


З ЧОГО  
РОЗПОЧАТИ  
СТВОРЕННЯ  
МОЛОДІЖНОГО  
ІНФОРМАЦІЙНОГО  
ЦЕНТРУ



Взято із Youth Information Starter Kits: [eryica.org/page/publications](http://eryica.org/page/publications)  
Надруковано в рамках Міжнародного форуму «Від ініціативи – до дії»,  
організованого Міністерством молоді та спорту України

# ЯК СТВОРИТИ МОЛОДІЖНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР АБО СЕРВІС

Існує багато чинників, про які слід пам'ятати, коли ви збираєтеся відкрити молодіжний інформаційний центр або сервіс на місцевому, регіональному чи національному рівні. Нижче перераховано кілька пунктів, про які ви маєте пам'ятати, коли почнете планування.

## >> Все залежить від потреб

### З'ясуйте потреби молоді...

Передусім необхідно з'ясувати потреби молоді, з якою ви хочете працювати, оскільки загалом молодіжна інформація заснована на підході, орієнтованому на користувача. Дуже важливою частиною вашого дослідження має стати опитування безпосередньо молоді. Крім того, необхідно з'ясувати соціально-культурний контекст, у якому ви збираєтеся працювати. Оскільки одна з цілей молодіжного інформування – прибрати існуючі інформаційні прогалини і не дублювати служби, які вже є.

### Ось деякі методи, які можуть вам у цьому допомогти

- Зробіть анкету і роздайте її в школах, молодіжних клубах, молодіжних організаціях та інших місцях, де буває молодь. Буде ще краще, якщо ви створите цю анкету спільно з молодими людьми і попросите їх зібрати думки їхніх однолітків, щоб залучити їх до процесу опитування.
- Налагодьте співпрацю з інститутами молодіжних досліджень і дізнайтеся, чи є у них дані по вашій темі, або попросіть їх включити в їхні анкети кілька запитань щодо потреб в інформації (теми, способи надання інформації тощо).
- Проведіть фокус-групи, щоб детально обговорити з молоддю її побажання й очікування.
- Також проведіть інтерв'ю з молоддю, яка працює для і разом з молоддю. Вони можуть підказати теми, з якими сама молодь не береться працювати безпосередньо.
- Дослідіть послуги, доступні молоді у відповідній сфері, і створіть карту соціально-культурного середовища. Ще краще буде, якщо ви попросите саму молодь створити цю карту – це допоможе вам зрозуміти, що важливо для молоді, а також з'ясувати послуги, про існування яких вона знає або ні.
- Використовуйте рольові моделі, придумайте двох або більше типових користувачів ваших послуг. Дайте їм імена, придумайте їхню історію і створіть статті з фотографіями, використовуючи фотографії, які у вас є і які можуть підійти до статті.
- Пам'ятайте про те, що молодь – це не проста, одноманітна категорія, а різні групи молодих людей із різними потребами – тому, щоби бути впевненими в чіткості створеної вами картини, переконайтеся, що ви проконсультувалися з людьми різного походження, які проживають у різних умовах. Цей список не є всеосяжним, використовуйте свою уяву і творчі можливості молоді, щоби знайти методи та способи мотивації якнайбільшого числа молоді для коментарів і зворотного зв'язку. В кінцевому підсумку, у вас не буде так багато проб і помилок, як це зазвичай буває в будь-якому починанні.

### Потреби є не тільки у молоді...

Аби створити молодіжний інформаційний центр чи сервіс, вам також знадобиться фінансова підтримка. Тому дуже важливо з'ясувати, поряд із потребами вашої цільової групи, потреби тих, хто, можливо, вас профінансує або стане вашим фінансовим партнером. Подумайте про те, що вони зможуть отримати від такого сервісу в своїй галузі.

