

**SMERNICE,  
KAKO USTANOVITI INFORMATIVNO  
SREDIŠČE ZA MLADE**

pripravljene v okviru Partnerskega sporazuma med  
Evropsko agencijo za informiranje in svetovanje (ERYICA)  
in Svetom Evrope

## **Seznam listov:**

1. Vsebina  
Zahvale  
Uporabne izdaje
2. Uvod
3. Nekaj najpomembnejših vprašanj
4. Prvi koraki
5. Ugotavljanje potreb
6. Storitve informiranja
7. Svetovalna podpora
8. Druge storitve
9. Prostor za informativno  
središče za mlade
10. Pravna organiziranost  
informativnih središč za mlade
11. Kadri in usposabljanje
12. Financiranje informativnega  
središča za mlade
13. Vodenje informativnega  
središča za mlade
14. Evidence in zaupnost
15. Mreženje
16. Evropske dimenzije
17. Priporočilo Sveta Evrope (90) 7
18. Evropska listina za  
mladinsko informiranje

© ERYICA 2001

© Urad RS za mladino, 2004



# SMERNICE, KAKO USTANOVITI INFORMATIVNO SREDIŠČE ZA MLADE

## VSEBINA / list 1

- List 1: Vsebina – Zahvale – Uporabne izdaje
- List 2: Uvod
- List 3: Nekaj najpomembnejših vprašanj
- List 4: Prvi koraki
- List 5: Kako ugotoviti, kakšne so potrebe mladih po informacijah
- List 6: Storitve informiranja
- List 7: Svetovalna podpora
- List 8: Druge storitve
- List 9: Prostori za informativno središče za mlade
- List 10: Pravni položaj informativnega središča za mlade
- List 11: Kadri in usposabljanje
- List 12: Financiranje informativnega središča za mlade
- List 13: Vodenje informativnega središča za mlade
- List 14: Statistika, evidence in zaupnost
- List 15: Mreženje in povezave
- List 16: Evropske dimenzije informiranja za mlade
- List 17: Priporočilo Sveta Evrope št. (90) 7
- List 18: Evropska listina za mladinsko informiranje

“Smernice, kako ustanoviti informativno središče za mlade,” natisnjene v delovnem zvezku 18, ki ga vsebuje pričujoča mapa, so bile pripravljene v okviru Partnerskega sporazuma med Svetom Evrope in Evropsko agencijo za informiranje in svetovanje mladim (ERYICA).

**Ker se razmere za delovanje informativnih središč za mlade po različnih državah in lokalnih skupnostih močno razlikujejo, pričujočih Smernic ni mogoče udejanjiti kot vnaprej pripravljeni vsestranski model takšnega središča; njihov cilj je raje opozoriti na niz pomembnih vprašanj in področij, pred katera smo postavljeni, ko želimo ustanoviti takšno središče. V agenciji ERYICA bomo z veseljem odgovorili na vprašanja, ki bi se zastavila ob branju pričujočih smernic.**

© ERYICA 2001

## ZAHVALE

K pripravi Smernic je najprej pristopila šestčlanska delovna skupina, ki sta jo potrdila Svet Evrope in ERYICA. Sestavljali so jo po trije predstavniki vlad in trije predstavniki mladinskih informativnih organizacij, ki so združene v agenciji ERYICA. Svet Evrope (Direktorat za mladino in šport) ter ERYICA se jim iskreno zahvaljujeta za njihov prispevek.

Člani skupine so bili:

Véronique Balthasart, predstavnica belgijske vlade;  
Marta Milfait, predstavnica madžarske vlade;  
John Demanuele, predstavnik malteške vlade;

Christine Clausure, predstavnica francoske CIJ Aquitaine;  
Julia Houwer, predstavnica nizozemske organizacije Stichting Jeugdinformatie Nederland;  
Thomas Müller, predstavnik avstrijske Arbeitsgemeinschaft Österreichischer Jugendinfos.

Skupini je predsedovala Julia Houwer, z urejanjem administrativnih zadev ji je pomagala Anne-Marie Faradji z Direktorata za mladino in šport.

Besedilo, ki ga je oblikovala skupina, je skupaj z zadnjimi popravki dokončno obliko dobilo na tajništvu agencije ERYICA, ki je publikacijo pripravilo za izdajo v angleškem in francoskem jeziku, v obliki nevezanih listov. Slovensko izdajo je pripravil Urad Republike Slovenije za mladino v prevodu Marcella Potocca.

Svet Evrope in ERYICA se prav tako zahvaljujeta številnim članicam agencije ERYICA, ki so izhajajoč iz vsebinsko podobnih besedil prispevale pripombe, ideje ali prvine za nastanek Smernic. Spodaj navajamo najpomembnejša besedila in tiskovine s tega področja, ki so še vedno dostopne. (Stanje velja za l. 2001).

## UPORABNE IZDAJE

**“Getting Started - a Guide to Setting Up a Youth Information, Advice and Counselling Service”**  
avtoric Janet Grove in Barbare Rayment. Youth Access, 1997 (60 strani, jezik: angleški - cena: £GB.15-00; naročilo je možno na: Youth Access, 1a Taylors Yard, Alderbrooke Road, London SW12 8AD, England).

**“Créer un Bureau Information Jeunesse”**. CIJ Aquitaine, 1999 (10 strani, jezik: francoski - dostopna po predhodnem naročilu na tajništvu ERYICA - [sgeryica@aol.com](mailto:sgeryica@aol.com)).

**“Guia para la creación de un Centro de Información Juvenil”**. INJUVE, 1990 (80 strani, jezik: španski, dostopna po predhodnem naročilu na INJUVE - [benavides@mtas.es](mailto:benavides@mtas.es)).

Druga pomembnejša gradiva, ki so lahko v pomoč pri ustanavljanju informativnega središča za mlade, bodo dostopna na spletni strani agencije ERYICA: [www.eryica.org](http://www.eryica.org).

## KONTAKTNI NASLOVI

ERYICA  
101, quai Branly  
F- 75740 Cedex 15  
tel. + 33 144 49 13 26  
fax. + 33 140 56 36 14  
e-mail: [sgeryica@aol.com](mailto:sgeryica@aol.com)  
<http://www.eryica.org>

Council of Europe  
Directorate of Youth and Sport  
30, rue Pierre de Coubertin  
F – 67000 Strasbourg  
tel. +33 388 41 23 00, fax. + 33 388 41 27 77  
e-mail: [youth@coe.int](mailto:youth@coe.int)  
<http://www.coe.int/youth>

Uporaba gradiv iz te tiskovine je dovoljena izključno za nekomercialno izobraževanje in usposabljanje in pod pogojem, da je vir ustrezno citiran.

## UVOD (list 2)

V zadnjih nekaj letih je »informiranje za mlade« v večini evropskih držav postalo že dodobra uveljavljeno področje dela z mladimi. Leta 1990 je Svet Evrope sprejel Priporočilo št. (90) 7, v katerem državam članicam Evropske skupnosti priporoča, naj posvetijo večjo pozornost »informiranju, svetovanju in usmerjanju mladih« (gl. **list 17**). V začetku leta 2001 je v 36 evropskih državah delovalo več kot 7000 informativnih središč in točk za mlade, v katerih je bilo mladim na razpolago več kot 12000 mladinskih informativnih delavcev. To je nedvomno odraz vse večje zapletenosti današnje družbe in potrebe, da mladim zagotovimo službe informiranja, ki jim bodo pomagale pri doseganju njihovih ciljev in pri iskanju lastne poti skozi življenje. Dejstvo, da v teh službah, ki so ponavadi del širših organizacij za mlade, delajo ljudje, ki so za tovrstno delo posebej usposobljeni, je prav tako jasen pokazatelj, da je na tem področju dela neobhodno potreben osebni stik, ki ga ne morejo nadomestiti ne internet in niti polne police raznobarnih zloženek in brošur ter množstvo uporabne dokumentacije.

V evropski družbi »mladost« povečini pojmujeemo kot obdobje prehoda iz **odvisnosti** v otroštvu v **neodvisnost** odraslega življenja, iz **odvisnosti** otroka od družine, šole ali drugih ustanov, ki pripomorejo k socializaciji, v **avtonomijo** delovnega in zasebnega življenja v demokratični družbi.

V obdobju odraščanja se mladostniki soočajo z mnogimi novimi položaji in odločitvami, ki so povezane z življenjem v šoli, z izbiro obšolskih dejavnosti in študijskih možnosti, z družino in drugimi medsebojnimi odnosi, z načinom preživljanja prostega časa ali z odkrivanjem novih okolij in kultur. Predvsem skušajo mladi v tem obdobju najti lastno življenjsko pot, zgraditi svojo identiteto, se postaviti na lastne noge in ustvariti drugačne odnose s starši in z odraslimi nasploh.

Mnogo mladostnikov preživi to obdobje brez večjih težav, opirajoč se na pomoč svoje družine in prijateljev, tako da se le redko zatečejo k uporabi uradnih ali neuradnih mrež informiranja in pomoči. Mnogi drugi so v okolju hitro spreminjajoče se družbene zakonodaje soočeni z izbirami, ki presegajo izkušnje krogov, znotraj katerih se gibljejo – ali pa zaradi kakšnega drugega razloga začutijo potrebo po tem, da se obrnejo na službe, ki jim zmorejo ponuditi širši krog možnosti, kot bi jim bile sicer dostopne in jim obenem ne odrekaajo lastne izbire, s pomočjo katere bodo utrdili svojo vse večjo avtonomijo.

Prva tako imenovana »generalistična« informativna središča za mlade so bila ustanovljena v poznih šestdesetih letih in so že težila k zadostitvi potreb tovrstnih uporabnikov; urejena so bila kot enotna služba, ki je zmožna odgovoriti na široko paleto vprašanj, saj se je le tako moč izogniti pogostim primerom pošiljanja mladih od organizacije do organizacije, ne da bi jim bila katerakoli od njih sposobna ponuditi to, kar iščejo. Toda kadar v »generalističnem« središču ali službi ni moč ustrezno odgovoriti na povpraševanje, je vendarle možno uporabiti vzpostavljeno mrežo stikov, ki omogoča, da uporabnika napotimo neposredno na ustrezno osebo v ustrezni službi. **»Generalistična« informativna središča za mlade spadajo med posebne oblike posredovanja, ki informiranje mladih v skladu z vrsto lastnih strokovnih načel pojmujejo kot sredstvo za doseganje cilja, pri čemer poseben poudarek dajejo povečevanju možnosti in soudeležbi mladih, njihovi odgovornosti in avtonomiji.** Takšna storitev je eden od mnogih virov informacij, ki so na voljo mladostnikom, od formalnih in neformalnih mrež, javnih občil, vladnih ter lokalnih uradnikov do specializiranih storitev informiranja o tematikah, kot so zdravje, spolnost, sociala, evropske zadeve itn.

## Informiranje je predpogoj za soudeležnost

V zadnjih nekaj letih so si mnoge evropske države prizadevale razviti splošno in enovito politiko dela z mladimi, pri čemer so pri njenem sooblikovanju posebej poudarjale pomen soudeležnosti mladih in njim namenjenih organizacij, pa tudi pomen vključevanja mladih v vodenje ter izvajanje programov in služb, ki delajo zanje.

