

Standardy funkcjonowania kawiarni obywatelskiej "Śródmieście Cafe" przy ul. 3 Maja 9 we Włocławku wypracowane w ramach projektu "Śródmieście na drodze do zmian - opracowanie narzędzi aktywizacji zawodowej i społecznej mieszkańców centrum Włocławka" realizowanego przy współfinansowaniu ze środków Unii Europejskiej z Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 - 2020.

Standardy funkcjonowania kawiarni obywatelskiej mają za zadanie określić ramy profesjonalnej obsługi mieszkańców i interesariuszy, przy założeniu jednoczesnej realizacji idei włączenia społecznego w proces rewitalizacji Włocławka. Mają za zadanie stworzyć ramy dla wysokiej jakości usług, dzięki czemu za pomocą oferty kawiarni nastąpi budowa pozytywnych relacji pomiędzy gospodarzami procesu rewitalizacji Włocławka a mieszkańcami, opartych na wzajemnym zaufaniu, szacunku i porozumieniu. Standardy posłużą określeniu wymogów jakościowych w odniesieniu do usług świadczonych przez operatora kawiarni, które realizowane są przez każdego pracownika w odniesieniu do korzystających z oferty kawiarni mieszkańców miasta.

1) Organizacja pracy kawiarni obywatelskiej „Śródmieście Cafe”

a) godziny otwarcia

Kawiarnia Obywatelska funkcjonuje 7 dni w tygodniu: poniedziałek - piątek w godz. 11.00 -18.00, sobota w godz. 11.00-14.00 i niedziela w godz. 11.00- 13.00.

Z obserwacji prowadzonej przez pracowników kawiarni oraz monitoringu dziennej frekwencji wynika, w jaki sposób rozkładają się codzienne aktywności osób korzystających z oferty „Śródmieścia Cafe”.

Pierwsze osoby przychodzące do kawiarni zaczynają swoją aktywność około godziny 12.00. Są to głównie seniorzy, którzy przychodzą aby w swoim towarzystwie napić się kawy/herbaty, zjeść ciastko i skorzystać z udostępnionych tytułów pasowych: dzienników, gazet lokalnych oraz ogólnopolskich. Do grupy tej często dołączają osoby bezrobotne korzystające z aktualnych na dany dzień ofert pracy oraz z ogólnodostępnego stanowiska komputerowego.

Około godziny 14.00 – 15.00 z oferty kawiarni korzystają uczniowie młodszych klas szkoły podstawowej oraz okoliczna młodzież (gry, komputer).

Od godziny 17.00 rozpoczyna się większość zaplanowanych zajęć warsztatowych, w których uczestniczą określone grupy docelowe. Zajęcia te często kończą się po stałych godzinach funkcjonowania kawiarni.

W weekendy, jeśli nie ma wcześniej zaplanowanych zajęć bądź różnego rodzaju eventów, szczególnie w niedzielę jest zauważalna niska liczba odwiedzających kawiarnię.

W związku z powyższym sugeruje się iż należy zmienić codziennie - godzinowe ramy funkcjonowania placówki zgodne z obserwowanymi aktywnościami. Kawiarnia powinna funkcjonować 6 dni w tygodniu: poniedziałek - piątek w godz. 12.00 -18.00, sobota w godz. 12.00-16.00, z możliwością otwarcia kawiarni również w niedzielę, w przypadku zaplanowanych wcześniej wydarzeń.

