

**Obrazovanje odraslih CARDS 2004
(EuropeAid/120956/D/SV/HR)**

Nacrt uspostavljanja infopunktova

travanj 2009., Zagreb



Projektni partner

Aarhus Technical College

Denmark



Projekt financira
Europska Unija

Izradu ovog izvješća potpomogla je Europska unija.
Za sadržaj ovog izvješća odgovoran je konzorcij Aarhus Technical College Denmark,
University of Jyväskylä Finland, PEM Germany and EPRD Poland.
Sadržaj ne odražava nužno stajalište Europske unije.

Autori

Radna skupina komponente 6 u suradnji s dugoročnim stručnjakom **Bennijem Lauridsenom** i kratkoročnim stručnjacima **Meri Maretić i Jamesom Edwardom Whiteom**

Koordinatori komponenti 6

Jelena Matković, Zrinka Čale i Mario Vučić

Lektura

Jelena Matković

Grafičko oblikovanje i tisak

Četiri boje d.o.o.

Zagrebačka avenija 104 d

10090 Zagreb

www.cetiriboje.hr

Naklada

500 kom

travanj 2009., Zagreb

SADRŽAJ

1. UVOD	5
2. PODLOGA	7
3. ŠTO PODRAZUMIJEVAMO POD INFOPUNKTOVIMA?	8
4. CILJNA SKUPINA	9
5. OPSEG INFORMACIJA	10
6. LOKACIJE I VIZUALNI IDENTITET	11
7. ODGOVORNOSTI	12
8. PREPORUKE I ZAKLJUČAK	13
Prilog 1	14

1. UVOD

Cijeli niz čimbenika utječe na razvoj visokokvalitetnog sustava obrazovanja odraslih. Jedan od tih čimbenika su i informacije koje imaju ključnu ulogu u promicanju obrazovanja odraslih. Količina korisnih informacija neprestano se povećava te je stoga važno da su lako dostupne. Informacije o obrazovnoj ponudi moraju biti točne, iscrpne i aktualne te lako razumljive krajnjim korisnicima.

1.1. Zašto pišemo ovaj dokument?

Jedna od aktivnosti u sklopu projekta CARDS 2004 Obrazovanje odraslih izrada je koncepta za uspostavljanje infopunktova u Hrvatskoj.

1.2. Što podrazumijevamo pod infopunktovima?

1.2.1. Infopunktovi su mjesta na kojima građani mogu pronaći iscrpne, kvalitetne i aktualne informacije. Proces poticanja osoba na nastavak obrazovanja ili povratak u obrazovni sustav nije jednostavan, a ono što ga zasigurno ne olakšava neprestano je obilaženje brojnih ustanova u potrazi za informacijama. Stoga su infopunktovi kao mjesta na kojima se mogu dobiti sve relevantne informacije iznimno korisni i važni.

1.2.2. Infopunktovi koji nude informacije o obrazovanju odraslih postaju sve popularnija mjesta na kojima se uz pomoć informacijske tehnologije brzo može pristupiti informacijama. U mnogim zemljama koriste se za promicanje obrazovanja odraslih i povezanih usluga. Tip samoposlužnog kioska moderan je i privlačan osobama koje se inače možda ne bi trudile doći do informacija, primjerice osobe slabije razine pismenosti.

1.3. Nadamo se da će infopunktovi uspjeti postići:

Predviđeni ishodi – čvrste činjenice?

1.3.1. Infopunktovi će omogućiti da sve informacije o programima i pristupu obrazovanju odraslih na županijskoj i državnoj razini budu dostupne većem broju osoba. Na taj će način svi zainteresirani pojedinci biti potaknuti na uključivanje u programe formalnog i neformalnog obrazovanja, osposobljavanja i prekvalifikacije, što može rezultirati time da mnogi od njih steknu određenu razinu formalnog obrazovanja te druga znanja i vještine koje će im pomoći pri pronalasku stalnog zaposlenja ili u ostvarivanju drugih ciljeva.