Tudi na tem področju velja splošno sprejeto prepričanje, da ni mogoče doseči učinkovite soudeležbe mladih, če prej nimajo informacij o možnostih, ki so jim na voljo tako na ravni lokalne skupnosti, regije in države kot tudi v Evropi in v svetu. Mlad človek ne bo mogel uporabiti storitve, ki jo potrebuje, ali biti soudeležen v njenih dejavnostih, če za začetek ne bo vedel, da storitev sploh obstaja. Skratka, mladostniki ne morejo uveljavljati svojih pravic ter izkazati svoje odgovornosti, če jim niso najprej na voljo ustrezne informacije, ne glede na to, ali nastopajo kot državljani, potrošniki, starši, vozniki, delavci ali nezaposleni.

## Kaj je generalistično informiranje mladih?

Ker je »informiranje mladih« izraz, s katerim je mogoče opisati vrsto različnih dejavnosti, ki jih izvajajo na moč raznoliki "dejavniki informiranja", je najbrž smiselno očrtati poseben značaj "generalističnega" informiranja mladih. To je pristop, ki ga je sprejela agencija ERYICA s svojimi partnerji, pristop, ki so ga od poznih šestdesetih let dvajsetega stoletja naprej uvedli in preizkusili že v številnih državah.

Predvsem je to pristop, ki je usmerjen k uporabnikom. To pomeni, da so vprašanja in potrebe mladih tista osnovna točka, s katere informativno središče začneja vsakršno svoje delovanje. Ker potrebe mladih zadevajo širok krog vprašanj in težav, je informativno središče za mlade bodisi usposobljeno za to, da neposredno odgovarja na raznolika vprašanja – od tod izraz "generalistično", t.j. splošno, kot nasprotje "specializiranim", torej posebnim informativnim storitvam o poklicni poti, zdravju itn. – ali pa informativni delavec uporabnika napoti v drugo službo, ki je usposobljena za reševanje težav z zelenega področja.

V središču je mogoče nuditi tudi druge storitve, ki dopolnjujejo osnovno vlogo informativne in svetovalne službe in ji hkrati ne nasprotujejo. Med takšnimi navedimo denimo posredovanje mladinskih kartic, poceni prevoza ali prenočišča, nudenje prostora ali opreme za mladinske dejavnosti, pomoč pri organizaciji mladinskih projektov itd. Ob tem lahko informativno središče za mlade posreduje vrsto informacij iz različnih virov, od javne administracije, društev, do trgovskih družb in komercialnih organizacij, ki pospešujejo dejavnosti za mlade in povečujejo niz priložnosti, ki so na voljo mladim. Toda v stikih z vsakim posameznim uporabnikom in uporabnico, je prva skrb središča ali službe ta, da odgovori na vprašanje ali potrebo, ki jo je uporabnik izpostavil, ne glede na kakršen koli zunanji interes. To naj stori na način, ki bo uporabniku kar v največji meri dopuščal možnosti izbire in bo spoštoval njegovo oziroma njeno avtonomijo in anonimnost.

Skratka, za generalistična informativna in svetovalna središča ter storitve so značilne sledeče lastnosti, ki so v skladu z Evropsko listino za mladinsko informiranje (gl. **list 18**) ali z nacionalnimi merili oziroma listinami, kjer te obstajajo:

- usposobljene so posebej tako, da so se zmožne odzvati na potrebe mladih;
- odprte so za vse mlade brez predhodnega naročila;
- njihova ponudba informacij zajema tematsko širok krog informacij v čim več možnih oblikah, ki so pripravljene tako za mlade nasploh kot za skupine, ki izrazijo drugačne potrebe;
- njihove informacije so uporabne, vsestranske, točne in redno posodobljene;
- takšna središča delujejo tako, da ob sprejemu vsakega uporabnika ali uporabnice spoštujejo njegovo ali njeno zaupnost in mu – ji – omogočijo kar največjo možno izbiro ter tako podpirajo njegovo ali njeno avtonomijo;
- kadar je to potrebno, uporabnika – uporabnico – napotijo v specializirane službe.



**NEKAJ NAJPOMEMBNEJŠIH VPRAŠANJ (list 3)**  
... če načrtujemo ustanovitev informativnega središča za mlade

- 1.) Kolikšne in kakšne so potrebe po informacijah pri ciljni skupini mladih, h kateri bo usmerjeno informativno središče za mlade (ISM) ?
- 2.) Na kakšen način smo ugotovili in ovrednotili potrebe mladih po informacijah?
- 3.) Kaj lahko ISM, če sledi izraženim potrebam po lokalnih informacijah, ponudi mladim, česar jim ne nudijo že druge storitve v danem okolju?
- 4.) Ali že obstajajo druge mladinske službe, ki podpirajo težnjo po predlaganem ISM?
- 5.) Kakšno vrsto informacij bo nudil ISM in katere tematike bodo te informacije pokrivala?
- 6.) Če bodo v ISM na voljo tudi svetovalne ali terapevtsko svetovalne usluge, v kakšni obliki bodo na voljo in s katerega področja?
- 7.) Kako bo ISM dosegel stik z dovolj velikim številom mladih v svojem okolju?
- 8.) Kakšne metode dela bodo uporabljali zaposleni v ISM pri informiranju mladih?
- 9.) Kako ISM pojmuje "zaupnost in anonimnost storitev", ki jih bo nudil?
- 10.) Kako bodo mladi vključeni v načrtovanje, vodenje in ovrednotenje dejavnosti, ki jih bo nudil ISM?
- 11.) Če je namen ISM, da ostane neodvisen (od javnih ustanov, političnih in komercialnih interesov), na kakšen način bo to moč doseči?
- 12.) Kakšna bo sestava uslužbencev v ISM?
- 13.) Kolikšne in kakšne naj bodo zahteve po predhodni usposobljenosti bodočih delavcev v ISM?
- 14.) Kakšno dodatno usposabljanje bo nudil ISM za svoje zaposlene (bodisi s pomočjo notranjih ali zunanjih izobraževalnih sodelavcev)?
- 15.) Kako bo potekalo usmerjanje oziroma nadzor (supervizija) delavcev v ISM?
- 16.) Kako bo ovrednotena kakovost dejavnosti, ki jih bo nudil ISM? Kdo bo to počel in po kakšnih merilih?
- 17.) Na kakšen način bo ISM umeščen v prostor, da bi bil za mlade čim lažje dostopen?
- 18.) Kako bosta urejeni zunanost in notranost ISM, da bosta čim bolj privlačni za mlade in bosta prispevali k uspešnemu delu?
- 19.) Za kakšno pravno obliko delovanja se bo ISM odločil?
- 20.) Kakšen bo odnos med ISM in vladnimi ustanovami (na lokalni, regijski in vsedržavni ravni)?
- 21.) Kakšen bo način pridobivanja financ za delovanje ISM?
- 22.) Kdo in kako bo vodil ISM? Komu bo odgovarjal vodja središča?

## PRVI KORAKI (list 4)

Zamisel o ustanovitvi generalističnega informativnega središča za mlade se lahko porodi v majhni skupini, celo pri enem samem človeku ali morda dveh, ki sta jasno zaznala vrzel v dejavnostih storitev, namenjenih mladim, ali pa sta brala o delovanju tovrstnih centrov drugje oziroma sta kakšnega izmed njih obiskala. Toda od prve zamisli do dneva, ko bo središče sprejelo svoje prve uporabnike, je potrebno prehoditi dolgo in pestro pot, kar ni nič nenavadnega, če le pomislimo na vse, kar moramo pri tem storiti:

- a.) ugotoviti moramo, kakšne potrebe po informacijah imajo mladi;
- b.) popolnoma si moramo biti na jasnem, katere dejavnosti in storitve bodo na voljo v informativnem središču;
- c.) pripraviti moramo natančen načrt za delovanje v prvih dveh ali treh letih projekta;
- d.) pridobiti moramo politično in finančno podporo za projekt;
- e.) odločiti se moramo za pravno obliko delovanja središča in urediti vse potrebno v zvezi s tem;
- f.) pridobiti moramo prostore, jih obnoviti, opremiti ter poskrbeti za tehnološka sredstva;
- g.) namestiti in usposobiti moramo osebje (bodisi plačane delavce ali prostovoljce);
- h.) zbrati in urediti moramo vire za informativne dejavnosti, ki jih bo nudilo središče;
- i.) odločiti se moramo, če bomo v informativnem središču nudili še druge storitve, in jih ustrezno organizirati;
- j.) v lokalni skupnosti moramo poskrbeti za prepoznavnost informativnega središča za mlade.

### Pripravljalna skupina

Potem, ko se je porodila zamisel o ustanovitvi središča, bo prvi možen korak najverjetneje ta, da zberemo pripravljalsko skupino, katere najpomembnejša naloga bo preučiti, ali je takšno informativno (in svetovalno) središče v okolju sploh potrebno. Če je ta potreba jasno izražena, bo njena druga naloga priprava podrobnega načrta za ustanovitev in vodenje središča.

Četudi bo morebitno informativno središče za mlade majhno (denimo prostor s tremi sobami, z enim samim polno zaposlenim informatorjem, enim administratorjem in nekaj prostovoljci), bo v pripravo takšnega projekta potrebno vložiti veliko dela in virov. Če bo informativno središče večje, če bo imelo več zaposlenih in opreme, bo kajpak potrebno vložiti še bistveno več napora.

Pripravljalna skupina naj poleg tistih, ki so podali osnovno zamisel za ustanovitev središča, vključuje ljudi, ki bodisi poklicno ali kot prostovoljci že delajo na področju mladinskega dela (mladinske delavce, učitelje, socialne delavce). Če naj zrcali resnične razmere v lokalnem okolju, je najbrž dobro tudi, da je v pripravljalsko skupino vključena mešanica tistih, ki jih ta projekt zanima ali so mu naklonjeni, ter drugih pozameznikov, ki na projekt gledajo z manjšo osebno zavzetostjo ali celo dvomijo v njegov uspeh (morebiti predstavnikov lokalnih služb, ki bi želele biti vključene v vodenje centra).

### Potrebe mladih, poslanstvo informativnega središča za mlade

Še nečesa ni dobro pozabiti; kadar informativna središča za mlade niso bila uspešna (in bilo jih je nekaj, ki so zaprla svoja vrata le nekaj mesecev po otvoritvi), je bil razlog ponavadi v tem, da se njihovi ustanovitelji niso dovolj natančno posvetili postopku načrtovanja in niso dovolj jasno opredelili, kakšno naj bi bilo njihovo poslanstvo. Izčrpna in odprta debata o ciljnih informativnega središča, o tem, katere vse storitve bo dejansko nudilo, ter raziskava o informativnih potrebah mladostnikov v lokalni skupnosti so eden najpomembnejših dejavnikov pred ustanovitvijo (gl. **list 5**). V skladu z dosedanjimi izkušnjami naj bi postopek od prve zamisli do otvoritve središča trajal v povprečju dve leti.