- Поговоріть із політиками про їхні потреби в комунікації з молоддю і про те, як молодіжне інформування може підтримати їхню політику.
- Залучіть до свого дослідження молодіжних потреб людей із політики й адміністрації, запитайте їхню думку.
- Запитайте молодіжних працівників та людей, які працюють у спеціалізованих сервісах, про те, які інформаційні матеріали допомогли б їм у роботі.
- Запитайте постачальників послуг для молоді, що би вони хотіли донести до молоді. Таким чином вони, постачальники, зможуть зрозуміти, що молодіжний інформаційний центр або сервіс не повинен дублювати існуючі служби, і навпаки, одне із завдань центрів – скеровувати молодь в існуючі служби.
- Дайте їм зрозуміти, що молодіжне інформування – це одна з форм профілактики.

## >> Створіть мережу

Мережева співпраця – це дуже важлива частина молодіжної інформаційної роботи. Єдиний спосіб бути весь час у курсі подій – це створення і розвиток співпраці з усіма інститутами й сервісами, що стосуються молоді, а також політиками й адміністративними структурами.

Молодіжні інформаційні центри та сервіси можуть використовувати свої зв'язки не тільки для обміну останньою інформацією і прийняття рішень, як її доносити до молоді, а й, разом із партнерами, розвивати нові послуги і сервіси, виявляти прогалини в існуючих послугах для молоді і загалом спільно лобювати інтереси та потреби загальної цільової групи.

Мережі ґрунтуються на спільній вірі в те, що разом можна досягти більшого, ніж поодиночі. Обмін інформацією, знаннями та досвідом може відбуватися тільки в двосторонній системі і з загальним розумінням відмінностей між партнерами. Проте для мережевої співпраці необхідна довіра і постійне спілкування між рівними партнерами. Партнери по мережі мають розуміти як загальні цілі, так і різні потреби та стартові позиції всіх залучених гравців.

Також, для кращого функціонування, мережі мають бути збудовані радше шляхом співпраці, ніж шляхом ієрархії. Завжди існує потреба в тому, щоб хтось узяв на себе керівництво якоюсь певною темою, стежив за розвитком і вибудовував комунікацію таким чином, щоб залучені партнери могли зосередитися на своєму внеску у спільну мету/проект. Керівна роль може варіюватися в різних мережах у різний час, залежно від поточних проектів. Оскільки молодіжні інформаційні центри та сервіси часто співпрацюють із різними експертно-консультаційними центрами, і, як ядра загальної інформації, виконують роль, відмінну від залучених спеціалізованих інститутів,

# ЯК СТВОРИТИ МОЛОДІЖНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР АБО СЕРВІС

вони часто дуже добре підходять на роль координатора. Мережа стане не тільки фундаментальною основою якості послуг, які ви запропонуєте молоді після створення молодіжного інформаційного центру або сервісу, але також надаватиме вирішальну допомогу і підтримку ще під час його створення, завдяки прямим контактам із людьми, які приймають рішення, та фінансовими партнерами.

Із самого початку ви маєте залучити партнерів усіх рівнів і з усіх організацій та інститутів, що так чи інакше стосуються молоді, питаючи їхню думку, пропонуючи співпрацю і спільні проекти та запрошуючи їх робити свій внесок у створення нових послуг для молоді, як формально, так і неформально або беручи участь у плануванні.

## Створення мережі – це тривалий процес, який потребує часу та енергії:

- Почніть із відвідування відповідних організацій та інститутів і попросіть їх розповісти про те, чим вони займаються.
- Поясніть, що таке молодіжне інформування, і висловіть зацікавленість у співпраці.
- Відвідайте виставки, конференції та семінари з молодіжної проблематики й залишайтеся на неформальну частину заходів.
- Запрошуйте партнерів на круглі столи за певними темами просто з метою обмінятися думками або планування спільних проєктів.
- Будьте доступні, коли іншим партнерам потрібна підтримка для їхніх партнерів, навіть якщо ви наразі нічого від цього не отримаєте.

