

**URB**ACT



Co-funded by  
the European Union  
Interreg

# Gdańsk

## Integrated Action Plan

# Table of Contents

## Section 1: City Context and Vision

### 1.1. General Theme

- URBACT Network Theme
- Main Challenges

### 1.2. Gdańsk Context and Background

- Population Statistics and Demography
- Economic Structure and Employment
- Social Challenges and Inequalities in Access to Services
- Location and Territorial Context
- Quality of Life

### 1.3. Existing Strategies and Policies

### 1.4. Problem Framework

- Local Needs and Challenges
- List of ULG Stakeholders
- Local Strengths and Opportunities
- Local Challenges and Weaknesses
- Local Priorities

## Section 2: Overall Logic and Integrated Approach

### 2.1. Intervention Logic Model

- Vision
- Strategic Objective
- Selected intervention areas
- Logic of the Pilot Actions
- Lessons Learned

### 2.2. Integration Check

- Check on integration

## Section 3: Specific Actions & Details

## Section 4: Implementation Framework

### 4.1. Governance

### 4.2. Continuation of the ULG

### 4.3. Resources and Funding

### 4.4. Risk Analysis



# Section 1: City Context and Vision

## 1.1. General Theme

The digital transformation of European cities is a key element of the European Union's strategy for sustainable development and the creation of smart communities. The spread of digital technologies has an enormous impact on all aspects of life. Education, work, social relationships, shopping, leisure activities, health, and family life have become inseparably linked to the use of digital services.

However, digital transformation does not bring equal benefits to all citizens. By deepening the digital divide, it contributes to social inequalities—affecting primarily those who are already excluded—and even leads to the emergence and reinforcement of further inequalities.

### URBACT Network Theme

The Digi-Inclusion network focuses on reducing social exclusion by narrowing the digital divide, which is considered on three levels:

**Access level:** lack of access to infrastructure, devices, or connectivity (e.g., broadband internet).

**Skills level:** gaps in digital skills and knowledge necessary to navigate and use technology effectively.

**Usability level:** limited ability to use digital opportunities for full participation in social life due to barriers such as service design, literacy, or motivation.

The digital divide is largely a social issue that affects both individuals and local communities. The network's activities primarily focus on developing essential digital skills and digital sovereignty to empower people to use the opportunities offered by the digital world.

### Main Challenges

The main challenge for Gdańsk – and for the entire Digi-Inclusion network – is the lack of detailed data on the scale and nature of the digital divide, which creates further problems:

- Lack of unified strategies for digital inclusion, resulting from fragmented data analysis. The coexistence of digital exclusion with other, more visible forms of exclusion leads to ad hoc actions rather than systemic solutions.
- Lack of a systematic approach to identifying groups at risk of exclusion and measuring the impact of inclusion efforts.
- The complexity of digital exclusion, connected with existing social, economic, and cultural divides, means that groups affected by or at risk of digital exclusion require support addressing various aspects of their functioning.
- Motivation and digital competence: the main barrier to digital inclusion is not only lack of access to technology but also lack of self-confidence and motivation. Many people do not see the benefits of using digital tools or struggle to keep up with rapidly changing technologies.

## 1.2. Gdańsk Context and Background

### Population Statistics and Demography

Gdańsk is located in northern Poland, by the Gdańsk Bay, along the southern coast of the Baltic Sea. In terms of population, it is the sixth-largest city in Poland. It is the main cultural, educational, and economic center of northern Poland.

As of June 30, 2024, Gdańsk had 487,834 inhabitants, representing a stable increase compared to the previous year. Women accounted for 52.7% of the population. The demographic distribution is as follows:

- Pre-working age (0–17 years): approx. 82,025 people.
- Working age (18–64 years): approx. 291,431 people.
- Post-working age (65+ years): approx. 112,889 people.

People of retirement age constitute about 23.5% of the population. This share increases each year, reflecting the general trend of population ageing not only in Gdańsk but also in Poland and across Europe.

The city has an increasing number of residents born outside Poland, enhancing its diversity—many of them come from Ukraine, Belarus, and Russia. The migration balance in Gdańsk in 2023 was +1,548 people.

### Economic Structure and Employment

**GDP per capita:** PLN 84,474 (2020).

**Registered businesses:** 96,004 operating in 2023.

**Employment and wages:** the unemployment rate in 2022 was 2.3%, and the average gross monthly salary in 2024 reached PLN 8,505.76.

Gdańsk has the lowest unemployment rate in the voivodeship, which results in residents of nearby cities—such as Sopot, Gdynia, and Wejherowo—often commuting to work here.

### Social Challenges and Inequalities in Access to Services

1. **Ageing population** – the growing number of residents in post-working age increases demand for healthcare, social support, and age-friendly urban infrastructure.
2. **Social integration and combating exclusion** – challenges related to integrating immigrants, especially from Ukraine, Belarus, and other countries, including education, access to the labor market, and social adaptation.
3. **Combating digital exclusion** – limited digital competences among residents, especially seniors and low-qualified people, generate the need for a support system for those at risk of digital exclusion.
4. **Access to education and healthcare** – insufficient number of nurseries and kindergartens in rapidly developing districts, need to improve school infrastructure, and expand healthcare services, including mental health.
5. **Improving quality of life and counteracting depopulation** – building local communities, promoting active citizenship, and developing cultural and sports infrastructure to retain residents in the city.
6. **Education and labor market** – mismatch between residents' skills and the needs of the local labor market, particularly in sectors requiring advanced digital competences, limits the innovation potential of enterprises.

### Location and Territorial Context

Gdańsk is strategically located on the southern Baltic coast and serves as a regional transport hub.

Together with the nearby cities of Sopot and Gdynia, it forms the area known as the Tri-City. These cities frequently collaborate on environmental, economic, and policy initiatives and share an integrated transport network of roads and urban rail.

Gdańsk also contributes to the Gdańsk–Gdynia–Sopot Metropolitan Area (OMGGS), which includes 61 cities, municipalities, and districts in the vicinity. This area constitutes one-third of the Pomeranian Voivodeship and is inhabited by over 1.6 million people.

Gdańsk is the capital of the Pomeranian Voivodeship and hosts the most important regional institutions—the Voivodeship Office and the Marshal's Office.

## Quality of Life

In 2023, Gdańsk achieved a high quality of life index - 3.85 points - thanks to improvements in infrastructure, housing, and social services. These data show the city's dynamic development and strategic actions for social inclusion, economic resilience, and sustainable environmental development.