1.3.2. S drugim relevantnim čimbenicima uspostaviti infrastrukturu/infopunktove za poticanje odraslih na povratak u obrazovni sustav, kao trajnu aktivnost kojom se nastoje predstaviti mogućnosti uključivanja u postojeće programe obrazovanja odraslih na županijskoj ili državnoj razini. Cilj je neprestano promicati obrazovanje i učenje kao cjeloživotne procese u postojećim ustanovama koje se bave obrazovanjem odraslih: otvorena učilišta, kulturni centri, ustanove redovnog školskog sustava, nevladine organizacije i slično.¹

¹ Strategija i akcijski plan obrazovanja odraslih, Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za obrazovanje odraslih, 2004.

1.4. Očekivanja – čemu se još nadamo?

1.4.1. Jedno je od očekivanja da bi se značajno povećao broj odraslih osoba koje sudjeluju u obrazovnim programima. Povećale bi se mogućnosti samozapošljavanja i zapošljavanja polaznika obrazovnih programa.

1.4.2. Povećale bi se informiranost i želja za sudjelovanjem pripadnika manjinskih skupina i osoba s invaliditetom. Poboljšao bi se pristup informacijama o obrazovnoj ponudi, pružateljima usluga i obrazovnim programima, a koje se odnose na vrstu, trajanje i cijenu programa.

1.4.3. Infopunktovi će poslužiti za promicanje socijalne inkluzije te za očuvanje i poboljšavanje zaposlenosti.

1.5. Nenamjerni ishodi – rezultati koji nisu planirani, ali bilo bi korisno ako se ostvare!

1.5.1. Osnovni aspekt CARDS projekta odnosi se na izgradnju kapaciteta kod svih ključnih dionika, a da se s tim uspjelo potvrđuje njihovo aktivno sudjelovanje u svim komponentama. Uz pomoć mreže infopunktova oni će nastaviti i dalje promicati te kapacitete.

1.5.2. Partnerstvo je također ključan element za daljnje promicanje obrazovanja odraslih. Suradnja među ključnim dionicima dovest će do uspostavljanja socijalnog partnerstva na županijskoj i općinskoj razini unutar i izvan sustava formalnog obrazovanja.

2. PODLOGA

2.1. Jedna od aktivnosti u sklopu projekta CARDS 2004 *Obrazovanje odraslih* izrada je dokumenta o uspostavi infopunktova.

2.2. U skladu s prioritarnim ciljevima, Strategija za obrazovanje odraslih iz 2004. godine navodi glavne ciljeve koji trebaju djelovati kao smjernice u osmišljavanju mjera, projekata i programa javnih ustanova i organizacija za obrazovanje odraslih:

- razviti mjere, organizacijske, kadrovske i financijske uvjete za ostvarivanje cjeloživotnog učenja kao prava i obveze svih građana Republike Hrvatske: žena, muškaraca, mladih, starijih osoba, umirovljenika, zaposlenih, nezaposlenih, domaćica, poslodavaca, branitelja, siromašnih, nepismenih; uključivanje mašte i sposobnosti svih hrvatskih građana te njihovo aktivno sudjelovanje u svakom aspektu života, omogućit će «pokretanje Hrvatske»;
- izgraditi sustav obrazovanja/učenja odraslih, koji će svima pružiti jednake mogućnosti za uključenost u kvalitetno učenje tijekom cijelog života, i u kojemu se obrazovna ponuda temelji i proizlazi iz zahtjeva i potreba za učenjem;
- donijeti mjere za zajedničko i usklađeno djelovanje mjerodavnih ministarstava, socijalnih partnera i obrazovnih ustanova;
- stvoriti zakonske i stručne pretpostavke, kako bi sveobuhvatno obrazovanje odraslih bilo jednako važan, sastavni dio odgojno-obrazovnog sustava Republike Hrvatske;
- prilagoditi odgojno-obrazovno planiranje i programiranje, strategije i oblike poučavanja i učenja kako bi znanja i vještine odgovarali mogućnostima i potrebama pojedinca, zahtjevima rada i posla te radnom i društvenom okruženju;
- poticati i osposobljavati građane za sudjelovanje u svim područjima suvremenog života, posebno u društvenom i političkom životu na svim razinama, uključujući i europsku razinu;
- poticati korištenje nove informacijske i komunikacijske tehnologije u cjeloživotnom učenju i obrazovanju odraslih jer to, među ostalim, omogućava individualizirani pristup učenju, prikladan odraslima, izbor najpogodnijega vremena za učenje te druge pogodnosti;
- poboljšati integraciju rada i učenja – zbog OECD ekonomija - jer promjene idu za tim da se obrazovanje i rad zbivaju cijelo vrijeme, umjesto tradicionalne odvojenosti studiranja i cjeloživotnog rada.

