

Metodika Poradenských a informačních míst „IMPULS“

Projekt „NÁVRAT DO BUDOUCNOSTI“ - Komplexní program pro podporu
rovných příležitostí mužů a žen v Ústeckém kraji



NÁVRATY

2007

Metodika Poradenských a informačních míst „IMPULS“

Hlavním cílem projektu „NÁVRAT DO BUDOUCNOSTI“ je vytvořit a ověřit fungující regionální strukturu pro podporu systematického přístupu rovných příležitostí žen a mužů na pracovní trh v Ústeckém kraji, a tím přispět k zajištění jejich integrace na trh práce.

Cílovou skupinou jsou osoby dlouhodobě nezaměstnané – matky s malými dětmi, otcové s povinností péče o dítě a další osoby pečující o osoby blízké či závislé, osoby nad 50 let věku – lidé, pečující o osobu blízkou či osobu závislou, osoby nízkokvalifikované – matky s malými dětmi, otcové s povinností péče o dítě, další osoby pečující o osoby blízké, osoby se zdravotním postižením - matky s malými dětmi, otcové s povinností péče o dítě, další osoby pečující o osoby blízké, absolventi škol a mladí lidé do 25 let věku - matky s malými dětmi, otcové s povinností péče o dítě, další osoby pečující o osoby blízké.

V rámci projektu „NÁVRAT DO BUDOUCNOSTI“ byla vytvořena řada inovativních produktů, mezi které patří nově vybavená Poradenské a informační místa „IMPULS“, které jsou nápomocny k vytvoření fungující regionální struktury pro podporu systematického přístupu rovných příležitostí žen a mužů na pracovní trh v Ústeckém kraji.

Poradenská a informační místa „IMPULS“ poskytují komplexní kvalifikované služby jako komplex klíčových kompetencí „KKK pro život“ cílovým skupinám v oblasti poradenství a vzdělávání v Ústeckém kraji ve vybudovaných Poradenských a informačních místech IMPULS – Most, Ústí nad Labem, Roudnice nad Labem a tréninkových pracovištích, s možností využití servisních center – „dětských koutků“ SLUNCE – Most a Roudnice nad Labem, poskytujících péči o děti předškolního věku po dobu vzdělávání jejich rodičů. Snahou je nastavené standardy udržet a pokračovat v provozování aktivit i po skončení projektu.

Nabídka služeb Poradenských a informačních míst IMPULS musí odpovídat poptávce na trhu práce a místním potřebám cílových skupin. Poradenská a informační místa IMPULS nebudou nabízet a nahrazovat služby, které poskytují kompetentní instituce (úřady práce), ale pouze doplňovat jejich služby v oblasti poradenství a vzdělávání cílových skupin. Každé z nich bude komunikovat s úřady práce ve svém spádovém území. Tato Poradenská a informační místa IMPULS jsou zřízena pro určitou lokalitu a slouží cílovým skupinám, které vytipuje daný úřad práce, nebo se přihlásí ke spolupráci samy. Přes tato místa budou předávány informace i potenciálním zaměstnavatelům. Poradenská a informační místa IMPULS budou přenášet úřadům práce a potenciálním zaměstnavatelům zpětné informace o připravenosti cílových skupin na vstup do zaměstnání či připravenost začít samostatně podnikat.



Metodika Poradenských a informačních míst „IMPULS“



N Á V R A T Y

Vytvořilo RP NÁVRATY

Tato metodika byla vytvořena jako součást Iniciativy Společenství EQUAL

*Projekt „NÁVRAT DO BUDOUCNOSTI“ - Komplexní program pro
podporu rovných příležitostí mužů a žen v Ústeckém kraji*

Metodika informačních míst v rámci experimentu „IMPULS“

Obsah:

1.	Úvod.....	7
2.	Principy informačních míst.....	7
3.	Orientace ve světě informací.....	9
4.	Činnost informačních míst.....	10
4.1.	Nabízené služby informačních míst.....	10
4.2.	Personální zabezpečení.....	12
4.3.	Technické zabezpečení.....	13
4.4.	Ekonomické zajištění informačních míst.....	14
4.5.	Propojení sítě informačních míst.....	15
4.6.	Spolupráce s ostatními úřady.....	16
4.7.	Zajištění informačních materiálů.....	16
4.8.	Analýzy.....	17
4.9.	Rizika a připravenost.....	18

I. ÚVOD

Cílem metodiky informačních míst v rámci experimentu „IMPULS“ je napomoci vytvoření fungující regionální struktury pro podporu systematického přístupu rovných příležitostí žen a mužů na pracovní trh v Ústeckém kraji a vytvoření a ověření experimentu „IMPULS“. Pro vytvoření metodiky je potřeba definovat principy informačních míst, orientaci ve světě informací a činnost informačních míst.