## 1.3. Existing Strategies and Policies

- City Development Strategy “Gdańsk 2030 Plus”.
- City Development Programs 2030 (implementing the City Development Strategy “Gdańsk 2030 Plus”, adopted by Resolution No. LIV/1363/22 of the Gdańsk City Council of 29 September 2022)
- EU Urban Agenda
- Leipzig Charter and New Leipzig Charter
- European Declaration on Digital Rights and Principles
- UN Sustainable Development Goals
- National Urban Policy 2030
- National Regional Development Strategy 2030
- Human Capital Development Strategy 2030
- Gdańsk Digital Transformation Strategy
- National Digitalization Strategy (document under public consultation)

## 1.4. Problem Framework

### Local Needs and Challenges

Local needs and challenges were identified by engaging stakeholders from diverse environments, diagnosing the social situation, and analysing the city's digital services in the context of development challenges and the plans included in the “Digital Transformation Strategy” and “City Development Programs 2030”.

The scope of analysis included identifying the groups most at risk of exclusion, as well as barriers hindering digital inclusion and equality in accessing digital services. Municipal development programs defining the directions of social interventions planned until 2030 were also taken into account.

The analysis of the city's digital services made it possible to collect information and stakeholders' opinions regarding the planning, commissioning, delivery, implementation, and communication of digital services to residents.

The resulting Integrated Action Plan focuses on solving digital exclusion by offering assistance tailored to residents' needs.

### List of ULG Stakeholders

The URBACT Local Group (ULG) in Gdańsk, led by the Gdańsk Entrepreneurship Foundation, includes:

#### **Gdańsk City Hall Departments:**

Department of Social Development – Cooperation with NGOs Division and Local Cooperation Division, Office of District Councils and Resident Engagement, Mayor's Plenipotentiary for Seniors, Department of Economic Policy, Cooperation with NGOs Division, Gdańsk IT Center, Department of Civic Affairs, Gdańsk Contact Center, HR and Organization Department, City Promotion Department,

#### **Municipal Units:**

Municipal Family Support Center, Gdańsk Shared Services Center, City Culture Institute, Voivodeship and Municipal Public Library in Gdańsk.

#### **Non-Governmental Organizations (NGOs):**

Regional Volunteer Center, Go4Robot (robotics and programming education), A11y (digital accessibility association), Gdańsk Foundation for Social Innovation, Gdańsk Tourism Organization.

#### **Universities:**

Gdańsk University of Technology, University of Gdańsk.

**Private Sector:** Kainos, Infoshare Academy, Hapag-Lloyd.

#### **Gdańsk–Gdynia–Sopot Metropolitan Area**

## Local Strengths and Opportunities

- Well-developed digital infrastructure in the city—free internet access available in many locations.
- Social policies based on equality and human rights, with digital inclusion recognized as a cross-cutting priority for residents.
- A robust network of NGOs and established standards of cooperation between the municipality and NGOs.
- The city's Digital Transformation Strategy and political awareness of digital needs reflected in development programs.
- Supportive business, academic, and research environment: the presence of many IT companies with digital experts engaged in youth education; availability of universities and researchers; many good examples of business–science collaboration.
- Many good digital solutions already implemented by NGOs or municipal units on a small scale, with potential for wider implementation and scaling.
- Participation in international projects – building knowledge and learning from other cities.

## Local Priorities

Local priorities were identified based on challenges reported by stakeholders. They include areas of intervention that address the most urgent needs while leveraging existing opportunities in the city.

The actions set out in the Integrated Action Plan are consistent with the city's priorities contained in the Common City Development Program and the Accessible City Development Program.

## Local Challenges and Weaknesses

- Lack of detailed data on the scale and nature of digital exclusion in the city.
- Low awareness of the scale of digital exclusion, resulting in the creation of digital services that may deepen it.
- The planned rapid development of digital city services may increase exclusion among certain groups of residents.
- Lack of detailed standards for designing and commissioning digital services that take into account digital accessibility and user-centered approaches.
- Low availability of staffing resources in the city hall to implement actions amid very rapid technological change.
- Absence of a system for sharing knowledge on good practices between city departments, leading to solutions misaligned with residents' needs.
- Inaccessibility of information and digital services on city websites, particularly for people with special needs or lower levels of education.
- Low public trust toward public administration and digital services.
- The threat of cybercrime with high potential harm to public institutions and residents.
- A high level of exposure to disinformation and relatively low public awareness of its scale, which deepens social divides and increases distrust toward public administration.
- No single person responsible for coordinating the overall digital transformation process.

**The Common City Development Program** focuses on aspects related to learning, residents' activity, and social support and counteracting depopulation. It includes ensuring fair social and cultural development, improving the education system, providing equal opportunities for all residents, strengthening social solidarity, supporting families, and promoting active and responsible participation in community life.

**The Accessible City Development Program** focuses on a sustainable, safe, and fair system of mobility, communication, and services. It provides accessible information for all residents and uses new technologies to create the highest possible quality of life for all residents, including those with special needs.

## Section 2: Overall Logic and Integrated Approach

### 2.1. Intervention Logic Model

#### Vision

*The residents of Gdańsk have the city within their reach – they know it, understand it, and willingly use high-quality digital services accessible to everyone.*

The vision of Gdańsk addresses the three defined levels of digital exclusion: access, skills, and citizen empowerment, while taking into account equality and social solidarity, which are important pillars of our city's identity. It creates a framework for strategic actions and inspires all participants in the implementation process to act to achieve the strategic objectives.

## Strategic Objective (SO)

**SG.1.** Increase the number of residents with digital knowledge, skills, and competences.

**SG.2.** Ensure residents of Gdańsk have easy and free access to digital services in their local environment.

**SG.3.** Improve the quality of digital services offered by the City Hall.

## Cross-Cutting Objective (CCO)

**CG.1.** Increase residents' motivation to use digital services and enhance their sense of safety when using them.

**CG.2.** Create accessible information and communication channels between the City Hall and the residents of Gdańsk.

## Selected intervention areas

Intervention area	Strategic objective	Action
<b>Capacity building</b>	SO.2. Ensure residents of Gdańsk have easy and free access to digital services in their local environment.	Development of a network of local centres offering free access to digital services and educational support
	SO.1. Increase the number of residents with digital knowledge, skills, and competences.	Providing support for informal digital education initiatives for residents of Gdańsk at various levels of proficiency
		Development of a series of practical training courses for civil servants and people working in municipal institutions
		Expansion of the digital assistance system provided by City Council employees
<b>Civic engagement</b>	SO.1. Increase the number of residents with digital knowledge, skills, and competences.	Developing a digital volunteering network among young people
<b>Improving the quality of digital services</b>	SO.3. Improve the quality of digital services offered by the City Hall.	Developing a model for designing digital city services based on user-centred design



## Logic of the Pilot Actions

### Pilot Action 1

Identifying the needs and potential of Neighborhood Houses and Clubs, libraries, and NGOs to conduct informal digital education in different parts of the city and learning about the needs of residents who require digital support.