## Izbor raznolikih dejavnosti

Nabor storitev, ki bodo na voljo v informativnem središču za mlade, se lahko od središča do središča zelo razlikuje, glede na to, kakšne storitve za mlade v lokalni skupnosti že obstajajo, kakšne dejanske potrebe so izrazili mladi in seveda glede na to, kaj je mogoče ponuditi z viri, ki so nam na voljo.

Ko se odločamo, katere dejavnosti bomo ponudili, je koristno, če izbiranje razdelimo v dve ali več stopenj:

- 1.) (prva stopnja) katere storitve ali dejavnosti so tiste, ki jih bo središče prednostno nudilo od samega začetka;
- 2.) (naslednje stopnje) druge storitve ali dejavnosti, ki ji bo središče nudilo, da v celoti izpolni svoje poslanstvo, ko bodo na voljo potrebni viri.

Iz spodnjega seznama vidimo, kako raznolika more biti ponudba v informativnem in svetovalnem središču za mlade, saj zajema področja, kot so:

- a.) praktične informacije: o lokalnih storitvah in možnostih za mlade, pomembnih naslovih, popustnih karticah, zabavnih dejavnostih v okolišju, o kulturnih in prostočasnih dejavnostih, prenočiščih;
- b.) pravice mladih: upravičenost do socialne pomoči, pravice v šoli in v družini, spremembe zakonodaje, ki se tiče mladih, služenje vojaščine oziroma alternative vojaški službi;
- c.) dostop do posebnih informativnih služb (zdravje in spolnost, mladinske iniciative in programi izmenjav za mlade, priložnosti za mlade v Evropi, pravni nasveti) – mnoga informativna središča v svojih prostorih redno, ponavadi enkrat tedensko gostijo predstavnike teh služb, tako da lahko mladi pri njih dobijo specialistični nasvet, nekateri centri pa imajo v svojih prostorih organizirano celo stalne specialistične storitve;
- d.) informacije o študiju, karieri, o izobraževanjih, tečajih in usposabljanjih;
- e.) ponudbe začasnega dela ali pa pomoč pri iskanju službe (priprava življenjepisa, priprava na pogovor z morebitnim delodajalcem);
- f.) individualno svetovanje v zvezi z osebnimi ali družinskimi težavami;
- g.) dostop do interneta;
- h.) mape z dokumentacijo, ki jih uporabniki lahko prosto pregledajo (ne da bi bilo za to potrebno posredovanje zaposlenih v središču), in sicer o vseh pomembnejših tematikah, ali pa o posamičnih tematikah, kot so zaposlovanje in kariera, tuje dežele, ali zasvojenosti in spolnost;
- i.) brezplačno ali cenejše posredovanje pripomočkov in opreme, ki jih uporabljajo posamezne skupine mladih (sobe za sestanke, video naprave itn.);
- j.) prodaja kart (za koncerte, kulturne dogodke, poceni potovanja itn.) ali popustnih kartic.

## Kaj se lahko naučimo iz tistega, kar že obstaja?

V zadnjih nekaj letih je »informiranje za mlade« v večini evropskih držav postalo že dodobra uveljavljeno področje dela z mladimi. Če v vaši državi še ne obstajajo informativna središča za mlade, prav gotovo obstajajo v sosednjih deželah. Dogovorite se za obisk enega ali dveh že obstoječih središč, ki uporabljata različne pristope k delu. Če se boste pogovorili z ljudmi, ki že opravljajo to delo, boste na ta način mogli preizkusiti svoje zamisli, najbrž se vam bo porodilo ogromno novih vprašanj, prav gotovo pa vas bo to še dodatno spodbudilo k temu, da boste svoj projekt uspešno pripeljali do uresničitve.



## PRVI KORAKI, nadaljevanje (list 4/2)

Uporabna besedila o načelih informiranja za mlade (nacionalne listine in evropske listine), kakor tudi osnovna gradiva za usposabljanje informativnih delavcev, je mogoče pridobiti na tajništvu agencije ERYICA (ERYICA, 101 quai Branly, 75740 Paris Cedex 15, France).

### Osnovne dejavnosti in storitve

Prvo in temeljno poslanstvo informativnega središča za mlade je, da na enem mestu nudi zbrano paleto vseh informacij, ki so pomembne oziroma ki jih potrebujejo mladi v okolju, v katerem deluje središče. Vendar je vloga informativnega središča le redko omejena strogo na posredovanje informacij.

Britanska organizacija Youth Access je opredelila sledeče osnovne dejavnosti, ki so del mladinskega informativnega središča in iz katerih je mogoče izluščiti vrsto delovanj, ki presegajo zgolj "informiranje" mladih (gl. 3. pogl. njihove tiskovine "Getting Started"):

*"Informiranje. Ponudba koristnih informacij mladim omogoča osveščeno izbiro, ki temelji na točnih in pravočasnih informacijah. (...) Globina in podrobnost informacij, ki bodo na voljo mladostnikom, bosta odvisni od glavne osredotočenosti (posamičnega informativnega središča); možnosti segajo od police s primerno izbranimi zloženkami in lokalnimi podatki do zapletenega sistema, postavljenega v podporo ustrezno razviti službi svetovanja.*

*Nasvet in zagovorništvo. Četudi je informacija dobra osnova za učvrstitev mladostnikove samostojnosti, so izbire in vprašanja, s katerimi se mladi soočajo, pogosto zelo zapletene. Primerno usposobljen informator-svetovalec jim lahko pomaga pri odločanju med ustreznimi izbirami. Za takšno delo potrebuje tih prostor, tako da z mladostnikom vzpostavi tesnejši stik in mu pomaga presoditi, kakšni so njegov položaj, znanje in sposobnosti; v skladu s tem mu ponudi ustrezno informacijo ali ga opozori na možnosti, s pomočjo katerih bosta mladostnikova odločitev in njena izvedba lažji. Nekateri mladostniki bodo od svetovalca morebiti želeli še dodatno pomoč, tako da bo ta bodisi prevzel vlogo zagovornika ali pa namesto njih opravil določena opravila, denimo napisal pismo, telefoniral ali posredoval zanje pri drugih ustanovah.*

*Osebna ojačitev in podporno delo. V veliko podporo mladim, ki se znajdejo v stiski, je lahko osebno ojačitveno razmerje, s pomočjo katerega mladostnik razvija veščine za stvarno spoprijemanje s težavami. Osebno ojačitveno razmerje ima pomembno mesto pri zmanjševanju mladostnikovega občutka družbene ali osebne osamitve. Vsako (središče) pa mora opredeliti jasne meje pri tovrstni družbeni pomoči in drugih neformalnih podpornih dejavnostih. Tako mora biti jasno, kje bodo takšna srečanja potekala (v prostorih središča, na domu mladostnika ali mladostnice ali še kje drugje?) ter kakšna bosta pogostnost in vrsta srečanj (rekreacijske dejavnosti, nakupovanje, pogovor). Odstotnost sleherne uradnosti in večja mera svobode, ki sta poglavitni lastnosti osebne ojačitve in podpornega dela, bržkone izpostavita še večjo potrebo po jasnem dogovoru, kaj spada v osebno podporno razmerje in kaj ne.*

*Poglobljeno svetovanje. S poglobljenim svetovanjem je mladim dana priložnost, da znotraj izrecno določenega razmerja med svetovalcem in uporabnikom globlje raziščejo vprašanja in težave, ki jih bremenijo. Meje so tu jasno določene in ko so enkrat začrtane, je vzpostavljeno okolje za raziskovanje in za spreminjanje samega sebe. Poleg primerno izobraženih in nadzorovanih svetovalcev (...) za poglobljeno svetovanje potrebujemo posebno sobo za srečanja in ustrezen sistem naročanja, obenem z možnostjo svetovanja za naključne obiskovalce središča. Nekatera središča svojo ponudbo razširijo s svetovanjem zunaj svojih prostorov, npr. po šolah, mladinskih klubih itn. V takšnih primerih je izrazito pomemben dogovor z gostiteljsko organizacijo o osnovnih pravilih, kot so zasebnost, zaupnost in varnost."*

## KAKO UGOTOVITI, KAKŠNE SO POTREBE MLADIH PO INFORMACIJAH (list 5)

Vprašajte pet ljudi različnih poklicev, kakšne so v lokalni skupnosti potrebe mladih po informacijah – pa boste najbrž dobili pet odgovorov, ki se bodo nemalo razlikovali. Tako se vam bo na najpreprostejši način razkrilo, kako pomembno je raziskovanje potreb okoliških mladostnikov in zakaj je to ena izmed ključnih točk ob ustanavljanju informativnega središča za mlade.

Precej potreb po informacijah lahko razmeroma enostavno odkrijemo, če med delom pripravljalne skupine pregledamo, katere mladinske službe in informativne dejavnosti so v lokalni skupnosti že prisotne in katere ne. Takšen pristop, čeravno je kot prvi korak lahko zelo koristen, pa najbrž ne bo zadovoljil uradnikov in donatorjev, ko bodo povprašali, na kakšen način ste zaznali potrebo po novem središču ali storitvi.

### Naredite raziskavo potreb

Določitev potreb mladih v lokalni skupnosti je dejansko eden najpomembnejših korakov ob ustanavljanju informativnega središča za mlade, zato je temeljnega pomena, da v ta postopek vložite dovolj časa in energije. Prva skupina, na katero se morate pri tem obrniti, so seveda mladi sami. Primerno in nujno je, da to storite na različne načine: z vprašalnikom, ki ga razdelite po šolah, mladinskih klubih in drugih krajih, ki jih mladi pogosto obiskujejo (mladi naj bodo pri tem vključeni v celoten postopek od oblikovanja vprašanj, razdeljevanja vprašalnikov do zbiranja in analize pridobljenih odgovorov); pa tudi z osebnimi srečanji v mladinskih skupinah in v organizacijah. Ne smete pozabiti, da bosta raven zanimanja in soudeležnost mladih pri raziskovanju najverjetneje drugačna, če bodo vprašanja postavljali drugi mladi, kakor če bodo zgolj plod razmišljanja odraslih.

Ko tako skušate dognati, kakšne so potrebe mladih v lokalni skupnosti po informacijah, je v enaki meri pomembno, da se posvetujete s širokim krogom okoliških služb, ki so povezane z mladimi. Na ta način si boste ustvarili jasnejšo sliko o tem, kakšne dejavnosti že obstajajo in ustrezno delujejo, s čimer boste preprečili njihovo nepotrebno podvajanje.

Povsem verjetno je, da se ugotovitve po koncu raziskave ne bodo dosti razlikovale od začetnih zamisli, do katerih ste prišli v pripravljalni skupini, vendar vam resno opravljena raziskava o potrebah mladih prinaša štiri pomembne koristi:

- a.) če imajo mladi v lokalni skupnosti kakršne koli drugačne potrebe po informacijah, vam jih bodo najverjetneje razkrili;
- b.) če mladostnike povprašate po njihovih potrebah, je to način, kako jih boste na eni strani vključili v delo in na drugi strani opozorili na obstoj projekta, s čimer jim boste odprli pot k dejavni soudeležbi v storitvah informativnega središča za mlade;
- c.) ugotovitve, pridobljene na osnovi nekaj sto ali nekaj tisoč izpolnjenih vprašalnikov ter iz srečanj z več skupinami mladih, so kot dokaz o potrebnosti ustanovitve središča, veliko bolj prepričljive kakor individualna mnenja oseb iz pripravljalne skupine;
- d.) druge obstoječe službe, povezane z mladimi, bodo vnaprej obveščene o ustanavljanju središča, ki bo v prihodnje moralo tesno sodelovati z njimi.