Tento praktický manuál je určen zejména provozovatelům informačních míst a popisuje postup jednotlivých úkonů, postupů a kroků – jedná se například o nabízené služby pro cílové skupiny, personální, technické a ekonomické zabezpečení informačních míst a propojení sítě informačních míst. Dalším důležitým faktorem je spolupráce s ostatními úřady, zajištění informačních materiálů, analýzy, rizik a připravenost informačních míst.

Vytvoření informačních míst pro cílové skupiny:

- osoby dlouhodobě nezaměstnané – matky s malými dětmi, otcové s povinností péče o dítě, další osoby pečující o osoby blízké či závislé,
- osoby nad 50 let věku – lidé, pečující o osobu blízkou či osobu závislou,
- osoby nízkokvalifikované – matky s malými dětmi, otcové s povinností péče o dítě, další osoby pečující o osoby blízké,
- osoby se zdravotním postižením - matky s malými dětmi, otcové s povinností péče o dítě, další osoby pečující o osoby blízké,
- absolventi škol a mladí lidé do 25 let věku - matky s malými dětmi, otcové s povinností péče o dítě, další osoby pečující o osoby blízké.

Provoz informačních míst musí odpovídat poptávce na trhu práce a místním potřebám cílových skupin. Informační centrum nemá nabízet a nahrazovat služby, které poskytují kompetentní instituce (např. úřady práce), ale pouze doplňovat jejich služby v oblasti poradenství a vzdělávání cílových skupin.

II. PRINCIPY INFORMAČNÍCH MÍST

V rámci projektu „NÁVRAT DO BUDOUCNOSTI“ budou metodicky, technicky i personálně v Ústeckém kraji vytvořena tři informační místa:

- **v Mostě** – v prostorách Integrované střední školy technické – COP, příspěvkové organizace, Dělnická 21, Most-Velebudice
- **v Ústí nad Labem** – v prostorách PRECEPTORU, občanského sdružení, Stříbrnické Nivy 4, Ústí nad Labem
- **v Roudnici nad Labem** – v prostorách Soukromé podřipské SOŠ a SOU, o.p.s., Náměstí Jana z Dražic 169, Roudnice nad Labem

Každé z nich bude komunikovat s úřady práce ve svém spádovém území.

Tato informační místa budou zřízena pro určitou lokalitu a budou sloužit cílovým skupinám, které vytipuje daný úřad práce, nebo se přihlásí ke spolupráci samy. Přes tato místa budou předávány informace i potenciálním zaměstnavatelům. Informační místa budou přenášet předkladateli projektu (ISŠT-COP), ostatním projektovým partnerům, úřadům práce a potencionálním zaměstnavatelům zpětné informace o připravenosti cílových skupin na vstup do zaměstnání či připravenost začít samostatně podnikat.

Česká republika se v současné době potýká s vysokou nezaměstnaností, která je zvláště dlouhodobě nepříznivá v Ústeckém kraji. Osoby, které bývají z pracovního procesu vyřazeny většinou po ztrátě zaměstnání, opustí elán, sníží se jejich sebevědomí, vytratí se smysl života, chybějí jim finanční prostředky a mnohdy je opouštějí také jejich blízcí a přátelé. Jednou z nejhorších ztrát je pak víra v nalezení nového pracovního uplatnění a s ní spojená sebedůvěra. Mnoho osob po ztrátě zaměstnání končí „na podpoře“ a hrozí jim psychické poruchy i rodinné problémy.

Všichni lidé mají být schopni vést v rámci svých možností aktivní život, někteří však k tomu potřebují určitou pomoc. Proto by mělo být posláním vznikajících informačních míst formou poradenských konzultací a spolupráce nabízet těmto cílovým skupinám poradenskou a informační pomoc, aby si udržely nebo znovu získaly své místo ve společnosti a své rodině, aby nabyly zdravé sebedůvěry a získaly nezávislost.