Uspostavljanje javnih infopunktova u skladu je s navedenim ciljevima.

2.3. Svi ključni dionici koji su sudjelovali na radionicama o uspostavljanju infopunktova složili su se da je to uspješnog promicanja obrazovnih mogućnosti namijenjenih odraslima.

2.4. U Hrvatskoj se već neko vrijeme planira uspostavljanje infopunktova za promicanje obrazovanja odraslih na županijskoj razini. Dakle, infopunktovi nisu nov koncept. O njima se raspravljalo 2005. godine – pogledati dokument o uspostavljanju infopunktova za promicanje obrazovanja odraslih na županijskoj razini.²

Ovaj je dokument razvijen u Centru za obrazovanje odraslih, koji je djelovao u sklopu Zavoda za školstvo Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa te je korišten u radu šeste komponente.

² Uspostavljanje infopunktova za promicanje obrazovanja odraslih na razini županija, Centar za obrazovanje odraslih Zavoda za školstvo Republike Hrvatske, 2005.

3. ŠTO PODRAZUMIJEVAMO POD INFOPUNKTOVIMA?

3.1. Infopunktovi su mjesta na kojima ljudi imaju pristup iscrpnim, kvalitetnim i aktualnim informacijama na jednome mjestu (One Stop Shops).

3.2. Informacijski punkt je interaktivno grafičko sučelje koji nudi informacije o određenim temama. Uglavnom se koriste na željezničkim kolodvorima, zračnim lukama, muzejima i sličnim mjestima.

3.3. Prilikom osmišljavanja infopunktova važno je imati na umu da korisniku mora omogućiti izravan pristup željenoj informaciji bez nepotrebnog prolaženja kroz ostale informacije. Stoga mora sadržavati izbornike koji pružaju poveznice na sve informacije. To se može ostvariti pomoću Power Point prezentacije ili internetskih stranica.

Pri odabiru stila infopunktova u obzir se moraju uzeti njihova svrha, odnosno usluge i informacije koje će pružati, te ciljna publika kojoj su namijenjeni.

3.4. Hrvatski zavod za zapošljavanje ima moderan i uhodan sustav infopunktova pomoću kojih nezaposlene osobe mogu pronaći informacije o mogućnostima zapošljavanja i obrazovanja. Informacije koje pružaju odnose se na obrazovanje nezaposlenih osoba, nezaposlenih mladih osoba bez radnog iskustva te svih zaposlenih osoba, a pomažu u usklađivanju obrazovne ponude s potrebama tržišta rada i ekonomskog rasta. Također se koriste i za savjetodavni rad i istraživanja.

3.5. Kako bi se poboljšao pristup informacijama, bilo bi dobro da se uspostavi suradnja kojom bi se infopunktovi o obrazovanju odraslih povezali s onima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje.

3.6. Primjeri infopunktova drugih zemalja?

Prilog 1 donosi neke primjere drugih zemalja u kojima se tijekom proteklih deset godina uporaba infopunktova znatno povećala te postala sofisticiranija.

4. CILJNA SKUPINA

Tri su moguće kategorije ciljnih skupina:

- 4.1. Šira javnost – kako bi doznala što i gdje je dostupno. Odrasle osobe, posebice nezaposlene odrasle osobe koje nisu završile osnovno ili srednjoškolsko obrazovanje; zaposlene osobe koje žele steći dodatne kvalifikacije; osobe treće životne dobi; osobe s poteškoćama te pripadnici manjinskih skupina.
- 4.2. Osobe koje već polaze obrazovne programe te žele usmjeravanje i savjetovanje za daljnje učenje.
- 4.3. Stručnjaci iz obrazovnog sektora, posebice oni koji žele provoditi istraživanja ili raditi kao savjetnici.

5. OPSEG INFORMACIJA

5.1. Koje informacije trebaju biti dostupne?

U sklopu prve komponente uspostavlja se opsežna baza podataka koja će nadopuniti postojeće podatke Agencije za obrazovanje odraslih. Javni dio te baze podataka bit će dostupan putem infopunktova i pružat će sljedeće informacije:

- popis ustanova po županijama s općim informacijama,
- ponudu programa u ustanovama s općim informacijama,
- okvirnu cijenu programa,
- kontakte,
- mogućnosti obrazovanja u drugim zemljama.