## **Začrtajte sociokulturno okolje**

Drugi način, kako je mogoče oceniti potrebe mladih po informacijah, ki je vzporeden zgoraj omenjenim raziskavam, je ta, da si načrtamo "zemljevid" družbenokulturnega okolja, v katerem bo informativno središče za mlade delovalo.

Ta naj vključuje popis vseh organizacij in služb – uradnih in prostovoljnih –, ki v lokalni skupnosti delajo z mladimi ali za mlade, zlasti kajpak informativnih in svetovalnih storitev, vključno z nacionalnimi strukturami in z možnostmi dostopa do interneta, ki jih imajo mladostniki. Analiza obstoječih virov na posameznih področjih nam bo v pomoč ne le pri zaznavanju vrzeli v ponudbi, marveč bomo z njeno pomočjo sestavili tudi seznam organizacij, s katerimi bo središče v prihodnosti moralo sodelovati. Takšen popis lahko vzporedno naredita pripravljalna skupina ter skupina mladostnikov; "zemljevida", ki bosta tako nastala, bi utegnili razkriti prenekatero zanimivo razliko.

## STORITVE INFORMIRANJA (list 6)

### Osnovne naloge

Osnovne naloge, za katere naj bo informativno središče za mlade (ISM) usposobljeno, so:

- a.) odgovoriti na niz različnih vprašanj z raznoterih področij, ki jih zastavijo posamezni uporabniki, in sicer takoj, ne da bi se moral uporabnik predhodno napovedati;
- b.) če želene informacije v ISM ni mogoče dobiti, uporabnika ustrezno napotiti v tisto službo oziroma ustanovo, kjer mu bodo informacijo posredovali;
- c.) v primeru, da gre za prošnjo, ki zahteva specializirano obravnavo, izslediti organizacijo (ali osebo v določeni organizaciji), ki se bo lahko odzvala na uporabnikovo prošnjo.

Da bo informativno središče za mlade sposobno izpolniti te tri naloge, mora:

- 1.) zbirati in urejati informacije o raznoterih storitvah, dejavnostih in tematikah;
- 2.) zagotoviti, da bodo vsi zaposleni v ISM, ki delajo neposredno z uporabniki, obveščeni o spremembah v zakonodaji in o drugih pomembnejših zadevah, ki se tičejo mladih, ter da bodo imeli dostop do najnovejših informativnih virov;
- 3.) organizirati in vzdrževati stike ter sodelovati z drugimi službami, povezanimi z mladimi, kakor tudi s pomembnimi viri informacij.

Med zbiranjem informacij in dokumentacije, mora biti informativno središče posebno pozorno na to:

- a.) da si zagotovi različne vire informacij, saj bo le tako svojim uporabnikom zares omogočilo izbiranje med različnimi možnostmi;
- b.) da si zagotovi zanesljive vire;
- c.) da ohrani svojo neodvisnost od ideoloških, filozofskih in komercialnih interesov;
- d.) da poskrbi za posodabljanje svojih informacij in dokumentacije.

### Področja informiranja

Področja informiranja, ki naj jih pokriva generalistično informativno središče za mlade, bodo najpogosteje sledeča:

- a.) študij,
- b.) kariera in zaposlovanje,
- c.) poklicno šolanje in usposabljanja,
- d.) pravice mladih,
- e.) lokalne ustanove in službe za mlade,
- f.) praktične zadeve iz vsakdanjega življenja,
- g.) prosti čas, šport in kultura,
- h.) počitnice in potovanja,
- i.) priložnosti za mlade v evropskem in mednarodnem prostoru.

Običajno bo informativno središče spravljal in klasificiral svojo dokumentacijo upoštevajoč zgornjo razdelitev področij. Seveda ta seznam nikakor ni dokončen; lahko ga dopolnujemo z drugimi področji in tako sledimo posebej izraženim potrebam mladih.



## **Sodelovanje z obstoječimi viri informacij**

V deželi ali v lokalni skupnosti, kjer deluje informativno središče za mlade, že obstajajo pomembni viri informacij za posamezna področja, s katerimi bo središče seveda želelo sodelovati bodisi tako, da bo dobivalo izvode njihovega tiskanega gradiva, bodisi tako, da bo na drugačen način dostopalo do njihovih informacij, npr. do podatkovnih baz. Za tista področja, kjer ne obstajajo že vzpostavljeni informativni viri, bo središče ponavadi vzpostavilo lastno bazo informacij, ki jo bo izdelalo z lastnim sredstvi ali pa v sodelovanju s katerim od drugih informativnih središč v državi, kjer prav tako potrebujejo enake informacije.

## **Dokumentacija**

Za posredovanje informacij s širokim naborom področij in tematik bo informativno središče za mlade neobhodno potrebovalo pridobiti kup papirjev, ki bodo izhajali tako iz uradnih kot iz neuradnih ustanov, bodisi kot referenčno gradivo bodisi, da bodo to izvodi gradiv, ki jih bodo uporabniki odnesli s seboj.

Prav tako je verjetno, da bo informativno središče ustvarilo precej lastnih dokumentov, zlasti, če bo javno dostopne informacije preuredilo in posredovalo na način in v oblikah, ki so mladim dostopnejše.

Zatorej je potrebno:

- a.) urediti, izbrati, razporediti in katalogizirati te dokumente;
- b.) pripraviti za hrambo in posredovanje vsa tista gradiva, ki bodo uporabnikom javno dostopna;
- c.) poskrbeti, da bo ISM dobival nove izdaje vseh gradiv, ki mu jih posredujejo zunanji posredniki.



## SVETOVALNA PODPORA (list 7)

Glavna naloga generalističnega informativnega središča za mlade (ISM; gl. tudi list 4) je ta, da s posredovanjem širokega nabora raznolikih informacij zadovolji potrebe mladostnikov v svojem okolju. Vendar zgolj informacije dostikrat ne zadostujejo, zato mora informativno središče razviti druge, bolj specializirane storitve, tako da se bodo mladi mogli vanj zateči tudi po nasvet ali poglobljenejše svetovanje. Svetovalno podporo lahko v središču nudijo zaposleni, uporabnike je mogoče napotiti v drugo službo ali ustanovo ali pa v prostorih ISM gostujejo specialisti iz drugih ustanov, ki uporabnikom redno ali ob izbranem, vnaprej določenem času nudijo svoje storitve.

Tako pojmovana svetovalna podpora zajema vrsto področij, kot so denimo:

- a.) pravni nasveti,
- b.) potrošniške pravice in pravice mladih,
- c.) težave v družini in medosebnih odnosih,
- d.) spolnost,
- e.) socialno varstvo,
- f.) karierno svetovanje,
- g.) pomoč za težave mladih, ki iščejo službo,
- h.) nasveti o splošnih zdravstvenih vprašanjih,
- i.) zasvojenosti,
- j.) evropski programi za mlade in druge priložnosti,
- k.) iskanje stanovanja oziroma prenočišča,
- l.) pomoč za mlade priseljence ali mladostnike iz manjšinskih skupnosti,
- m.) pomoč za druge skupine s posebnimi potrebami,
- n.) pomoč pri ustanavljanju mladinskih društev.

Informativno središče za mlade lahko te storitve razvije samo, toda pri mnogih izmed teh področij si mogoče pomagati z obstoječim strokovnim znanjem ustreznih lokalnih ustanov, kot so ustanove socialnega varstva, zavodi za zaposlovanje in brezplačna pravna pomoč, ali pa posameznikov, bodisi plačanih ali prostovoljcev. Pri nekaterih področjih, denimo v primeru evropskih mladinskih programov, si informativno središče lahko zagotovi dostop do storitev na nacionalni ravni, kot je Eurodesk ([www.eurodesk.org](http://www.eurodesk.org)).

Katere od naštetih storitev bo ISM nudil, bo v največji meri odvisno od potreb v lokalni skupnosti, od razpoložljivosti strokovnjakov in od obstoja (ali neobstoja) drugih služb, ki delujejo na teh področjih.

Kadar se odločimo, da bomo te storitve razvili sami, je temeljnega pomena, da predvidimo, kakšno usposabljanje in supervizija bosta potrebna za osebe – ne glede na to, ali bo šlo za zaposlene ali za prostovoljce – in tudi, kdo bo oboje vodil. Pri tem nam utegne biti v korist sodelovanje z drugimi organizacijami, ki posredujejo specializirane informacije, denimo o zdravju in spolnosti, kariernem svetovanju, potrošniških pravicah.

Kadar se z mladostniki v informativnem središču pogovarjamo o osebnih težavah in vprašanjih, je posebej pomembno, da v okviru zakona spoštujemo njihovo anonimnost, podatke, ki jih pri tem pridobimo od njih, pa obravnavamo kot zaupne (gl. tudi **list 14**).



## DRUGE STORITVE (list 8)

Poleg osnovnih storitev informiranja, svetovanja in drugih vrst svetovalne podpore, ki jih informativno središče za mlade (ISM) nudi mladostnikom, obstaja še vrsta drugih storitev, ki jih središče lahko izvaja, če v lokalni skupnosti obstaja ustrezno povpraševanje. Seznam, ki sledi, ni dokončen, ponuja pa nekaj možnih primerov:

a.) posredovanje vstopnic in/ali popustnih kartic:

ISM lahko prevzame prodajo vstopnic za koncerte in druge oblike zabave v svojem okolju ali posreduje pri prodaji cenejših oblik prevoza za mlade (Wasteels). Nekateri ISM delujejo tudi kot posrednik nacionalne mladinske kartice ali drugih popustnih kartic, ki jih uporabljajo mladi.

b.) telefonske storitve:

V želji po večji dostopnosti za mlade, zlasti za tiste v vaških in osamelih okoljih, so se nekatere nacionalne informativne mreže odločile uvesti informativne telefone: enotno, pogosto brezplačno telefonsko številko za mlade, kjer dežurajo zaposleni ali prostovoljci, ki mladostnikom posredujejo informacije in nasvete.

c.) oddajanje tehničnih pripomočkov in sobe za srečanja:

ISM lahko mladinskim organizacijam, skupinam in posameznikom brezplačno ali za majhno nadomestilo nudi možnost uporabe prostora in različnih vrst pripomočkov od glasbenih inštrumentov, projektorjev do videokamer in podobnega.

d.) test nosečnosti:

Informativno središče za mlade lahko samo ali v sodelovanju z lokalnim ginekologom ali društvom za načrtovanje družine nudi storitev testiranja nosečnosti. V tem primeru bo poskrbelo tudi za sodelovanje s specializiranimi službami, ki so usposobljene za podporo mladostnicam, če bi potrebovale nadaljno medicinsko ali drugo pomoč.

e.) storitve mobilnosti mladih:

Nekateri ISM, zlasti v krajih, ki so privlačni za mlade turiste in popotnike, v turistični sezoni nudijo specializirane storitve za mlade popotnike. To je lahko vodič po mestu, garderoba za spravlanje prtljage, pomoč pri iskanju poceni prenočišč, ali pa posredovanje informativnega gradiva v različnih jezikih.

