

➔	<b>1. Einleitung</b>	
	<i>Interview mit Chinonyerem Anthony (Spanien)</i>	
	„Entdeckung des Büros für Jugendemanzipation“ .....	2
➔	<b>2. Warum Jugendinformation?</b>	
	Selbständig werden .....	3
	Teil der Gesellschaft werden .....	3
	Aufgeklärte Bürger werden .....	3
	<i>Interview mit Juha Alatola (Finnland)</i>	
	„Online-Jugendinformation als Herausforderung“ .....	4
➔	<b>3. Was ist Jugendinformation?</b>	
	Die Grundlagen .....	5
	Die Extras .....	5
	<i>Interview mit Veronika E. (Österreich)</i>	
	„Auslandsaufenthalt“ .....	8
➔	<b>4. Einrichten von Jugendinformationszentren und -diensten</b>	
	Es geht um Bedürfnisse .....	9
	Gründen Sie ein Netzwerk .....	9
	Auftrag und Dienste .....	10
	Rechtsstatus und Finanzierung .....	10
	Örtlichkeit und Mitarbeiter .....	11
	Qualität und Evaluierung .....	12
	Lernen Sie von Ihrem europäischen Netzwerk .....	13
	<i>Interview mit M.C. (Niederlande)</i>	
	„Junge Menschen ernst nehmen“ .....	13
➔	<b>5. Die europäische Dimension der Jugendinformation</b>	
	Europarat .....	15
	Europäische Union .....	15
	ERYICA .....	16
	EURODESK .....	17
	EYCA .....	17
	Europäisches Jugendforum .....	17
	<i>Interview mit Rebeka B. (Slowenien)</i>	
	Hotline „Jugendliche für Jugendliche“ .....	17
➔	<b>6. Verbundene Dokumente</b>	
	Europäische Charta der Jugendinformation (ERYICA) .....	19
	Prinzipien für Online-Jugendinformation .....	20
	Indikatoren für eine Nationale Politik der Jugendinformation .....	21
	Empfehlung CM/Rec(2010)8 des Ministerkomitees über Jugendinformation .....	23
	Empfehlung Nr. R (90)7 des Ministerkomitees über Information und Beratung der Jugend .....	25
	Weitere verbundene Dokumente .....	26

# Einleitung

Heute ist das Arbeitsfeld Jugendinformation in vielen europäischen Staaten ein anerkannter Teil der Jugendarbeit. In einigen Ländern blickt sie auf eine 40-jährige Geschichte zurück. In diesen 40 Jahren hat die Jugendinformationsarbeit viele Veränderungen erlebt und hat sich an gesellschaftliche Entwicklungen im Allgemeinen und die Lebensumstände junger Menschen im Besonderen angepasst.

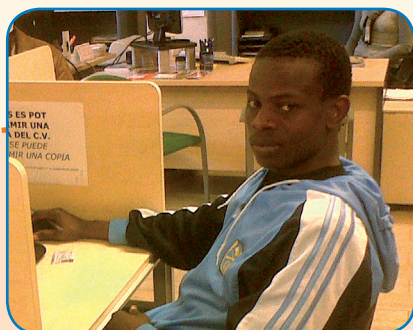
Im Bereich der allgemeinen Jugendinformation haben sich in diesen vier Jahrzehnten auf lokaler und regionaler Ebene sowie in den nationalen Strukturen und europäischen Netzwerken viele professionelle Entwicklungen ergeben. Die Anerkennung auf europäischer Ebene wurde vor allem durch die Empfehlung Nr. (90) 7 des Ministerkomitees des Europarats aus dem Jahr 1990 und die Integration der Jugendinformation als eine der Prioritäten im Weißbuch zur Jugend erreicht, das 2001 von der Europäischen Kommission eingeführt wurde.

Darüber hinaus findet im Bereich Jugendinformation ein reger Austausch von erfolgreichen Projekten und Erfahrungen statt, es wurden

Förderstrukturen und Trainingsangebote erstellt und allgemeine Grundsätze und ethische Prinzipien diskutiert.

In den letzten drei Jahren traten mehrere Organisationen, politische EntscheidungsträgerInnen und motivierte junge Menschen an ERYICA und an den Europarat heran, die in ihrer Kommune, in ihrer Region oder in ihrem Land einen Jugendinformationsservice gründen möchten. In Folge dieser Anfragen haben die Partner entschieden, dieses Jugendinformations-Starterkit für alle interessierten Organisationen, JugendarbeiterInnen, politischen EntscheidungsträgerInnen und jungen Menschen in den Staaten zu erstellen, in denen es keine Jugendinformation gibt oder wo diese noch in den Kinderschuhen steckt.

