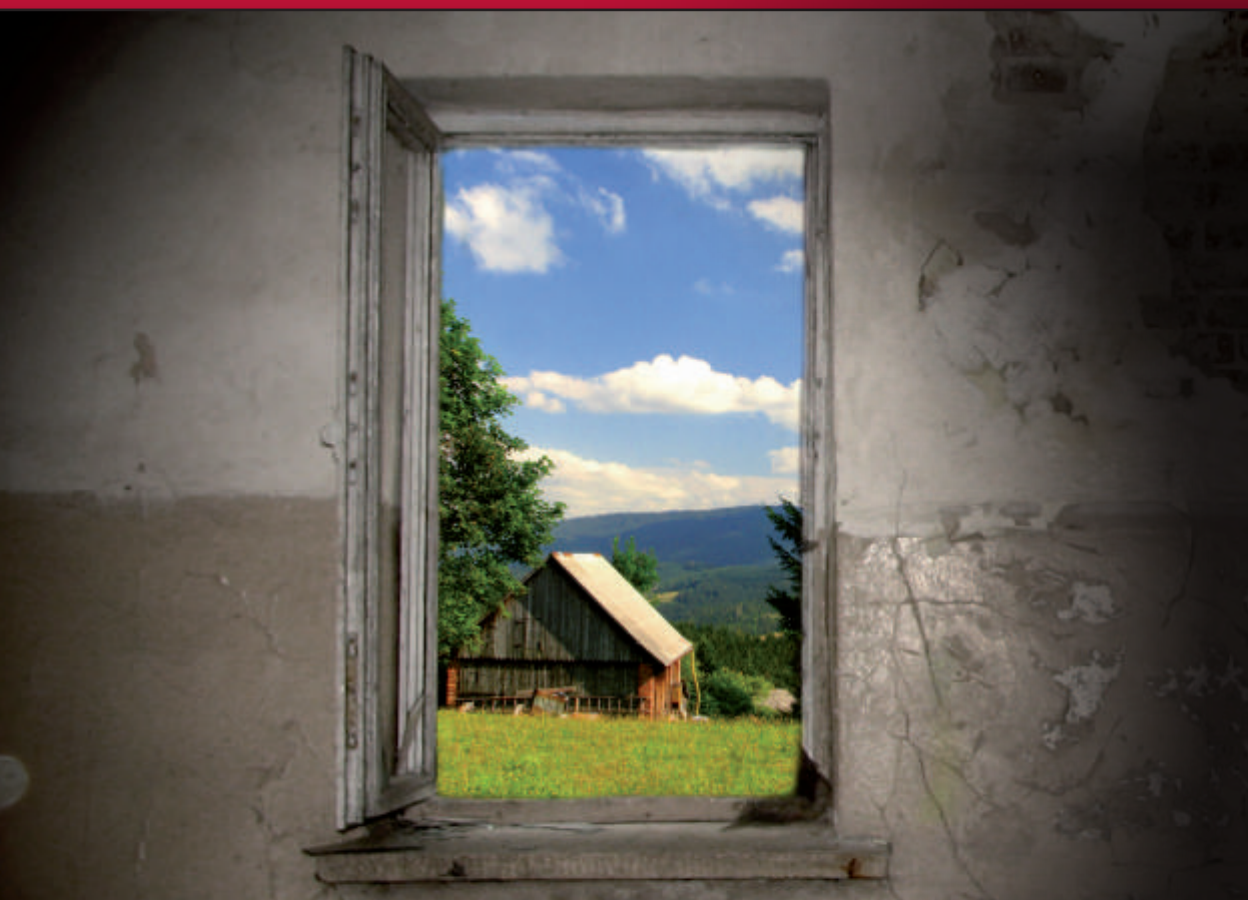


**Iwona Niewiadomska, Joanna Chwaszcz
Weronika Augustynowicz, Rafał Bartczuk**

**R E A D A P T A C J A
SPOŁECZNO-ZAWODOWA
W I Ę Ź N I Ó W**

**narzędzia do diagnozowania potencjału
readaptacyjnego i kapitału wspierającego**



**IWONA NIEWIADOMSKA, JOANNA CHWASZCZ
WERONIKA AUGUSTYNOWICZ, RAFAŁ BARTCZUK**

READAPTACJA SPOŁECZNO-ZAWODOWA WIĘŹNIÓW

**NARZĘDZIA DO DIAGNOZOWANIA
POTENCJAŁU READAPTACYJNEGO
I KAPITAŁU WSPIERAJĄCEGO**

LUBLIN 2014

Recenzenci:

Prof. nzw. dr hab. Beata Maria Nowak

Prof. nzw. Dr hab. Jan Szymczyk

Projekt okładki i stron tytułowych:

Paweł Augustynowicz

Skład:

Mikołaj Malarczyk

Copyright © by Instytut Psychoprofilaktyki i Psychoterapii, Stowarzyszenie NATANAELUM; Drukarnia TEKST s.j. Emilia Zonik i wspólnicy
Lublin 2014

Niniejsza publikacja została zrealizowana w ramach projektu „PI Model kompleksowego systemu współpracy z przedsiębiorcami dla wsparcia wchodzenia na rynek pracy młodych więźniów w województwie lubelskim”, w ramach umowy nr POKL.07.01.01-06-359/11-00 z póź. zm. zawartej dnia 30 marca 2012 r. z Samorządem Województwa Lubelskiego. Projekt realizowany przez Fundację Rozwoju Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, al. Raławickie 14, 20-950 Lublin, Tel. (81) 445 32 34, Tel./fax (81) 533 22 65

Instytut Psychoprofilaktyki i Psychoterapii,
Stowarzyszenie NATANAELUM
Al. Gen. Wł. Sikorskiego 1/101
20-814 LUBLIN
ISBN: 978-83-940389-3-9

Drukarnia TEKST s.j. Emilia Zonik i wspólnicy
ul. Wspólna 19
20-344 Lublin
ISBN: 978-83-63693-24-4

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	9
--------------------	---

Część I

Narzędzia do diagnozowania potencjału readaptacyjnego więźniów

Rozdział I

Kwestionariusz Czynników Wzmacniających Poczucie Własnej Skuteczności Więźnia	15
1. Teoretyczne podstawy kwestionariusza	15
2. Twierdzenia konstytuujące metodę: Kwestionariusz Czynników Wzmacniających Poczucie Własnej Skuteczności Więźnia	18
3. Etapy konstrukcji narzędzia	22
4. Sposób obliczania wyników surowych	35
5. Normy dla mężczyzn odbywających sankcje izolacyjne	36
6. Interpretacja jakościowa wyników uzyskanych w kwestionariuszu	42
7. Możliwości wykorzystania metody	47
Bibliografia	48

Rozdział II

Kwestionariusz Potencjału Psychospołecznego Więźnia	51
1. Teoretyczne podstawy Kwestionariusza Potencjału Psychospołecznego Więźnia	51
2. Stwierdzenia konstytuujące Kwestionariusz Potencjału Psychospołecznego Więźnia ..	55
3. Etapy konstrukcji Kwestionariusza Potencjału Psychospołecznego Więźnia	57
4. Rzetelność Kwestionariusza Potencjału Psychospołecznego Więźnia	59
5. Trafność Kwestionariusza Potencjału Psychospołecznego Więźnia	59
6. Sposób obliczania wyników surowych	64
7. Normy dla osób odbywających sankcje izolacyjne	67
8. Interpretacja wyników uzyskanych w Kwestionariuszu Potencjału Psychospołecznego Więźnia	68
9. Możliwości wykorzystania Kwestionariusza Potencjału Psychospołecznego Więźnia ..	69
Bibliografia	72

Rozdział III

Kwestionariusz Zasobów Probanta	75
1. Teoretyczne podstawy kwestionariusza	75
2. Twierdzenia konstytuujące metodę: <i>Kwestionariusz Zasobów Probanta</i>	77
3. Etapy konstrukcji <i>Kwestionariusza Zasobów Probanta</i>	78
4. Sposób obliczania wyników surowych w <i>Kwestionariuszu Zasobów Probanta</i>	85
5. Normy dla osób przebywających w warunkach dozorowanej wolności (probantów)	86
6. Interpretacja wyników uzyskanych w <i>Kwestionariuszu Zasobów Probanta</i>	88
7. Możliwości wykorzystania <i>Kwestionariusza Zasobów Probanta</i>	91
Bibliografia	91

Rozdział IV

Kwestionariusz Monitorowania Sukcesów Społeczno-Zawodowych Probanta	95
1. Teoretyczne podstawy kwestionariusza	95
2. Twierdzenia konstytuujące <i>Kwestionariusz Monitorowania Sukcesów Społeczno-Zawodowych Probanta</i>	102
3. Etapy konstrukcji narzędzia	103
4. Sposób obliczania wyników surowych	111
5. Wskaźnik Sukcesów Społeczno-Zawodowych Probanta	112
6. Interpretacja wyników uzyskanych w kwestionariuszu	114
7. Możliwości wykorzystania kwestionariusza	116
Bibliografia	117

Część II

Narzędzia do diagnozowania kapitału wspierającego readaptację więźniów

Rozdział V

Kwestionariusz Potrzeb Zawodowych Managera Readaptacji	121
1. Teoretyczne podstawy <i>Kwestionariusza Potrzeb Zawodowych Managera Readaptacji</i>	121
2. Stwierdzenia konstytuujące metodę <i>Kwestionariusza Potrzeb Zawodowych Managera Readaptacji</i>	123
3. Etapy konstrukcji testu	125
4. Rzetelność <i>Kwestionariusza Potrzeb Zawodowych Managera Readaptacji</i>	126
5. Sposób obliczania wyników surowych	127
6. Normy dla managerów readaptacji	129
7. Interpretacja wyników uzyskanych w kwestionariuszu	130