Якщо вам пощастило, і ви хочете створити свій інформаційний молодіжний центр або сервіс у країні, де вже існують інші молодіжні інформаційні структури, або ви хочете створити більше одного центру, то найважливіше – це партнери. Активно шукайте тісної співпраці з іншими молодіжними інформаційними центрами і сервісами для того, щоб:

- обмінюватися досвідом та успішними практиками,
- створювати спільні інформаційні продукти (наприклад, розподіляти теми або ділити роботу),
- отримати можливість стажувань та навчання ваших працівників,
- створювати спільні національні критерії оцінки якості,
- спільно лобювати молодіжну інформаційну роботу,
- спільно налагоджувати зв'язки з громадськістю,
- отримувати національне фінансування спільних проєктів.

## >> Місія та послуги

### Формулювання місії – напрямок

Формулювання місії допоможе вам не тільки прояснити ваш проєкт, але також і продати вашу ідею – як потенційним спонсорам, так і партнерам та безпосередньо молоді. Сформулюйте місію вашого інформаційного центру або сервісу, ґрунтуючись на:

- виявлених інформаційних потребах молоді,
- вашому соціально-культурному середовищі,

- потребах ваших партнерів у молодіжному середовищі й із молодіжної політики,
- вашому власному баченні та професійному знанні,
- принципах і методах, які визначають молодіжне інформування.

### Суміш послуг

Молодіжне інформування може здійснюватися різними способами, і вже розроблено широкий спектр послуг. Дуже важливо, щоби спочатку з широкого спектру послуг ви вибрали ті, які відповідають вашій місцевій/регіональній/національній ситуації і наявним ресурсам. Уже доведено: щоби стати успішним, краще почати з невеликого набору послуг і розвиватися далі, спираючись на здобутки, ніж намагатися зробити все і відразу.

Отже, може виявитися корисним розділити послуги, які ви хочете надавати, на два етапи:

Етап 1 – Основні послуги: Ядро пріоритетних послуг, які надаватимуться молодіжним інформаційним центром або сервісом.

Етап 2 – Вільний стиль: Додаткові послуги, які ви захочете надавати після відкриття центру/сервісу і за наявності ресурсів.

## >> Юридичний статус і фінансування

Щоб функціонувати і виконувати свої завдання, молодіжному інформаційному центру або сервісу необхідний юридичний статус, що, звичайно ж, тісно пов'язано з можливостями фінансування. Юридичний статус багато в чому залежатиме від законодавства і структур, відповідальних за молодіжну роботу, а також, наприклад, від загальної ролі неурядових організацій в окремо взятій країні.

### Юридичний статус

Наразі інформаційні молодіжні центри та сервіси мають три можливості:

- бути незалежною, неурядовою, некомерційною асоціацією,
- бути частиною неурядової, некомерційної асоціації, яка пропонує різні форми молодіжної роботи,
- бути частиною органу державної влади (національного, регіонального або місцевого).

Усі ці форми можливі і мають як свої переваги, так і недоліки.

Бути частиною органу державної влади демонструє важливість молодіжного інформування і зазвичай дає стабільне фінансування, проте необхідність відвідування офіційних структур може бути складною для молоді.

Бути частиною більшої асоціації, що займається молодіжною роботою, найімовірніше означає, що ви можете скористатися адміністративними ресурсами, але водночас мусите бути впевнені в тому, що молодіжне інформування залишається пріоритетом приймаючої вас організації.

# ЯК СТВОРИТИ МОЛОДІЖНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР АБО СЕРВІС

Якщо ж ви будете незалежною некомерційною організацією, то матимете свободу у виборі послуг, що надаються, але також це означає, що ви самостійно забезпечуватимете своє фінансування.

Юридичний статус вашої організації багато в чому залежатиме від загальної ситуації з молодіжною роботою у вашій країні і від вас самих.

## Фінансування

Як уже згадувалося вище, фінансування молодіжного інформаційного центру або сервісу тісно пов'язане з обраним юридичним статусом.