### Terensko delo

Poleg storitev, ki jih ISM izvaja v svojih prostorih, bo središče ponavadi poiskalo načine, kako bo storitve preneslo tudi neposredno med mlade. To lahko naredi z obiskovanjem šol, mladinskih klubov in drugih mest, kjer se zbirajo mladi, možno je postaviti stojnice ob koncertih in drugih dogodkih, prav tako je mogoče delati s skupinami, ki imajo posebne težave ali potrebe. Nekatera informativna središča so ustanovila premične informativne enote, s pomočjo katerih svoje storitve približajo uporabnikom v predmestjih, vaseh in izoliranih skupnostih.



## PROSTORI ZA INFORMATIVNO SREDIŠČE ZA MLADE (list 9)

Prostor, kjer bo delovalo informativno središče za mlade (ISM), njegova velikost in ureditev razpoložljivega prostora bodo izrazito vplivali na uporabnike središča, kakor tudi na izbor storitev, ki jih bo središče nudilo in na njegovo sposobnost razvijanja novih storitev. Zelo redko pa je moč najti primerne delovne prostore za zmerno ceno.

Najpomembneje je, da nam je pri tem povsem jasno, kakšne prostore potrebujemo, koliko najemnine si lahko privoščimo plačati ter da določimo niz drugih dejavnikov, ki nam bodo pomagale določiti najboljše prostore, ki so nam dostopni.

Smiselno se je povezati z vsemi, ki nam pri iskanju lahko pomagajo: lokalno gospodarsko zbornico, nepremičninskimi agencijami; tudi oglas v časopisu bi utegnil biti koristen, pa še razmeroma poceni je.

### Lokacija

Za informativno središče je najprimerneje, če ima prostore na nevtralnem kraju, v tistem predelu lokalne skupnosti, ki ga mladi že obiskujejo ali pa je zanje lahko dostopen. Predvsem naj bo središče na območju, kamor je brez težav možno dostopati z javnimi prevoznimi sredstvi in drugimi oblikami prevoza.

Pomembno je, da ima informativno središče za mlade lastne prostore in da si jih ne deli s kakšno drugo službo; le na ta način bo med mladimi jasno razpoznavno in bo med njimi zbuvalo občutek, da je res namenjeno njim. Ne pozabite, da bo središče mladim privlačnejše, če bo operativno neodvisno od drugih posebnih ustanov, kot so cerkev, šola, mestni urad za mladino.

Ko boste izbrali možne delovne prostore, premislite o njihovi primernosti tako, da si odgovorite na vprašanja, kot so:

- a.) ali je prostor primerno velik za vse storitve, ki jih bo ISM nudil?
- b.) ali nam bo na voljo dodatni prostor (oziroma možnost), če v prihodnosti uvedemo dodatne storitve?
- c.) ali so prostori dostopni za invalidne osebe?

### Delovni prostori

Čeprav obstajajo tudi zelo učinkovita informativna središča za mlade, ki delujejo v zelo majhnih prostorih, je seveda bolje, če pridobite prostore, kjer boste imeli na voljo:

- a.) dovolj prostora za odprt sprejem iskalcev informacij;
- b.) eno ali dve majhni sobi za zasebni pogovor ali svetovanje;
- c.) dve ali tri pisarne za vodjo ISM, administrativne delavce in drugo osebje;
- d.) shrambo, namenjeno hranjenju informativnih gradiv in drugega pisarniškega gradiva;
- e.) sobo za srečanja (za osebje, za projektne skupine, ekipe prostovoljcev), ki jo lahko ponudite v uporabo mladinskim skupinam ali oddajate zunanjim zainteresiranim;
- f.) kuhinjo;
- g.) stranišče (če ni mogoče imeti ločenega stranišča, uporabljajo uporabniki isto stranišče kot osebje);
- h.) druge prostore za posebne programe in storitve, ki gostujejo v ISM.



Sprejemni prostor je najpomembnejši del informativnega središča, kajti to je tisti del (morda edini del), ki ga vidijo in uporabljajo vsi uporabniki. Zato naj bo urejen neformalno in prijetno, a obenem funkcionalno, v njem naj bo dovolj stolov in miz ter stojal in polic za zloženke, fascikle in drugo dokumentacijo, ki jo uporabljamo ob delu z uporabniki; poleg tega naj bosta v njem ena ali dve dodatni mizi za osebje, ki dela neposredno z uporabniki, ter eden ali več računalnikov za javno uporabo – slednji so lahko v ločeni sobi.

## **Videz in oprema**

Ko načrtujemo, kakšna bosta videz in oprema informativnega središča, je pomembno, da se o tem posvetujemo z mladimi. Veliko mladostnikov, zlasti tistih, ki so v največjih stiskah, le stežka zavije po pomoč v katero koli službo, uradno ali neformalno. Če bomo središče naredili privlačno in čim bolj neformalno, bomo mladim s tem olajšali tisti najtežji prvi korak, da nas bodo obiskali. Obenem pa se je potrebno izogniti tudi drugi pasti: da bi bilo središče urejeno preveč modno, kajti tako bomo privabile le določeno skupino mladih uporabnikov. Informativno središče za mlade, ki bo v prvi vrsti videti kot kavarnica ali lokal, bo privabil le obiskovalce kavarnic in lokalov; seveda pa ne smemo podcenjevati učinka, ki ga imata kavica ali brezalkoholna pijača, če ju ponudimo obiskovalcu, da se laže sprosti.

Soudeležnost mladih pri odločitvah, ki zadevajo videz in opremo središča, nam bo prav lahko pomagala najti pravo ravnotežje, ki ga potrebujemo, da bo naše središče nagovarjalo čim bolj raznolike uporabnike.

## **Tehnična opremljenost**

Ko se odločamo o tehnični opremljenosti središča, se moramo ravnati po tem, kar potrebujejo tako uporabniki kot osebje. Predvsem ne smemo pozabiti, da velik del mladostnikov še vedno nima dostopa do opreme, za katero bi dandanes večinoma rekli, da je samoumevna, kot na primer:

- 1.) telefon (denimo za klicanje morebitnih delodajalcev ali socialnih služb),
- 2.) fotokopirni stroj za kopiranje dokumentov,
- 3.) računalnik za pripravo prošenj za službo ali za pisanje življenjepisa,
- 4.) dostopa do interneta.



## PRAVNI POLOŽAJ INFORMATIVNEGA SREDIŠČA ZA MLADE (list 10)

Za pridobivanje rednih finančnih sredstev in za izpolnjevanje svojih obveznosti kot delodajalca, kakor tudi za izpolnjevanje drugih pravnih obveznosti mora informativno središče za mlade (ISM) pridobiti ustrezen pravni status, v skladu z zakonodajo posamičnih držav.

Izbira pravne oblike delovanja bo v največji meri odvisna od tega, kakšna sta v državi ustroj in urejenost dela za mlade, ter od vloge, ki jo imajo v njej nevladne organizacije.

**Možnost A:** ISM kot del javnih služb.

To pomeni, da bo usmeritev in cilje ISM, kakor tudi njegove storitve in metode, določalo uradno vladno telo, bodisi državno, regionalno ali lokalno. To prav tako pomeni, da bodo zaposleni v centru bodisi neposredni uslužbenci tega vladnega telesa, bodisi bodo v centru zaposleni honorarno ali za določen čas. V tem primeru bo ISM deloval v skladu s predpisi, ki jim je zavezano nadzorno telo ali ki mu jih bo postavilo nadzorno telo, vendar bo v celoti financiran s strani tega telesa. Takšen sistem imajo na Portugalskem, kjer ISM spada pod centralno vlado, v Španiji, kjer ga nadzorujejo regionalne vlade, ali v Italiji, kjer spada pod občinsko upravo.

Ta pristop ima svoje prednosti, saj odraža pomen, ki ga vlada pripisuje informiranju za mlade. Vendar bo na drugi strani število mladih, ki bodo uporabljali tovrstna informativna središča in njihove storitve, v veliki meri odvisno od tega, koliko verjamejo v voljo in sposobnost uradnih ustanov, da zadostijo njihovim potrebam.

**Možnost B:** ISM deluje kot nevladno, neprofitno društvo ali zavod

To pomeni, da je ISM v skladu z zakonodajo o nevladnih organizacijah ustanovljen in registriran kot tovrstna organizacija, z lastnim statutom, vodstvenimi strukturami in internimi postopki, ki urejajo njegovo financiranje in delovanje. ISM bo v tem primeru še vedno v celoti lahko financiralo ustrezno državno, regionalno ali lokalno vladno telo, verjetneje pa je, tako kot v Belgiji, Luksemburgu, Veliki Britaniji in na Madžarskem, da bo ISM od vladnih uradov, pristojnih za mlade, dobil samo del sredstev, preostanek pa bo moral pridobiti iz dodatnih skladov in virov (fundacije, sponzorji, programi ali dejavnosti, ki delujejo na področjih zunaj dela z mladimi).

V mnogih državah dejstvo, da ima ISM status nevladne organizacije, zgolj odseva pomen in vlogo, ki jo imata nevladni sektor in civilna iniciativa v celotni družbi in še posebej v mladinskem delu. Mnoge vlade so pripoznale, da je storitve za mlade mogoče bolje opravljati v nevladnih strukturah, ki se bolj približajo vsakdanjim potrebam ciljne skupine in ki jim uporabniki bolj zaupajo. Po drugi strani ima omejeno in negotovo financiranje iz vladnih virov za takšna središča izrazito negativen vpliv na kakovost in stabilnost njihovih dejavnosti.

Izbira pravne oblike delovanja ima torej lahko zelo pomembne posledice tako za avtonomijo središča kot za njegovo financiranje (gl. **list 12**).



## OSEBJE IN USPOSABLJANJE (list 11)

Informiranje za mlade je oblika mladinskega dela, zato je kakovost ponujenih storitev v informativnem središču za mlade, tako kot pri mladinskem delu nasploh, v največji meri odvisna od osebja: tako od zaposlenih kot od prostovoljcev, od njihovih zmožnosti in izkušenj, usposobljenosti in predanosti.