8. Możliwości wykorzystania metody	132
Bibliografia	133

Rozdział VI

Kwestionariusz Czynników Wzmacniających Poczucie Skuteczności Zawodowej Menagera

Readaptacji Więźniów	135
1. Teoretyczne podstawy kwestionariusza	135
2. Twierdzenia konstytuujące metodę: <i>Kwestionariusz Czynników Wzmacniających Poczucie Skuteczności Zawodowej Menagera Readaptacji</i>	137
3. Etapy konstrukcji narzędzia	141
4. Sposób obliczania wyników surowych	151
5. Normy dla osób pracujących z więźniami/wspierających proces resocjalizacji	153
6. Interpretacja jakościowa wyników uzyskanych w kwestionariuszu	159
7. Możliwości wykorzystania metody	164
Bibliografia	165

Rozdział VII

Narzędzie informacyjno-komunikacyjne umożliwiające screening umiejętności korzystania z nowych technologii w procesie wspierania readaptacji więźniów

167	
1. Teoretyczne podstawy	167
2. Etapy konstrukcji Interaktywnej Platformy Współpracy	176
3. Części konstytuujące narzędzie: <i>Interaktywna Platforma Współpracy</i>	177
4. Ankieta do screeningu umiejętności wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych.	180
5. Sposób obliczania i jakościowa interpretacja wyników	182
6. Możliwości wykorzystania z Interaktywnej Platformy Współpracy	184
Bibliografia	186

Rozdział VIII

Metoda przesiewowa do oceny poziomu wiedzy na temat instytucjonalnego kapitału

wspierającego readaptację więźniów	189
1. Podstawy teoretyczne podstawy metody	189
2. Twierdzenia konstytuujące metodę	204
3. Interpretacja wyników uzyskanych w metodzie	205
4. Możliwości wykorzystania metody przesiewowej	207
Bibliografia	207

s. 7

Aneks

Kwestionariusz Czynników Wzmacniających Poczucie Własnej Skuteczności Więźnia	211
Kwestionariusz Potencjału Psychospołecznego Więźnia	215
Kwestionariusz Zasobów Probanta. Wersja Zysk	217
Kwestionariusz Zasobów Probanta. Wersja Strata	218
Kwestionariusz Monitorowania Sukcesów Społeczno-Zawodowych Probanta. Wersja dla osoby monitorowanej	219
Kwestionariusz Monitorowania Sukcesów Społeczno-Zawodowych Probanta. Wersja dla osób prowadzących probanta	220
Kwestionariusz Potrzeb Zawodowych Menagera Readaptacji	221
Kwestionariusz Czynników Wzmacniających Poczucie Skuteczności Zawodowej Menagera Readaptacji	223
Screening umiejętności korzystania z nowych technologii w procesie wspierania readaptacji więźniów	227
Metoda przesiewowa do oceny poziomu wiedzy na temat instytucjonalnego kapitału wspierającego readaptację więźnia	230

ROZDZIAŁ VII

NARZĘDZIE INFORMACYJNO-KOMUNIKACYJNE UMOŻLIWIAJĄCE SCREENING UMIEJĘTNOŚCI KORZYSTANIA Z NOWYCH TECHNOLOGII W PROCESIE WSPIERANIA READAPTACJI WIĘŹNIÓW

1. Teoretyczne podstawy

Świat współczesny charakteryzuje proces szybkich zmian, który zachodzi we wszystkich sferach ludzkiego życia. Postępujące przemiany wymagają od współczesnego człowieka dużej elastyczności, przyswajania wiedzy, ciągłej gotowości do doskonalenia starych i nabywania nowych kompetencji i umiejętności. Adaptacja do zmian w dużej mierze warunkuje konkurencyjność na rynku pracy, zawodową przydatność, nawiązywanie i podtrzymywanie relacji interpersonalnych, co ma przełożenie na pozostawanie w głównym nurcie społecznym. Osoby, które mają problem z dostosowaniem się do zmieniających się realiów bardzo często zostają zepchnięte na margines życia społecznego i zawodowego. Mając to na uwadze, podmioty oraz instytucje wspierające osoby pozostające w trudnej sytuacji życiowej, marginalizowane i wykluczone społecznie, powinny dbać o ciągły rozwój kompetencji i umiejętności społecznych oraz zawodowych swoich pracowników. Pracownicy ci, powinni wykorzystywać w swojej pracy najnowszą wiedzę teoretyczną, śledzić dobre praktyki światowe, szkolić swoje umiejętności. Ważne jest to nie tylko ze względu na jakość świadczonych przez nich usług, co w dużej mierze przyczynia się do pozytywnej readaptacji społecznej i zawodowej ich klientów, beneficjentów, podopiecznych, ale również ze względu na własną konkurencyjność na rynku pracy. Wsparcie osób wykluczonych społecznie, powinno przebiegać w nurcie ogólnoswiatowych przemian, stąd ważne jest aby podmioty i instytucje, jak również zatrudnieni w nich pracownicy korzystali z możliwości oferowanych w dobie postępującej cyfryzacji, multimediów i współczesnych technologii informatycznych. Stąd w rozdziale tym opisane zostaną takie pojęcia, jak społeczeństwo informacyjne, komunikacja zapośredniczona, zespoły wirtualne, kompetencje multimedialne, jak również zaprezentowane innowacyjne narzędzie informatyczne do wykorzystania w budowaniu modelu współpracy różnych podmiotów i instytucji zaangażowanych w proces resocjalizacji i readaptacji społecznej i zawodowe więźniów.

Życie i działanie we współczesnym świecie wymaga korzystania z wielu informacji. Bez ukształtowanej sfery informacyjnej współczesne społeczeństwo nie jest w stanie efektywnie funkcjonować i rozwijać się. Obecnie jesteśmy świadkami tak zwanej „trzeciej rewolucji przemysłowej” – gwałtownych przemian informacyjno-komunikacyjnych, które nadają nowy kształt międzyludzkim relacjom. Duży udział w tym procesie ma rozpowszechnienie i popularność szybko ewoluujących technik przekazu

treści symbolicznych. Wskutek rozwoju mediów elektronicznych i dynamicznej ekspansji nowych technologii pojawiają się nowatorskie możliwości wymiany informacji i porozumiewania się. (Bębas, Plis, Bednarek, 2012). Postępująca rewolucja informacyjna związana jest z rozwojem nowych mediów, takich jak: interaktywna telewizja i wideo, telefonia komórkowa, komputer połączony z siecią globalną Internet czy też poczta elektroniczna (Juszczak, 2011). Podlegające ciągłej modyfikacji środki przekazu wraz z rozwojem techniki oraz technologii informacyjnych, opanowują coraz to nowe dziedziny ludzkiego życia. Zmierzają w stronę coraz większej interaktywności, oferują coraz wyższy poziom relacji międzyludzkich. Świat nowych mediów nie jest alternatywą, a częścią rzeczywistości, w której funkcjonuje współczesny człowiek (Ma, 2011, s. 118). Nowoczesne środki przekazu dają ludziom możliwość łatwego dostępu do informacji i wiedzy, a przez to zwiększają jego udział w różnych dziedzinach życia: społecznej, politycznej, kulturalnej. Wraz z rozprzestrzenianiem się tych technologii w obszarze gospodarki, sfery publicznej, strukturach społecznych jesteśmy świadkami powstania, kształtowania się i zmian zachodzących w tak zwanym społeczeństwie informacyjnym (Doktorowicz, 2011; por. *społeczeństwo medialne* Goban-Klas 2007, s. 17–18). Termin ten po raz pierwszy użył w swoim artykule z 1963 roku Japończyk Tadao Umesamo. Do Europy pojęcie „społeczeństwa informacyjnego” dotarło w 1978 roku za pośrednictwem dwóch ekspertów, Simona Nory i Alaina Minca w raporcie przedłożonym prezydentowi Francji. (Goban-Klas, Sienkiewicz, 1999, s.42; por. Kluszczyński, 2002; Karvalics, 2007). Do naukowego rozwoju pojęcia przyczynił się ekonomista Fritz Machlup, który w latach pięćdziesiątych XX wieku wyodrębnił w amerykańskiej ekonomice sektor, który nazwał „produkcją i dystrybucją wiedzy”. Trzydzieści różnych dziedzin zgrupował w pięć kategorii: oświata, badania, media komunikacji, maszyny informacyjne (komputery) oraz usługi informacyjne (finanse, ubezpieczenia, inwestycje) (Goban-Klas, Sienkiewicz, 1999).

Każde społeczeństwo informacyjne wytwarza, przechowuje, przekazuje, pobiera i wykorzystuje informację za pośrednictwem innowacyjnych środków jej gromadzenia i przesyłania. Jak podkreśla W. Cellary (2002) w terminie tym zwraca uwagę słowo „informacja”, chociaż w odniesieniu do człowieka bardziej istotne jest określenie „wiedza”, która jest niezbędna do przyswajania, przetwarzania i tworzenia tejże informacji.

W deklaracji Genewskiej stwierdzono: „stawiające w centrum człowieka, zorientowane prorozwojowo społeczeństwo informacyjne to takie, w którym każdy ma możliwości tworzenia, dostępu, wykorzystania i udostępniania informacji i wiedzy, co pozwala jednostkom i społecznościom osiągnąć pełen potencjał w dochodzeniu do zrównoważonego rozwoju i poprawie jakości życia” (World Summit on the Information Society, 2003). Żelazny (2013, s.9) definiuje z kolei społeczeństwo informacyjne jako takie: „w którym każdy obywatel posiada dostęp do technologii informacyjnych i komunikacyjnych (tj.: komputerów, Internetu i innych sieci, telefonów, smartfonów,

tabletów, serwerów, terminali, smartTV), ma umiejętności, świadomość i możliwości wykorzystania ICT do sprawnego pozyskiwania wiarygodnej informacji po to, aby jak najlepiej zrealizować swoje cele”. Warto przetoczyć również definicję przyjętą przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji Polski, zgodnie z którą: „społeczeństwo informacyjne (według jednej z wielu definicji) to społeczeństwo znajdujące się na takim etapie rozwoju techniczno-organizacyjnego, że osiągnięty poziom zaawansowania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych stwarza warunki techniczne, ekonomiczne, edukacyjne i inne do powszechnego wykorzystania informacji w produkcji wyrobów i świadczeniu usług. Społeczeństwo takie zapewnia obywatelom powszechny dostęp i umiejętność korzystania z technologii teleinformatycznych w ich działalności zawodowej i społecznej, w celu podnoszenia i aktualizacji wiedzy, korzystania ze zdobyczy kultury, ochrony zdrowia oraz spędzania wolnego czasu i innych usług mających wpływ na wyższą jakość życia” (Szymanek, 2014, s. 11).