**Objective:** Obtain information about the digital needs of people using the offer of Neighborhood Houses and Clubs, libraries, and NGOs. Obtain information on who these people are. Additionally, examine the competences, resources, and openness to digital activities among people who work bottom-up with different groups of recipients in various districts of Gdańsk in Neighborhood Houses and Clubs, libraries, and NGOs.

#### Logic Pathway:

**Inputs:** Designing three surveys for local community animators – people working in Neighborhood Houses and Clubs, libraries, and NGOs. The surveys were prepared in cooperation with ULG members (Department of Economic Policy and Department of Social Development – Local Cooperation Division).

**Activities:** Preparation and implementation of three online surveys addressed to people working in Neighborhood Houses and Clubs, libraries, and NGOs. Each survey required a different outreach strategy. Library surveys were distributed by the Deputy Director for Strategy and Development. Neighborhood House and Club surveys were distributed via dedicated communication channels of the Local Cooperation Division. The NGO invitation was sent via a dedicated newsletter and direct contact.

**Outputs:** Collection of 45 surveys from libraries. Collection of 8 surveys from Neighborhood Houses and Clubs. Collection of 13 surveys from NGOs.

**Outcomes:** Gathering information on competences, support needs, and openness to digital activities among bottom-up animators in different districts of Gdańsk. Identification of places for potential tests at a later stage of the pilot action, in which residents will be involved.

**Impact:** Obtaining the data, we were able to map the locations in Gdańsk

where residents currently receive digital support, as well as identify where such support could be provided in the future and what forms of assistance might be most appropriate for residents visiting specific places.

We also learned about the potential and needs of particular Neighborhood Houses and Clubs, as well as libraries, which in the long term will make it possible to develop a system of technical or substantive support for staff members who will help strengthen residents' digital competences.

Additionally, based on the collected information, we decided to focus further research on the digital needs of seniors.

At the same time, the low response rate from NGOs led us to conclude that, at the testing stage, we are not able to propose further actions for people who use the support of these organizations. We are aware that in order to respond effectively to their needs, more detailed research will be necessary.

### Pilot Action 2

In-depth interviews with coordinators of digital support points in Gdańsk

**Objective:** Collect data on the functioning and needs of informal “digital support points” in the city.

#### **Logic Pathway:**

**Inputs:** Currently, approximately 12 locations operate in Gdańsk where residents can obtain free assistance and education in digital competences. These places operate on different principles and are financed from various sources. Some operate permanently, others temporarily depending on the funds obtained. The test plan and research scope were prepared in cooperation with ULG members (Department of Economic Policy and Department of Social Development – Local Cooperation Division).

**Activities:** Recruiting a researcher, preparing interview scenarios, selecting respondents – individuals managing “digital support points,” conducting interviews, analyzing the research findings, and preparing a research report with recommendations.

**Outputs:** Conducting 10 individual interviews with people managing “digital support points.” Preparing a research report.”

**Outcomes:** We mapped the locations and individuals operating within informal “digital support points.” We learned about the motivations and challenges faced by those running these points. Indirectly, we also gained insight into which residents come to these points and what kinds of digital support they seek. We identified good practices implemented at individual points. Based on the conducted interviews, a list of recommendations for the city was developed, outlining the actions that should be planned to ensure that “digital support points” can operate in a more structured and systemic way, based on jointly established principles.

**Impact:** Obtaining detailed data about the functioning of the points and developing recommendations for their improvement provides a foundation for designing city-level actions already at the stage of implementing the activities outlined in the Integrated Action Plan.

### Pilot Action 3

Survey on the digital needs of seniors conducted during the Gdańsk Senior Picnic 2025

**Objective:** Obtaining direct information about the digital needs and competences of active seniors.

#### **Logic Pathway:**

**Inputs:** Developing a survey to study the digital needs of seniors. Organizing a booth during the Gdańsk Senior Picnic 2025. Recruiting four female volunteers who helped collect the questionnaires and ran a small digital advice corner.

**Activities:** Conducting surveys among seniors participating in the Gdańsk Senior Picnic 2025. Running a small digital advice corner led by young people.

**Outputs:** Collecting 74 completed surveys with responses from senior women and men. Gathering observations on the issues that seniors brought up when visiting the small digital advice corner.

**Outcomes:** Thanks to the study, we collected information directly from seniors about how they assess their digital skills, what they are afraid of, whom they ask for support, and for what purposes they use new technologies.

**Impact:** The information collected serves as a starting point for further, in-depth research. It enables the development of a more tailored educational offer for seniors - both in the form of regular digital workshops and through the expansion of individual advisory support. An important aspect will be building a sense of security among seniors and providing education in the field of cybersecurity and safe internet use.

## Pilot Action 4

### Seniors as testers of the city's digital services

**Objective:** Practical testing of the possibilities for engaging seniors and IT company employees (UX specialists, accessibility testers) in the process of testing the city's public digital services, as part of promoting digital inclusion within the Digi-Inclusion project.

#### Logic Pathway:

**Inputs:** The inspiration for this activity came from a good practice in the United Kingdom, where residents are invited to participate in different stages of designing public digital services. We decided to invite seniors to test the city's application and website, as we believe that digital services tested by older adults can become more accessible to everyone.

Through the cooperation of members of the ULG group, we brought together a cross-sector working team consisting of: Gdańsk Entrepreneurship Foundation; Public Administration: Gdańsk Contact Center, Senior Information and Activity Center; Business: Kainos, Hapag-Lloyd; NGO: Gdańsk Foundation for Social Innovation.

**Activities:** Assembling a cross-sector team (local government, business, NGOs); recruiting IT skilled volunteers (7 people); developing a service testing scenario together with IT industry volunteers (UX specialists, testers); promoting the event among seniors (17 participants); recruiting senior volunteers; handling the technical preparation of the event; organizing an event that paired seniors with UX experts; conducting evaluation and documenting conclusions.

**Outputs:** Conducting 16 paired tests (senior–UX expert) of the Gdańsk Contact Center application and website. Collecting 16 feedback forms from UX experts with notes on the difficulties seniors encountered while completing the test tasks. Analyzing the test results. Preparing an organizational checklist for the city – how to organize similar events in the future. Developing a short guide for NGOs and Neighborhood Houses and Clubs on how to organize digital activities for seniors.

**Outcomes:** The implemented activity demonstrated that seniors are an excellent group for testing digital services. Due to age-related challenges and relatively low proficiency in using digital devices, they require solutions that are

highly intuitive, provide a sense of safety, offer good ergonomics, use simple language, strong contrasts, and allow more time to read instructions. If the city's digital services are adapted to their needs, they will also be better designed for other groups of residents, including people with special needs.

The Gdańsk Contact Center appreciated the feedback provided by seniors and will forward the recommendations developed during the pilot to the company responsible for maintaining the website and mobile application. The next update will include changes based on the seniors' recommendations.