Također, ako se postigne dogovor, infopunktovi bi omogućili:

- odgovarajuće poveznice na internetske stranice partnerskih ustanova, posebice internetsku stranicu Agencije za obrazovanje odraslih;
- pregled deficitarnih zanimanja i pregled stanja tržišta rada, ako se uspostavi suradnja između Hrvatskog zavoda za zapošljavanje i Agencije za obrazovanje odraslih.

5.2. Kako bi navigacija bila što jednostavnija, informacije trebaju biti razvrstane po kategorijama.

5.3. Korisnicima treba, ako je moguće, biti ponuđena mogućnost registracije tako da daljnje informacije koje ih zanimaju mogu primati na kućnu adresu ili putem elektroničke pošte.

6. LOKACIJE I VIZUALNI IDENTITET

6.1 Proces uspostave infopunktova diljem Hrvatske trajat će dulje i stoga se ne može očekivati da prati situaciju u drugim europskim zemljama u kojima infopunktovi funkcioniraju već godinama.

6.2. Postoje dvije vrste infopunktova koji se mogu uspostaviti - samoposlužni kiosk (poput ovih na slici) ili punkt gdje se uz informacije mogu dobiti i savjeti stručnih osoba. Takvi su infopunktovi najčešće smješteni u sklopu ustanova za obrazovanje odraslih.



6.3. Samoposlužni kiosci mogu biti na bilo kojem javnom mjestu, a u drugim zemljama najčešće su smješteni na prometnim i posjećenim javnim mjestima, poput trgova ili trgovačkih centara. U Hrvatskoj bi infopunktovi mogli biti u obrazovnim ustanovama te područnim uredima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje.

6.4. Samoposlužni punktovi trebaju biti jednostavni i prilagođeni korisnicima (jedna od mogućnosti touch-screen/zaslona osjetljivi na dodir). Trebaju pružati usluge poput mogućnosti ispisa informacija, koja je posebno korisna osobama koje su neplanirano došle potražiti informacije te ih nemaju čime pribilježiti.

6.5. Punktovi s mogućnošću asistencije trebaju se nalaziti u toplom i ugodnom okruženju, koje će po mogućnosti imati i dodatne prostorije, poput sobe za sastanke. Savjetnik treba biti stručna i educirana osoba. Takvi su punktovi najčešće smješteni unutar ustanova za obrazovanje odraslih.

6.6. U oba slučaja, infopunktovi trebaju biti moderni, iscrpni i relevantni (prikladni svrsi) te aktualni.

6.7. Predviđa se da bi proces uspostavljanja infopunktova trajao više godina.

6.8. Zajednički vizualni identitet, primjerice onaj Agencije za obrazovanje odraslih, treba primijeniti na svim infopunktovima kako bi bili prepoznatljivi.

7. ODGOVORNOSTI

7.1. Kako bi uspostavljanje i održavanje infopunktova bilo uspješno, važno je da su odgovornosti svih partnera jasne i precizne.

7.2. Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa te Agencija za obrazovanje odraslih odgovorni su za:

- uspostavljanje baze podataka na kojoj se temelje infopunktovi,
- dodavanje ili brisanje podatka, ako je potrebno,
- održavanje točnih informacija, što bi činili partneri.

7.3. Obrazovne ustanove odgovorne su za:

- pružanje točnih informacija,
- vođenje infopunktova unutar svojih ustanova.

7.4. Ostali korisnici odgovorni su za:

- pružanje točnih informacija,
- vođenje infopunktova unutar svojih ustanova.

8. PREPORUKE I ZAKLJUČAK

8.1. Kao što je navedeno u uvodu, kako Hrvatska želi visokokvalitetan sustav obrazovanja odraslih, u obzir treba uzeti mnogo važnih čimbenika. Jedan od tih čimbenika je informacija koja mora biti točna, iscrpna i aktualna.