Наразі в Європі молодіжні інформаційні центри фінансуються в такий спосіб:

- Молодіжна інформація – частина програм/заходів центрального або регіонального уряду. В цьому разі співробітники найчастіше наймаються безпосередньо урядовими структурами, обладнання та інші необхідні речі теж оплачуються ними.
- Молодіжна інформація – частина заходів на місцевому рівні і працівники безпосередньо наймаються місцевим урядом, який так само надає необхідне обладнання.
- Молодіжна інформація надається неурядовою некомерційною організацією, яка постійно займається пошуком фінансування, зокрема через проекти. Дуже часто такі організації фінансуються різними структурами, наприклад, регіональною владою і муніципальним центром, де вони розташовані, і змушені також шукати інші джерела фінансування.

Додатково в деяких європейських країнах національні міністерства, що відповідають за молодь, фінансують національні структури координації молодіжного інформування для того, щоби підстрахувати існуючі служби в країні та підтримати синергію.

Ви маєте бути впевнені в стабільному фінансуванні, навіть якщо й починаєте з проектного фінансування, оскільки тільки так ви зможете бути успішними.

Те, що основна частина фінансування йде на оплату працівників, не полегшує вашого завдання, позаяк вам буде необхідно пояснювати у всіх планованих бюджетах, чому це так необхідно.

Додатково до державного фінансування на місцевому, регіональному або національному рівнях ви можете шукати інші ресурси, особливо коли вам потрібні додаткові гроші на проекти або інноваційні послуги. Спробуйте пошукати фінансування в європейських програм (якщо ви перебуваєте в країні, яка може подавати відповідні заявки на фінансування), а також у фондів і приватного сектору.

## >> Місцерозташування та співробітники

### Де ми розташовані

Одне з найскладніших завдань – знайти підходяще місце для молодіжного інформаційного центру, але в той же час це більше впливає на те, які послуги ви можете запропонувати і хто відвідуватиме ваш центр. Кількість необхідних приміщень і їхнє розташування залежить від послуг, які ви хочете запропонувати.

Молодіжний інформаційний центр повинен:

- розташовуватися в місці, яке знайоме молоді та/або до якого легко дістатися на громадському транспорті,
- вхід має розташовуватися з вулиці (як у крамницю) і зовні має бути чітко зрозуміло, що це молодіжний інформаційний центр,
- необхідно, щоб була приймальня, в якій:
  - є місце для розміщення інформаційних матеріалів і тек,
  - стійка реєстрації та/або стіл чергового співробітника,
  - стільці та столи, за якими можна посидіти і поговорити або переглянути матеріали,
  - публічні інтернет-термінали і комп'ютери (наприклад, щоб написати своє резюме),
  - ксерокс, яким можуть скористатися молоді люди,
  - місце для вітальних зустрічей з групами;
- необхідно, щоб була одна або більше кімнат, які можна використовувати для зборів співробітників, роботи з групами, інтерв'ю або консультацій,
- місце має бути доступним для людей з обмеженими фізичними можливостями,
- повинні бути офісні приміщення для директора і/або адміністрації,
- має бути достатньо місця для зберігання інформаційних матеріалів,
- приміщення має бути обладнано кухнею і туалетами.

Якщо ви не можете знайти підходяще місце з усіма приміщеннями відразу, дуже важливо зробити центр досить привабливим і неформальним для молоді, що критично важливо для гарного початку. Найкращий спосіб цього домогтися – залучити молодь до підготовки та обладнання центру.

### Хто ми...

Лише в кількох європейських країнах існує формальна освіта для молодіжних інформаційних працівників. Багато молодіжних інформаційних структур організують національні курси чи індивідуальне навчання на місцевому/регіональному рівнях або беруть участь у тренінгах, проведених ERYICA.

Критичною запорукою успіху молодіжної інформаційної роботи на всіх рівнях є якісне навчання співробітників незалежно від того, ким його організовано.