### Osnovne veščine in ravnanja

Na Evropskem študijskem srečanju, ki ga je oktobra leta 2000 v Budimpešti organizirala agencija ERYICA, so udeleženci kot osnovo za informativno delo z mladimi izpostavili spodaj naštetе veščine, pri čemer so poudarili, da obstajajo različne ravni njihovega obvladanja, obenem pa obstajajo nekatera »horizontalna« ravnanja (gl. točki 3 in 4), ki se nanašajo na celostno vlogo informativnega delavca za mlade:

- 1.) sposobnost medosebnega občevanja;
- 2.) sposobnost dela z dokumentacijo in podatkovnimi zbirkami;
- 3.) spoštovanje strokovnih načel in ravnanj, ki so temelj informativnega dela za mlade;
- 4.) prenos teorije informiranja za mlade ter teorije mladinskega dela v prakso;
- 5.) sposobnost prepoznati in obdelati potrebe mladih po informacijah ter njihov družbeni kontekst oziroma položaj;
- 6.) mreženje na lokalni, nacionalni in evropski ravni (v zvezi z informativnimi viri, napotitvami itn.);
- 7.) uporaba informacijskih in komunikacijskih tehnologij;
- 8.) sposobnost administrativnega dela in organizacije lastnega dela;
- 9.) komunikacijske veščine (doseganje prepoznavnosti informativnega središča v okolju);
- 10.) ustvarjalnost pri izdelovanju informativnih gradiv in zmožnost njihove distribucije.

### Usposabljanje informativnih delavcev za mlade

Izrazito pomembno je, da je v informativnem središču za mlade trajno zaposleno strokovno usposobljeno osebje, četudi gre na začetku morda le za enega zaposlenega. Vsi tisti, ki prihajajo v neposreden stik z mladimi, naj bodo primerno izobraženi oziroma naj se drugače primerno usposobijo za področje, kjer bodo delali z mladimi. V nekaterih državah je formalno usposobljenost mogoče pridobiti na univerzitetnih tečajih ali v ustanovah, ki skrbijo za strokovno izobraževanje; drugje usposabljanje organizirajo nacionalna informativna mreža za mlade ali pa zunanje izobraževalne agencije.

Kadar se več ljudi v središču neposredno ukvarja z mladimi, je priporočljivo, da je raven njihove izobrazbe in usposobljenosti različna. V paleto različnih možnosti sodijo diploma iz socialnega dela, usposabljanje iz dela z mladimi, bibliotekarski ali dokumentacijski tečaj, psihološka izobrazba itn.

Če osebja v informativnem središču ni mogoče zaposliti za polni delovni čas (ali če je to del strategije), lahko v središču delajo prostovoljci. Ti lahko delajo enako strokovno kot plačano osebje, vendar je posebno pozornost potrebno posvetiti njihovim izraziteje izraženim potrebam po usposabljanju in superviziji.



## FINANCIRANJE INFORMATIVNEGA SREDIŠČA ZA MLADE (list 12)

Eno od glavnih načel generalističnega informativnega središča za mlade (ISM) je načelo, naj imajo vsi mladi enak dostop do informativnih storitev, ki jih središče nudi. V praksi to pomeni, da morajo biti osnovne informativne storitve vselej brezplačne, četudi izjemoma zahtevamo plačilo za posamezne informativne izdelke, recimo brošure in knjižice, ali za posamezne storitve, kot sta fotokopirni stroj in dostop do interneta.

Glede na to, da ISM ne dobiva nikakršnega prihodka iz svojih osnovnih storitev, je še kako pomembno vprašanje, od kod naj pridobiva sredstva za svoj obstoj. Posebej to velja, če naj ima središče trdno finančno osnovo skozi večletno obdobje, kajti nič ne more škodljiveje vplivati na kakovost storitev, ki jih nudi informativno središče, kot nenehni dvom o tem, ali bo v naslednjem finančnem letu sploh še delovalo.

Trenutna praksa v različnih evropskih deželah navaja na štiri možne sisteme financiranja generalističnih informativnih središč za mlade:

### 1.) Središče financira vlada ali regionalna vlada.

ISM je del programov, ki jih vodi vlada ali deželna vlada; ta poskrbi za financiranje osebja, dejavnosti in opreme informativnega središča. V takšnem sistemu, kakršen se je uveljavil v Španiji ali na Portugalskem, so zaposleni v veliki meri uradniki ali pa so del vladne ali deželne administracije, čeprav je možno, da vladnim nameščencem pomaga tudi osebje z drugačnim statusom.

### 2.) Središče financirajo lokalne oblasti.

ISM je ena od storitev za mlade, ki jih vodijo in financirajo lokalne oblasti, občine ali skupnosti. V takšnem sistemu, kot denimo na Finskem in v Italiji, so zaposleni, ki delajo v informativnem središču, povečini nameščenci lokalnih oblasti.

### 3.) Središče je neprofitno društvo ali združenje.

ISM deluje kot neprofitno društvo ali združenje, ki ga kot partnerja pripoznajo in ga deloma financirajo bodisi lokalne oblasti, kot je pogosto v Angliji ali na Norveškem, ali pa del njegovih dejavnosti skupno financirata vlada in regionalna vlada kot v Franciji. V takšnem sistemu osebje v središču ponavadi zaposluje kar društvo oziroma združenje, središče pa mora vsako leto iskati dodatne vire financiranja, da uravnoteži svoj proračun.

### 4.) Projektno financiranje.

Informativno središče za mlade je bilo ustanovljeno kot projekt, ki ga sofinancirajo lokalne oblasti, država ali viri iz Evropske unije, vendar le za omejeno časovno obdobje. To lahko pripelje do položaja, ko bi središče moralo prenehati z delovanjem, ker ne bi moglo obnoviti projektnega financiranja ali pridobiti varnejših finančnih virov. Ta metoda je kljub vsemu uporabna za financiranje ISM v preizkusnem obdobju, a če naj središče nadaljuje z delom, mu mora slediti obdobje varnejšega financiranja.



V vseh informativnih središčih za mlade so največji odhodek in obenem tista obveza, ki jo je najtežje pokriti, stroški za zaposlene: plače, socialnovarstvene dajatve in stroški usposabljanja (gl. **zvezek 11**). V nekaterih državah lahko središča izkoristijo nacionalne programe za spodbujanje zaposlovanja, s pomočjo katerih za eno ali več let pokrijejo stroške za enega ali več zaposlenih; spet drugje je mogoče del osebja pridobiti s pomočjo civilnega služenja vojaškega roka, saj stroške za tako pridobljene osebe krije država iz vojaškega proračuna.

Poleg državnega financiranja obstaja še mnogo drugih možnih virov, iz katerih je moč pridobiti sredstva za informativno središče; to so različne fundacije, programi Evropske unije (če je dežela, kjer deluje ISM, upravičena do sredstev Evropske unije), in seveda zasebni sektor.

## VODENJE INFORMATIVNEGA SREDIŠČA ZA MLADE (list 13)

Sistem vodenja informativnega središča za mlade (ISM) bo v največji meri odvisen od pravne oblike delovanja. Če je središče del sistema, ki ga je izdelala in ga nadzoruje vlada ali deželna oblast, potem je pri vodenju potrebno upoštevati pravila, ki jih je postavilo ustrezno ministrstvo ali drugo nadzorno telo. Če ima središče status nevladne organizacije (ali združenja ali društva javnega interesa), potem se mora sistem vodenja prilagajati zakonodaji, ki velja za takšne organizacije. Ponavadi bo v statutu zapisano, katera telesa bodo upravljala delovanje ISM, določena bo tudi sestava teh teles in njihova odgovornost.

V okviru ustrezne zakonodaje bosta na čelu informativnega središča za mlade povečini upravni odbor ali svet zavoda oziroma društva. Če ima informativno središče za mlade status nevladne organizacije, bodo člani združenja svet društva navadno izvolili izmed svojih vrst na redni generalni skupščini.

Pomebno je, da razlikujemo med pripravljalno skupino (gl. **list 4**), katere naloga je, da zasnuje in ustvari ISM, in med upravnim odborom ali svetom, ki odloča o smernicah delovanja informativnega središča ter nadzoruje njegovo delo, ko je to enkrat odprto. Seveda lahko nekateri člani pripravljalne skupine postanejo člani sveta, toda sestava slednjega naj upošteva njegovo drugačno in dolgoročnojšo vlogo.

### Naloge

Osnovna naloga sveta zavoda ali društva je ta, da razvije smernice in postopke delovanja ISM, ki bodo vodili direktorja, osebje in prostovoljce pri izvrševanju njihovih nalog. Odvisno od pravne oblike delovanja, zlasti v nevladnih organizacijah, bo imel svet večjo vlogo tudi pri zagotavljanju stabilnega financiranja informativnega središča.

Ponavadi bo svet zavoda ali društva imenoval direktorja ISM, ki bo svetu redno poročal o delovanju informativnega središča.

Svet bo pripravil ali obravnaval direktorjevo letno poročilo o delovanju informativnega središča za mlade ter njegov letni proračun, in če bo presodil, da sta ustrezna, ju bo posredoval generalni skupščini članov ali drugemu nadzornemu telesu v potrditev.

### Sestava

Sestava sveta zavoda ali društva naj odseva njegove naloge in naj – če je ISM nevladna organizacija – odraža raznolikost njegovega članstva. Glede na to, da je informativno središče ena od storitev za mlade v konkretni lokalni skupnosti, bo med člani ali med pridruženimi člani sveta ponavadi tudi predstavnik lokalnih teles, ki je odgovoren za mladinske zadeve. Prav tako naj bi bili med člani sveta mladi kot predstavniki uporabnikov središča. Svet zavoda ali društva naj bi poleg tega upošteval nasvete Sveta uporabnikov, ki naj bi ga sestavljali mladostniki.



## EVIDENCE IN ZAUPNOST (list 14)

### Statistika...

Za potrebe kvantitativnega vrednotenja lastnega dela bo osebje v informativnem središču za mlade (ISM) v prvi vrsti vzdrževalo najosnovnejši seznam o uporabnikih središča in njihovih vprašanjih, in sicer:

- a.) da bo lahko statistično beležilo uporabo storitev (kar ponavadi zahtevajo financerji);
- b.) da bo začrtalo osnovni prerez svojih uporabnikov (starostne skupine, spol, poklic);
- c.) da bo sledilo razvoju potreb po posebnih storitvah ali področjih informiranja;
- d.) da bo merilo raven zadovoljstva uporabnikov s storitvami.

Za takšno merjenje središča najpogosteje uporabljajo preplet različnih metod, od zapisa osnovnih podatkov pri vsaki poizvedbi (upoštevajoč anonimnost uporabnikov bo beležilo njihov spol, starostno skupino, poklic, vrsto in način poizvedbe) do izvajanja občasnih raziskav med uporabniki in neuporabniki.

### ... in beleženje

Vprašanje, ali naj v informativnem središču za mlade beležimo podrobnejše podatke o uporabnikih, zlasti kadar se obrnejo na nas z osebnimi težavami in kadar ima ISM stike z njimi skozi daljše časovno obdobje, je zelo sporno; obstajajo razlogi, ki podpirajo takšno odločitev, a tudi argumenti, ki ji nasprotujejo. Kakor koli že, vsako informativno središče za mlade se mora samo odločiti o tem, kako bo ravnalo v zvezi s tem.

