświadczeń, uzyskanie certyfikatu potwierdzającego udział w szkoleniach i pracę społeczną w bibliotece, informacja do wykorzystania w curriculum vitae**.
- ✓ Wymieniane przez wolontariuszy czynniki motywujące ich do udziału w projekcie to także: **ciekawość, potrzeba dzielenia się wiedzą, poczucie „fajdy” i satysfakcji z bycia pomocnym dla innych, potrzeba kontaktów z innymi ludźmi, chęć rozwoju**.

- ✓ Młodzi wolontariusze (uczniowie szkoły średniej) współpracując przy realizacji projektu w jednej z bibliotek uczyli się obowiązkowości, zdobywali umiejętności i doświadczenia w pracy z osobami starszymi, **rozwijali w sobie poczucie własnej wartości**.
- ✓ Szukając wolontariuszy nie zapominajmy o osobach starszych! **Wolontariuszami mogą być seniorzy** – uczestnicy poprzednich zajęć w bibliotece (jeśli były one organizowane) lub czytelnicy potrafiący posługiwać się komputerem, a szukający ciekawych, pożytecznych sposobów spędzania wolnego czasu. Czynnikiem motywującym dla seniora są: **chęć pozostawania aktywnym, przydatnym, potrzeba kontaktów społecznych i zrobienia czegoś dla innych**.
- ✓ Wolontariusza warto najpierw zaangażować jako **obserwatora szkolenia komputerowego prowadzonego przez bibliotekarzy**, a potem jako osobę samodzielnie prowadzącą zajęcia. W przypadku szkoleń grupowych wolontariusze w bibliotekach dobrze sprawdzali się jako osoby współprowadzące lub wspomagające bibliotekarzy prowadzących zajęcia. Wolontariuszom można powierzyć bardziej samodzielne i wymagające zadania także wtedy, gdy **wiążą oni swoją przyszłość z biblioteką** (w przypadku jednej z bibliotek uczestniczących w projekcie zaangażowani wolontariusze - „cybernawigatorzy” zostali jej etatowymi pracownikami).
- ✓ Na zakończenie współpracy z wolontariuszami warto przekazać im pisemne podziękowania wraz z pamiątkowymi dyplomami, „certyfikatami”, gadżetami promocyjnymi i materiałami o bibliotece. W bibliotekach uczestniczących w projekcie wolontariusze otrzymywali dyplomy i podziękowania, a także promocyjne długopisy, smycze, materiały z zajęć, zdjęcia i informacje o bibliotece i o projekcie, nagrane na pamiątkowej płycie DVD lub pendrajwie.

Podziękowanie dla wolontariusza – „cybernawigatora”, który w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Morągu prowadził kółko fotograficzne dla seniorów



łatwiej i sprawniej... z partnerami! Warto zaprosić do współpracy dotychczasowych partnerów biblioteki i poszukać nowych instytucji lub organizacji, które mogą pomóc w promocji zajęć, dotarciu do zainteresowanych osób, rekrutacji i innych sprawach organizacyjnych.

- ✓ Biblioteki uczestniczące w projekcie „Informacja dla obywateli – cybernawigatorzy w bibliotekach” współpracowały w swoich miejscowościach z następującymi instytucjami i organizacjami: **powiatowe urzędy pracy, uniwersytety III wieku, związki emerytów i rencistów, ośrodki pomocy społecznej, urzędy miasta lub gminy (wydziały lub biura promocji), szkoły, domy kultury.**
- ✓ Partnerzy pomagali w rekrutacji i promocji oferty zajęć: przekazywali informacje, dystrybuowali materiały promocyjne, rekrutowali uczestników, publikowali ogłoszenia w lokalnych mediach.
- ✓ W czasie nawiązywania współpracy z partnerami w celu realizacji projektu biblioteki podkreślały znaczenie kontaktów osobistych: informacje o ofercie zajęć były przekazywane **podczas spotkań i bezpośrednich rozmów z szefami (dyrektorami, prezesami, kierownikami) instytucji i organizacji partnerskich.**

Organizacja zajęć (terminy, czas trwania, metody rekrutacji) powinna odpowiadać specyfice i potrzebom odbiorców. Warto też jasno sformułować cele organizowanych zajęć, określić, czego uczestnicy się dowiedzą lub nauczą i jakie odniosą korzyści.

- ✓ Cele zajęć można sformułować następująco: „Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników podstawowych umiejętności w zakresie obsługi komputera oraz wyszukiwania informacji w Internecie. Szkolenie przeznaczone jest dla osób powyżej 50 roku życia. **Po zakończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił:** posługiwać się myszką i klawiaturą, wyszukiwać proste informacje w Internecie korzystając z przeglądarki internetowej, tworzyć, zapisywać i drukować dokumenty”.
- ✓ Długość zajęć i ich rozłożenie w czasie będą zależne od takich czynników, jak: cele, które chcemy osiągnąć, umiejętności i poziom zaawansowania uczestników, wielkość grupy szkoleniowej. Osoby cyfrowo wykluczone (np. seniorzy) mogą mieć **ograniczone możliwości percepcyjne**, ponadto lepiej przyswajają wiedzę ucząc się w małych grupach. Prowadząc zajęcia warto być elastycznym i dostosowywać przebieg zajęć do możliwości uczestników.