**Impact:** Engaging seniors in testing digital services will help increase the accessibility and quality of public digital services for a wider group of residents. The experience provided valuable insights into the difficulties encountered when using digital tools, while also giving senior testers a sense of satisfaction from being invited to take part in the initiative.

The activity was also a valuable learning experience for UX experts who usually work in the business sector. Most of the experts involved in the pilot expressed their willingness to participate in similar initiatives in the future. This demonstrates that employees of the many IT companies operating in Gdańsk can engage in such initiatives as part of their skills-based volunteering.

Organizing digital service tests with the participation of older residents already at the design stage will be an important recommendation for the city moving forward.

## Pilot Action 5

A focus group interview with staff members of Neighborhood Houses and Clubs

**Objective:** The aim of the study was to gather insights into the conditions under which Neighborhood Houses operate in the context of providing digital inclusion services. The project sought to collect information on the motivations and barriers to conducting such activities, as well as to gather suggestions regarding possible approaches to delivering support initiatives and developing community engagement activities in the area of digital inclusion.

### Logic Pathway:

**Inputs:** An activity recommended by external experts from the University of Barcelona, who, based on information about the operation of Gdańsk's Neighborhood Houses and Clubs and the surveys conducted in the earlier phase of the pilot actions, developed a focus group research scenario along with guidelines for its implementation.

**Activities:** Recruiting a researcher and adapting the research scenario to local conditions; inviting staff members of Gdańsk's Neighborhood Houses and Clubs to participate in the focus group study; preparing the necessary documents and consent forms; ordering catering; conducting the focus group session; preparing and translating the transcription; sharing the materials with researchers from Barcelona; preparing a research report with recommendations.

**Outputs:** Conducting one focus group interview with six staff members working in different Neighborhood Houses and Clubs in Gdańsk. Preparing a research report with recommendations for the city regarding the potential and barriers to developing digital inclusion activities within Neighborhood Houses and Clubs in Gdańsk.

**Outcomes:** Collecting information on the digital services currently being provided and identifying institutional potentials and challenges in this area; obtaining knowledge about individuals providing digital support; assessing their readiness to deliver such services; and identifying the profiles of people who are digitally excluded or not making use of the available support offer.

**Impact:** The data collected on possible directions for developing digital support in Gdańsk's Neighborhood Houses and Clubs will be used to inform the implementation of the activity "Development of a network of district points offering free access to digital services and educational support."

## Lessons Learned

### Local Good Practices on a Citywide Scale

An important aspect of implementing the Integrated Action Plan is collecting good practices that are already being carried out in Gdańsk on a small scale and drawing inspiration from them in such a way that they can be implemented in other districts and, at a later stage, transformed into systemic solutions, while maintaining a strong focus on keeping these solutions as close to residents as possible.

### Assembling the Dispersed Puzzle

Gdańsk has many strengths it can use in combating digital exclusion—numerous social organizations; a developed network of Neighborhood Houses and Clubs; internet access nearly throughout the entire city; IT companies; universities; and municipal policies that support diversity and those who need the greatest support. At the same time, many of these elements operate separately, in "bubbles", which hinders the flow of potential between them. The key is to connect all elements of the system to create synergies of experience and more effective solutions.

### Following the Thread to the Yarn

Due to the large number of residents in Gdańsk and the lack of resources to conduct extensive research of digital skills and competences across the entire city population, we decided to focus on collecting data from "intermediaries" – local community activity centers and leaders, such as Neighborhood Houses and Clubs, libraries, and NGOs. These local organizations actively support specific groups or communities in their areas and are familiar with their needs (including digital ones). The observations, experiences, and knowledge of these local activity centers provided a valuable source of information for more in-depth research.

### **A “Buffet” Approach - Technology Is a Tool, Not an End in Itself**

The city’s goal is to build a diverse range of support opportunities for residents in the area of digital competences, so that they can choose the activities that best meet their individual needs, abilities, and preferences. In our approach, digital competences should be understood functionally – their acquisition is not an end in itself, but a means of meeting various needs and bringing tangible benefits in different spheres of residents’ lives.

#### **Seniors first**

According to Eurostat data from 2023, only 13% of Polish seniors aged 65–74 have at least a basic level of digital skills. Ongoing technological changes will make it increasingly difficult for these individuals to use public services and participate fully in social life. Considering the growing number of seniors in Gdańsk, this group will be the primary focus of activities under the Digi Inclusion project aimed at supporting the development of digital knowledge and competences. It will be essential to recognize not only the needs but also the potential of older adults.

#### **Digital services as comfortable as slippers**

Among the main factors influencing residents’ motivation to use digital services is a high standard of service design that takes into account the needs of groups particularly vulnerable to exclusion. Therefore, Gdańsk’s priority is to develop and implement a model for designing the city’s digital services based on high accessibility standards, intuitive interfaces, and clear, simple communication. Such an approach will reduce barriers to using digital tools and increase trust in public institutions, as the services will be perceived as user-friendly and professional. Additionally, involving users in the participatory process of testing digital services at various design stages will have a positive impact on their motivation to use the city’s digital services.

## **2.2. Integration Check**

The planned actions address the three levels of digital inclusion and the developed strategic goals:

**Access:** By identifying the resources and potential of Neighborhood Houses and Clubs, as well as libraries, to provide informal digital education, the City of Gdańsk has mapped the locations where residents can access free digital services while simultaneously enhancing their digital competences in line with their passions and needs.

**Skills:** By examining the needs and barriers faced by seniors in using digital services, the City of Gdańsk will be able to tailor educational activities dedicated to the largest group of residents at risk of digital exclusion. These activities will be designed in such a way that improving digital competences simultaneously helps to combat loneliness among older people and promotes intergenerational integration.

**Usability:** Involving residents in testing the city’s digital services will make it possible to collect feedback and recommendations from future users. This will help tailor the services to the real needs of residents and strengthen their motivation to use them. At the same time, inviting residents to participate in testing will foster civic engagement.

Check on integration:

#### **1. Stakeholder Engagement in Planning**

Stakeholders are involved in developing our IAP both horizontally - representatives of local government, cultural and educational institutions, NGOs, and business - and vertically - participants of meetings in the roles of director, manager, and specialist. Additionally, residents were involved during the testing phase.

#### **2. Consistency with Existing Policies**

The actions planned in the IAP are consistent with strategies at the city level (City Strategy 2030 and City Development Programs 2030), regional level (Pomeranian Voivodeship Development Strategy 2030), national level (National Digitalization Strategy), and European level (European Declaration

on Digital Rights and Principles, Cohesion Policy).

### 3. Sustainable Urban Development (Economic, Social, and Environmental)

The actions planned in the IAP relate to the three levels of digital inclusion and the developed strategic goals: access, skills, usability.

**Economic dimension** – Enhancing residents’ digital competences strengthens local social capital, which in turn impacts the labor market and contributes to the city’s economic resilience. At the same time, the ability to build social and cultural capital can also generate significant savings (for example, for public administration implementing more efficient e-government solutions).