Навички і якості, необхідні для молодіжної інформаційної роботи:

- навички міжособистісних відносин,
- дослідницькі навички, навички обробки інформації та інформаційного менеджменту,

# ЯК СТВОРИТИ МОЛОДІЖНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР АБО СЕРВІС

- навички написання текстів і основ дизайну (щоб випускати матеріали, які підходять для цільової групи),
- навички в області комунікації та інформаційних технологій,
- навички мережевої співпраці та спілкування (включаючи основні зв'язки із громадськістю),
- навички роботи з групою і презентацій на різні теми,
- навички адміністрування та самоорганізації,
- виявлення і запис потреб молоді з подальшою трансформацією цього знання в послуги,
- знання принципів і теорії молодіжного інформування і здатність застосувати їх на практиці,
- усвідомлення поточного правового контексту (професійні кодекси, копірайт, закони ...),
- зацікавленість в молоді та її житлових умовах,
- відкритість і цікавість,
- гнучкість і готовність до постійного навчання.

Ці навички і якості можна назвати основними вимогами до молодіжної інформаційної роботи. Рішення про те, якою буде внутрішня структура організації, який набір послуг надаватиметься, чи будуть усі співробітники «багатофункціональні» або завдання будуть розподілятися таким чином, що співробітники можуть спеціалізуватися у вузькій сфері – приймається самим центром і залежить від ресурсів. У маленьких центрах, можливо, одна людина змушена робити все, і це означає, що не всі сфери будуть присутніми у вашій роботі. У цьому випадку сконцентруйтеся на навичках, які є найбільш необхідними при роботі безпосередньо з молоддю, але не забувайте і про необхідність утримувати мережеву взаємодію і зв'язки з громадськістю, адже будуть просто необхідні для вашої майбутньої роботи.

## Навчання

Зазвичай молодіжні інформаційні фахівці приходять із різних професійних галузей: молодіжна робота, соціальна робота, психологія й освіта – це лише кілька прикладів, так само як і бібліотекарі або журналісти: все залежить від загальної ситуації з молодіжною роботою в окремо взятій країні. Ви маєте навчити їх усіх аспектів молодіжної інформаційної роботи вашого центру/методу за вибором. Це можна зробити:

- провівши тренінг своїми силами на місці – поділитися вашими знаннями і досвідом у царині молодіжного інформування,
- відправивши їх на стажування або обмін досвідом зі співробітниками інших молодіжних інформаційних центрів,
- відправивши на місцевий/регіональний або національний тренінг-курс для молодіжних працівників або мережі молодіжних інформаційних центрів,
- запросивши ERYICA організувати основний чи спеціалізований тренінг-курс для конкретно ваших працівників або для мережі молодіжних інформаційних центрів,
- узявши участь у тренінг-курсі «Поїзд тренерів», організований ERYICA, на європейському рівні в галузі молодіжного інформування, і після цього провести тренінг у себе в країні,
- знайти, в яких країнах, наприклад, із такою самою мовою, як у вас, проводяться спеціалізовані тренінги, і спробувати відправити ваших співробітників узяти в них участь,
- дати можливість вашим співробітникам якомога частіше брати участь у тренінгах різних навичок, необхідних для молодіжної інформаційної роботи, наприклад, навички спілкування, ви-

користання нових технологій, методи групової роботи тощо, котрі проводяться тренінговими організаціями.

Якщо ваш центр неможливо забезпечити найманими працівниками або ви з якоїсь причини вирішили працювати тільки з волонтерами, пам'ятайте про те, що вони теж мають пройти навчання навичок молодіжної інформаційної роботи, аби надавати молоді професійні послуги.

## >> Якість і оцінка

Дуже важливо, щоб із самого початку, з моменту створення вашого центру, ви розуміли, яким чином оцінюватимете свою роботу.