- ✓ Doświadczenia bibliotek uczestniczących w projekcie dowodzą, że dogodny termin regularnych zajęć dla osób w wieku powyżej 50 roku życia to okres **zimy i wczesnej wiosny**, gdyż nie są one wtedy zaabsorbowane pracami w ogrodzie lub na działce.
- ✓ Warto stosować **różne metody doboru uczestników zajęć**, np. łączyć kolejność zgłoszeń z rozmową kwalifikacyjną (rozpoznaniem poziomu zaawansowania), dzielić zgłoszonych na grupy według wieku czy zaawansowania, organizować spotkania informacyjne dla osób zainteresowanych szkoleniami.
- ✓ Organizację dyżurów i zajęć indywidualnych w bibliotece (konsultacji, „pogotowia komputerowego” itp.) należy uzgodnić z wolontariuszami i dostosować do ich możliwości czasowych. Dyżury w bibliotekach uczestniczących w projekcie trwały od 0,5 do 3 godzin i organizowane były raz lub dwa razy w tygodniu (np. w soboty).
- ✓ Przygotowując salę i sprzęt komputerowy na szkolenie grupowe należy pamiętać o tym, by **na wszystkich komputerach zainstalowane było jednolite oprogramowanie i wprowadzone te same ustawienia dla systemu, pulpitu i wykorzystywanych programów**. Jeśli systemy, programy i ustawienia będą różne na różnych komputerach, uczestnicy zajęć mogą mieć kłopoty ze zrozumieniem objaśnień osoby prowadzącej i wydawanych przez nią poleceń.

Wiele przydatnych informacji i porad na temat organizacji zajęć w bibliotece zawiera poradnik autorstwa Katarzyny Urbanowicz [„Jak przygotować zajęcia komputerowe dla osób dorosłych w bibliotece?”](#)



2. Promocja

Przygotowując informacje o zajęciach komputerowych w bibliotece warto wykonać różnorodne materiały promocyjne (plakaty, ulotki, informacje prasowe, gadżety) i dystrybuować je wszelkimi możliwymi kanałami informacyjnymi korzystając z pomocy innych instytucji i organizacji. Jeśli jest to możliwe, wykorzystajmy możliwości lokalnych mediów (radio, telewizji, miejscowych gazet, portali internetowych).

- ✓ W zdecydowanej większości uczestnikami zajęć prowadzonych w ramach projektu „Informacja dla obywateli – cybernawigatorzy w bibliotekach” byli seniorzy. Zainteresowanie osób z tej grupy udziałem w szkoleniach komputerowych w bibliotekach jest coraz większe. **Zaczynają one dostrzegać swoje ograniczenia** wynikające z nieznamomości nowoczesnego sprzętu i usług, często otrzymują przenośne komputery w prezencie i chcą nauczyć się nimi posługiwać, a **nie mogą sobie pozwolić na odpłatne szkolenia lub czują się na nich niekomfortowo**. Jednak wciąż niewielka jest wśród seniorów świadomość tego, że w bibliotece są lub mogą być organizowane zajęcia, podczas których można nauczyć się obsługi komputera. Warto więc **korzystać z wszelkich możliwych kanałów komunikacji**, by docierać do zainteresowanych osób.

**INFORMACJA DLA OBYWATELI
CYBERNAWIGATORZY
W BIBLIOTEKACH**

szkolenie dla osób **50+**
z zakresu obsługi komputera
aplikacji komputerowych
oraz nawigacji w Internecie

czas szkolenia: **lutym-kwiecień**

szkolenie **bezpłatne**

Warsztaty poprowadzi cybernawigator **Krzysztof Dąbkowski**
w Oddziale dla Dzieci MBP w Morągu
kontakt: Cyberbibliotekarz projektu: **Ewa Kośnik-Dąbkowska**
Tel.: **89 757 11 37**, e-mail: **odd.morag@wbp.olsztyn.pl**

Miejska Biblioteka Publiczna w Morągu

cyberNAWIGATORZY
W OBLĘCZACH

FRSI FUNDACJA ROZWOJU SPOŁECZNEJ INFORMACYJNOŚCI

cyberNAWIGATORZY
w Bibliotece Miejskiej w Cieszyńcu

POGOTOWIE KOMPUTEROWE

Informacja dla obywateli - Cybernawigatorzy w Bibliotekach

Mały problem z komputerem?
Nie potrafisz przepisać tekstu, wydrukować czy zeskanować dokumentu lub zdjęcia?
Przyjdź do Biblioteki!

Wypożyczasz Bibliotekę Miejską w Cieszyńcu (ul. Głęboka 15) dynamicznie wolontariusza,
który nieodpłatnie odpowie na pytania i udzieli pomocy!

WTOREK 15⁰⁰ - 16⁰⁰
ŚRODA 14⁰⁰ - 15⁰⁰

FRSI FUNDACJA ROZWOJU SPOŁECZNEJ INFORMACYJNOŚCI

Projekt finansowany ze środków Departamentu Stanu USA

- ✓ Biblioteki uczestniczące w projekcie rozpowszechniały ulotki, plakaty i inne gadżety promocyjne w siedzibach bibliotek, lecz także w urzędach miasta lub gminy, ośrodkach zdrowia, ośrodkach pomocy społecznej, urzędach pracy, **aptekach, miejscowych punktach handlowych i usługowych**, na słupach ogłoszeniowych.
- ✓ Uczestnicy zajęć w bibliotekach dowiadywali się o nich także „pocztą pantoflową” od swoich znajomych, którzy przeczytali informację o projekcie lub usłyszeli o nim w lokalnych mediach. Przekaz promocyjny nie musi więc być kierowany wyłącznie do potencjalnych uczestników zajęć. **Do seniorów możemy dotrzeć także za pośrednictwem młodzieży i dzieci** – warto rozpowszechniać materiały np. w szkołach czy innych miejscach skupiających młodzież zachęcając odbiorców, by przekazali informacje zainteresowanym członkom rodziny.
- ✓ Informacje o zajęciach w bibliotekach uczestniczących w projekcie przekazywane były też **przy okazji różnych wydarzeń w bibliotece**, np. spotkań Klubu Literackiego czy Dyskusyjnego Klubu Książki.
- ✓ O pomoc w dystrybucji ulotek można także poprosić stałych czytelników biblioteki lub wolontariuszy.