Činnost informačních míst se bude zaměřovat především na ženy, vracející se po mateřské dovolené, ženy i muže pečující o malé děti, o osobu blízkou či osobu závislou nebo na občany se zdravotním omezením, pro které po jejich příchodu na trh práce, jen obtížně nacházíme uplatnění. Z hlediska profesního jsou hlavním zdrojem nezaměstnanosti občané

nekvalifikovaní, popř. s neúplnou kvalifikací, kteří jsou v mnoha případech z trhu práce vytěsňováni občany kvalifikovanými, kteří z nějakého důvodu (zejména z důvodu snižování počtu pracovníků) přišli o zaměstnání.

Přes skutečnost, že kvalifikovaní uchazeči nachází zaměstnání snadněji než nekvalifikovaní, je jejich podíl na celkové nezaměstnanosti vyšší. Tato nesrovnalost je způsobena zejména dvěma důvody. Prvním důvodem je skutečnost, že velkou část této skupiny tvoří uchazeči do 25 let, tedy lidé bez praxe, kteří, jsou poměrně těžko umístitelní. Druhý důvod je zcela opačný. Jedná se o skupinu uchazečů v předdůchodovém věku, kteří přes své bohaté profesní zkušenosti přestávají být v některých oborech pro zaměstnavatele atraktivní a tak i oni jen zřídka nacházejí pracovní uplatnění.

Posláním informačních míst je zvýšit úroveň nejen společenského vědomí, ale především sebevědomí cílových skupin a pomoci jim překonávat jejich překážky a zlepšovat tak jejich společenské postavení (např. informovaností cílových skupin o perspektivních možnostech jejich uplatnění a motivovat je k aktivitám,...).

Atmosféra informačních míst by měla být co nejvíce neformální, vzájemný vztah musí být založen na rovnosti, aby zájemci z řad cílových skupin ztratili ostych, přičemž poskytnutý servis musí být vždy kvalitní a aktuální.

Servis informačního místa by měl odpovídat jen jeho reálným možnostem, poptávce trhu a místním potřebám. Vždy je nutno mít na paměti, že příliš roztržštěné nebo nekompetentní služby nebudou klienti vnímat pozitivně. Nabídka informačních míst by se tedy měla vždy budovat postupně – od prvopočáteční (nicméně dobře koncipované) k dalším aktivitám. Z tohoto důvodu je nutné mít vytvořený rámcový přehled nabídkového servisu informačního místa.

III. ORIENTACE VE SVĚTĚ INFORMACÍ

- vytvořené informační místo zvyšuje dostupnými IT nástroji efektivnost své činnosti
- rozlišování dostupných informačních pramenů podle významu a dostupnosti
- informační místo vede účastníky k umění nalézat vhodné prameny pro řešení svých problémů
- informační místo v rámci projektu zvyšuje dostupnost informačních zdrojů

IV. ČINNOST INFORMAČNÍCH MÍST

Formy práce informačních míst:

- individuální – osobní kontakt klienta z řad cílových skupin (konkrétní pomoc nebo její zprostředkování v rámci poskytovaných služeb informačních míst), případně kontakt telefonický či emailový
- skupinové poradenství – zprostředkování účasti na různých kurzech a školeních (zaměřit se především na základní informační gramotnost – jako je např. výuka na počítačích, motivační kurzy, aktivizační programy a vzdělávací programy pro cílové skupiny),
- zprostředkovatelská činnost – zprostředkování kontaktu na kompetentní místa schopná poskytnout specializované informace a služby.