**Social dimension** – reducing digital exclusion among seniors, people with disabilities, and migrants will promote social inclusion and integration. Civic attitudes and the local community are also strengthened through participation and the development of digital competences.

**Environmental dimension** – reducing forced mobility (e.g., the need to personally visit an office) decreases transport emissions. Efficient use of existing public infrastructure minimizes the need for new investments and protects environmental resources. These actions align with the concept of a green city.

### 4. Temporal Integration

The IAP includes planning actions in the short, medium, and long term. A necessary sequence of implementing actions has been identified that will most effectively lead to the desired results.

### 5. Stakeholder Engagement in Implementation

Stakeholders are involved in developing actions, testing them, and implementing them. Each planned action will have a leader responsible for implementing specific solutions in accordance with the schedule and scope of work.

### 6. Spatial Integration

The IAP includes planning actions at various spatial levels already at the testing stage. Quantitative and qualitative research conducted in specific

locations (e.g., libraries and Neighborhood Houses) is intended to form the basis for developing standards and systemic solutions on a citywide scale.

### 7. Territorial Integration

Gdańsk is a member of the Gdańsk–Gdynia–Sopot Metropolitan Area. The actions planned in the IAP will be promoted among the 61 cities, municipalities, and districts of the Pomeranian Voivodeship, inhabited by 1.6 million people.

### 8. Horizontal Aspects

**Gender equality** – actions to improve residents’ digital competences will be inclusive. It is important that they respond to residents’ functional needs so that everyone can benefit to the extent they choose.

**Digitalization** – Gdańsk plans to increase the number of public digital services to 85% by 2030 (from the current 30%). Consequently, more elements of the city’s infrastructure will become digitalized.

**Climate change** – an important part of the IAP includes educational actions counteracting disinformation, much of which concerns climate change denial and influences residents’ attitudes. At the same time, increasing the number of digital services and residents’ competences in using them will enable the use of increasingly modern devices that, among other benefits, make energy use more efficient.

**Public procurement** – joint work by public administration and business on the project highlighted the need to look at the current rules of procurement from a broader perspective. This applies especially to commissioning new digital services by public administration. It is necessary to develop up-to-date standards for commissioning digital services that take into account digital accessibility and a schedule and methodology for service design that allow for testing elements at different design stages-not only at the end, when errors detected too late are costly or labor-intensive.

## Section 3: Specific Actions & Details

<p><b>Nazwa działania:</b> Rozwój sieci dzielnicowych punktów z darmowym dostępem do usług cyfrowych i wsparciem edukacyjnym</p>	<p><b>Właściciel działania:</b> Wydział Rozwoju Społecznego (Referat Współpracy Lokalnej)</p>
<p><b>Opis działania:</b> Celem działania jest poszerzenie darmowej oferty nieformalnej edukacji cyfrowej dla mieszkańców i mieszkank w pobliżu ich miejsca zamieszkania. Działanie będzie wykorzystywało istniejącą infrastrukturę i zasoby Gdańska – działające w różnych częściach miasta - miejsca aktywności lokalnej, takie jak Domy i Kluby Sąsiedzkie. Standardy działania i prowadzonych usług wsparcia cyfrowego dla mieszkańców, zostaną wypracowane w oparciu o przeprowadzone badania i współprojektowane z osobami działającymi w Domach i Klubach Sąsiedzkich, co pozwoli na lepsze wykorzystanie potencjału i zasobów. Punktem wyjścia do realizacji działania są rekomendacje przeprowadzone w ramach pilotażu w formie indywidualnych wywiadów pogłębionych z osobami prowadzonymi często nieoficjalnie „punkty wsparcia cyfrowego” oraz wywiad grupowy z osobami prowadzącymi Domy i Kluby Sąsiedzkie w Gdańsku. Odbiorcami wsparcia cyfrowego udzielanego w Domach i Klubach Sąsiedzkich będą osoby potrzebujące takiego wsparcia a które mieszkają w pobliżu danej instytucji w różnych dzielnicach Gdańska. Jednocześnie działanie ma potencjał do wzmocnienia więzi sąsiedzkich i poszerzenia skali aktywności mieszkańców.</p>	<p><b>Interesariusze:</b> Domy i Kluby Sąsiedzkie organizacje pozarządowe</p> <p><b>Finansowanie i źródła finansowania:</b> Budżet gminy Zakup niezbędnej infrastruktury ze środków europejskich Finansowanie ze środków zewnętrznych Sponsor tytularny</p>
<p><b>Gotowość do realizacji działań:</b> Brak środków na zaangażowanie pracownika w Urzędzie Miejskim, który będzie miał w zadaniach koordynowanie tego działania Trudności w pozyskaniu środków na długotrwałe finansowanie działań.</p>	<p><b>Główne ryzyka i środki zaradcze:</b> Realizacja zadania wymaga wzmocnienia kadrowego w Wydziale Rozwoju Społecznego. Niezbędne będzie zaangażowanie organizacji pozarządowej zajmującej się edukacją cyfrową.</p>
<p><b>Odniesienie do Programu Rozwoju Wspólne Miasto</b> Cel szczegółowy II.1. Zwiększenie dostępności szkół, przedszkoli, żłobków oraz innych form edukacji i opieki dla dzieci i dorosłych z różnymi potrzebami Priorytety celu II.1.3. Rozwój oferty edukacyjno-opiekuńczej dla mieszkańców z różnymi potrzebami Kierunek interwencji II.1.3.2. Zwiększenie skali uczestnictwa mieszkańców oraz poszerzenie oferty i dostępności aktywności edukacyjnych dla dorosłych mieszkańców z uwzględnieniem różnorodności potrzeb Cel szczegółowy II.4. Włączenie społeczne oraz tworzenie warunków do długiego niezależnego życia mieszkank i mieszkańców Priorytety celu II.4.2. Wzmocnienie spójności i solidarności społecznej Kierunek interwencji II.4.2.5. Wzmocnienie kompetencji sieci centrów aktywności lokalnej do świadczenia usług społecznych</p>	<p><b>Cel Strategiczny 2</b> Zapewnienie mieszkańcom i mieszkankom Gdańska łatwego i bezpłatnego dostępu do usług cyfrowych w środowisku lokalnym</p>