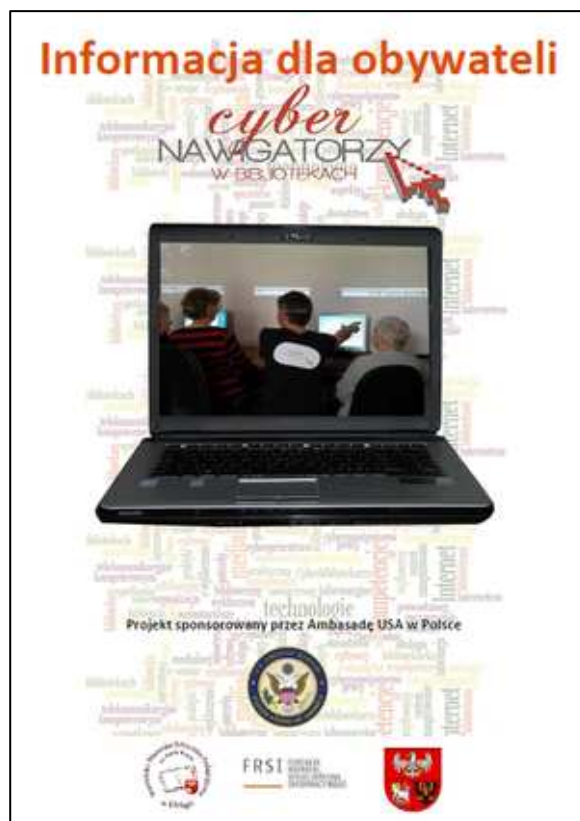


Informacje o już odbywających się zajęciach zamieszczamy w Internecie – na stronie biblioteki, na blogu, w serwisach społecznościowych itp. W ten sposób promujemy nowoczesną, wszechstronną i społecznie użyteczną działalność biblioteki, dajemy też dodatkową satysfakcję uczestnikom zajęć i osobom zaangażowanym w realizację projektu (np. wolontariuszom, partnerom).

- ✓ Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie wykonała **własną stronę WWW projektu** <http://www.wbp.olsztyn.pl/cybernawigatorzy/>, zamieszczała informacje o nim w lokalnych portalach internetowych, stacjach radiowych i telewizji, gdzie emitowana była 30-sekundowa plansza reklamowa.
- ✓ Miejska Biblioteka Publiczna w Morągu utworzyła **blog poświęcony zajęciom kółka fotograficznego dla seniorów i młodzieży**. Blog zawierał fotografie wykonane przez uczestników zajęć, relacje z przebiegu spotkań i samouczek fotografii cyfrowej. Informacje dostępne w samouczku są pomocne nie tylko dla uczestników zajęć, lecz także dla wszystkich osób zainte-

resowanych fotografią. Blog cieszy się dużym zainteresowaniem – w okresie trwania projektu odnotowano na nim ponad 50 tys. odwiedzin.

- ✓ Informacje o zajęciach w Morągu znalazły się także w lokalnej telewizji: na filmach można było zobaczyć i posłuchać uczestników zajęć, „cybernawigatorów” – wolontariuszy, dyrektora i pracowników biblioteki.



3. Tematyka i formy zajęć

Warto przeprowadzić badanie zapotrzebowania na tematykę i formy zajęć, a następnie dobrać najkorzystniejszą ofertę odpowiadającą potrzebom mieszkańców. W miarę możliwości warto łączyć regularne zajęcia grupowe z indywidualnymi konsultacjami.

- ✓ Istnieje wiele sposobów, dzięki którym można poznać potrzeby odbiorców oferty edukacyjnej bibliotek. Część z nich to metody badawcze wymagające czasu i wcześniejszych przygotowań (np. **badanie ankietowe, wywiad grupowy, analiza bieżącej sytuacji społeczno-ekonomicznej gminy**). Lecz wiele cennych informacji możemy uzyskać także **obserwując zachowania czytelników w czasie codziennej pracy w bibliotece czy rozmawiając z użytkownikami biblioteki i (lub) przedstawicielami instytucji partnerskich**. Można też zorganizować spotkanie dla osób potencjalnie zainteresowanych nauką obsługi komputera w bibliotece i uzyskać od nich szczegółowe informacje na temat ich potrzeb, poziomu wiedzy, oczekiwań czy preferowanych metod uczenia się.
- ✓ W niemal każdej miejscowości są seniorzy niepotrafiący posługiwać się komputerem i Internetem. W niektórych gminach lepszym pomysłem może być skierowanie oferty zajęć przede wszystkim do osób bezrobotnych.
- ✓ Biblioteki uczestniczące w projekcie zorganizowały różnorodne zajęcia, adresowane do różnych grup uczestników, a tematyka i formy zajęć odpowiadały potrzebom mieszkańców. Przeprowadzono szkolenia grupowe z podstaw obsługi komputera (np. „Komputer dla seniora”, „Komputerowe ABC” dla osób bezrobotnych), szkolenia specjalistyczne (np. „Jak napisać CV – całodzienne szkolenie praktyczne nt. pisania CV i listu motywacyjnego”, „Obsługa programu MS Word – poziom zaawansowany”, „Przetwarzanie obrazów cyfrowych w programie GIMP”). Uruchamiano w bibliotekach „punkty konsultacyjne” i organizowano dyżury wolontariuszy, którzy udzielali porad i korepetycji, prowadzili indywidualne zajęcia, rozwiązywali problemy z komputerem, instalowali oprogramowanie zabezpieczające („pogotowie komputerowe”). Miejska Biblioteka Publiczna w Morągu zorganizowała kółko fotograficzne – cykl zajęć z zakresu fotografii cyfrowej dla dwóch grup: młodzieży i seniorów.
- ✓ **Indywidualne konsultacje warto oferować jako uzupełnienie regularnych zajęć grupowych**. Porady mogą dotyczyć zagadnień poruszanych na zajęciach, w czasie których dana osoba nie mogła być obecna i ma trudności z przyswojeniem zaległego materiału. Dzięki