Dieses Starterkit bietet einen ersten Einblick in die Jugendinformation und die ihr zugrunde liegenden Arbeitsprinzipien und Aufgaben. Es gibt Hilfestellung, wie man einen Jugendinformationsservice einrichtet und einige praktische Informationen, was die unterschiedlichen europäischen Strukturen jenen zu bieten haben, die sich im Bereich Jugendinformation engagieren wollen.



## Interview mit Chinonyerem Anthony (Spanien)

2

### „Entdeckung des Büros für Jugendemanzipation“

Chinonyerem Anthony ist ein junger Mann aus Nigeria. Er ist 19 Jahre alt und kam vor zwei Jahren nach Europa. Er erzählt seine Lebensgeschichte: „ich bin wie jeder andere Ausländer nach Europa gekommen“, vor allem, weil ich nach „grüneren Weiden“ suchte.

#### Wie hast Du von uns erfahren?

Nun...als ich zuerst nach Spanien kam, lebte ich in Malaga. Damals war ich noch minderjährig. Ich ging zur Schule. Als ich 18 Jahre alt war, musste ich weggehen, weil ich nach Abschluss der Schule keine Arbeit fand. Ich hatte in Nigeria einen Freund, dessen Bruder auf Mallorca lebt. Seine Freundin ist aus Polen.

Ich entschied, nach Mallorca zu gehen, und lebte zunächst bei ihnen. Dieses Mädchen kannte dieses Büro, sie half mir, es zu finden, weil ich zunächst nicht wusste, was ich tun sollte oder wie ich einen Job finden konnte. Als ich zum Jugendinformationsbüro ging, habe ich gefragt, welche Dienstleistungen sie anbieten, und ich war ganz erstaunt, weil ich nicht wusste, dass junge Menschen hier alle diese Ressourcen haben. Als ich z. B. in Malaga war, konnte ich kein Büro wie dieses finden. Heute weiß ich, dass sie dort auch eines haben, aber damals hat mir kein Mensch davon erzählt!

#### Wie konnten wir vom Emanzipationsbüro dir helfen?

Sie haben mir bei der Suche nach einem Job geholfen. Ich habe ihre Internetseite mit Stellenangeboten besucht. Seither habe ich mich für verschiedene Jobs beworben, und vor einigen Tagen hatte ich ein erstes Vorstellungsgespräch hier in Palma. Sie haben mir auch bei meinem Lebenslauf geholfen und mir erklärt, wie ich mich auf ein Vorstellungsgespräch vorbereite. Sie haben sich von Anfang an um meine persönliche Situation gekümmert und versucht, mich zu verstehen.

#### Was denkst du über die Angebote des Jugendemanzipationsbüros?

Ich finde, die technischen Ressourcen des Jugendemanzipationsbüros sind großartig. Sie haben sogar ein kostenloses WLAN, aber ich habe keinen Laptop. Sie haben aber verschiedene PCs für Jugendliche, daher kann ich jeden Tag bequem im Internet surfen.

Ich denke, das Büro wurde geschaffen, um Jugendlichen ein Bewusstsein zu geben, insbesondere im Hinblick auf ihr Recht, ein bestimmtes Ziel zu erreichen, vorwiegend mit Informationen über Beschäftigung, Gesundheit und andere Dinge, die uns im Alltag helfen. Ich versuche, jeden Tag hierher zu kommen und lese Zeitung.

Meine Erfahrungen mit dem Jugendinformationsbüro sind wirklich großartig: Man braucht gute und freundliche Fachleute, besonders wenn man schwierige Zeiten erlebt, und die habe ich hier gefunden.

Jetzt möchte ich einfach einen Job finden, der mir hier meinen Lebensunterhalt ermöglicht. Ich möchte mich auch weiterbilden, wenn das möglich ist, und möchte glücklich sein, so wie andere Jungs.

Chinonyerem Anthony

# Warum Jugendinformation?

In einem Artikel in Forum 21 über die europäische Jugendkampagne „Alle anders-alle gleich“ bemerkte Ralf René Weingärtner, Direktor der Direktion für Jugend und Sport des Europarats, dass es bei aller Politik mit jungen Menschen und für junge Menschen um „Zugang und Eingliederung“ geht.<sup>1</sup>

Dies ist auch der allgemeine Ausgangspunkt für die Jugendinformation: Ein Service für junge Menschen, der sie dabei unterstützt, ihre eigenen selbständigen Entscheidungen zu treffen und ihre Wünsche auf eine Weise in die Praxis umzusetzen, die am besten ihren Fähigkeiten und Möglichkeiten entspricht.