8.2 Preporuke

8.2.1. Treba izraditi razvojni plan za uspostavu mreže infopunktova. Prilikom izrade plana u obzir treba uzeti kratkoročno ostvarive ciljeve, ali pritom razmotriti i dulji vremenski kontekst te se ne sputavati vremenskim rokovima ako za to nema potrebe. Predloženo je da se jedan ili dva infopunkta uspostave kako bi se ispitale reakcije javnosti.

8.2.2. Zajednički vizualni identitet, primjerice onaj Agencije za obrazovanje odraslih, treba primijeniti na svim infopunktovima kako bi bili prepoznatljivi.

8.3. Zaključci

8.3.1. Agencija za obrazovanje odraslih mjerodavna je za uspostavljanje infopunktova.

8.3.2. Kao što je viđeno na radionicama, partneri su voljni i spremni uspostaviti i održavati infopunktove na području Republike Hrvatske.

8.3.3. Partneri su se obvezali pomagati u pružanju i ažuriranju podataka.

8.3.4. Predviđa se da bi proces uspostavljanja infopunktova trajao više godina.

PRILOG 1

Primjeri infopunktova

Budući da su infopunktovi Hrvatskog zavoda za zapošljavanje tematski i korisnički iznimno specifični, ovdje ćemo se pozabaviti primjerima drugih infopunktova, posebice onih u Ujedinjenom Kraljevstvu.

Iako su primjeri uglavnom međusobno slični, neki su infopunktovi po pitanju informacija koje pružaju općenitog tipa. To ovisi o vrsti ustanove koja pruža informacije, primjerice informacije obrazovne ustanove bit će vrlo specifične, a lokalna će vijeća nuditi informacije o svim uslugama koje nude.

Kao što se može pročitati, infopunktovi dolaze u različitim oblicima, neki su samoposlužni, a neki nude mogućnost asistencije. Koriste ih različite ustanove i organizacije kako bi svoje informacije učinile dostupnima, primjerice:

- državna uprava,
- vijeća – lokalne vlasti,
- sveučilišta,
- dobrotvorne organizacije.

Sljedeći primjeri pokazuju kako se infopunktovi koriste te kakve informacije i usluge nude.

Državna uprava

Makedonija

2003. godine Delegacija Europske komisije uspostavila je mrežu EU infopunktova koji su smješteni u nekoliko gradova širom zemlje.

Nekoliko infopunktova uspostavljeno je u sklopu informacijskih centara za građane, koji su otvoreni u sedam općina.

Osnovna je svrha tih infopunktova da budu mjesta na kojemu će građani učiti o funkcioniranju Europske unije, njezinim institucijama, politikama i programima te o razvoju odnosa između EU i Makedonije.

Informacijski punktovi nude slobodan pristup publikacijama o EU, internetskim stranicama o Europi te mogućnost sudjelovanja na sastancima na kojima se raspravlja o temama vezanima uz EU, koje su građanima posebno zanimljive.

Specifične aktivnosti:

- organizacija obrazovnih aktivnosti (sastanci s učenicima, rasprave o određenim temama u centrima/ školama, mogućnosti školarina i slično);
- organizacija rasprava, okruglih stolova s predstavnicima zemalja članica EU, predstavnicima zemalja kandidatkinja, domaćim stručnjacima;
- uspostava suradnje s građanima, NVO-ima, institucijama, privatnim sektorom i ostalima, kroz pružanje pristupa informacijama o EU (pristup internetu, baze podataka, elektronička pošta, sastanci);
- uspostavljanje kontakata i izmjena iskustava s drugim informacijskim punktovima/centrima iz drugih zemalja koje žele postati članice EU;
- suradnja s lokalnim medijima u pružanju točnih informacija o Misiji EU u Skoplju te aktivnostima koje u zemlji provode zemlje članice EU.

Vijeća – lokalne vlasti

Vijeće Sjevernog Lanarkshirea

Log into Learn <http://www.logintolearn.com/>

LogintoLearn - ulaz u cjeloživotno učenje.

Služba za učenje i zabavu Sjevernog Lanarkshirea uspostavila je LogintoLearn kako bi građanima pomogla u ostvarivanju njihovih ambicija – vezanih uz posao, zabavu ili informiranje, bez obzira na dob, sposobnosti i sredstva. Usluga je dostupna na svim mjestima koja imaju pristup internetu, uključujući lokalne knjižnice.