Pozwoli to na efektywniejsze wykorzystanie przestrzeni oraz na wprowadzenie oszczędności związanych z kosztami eksploatacji lokalu. Kawiarnia obywatelska „Śródmieście Cafe” zlokalizowana jest na parterze w lokalu użytkowym (środkowym) przy ul. 3 Maja 9 zarządzanym przez Administrację Zasobów Komunalnych we Włocławku. Powierzchnia użytkowa lokalu wynosi 70 m². Kawiarnia mieści się w kamienicy wybudowanej w latach 1860-1877 wpisanej do rejestru zabytków (A/647 z dnia 28.10.1998r.). Jest to zabytkowa substancja, w niniejszym lokalu źródłem ciepła po przeprowadzonej modernizacji jest ogrzewanie elektryczne. Ciepła woda pochodzi z bojlera, urządzenia służące do stałej działalności kawiarni: czajniki, przepływowe ekspresy do kawy również są na prąd, co generuje duże nakłady finansowe (rachunki za dostawę energii, po kosztach zatrudnienia stanowią drugą co do wielkości pozycję w wydatkach na kawiarnię).

b) wyposażenie

Lokal, w którym mieści się kawiarnia obywatelska „Śródmieście Cafe” został wyremontowany, urządzony i wyposażony (meble, 3 stanowiska komputerowe (w tym jedno ogólnodostępne), drukarka, rzutnik, telefon, itp.). Przewidziana jest możliwość dodatkowego wyposażenia wnętrza w sprzęty, jeśli dany operator zadania publicznego uzna to za celowe. Poniesiony wydatek jednorazowo nie może przekroczyć kwoty 2 tys. zł brutto.

W trakcie dotychczasowej realizacji zadania kawiarnia została wyposażona w dodatkowy sprzęt do sublimacji (3 specjalistyczne urządzenia plus kolorowa drukarka) dzięki czemu powiększony został wachlarz proponowanej oferty. Zajęcia z sublimacji (nadruki na kubki, koszulki, worki oraz zapinki) cieszyły się dużym zainteresowaniem. Oprócz zajęć zaplanowanych w harmonogramie wydarzeń, przeprowadzono zajęcia dodatkowe, które były realizowane w weekendy.

Kawiarnie należy wyposażyć w drugie stanowisko komputerowe, gdyż możliwość korzystania z komputera oraz dostępu do Internetu to jeden z czynników, które zachęcają mieszkańców do regularnego odwiedzania kawiarni (poszukiwanie pracy, sprawdzanie poczty, czytanie wiadomości a także w przypadku młodszych granie online). Dostęp tylko do jednego komputera wielokrotnie był przyczyną nieporozumień i kłótni, które rozwiązywać musieli pracownicy kawiarni. Dodatkowo w regulaminie kawiarni powinien pojawić się zapis dotyczący zasad korzystania z komputerów i WIFI.

c) funkcjonowanie

Koszty użytkowania lokalu ponosi organizacja realizująca zadanie zgodnie z indywidualnie zawartymi umowami z dostawcami mediów z wyjątkiem opłaty za dostawę energii, która w formie noty obciążającej wystawiona jest przez Administrację Zasobów Komunalnych we Włocławku na podstawie otrzymanej faktury. Organizacja zobowiązana jest również do zawarcia umowy na ochronę lokalu przy ul 3 Maja 9 oraz na usługę teleinformatyczną obejmującą utrzymanie punktu HOT SPOT. Organizacja zawiera odrębną odpłatną umowę najmu lokalu z Administracją Zasobów Komunalnych we Włocławku.

Należy poprawić jakość HOT - SPOTU ponieważ często zgłaszano jego złą jakość lub całkowity brak możliwości połączenia.

d) kadra

W zakresie kadry prowadzącej kawiarnię obywatelską powinny to być 2 osoby koordynujące jak również animujące działania w kawiarni (uzupełniające swoje działania w przypadku choroby bądź urlopu). Preferuje się aby osoby zatrudnione w kawiarni legitymowały się wykształceniem wyższym kierunkowym: socjologia, pedagogika, psychologia, praca socjalna, socjologia, animator kultury, nauka o rodzinie, politologia, polityka społeczna. Poza tym powinny wykazać się potwierdzoną aktywnością społeczną (np. świadczenie minimum 3 usług animacyjnych na rzecz lokalnej społeczności w ostatnich 24 miesiącach, czynnym udziałem w konstruowaniu budżetu obywatelskiego miasta Włocławek, potwierdzonym ilością złożonych wniosków które spełniły kryteria formalne oraz merytoryczne, aktywnym wolontariatem na rzecz lokalnej społeczności) oraz przebytymi szkoleniami w ww. zakresie.

e) Regulamin kawiarni obywatelskie „Śródmieście Cafe”

Regulamin wszedł w życie w dniu 11 kwietnia 2017r. Zarządzeniem Prezydenta Miasta Włocławek Nr 75/2017.