Jak wynika z powyższych definicji rozwój społeczeństwa informacyjnego daje ogromne możliwości jego poszczególnym członkom, ale równocześnie stawia im określone wymagania dotyczące nabywania wiedzy i umiejętności, które pozwalają efektywnie współtworzyć i realizować osobiste i wspólne cele rozwojowe. Odwołując się do przewodniego tematu publikacji należy stwierdzić, że z jednej strony postęp, który niesie ze sobą rozwój nowoczesnych technologii daje możliwość usprawnienia pomocy świadczonej osobom marginalizowanym, w tym więźniom, z drugiej zaś może być barierą nie do pokonania, a nawet elementem na trwałe wykluczającym te osoby z życia społecznego, ze względu na utrudniony dostęp oraz luki w wiedzy i kompetencjach, które uniemożliwiają korzystanie z dóbr tworzącego się społeczeństwa informacyjnego. Stopień, w jakim współczesny człowiek rozumie jak korzystać z nowych mediów, jest wyznacznikiem jego technologicznej biegłości i kompetencji społecznych (Morreale, Spitzberg, Brage, 2007). Problemem dużej liczby osób jest nieumiejętność użytkowania nowych mediów, tak zwany analfabetyzm technologiczny, który upośledza w sensie społecznym i skazuje na życie gorszej jakości (Maj, 2011, s. 119). Jednakże w aspekcie kapitału wspomagającego jednostek oraz instytucji, świadczących pomoc osobom społecznie wykluczonym, w tym więźniom, rozwój umiejętności i kompetencji z zakresu wykorzystywania nowych technologii w świadczonych usługach jest niezmiernie istotnym zagadnieniem i ważnym zadaniem do zrealizowania. Ma to odzwierciedlenie chociażby w strategicznych celach stawianych przez polski rząd, między innymi: „Wzrost dostępności i efektywności usług administracji publicznej przez wykorzystanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych do przebudowy procesów wewnętrznych administracji i sposobu świadczenia usług”, w tym:

Cel 1. Udostępnienie szerokiego zakresu usług administracji publicznej świadczonych drogą elektroniczną;

Cel 2. Podniesienie efektywności administracji publicznej dzięki szerokiemu wykorzystaniu zestandaryzowanych i interoperacyjnych rozwiązań informatycznych (Szymanek, 2014, s.164).

Wykorzystanie nowoczesnych technologii w pracy resocjalizacyjnej i readaptacyjnej stwarza możliwość szybkiej i efektywnej wymiany informacji i wiedzy pomiędzy poszczególnymi osobami i podmiotami zaangażowanymi w ten proces. Sprawna komunikacja jest jednym z podstawowych elementów tak rozumianej współpracy. Jest specyficznym procesem społecznym, przebiegającym zawsze w społecznym środowisku, w określonym społecznym kontekście, ma dynamiczny i symboliczny charakter. Komunikacja stwarza szansę wymiany myśli i współdziałania (Wawrzak-Chodaczek, Jagoszewska, 2011). Tradycyjnie rozumiany proces komunikacji wymagał bezpośredniego kontaktu z wykorzystaniem naturalnego języka (*face to face*). Tak rozumiana komunikacja musiała być zsynchronizowana w miejscu i czasie – wymagała to równoczesnego uczestnictwa w procesie komunikacji zaangażowanych osób. Media elektroniczne przeobraziły dotychczasowy proces komunikacji bezpośredniej na pośredni. Pośrednia komunikacja interpersonalna to każda interakcja osób posługujących się środkiem przekazu, który jest integralnym elementem procesu komunikacji, decydującym o ilości i jakości przepływającej informacji oraz wpływający na całokształt stosunków między uczestnikami (Juszczak, 1998, s. 54). Proces ten nie wymaga synchronizacji miejsca i czasu. Komunikacja zapośredniczona – komunikacja CMC (ang. *computer mediated communication*) określana jest również jako komunikacja typu *face-to(via monitor)-face* albo komunikację *face-to-monitor* (Zawoj-ski, 2002, s. 428 por. Goban-Klas, 2000, s. 71; Wassilew, 2009, s. 72; Sułkowski, 2011, s. 8; Kargulowa, 2012, s. 20; Żebrowska, 2012, s.145). Ten rodzaj komunikacji przenosi relacje interpersonalne w wirtualną rzeczywistość co wymaga od uczestników tego procesu nabywania nowych umiejętności znacznie różniących się od dotychczasowych, zdobytych w kontaktach bezpośrednich. Warunkiem koniecznym komunikacji zapośredniczonej są współczesne media elektroniczne, charakteryzujące się (Maj, 2011, s. 121):

- Wirtualnością – określającą sposób istnienia przekazu, występującego tylko w przestrzeni cyfrowej, choć funkcjonującego jak byt materialny,
- Multimedialnością – jej podstawą jest digitalny mianownik, do którego sprowadzać można każdego rodzaju przekaz: tekst pisany, mowę, muzykę, itp.,
- Interaktywnością – zakładającą współdziałanie użytkownika w kreowaniu znaczeń, wzajemną otwartość przekazu,
- Asynchronicznością – oznaczającą swoiste rozproszenie czasu w komunikacji elektronicznej. Techniki komunikowania realizowane np. za pośrednictwem Internetu lub telefonii komórkowej pozwalają na przechowywanie wiadomości do momentu, gdy docelowy adresat jest gotowy je odebrać, co nadaje współczesnej komunikacji nowy, nieznan wcześniej wymiar.

P. J. Murray (1997) w ramach komunikacji zapośredniczonej wyróżnia następujące jej typy:

- Komunikacja oparta na tekście pisanym,
- Komunikacja audiowizualna,
- Komunikacja mieszana wykorzystująca wszystkie typy przekazu.

W początkowych badaniach nad komunikacją zapośredniczoną (lata 70. XX wieku) autorzy skupiali się przede wszystkim na jej ograniczeniach podkreślając brak osobistego charakteru relacji, ze względu na dominujący charakter tekstowej wymiany komunikatów (Zajac, Krejtz, 2007). Jednakże w niektórych sytuacjach, chociażby relacjach o charakterze formalnym czy urzędowym, jak również w relacjach zawodowych, ukierunkowanych na określony cel, brak osobistego wymiaru nie jest przeszkodą, a wręcz może być rozpatrywany jako zaleta, na co zwracał uwagę w swoich publikacjach Walther (1992; 1996).

Dzięki nowym technologiom, szczególnie sieci globalnej Internet, możliwe stały się nowe formy pracy zawodowej. Jak wykazują badania J. Wsiela-Jaroszewicz i A. Pietras (2008) organizacje sieciowe coraz częściej preferują nowoczesne narzędzia gromadzenia i przekazywania informacji. Najczęściej wykorzystywana jest wymiana informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej. Duża część organizacji wprowadza oprogramowanie komputerowe specjalnie przeznaczone do wymiany informacji pomiędzy członkami sieci. Zauważa się też ogólną znaczącą przewagę narzędzi wykorzystujących nowoczesne technologie informatyczne nad tradycyjnymi formami przekazu dokumentów. Rozwój technologii informatycznej wpływa na zmianę komunikowania się ludzi. A. Potocki (2001, s. 68) stwierdza iż pisemna forma komunikacji zmniejsza obciążenie pracowników i ogranicza niedokładność przesyłanych informacji. Rozwój nowoczesnych narzędzi przekazu ma wpływ na rozpowszechnienie stron intranetowych jako narzędzia komunikacji werbalnej pisemnej. Strony te wzbogacają przekaz komunikacji, gdyż umożliwiają jej dostarczenie w formie wykresu, fotografii, nagrania audio lub wideo (Wsiela-Jaroszewicz, Pietras, 2008).

Wraz z rozwojem nowych technologii, które wpływają również na sposób komunikowania się osób i instytucji, współcześnie śledzimy coraz częstsze wykorzystywanie pracy zespołowej. Praca zespołowa zakłada połączenie wysiłku i starań różnych osób dążących do osiągnięcia wspólnego celu. Często może przynieść lepsze wyniki niż praca wykonywana pojedynczo przez poszczególnych pracowników, gdyż w założeniu wystąpić powinien efekt synergii – połączenie zdolności, kompetencji, wiedzy poszczególnych osób tworzących zespół (Smoląg, 2012). Może wyróżnić szereg zalet i ograniczeń pracy zespołowej:

Tabela 1
Zalety i ograniczenia pracy zespołowej

Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none"> • Większa efektywność zespołu niż jednostki • Działanie efektu synergii • Większa energia i zapał do pracy • Wspólna chęć osiągnięcia celów • Wspólna odpowiedzialność za zadania • Lepsza komunikacja, dzięki większemu przepływowi informacji, pomysłów, reakcji zwrotnych • Lepsza możliwość rozdzielenia zadań • Szybsza reakcja na innowacja • Zaspokojona potrzeba przynależności do grupy • Możliwość wzięcia odpowiedzialności za „coś większego” – sukces organizacji • Większa waga sukcesu indywidualnego, ponieważ służy sukcesowi zespołu • Mniej bolesne odczuwanie porażki • Zmniejszenie poczucia zależności od przełożonego 	<ul style="list-style-type: none"> • Czas jaki jest potrzebny na zbudowanie i rozwój zespołu • Dłuższe podejmowanie decyzji czy rozwiązywanie problemów • Hamowanie indywidualizmu • Konformizm – dążenie do dopasowania się do grupy • Rozproszona odpowiedzialność • Próżniactwo społeczne • Mniejsze poczucie indywidualnej satysfakcji z odniesionego sukcesu i mniejsza motywacja • W zespołach, w których członkowie posiadają wysoki poziom indywidualizmu, mogą pojawiać się rywalizacja i konflikty