Osobama koje nemaju mnogo iskustva u korištenju interneta omogućeno je savjetovanje i usmjerenje.

LogintoLearn usluga dostupna je i putem kabelske i satelitske televizije. Cijelom nizu tečajeva i informacija o učenju može se pristupiti i pomoću mobilnih telefona.

Usluga je brza, jednostavna i prikladna.

Također, više informacija može se dobiti i putem besplatnog telefonskog broja i elektroničke pošte.

Vijeće u Aberdeenshireu

Infopunktovi za karijeru

Infopunktovi za karijeru nalaze se u sklopu knjižnica i informacijskog centra u Aberdeenshireu. Ti su punktovi plod suradnje Informacijskog vijeća, škotskih knjižnica i škotskog centra za karijeru.

Infopunktovi za karijeru sadrže niz resursa koji se razlikuju od knjižnice do knjižnice, a pokrivaju sljedeće teme:

- tečajevi i kvalifikacije,
- studiranje,
- prospekti koledža i sveučilišta,
- informacije o financiranju,
- informacije o radnim mjestima,
- izrada životopisa i prijava za posao,
- razgovorne vještine,
- rad u inozemstvu,
- samozapošljavanje.

Pomoću kategorije Tečajevi i karijere (Courses and Careers) moguće je pretraživati knjige dostupne putem interneta. Članovima knjižnice u Aberdeenshireu, koji uz knjižnicu koriste i ovu uslugu, omogućeno je olakšano snalaženje i navođenje pomoću članskog broja. Ponuđene usluge su:

- pregled tečajeva – sveučilišta i nastavak obrazovanja (Course Discover - Universities and Further Education);

- kvalifikacije u Velikoj Britaniji (British Qualifications);
- Trotman karijere (Trotman Careers);
- Što odabrati? Vodič kroz karijere (Which? Guide to Choosing a Career).

Korištenje interneta besplatno je u svim knjižnicama koje imaju pristup internetskim izvorima o karijerama. Također, knjižnice nude i popis korisnih internetskih stranica putem internetskih poveznica (weblinks).

Vijeće u Kingstonu

iPlus informacijski punkтови

Informacijski punkтови uspostavljeni su širom gradske općine tako da građani mogu kontaktirati Vijeće kad god požele.

Širom gradske općine smješteno je deset informacijskih punktova koji pružaju izravnu vezu s Vijećem, besplatnu elektroničku poštu, vijesti BBC-ja, informacije o prijevozu i slobodnim radnim mjestima.

Infopunktovi također nude informacije o zajednici, liniji za pomoć djeci (Childline), savjetovanja za žrtve silovanja i obiteljskog nasilja, infoliniju o nestalim osobama te informacije o uslugama čuvanja djece. Korisnici informacije Vijeća mogu dobiti izravno putem iPlus informacijskog punkta ili mogu nazvati gradsku općinu putem besplatne „Voice over IP“ internetske veze.

Suradujući sa svojim strateškim partnerima, Vijeće je građanima omogućilo usluge elektroničke pošte, pregled vijesti i sportskih novosti te igara, što je pridonijelo privlačnosti infopunktova.

Temeljna karakteristika iPlus informacijskih punktova snažno je ugrađeno računalo s brzim pristupom internetu. Računalo punkt čini točkom bežičnog pristupa internetu, što znači da svi korisnici mogu svoja računala s karticama za bežični pristup spojiti na internet u krugu od 30 metara oko punkta. Svi informacijski punkтови spojeni su na StreetNet, što Kingston čini jednom od prvih urbanih bežičnih sredina u Europi



Vijeće u Kirkleesu

Vijeće trenutačno prenamjenjuje svoju mrežu knjižnica u knjižnično–informacijske centre u kojima će građani u ugodnom i nespontanom ambijentu moći pristupiti većini usluga. Ova prenamjena usluga nadovezuje se na informacijske punktove u Kirkleesu.

Županijsko vijeće Somerseta

Informacijski punktovi Vijeća

Informacijski punktovi Vijeća uspostavljeni su širom zemlje i pružaju općenite savjete i informacije o Županijskom vijeću i službama Vijeća okruga.