4.1. Nabízené služby informačních míst

Toolkit – „balíček“ služeb – zajišťovat srozumitelnost a aktuálnost obsahů jednotlivých programů

- Poradenský program „**PODPORA**“ – ověření osobnostního potenciálu cílových skupin a uskutečnění kariérového růstu - pilotní ověření poradenského programu „PODPORA“ se uskuteční v regionu Ústí nad Labem, Most a Roudnice nad Labem. Cílová skupina získá v tomto programu díky kvalifikovanému přístupu odborníků expertní pomoc a doporučení kariérového postupu. Výstupem této aktivity bude závěrečná zpráva – doporučení pro další kroky v kariérovém rozhodování s ohledem na osobnostní předpoklady každého jedince.
- Poradenský program „**AKTIVIZACE**“ – tento program se zaměří na tu část cílové skupiny, která již rezignovala na své úsilí aktivního hledání zaměstnání. Poradenský program bude koncipován tak, aby znovu aktivizoval cílovou skupinu. Metodika programu bude založena na skupinové poradenské práci s vnitřní dynamikou skupiny. Výstupem této aktivity budou uzavřené individuální akční plány pro každého jednotlivce. Vlastní realizace programu „AKTIVIZACE“ bude probíhat v regionu Ústí nad Labem.

- Poradenský program „**DOKÁŽU TO**“ – tento poradenský program podpoří business skills cílových skupin pokud budou potvrzeny vstupní podnikatelské kompetence. Poradenský program poskytne cílovým skupinám kvalifikované poradenství pro získání relevantních informací v oblasti zakládání a rozvoje malých a středních podniků. Doprovodná opatření podpoří možnost účasti cílových skupin programu a RP **NÁVRATY** též poskytne cílové skupině nezbytné materiální zázemí. Tato aktivita bude probíhat v regionu Most.

- Výchovně vzdělávací program „**SLUNÍČKO**“ – pro děti předškolního věku cílových skupin.
Tento program je rozdělen do 4 částí:
 - program volnočasových aktivit pro děti do 3 let
 - program volnočasových aktivit pro děti od 3 do 6 let
 - vytvoření učebních pomůcek pro program **SLUNÍČKO**
 - vytvoření modulového výukového programu pro děti předškolního věku s využitím IT technologií a s důrazem na podporu jazykové gramotnosti

- Vzdělávací program „**MULTIMÉDIA A INFORMAČNÍ GRAMOTNOST**“ - tento program se zaměří na posílení informační a multimediální gramotnosti cílových skupin. RP **NÁVRATY** disponuje nejmodernějším technickým vybavením pro výuku IT a multimédií i dostatečnou personální kapacitou. Cílové skupiny budou vedeny nejen k aktivnímu zvládnutí práce s PC a multimediálními prostředky, ale i k posílení informační gramotnosti obecně. Aktivita se uskuteční v regionu Most a Ústí nad Labem.

- Vzdělávací program „**KROK DO EVROPY**“ - bude určen těm cílovým skupinám, které budou mít motivaci získat nové dovednosti v oblasti jazykového vzdělávání a v oblasti tvorby projektů, financovaných ze strukturálních fondů EU. Základní formou výuky bude projektové vyučování. Půjde o prezenční formu studia, které bude ukončeno závěrečnou zkouškou. Absolventi programu získají certifikát. Pilotní ověření bude probíhat v regionu Most a Ústí nad Labem

- Vzdělávací program „**UČENÍ A PRAXE**“ - bude určen cílové skupině, která je handicapována nejen povinností péče o malé děti či osoby blízké, ale i nízkým stupněm

vzdělání. Tato projektová aktivita bude příležitostí pro cílové skupiny získat nové kvalifikace, které jim pomůžou podpořit aktivnější postavení na trhu práce v Ústeckém kraji. Toolkit nabízených rekvalifikačních oborů bude úzce specializován na obory pro ženy (kadeřnice, modeláž nehtů, švadlena, vazba květin, aranžérka, kuchařka, administrativní pracovnice, účetní a daňový specialista, zahradnice, operátorka skladového hospodářství atd.) a obory pro muže (montér suchých staveb, zedník, obkladač, instalatér, obrábění na NC strojích, zámečnický, truhlář, štukatér, malíř – tapetář, operátor skladového hospodářství atd.). RP NÁVRATY předpokládá 9 pilotních ověření po 3 pilotních ověřeních v regionu Most, Ústí nad Labem, Roudnice nad Labem.