Źródło: *Zalety i wady pracy zespołowej* Akademia PARP

Nowe technologie pozwalają na budowanie zespołów również w przestrzeni wirtualnej. Praca w takim zespole opiera się na wykorzystaniu szerokiego spektrum możliwości użycia różnych narzędzi informatycznych wspierających przesyłanie informacji oraz współpracę (Chłopek, 2011). Zespoły te zwane są zespołami trzeciej generacji, a ich członkowie mogą pracować razem mimo dzielących ich odległości, stref czasowych czy wykonywanych zadań. Cechą tych zespołów jest również to, że ich członkowie mogą nie nawiązywać bezpośredniego kontaktu (Grajewski, 2007). Coraz powszechniejsze wykorzystanie zespołów wirtualnych ma swoją przyczynę w korzyściach, jakie niesie ze sobą ta forma pracy, wśród których wymienić można (Stefaniuk, 2010, s. 154):

- brak geograficznego ograniczenia przy angażowaniu specjalistów do współpracy,
- możliwość znacznego obniżenia kosztów, zarówno po stronie organizacji tworzącej zespoły wirtualne, jak również po stronie członków tych zespołów,
- znaczne zwiększenie wydajności pracy,
- wspomaganie twórczości i oryginalności całego zespołu, co bezpośrednio przekłada się na poziom innowacyjności,
- zwiększenie elastyczności.

Typowymi narzędziami wykorzystywanymi w pracy zespołów wirtualnych są (Chłopek, 2011, s. 109):

- e-mail – narzędzie asynchroniczne, najlepiej sprawdzające się w kontaktach jeden na jeden, niż w pracy wielu osób. Dobre rozwiązanie, kiedy do przekazu dokumentów, raportów, prostych informacji. Nie jest polecany przy zbieraniu pomysłów, rozwiązywaniu problemów i podejmowaniu decyzji wymagających udziału wielu osób.

- Komunikator – daje możliwość dwóm lub więcej osobom w szybki i jasny sposób wymieniać pomysły i informacje.

- Wikis – strony internetowe umożliwiające wspólne korzystanie i dzielenie się informacjami potrzebnymi wielu osobom. Idealne do współpracy w momencie ogólnej zgody na dostęp, dodawanie i edytowanie własnych treści, umożliwia wymianę informacji pomiędzy osobami na całym świecie, pracującymi w różnych strefach czasowych, kilka osób może w tym samym czasie pracować nad różnymi częściami tej samej całości. Nie jest zbyt dobre do podejmowania decyzji i współpracy opartej na zbieraniu pomysłów.

- Telefon – sprawdza się w szybkim działaniu, w podejmowaniu decyzji oraz rozmowach, które są zbyt długie dla komunikatorów. Telefon bardziej zbliża ludzi i ułatwia budowanie relacji, nadaje się do tego o wiele lepiej niż e-mail, aczkolwiek nie jest narzędziem tanim, jeżeli wykorzystujemy go do kontaktów na całym świecie. Różnice czasowe utrudniają komunikację, które w przypadku urządzeń asynchronicznych nie mają znaczenia.

- Workspace – narzędzie będące magazynem udostępnianych dokumentów, umożliwiającym innym użytkownikom dokonywanie w nich zmian oraz dodawanie komentarzy, pracując nad jakimś dokumentem nie trzeba pamiętać o ciągłej aktualizacji i rosyłaniu go mailem do wszystkich zainteresowanych, wystarczy określić, kto może mieć do niego dostęp i na jakich zasadach.

- Elektroniczne systemy współpracy – dają możliwość zbierania pomysłów, grupowania ich, nadawania rang oraz głosowania. Rozwiązanie takie korzystnie wpływa na prace związane z wypracowywaniem różnych koncepcji działania, dając możliwość anonimowego dodawania komentarzy oraz tworzenia własnych notatek.

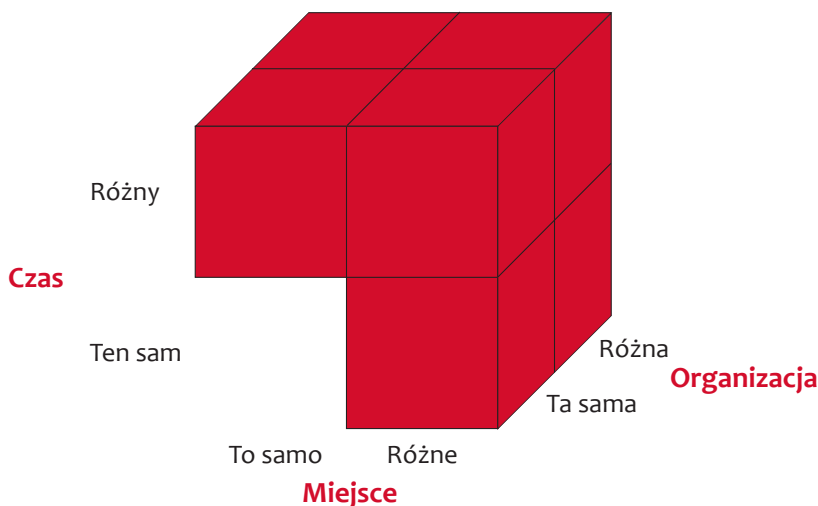
- Blogi – nie są powszechnie postrzegane jako narzędzie współpracy, ale mogą bez większych przeszkód być do niej wykorzystane np. w przypadku dzielenia się informacjami o obecnym zakresie i statusie prac. Jest to szczególnie przydatne w przypadku działań sekwencyjnych,.

- Social networking – portale społecznościowe umożliwiające współpracę poczynając od prezentacji swojego profilu, doświadczeń i możliwości zakładania grup tematycznych, po wymianę plików, publikację newsletterów.

- Real data conferencing – to systemy łączące w sobie kilka narzędzi takich jak komunikator, wideo połączenie, umożliwiają wymianę plików oraz udostępnianie

ekranów oraz korzystanie z tzw. whiteboardów. Wszystkie działania są widoczne dla pozostałych członków zespołu, a przez co przekaz staje się jeszcze pełniejszy. Jest to kompleksowe rozwiązanie, ale w niektórych sytuacjach, gdzie wymienianie są skomplikowane idee lub rozwiązywane są problemy, może być niewystarczające.

Podsumowując zagadnienie związane z możliwościami, płynącymi z pracy w zespołach wirtualnych (*virtual team*) stwarzają one możliwość współpracy w tym samym bądź różnym czasie dla osób zatrudnionych w tej samej bądź różnych organizacjach przebywających w tym samym bądź różnych miejscach, co obrazuje poniższy schemat.



Schemat 1. Różne przypadki pracy zespołów wirtualnych.

Źródło: Stefaniuk, 2010, s. 157.

Skuteczna pomoc osobom zagrożonym marginalizacją oraz wykluczonym społecznie i zawodowo wymaga współdziałania różnych podmiotów i instytucji, aby świadczone usługi miały wymiar holistyczny, a realizowane zadania nie były powielane. Przy wielu ograniczeniach, wynikających z kwestii administracyjnych, finansowych oraz kadrowych, nawiązanie skutecznej współpracy pomiędzy różnymi organizacjami i poszczególnymi ich członkami jest niezmiernie trudne. Pomocne w procesie nawiązywania i utrzymywania współpracy mogą być nowe technologie, które wymianę informacji, komunikację, realizowanie wspólnego celu, jakim jest pomoc osobie w trudnej sytuacji życiowej, przenoszą w świat wirtualny. Nie zastąpi to spotkań w świecie rzeczywistym, gdzie bezpośredni kontakt z drugą osobą jest podstawą budowania osobistej relacji, może jednak w znaczący sposób ułatwić proces komunikacji, wymiany informacji, dzielenia się wiedzą i doświadczeniem. Budowanie wirtualnych zespołów,

w których skład wejdą pracownicy różnych instytucji i członkowie organizacji zaangażowanych w proces resocjalizacji i readaptacji społecznej i zawodowej osób wykluczonych, w tym więźniów, powinno stać się dobrą praktyką pomocy społecznej. Jednakże warunkiem korzystania z nowoczesnych udogodnień technicznych jest posiadanie na odpowiednim poziomie tak zwanych umiejętności multimedialnych czy umiejętności w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Ewolucje technologiczne zdeterminowały sposób pracy jako nieustannie rozwijającej się i dążącej do uzyskania coraz to nowszych kwalifikacji przez pracowników. Dlatego też niezbędne jest doskonalenie poziomu umiejętności nabytych wcześniej przez pracowników, po to aby mogli pracować w danej gałęzi lub awansować (Sołtyśiak, Łopacińska-Kupidura, 2006). Zgodnie z zaleceniami Parlamentu Europejskiego i Rady z 2006 roku (2006/962/WE), kompetencje informatyczne rozumiane jako – umiejętni i krytyczne wykorzystywanie technologii społeczeństwa informacyjnego (TSI), a tym samym podstawowych umiejętności w zakresie technologii informacyjnych i komunikacyjnych (TIK) – znalazły się wśród ośmiu kluczowych kompetencji w procesie uczenia się przez całe życie. „Kompetencje informatyczne obejmują umiejętni i krytyczne wykorzystywanie technologii społeczeństwa informacyjnego (TSI) w pracy, rozrywce i porozumiewaniu się. Opierają się one na podstawowych umiejętnościach w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnej (TIK): wykorzystywania komputerów do uzyskiwania oceny, przechowywania, tworzenia, prezentowania i wymiany informacji oraz do porozumiewania się i uczestnictwa w sieciach współpracy za pośrednictwem Internetu” (Okońska-Walkowicz, 2009, s. 25). Kompetencje informatyczne wymagają znajomości natury, roli i możliwości technologii społeczeństwa informacyjnego w codziennych kontekstach: w życiu osobistym i społecznym, a także w pracy. Obejmuje to główne aplikacje komputerowe – edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne, bazy danych, przechowywanie informacji i posługiwanie się nimi – oraz rozumienie możliwości i potencjalnych zagrożeń związanych z Internetem i komunikacją za pośrednictwem mediów elektronicznych (poczta elektroniczna, narzędzia sieciowe). Osoby powinny rozumieć, w jaki sposób technologie społeczeństwa informacyjnego mogą wspierać kreatywność i innowacje, a także być świadome zagadnień dotyczących prawdziwości i rzetelności dostępnych informacji oraz zasad prawnych i etycznych mających zastosowanie przy interaktywnym korzystaniu w tych technologiach. Konieczne umiejętności obejmują zdolność poszukiwania, gromadzenia i przetwarzania informacji oraz ich wykorzystywania w krytyczny i systematyczny sposób, przy jednoczesnej ocenie ich odpowiedniości. Osoby powinny posiadać umiejętności wykorzystywania narzędzi do tworzenia, prezentowania i rozumienia złożonych informacji, a także zdolność docierania do usług oferowanych w Internecie, wyszukiwania ich i korzystania z nich; powinny również być w stanie stosować technologie społeczeństwa informacyjnego jako wsparcie krytycznego myślenia, kreatywności i innowacji (Okońska-Walkowicz, 2009, s. 25).