<p><b>Nazwa działania:</b> Zapewnienie wsparcia inicjatyw nieformalnej edukacji cyfrowej dla mieszkańców i mieszkanek Gdańska na różnych poziomach zaawansowania</p>	<p><b>Właściciel działania:</b> Wydział Rozwoju Społecznego (Referat Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi)</p>
<p><b>Opis działania:</b> Celem działania jest poszerzenie oferty nieformalnej edukacji cyfrowej poprzez wykorzystanie i wzmocnienie potencjału lokalnych organizacji pozarządowych. Działanie zostanie wypracowane we współpracy urzędników miejskich i pracowników NGO w oparciu o „Program współpracy Miasta Gdańska z organizacjami pozarządowymi”. Działanie obejmuje zbudowanie świadomości i poszerzenie wiedzy NGO na temat wyzwania jakim jest wykluczenie cyfrowe w Gdańsku. Odbiorcami wsparcia cyfrowego udzielanego w Domach i Klubach Sąsiedzkich będą osoby potrzebujące takiego wsparcia a które mieszkają w pobliżu danej instytucji w różnych dzielnicach Gdańska. Jednocześnie działanie ma potencjał do wzmocnienia więzi sąsiedzkich i poszerzenia skali aktywności mieszkańców. W ramach działania zostanie wdrożona usługa doradcza w zakresie włączenia integracji cyfrowej do istniejącej oferty NGO.</p>	<p><b>Interesariusze:</b> Urzędnicy miejscy z różnych jednostek Organizacje pozarządowe (w szczególności zajmujące się osobami z niepełnosprawnością oraz seniorami) Gdańskie Centrum Informatyczne</p> <p><b>Finansowanie i źródła finansowania:</b> Budżet gminy Fundusze krajowe Środki europejskie (wzmocnienie kapitału ludzkiego)</p>
<p><b>Gotowość do realizacji działań:</b> Trzeba zaplanować środki w budżecie gminy W najbliższym czasie jest możliwość wypracowania wytycznych do realizacji działania w momencie finansowania W 2027 roku będzie możliwość przeprowadzenia pilotażu działania w formie otwartego konkursu ofert</p>	<p><b>Główne ryzyka i środki zaradcze:</b> Brak środków na zaangażowanie pracownika w Urzędzie Miejskim, który będzie miał w zadaniach koordynowanie tego działania Trudności w pozyskaniu środków na długotrwałe finansowanie działań.</p>
<p><b>Odniesienie do Programu Rozwoju Wspólne Miasto</b> Cel szczegółowy II.2. Rozwijanie i wspieranie uczenia się przez całe życie w zgodzie z talentami i rynkiem pracy Kierunki Interwencji II.2.1.1. Promowanie postaw uczenia się przez całe życie i rozwijania swoich pasji i talentów</p> <p><b>Odniesienie do Programu Rozwoju Dostępne Miasto</b> Cel szczegółowy III.7. Cyfrowa gmina i smart city III.7.4.3. Rozwój cyfrowych umiejętności mieszkańców</p>	<p><b>Cel Strategiczny 1</b> Zwiększenie liczby mieszkańców i mieszkanek posiadających wiedzę, umiejętności i kompetencje cyfrowe</p>

<p><b>Nazwa działania:</b> Rozwój cyklu praktycznych szkoleń dla urzędników i urzędniczek oraz osób pracujących w miejskich instytucjach</p>	<p><b>Właściciel działania:</b> Wydział Kadr i Organizacji (Referat Rekrutacji i Szkoleń)</p>
<p><b>Opis działania:</b> Celem działania jest wzmocnienie świadomości, umiejętności i kompetencji urzędników w obszarze wykluczenia cyfrowego i szeroko rozumianej dostępności cyfrowej. Działanie obejmuje poszerzenie oferty szkoleń dla urzędników o nowe moduły. Dzięki nim pracownicy urzędu miasta zdobędą świadomość i wiedzę o zjawisku wykluczenia cyfrowego oraz nabędą umiejętności w zakresie prostego języka, sposobów komunikacji i przygotowywania plików i procedur dostępnych cyfrowo. Zadanie będzie realizowane na zasadzie dobrowolności wśród doświadczonych urzędników. Ponadto podstawowe szkolenie obejmie nowozatrudnionych pracowników, którzy wcześniej nie pracowali w samorządzie.</p>	<p><b>Interesariusze:</b> Gdańskie Centrum Informatyczne Zarząd Transportu Miejskiego Urzednicy miejscy z różnych jednostek miasta oraz osoby pracujące w miejskich instytucjach</p> <p><b>Finansowanie i źródła finansowania:</b> Budżet gminy</p>
<p><b>Gotowość do realizacji działań:</b> Obecnie w Urzędzie Miejskim w Gdańsku są prowadzone szkolenia podnoszące wiedzę i umiejętności związane z dostępnością cyfrową oraz prostym językiem. Nie stanowią one jednak pełnego cyklu uwzględniającego świadomość wykluczenia cyfrowego i potrzeb mieszkańców nim dotkniętych. Urząd Miasta ma również dobre doświadczenia w prowadzeniu działań uwrażliwiających pracowników na niepełnosprawności w formie programu „dostępnych piątek”, w ramach których, chętne osoby w praktyczny poszerzają wiedzę z obszaru obsługi osób z niepełnosprawnością.</p>	<p><b>Główne ryzyka i środki zaradcze:</b> Wyzwanie może stanowić zebranie i utrzymanie w procesie szkoleniowym grupy doświadczonych pracowników. Aby temu zapobiec szkolenia zostaną zaprojektowane zgodnie z potrzebami osób zaangażowanych. Szczególny nacisk zostanie położony na praktyczny i angażujący uczestników sposób prowadzenia poszczególnych spotkań. Wśród osób przystępujących do udziału w szkoleniach zostanie powołana sieć ambasadorów cyfrowych.</p>
<p><b>Odniesienie do Programu Rozwoju Dostępne Miasto</b> Cel szczegółowy III.7. Cyfrowa gmina i smart city Priorytety celu III.7.2. Cyfrowa transformacja procedur urzędowych Kierunek interwencji III.7.2.3. Rozwój umiejętności pracowników gminy w zakresie wykorzystywania danych oraz narzędzi wspierających pracę</p>	<p><b>Cel Strategiczny 3</b> Podniesienie jakości usług cyfrowych oferowanych przez UMG</p>