- šíření informačních materiálů
- vedení databáze o zájemcích a potencionálních účastnících ve službách nabízených v rámci projektu
- vedení dokumentace o projektové činnosti
- shromažďování základních informací o jednotlivých účastnících projektu
- stanovení a dodržování jednotného vzhledu dokumentů
- používání loga projektu, EU, jednotlivých účastníků
- monitorovat potřeby a požadavky subjektů trhu práce
- spolupráce s regionálně příslušnými ÚP
- zmapovat situaci v lokalitě konkrétního informačního místa tak, aby práce tohoto informačního místa nebyla dublována, ale efektivně doplňovala nabídku podobně zaměřených zařízení
- monitorovat činnost informačních míst a prověřovat hospodárnost vynakládaných prostředků

4.2. Personální zabezpečení

Na personální obsazení a chod informačních míst má vliv celá řada faktorů, např.: ekonomika a finance, prostorové možnosti, lidské zdroje. Základním provozním článkem informačních míst je kontaktní osoba – poradce. Tato osoba je obvykle první člověk, se kterým se klient informačních míst setká. Měla by to být tudíž osoba příjemná, s dobrými komunikačními a kvalifikačními schopnostmi a v neposlední řadě i s nutným sociálním cítěním.

Zásady a kritéria při personálním zajištění informačních míst:

- vzhledem k plánovanému počtu účastníků projektu stanovit počet odborných pracovníků na počet 1
- předpokládané dosažené vzdělání – SŠ, VŠ
- očekávané schopnosti pracovníka informačních míst – technická a administrativní způsobilost, komunikativní dovednosti (schopnost navázat komunikaci na osobní úrovni a udržet kontaktní proces v přátelské atmosféře), orientace v možnostech projektu, orientace v problematice trhu práce
- pracovník informačního místa musí být schopen vyhledávání relevantních informací k využití na informačním místě i ke své profesionalizaci
- pracovník informačních míst je aktivním účastníkem předkládaných aktivit v rámci projektu
- při výběru personálního obsazení preferovat osoby z řad cílových skupin ve spolupráci s pracovníky regionálně příslušného ÚP
- zajištění profesní přípravy personálu informačních míst a jejich přezkoušení znalostí tzv. „požadovaného odborného minima“
- externí spolupráce s dobrovolníky, konzultanty apod.

4.3. Technické zabezpečení

Důležitým faktorem při budování informačních míst je jejich technické zajištění, tzn. nejprve připravit vhodné a dostupné prostory a jejich vybavení účelným inventářem.

Výčet jednotlivých důležitých úkolů k technickému zajištění informačních míst:

- PC s neomezeným připojením na internet
- odpovídající periférie a softwarové vybavení PC
- reprografická technika
- běžné administrativní potřeby
- prostory informačních míst umístit na dostupné místo s jasným označením (EU, Projekt návraty – logo)
- stanovit a dodržovat provozní dobu informačních míst pro klienty

- připravit pro pracovníky informačních míst praktický a věcný manuál, který by mu napomohl při komunikaci s cílovými skupinami a řešení jejich konkrétních problémů
- vypracovat organizační a provozní řád informačních míst
- vypracovat časový harmonogram aktivit informačních míst
- vypracovat pracovní manuál pro pracovníky informačních míst, a to:
 - a) v počítačovém systému (pro podávání základních informací klientům a pro zřízení evidence činnosti informačních míst tzv. databáze informačních míst a jejího vyhodnocení...počty klientů, termíny schůzek, termíny konzultačních dní, počty dotazníků.
 - b) při osobním kontaktu s klientem informačních míst (vedení vstupního, informačního nebo poradního pohovoru)

4.4. Ekonomické zajištění informačních míst

Finanční zajištění činnosti informačních míst je dané rozpočtem, vypracovaným žadatelem projektu. Z objemu celkových nákladů jsou financovány pouze způsobilé a schválené výdaje, které jsou členěny dle charakteru použití do jednotlivých kapitol. Případné změny a úpravy v rozpočtu jsou možné pouze po projednání a schválení žadatelem projektu. Při čerpání finančních prostředků je nutné dodržovat závazná pravidla tak, aby bylo možno vynaložené finanční prostředky posuzovat jako způsobilé a uznatelné. Je rovněž nutné dodržovat dvouměsíční periody pro vyúčtování finančních nákladů informačních míst žadateli projektu formou žádosti o platbu a předložení přehledu čerpaných prostředků a příslušných dokladů.