konsultacjom indywidualnym można rozwiązać problem nierównego poziomu zaawansowania uczestników szkolenia.

Wykaz zajęć przeprowadzonych w bibliotekach uczestniczących w projekcie „Informacja dla obywateli – cybernawigatorzy w bibliotekach” znajduje się na stronie 19.



4. Prowadzenie zajęć

Podczas zajęć dla osób cyfrowo wykluczonych – takich, które dopiero rozpoczynają naukę obsługi komputera i Internetu – dbajmy o przyjazną, swobodną, luźną atmosferę, sprzyjającą przyswajaniu wiedzy i pokonywaniu barier. Pamiętajmy o indywidualnych potrzebach czy możliwych ograniczeniach uczestników zajęć.

- ✓ Osoby cyfrowo wykluczone często odczuwają lęk przed komputerem, Internetem i całym światem cyfrowym, którego nie znają i nie mogą zrozumieć. Lęk może prowadzić do takich przekonań, jak: „nie potrafię się tego nauczyć”, „nie uda mi się”, „to nie dla mnie”, „nie nadaję się do tego”, „to nie jest mój świat”. Ważnym zadaniem osoby prowadzącej zajęcia komputerowe jest... **„przełamanie lodów”, sprawienie, by uczestnicy przestali się bać, poczuli się dowartościowani, bardziej pewni siebie.**
- ✓ Jednym z powodów, dla których szkolenia komputerowe w bibliotekach cieszą się dużym zainteresowaniem seniorów, jest ich **nieformalny charakter**. Zajęcia w bibliotece nie kojarzą się ze szkolnym przymusem, studiowaniem na uczelni wyższej czy doksztalcaniem się na szkoleniach prowadzonych w specjalistycznych placówkach edukacyjnych.
- ✓ Osoby cyfrowo wykluczone przychodzące na zajęcia komputerowe czują się bardziej komfortowo, **jeśli osoba prowadząca nie jest profesjonalistą** (np. informatykiem, nauczycielem informatyki, osobą używającą technicznego żargonu). Duże znaczenie ma też **zaufanie takich osób do bibliotekarzy i biblioteki** – miejsca, do którego mogą przyjść także po zakończeniu zajęć i w którym zawsze otrzymają pomoc.
- ✓ Prowadząc zajęcia warto być elastycznym: **nie “musimy” do końca zrealizować programu**, starajmy się dostosować do możliwości i potrzeb uczestników.
- ✓ Należy pamiętać o tym, że uczestnicy zajęć mogą **preferować różne style i sposoby uczenia się**. Jeśli np. uczestnik rozpoczyna wykonywanie ćwiczenia nie czekając na nasze polecenie, niekoniecznie oznacza to nieuprzejmość – być może w taki sposób lepiej przyswaja wiedzę.
- ✓ Często występującą przeszkodą dla osób uczących się w grupie, szczególnie jeśli są to osoby w starszym wieku, jest **słaby słuch**. Warto uwzględnić ten czynnik jako możliwą przyczynę trudności z rozumieniem czy przyswajaniem treści, a także **zachowywać się taktownie** (osoby niedosłyszające rzadko mówią otwarcie o swojej przypadłości).

- ✓ Dobrym pomysłem na wprowadzenie luźnej, swobodnej, nieformalnej atmosfery jest urozmaicenie zajęć opowieściami, żartami, dykteryjkami czy anegdotami, na przykład cytowanymi z książek.

Prowadząc zajęcia komputerowe dla osób cyfrowo wykluczonych, należy używać prostego, jasnego, lecz obrazowego języka. Unikajmy skomplikowanej terminologii i żargonu. Stosujmy porównania odnoszące się do doświadczeń uczestników.

- ✓ Warto zaznajomić i oswoić uczestników zajęć z podstawowymi, często stosowanymi terminami komputerowymi, powinniśmy jednak unikać skomplikowanych, trudnych wyrażen, zapożyczeń z obcego języka i zwrotów żargonowych. W miarę możliwości należy używać prostego języka, często powtarzać nowe terminy, a tempo wypowiedzi dostosować do możliwości odbioru i rozumienia słuchaczy.
- ✓ Tłumacząc trudne terminy i pojęcia **warto odwoływać się do osobistych doświadczeń, wiedzy i zainteresowań uczestników, a także do czytelnych dla nich skojarzeń.** Przykłady przydatnych porównań: podwójne kliknięcie przy otwieraniu pliku to jak wchodzenie do pokoju (najpierw pukamy do drzwi, potem je otwieramy), przycisk włączenia komputera jest podobny do przycisków na odbiorniku telewizora, pilocie czy odtwarzaczu wideo, zasady netykiety są jak zasady savoir-vivre'u w życiu codziennym, kasowanie znaków za pomocą klawisza „backspace” przypomina prucie robótki na drutach itp.)