Punktovi pružaju informacije o općenitim pitanjima poput sljedećih:

- Tko je moj gradski, općinski i županijski vijećnik?
- Što mogu poduzeti u vezi s bučnim susjedstvom?
- Gdje mogu dobiti informacije o lokalnim igraonicama, vrtićima i osobama za brigu o djeci?
- Ispunjavam li uvjete za županijske porezne olakšice?
- Kako možemo dobiti brzinomjer u našem naselju?

Osoblje informacijskih punktova Vijeća educirano je za pomoć građanima pri takvim upitima te ih po potrebi povezuje s drugim osobama koje im mogu pomoći.

Sljedeći primjer prikazuje infopunktove koji se koriste na Novom Zelandu. Oni se temelje na touch-screen (zasloni osjetljivi na dodir) tehnologiji te široj javnosti pružaju cijeli niz korisnih informacija.



Aplikacije uključuju:

- uvid u bodovno stanje „pametnih kartica“,
- pregled nekretnina,
- multimedijски interaktivni pregled restoranskih jelovnika,
- telefonski imenik,
- obrazovnu ponudu,
- profesionalno usmjeravanje i informiranje,
- poveznicu na e-Vladu,
- internetsko bankarstvo,
- kupnju ulaznica za različita događanja putem interneta,

- specijaliziranu Voice over IP podršku,
- mogućnost videokonferencije.

Ovakav raspon usluga jasno prikazuje kako lokalne vlasti koriste ovu tehnologiju.

Zajednica

Sljedeći primjer opisuje kiosk osmišljen za pružanje informacija o globalnim klimatskim promjenama. Osim pružanja informacija, kiosk služi i kao obrazovno sredstvo za djecu i odrasle.

Jedinica za istraživanje klimatskih promjena

U sklopu Programa za mjerenje atmosferskih zračenja (ARM), koji financira Ministarstvo energetike SAD-a, uspostavljena je Jedinica za istraživanje klimatskih promjena (ACRF). Voditelji jedinice razumiju vrijednost tradicionalnog znanja za razumijevanje znanosti. Stoga, kako bi znanost učinili razumljivijom i bliskijom stanovništvu, posebice lokalnom, prikupljaju i objavljuju informacije o vremenu i klimatskim promjenama.



Kiosk na Aljasci ugrađen je u listopadu 2003. godine.



Kiosk u zračnoj luci u Nauru ugrađen je u studenome 2006. godine.

U sklopu Programa obrazovanja i informiranja Jedinice za mjerenje atmosferskih zračenja pokrenutog 2002. godine osmišljena je serija interaktivnih kioska pod nazivom Klimatske promjene: znanost i tradicionalno znanje. Kiosci pružaju znanstvene informacije o istraživanju klimatskih promjena zajedno s usmenom predajom, dnevnim promatranjima i temama od opće važnosti. U sklopu programa obrazovanja i informiranja uspostavljeni su kiosci u Barrowu na Aljasci, u Darwinu u Australiji, na otoku Nauru u Republici Nauru te otoku Manus, Papua Nova Gvineja.

Sveučilišta

Sveučilište u Glasgowu

Studentski infopunktovi

Studentski infopunktovi (SIPs) djeluju kao središnja točka za prenošenje informacija između službi kampusa i sveučilišne zajednice. Ured izgrađuje mreže sa sveučilišnim službama, studentskim organizacijama i dalje širi odgovarajuće informacije. Osoblje je educirano i spremno pružiti odgovore na niz pitanja koja se tiču Sveučilišta u Glasgowu studentima, zaposlenicima i javnosti.

Neke od tema o kojima nude informacije su sljedeće:

- kampus i karte grada,
- informacije student-servisa,
- savjeti o svim problemima vezanima uz studentski život,
- informacije o porezu u županiji,
- informacije o svim sveučilišnim službama,
- publikacije studentskih udruga/studentskog zbora,
- bilten sveučilišta,
- informacije o smještaju,
- pamfleti o svim aktivnostima, grupama, klubovima, podršci i pomoći dostupnima na sveučilištu,
- liječnici opće prakse – na temelju poštanskog broja, pružaju popis lokalnih liječnika opće prakse,
- općenite informacije za studente koji se još nisu snašli.