Die Grundidee hinter der Entwicklung allgemeiner Jugendinformationsdienste und -strukturen ist immer das Recht junger Menschen auf den Zugang zu umfassenden, korrekten und ausgewogenen Informationen gewesen, die auf ihre Bedürfnisse eingehen und die speziell für sie entwickelt wurden, damit sie leicht verständlich sind.

Das Recht auf Information wurde in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, dem Übereinkommen über die Rechte des Kindes, der Europäischen Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten und der Empfehlung Nr. (90) 7 des Ministerkomitees des Europarats anerkannt. Diese Dokumente und die in ihnen formulierten Absichten sind in der Vergangenheit und Gegenwart immer wichtige Referenzpunkte für die Jugendinformation auf lokaler, regionaler, nationaler und europäischer Ebene gewesen.

## Selbständig werden...

Junge Menschen befinden sich in einer Lebensphase, in der sie von Kindern zu Erwachsenen werden, die für ihre eigenen Entscheidungen verantwortlich und unabhängig von ihren Familien, Schulen und anderen Institutionen sind. Dies ist an sich schon eine Phase großer Herausforderungen. In relativ kurzer Zeit müssen sie viele wichtige Entscheidungen treffen, die ihre gesamte Zukunft bestimmen können.

Die Wahl einer geeigneten Ausbildung, die Suche nach dem ersten Job und der ersten Wohnung und der eigenständige Umgang mit Geld sowie die erste Liebe, die ersten sexuellen Erfahrungen und die manchmal schmerzvolle, aber notwendige Trennung von ihrem Zuhause und ihren Familien sind nur einige der Herausforderungen, mit denen junge Menschen fertig werden müssen.

All dies geschieht in einer Zeit ihres Lebens, in der sie immer noch im Selbstfindungsprozess sind und sich fragen, wer sie sind und wie sie ihre eigenen Identitäten und Lebensstile definieren sollen. Dies ist bereits eine große Aufgabe, auch wenn sie nicht mit weiteren Komplikationen konfrontiert sind, wie z. B. einer benachteiligten Herkunft, Schulversagen oder wenn sie aus dem einen oder anderen Grund keinen Arbeitsplatz finden oder in Schwierigkeiten geraten im Hinblick auf Drogen, Alkohol oder Gewalt.

Viele junge Menschen durchlaufen diese Phase ohne Probleme und mit der Unterstützung ihrer Familien, Freunde oder LehrerInnen. Allerdings können in einer Gesellschaft, in der stabile Lebensläufe und Lebensmuster immer seltener „normal“ sind und sich immer mehr Gelegenheiten bieten, aber gleichzeitig eine klare Übersicht über diese Gelegenheiten immer komplizierter wird, diejenigen, die mit jungen

Menschen zu tun haben, mit Fragen konfrontiert werden, die weit über ihre eigenen Erfahrungen hinausgehen.

Die allgemeine Jugendinformation hat zum Ziel, junge Menschen, die Entscheidungen treffen müssen, zu unterstützen, indem sie ihnen Zugang zu den erforderlichen Informationen über ihre Optionen und Möglichkeiten und zu den verfügbaren Diensten und Programmen gewährt und sie durch vielfältige Formen der Intervention dabei unterstützt, die Informationen auszuwerten und zu beurteilen.

Jugendinformation versucht auf der Grundlage eines benutzerzentrierten Ansatzes alle Themen abzudecken, die für junge Menschen relevant sind. Jugendliche sollen befähigt werden ihre eigenen, informierten Entscheidungen zu treffen.

## Teil der Gesellschaft werden...

Jugendinformation orientiert sich an den Bedürfnissen und Fragen junger Menschen und versucht vor allem, auf diese einzugehen. Nichtsdestotrotz hat Jugendinformation auch die Aufgabe, junge Menschen dabei zu unterstützen, ihren Platz in der Gesellschaft zu finden.

Des Weiteren hat die Jugendinformation, neben dem Eingehen auf die Bedürfnisse junger Menschen, eine klare Rolle in der Präventionsarbeit, indem sie aktiv Informationen über Möglichkeiten der Freizeitgestaltung, Alternativen für Phasen ohne Beschäftigung und Ausbildung, sowie Möglichkeiten für die Teilnahme an Projekten und Freiwilligenarbeit und zu Themen wie z. B. psychische und körperliche Gesundheit, anbietet

Junge Menschen haben manchmal lange Freizeitphasen, z. B. wenn sie arbeitslos sind oder darauf warten, dass der nächste Bildungsabschnitt beginnt. Das Wissen über verschiedenen Optionen sich mit erfreulichen Aktivitäten zu beschäftigen statt nur herumzuhängen, trägt zu ihrem Wohlbefinden und ihrer Integration bei.