Warto przypominać uczestnikom zajęć, że korzystanie z nowoczesnych technologii nie jest celem samym w sobie, lecz środkiem służącym poprawie jakości życia. Podkreślajmy praktyczne korzyści z nauki obsługi komputera i Internetu.

- ✓ Osoby cyfrowo wykluczone często nie zdają sobie sprawy z tego, że korzystanie z komputera i Internetu może im ułatwić rozwiązywanie problemów czy załatwianie spraw w codziennym życiu. Pokazujmy uczestnikom praktyczne zastosowania nowoczesnych technologii, a także korzyści, jakie można odnieść dzięki konkretnym usługom czy programom. Przykłady korzyści: **oszczędności w domowym budżecie** (czytanie bieżących wiadomości w Internecie zamiast codziennego kupowania gazet, wyszukiwanie informacji o cenach produktów i promocjach, podliczanie wydatków za pomocą arkusza kalkulacyjnego Excel), **oszczędność czasu** (sprawdzanie w Internecie rozkładu jazdy i połączeń komunikacyjnych, kupowanie biletów, załatwianie spraw urzędowych), **możliwość uzyskania szybkiej infor-**

macji zdrowotnej, prawnej itp. (wyszukiwanie przepisów prawa, korzystanie z darmowych porad prawnych, wyszukiwanie lekarzy i placówek medycznych), **usprawnienie codziennych czynności** (korzystanie z internetowych przepisów kulinarnych i porad).

- ✓ Pokazywanie korzyści jest ważnym czynnikiem motywującym, zwłaszcza dla osób, które zwątpiły w swoje siły i utraciły wiarę w możliwość opanowania nowych umiejętności.

Mobilizujemy uczestników, stawiamy przed nimi zadania, motywujemy ich i doceniajmy ich osiągnięcia!

- ✓ W czasie zajęć warto stawiać przed uczestnikami praktyczne zadania, których wykonanie nie tylko pomoże im w zapamiętywaniu omawianych treści, lecz także **podniesie ich samoocenę i zwiększy pewność siebie**. Można zadać pracę domową polegającą np. na wysłaniu maila, e-kartki lub samodzielnie wykonanego rysunku do osoby prowadzącej zajęcia (jeśli ktoś nie ma dostępu do komputera w domu, może wykonać pracę korzystając z ogólnodostępnego sprzętu w bibliotece) i zaproponować wsparcie wolontariusza prowadzącego punkt konsultacyjny.
- ✓ Biblioteki uczestniczące w projekcie „Informacja dla obywateli – cybernawigatorzy w bibliotekach” wykorzystywały różne sposoby motywowania uczestników zajęć do nauki i samodzielnych prac. Dobrym pomysłem było wysłanie zaproszeń mailowych przez uczestników szkolenia komputerowego dla osób w wieku 50+ w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Morągu na podsumowanie projektu w bibliotece, m.in. do władz samorządowych i innych gości.

Więcej informacji na temat umiejętności trenerskich i sposobu prowadzenia zajęć z osobami starszymi zawiera poradnik autorstwa Katarzyny Urbanowicz pt. [„Doskonalenie kompetencji trenerskich. Wskazówki dla osób prowadzących zajęcia komputerowe w bibliotekach”](#)



5. Korzyści dla biblioteki

Warto prowadzić w bibliotekach zajęcia edukacyjne z zakresu nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych także dlatego, że realizacja takich usług dla mieszkańców przynosi liczne korzyści samym bibliotekom.

- ✓ **Biblioteki zyskują nowych użytkowników** – część osób uczestniczących w zajęciach prowadzonych w ramach projektu „Informacja dla obywateli – cybernawigatorzy w bibliotekach” po raz pierwszy skorzystała z oferty biblioteki. Udział w zajęciach stał się dla tych osób okazją do bliższego poznania biblioteki i jej pozostałych usług.
- ✓ Projekt był pozytywnie postrzegany przez władze samorządowe – dzięki niemu **zwiększyło się zainteresowanie samorządowców bibliotekami**. Władze wysoko oceniały działania bibliotek w projekcie jako odpowiadające aktualnym potrzebom społecznym w mieście / gminie.
- ✓ Realizacja projektu pozytywnie wpłynęła na społeczny odbiór bibliotek jako instytucji nowoczesnych, otwartych, przyjaznych osobom starszym, odpowiadających na ważne potrzeby. Doświadczenia bibliotek uczestniczących w projekcie pokazują, że **zmienia się także wizerunek zawodu bibliotekarza**: pracownicy bibliotek postrzegani byli jako osoby, które „znają się” na trudnych, aktualnych tematach, i potrafią swoją wiedzę przekazywać innym.