Zpracování základního reálného rozpočtu potřebných nákladů na vybudování informačních míst a jejich další provoz dle jednotlivých kapitol:

- lidské zdroje (odměny vyplývající přímo z pracovněprávního vztahu, zákoník práce umožňuje celkem tři formy:
 - a) pracovní smlouvu na plný nebo zkrácený úvazek
 - b) dohodu o pracovní činnosti
 - c) dohodu o provedení práce)
- cestovné (výdaje na jízdné, stravné a ubytování personálu informačních míst, který je přímo zapojen do realizace projektu informačních míst, cestovní náhrady jsou uznatelné v souladu se zákonem č. 119/92 Sb. v platném znění jeho novel)

- vybavení, zařízení, dodávky zboží
- provozní a režijní náklady
- ostatní náklady a služby

4.5. Propojení sítě informačních míst

Na základě společné aktivity v rámci projektu „Návrat do budoucnosti“ je velice důležitá spolupráce s ostatními informačními místy. Jedná se zejména o tyto formy spolupráce:

- průběžná koordinační setkání pracovníků informačních míst
- komunikace telefonická či e-mailová

Kvalitní a inovativní výměny informací mezi jednotlivými informačními místy jsou nepochybně zdrojem dalšího zkvalitnění činnosti informačních míst.

Způsoby vzájemné spolupráce:

- poskytování informací a metodické pomoci ostatním informačním místům vzniklých a podporovaných z projektu
- spolupráce s ostatními informačními místy, vzniklými realizací projektu
- spolupráce na dalších aktuálních úkolech plynoucích z projektu, podle zadání
- pracovníci informačních míst se budou aktivně účastnit vzdělávacích modulů realizovaných v rámci projektu
- v průběhu realizace provozu informačních míst monitorovat potřeby a požadavky klientů z řad cílových skupin a výsledky analýz využít k další efektivní činnosti informačních míst

4.6. Spolupráce s ostatními úřady

Úřad práce jako orgán státní správy na úseku zaměstnanosti zabezpečuje státní politiku zaměstnanosti. Služby, které poskytuje, jsou bezplatné. Úzká spolupráce a vzájemné předávání a sdílení informací tohoto subjektu s informačními místy je velkým a nezastupitelným přínosem pro činnost informačních míst (ÚP zpracovává například široké spektrum statistických údajů o situaci na trhu práce, poskytuje poradenské služby s pracovněprávní problematikou, zabezpečuje celou řadu rekvalifikací pro zájemce o zaměstnání apod.).

Komunikace mezi informačními místy a úřady práce může probíhat jednak prostřednictvím zástupců úřadů práce, kteří jsou partnery projektu nebo přímo, komunikace s konkrétními ke spolupráci s informačními místy určenými pracovníky úřadů práce, zprostředkovatelkami, které pracují s cílovými skupinami a pomohou vybrat vhodné zájemce (Most, Ústí nad Labem, Litoměřice).

Příklady spolupráce informačních míst s ostatními subjekty:

- vzdělávací a poradenské instituce – využít jejich nabídky vzdělávacích programů
- okresní hospodářské komory – sdružení podnikatelů
- živnostenské úřady
- magistráty měst – mají první informace o investorech – tak se dozvědí nejdříve o nabídkách práce, kde budou nová pracovní místa

Informační místa mohou dle možností spolupracovat s ostatními subjekty:

- a) formálně (dohoda o spolupráci)
- b) neformálně (osobní kontakt na základě společného zájmu o klienta)

4.7. Zajištění informačních materiálů

Informace o činnosti informačních míst by měly být:

- Srozumitelné
- Stručné

- Přesné
- Včas zveřejněné

Propagace projektu uvnitř rozvojového partnerství a směrem k cílovým skupinám a široké veřejnosti formou:

- **internetového portálu (vazba na IKS DAMI v sub-projektu)** - zde zveřejňovat nejen základní informace, ale průběžně tyto informace aktualizovat. Jedná se o moderní a progresivní formu komunikace. (Rozvoj této formy komunikace napovídá, že tato forma se v blízké budoucnosti stane klíčovou, protože na rozdíl od tradičních forem nevykazuje časové a územní omezení a postupně se její dostupnost rozšiřuje – viz internet ve veřejných knihovnách, kavárnách apod. Postupně se snižuje i bariéra ekonomické náročnosti. Tato forma komunikace naplňuje vyšší formu principu komunikace- jde zejména o její uchovatelnost, duplikovatelnost, doručitelnost, transformovatelnost.)
- **článků v odborném tisku**
- **článků v dalších médiích**
- **tištěných informačních materiálů (letáky, brožury)** – umístěných v prostorech nejvíce navštěvovaných veřejností (např. budovy magistrátu a městských úřadů, knihovny,...)