Dobrotvorne organizacije

Macmillan organizacija za bolesnike s rakom

Infopunktovi o zdravlju

Infopunktovi o zdravlju uspostavljeni su u suradnji s Macmillan organizacijom za bolesnike s rakom (Macmillan Cancer Support) kako bi se promovirale knjižnice kao mjesta gdje se mogu dobiti informacije o zdravlju i bolestima (posebice o raku). Macmillanovi dobrovoljci pomažu u svim aktivnostima istraživanja u svakoj od knjižnica. Oni su dio šireg programa kojim se knjižnice i drugi javni centri zajednice nastoje promovirati kao mjesta gdje se mogu dobiti informacije o zdravlju.

Sve daljnje informacije mogu se pronaći na internetskim stranicama organizacije Macmillan (Macmillan website) te na stranicama vodeće europske dobrotvorne organizacije za informiranje o raku koja sadrži više od 4500 stranica informacija o raku, praktičnim savjetima i podršci za bolesnike s rakom, njihovim obiteljima i njegovateljima (Cancerbackup).

Privatna tvrtka

Ovaj primjer objašnjava kako privatna tvrtka koristi informacijske punktove za poboljšanje procesa poslovanja i komunikacije sa svojim klijentima. No uz specifične poslovne informacije, ti informacijski punktovi sadrže i informacije općenitog tipa namijenjene široj javnosti.

Keltron, državna korporacija za razvoj elektronike, kreće u projekt uspostavljanja informacijskih kioska širom države, u čemu će im pomoći lokalne vlasti.

Informacijski će kiosci pružati sadržajno specifične informacije zanimljive lokalnoj zajednici te pritom omogućavati moderno komuniciranje i pristup mnogim informacijskim sadržajima. Svi će kiosci biti povezani s okružnim sjedištem, što će omogućiti pristup različitim državnim podacima, shemama, informacijama o sustavu javne raspodjele, popisu stanovništva, poljoprivredi i slično.

Kiosci će također sadržavati korisnicima pristupačne module pomoću kojih će poljoprivrednici moći pronaći savjete o obradi i gnojenju tla, odabiru sjemenki, uporabi pesticida i gnojiva te prepoznavanju različitih štetočina i bolesti.

Osobe će imati mogućnost podnošenja aplikacija za sheme poput PMRY (Prime Minister's Rozgar Yojana scheme - model samozapošljavanja mladih obrazovanih osoba) te procjenjivati tijek obrade prijave. Kiosci će nuditi i mogućnost privremene registracije malih poduzeća i ispunjavanja obrasca za povrat poreza na promet.

Serveri u različitim okružnim sjedištima bit će umreženi zbog lakšeg protoka informacija i usluga. Vlada je u tu svrhu, na temelju ugovora o pravu prolaza zemljištem, ugovorila postavljanje mreže optičkih kablova kojom će se omogućiti brz protok podataka.

Kako bi projekt obuhvatio što veći broj korisnika, kioske neće koristiti samo lokalne vlasti, nego će biti dani u koncesiju, što podrazumijeva njihovo proširenje dodatnim uslugama poput e-obrazovanja, informacijama o ponudi na tržištu rada i otvaranje elektroničke pošte.

Portali

Primjer koji slijedi pokazuje kako su infopunktovi dignuti na sljedeću razinu, razinu portala.

Zajednički obrazovni portal lokalnog vijeća – MojETL

(Joint Local Council Education Portal – MyETL)

MojETL (MyETL)

Moje pravo na učenje (My Entitlement to Learning) građanima nudi informacije i savjete potrebne kako bi na najbolji način iskoristili mnoge obrazovne mogućnosti koje im nude **Lanarkshire** i susjedna područja. Svi pružatelji usluga obrazovanja i osposobljavanja u Lanarkshireu udružili su se kako bi građanima omogućili jednostavan pristup obrazovnim programima.

Samo nekoliko klikova mišem omogućuje pristup stotinama obrazovnih mogućnosti koje pokrivaju cijeli niz tema i razina. Oni koji već znaju što traže, ili samo žele vidjeti što se nudi, trebaju kliknuti na gumb Učenje kako bi pronašli tečajeve koji odgovaraju njihovim potrebama. Gumb Savjeti namijenjen je onima koji trebaju neke općenite informacije o obrazovanju, učenju i sličnom. Gumb Testeri nudi mogućnost isprobavanja programa.

Navigacija je moguća po temi, pomoću tipkovnice i interaktivne mape.