Визначте, яким чином ви будете підтримувати або навіть постійно покращувати якість ваших послуг. Це необхідно не тільки для того, щоб ви змогли ефективно реагувати на мінливі потреби молоді, а й для того, щоб показати вашим фінансовим і підтримуючим партнерам, що ви успішні і корисні для молоді у вашій області.

## Будьте напоготові і реагуйте

При плануванні вашого центру подумайте про те, яким чином ви будете відслідковувати звернення молоді і те, задоволені вони вашими послугами чи ні.

Ось кілька способів дізнатися це:

- ведіть статистику за запитамі, наприклад, вік і стать тих, хто звернувся, теми, якими вони цікавляться, яким способом вони вважають за краще зв'язуватися з вами (наприклад, особиста зустріч, телефон тощо),
- постійно аналізуйте ці дані з вашою командою,
- періодично запитуйте у співробітників, які щодня контактують із молоддю, котра відвідує ваш центр, чи з'явилися нові «гарячі» теми або якісь зміни – оскільки їхній аналіз ситуації може допомогти виробити дуже важливі індикатори нових віянь і мінливого контексту, в якому перебуває молодь,
- проводьте анкетування молоді (знову-таки, якщо можливо, залучаючи молодих людей безпосередньо) і не забувайте про те, що ті, хто не користується вашими послугами, також можуть підказати ідеї з приводу послуг, які їм можуть бути цікаві,
- використовуйте «таємних покупців», щоб з'ясувати якість ваших повсякденних послуг.

## Робіть добре і намагайтеся зробити ще краще

Молодіжна інформація ґрунтується на зведенні принципів, а нині до цього додається широкий спектр теорій, стандартів і критеріїв. Запускаючи нові послуги для молоді, пам'ятайте про те, що це ваша стартова платформа.

Знайдіть час, щоб переглянути всі існуючі документи і теорії, і чітко виділіть кілька стандартів або критеріїв якості для своєї роботи. Надалі це може стати не тільки основою вашої роботи, а й важливою складовою звітів і схвалення ваших дій тими, хто підтримує ваш

# ЯК СТВОРИТИ МОЛОДІЖНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР АБО СЕРВІС

центр фінансово, а також на політичному та адміністративному рівнях.

Управління якістю – це постійний процес, що вимагає огляду і критичного ставлення. Погляд ззовні також дуже цінний, тому націльтеся на спільні обговорення та розробки, наприклад, із вашою національною молодіжною інформаційною мережею та іншими відповідними партнерами зі сфери роботи з молоддю. Також беріть участь у проектах і конференціях, що проходять на європейському рівні, де ви можете запропонувати свій досвід та скористатися досвідом колег, які стикаються з такими самими труднощами.

## >> Вчіться у вашій європейській мережі

Ви можете розраховувати на багатий досвід і експертизу всієї Європи, коли замислюєтеся про запуск нового молодіжного інформаційного центру чи послуги у вашому регіоні або країні. Завжди простіше зрозуміти концепцію, коли ви бачите її в дії. Для багатьох джерелом натхнення послужили візити до діючих інформаційних структур інших країн. ERIYCA допоможе вам знайти партнерів, які, наприклад, працюють у такому ж середовищі, в якому ви плануєте щось почати, пропонують такі самі послуги як і ви, тощо. ERIYCA може запропонувати вам зацікавлених партнерів. Ви можете з ними зв'язатись і попросити матеріали, хоча, звичайно ж, найкращий спосіб чогось навчитися – це поїхати і побачити все на власні очі, що дуже вітається. Також ознайомтеся з можливим фінансуванням, наприклад, через стажування за програмою ЄС Молодь у Дії.

Одного разу почавши свою діяльність, ви можете стати членом ERIYCA або національної структури, яка вже є її членом, і отримати свою вигоду від того, що ви – частина європейської мережі.



# ЯК СТВОРИТИ МОЛОДІЖНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР АБО СЕРВІС





ЯК СТВОРИТИ МОЛОДІЖНИЙ  
ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР АБО СЕРВІС