Je nutné zvolit optimální a dostupné formy zveřejnění práce informačních míst a jeho propagace.

Informační materiál musí být maximálně srozumitelný a měl by podávat jasné a nezákladnější informace o činnosti informačních míst:

- druh nabízených služeb
- zda jsou služby bezplatné nebo za úhradu
- způsob podávání informací (telefonicky, osobně, písemně, e-mailem apod.)
- kontaktní spojení (adresa, telefon apod.)
- úřední hodiny informačních míst

4.8. Analýzy

Důležitým prvkem v činnosti informačních míst je pravidelné vyhodnocování činnosti a úrovně informačních míst podle předem stanovených indikátorů a schémat. Tímto způsobem předcházet případnému hromadění problémů v průběhu realizace pracovních aktivit informačních míst v rámci projektu.

Pro zpracování analýzy činnosti informačních míst je nutné připravit podklady pro rozhodování:

- vytipovat potřebné informační a podkladové zdroje, na základě kterých se budou provádět předem stanovené formy analýz
- stanovit předem jasné indikátory, podle kterých se bude provádět konkrétní druh analýzy
- dohodnout podrobný postup při zpracování analýz a jejich zapracování do návrhů řešení, či posuzování úrovně práce informačních míst
- stanovit podrobný postup komunikace s veřejností a jinými subjekty

4.9. Rizika a připravenost

- neutvoření partnerství mezi všemi informačními místy a z toho vyplývající narušení funkce projektového týmu.
- nenalezení dostatečného počtu kvalitních školitelů. Minimalizovat riziko je možné oslovením většího množství potencionálních školitelů a to i za hranicemi kraje (např. Praha).
- dostatečná motivace. Tomuto riziku se dá účinně předcházet dobrou přípravou školení a včasné zahájenou informační kampaní. Ta zejména ukáže na možnosti, které se před cílovými skupinami otevřou po absolvování aktivit projektu.
- financování projektů z evropských prostředků zároveň upozorní na možnost se personálně připravit na jiné povolání či zaměstnání, než bylo vykonáváno dosud. Je třeba, aby tato kampaň zasáhla co nejširší okruh potencionálních žadatelů a vzbudila v nich hlubší zájem o tuto problematiku. Toto by měla zajistit i dostatečně široká síť partnerských organizací.
- hladká činnost projektového týmu. Projektový tým má poměrně rozsáhlé pravomoci v rozhodování. Záběr řešených problematik je značně široký a bezesporu může dojít k různým názorovým střetům. Jde o udržení diskuse v odborné rovině a to je záležitostí vedoucího partnera čili předkladatele projektu.

Na kvalitu, hodnotu, způsobu a efektivitu poskytovaných služeb a provozuschopnosti informačních míst má vliv mnoho faktorů, které je nutné nepodceňovat. Jde zejména o:

- finanční náročnost
- organizační náročnost
- personální náročnost
- riziko chyb

Pokračovat v činnosti informačních míst po skončení realizace projektu by bylo ideálním stavem. Předpokladem pro to je však jednak skutečnost, že v průběhu projektu se provoz informačních míst osvědčí a zejména, jestli se na konci projektu podaří udržet organizační strukturu informačních míst a podaří se najít do budoucna finanční zdroje, které by zajistily další provozování informačních míst.

Použité zdroje:

Internet – integrovaný portál MPSV

<http://portal.mpsv.cz>

Aktivita č. 1.2. – Metodika informačních míst v rámci experimentu IMPULS

- ***Předkladatel projektu***

Střední škola technická

Most – Velebudice, Dělnická 21

příspěvková organizace

Most - Velebudice

- ***Partner č. 1***

Soukromá podřípská střední odborná škola a Střední odborné učiliště, o.p.s.

Náměstí Jana z Dražic 169

413 01 Roudnice nad Labem

- ***Partner č. 4***

PRECEPTOR o.s.

Kojetice 31

Ústí nad Labem