Možno je reči, da so te zabeležke nujne, ker so pomembne za vse vpletene – uporabnika, informativnega delavca, za informativno središče samo ter za zunanja nadzorna telesa: z njihovo pomočjo lažje sledimo primeru in, če je potrebno, primer lažje prevzame drug delavec, obenem pa kažejo na naravo dejavnosti ISM in na to, kaj je bilo v ISM narejenega, ter pomagajo pri načrtovanju njegovega prihodnjega delovanja; pomagajo lahko tudi pri nadaljnjih poizvedah, če primer prevzame kakšna od drugih služb.

A na drugi strani so prepričljivi tudi argumenti, ki nasprotujejo hranjenju tovrstnih zabeležk; uporabnike utegnejo preplašiti, saj niso prepričani, ali teh podatkov ne bo kdo videl ali ukradel; informativnemu delavcu se beleženje morebiti zdi neetično; zaradi narave zaupnosti bo hranjenje zahtevalo razdelavo zapletenih postopkov, s katerimi bomo določili, kateri podatki naj bodo sploh zabeleženi in kako jih varno shraniti pred nepooblaščenim dostopom.

### Anonimnost in zaupnost

Eno od vodilnih načel informativnega dela za mlade je, da uporabnik ostane anonimen in da je sleherni podatek, ki ga v stiku z informativnim delavcem razkrije o svoji zadevi, zaupne narave.

To še posebej velja, kadar se uporabnik na informativno središče obrne z izrazito osebnimi zadevami, ki se tičejo družinskega življenja, njegovih težav s spolnostjo ali z zasvojenostmi. ISM lahko uporabniku pomaga samo, če je med njim in informativnim delavcem vzpostavljena določena raven zaupanja. Strogo upoštevanje načela anonimnosti in zaupnosti je temeljnega pomena za vzpostavitev in ohranitev tega zaupanja.

Prav tako je zelo pomembno, da uporabniku razjasnimo, kakšen je njegov pravni položaj v zvezi z zadevo, ki nam jo je bil predstavil; najprej zato, da uporabnika polno informiramo – tudi o njegovih ali njenih pravnih pravicah in dolžnostih –, a predvsem zato, da bo informativni delavec natančno vedel, katere podatke lahko obdrži kot zaupne in katere je obvezan predati naprej, če to od njega zahtevajo policija ali drugi organi oblasti.

## MREŽENJE IN NAPOTITEV NA DRUGE STORITVE (list 15)

### Mreženje

Nobeno informativno središče za mlade (ISM) ne deluje v praznini; vselej je del družbenokulturnega okolja mladih in svoje lokalne skupnosti, kjer deluje vrsta drugih organizacij in služb, ki delajo z mladimi in za mlade.

V resnici mora informativno središče, če hoče biti učinkovito, pri stikih in sodelovanju z drugimi storitvami in organizacijami za mlade biti tako »dajatelj« kot »prejemnik«, najsi bo to na lokalni ali na nacionalni ravni. Na eni strani je informativno središče za mlade tisto, ki osvešča mlade o obstoju dejavnosti in storitev drugih organizacij, ciljnim skupinam posreduje informacije o njih ter njihova informativna gradiva. Po drugi strani so te organizacije – uradne ustanove, prostovoljske in mladinske organizacije – kot vir informacij bistvene za dejavnost informativnega središča, saj potrebuje njihove podatke, če hoče ustrezno izpolniti svojo informativno nalogo, obenem pa mora biti informativno središče sposobno svoje uporabnike napotiti drugam, če osebu v njem ni mogoče odgovoriti na vprašanja in težave, za katere so pristojnejši drugi (gl. spodaj). Hkrati mora biti zmožno vse te organizacije osveščati o svojih nalogah in storitvah, da bodo tudi one znale mladostnike napotiti v ISM, kadar bodo soočene z zadevami, ki spadajo v njegovo pristojnost.

To pomeni, da mora vsako informativno središče za mlade, če hoče izpolniti svoje osnovno poslanstvo, razviti in ohraniti mrežo stikov z drugimi organizacijami, ki delajo z mladimi, ter z organizacijami, od katerih pridobiva informacije, ki so pomembne tudi za mlade.

Mreženje informativnega središča ima še neko drugo raven: namreč raven sodelovanja z drugimi središči v pokrajini ali deželi. Vse več informativnih središč se združuje v pokrajinske ali deželne mreže, kar jim omogoča, da si nekatere naloge razdelijo – recimo zbiranje in izbor informacij o določenih področjih, pripravo tiskovin in drugih informativnih gradiv –, ter da sodelujejo v izmenjavi metod, izkušenj in pri razvoju meril kakovosti, kakor tudi, da izkoristijo prednosti skupnih storitev, denimo usposabljanja.

### Napotitev drugam

Nobeno informativno središče za mlade ne more odgovoriti prav na vsako vprašanje, ki mu ga postavijo uporabniki. Njegovo osebje pa mora pridobiti izčrpno vedenje o drugih službah in storitvah (nacionalnih in lokalnih), ki so pristojne, da se odzovejo na vprašanja, na katera se ISM ne more odzvati.

Vsako informativno središče mora potemtakem vzpostaviti stike in sodelujoč odnos z nizom takšnih služb in storitev zato, da bo svoje uporabnike lahko napotilo na ustrezno organizacijo ali celo ustrezno osebo v njej, če bo uporabnikova zahteva presegala zmožnosti oziroma pristojnosti središča.

Nemalokrat bo do napotitve v drugo ustanovo prišlo zato, ker se bo uporabnik na informativno središče obrnil z vprašanjem ali zahtevo po informaciji, ki je v pristojnosti druge organizacije. Drugič bo do nje prišlo, ker bo zadeva ali težava, s katero se bo uporabnik obrnil na ISM, zapletenejša in bo uporabnik za krajši ali daljši čas potreboval specialistično podporo ali svetovanje; vloga ISM je pri tem lahko preprosta ta, da nekdo iz središča mladostnika pospremi in vzpostavi prvi stik z drugo organizacijo ali pa da mladostniku nudi podporo pri izpolnjevanju administrativnih postopkov (na primer pri izpolnjevanju obrazcev za socialno pomoč).



## EVROPSKE DIMENZIJE INFORMIRANJA ZA MLADE (list 16)

Delo v informativnem središču za mlade se na Evropo navezuje v dveh glavnih ozirih. Na eni strani gre za informiranje mladih o priložnostih, ki so jim na voljo v širšem evropskem prostoru; na drugi strani gre za stike in sodelovanje, ki ga središče lahko vzpostavi z drugimi informativnimi središči ali mrežami za mlade iz evropskih držav.

### Informacije o Evropi

V zadnjih desetih letih je »Evropa« kot pojem in realnost v vse večji meri vplivala na vsakdanje življenje mladih Evropejcev; ob vse številnejših programih za mlade, ki jih podpira Evropska unija, je prišlo do opaznega zvečanja priložnosti, ki so na voljo mladim po vsej celini: od možnosti za študij in delo, do mladinskih izmenjav ali priložnosti za izvajanje mladinskih dejavnosti zunaj lastnih meja. K temu pa je potrebno dodati še mladinske dejavnosti, ki jih je zlasti v svojih dveh Evropskih mladinskih središčih v Strasbourgu in v Budimpešti organiziral Svet Evrope (za podrobnejše informacije gl. tiskovino »ABC Evrope«).

Navkljub takšnemu razvoju, je pretočnost mladih med različnimi evropskimi državami še vedno ostala v precejšnji meri neorganizirana, zaradi česar sta bili vse izrazitejši zahtevi:

- a.) po praktičnih informacijah, ki bi mladim pomagale odkrivati druge evropske dežele in s pomočjo katerih bi lažje izkoristili ugodnosti in storitve, ki so jim v teh državah namenjene;
- b.) po boljšem sistemu posredovanja in razširjanja informacij o evropskih programih, ki so namenjeni mladim, zato da ti ne bi bili pridržani le za privilegirano manjšino.

Informativna središča za mlade prispevajo k izpolnjevanju obeh zahtev s tem, ko ustvarjajo ali si izmenjujejo različne storitve, s pomočjo katerih posredujejo »evropske« informacije ter tako mladim približajo možnosti, ki jim jih ponuja Evropa.

### Sodelovanje med deželami Evrope

Raziskava, ki jo je v začetku leta 2001 opravila agencija ERYICA, je pokazala, da po vsej Evropi deluje več kot 7000 generalističnih informativnih središč za mlade, pri čemer jih večina pripada organiziranim nacionalnim mrežam v več kot 30 državah. V isti raziskavi je bilo ugotovljeno, da v teh središčih deluje okoli 12000 informativnih delavcev za mlade, ki so zaposleni bodisi za polni ali za polovični delovni čas.

V nekaterih državah informativna središča za mlade obstajajo že več kot trideset let, po letu 1980 pa se je znatno povečala raven stikov, izmenjav in sodelovanja med obstoječimi mrežami v različnih evropskih državah. Takšno sodelovanje je pogosto dvostransko in je financirano s pomočjo bilateralnih sporazumov med vladami, ki zadevajo področje mladih; glavni namen sodelovanja pa je ponavadi pospeševanje izmenjave izkušenj in dobre prakse ter v vse večji meri tudi podpora državam, v katerih šele vzpostavljajo informativne storitve za mlade.



Agencija ERYICA je bila ustanovljena leta 1986 prav zato, da bi v okviru njenih dejavnosti laže steklo sodelovanje na področju informiranja in svetovanja za mlade na evropski ravni. Sestavljajo jo povečini nacionalne krovne organizacije oziroma koordinacijska telesa s področja informiranja in ima preko 30 članic, neformalno pa sodeluje še z 20 drugimi organizacijami v več kot 35 državah. Razvila se je v izrazito predstavniško, »platformno« organizacijo generalističnega informiranja za mlade v Evropi. Leta 1997 je ERYICA z Svetom Evrope podpisala Partnerski sporazum, v okviru katerega je pričela razvijati program usposabljanja na področju informiranja in svetovanja za mlade.

Aktivnosti in storitve agencije ERYICA vključujejo:

- 1.) INFomobil, informativno storitev na internetu, ki mladim onuja informacije o več kot 20 evropskih državah, s čimer pospešuje njihovo mobilnost.
- 2.) Razvoj minimalnih standardov in meril kakovosti ter strokovnih in etičnih načel (gl. Evropsko listino za mladinsko informiranje na **listu 18**).
- 3.) Usposabljanje informativnih delavcev za mlade in izdelava gradiv za usposabljanje.
- 4.) Izmenjavo metod, izkušenj in dobre prakse s pomočjo mednarodnih seminarjev, bilateralnih izmenjav in študijskih obiskov.
- 5.) Prizadevanje za večji pomen informiranja za mlade na evropski ravni (Svet Evrope, Evropska Unija).
- 6.) Izdajanje glasila »ERYICA Newsletter« – tri do štirikrat letno.
- 7.) Vzdrževanje lastne spletne strani na internetu ([www.eryica.org](http://www.eryica.org)).

Krovna organizacija v Sloveniji, ki je članica agencije ERYICA, je Zavod Mladinsko informativno središče Slovenije – MISSS. ([www.misss.org](http://www.misss.org)). Zavod MISSS je kot izvajalec informiranja in svetovanja za mlade odgovoren tudi za mreženje slovenskih informativno svetovalnih središč za mlade.