<b>Nazwa działania:</b> Poszerzenie systemu pomocy cyfrowej udzielanej przez pracowników Urzędu Miejskiego	<b>Właściciel działania:</b> Gdańskie Centrum Kontakt
<b>Opis działania:</b> Celem działania jest poszerzenie oferty wsparcia w korzystaniu z usług cyfrowych dla osób, które z różnych względów nie mogą dotrzeć np. do miejsc wsparcia cyfrowego w dzielnicach (tzw. wieżniowe 4 piętra). Ważnym elementem działania jest zapewnienie poczucia bezpieczeństwa osobom korzystającym ze wsparcia jak i osobom udzielającym go. Szczegółowy zakres i zasady korzystania z dostępnego wsparcia cyfrowego w miejscach zamieszkania zostaną wypracowane na podstawie diagnozy potrzeb potencjalnych użytkowników.	<b>Interesariusze:</b> Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie Gdańska Organizacja Turystyczna (operator Gdańskiej Karty Mieszkańca) Gdańskie Centrum Informatyczne Gdańskie Centrum Świadczeń i Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności Wolontariusze <b>Finansowanie i źródła finansowania:</b> Budżet gminy Fundusze zewnętrzne
<b>Gotowość do realizacji działań:</b> Gdańskie Centrum Kontakt ma doświadczenie we wdrażaniu rozwiązań ułatwiających mieszkańcom i mieszkankom dostęp do usług Urzędu Miasta.  Pierwszy etap działań - analiza potrzeb w zakresie świadczenia usług cyfrowych w domach mieszkańców – rozpocznie się w 2026 roku.	<b>Główne ryzyka i środki zaradcze:</b> Obawa o zagrożenie bezpieczeństwa (zarówno urzędników, jak i odwiedzanych w domach mieszkańców) Stworzenie ram formalnych/regulaminu Liczba usług możliwych do realizacji w domach.
<b>Odniesienie do Programu Rozwoju Wspólne Miasto</b> Cel szczegółowy II.4. Włączanie społeczne oraz tworzenie warunków do długiego niezależnego życia mieszkank i mieszkańców Kierunki Interwencji II.4.2.1. Tworzenie i rozwój mechanizmów włączenia społecznego w oparciu o współdziałanie międzypokoleniowe i prawa człowieka Kierunki Interwencji II.4.2.3. Rozwijanie usług na rzecz niezależnego życia osób objętych wsparciem na podstawie mechanizmów włączania społecznego Kierunki Interwencji II.4.2.4. Włączanie mieszkank i mieszkańców do świadczenia wsparcia społecznego w środowisku lokalnym	<b>Cel Strategiczny 2</b> Zapewnienie mieszkańcom i mieszkankom Gdańska łatwego i bezpłatnego dostępu do usług cyfrowych w środowisku lokalnym

<b>Nazwa działania:</b> Rozwijanie sieci wolontariatu cyfrowego wśród młodzieży	<b>Właściciel działania:</b> Wydział Rozwoju Społecznego (Referat Współpracy Lokalnej)
<b>Opis działania:</b> Celem zadania jest poszerzenie możliwości nabycia umiejętności i kompetencji cyfrowych mieszkańców i mieszanek Gdańska na różnych poziomach zaawansowania poprzez rozwijanie sieci wolontariatu cyfrowego wśród młodzieży. Działanie będzie realizowane przez chętne kluby wolontariatu szkolnego, kluby młodzieżowe, organizacje pozarządowe, uczelnie wyższe. Wsparcie merytoryczne zaangażowanym uczestnikom zapewnią eksperci z biznesu, organizacje pozarządowe, instytucje miejskie, uczelnie wyższe, psycholog. Odbiorcami wsparcia cyfrowego młodzieży wolontariuszy mogą być seniorzy w grupach zorganizowanych (np. z klubów seniora), młodzież. Dodatkowo działanie ma potencjał do budowania dialogu międzypokoleniowego.	<b>Interesariusze:</b> Regionalne Centrum Wolontariatu organizacje pozarządowe szkoły eksperti i ekspertki z biznesu (IT) uczelnie wyższe  <b>Finansowanie i źródła finansowania:</b> Budżet gminy Zakup niezbędnej infrastruktury ze środków europejskich Finansowanie ze środków zewnętrznych Sponsor tytularny
<b>Gotowość do realizacji działań:</b> Regionalne Centrum Wolontariatu wspólnie z Referatem Współpracy Lokalnej prowadzą działania wspierające różne rodzaje wolontariatu realizowany w różnych miejscach (np. kluby młodzieżowe, organizacje pozarządowe, uczelnie wyższe). Poszerzenie działania o nowe obszary tematyczne (wolontariat cyfrowy) będzie wymagało wypracowania zasad bezpieczeństwa i obszarów tematycznych udzielanej pomocy cyfrowej.	<b>Główne ryzyka i środki zaradcze:</b> Wyzwanie może stanowić oparcie działania na wolontariacie, i utrzymanie grupy wolontariuszy i ich zaangażowania. Aby temu zapobiec, zostaną wypracowane ramy działania wolontariuszy w ramach szkolnych kół wolontariatu, a także klubów młodzieżowych, organizacji pozarządowych, uczelni wyższych. W ramach tego działania powyższe podmioty zostaną wyposażone w odpowiednią wiedzę, kompetencje i narzędzia.
<b>Odniesienie do Programu Rozwoju Wspólne Miasto</b> Cel szczegółowy II.4. Włączanie społeczne oraz tworzenie warunków do długiego niezależnego życia mieszanek i mieszkańców Priorytety celu II.4.2. Wzmacnianie spójności i solidarności społecznej Kierunki Interwencji II.4.2.1. Tworzenie i rozwój mechanizmów włączenia społecznego w oparciu o współdziałanie międzypokoleniowe i prawa człowieka	<b>Cel Strategiczny 1</b> Zwiększenie liczby mieszkańców i mieszanek posiadających wiedzę, umiejętności i kompetencje cyfrowe

<b>Nazwa działania:</b> Wypracowanie modelu projektowania usług cyfrowych miasta w oparciu o projektowanie zorientowane na użytkownika.	<b>Właściciel działania:</b> Gdańskie Centrum Informatyczne
<b>Opis działania:</b> Celem działania jest podnoszenie jakości życia i motywacji mieszkańców do korzystania z usług cyfrowych miasta poprzez dostosowanie procesu projektowania usług cyfrowych miasta z uwzględnieniem potrzeb cyfrowych mieszkańców Model projektowania usług cyfrowych miasta będzie nie tylko bazą niezbędnej i praktycznej wiedzy na temat procesu projektowania usług cyfrowych. Ważną częścią modelu będą instrukcje dotyczące włączenia mieszkańców (np. seniorów) w proces testowania usług jeszcze na etapie prototypów usługi, tak aby kolejne etapy projektowania były jak najbardziej intuicyjne i dostosowane do grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. Przeprowadzenie międzypokoleniowego i międzysektorowego działania pilotażowego pt. „Usługi cyfrowe oczami seniora – więcej niż użyteczność” łączącego pracowników urzędu miejskiego, seniorów i wolontariuszy kompetencyjnych z branży IT, którzy wspólnie przygotowali i przeprowadzili test narzędzi cyfrowych Gdańskiego Centrum Kontakt przyniosło bardzo pozytywne efekty zarówno pod kątem rekomendacji UX dotyczących niezbędnych zmian w miejskiej aplikacji, jak i pozwoliło wykorzystać i wzmocnić potencjał aktywność społeczną i cyfrową seniorów.	<b>Interesariusze:</b> Urzędnicy miejscy z różnych jednostek
	<b>Finansowanie i źródła finansowania:</b> Budżet gminy
<b>Gotowość do realizacji działań:</b> Pierwszym etapem działania będzie powołanie koordynatora oraz zespołu międzywydziałowego. Możliwe do realizacji od 2026 roku.	<b>Główne ryzyka i środki zaradcze:</b> Ryzyko: wykluczenie niektórych grup (np. seniorzy, <u>OzN</u> , osoby nie chcące korzystać z usług danej usługi cyfrowo) Środki zaradcze: 1. Oferowanie alternatywy nie cyfrowej 2. Zachęcanie mieszkańców do formy cyfrowej 3. Dostarczenie dostosowań/alternatywy dla różnych grup 4. Aktywowanie różnych osób, aby promowały rozwiązania w swoich środowiskach
<b>Odniesienie do Programu Rozwoju Dostępne Miasto</b> Cel szczegółowy III.7. Cyfrowa gmina i smart <u>city</u> Priorytety celu III.7.1. Wdrażanie cyfrowych usług dla mieszkańców Kierunki interwencji III.7.1.2. Zapewnianie kompleksowej informacji dla mieszkańca dopasowanej do jego potrzeb Kierunki interwencji III.7.1.4. Popularyzacja korzystania z cyfrowych usług publicznych Priorytety celu III.7.4.2. Podnoszenie jakości życia mieszkańców dzięki inteligentnemu wykorzystaniu technologii cyfrowych (smart <u>city</u> ) Kierunki interwencji III.7.4.3. Rozwój cyfrowych umiejętności mieszkańców	<b>Cel Strategiczny 3</b> Podniesienie jakości usług cyfrowych oferowanych przez UMG