W regulaminie zawarto główny cel działalności placówki w brzmieniu: „Kawiarnia obywatelska ma na celu przede wszystkim: propagowanie partycypacji społecznej oraz szerzenie wiedzy na temat rewitalizacji Śródmieścia wśród mieszkańców Włocławka”.

Regulamin określa ogólne zasady co do zachowania osób odwiedzających, które powinny przestrzegać regulaminu, szanować wyposażenie kawiarni, przestrzegać zasad dotyczących bezpieczeństwa pobytu i kulturalnego zachowania się w kawiarni. Osoby nie przestrzegające norm społecznych wobec innych osób, nie stosujące się do zaleceń opiekunów kawiarni, a także znajdujące się pod wpływem alkoholu lub innych substancji odurzających nie mogą korzystać z kawiarni lub uczestniczyć w organizowanych na jej terenie wydarzeniach. Dzieci do 11 roku życia mogą przebywać w kawiarni wyłącznie pod opieką rodziców lub opiekunów. Osoby sprawujące opiekę nad dziećmi ponoszą pełną i jedyną odpowiedzialność za wszelkie szkody w lokalu spowodowane przez dzieci. Opiekunowie kawiarni obywatelskiej mają prawo interweniować w przypadku niewłaściwego zachowania dzieci w lokalu, w tym również wyprosić małoletnich. W regulaminie zawarto informację, iż istnieje możliwość organizowania zajęć, zabaw, spotkań, dyskusji przez zainteresowane osoby, podmioty, organizacje i stowarzyszenia po wcześniejszym ustaleniu terminu spotkań z osobami pracującymi w kawiarni. Przebywanie na terenie kawiarni jest równoznaczne z akceptacją regulaminu. Określone zostały godziny funkcjonowania kawiarni. W kawiarni obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, spożywania alkoholu i substancji odurzających

2. Zakres działania kawiarni obywatelskiej

a) Aktywności realizujące cele „Gminnego Programu Rewitalizacji miasta Włocławek na lata 2018 – 2028”.

W okresie od czerwca do sierpnia 2017r. w kawiarni odbywały się spotkania grup tematycznych, do których prowadzono zapisy w otwartym naborze. W skład grup wchodziłi

głównie mieszkańcy, nie tylko Śródmieścia, ale także pozostałych dzielnic Włocławka. Ogółem w pracach grup udział wzięło ponad 130 osób, co świadczy o wadze problemów i potrzebie ich rozwiązania. Poza mieszkańcami w pracach zespołów uczestniczyli: zarządcy nieruchomości, właściciele kamienic, handlowcy z obszaru rewitalizacji, przedstawiciele NGO. Każdy zespół tematyczny pracował w formie warsztatowej nad rozwiązaniami dla konkretnego obszaru problemowego, a pracę każdego koordynował moderator. Zestaw rozwiązań w liczbie ponad 250, o zróżnicowanym zakresie i znaczeniu, po analizie pod względem powtarzalności oraz po agregacji pod względem rozwiązania problemu, stanowił podstawę wypracowanych celów rewitalizacji i utworzenia listy na której znalazły się 63 przedsięwzięcia planowane do realizacji. Każdy zespół spotykał się min. pięć razy i pracował po około trzy - cztery godziny. Łącznie odbyły się 54 spotkania o łącznym czasie pracy 160 godzin.