(list 17)

## **SVET EVROPE ODBOR MINISTROV**

### **PRIPOROČILO ŠT. R (90) 7 ODBORA MINISTROV DRŽAVAM ČLANICAM**

#### **GLEDE INFORMIRANJA IN SVETOVANJA ZA MLADE V EVROPI**

(ki ga je sprejel Odbor ministrov 21. februarja 1990  
na 43. zasedanju namestnikov ministrov)

Ker Odbor ministrov na podlagi določil 15. b člena Statuta Sveta Evrope

meni, da je cilj Sveta Evrope doseči večjo enotnost med njegovimi članicami,

upoštevata ustrezne sklepe obeh konferenc evropskih ministrov, odgovornih za mladino (ki sta potekali v Strasbourgu od 17. do 19. decembra 1985 in v Oslu 11. in 12. aprila 1988),

upoštevata, da imajo mladi pravico do popolnih, vsestranskih in zanesljivih informacij brez pridržkov in do svetovanja o vseh problemih, ki jih zadevajo z vseh področij brez izjeme, zato da bodo lahko imeli popolno svobodo izbire brez kakršnega koli razlikovanja, ideoloških ali drugih vplivov,

meni, da bi morale omenjene vsestranske informacije in svetovanje s številnih vidikov pomagati pri spodbujanju samostojnosti mladih,

in meni, da je informiranje in svetovanje pomemben dejavnik pri večanju mobilnosti mladih, tako posameznikov kot skupin, in da je ta mobilnost nujna za krepitev razumevanja in miru med narodi in za razvoj občutka pripadnosti Evropi,

I. PRIPOROČA, naj vlade držav članic:

1. na evropski ravni spodbujajo usklajevanje politike informiranja in svetovanja, ki bi bila zasnovana za vse mlade in dostopna vsem mladim, ob pravilnem upoštevanju demokracije, človekovih pravic in temeljnih svoboščin,
2. spodbujajo in podpirajo ustanovitev in/ali razvoj ustreznih informativnih in svetovalnih služb, ki upoštevajo tale načela: službe morajo biti mnogostranske, viri različni in odgovori na poizvedbe izčrpní; treba je pšošтовati pravico mladih do anonimnosti, informacije pa morajo biti zanesljive; službe morajo biti dostopne vsem mladim brez razlikovanja, nekomercialne narave in morajo spodbujati neodvisnost mladih; zato naj vlade:

- a. obveščajo mlade in jim svetujejo v skladu v skladu z njihovimi neposrednimi prošnjami in posebnimi potrebami;
  - b. spodbujajo statistična raziskovanja, ki ustrezajo posebnim okoliščinam posamezne države, in omogočajo primerjalne študije na evropski ravni o potrebah mladih ter uporabijo izsledke th raziskovanj za nenehno prilagajanje služb in struktur,
  - c. poskrbijo za kar največjo zanesljivost storitev in veljavnost informativnih virov in obveščanja,
  - d. spodbujajo učinkovito sodelovanje mladih pri informativnih in svetovalnih dejavnostih, ki so jim namenjene
  - e. priznajo dopolnitveno naravo informacij in svetovalnih služb ter mladinskih organizacij in spodbujajo sodelovanje med njimi tako, da spodbudijo njihovo skupno delo pri zakonsko določenih upravnih telesih in pri pripravi ter pošiljanju informacij,
  - f. se medsebojno posvetujejo o vprašanjih, ki se nanašajo na usposabljanje osebja v teh službah, zato da jim zagotovijo potrebno znanje za opravljanje nalog v zvezi z uresničevanjem tega priporočila,
  - g. spodbujajo izmenjavo osebja, še zlasti s programi štipendij, primerjavo informacijske tehnike, ki jo je vsaka služba sprejela, in z usposabljanjem v ustreznih službah v različnih državah,
  - h. krepijo medsebojno sodelovanje, zlasti s sosednjimi državami z jezikovnimi in kulturnimi sorodnostmi, pri usposabljanju in tudi višji stopnji usposabljanja za našete kategorije osebja oziroma spodbujajo tako usposabljanje v okviru Sveta Evrope, zlasti preko Evropskega mladinskega centra, pod pogojem, da to ne pomeni zmanjšanja dejavnosti, ki so za mladinske organizacije redno organizirane oziroma jih organizirajo mladinske organizacije same;
3. podpirajo uvedbo novih tehnologij v informativnih in svetovalnih službah, da bi lajšale:
- neposreden dostop mladih do informacij in svetovanja na samopostrežni podlagi preko centrov, služb, občil in premičnih enot;
  - hranjenje, dopolnjevanje, prenos, sporočanje, objavo in vodenje podatkov;
  - obdelavo podatkov, združljivost podatkov, uporabo in analizo podatkov na lokalni, regionalni, državni in mednarodni ravni in vzpostavitev mreže nacionalnih podatkovnih bank;
4. podpirajo raziskovanje na evropski ravni tako informativnih in svetovalnih metod in tehnike ko tudi metod ocenjevanja teh služb ter na evropski ravni spodbujajo zbiranje in izmenjavo strokovne dokumentacije in tehnike, ki jo pripravijo praktiki in raziskovalci;
5. podpirajo razvoj evropske mreže informativnih in svetovalnih služb za mlade;
- II. naroča generalnemu sekretarju Sveta Evrope, naj na vsebino tega priporočila opozori vlade držav pogodbenic kulturne konvencije, ki niso članice Sveta Evrope.



(list 18)

## EVROPSKA LISTINA ZA MLADINSKO INFORMIRANJE

*Sprejeta v Bratislavi (Slovaška republika) dne 19. 11. 2004  
na 15. Generalni skupščini Evropske agencije za informiranje in svetovanje za mlade (ERYICA)*

### Preambula

V večplastni družbi in v združeni Evropi, ki ponuja številne izzive in možnosti, sta za mlade Evropejce vedno pomembnejša dostop do informacij in njihova sposobnost, da jih analizirajo. Informacije lahko mladim pomagajo pri uresničitvi njihovih ciljev in pospešijo njihovo dejavno sodelovanje kot članov družbe. Informacije naj bi bile zagotovljene tako, da bi povečale možnosti, ki so na voljo mladim, pospeševale njihovo avtonomijo in krepile njihovo moč.

Spoštovanje demokracije, človekovih pravic in temeljnih svoboščin vključuje tudi dostop mladih do popolnih, objektivnih, razumljivih in zanesljivih informacij o vseh svojih vprašanih in potrebah. Ta pravica je priznana v Splošni deklaraciji človekovih pravic, Konvenciji Združenih narodov o otrokovih pravicah, Evropski konvenciji za zaščito človekovih pravic in Priporočilu št. (90) 7 Sveta Evrope o informiranju in svetovanju za mlade v Evropi. Ta pravica je tudi podlaga za dejavnosti informiranja mladih, ki jih izvaja Evropska unija.

### Uvod

Splošno informiranje mladih zajema vse teme, ki mlade zanimajo, in vključuje celo vrsto dejavnosti: informiranje, svetovanje, posvetovanje, vodenje, podporo, osebno pomoč, treniranje in usposabljanje, povezovanje v mrežo in napotitev na specializirane službe. Te dejavnosti lahko opravljajo mladinski informacijski centri ali službe za informiranje mladih v drugih strukturah, lahko pa so dostopne tudi s pomočjo elektronskih in drugih medijev. Načela te listine so namenjena vsem oblikam splošnega informiranja mladih. So podlaga za minimalne standarde in merila kakovosti, ki naj bi jih uvedli v vsaki državi kot sestavni del razumljivega, skladnega in usklajenega pristopa do informiranja mladih, ki je del mladinske politike.

### Načela

Sledeča načela so bila sprejeta kot smernice za splošno informiranje mladih, katerega cilj je zagotavljanje pravice mladih do informacij:

1. Mladinski informacijski centri in storitve so dostopni vsem mladim brez izjeme.
2. Cilj mladinskih centrov in storitev je zagotavljanje enakega dostopa do informacij vsem mladim, ne glede na njihov položaj, izvor, spol, vero ali družbeno kategorijo. Posebno pozornost naj bi namenili prikrajšanim skupinam in mladim s posebnimi potrebami.
3. Mladinski centri in storitve naj bi bili enostavno dostopni in naj bi delovali tako, da se mladim v njih ne bi bilo treba predhodno naročiti. Za mlade naj bi bili privlačni in v njih naj bi bilo prijazno vzdušje. Uradne ure naj ustrezajo potrebam mladih.

4. Razpoložljive informacije naj sledijo zahtevam, ki jih izrazijo mladi, in potrebam po informacijah, ki jih zapazimo pri njih. Informacije naj bi zajemale vse teme, ki bi utegnile zanimati mlade, in njihov nabor naj bi se prilagajal tako, da bi bile vanj vključene tudi vselej nove teme.
5. Vsakega uporabnika je potrebno spoštovati kot posameznika in vsak odgovor naj bo prilagojen njegovim osebnim potrebam. To naj bo storjeno na način, ki bo uporabnika podprl, spodbujal njegovo avtonomijo in razvijal sposobnost za razčlenitev in uporabo informacij.
6. Storitve informiranja za mlade so brezplačne.
7. Ob posredovanju informacij je potrebno spoštovati zasebnost uporabnikov in njihovo pravico, da ne razkrijejo svoje identitete.
8. Informacije na strokoven način posreduje za to usposobljeno osebje.
9. Posredovane informacije naj bodo popolne, najnovejše, točne, praktične in prijazne uporabnikom.
10. Storitve je treba vse potrebno za zagotavljanje objektivnosti informacij, ki naj bodo pridobljene iz mnogovrstnih in preverjenih virov.
11. Ponujene informacije naj bodo neodvisne od vsakršnega verskega, političnega, ideološkega ali komercialnega vpliva.
12. Mladinski informacijski centri in storitve naj si prizadevajo doseči čim večje število mladih na način, ki je učinkovit in primeren za različne skupine in potrebe ter ustvarjalen in inovativen pri izbiri strategij, metod in orodja.
13. Mladi naj dobijo priložnost, da na primeren način sodelujejo pri različnih fazah informiranja mladih na lokalni, regionalni, državni in mednarodni ravni. To med drugim vključuje prepoznavanje potreb mladih, pripravo in razširjanje informacij, upravljanje in vrednotenje informacijskih storitev in projektov ter sodelovanje v vrstniškem skupinskem delu.
14. Mladinski informacijski centri in storitve naj sodelujejo z drugimi mladinskimi službami in strukturami, zlasti v svojem geografskem območju, in naj se povezujejo s posredniki in drugimi telesi, ki delajo z mladimi.
15. Mladinski informativni centri in storitve naj mladim pomagajo pri dostopu do informacij, ki so na voljo s sodobnimi informacijskimi in komunikacijskimi tehnologijami, in pri razvijanju njihovih sposobnosti za uporabo tovrstnih informacij.
16. Nobeden od finančnih virov informiranja za mlade ne sme s svojim ravnanjem mladinskemu informacijskemu centru ali storitvi preprečevati uveljavljanja katerega koli od načel te listine.