Cz. II. O projekcie

1. Geneza

W 2010 roku Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego wraz z Ambasadą Stanów Zjednoczonych Ameryki zorganizowała wizytę studyjną do USA dla polskich bibliotekarzy i specjalistów bibliotekoznawstwa i informacji naukowej. Wizyta odbyła się w ramach programu Departamentu Stanu USA „International Visitor Leadership Program”, skierowanego do obecnych lub przyszłych liderów z różnych profesji i środowisk z całego świata. Wizyta trwała 10 dni (od 6 grudnia do 15 grudnia 2010 r.), a w jej programie znalazły się następujące instytucje:

- ✓ the Library of Congress, Washington, DC (Biblioteka Kongresu, Waszyngton),
- ✓ American Library Association – Washington Office (Amerykańskie Stowarzyszenie Bibliotek, Biuro w Waszyngtonie),
- ✓ Arlington Central Library (Biblioteka Główna w Arlington, Wirginia),
- ✓ University of Maryland - College of Information Studies (Uniwersytet Stanu Maryland – Kolegium Nauk o Informacji),
- ✓ Paris Carnegie Public Library - Paris, Illinois (Biblioteka Publiczna Paris Carnegie, Paris, Illinois),
- ✓ Crestwood School and Library (Szkoła i Biblioteka w Crestwood, Illinois),
- ✓ Chrisman Public Library (Biblioteka Publiczna Chrisman, Illinois),
- ✓ University of Illinois in Urbana-Champaign (Uniwersytet Stanu Illinois w Urbana-Champaign),
- ✓ the Champaign Public Library (Biblioteka Publiczna w Champaign, Illinois),
- ✓ the Kankakee Public Library (Biblioteka Publiczna w Kankakee, Illinois),
- ✓ University of Chicago Library System (Biblioteka Uniwersytetu w Chicago, Illinois),
- ✓ the Chicago Public Library Foundation (Fundacja Biblioteki Publicznej w Chicago),
- ✓ the Chicago Public Library (Biblioteka Publiczna w Chicago),
- ✓ the American Library Association - Chicago Headquarters (Amerykańskie Stowarzyszenie Bibliotek, Biuro Główne w Chicago),
- ✓ the Center for Research Libraries (Centrum Bibliotek Naukowych).

W czasie wizyty w Fundacji Biblioteki Publicznej w Chicago został zaprezentowany projekt "Cyber-Navigators" Biblioteki Publicznej w Chicago, polegający na organizacji w bibliotece szkoleń, spo-

tkań i dyżurów z udziałem tzw. „cybernawigatorów”. „Cybernawigatorzy” są doradcami i korepetytorami, pomagającymi użytkownikom biblioteki (szczególnie osobom bezrobotnym) w nauce obsługi komputera i Internetu oraz w wyszukiwaniu informacji, zwłaszcza dotyczących rynku pracy. Relacje z wizyty w poszczególnych instytucjach publikowane były na bieżąco na blogu BiblioLab.pl: <http://bibliolabpl.blogspot.com/>.

W marcu 2011 roku uczestnicy wizyty studyjnej, którzy jako beneficjenci programu Departamentu Stanu „International Visitor Leadership Program” otrzymali status „alumnów”, opracowali projekt „Information for the People” do konkursu grantowego dla alumnów „ECA Alumni Project Competition”, ogłoszonego przez Ambasadę USA. Koordynatorem projektu została Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego – współorganizator wizyty studyjnej do USA. Projekt „Information for the People” („Informacja dla obywateli – cybernawigatorzy w bibliotekach”) polegał na przygotowaniu i realizacji w bibliotekach usługi edukacyjnej dla osób wykluczonych, inspirowanej projektem „CyberNavigators” Biblioteki Publicznej w Chicago. Projekt obejmował kolejno: przygotowanie i udostępnienie na wolnych licencjach materiałów edukacyjnych, przeprowadzenie szkoleń bibliotekarzy, rekrutację i przeszkolenie „cybernawigatorów” oraz realizację usługi edukacyjnej (usługi „cybernawigatorów”) dla osób wykluczonych cyfrowo.

2. Biblioteki uczestniczące w projekcie

W projekcie uczestniczyło siedem bibliotek z różnych regionów Polski. Były to biblioteki różnych typów, różnych szczebli i różnej wielkości: wojewódzka biblioteka publiczna, wojewódzka biblioteka pedagogiczna, dwie powiatowe i miejskie biblioteki publiczne, miejska biblioteka publiczna, miejska dzielnicowa biblioteka publiczna i biblioteka publiczna gminy wiejskiej.

Wykaz bibliotek:

Biblioteka Miejska w Cieszynie

<http://www.biblioteka.cieszyn.pl/>

Miejska Biblioteka Publiczna im. K.I. Gałczyńskiego w Morągu

<http://wbp.olsztyn.pl/~mbpmorag/>

Biblioteka Publiczna Gminy Grodzisk Mazowiecki

<http://biblioteka.grodzisk.pl/>

Gminna Biblioteka Publiczna w Jaktorowie

<http://www.biblioteka-jaktorow.pl/>

Warmińsko-Mazurska Biblioteka Pedagogiczna im. Karola Wojtyły w Elblągu

<http://www.wmbp.edu.pl/>

Wojewódzka Biblioteka Publiczna im. Emilii Sukertowej-Biedrawiny w Olsztynie

<http://www.wbp.olsztyn.pl/>

Biblioteka Publiczna im. Zygmunta Jana Rumla w Dzielnicy Praga Południe m.st. Warszawy