W latach 2011–2012 w 24 europejskich krajach, członkach Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD), do której należy również Polska, prowadzone były Międzynarodowe Badanie Kompetencji Osób Dorosłych PIAAC (*The Programme for the International Assessment of Adult Competencies*), w ramach których badano poziom takich kompetencji jak rozumienie tekstu (*literacy*), rozumowanie matematyczne (*numeracy*) oraz wykorzystywanie technologii informacyjno-komunikacyjnych (*problem solving in technology rich environment*). Kompetencje mierzone w PIAAC są niezbędne do funkcjonowania we współczesnym świecie oraz nabywania nowej wiedzy i nowych umiejętności. Kompetencje Polaków w dziedzinie wykorzystywania technologii informacyjno-komunikacyjnej są niższe niż w innych badanych krajach: 38% dorosłych Polaków posiada niski poziom umiejętności wykorzystywania technologii informacyjno-komunikacyjnej, a wysoki – jedynie 19%, wobec odpowiednio 27% oraz 34% w pozostałych krajach biorących udział w badaniu (Burski, Chłóń-Domińczak, Palczyńska, Rynko, Śpiewanowski, 2013, s. 5).

Mając na uwadze postępujące zmiany, które prowadzą do coraz większego znaczenia nowych technologii w życiu codziennym i zawodowym człowieka, w ramach projektu *PI Model kompleksowego systemu współpracy z przedsiębiorcami dla wsparcia wchodzenia na rynek pracy młodych więźniów w województwie lubelskim*, opracowana została *Interaktywna Platforma Współpracy podmiotów z pracodawcami i baza danych podmiotów, użytkowników i uczestników readaptacji zawodowej więźniów zawierająca oferty dla współpracy i zatrudnialności (Interaktywna Platforma Współpracy)*. Jest to innowacyjny pomysł stworzenia narzędzie informatycznego, które pozwala na efektywne tworzenie modelu współpracy między różnymi podmiotami (w tym pracodawcy) wspierającym proces readaptacji społecznej oraz zawodowej więźniów. Ponadto daje ono możliwość osobom osadzonym w zakładach karnych oraz przebywającym w warunkach dozorowanej wolności nawiązywać kontakty z różnymi podmiotami, ze szczególnym uwzględnieniem pracodawców, w celu społeczno-zawodowej readaptacji. Proces ten odbywa się poprzez wirtualne pozyskiwanie możliwości udziału w kursach, szkoleniach, projektach oferowanych przez podmioty rynku pracy, instytucje pomocy społecznej oraz organizacje pozarządowe, jak również poszukiwanie ofert zatrudnienia.

2. Etapy konstrukcji *Interaktywnej Platformy Współpracy*

Interaktywna Platforma Współpracy opracowana została dzięki wspólnym wysiłkom środowiska naukowego Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II oraz przedstawicieli różnych podmiotów oraz instytucji zaangażowanych w proces resocjalizacji i readaptacji społecznej i zawodowej więźniów oraz innych grup osób marginalizowanych społecznie. Pierwotny kształt narzędzia został opracowany w ramach prac *grupy roboczej*, w skład której weszli przedstawiciele: przedsiębiorców, urzędów pracy, pomocy społecznej, służby więziennej, służby kuratorskiej,

organizacji pozarządowych, grup samopomocowych, naukowców. Odbyły się trzy spotkania grupy, na których omówiona została budowa Platformy oraz treści, które powinna zawierać. Ponad to odbyły się dwa zogniskowane wywiady grupowe (*focus group interview*) – FGI, na których przedstawiciele wyżej wymienionych podmiotów i instytucji dyskutowali na temat przydatności Interaktywnej Platformy, jako narzędzia informatycznego, do nawiązania i utrzymania wzajemnej współpracy na rzecz wspomagania więźniów, jak również jej wykorzystania w procesie resocjalizacji i readaptacji społecznej i zawodowej tejże grupy. Na tej podstawie została utworzona eksperymentalna wersja Platformy, która następnie była testowana w okresie roku przez różne podmioty i instytucje zaangażowane w realizację projektu *PI Model kompleksowego systemu Współpracy z przedsiębiorcami dla wsparcia wchodzenia na rynek pracy młodych więźniów w województwie lubelskim*. Jako efekt końcowy zostało stworzone informatyczne narzędzie, którego opis i budowę przedstawiono powyżej.

3. Części konstytuujące narzędzie: *Interaktywna Platforma Współpracy*

Interaktywna Platforma Współpracy (platforma.modelwspolpracy.lublin.pl) jest pierwszym w Polsce narzędziem informatycznym dedykowanym dla uczestników wspierających proces readaptacji społecznej i zawodowej więźniów, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorców, oraz samych osadzonych.

Narzędzie informatyczne składa się z dwóch części – publicznej oraz zamkniętej.

Część publiczna jest dostępna dla każdej osoby, bez konieczności tworzenia spersonalizowanego konta. Dostępne są w niej następujące kategorie:

- **O projekcie** – krótki, napisany zrozumiałym i komunikatywnym językiem opis projektu *PI Model kompleksowego systemu Współpracy z przedsiębiorcami dla wsparcia wchodzenia na rynek pracy młodych więźniów w województwie lubelskim*, którego elementem jest prezentowana Interaktywna Platforma Współpracy. W opisie zawarte są również informacje teleadresowe do realizatorów co pozwala nawiązać łatwy kontakt i uzyskać szczegółowe informacje o projekcie.

- **Artykuły** – w tym miejscu znajduje się zbiór tekstów naukowych i popularnonaukowych, autorstwa osób reprezentujących podmioty zaangażowane w proces resocjalizacji i readaptacji zawodowej więźniów. Artykuły są podzielone na dwie kategorie – dla osób wspomaganych (więźniów) i osób wspomagających – podmioty i instytucje wspierające.

- **Przydatne informacje** – jest to zakładka, w której zawiera dwie podkategorie: linki i akty prawne. W części *linki* można znaleźć aktywne adresy stron ogólnopolskich organizacji pomocowych oraz działających na terenie województwa lubelskiego. Listę linków można poszerzać o nowe przydatne adresy. Drugą podkategorię w tej zakładce tworzą *Akty prawne* – można tu znaleźć ujednolicone treści aktów prawnych (pobrane ze strony Internetowego Systemu Aktów Prawnych www.isap.sejm.gov.pl) istotnych ze względu na proces resocjalizacji i readaptacji społecznej oraz zawodowej

więźniów, jak również ze względu na rozeznanie obowiązków i uprawnień nakładanych przez państwo poszczególnym podmiotom. W tej zakładce znaleźć można m.in. takie dokumenty, jak: kodeks karny, kodeks karny wykonawczy, kodeks pracy, ustawę o pomocy państwa w spłacie niektórych kredytów mieszkaniowych, udzielaniu premii gwarancyjnych oraz refundacji bankom wypłaconych premii gwarancyjnych, ustawę o kuratorach sądowych, ustawę o pomocy społecznej, ustawę o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, ustawę o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

- **Gdzie szukać pomocy?** – zakładka ta zawiera cztery podkategorie. *Gdzie szukać informacji o pracy i wsparciu na rynku pracy* – tutaj można znaleźć dane teleadresowe wszystkich urzędów pracy działających na terenie województwa lubelskiego; wykaz spółdzielni socjalnych z województwa lubelskiego jak również linki do stron, na których znajdują się aktualne oferty zatrudnienia i innej pomocy w zakresie rynku pracy – Oferty lokalne Miejskiego Urzędu Pracy w Lublinie; Aktualnie realizowane projekty i programy MUP w Lublinie; Serwis lubelskich organizacji pozarządowych; Lubelska Wojewódzka Komenda Ochotniczych Hufców Pracy. Kolejna część to – *Organizacje pomocy społecznej* – tutaj znajdują się wykazy oraz dane teleadresowe: Ośrodków Pomocy Społecznej; Centrów Integracji Społecznej; Klubów Integracji Społecznej oraz spółdzielni socjalnych działających na terenie województwa lubelskiego. *Ośrodki dla osób uzależnionych oraz poradnie leczenia uzależnień* – ta podkategoria powstała ze względu na częste występowanie problemów związanych z używaniem substancji psychoaktywnych czy uzależnieniami behawioralnymi w grupie osób osadzonych oraz znajdujących się w warunkach dozorowanej wolności. Znaleźć w niej można wykaz ośrodków i placówek zdrowotnych świadczących pomoc w tym zakresie. *Wsparcie dla osób bezdomnych na terenie województwa lubelskiego* – bezdomność jest bardzo częstym problemem, z którym borykają się osoby opuszczające zakład karny, stąd w tej podkategorii został umieszczony wykaz placówek (schronisk, noclegowni, jadłodajni, dziennych ośrodków wsparcia, domów samotnej matki, magazynów darów itp.), w których można uzyskać wsparcie.