W kawiarni obywatelskiej "Śródmieście Cafe" odbyły się konsultacje: „Zaplanuj swoje miasto” w ramach aktualizacji „Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta Włocławka”, propozycji zmian do procedury uchwalania budżetu obywatelskiego oraz spotkania konsultacyjne organizowane przez kluby radnych, w tym dotyczące zagospodarowania ulic Tumska/3 Maja.

W ramach kawiarni obywatelskiej odbywają się cotygodniowe dyżury pracowników MOPR, PUP, comiesięczne Prezydenta Miasta Marka Wojtkowskiego, Zastępcy prezydenta Barbary Moraczewskiej, a w okresie rozliczenia podatkowego dyżury mają przedstawiciele Urzędu Skarbowego.

Kawiarnia obywatelska "Śródmieście Cafe" w zakresie aktywizacji społecznej oraz zawodowej współpracuje z instytucjami z siedzibą i działającymi na terenie obszaru, takimi jak: COPT, SP nr 3 (w ramach zawartego partnerstwa), Klub Stara Remiza, Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej - Oddział we Włocławku oraz Ochotniczym Hufcem Pracy - Centrum Edukacji i Pracy Młodzieży we Włocławku.

Kawiarnia obywatelska to również pierwsze źródło informacji o mikrograntach przyznawanych w ramach konkursu na wsparcie projektów lokalnych. Konkurs ma celu wspieranie aktywności mieszkańców na terenie rewitalizacji oraz przeprowadzenie zmian w najbliższym otoczeniu. W kawiarni zrealizowany został projekt „Śródmiejskie obchody Święta Kobiet – Włocławek 2018” autorstwa Stowarzyszenia „Starówka”. Projekt polegał na zorganizowaniu obchodów Dnia Kobiet wraz z warsztatami rękodzielnictwa i florystyki oraz zajęć plastyczno-malarskich. W ramach projektu przeprowadzono następujące działania warsztatowe z zakresu hafu i szydełkowania kujawskiego, florystyki, malarstwa na szkle i rysunku, malowania fajansu oraz innych zajęć plastycznych. Powstałe podczas prowadzonych zajęć prace zostały zaprezentowane szerokiemu ogółu podczas podsumowania projektu w Szkole Podstawowej nr 3 przy ul. Cyganka 6. Projekt przyczynił się do wzmacniania dobrych relacji pomiędzy seniorami Śródmieścia, a pozostałymi mieszkańcami oraz dał poczucie wspólnoty dzięki wykonywaniu rękodzieł.

Kawiarnia nadal będzie przestrzenią służącą do badania potrzeb i oczekiwań mieszkańców obszaru, wypracowywania i konsultowania planowanych rozwiązań. W okresie luty/marzec 2019r. odbędą się robocze spotkania pracowników Referatu Lokalowego oraz Biura Rewitalizacji UM Włocławek w celu zapoznania mieszkańców obszaru z propozycją

konstrukcji oraz systemem przyznawania dotacji do remontów w ramach działań konsultacyjnych projektu „Uchwały w sprawie ustanowienia Specjalnej Strefy Rewitalizacji na obszarze rewitalizacji Miasta Włocławek”.

Inne działania, które będą kontynuowane:

- pobudzanie interesariuszy do aktywnego udziału w życiu społecznym poprzez prowadzenie przez nich zajęć, prowadzenie pomocy sąsiedzkiej – nauka cerowania i haftowania, wspólne przygotowanie posiłków i spędzanie świąt;
- budowanie integracji mieszkańców z ich miejscem zamieszkania poprzez wspólne porządkowanie ulicy, malowanie ławek, sadzenie kwiatów;
- kontynuacja działań w ramach zawartych partnerstw lokalnych ze Szkołą Podstawową nr 3 im. Mikołaja Kopernika oraz Centrum Organizacji Pozarządowych i Wolontariatu w celu sieciowania działań adresowanych do interesariuszy rewitalizacji, wspólną promocję oraz wymianę doświadczeń;
- wzmocnienie kapitału społecznego mieszkańców, a w efekcie zwiększenie ich udziału w decydowaniu o jakości życia i przestrzeni, w której żyją poprzez informowanie oraz pomoc w składaniu wniosków do budżetu obywatelskiego oraz mikrograntów;
- zapewnienie stałego kontaktu z samorządem miasta, osobami zaangażowanymi w proces rewitalizacji (spotkania z prezydentem, radnymi, członkami Komitetu Rewitalizacji);
- stworzenie przestrzeni do podnoszenia kompetencji naukowych i zawodowych interesariuszy poprzez warsztaty naukowe z fizyki i chemii, udział w korepetycjach z matematyki i języka polskiego. (Największą popularnością cieszyła się matematyka);
- budowanie tożsamości z lokalną kulturą i tradycją (informacje o honorowych obywatelach Włocławka, w tym pokaz filmu fabularyzowanego o Jerzym Bojańczyku – prezydencie Włocławka, Prezesie WTW i ostatnim właścicielu Browaru, malowanie wzorów fajansowych na odzieży i bombkach choinkowych oraz wystawa zdjęć „Starówka w obiektywie”).

b) Kierunki działań towarzyszących

- organizacja imprez sportowych, wycieczek tematycznych np. Poznaj moje miasto, wycieczki mającej na celu przybliżyć dawne miejsca ważne dla włocławian, wartościowe pod względem kulturalnym i architektonicznym.
- wspólna organizacja obchodów Święta Kobiet, Dnia Matki, Dnia Ojca, Dnia Babci i Dziadka, Halloween, Andrzejek, tłustego czwartku, warsztatów wielkanocnych, Mikołajek, Święta Flagi, etc.
- udział w imprezach odbywających się na terenie miasta – Teatr Uliczny „Brukarnia”, trzydniowy festiwal stanowiący prezentację teatrów ulicznych polskich i zza granicy.
- promocja działań partnerów: Święto Ziemniaka (SP nr 3), Święto Wiosny.

3. Obszary partnerstwa

Z diagnozy obszaru rewitalizacji wynika, że w obszarze funkcjonuje coś w rodzaju niewielkich sąsiedzkich „subspołeczności samopomocowych”, w których tkwi potencjał do rozwoju i wykorzystania w procesie rewitalizacji. Sąsiedzi podejmują razem inicjatywy dla naprawy najbliższej przestrzeni i poprawy jakości życia wszystkich zaangażowanych: tworzą dla siebie

wspólne działki i ogródki, sprawnie rozdzielają między siebie obowiązki pielęgnacji roślin, razem starają się przeprowadzać konieczne remonty. W badaniach przeprowadzonych w ramach potwierdzono, że nie ma liderów wewnętrznych działających na rzecz społeczności śródmieścia Włocławka. Respondenci wymieniali osoby, które inicjują zagospodarowywanie podwórek, pomagają w kontaktach z właścicielem mieszkania czy inicjują spotkania sąsiedzkie.

To zjawisko znalazło swoje przełożenie w działaniach polegających na zawiązywaniu grup nieformalnych, w celu zdobycia grantów na realizację swoich celów. Przykładem jest działalność grupy nieformalnej „Mieszkańcy Śródmieścia dla Trójki” realizatora przy wsparciu SP nr 3 oraz pracowników kawiarni obywatelskiej dwóch projektów lokalnych: „Zagospodarowanie terenu wokół SP nr 3” oraz „Zbieramy śmieci – sadzimy kwiaty”.

Zauważalny jest deficyt liderów w obszarze rewitalizacji. Osoby te mogłyby zaktywizować do działań mieszkańców, którzy obecnie nie podejmują żadnych inicjatyw. Taką rolę mogliby pełnić na przykład streetworkerzy. Tego typu działania propaguje Centrum Organizacji Pozarządowych i Wolontariatu, które cyklicznie prowadzi działania promujące tę formę wolontariatu, również na terenie kawiarni obywatelskiej.