<http://www.bppragapd.pl/>

3. Rodzaje przeprowadzonych zajęć, organizacja, tematyka, czas trwania

Biblioteka Miejska w Cieszynie

- ✓ **„Komputer dla seniora”** – kurs komputerowy dla osób starszych (w wieku 55+), 30 spotkań po 1,5 godziny każde. Zajęcia odbywały się raz w tygodniu (w czwartek i piątek), łącznie trwały 45 godzin.
- ✓ **„Pogotowie komputerowe”** – dyżury i konsultacje wolontariusza, który odpowiadał na pytania i wyjaśniał wątpliwości, udzielał pomocy w przepisywaniu tekstu, skanowaniu lub drukowaniu. Odbyło się 30 dyżurów prowadzonych 2 razy w tygodniu, każdy z nich trwał ok. 1 godziny.
- ✓ **„Komputerowe ABC”** – kurs komputerowy dla osób bezrobotnych, 6 spotkań po 1,5 godziny każde. Spotkania odbywały się raz w tygodniu (w czwartek), łącznie trwały 9 godzin.
- ✓ **Konsultacje indywidualne** – indywidualne spotkania seniorów lub osób bezrobotnych z wolontariuszami. Odbyło się 28 spotkań, czas trwania zależał od potrzeb (w sumie ok. 30 godzin).
- ✓ **„W świecie Internetu”** – całodzienny kurs i warsztaty skierowane do osób bezrobotnych – ich głównym założeniem było zapoznanie uczestników z funkcjonowaniem Internetu, ze szczególnym uwzględnieniem umiejętności przeglądania i wyszukiwania ofert pracy. Odbyło się 1 spotkanie podzielone na 2 bloki, każdy po 3 godziny (łącznie 6 godzin).

- ✓ **„Jak napisać CV?”** - całodniowe szkolenie i zajęcia praktyczne, których celem było nabycie przez uczestników umiejętności pisania CV i listu motywacyjnego oraz praktyczne zastosowanie nabytych umiejętności. Odbyło się 1 spotkanie podzielone na 2 bloki, każdy po 3 godziny (w sumie 6 godzin).

Miejska Biblioteka Publiczna im. K.I. Gałczyńskiego w Morągu

- ✓ Szkolenie pt. **„Podstawy obsługi komputera i użytkowania sieci Internet”**. Odbyło się 18 spotkań 2-godzinnych dla dwóch grup uczestników. Spotkania miały miejsce raz w tygodniu, łącznie przeprowadzono 36 godzin zajęć.
- ✓ **„Konsultacje komputerowe dla seniora”**: dyżury „cyberbibliotekarza” (codziennie od poniedziałku do piątku) i „cybernawigatora” (w soboty). Odbyły się 43 spotkania, które łącznie trwały 58,5 godzin. Podczas dyżurów były udzielane porady i oferowana pomoc osobom starszym w utrwalaniu wiedzy i umiejętności nabytych podczas szkolenia komputerowego. Indywidualne konsultacje dotyczyły także materiałów z zajęć, na których uczestnicy nie mogli być obecni.
- ✓ **„Konsultacje komputerowe dla osób bezrobotnych”**: dyżury „cyberbibliotekarza” i „cybernawigatora”. Odbyły się 3 spotkania, które łącznie trwały 5,5 godzin. Podczas dyżurów były udzielane porady i oferowana pomoc osobom bezrobotnych z zakresu podstaw obsługi komputera.
- ✓ **Kółko fotograficzne dla młodzieży i seniorów** – 18 spotkań 2-godzinnych dla uczestników podzielonych na dwie grupy (każda grupa – 9 spotkań) i 1 dodatkowe zajęcia dotyczące przygotowania wernisażu wystawy. Tematyka zajęć poświęcona była najważniejszym zagadnieniom fotografii cyfrowej (technika fotografowania, ekspozycja, kompozycja, fotografowanie martwej natury, fotografowanie architektury, fotografowanie przyrody, fotografia reportażowa, praca z modelem, komputerowa obróbka zdjęć). Zajęcia prowadzone były w pomieszczeniach biblioteki oraz w plenerze.

Biblioteka Publiczna Gminy Grodzisk Mazowiecki

- ✓ Kurs komputerowy dla seniorów pt. **„Podstawy obsługi komputera”** (14 spotkań 2-godzinnych). Spotkania odbywały się raz w tygodniu i trwały łącznie 28 godzin.

- ✓ **Kurs komputerowy dla bezrobotnych** (7 spotkań 4-godzinnych). Program kursu obejmował: podstawy obsługi komputera, posługiwanie się edytorem tekstu, wyszukiwanie informacji w Internecie, przygotowywanie CV i listu motywacyjnego. Zajęcia odbywały się dwa razy w tygodniu i trwały łącznie 28 godzin.
- ✓ **„Pogotowie komputerowe”** - dyżur „cybernawigatora”, w czasie którego udzielane były porady dotyczące zakupu lub modyfikacji posiadanego sprzętu komputerowego. W ciągu 3 miesięcy odbyło się 6 dyżurów.

Gminna Biblioteka Publiczna w Jaktorowie

- ✓ Kurs komputerowy dla początkujących, osób cyfrowo wykluczonych pt. **„Podstawy obsługi komputera i Internetu”** (40 spotkań 1,5 godzinnych). Zajęcia odbywały się dwa razy w tygodniu i trwały łącznie 60 godzin.
- ✓ Kurs komputerowy **„Zaawansowane metody wyszukiwania w Internecie, komunikatory internetowe oraz portale społecznościowe”** (16 spotkań 1,5 godzinnych). Zajęcia odbywały się dwa razy w tygodniu i trwały łącznie 24 godziny.
- ✓ **„Pogotowie komputerowe dla seniora”** - dyżur „cybernawigatora”, w czasie którego wolontariusz udzielał porad i pomagał osobom starszym rozwiązywać problemy techniczne ze sprzętem komputerowym. Odbyło się 12 dyżurów 1,5-godzinnych (raz w tygodniu w soboty).
- ✓ **„Porady komputerowe dla osób poszukujących pracy”** – dyżur „cybernawigatora”, w czasie którego wolontariusz pomagał osobom bezrobotnym wyszukiwać w Internecie oferty pracy i wzory dokumentów aplikacyjnych. Odbyło się 12 dyżurów 1-godzinnych (raz w tygodniu w środy).