# Section 4:

## Implementation Framework

### 4.1. Governance

The implementation of the IAP for digital inclusion in Gdańsk will be carried out in line with a participatory management model based on co-creation and collaboration. The main entity coordinating the implementation of the planned actions is the Municipality of the City of Gdańsk, working closely with thematic experts and local stakeholders.

The developed ideas for actions, reports, and recommendations produced during the pilot activities constitute a starting point for further development and refinement of initiatives with broader target groups, as well as for subsequent pilot actions that can widely engage residents.

The selected strategic objectives of the project are aligned with the City Development Strategy “Gdańsk 2030 Plus”, related policies, and the city’s long-term priorities. The actions planned under the project correspond to the intervention directions specified in the Development Programmes Shared City and Accessible City, and they are embedded in the accessibility policy of the Municipality of the City of Gdańsk.

To ensure effective implementation of the actions included in the IAP, it will be necessary to establish a supervisory body embedded within the broader governance structure. Its task will be to ensure communication between the owners of the planned actions and to coordinate an integrated approach to task delivery in line with the accessibility policy—both within the City Hall and across municipal institutions and units subordinate to the city.

### 4.2. Continuation of the ULG

The cross-sectoral local ULG (URBACT Local Group) will change its current character. Members of the ULG representing the City Hall departments involved in the DIGI-INCLUSION project will from now on act as leaders of individual actions and will make operational decisions.

ULG members from outside the City Hall will take on an advisory role focused on specific themes and actions.

The cross-sectoral relationships and contacts built during the project process will enable long-term cooperation to be maintained. If needed, leaders of individual actions will engage new stakeholders and experts. Periodic meetings of the existing ULG members are also planned in order to maintain the cross-sector flow of experience and knowledge exchange.

#### Implementation readiness

Implementing actions as complex as those planned in this IAP will require ensuring human and financial resources, as well as obtaining detailed data from various sources.

Ensuring an effective integrated approach to counteracting digital exclusion in Gdańsk will require establishing a supervisory body responsible for overseeing the implementation of the plans set out in this document. Another necessary step will be to analyse the monitoring indicators used so far and to create a new, more cross-cutting observation matrix, enabling a more effective response to the complex phenomenon of digital exclusion.

### 4.3. Resources and Funding

The funding strategy is based on combining local, regional, national, and EU resources. Implementation assumes the maximum use of the city's existing resources and the city budget allocated to the implementation of the City Development Programmes. External funding from various sources is also planned.

A diversified financial plan aims not only to cover current costs but also to enable actions to be planned over the long term.

#### Funding sources:

- City budget.
- State budget allocated to implementing actions planned under the “Poland’s Development Strategy to 2035”.
- EU funds: resources from programmes such as the European Social Fund Plus (ESF+), the European Regional Development Fund (ERDF), the Digital Europe Programme, and continuation actions under the URBACT Programme.
- Grants for NGOs: participation in national and international grant competitions promoting digital inclusion, social innovation, and seniors’ education.

Private sector contribution: support from IT companies through skills-based volunteering, technical expertise, and donations of equipment and software.

### 4.4. Risk Analysis

Implementation of the IAP may be hindered by political (including geopolitical), institutional, and organisational factors. The most serious challenges relate to political changes and the geopolitical situation in the region. It will be important to strengthen awareness of the complexity of digital exclusion among a wider group of officials and decision-makers. Consequently, solutions will require introducing new forms of cooperation between departments and municipal units. At the same time, implementation processes spread over time may be threatened by staff turnover and the loss of institutional knowledge.

These risks can be mitigated by selecting a group of “thematic ambassadors” within the Municipality of the City of Gdańsk—across the City Hall, municipal units, and city-owned companies (e.g. officials involved in developing the IAP).

Dividing implementation processes into stages will allow flexible responses to emerging organisational, social, or technological challenges. A participatory approach to developing further actions, involving a broad range of civil society organisations and other stakeholders, will support a sense of ownership and effective implementation.

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



## Monitoring Framework

To effectively implement the actions planned in this document, it will be necessary to develop a new, cross-cutting system for collecting and analysing data on digital exclusion in the city in a horizontal and problem-oriented way. This will make it possible to continuously adjust action plans to changing needs and capabilities.

It will also be necessary to create a monitoring framework for implementation of the IAP, based on the integrated implementation indicators of the Development Programmes Shared City and Accessible City, as well as on indicators related to the accessibility policy of the Municipality of the City of Gdańsk.

An important element of effective implementation will be the cyclical verification of the relevance of objectives and indicators, which may change along with social, technological, or economic changes in the city and its wider environment.

To respond to the challenges linked to the complex nature of digital exclusion and to counteract its effects, it will be necessary to involve partners from different backgrounds in monitoring implementation progress—non-governmental organisations, local leaders, higher education institutions, business, and other stakeholders.

Monitoring will be conducted at regular, predefined intervals. It will be based on standardised reporting formats and will take into account various sources and types of information: municipal statistics and data, expert analyses, and surveys of stakeholders and residents.

The monitoring system is linked to the strategic objectives presented in Section 2 of this document.

## Evaluation

Evaluation will be conducted regularly and based on the integrated monitoring framework. Progress in implementing the planned actions and their effects will be assessed.