- **Ogłoszenia** – kierując się coraz większą popularnością tzw. wirtualnych tablic ogłoszeń oraz na podstawie wniosków płynących z konsultacji społecznych z użytkownikami Platformy, powstało na niej miejsce, gdzie mogą zamieszczać aktualne informacje dotyczące m.in. planowanych wydarzeń, osiągniętych sukcesów, realizowanych projektów itp.

Część zamknięta Interaktywnej Platformy Współpracy jest dostępna jedynie dla osób, które utworzyły na Platformie swoje spersonalizowane konto. Część ta jest widoczna po zalogowaniu się, a dostęp do poszczególnych możliwości, które oferuje zależy od statusu, jaki się ma na Platformie – więzień, albo instytucja. Jeżeli na Interaktywnej Platformie Współpracy ma się status osoby/instytucji wspierającej otrzymuje się dostęp do następujących kategorii:

- **Panel zarządzania instytucją** – który umożliwia podanie podstawowych informacji o instytucji oraz tworzenie i administrowanie ofertami pracy, szkoleń, staży, udziału w projektach itp.

- **Życiorys** – ta kategoria umożliwia przeglądania CV składanych w odpowiedzi na zamieszczoną przez podmiot ofertę. Istnieje również możliwość wyszukiwania życiorysów dodanych przez więźniów i osoby przebywające w warunkach dozоровanej wolności według określonych parametrów np. płeć, typ oferty, zarobki i zapisania tych ustawień wyszukiwania. Można również przeszukać bazę umieszczonych na Platformie życiorysów według kategorii (branży), w której więzień poszukuje zatrudnienia.

- **Moje statystyki** – umożliwiają śledzenie aktywności danego podmiotu na Interaktywnej Platformie.

- **Menu Użytkownika** – zawiera szereg podkategorii: *utwórz ogłoszenie* – wprowadzanie ogłoszeń, które będą widoczne w części jawnej Platformy; *materiały do pobrania* – mieszczą się tutaj wypracowane w ramach realizacji projektu metody do diagnozy potrzeb różnych podmiotów wspierających proces readaptacji społecznej i zawodowej więźniów. *Forum*, które pozwala na swobodną wymianę komunikacji pomiędzy użytkownikami Platformy.

Jeżeli na Interaktywnej Platformie ma się status więźnia otrzymuje się dostęp do następujących kategorii:

- **Twój profil** – miejsce, w którym można podać wybrane informacje na swój temat.
- **Oferty pracy** – tu można umieścić swój życiorys i list motywacyjny, oraz mieć do nich wgląd i możliwość modyfikowania. Ponadto, w tym miejscu można przeglądać zamieszczone na Platformie oferty pracy, szkoleń, staży itp., śledzić nowe oferty, mieć podgląd tych, do których się aplikuje, wyszukiwać oferty według różnych kategorii z możliwością zapisu ustawień wyszukiwania. W kategorii tej jest również możliwość śledzenia statystyk związanych z aktywnością na Interaktywnej Platformie.

- **Forum** – czyli miejsce do komunikowania się z innymi użytkownikami Platformy (Augustynowicz, 2013, s. 6–12).

Interaktywna Platforma Współpracy skonstruowana jest w taki sposób, aby bieżące administrowanie angażowało jak najmniej zasobów, zarówno w wymiarze osobowym, jak i ekonomicznym. Możliwa jest jej modyfikacja i rozbudowa zgodnie z aktualnym zapotrzebowaniem podmiotów czy też osób ją użytkujących. Platforma jest współczesnym narzędziem informatycznym, które docelowo ma ułatwić współpracę, wymianę informacji oraz komunikację pomiędzy różnymi podmiotami zaangażowanymi w proces resocjalizacji i readaptacji społecznej i zawodowej różnych grup osób marginalizowanych i wykluczonych społecznie. Daje ona również możliwość komunikowania się i efektywniejszego przepływu informacji pomiędzy osobami wspierającymi a ich podopiecznymi, klientami, beneficjentami (Augustynowicz, 2013, s. 15–17). Platforma jako nowoczesne narzędzie informatyczne umożliwia rozwój spo-

łączeństwa informacyjnego. Wymaga to jednak od osób korzystających z Platformy posiadania określonego poziomu umiejętności wykorzystywania technologii informacyjno-komunikacyjnych. Poziom tych umiejętności można wstępnie oszacować wypełniając poniższą krótką ankietę przesiewową. Ankieta ta została opracowana na podstawie przeglądu i analizy ogólnodostępnych metod do badania umiejętności komputerowych. Pytania zawarte w ankiecie dotyczą ogólnych kompetencji multimedialnych potrzebnych do obsługi komputera, podstawowych umiejętności do obsługi programów biurowych oraz kompetencji niezbędnych do korzystania z Platformy, w roli Użytkownika co zapewnia swobodne poruszanie się po jej modułach oraz przeglądanie treści na niej zamieszczonych.

4. Ankieta do screeningu umiejętności wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych

Instrukcja: proszę o uważne przeczytanie każdego z poniższych pytań i w każdym z nich zaznaczyć jedną właściwą odpowiedź.

1. Przeglądarka internetowa to:
 - a. Program pocztowy,
 - b. Program umożliwiający przeglądanie stron www,
 - c. Program graficzny.
2. Aby mieć wgląd do treści znajdujących się na Interaktywnej Platformie Współpracy należy:
 - a. Używać komputera lub innego urządzenie multimedialnego z dostępem do sieci Internet,
 - b. W przeglądarce internetowej wpisać adres <http://platforma.modelwspolpracy.lublin.pl/>,
 - c. Obydwie odpowiedzi są poprawne.
3. Login to:
 - a. Indywidualny identyfikator, przy pomocy którego możesz mieć dostęp do wszystkich funkcji Interaktywnej Platformie Współpracy,
 - b. Urządzenie służące do transferu danych,
 - c. Sposób do archiwizowania danych na urządzeniu multimedialnym.
4. Aby mieć dostęp do informacji zawartych w części zamkniętej Interaktywnej Platformy Współpracy należy:
 - a. Mieć status administratora Interaktywnej Platformy Współpracy,
 - b. Utworzyć spersonalizowane konto, korzystając z opcji w menu bocznym „Załącz swoje konto!”, wypełnić wymagane pola i zatwierdzić je przyciskiem „Zarejestruj”,
 - c. W przeglądarce internetowej wpisać adres <http://platforma.modelwspolpracy.lublin.pl/> a następnie wpisać w polach „Użytkownik” oraz „Hasło” nazwę i hasło, używane do logowania się w swojej poczcie elektronicznej.

5. Aby „polubić” profil Model Kompleksowego Systemu Współpracy w portalu społecznościowym Facebook należy:
 - a. Mieć profil w portalu społecznościowym Facebook, a następnie na stronie <http://platforma.modelwspolpracy.lublin.pl/> rozwinąć pasek „Facebook” i kliknąć przycisk „Like”,
 - b. Na swoim profilu w portalu społecznościowym Facebook odnaleźć w wyszukiwarce profil Model Kompleksowego Systemu Współpracy i kliknąć przycisk „Lubię to”,
 - c. Obydwie odpowiedzi są poprawne.
6. Popularny edytor tekstu to:
 - a. Excel,
 - b. Word,
 - c. Power Point.
7. Do kasowania błędnie napisanych znaków służą klawisze:
 - a. Home i End,
 - b. Shift i Delete,
 - c. Backspace i Delete.
8. W celu skopiowania treści artykułu znajdującego się na Interaktywnej Platformie Współpracy należy:
 - a. Zaznaczyć tekst artykułu przeciągając myszką z wciśniętym lewym klawiszem od pierwszego do ostatniego znaku tekstu, a następnie wcisnąć Ctrl + v,
 - b. Kliknąć na dowolne słowo w treści artykułu i kliknąć Ctrl + c,
 - c. Zaznaczyć tekst artykułu przeciągając myszką z wciśniętym lewym klawiszem od pierwszego do ostatniego znaku tekstu, a następnie wcisnąć Ctrl + c.
9. Aby umieścić ogłoszenie w części publicznej Interaktywnej Platformy Współpracy trzeba:
 - a. Po zalogowaniu na swoje konto na Interaktywnej Platformie Współpracy w Menu użytkownika wybrać opcję „Utwórz ogłoszenie”, a następnie wprowadzić treść ogłoszenia w polu „Redaktor”,
 - b. Stworzyć treść ogłoszenia w edytorze tekstu, zalogować się na swoje konto w Interaktywnej Platformie Współpracy, w Menu użytkownika wybrać opcję „Utwórz ogłoszenie” a następnie skopiować treść ogłoszenia z edytora tekstu do pola „Redaktor”,
 - c. Obydwie opcje są poprawne.
10. Aby umieścić na Interaktywnej Platformie Współpracy nową ofertę pracy należy:
 - a. Po zalogowaniu się na swoje konto na Interaktywnej Platformie Współpracy wybrać w Menu użytkownika opcję „Oferty pracy”, następnie kliknąć w „Nowa oferta”, uzupełnić wszystkie wymagane pola i zatwierdzić klikając przycisk „Zapisz ofertę”,

- b. Trzeba mieć status administratora Interaktywnej Platformy Współpracy aby móc umieszczać na niej oferty pracy,
 - c. Stworzyć treść oferty pracy w edytorze tekstu, zalogować się na swoje konto w Interaktywnej Platformie Współpracy, w Menu użytkownika wybrać opcję „Utwórz ogłoszenie” a następnie skopiować treść ogłoszenia z edytora tekstu w polu „Redaktor”.
11. Aby przejrzeć dokumenty aplikacyjne, które wpłynęły w odpowiedzi na zamieszczoną ofertę pracy należy:
- a. Po zalogowaniu się na swoje konto na Interaktywnej Platformie Współpracy wybrać w Menu użytkownika opcję „Oferty pracy”, następnie kliknąć w „Moje oferty”,
 - b. Po zalogowaniu się na swoje konto na Interaktywnej Platformie Współpracy wybrać w Menu użytkownika opcję „Oferty pracy”, następnie kliknąć w „CV złożone”,
 - c. Po zalogowaniu się na swoje konto na Interaktywnej Platformie Współpracy wybrać w Menu użytkownika opcję „Oferty pracy”, następnie kliknąć w „Szukaj życiorysów”.
12. Forum internetowe to:
- a. Strona internetowa, której treści może modyfikować jedynie uprawniony do tego administrator,
 - b. Popularna forma grupy dyskusyjnej, w której każdy jej uczestnik może wpisywać treści,
 - c. Komunikator internetowy, oparty na technologii peer-to-peer.
13. Subskrypcja na forum to:
- a. Powiadomienie o nadejściu nowej wiadomości w wątku,
 - b. Utworzenie nowego zgłoszenia w odpowiedzi na umieszczoną ofertę pracy,
 - c. Komunikat o zawirusowaniu urządzenia multimedialnego.