4. Sposoby komunikacji kawiarni obywatelskiej z najbliższym sąsiedztwem i otoczeniem (interesariuszami na obszarze rewitalizacji):

- głównym źródłem informacji są osoby pracujące w kawiarni obywatelskiej „Śródmieście Cafe”, którzy są szczególnie ważnym źródłem informacji dla osób starszych, często wykluczonych cyfrowo,
- plakaty/ulotki umieszczane w witrynie lokalu bądź w placówkach: SP nr 3, Świetlicy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej „Zapiecek”, Centrum Organizacji Pozarządowych i Wolontariatu;
- informacje na stronie rewitalizacji rewitalizacja.wloclawek.eu oraz facebooku Urzędu Miasta Włocławek;
- informacje przekazywane telefonicznie.

5. Cele i narzędzia wykorzystywane w procesie edukacji interesariuszy:

Narzędzia:

- warsztaty tematyczne,
- spotkania informacyjne, szkolenia
- wywiady z mieszkańcami,

Cele:

- tworzenie sieci współpracy między mieszkańcami obszaru rewitalizacji,
- zagospodarowanie czasu wolnego dzieci i seniorów,
- zwiększenie wrażliwości na drugiego człowieka,
- pokonywanie izolacji zewnętrznej osób starszych (społecznej, towarzyskiej),

6. Działania budujące pozytywny wizerunek kawiarni obywatelskiej jako instytucji zaufania publicznego na obszarze rewitalizacji.

Od samego początku miejsce to ma, cieszący się dużym zainteresowaniem mieszkańców, stały harmonogram spotkań i dyżurów (pracowników MOPR, PUP, prezydenta i jego zastępców, a w okresie rozliczenia podatkowego - przedstawiciele Urzędu Skarbowego). To w kawiarni właśnie, w czasie rozmów z jej pracownikami, mieszkańcy dzielą się swoimi problemami. Na przestrzeni 2017 – 2018 roku w kawiarni odbyło się ok. 90 spotkań, warsztatów, wystaw plastycznych, w części inicjowanych przez lokalnych twórców, pogadank tematycznych, w które włączali się przedstawiciele służb publicznych oraz wydarzeń cyklicznych typu: obchody Świąta Kobiet, Dnia Matki, Halloween, Andrzejki, tłusty czwartek, warsztaty wielkanocne, Mikołajki, Święto Flagi, etc. „Śródmieście Cafe” w zakresie aktywizacji społecznej oraz zawodowej współpracuje z instytucjami znajdującymi się i działającymi na terenie obszaru, takimi jak: Centrum Organizacji Pozarządowych i Wolontariatu, Szkołą Podstawową nr 3, Klubem Stara Remiza, Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej - Oddział we Włocławku oraz funkcjonującymi w bliskim sąsiedztwie: Galerią Sztuki Współczesnej, Centrum Kultury Browar B. oraz Ochotniczym Hufcem Pracy - Centrum Edukacji i Pracy Młodzieży we Włocławku.

„Śródmieście Cafe” od dnia otwarcia stanowi stały i rozpoznawalny punkt na mapie Śródmieścia, a przez wszystkich pytanych odbierana jest pozytywnie. Mieszkańcy uznali, że takiego miejsca brakowało w centrum. Kawiarnia jest miejscem służącym do badania potrzeb i oczekiwań włocławian, otwartym na inicjatywy społeczne oraz stanowiącym centrum animacyjne obszaru rewitalizowanego. Przez prawie dwa lata placówka prowadzona była przez urząd miasta. Od sierpnia 2018r. jej operatorem jest, wybrana w ramach otwartego konkursu ofert, organizacja pozarządowa.