Warmińsko-Mazurska Biblioteka Pedagogiczna im. Karola Wojtyły w Elblągu

- ✓ Kurs komputerowy **„Internet dla początkujących”** (3 spotkania 2,5-godzinne dla 5 grup). Zajęcia odbywały się raz w tygodniu.
- ✓ Kurs komputerowy **„Obsługa programu MS Word – poziom zaawansowany”** (4 spotkania 2,5-godzinne dla 2 grup). Zajęcia odbywały się raz w tygodniu.
- ✓ Kurs komputerowy **„Przetwarzanie obrazów cyfrowych w programie GIMP”** (6 spotkań 2,5-godzinnych). Zajęcia odbywały się raz w tygodniu.

- ✓ Warsztaty komputerowe **„Podstawy obsługi komputera”** (4 spotkania 2-godzinne). Zajęcia odbywały się raz w tygodniu.
- ✓ **„Konsultacje komputerowe dla seniorów”** – dyżur „cybernawigatora”, w trakcie którego udzielał indywidualnym użytkownikom porad i pomagał osobom starszym w formatowaniu dokumentów, obsłudze poczty e-mail, wyszukiwaniu informacji w Internecie, skanowaniu. Odbyło się 11 spotkań, trwały łącznie ok. 11 godzin.
- ✓ **„Konsultacje komputerowe dla bezrobotnych”** – dyżur „cybernawigatora”, w czasie którego udzielał indywidualnych porad nt. wyszukiwania informacji w Internecie o rynku pracy i tworzeniu dokumentów aplikacyjnych. Odbyły się 4 spotkania, łącznie trwały ok. 4 godziny.
- ✓ **„Korepetycje komputerowe”** – dyżur „cybernawigatora”, w czasie którego wolontariusz pomagał osobom zagrożonym wykluczeniem cyfrowym rozwiązywać indywidualne problemy dotyczące obsługi komputera, programu Word, obsługi przeglądarki internetowej itp. Odbyło się 36 spotkań, organizowanych 3 razy w tygodniu 12 tygodni.
- ✓ Warsztaty poświęcone praktycznym zastosowaniom nowoczesnych technologii (25 spotkań, 2,5 godziny każde). Tematy zajęć: **„Zakupy w Internecie”, „Portale społecznościowe”, „Nagrywanie filmów na CD/DVD”, „Formatowanie tekstu w programie MS Word”, „Zgrywanie zdjęć z aparatu cyfrowego”, „Jak korzystać z internetowych rozkładów jazdy”, „Komunikatory internetowe (Skype, Gadu-Gadu)”, „Zakładanie i obsługa konta pocztowego”, „Techniczne przygotowanie CV i listu motywacyjnego”, „Wyszukiwanie informacji w Internecie”, „Wyszukiwanie informacji w Internecie na temat pracy”**.

Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Olsztynie

- ✓ 3 cykle kursu komputerowego pt. **„Pierwsze kroki w Wordzie”** (25 spotkań 1,5-godzinnych dla sześciu 10-osobowych grup seniorów). Zajęcia odbywały się dwa razy w tygodniu przez trzy miesiące.
- ✓ Dyżury wolontariuszki (raz w tygodniu), w czasie których udzielała seniorom porad dotyczących programu Word. Odbyło się 12 dyżurów, które trwały średnio 2 godziny.

Biblioteka Publiczna im. Zygmunta Jana Rumla w Dzielnicy Praga - Południe m.st. Warszawy

- ✓ Kurs komputerowy pt. „**Podstawy obsługi komputera**” (10 spotkań 2-godzinnych dla dwóch grup uczestników). Spotkania odbywały się dwa razy w tygodniu i trwały łącznie 20 godzin.
- ✓ „**Pogotowie komputerowe dla seniora**” – dyżur pracownika, w czasie którego udzielał porad i pomagał osobom starszym rozwiązywać problemy techniczne ze sprzętem komputerowym. Dyżury odbywały się codziennie w godzinach pracy kawiarenki internetowej – od 10.00 do 20.00.
- ✓ **Zajęcia indywidualne z osobami pragnącymi powtórzyć wiadomości z kursu lub niedającymi sobie rady** (zajęcia odbywały się w Wypożyczalni dla Dorosłych i Młodzieży nr 66).

4. Statystyki

	Liczba zajęć	Liczba uczestników zajęć	Liczba osób bezrobotnych	Liczba seniorów	Liczba innych osób (młodzież, osoby dorosłe pracujące)	Liczba zaangażowanych wolontariuszy
Cieszyn	96	172	81	91	0	10
Elbląg	109	221	56	164	1	1
Grodzisk	21	21	7	14	0	2
Jaktorów	56	62	8	54	0	4
Morąg	37	81	4	57	20	11
Olsztyn	25	60	0	60	0	3
Praga Pd	52	78	14	64	0	2
RAZEM	396	695	170	504	21	33