Sposób prowadzenia badania przy użyciu ankiety przesiewowej do oszacowania poziomu umiejętności wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych, klucz oraz opis interpretacji uzyskanych wyników znajdują się w następnym podrozdziale.

5. Sposób obliczania i jakościowa interpretacja wyników

Badania z użyciem wyżej wymienionej ankiety screeningowej można prowadzić zarówno indywidualnie jak i grupowo. W sytuacji badań indywidualnych należy pamiętać o przestrzeganiu podstawowych zasad, między innymi nawiązania kontaktu z badaną osobą, przedstawienia jej celu badania oraz instrukcji wypełnienia ankiety. Badanie trwa około 5–10 minut. W każdym pytaniu osoba badana powinna zaznaczyć jedną właściwą odpowiedź. Po zakończeniu badania należy sprawdzić poprawność wypełnienia metody. Wynik obliczamy zgodnie z kluczem zawartym w tabeli 2. Za każdą poprawną odpowiedź osoba otrzymuje jeden punkt, a za błędną zero punktów.

Tabela 2

Klucz do ankiety do screeningu umiejętności wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych

Pytanie	Poprawna odpowiedź	Ilość przyznanych punktów
1	B	1
2	C	1
3	A	1
4	C	1
5	B	1
6	C	1
7	C	1
8	C	1
9	A	1
10	B	1
11	B	1
12	A	1

Tabela 3

Poziom umiejętności	Liczba punktów uzyskanych w pytaniach 4–12	Opis
I	0–3	Osoba wykazuje niski poziom umiejętności wykorzystania technologii informacyjno-komunikacyjnych, co w znacznej mierze ogranicza jej efektywne użytkowanie tych technologii w życiu codziennym i zawodowym. Należy wesprzeć umiejętności osoby poprzez szkolenia z zakresu podstawowych umiejętności obsługi komputera i korzystania z Internetu.
II	4–6	Osoba posiada podstawowe umiejętności niezbędne do korzystania z informacyjno-komunikacyjnych technologii, które może wykorzystywać w ograniczonym zakresie w życiu prywatnym i zawodowym. Dla podniesienia jej kompetencji zaleca się dodatkowe szkolenia z obsługi komputera, podstawowych programów komputerowych oraz wykorzystywania zasobów internetowych.
III	7–9	Osoba posiada umiejętności, które pozwalają jej w efektywny sposób wykorzystywać technologie informacyjno-komunikacyjne w życiu prywatnym i zawodowym. Dalsze szkolenia przyczynią się do dalszego wzrostu kompetencji.

Na początek analizujemy poprawność udzielonych odpowiedzi na trzy pierwsze pytania w ankiecie, które stanowią rodzaj pytań „zaporowych”. Te pytania dotyczą bazowych umiejętności, bez których nie jest możliwe efektywne wykorzystywanie technologii informacyjno-komunikacyjnych, w tym Interaktywnej Platformy Współ-

pracy. Udzielenie poprawnej odpowiedzi na trzy pierwsze pytania jest warunkiem punktowania kolejnych odpowiedzi osoby badanej. Po przypisaniu wartości punktowej do każdej udzielonej odpowiedzi na pytania 4–12 zliczamy sumę wszystkich uzyskanych punktów i zapisujemy ją pod ostatnim pytaniem. Można uzyskać wynik od 0 do 9 punktów. Następnie dokonujemy jakościowej analizy uzyskanego wyniku zgodnie z tabelą 3.

6. Możliwości wykorzystania z Interaktywnej Platformy Współpracy

Korzystanie z Interaktywnej Platformy Współpracy może przynieść szereg wymiernych korzyści dla podmiotów wspierających proces readaptacji społecznej i zawodowej osób społecznie wykluczonych, w tym więźniów. Wśród nich można wymienić następujące:

- Komunikowanie się różnych podmiotów współpracujących na rzecz osób wykluczonych społecznie, w tym więźniów, bez konieczności dodatkowych spotkań. Możliwość taką daje komponent forum znajdujący się w części zamkniętej Platformy, dostępnej jedynie dla osób posiadających spersonalizowane konta. Forum stwarza okazję dla zawiązania współpracy i integracji środowisk poprzez umożliwienie wymiany opinii na różnorodne tematy, nie tylko o charakterze zawodowym. Z psychologicznego punktu widzenia podłożem efektywnej współpracy jest między innymi zaufanie, które tworzy się na fundamencie wzajemnego poznawania się w toku komunikacji. Ponadto Platforma daje możliwość stworzenia dodatkowych zabezpieczeń dla wskazanych wątków forum, co umożliwi bezpieczną komunikację na tematy zawodowe, które ze względu na ich charakter powinny zostać niejawne i dostępne tylko dla wybranych użytkowników.

- Planowanie, monitorowanie i ewaluowanie oddziaływań wobec konkretnego podopiecznego. Jak wynika z doświadczeń, działania podmiotów wspierających pozytywną readaptację społeczną oraz zawodową więźniów w wielu obszarach się pokrywają, ze względu na mały przepływ informacji pomiędzy poszczególnymi instytucjami i ich członkami. Korzystanie z Interaktywnej Platformy Współpracy przez różne podmioty w procesie readaptacji konkretnej osoby może wyeliminować powielanie działań. Bezpośrednia komunikacja na forum pomiędzy różnymi podmiotami odnośnie tej samej osoby wspieranej ułatwia planowanie procesu jej readaptacji, wymianę zadań, monitorowanie i bieżące ewaluowanie postępów, jak również wprowadzanie na bieżąco do procesu readaptacji koniecznych zmian. Możliwa jest inicjacja nowych działań w oparciu o aktualne potrzeby jednostki i zmieniające się możliwości poszczególnych podmiotów wspierających. Jednocześnie znajdujące się w zakładce *przydatne informacje* linki oraz akty prawne pozwalają zapoznać się z działaniami ustawowo realizowanymi przez poszczególne podmioty.

- Korzystanie z innowacyjnych metod wypracowanych w ramach projektu. Na Platformie zostały zamieszczone wypracowane w ramach projektu metody do dia-

gnozy potrzeb różnych podmiotów wspierających proces readaptacji społecznej i zawodowej więźniów: *Kwestionariusz Potrzeb, Zapotrzebowanie na szkolenia* oraz *Ankieta komunikacyjna*; metoda do diagnozy potencjału psychospołecznego więźnia *Kwestionariusz Potencjału Psychospołecznego*. Poza możliwością pobrania samych kwestionariuszy, na Platformie zostały również umieszczone podręczniki z instrukcją użytkowania tych metod. Daje to możliwość szerokiemu gronu podmiotów korzystać z metod, których głównym celem jest uskutecznienie procesu readaptacji społecznej i zawodowej więźniów.

- Inicjowanie nowych form współpracy poprzez nawiązywanie kontaktu nowych użytkowników Platformy z już aktywnymi. Pracy z osobą wykluczona społecznie powinna w dużej mierze opierać się na współpracy międzyinstytucjonalnej. Należy korzystać z zaplecza innych instytucji w miarę rozpoznawania potrzeb i deficytów podopiecznego i jego środowiska naturalnego. Im większy udział różnych podmiotów w funkcjonowanie Platformy, tym więcej możliwości nawiązania niezbędnych kontaktów w celu maksymalnego dopasowania oddziaływań do aktualnych potrzeb osoby wspieranej. Ponad to, możliwość umieszczania ogłoszeń o planowanych inicjatywach (szkolenia, seminaria, konferencje, realizowane projekty) w zakładce *ogłoszenia* stwarza sposobność do inicjowania nowych form współpracy międzyinstytucjonalnej i zacieśnianie już istniejących.

- Dzielenie się doświadczeniem poprzez umieszczanie tekstów w części publicznej Platformy zawierających m.in. przykłady dobrych praktyk, osobiste i instytucjonalne doświadczenia w pracy z osobami osadzonymi i opuszczającymi zakłady karne, pozytywnie zweryfikowane sposoby pracy i inne wartościowe wskazówki. Platforma Interaktywna jest pierwszym miejscem, gdzie tak wiele podmiotów zaangażowanych w proces wspierania pozytywnej readaptacji więźniów ma możliwość swobodnej wymiany doświadczeń zarówno instytucjonalnych jak i osobistych.

- Gromadzenie wielu informacji w jednym miejscu – Platforma stwarza unikatową możliwość gromadzenia tematycznych, branżowych informacji w jednym, ogólnie dostępnym miejscu. Poprzez umieszczanie treści (*aktualności, artykuły, forum, oferty, ogłoszenia*) tworzy się kapitał informacyjny dotyczący ogólnie pojętych działań resocjalizacyjnych i readaptacyjnych. Budować ten kapitał, a jednocześnie korzystać z niego mogą wszystkie podmioty zaangażowane w proces resocjalizacji i readaptacji oraz osoby skazane.

- Włączenie pracodawców w proces readaptacji społecznej i zawodowej więźniów. Platforma poprzez możliwość korzystania z niej w dowolnym miejscu i czasie jest innowacyjnym rozwiązaniem umożliwiającym pracodawcom włączenie się w proces readaptacji zawodowej osób wykluczonych, w tym więźniów. Poprzez aktywność na Platformie (*aktualności, forum, artykuły, oferty*) pracodawcy mogą udzielać praktycznych wskazówek odnośnie przebiegu procesu readaptacji poszczególnych jednostek, ale również zwracać uwagę na istotne, z punktu widzenia readaptacji zawodowej,

aspekty zmian zachodzących na dynamicznie rozwijającym się rynku pracy. Ponad to Platforma stwarza możliwość nawiązania współpracy pomiędzy pracodawcami a zakładami karnymi, której efektem jest zwiększenie zatrudnienia osadzonych i ich resocjalizacja poprzez pracę. Pracodawcy dzięki Platformie mają możliwość poszukiwania i znalezienia pracownika o odpowiednich dla nich kwalifikacjach.

- Komunikowania się osób wspierających i wspieranych. Interaktywna Platforma pozwala nie tylko na zacieśnienie współpracy pomiędzy poszczególnymi osobami i instytucjami wspierającymi proces readaptacji społecznej i zawodowej więźniów, ale również na przepływ informacji pomiędzy osobami udzielającymi i otrzymującymi wsparcie. Wykorzystując to narzędzie informatyczne można usprawnić i przyspieszyć przepływ komunikacji pomiędzy podmiotami wspierającymi i wspieranymi. Ma to przełożenie na budowanie pozytywnej relacji, umożliwiła podjęcie szybkich działań zaradczych w określonych sytuacjach, pozwala na bezpieczną wymianę poglądów i opinii, bez konieczności osobistego kontaktu.

Postępujące zmiany we współczesnym świecie i kolejne rewolucje technologiczne wymuszają na ludziach szybkie tempo zmian, ciągły proces zdobywania nowej wiedzy, poszerzania umiejętności, nabywania nowych kompetencji. Zmiany te dotyczą człowieka w każdej ze sfer jego funkcjonowania – rodzinnej, społecznej, zawodowej. Niosą ze sobą ogromne możliwości dotyczące nowych sposobów komunikowania się, wymiany wiedzy, zdobywania informacji, dzielenia się doświadczeniem. Ważne jest aby, traktować je jako rodzaj wyzwania, które pomimo początkowego wysiłku w efekcie przynieść może ogromne korzyści.

Bibliografia

Augustynowicz, P. (2013). *Interaktywna Platforma Współpracy podmiotów z pracodawcami i baza danych podmiotów, użytkowników i uczestników readaptacji zawodowej więźniów zawierająca oferty dla współpracy i zatrudnialności*. Podręcznik dla użytkowników. Lublin: Fundacja Rozwoju KUL.

Bębas, S., Plis, J., Bednarek, J. (2012). Wprowadzenie. W: S. Bębas, J. Plis, J. Bednarek (red.), *Komunikacja w cyberświecie* (s. 11–17). Radom: Wyższa Szkoła Handlowa w Radomiu.

Burski, J., Chłoń-Domińczak, A., Palczyńska, M., Rynko, M., Śpiewanowski P. (2013). *Umiejętności Polaków – wyniki Międzynarodowego Badania Kompetencji Osób Dorosłych (PIAAC)*. Warszawa: Instytut Badań Edukacyjnych.

Cellary, W. (2002). Wstęp. W: *Polska w drodze do globalnego społeczeństwa informacyjnego. Raport o rozwoju społecznym*. Warszawa: UNDP.

Chłopek, P. S. (2011). Narzędzia i sposoby komunikacji wykorzystywane w pracy na odległość przez menedżerów zespołów wirtualnych. *Prace Naukowe WWSZiP*, 16(2), 107–115.

Doktorowicz, K. (2011). Problematyka społeczeństwa informacyjnego. Teoria, doświadczenie, polityka. W: W. Świerczyńska-Głownia, A. Wąsiński (red.), *Komunikacja we współczesnym społeczeństwie. Edukacja – strategie – wyzwania* (s. 22–37). Bielsko-Biała: Wyższa Szkoła Administracji.

Goban-Klas, T. (2000). Mitologie Internetu. W: J. Morbitzer (red.), *Techniki komputerowe w przekazie edukacyjnym* (s. 71–76). Kraków: Wyd. Nauk. Akademii Pedagogicznej.

Goban-Klas, T. (2007). Media i mediaznawstwo. W: E. Chudziński (red.), *Słownik wiedzy o mediach* (s. 17–18). Bielsko-Biała–Warszawa: Wyd. Szkolne PWN, ParkEdukacja.

Goban-Klas, T., Sienkiewicz, P. (1999). *Spółeczeństwo informacyjne: Szanse, zagrożenia, wyzwania*. Kraków: Wyd. Fundacji Postępu Telekomunikacji.

Grajewski, P. (2007). *Organizacja procesowa, projektowanie i struktura*. Warszawa: PWE.

Juszczyk, S. (1998). *Komunikacja człowieka z mediami*. Katowice: „Śląsk”.

Juszczyk, S. (2011). Rola komunikacji pośredniej w interakcjach społecznych młodzieży. W: M. Wawrzak-Chodaczek, I. Jagoszewska (red.), *Komunikacja wobec wyzwań współczesności* (s. 30–52). Toruń: Wyd. Adam Marszałek.

Kargulowa, A. (2012). Poradnictwo ery komunikacji satelitarnej. *Studia Poradnicze*, 19–34. Pobrane z: http://www.studiaporadnicze.dsw.edu.pl/fileadmin/user_upload/wydawnictwo/Studia_Poradnicze/1_Poradnictwo_ery_komunikacji_satelitarnej.pdf (data pobrania 01.12.2014).

Karvalics, L. Z. (2007). *Information society – what is it exactly? (The meaning, history and conceptual framework of an expression)*. Budapest: Network for Teaching Information Society.

Kluszczyński, R. (2001). *Spółeczeństwo informacyjne. Cyberkultura. Sztuka multimediów*. Kraków: Rabid.

Maj, B. (2011). Media elektroniczne jako środowisko komunikacyjne współczesnego człowieka. W: M. Wawrzak-Chodaczek, I. Jagoszewska (red.), *Komunikacja wobec wyzwań współczesności* (s. 118–137). Toruń: Wyd. Adam Marszałek.

Morreale, S. P., Spitzberg, B. H., Barge, J. K. (2007). *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*. Warszawa: PWN.

Murray, P. J. (1997). Forms or types of CMC Computer. *Mediated Communication Magazine*, 4(1), Pobrane z: <http://www.december.com/cmcmag/1997/jan/murforms.html> (data pobrania 10.07.2008).

Okońska-Walkowicz, A., Plebańska, M., Szaleniec, H. (2009). *O kompetencjach kluczowych, e-learningu i metodzie projektów*. Warszawa: Wyd. Szkolne i Pedagogiczne.

Smoląg, K. (2012). Personalization of employee’s knowledge in virtual labour space. *Polish journal of management studies*, 6, 174–183.

Sołtysiak, M., Łopacińska-Kupidura, L. (2006). Europejski program kształcenia online i zatwierdzania kompetencji w dziedzinie informatyki i multimediów. *Edukacja ustawiczna dorosłych*, 1, 64–68.

Stefaniuk, T. (2010). Specyfika zespołów wirtualnych. *Zeszyty Naukowe Akademii Podlaskiej w Siedlcach. Seria Administracja i Zarządzanie*, 84, 153–165.

Sułkowski, B. (2011). „Społeczne ramy kultury” czterdzieści lat później pięć modeli komunikacji kulturowej. *Kultura i społeczeństwo*, 55(2–3), 5–35.

Szymanek, V. (red.). (2014). *Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2014*. Warszawa: Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji.

Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. *Communication Research*, 19, 52–90.

Walther, J. B. (1996). Computer mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23, 3–43.

Wasiela-Jaroszewicz, J., Pietras, A. (2008). Proces komunikowania się w badanych organizacjach sieciowych. W: S. Lachniewicz (red.), *Komunikacja wewnętrzna w organizacjach sieciowych* (s. 178–195). Łódź: Monografie Politechniki Łódzkiej.

Wassilew, A. Z. (2009). Technologie informacyjno-komunikacyjne a sieciowość we współczesnym społeczeństwie. *Gospodarka narodowa*, 11–12, 67–95.

Wawrzak-Chodaczek, M., Jagoszewska, I. (2011). Wstęp. W: M. Wawrzak-Chodaczek, I. Jagoszewska (red.), *Komunikacja wobec wyzwań współczesności* (s. 9–11). Toruń: Wyd. Adam Marszałek.

World Summit on the Information Society (2003). *Declaration of Principles*. Geneva 2003–Tunis 2005.

Zając, J. M., Krejtz, K. (2007). Internet jako przedmiot i obszar badań psychologii społecznej. *Psychologia społeczna*, t. 2, 3–4(5), 191–200.

Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2006 r. w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie. *Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej*, (2006/962/WE).

Zalety i wady pracy zespołowej. Akademia PARP. Pobrano z: <https://www.akademiaparp.gov.pl/pigulka-wiedzy/340/zalety-i-wady-pracy-zespołowej> (data pobrania 02.12.2014).

Zawojski, P. (2002). Monitory między nami. O byciu razem i osobno w cyberprzestrzeni. W: A. Gwóźdź, P. Zawojski (red.), *Wiek ekranów: przestrzeń kultury widzenia* (s. 423–431). Kraków: Rabid.

Żebrowska, E. (2012). Tekst w komunikacji zapośredniczonej komputerowo. *Lingwistyka stosowana*, 5, 145–154.

Żelazny, R. (2013). *Raport Obserwatorium ICT Społeczeństwo informacyjne*. Pobrane z: <http://ris.slaskie.pl/files/zalaczniki/2013/11/07/1383816291/1383816369.pdf> (data pobrania 01.12.2014).