Informationen sind darüber hinaus eine Voraussetzung für Partizipation – nur diejenigen jungen Menschen, die gut über ihre Rechte und Pflichten als junge Menschen und BürgerInnen informiert sind und wissen, wie man diese nutzt und erfüllt, können aktive Mitglieder einer Zivilgesellschaft sein. Dies geht natürlich über Informationen über politische Systeme und Wahlrechte hinaus und deckt alle Arten der Beteiligung an einer demokratischen Gesellschaft ab: Mitarbeit in Verbänden, wie man sich für seine eigenen Interessen einsetzt und persönliches Engagement in Projekten und Kampagnen.

## Kompetent im Umgang mit information werden...

In den letzten Jahren haben die Jugendinformationsdienste eine weitere Aufgabe übernommen, da sich unsere Gesellschaft in eine so genannte Informations- oder Wissensgesellschaft verwandelt hat. Neue Technologien eröffnen jedem Zugang zu allen Arten von Informationen - jedem, der die Mittel und die Fähigkeiten hat, diese zu nutzen.

Wir sehen eine sich vergrößernde Kluft zwischen jenen jungen Menschen, die über die erforderliche Ausrüstung und Fähigkeiten verfügen, diese zu nutzen, und jenen, die von diesen Quellen ausgeschlossen sind, weil sie nicht die erforderliche Hardware und/oder das erforderliche Wissen haben, im Internet nach Informationen zu suchen, diese zu finden und zu bewerten.

Darüber hinaus steigt täglich die Menge an Daten, die verfügbar sind, und wir müssen Strategien für den Umgang mit der Informationsflut definieren. Dies ist bereits für erfahrene InformationsarbeiterInnen eine

1. Ralf-René Weingärtner, Artikel „Alle anders – alle gleich - Europäische Jugendkampagne 2006 für Vielfalt, Menschenrechte und Partizipation“ in: Forum 21 – European Journal on Youth Policy, Nr. 5-6 – 3/2006.

# Warum Jugendinformation?

Herausforderung, ganz zu schweigen für junge Menschen, die ihre ersten Schritte in ein eigenständiges Leben machen.

Die Beratung, wie man nach Informationen sucht und diese auf der Grundlage ihrer Eignung und ihres Bedarfs auswertet und beurteilt sowie deren Zuverlässigkeit bewertet, ist eine immer stärker werdende Aufgabe der Jugendinformationsdienste. Außerdem müssen wir immer noch den grundsätzlichen Zugang zu neuen Technologien für junge Menschen gewährleisten, z. B. durch Bereitstellen freier oder kostengünstiger Internetterminals für die BesucherInnen unserer Zentren.

Dies kann durch vielfältige Ansätze erreicht werden, beginnend mit der Art und Weise, wie wir unsere eigenen Online-Dienste organisieren. Auch in allen unseren Gesprächen mit jungen Menschen schärfen wir ihre Aufmerksamkeit für dieses Thema z. B. indem wir ihnen während der Beratung zeigen, wie wir die im Internet gefundenen Informationen bewerten. Darüber hinaus bieten wir Workshops und Veranstaltungen an, die sich mit diesem Thema befassen.

Abschließend bleibt zu sagen, dass die allgemeine Jugendinformation in all ihren unterschiedlichen Formen und Arten, die wir in diesem Starterkit vorstellen, den Zweck verfolgt, junge Menschen auf ihrem Weg ins Erwachsenenleben zu unterstützen. Menschen werden, die in der Lage sind, Verantwortung für ihre eigenen Entscheidungen und Ziele zu übernehmen, ihre Optionen kennen und fähig sind, ihr eigenes Leben in Übereinstimmung mit ihren Chancen und Fähigkeiten aufzubauen, während sie gleichzeitig aktive Mitglieder der Zivilgesellschaft sind, die mit den Anforderungen eines Lebens in einer so genannten Wissensgesellschaft fertig werden.

Natürlich ist Jugendinformation keine für sich allein stehende Lösung für alle diese Herausforderungen, sondern vielmehr ein signifikantes Element einer umfassenden Jugendpolitik, die auf Mitwirkung und Eingliederung abzielt.



## Interview mit Juha Alatalo (Finnland)

### „Online-Jugendinformation als Herausforderung“

Einige herausragende Merkmale der finnischen Jugendinformations- und Beratungsarbeit haben mit dem ländlichen Charakter im Großteil des Landes zu tun: Nur eine relativ kleine Zahl der Bewohner lebt in Städten, viele junge Menschen leben verstreut in Siedlungen, die über keinen Jugendservice verfügen, und es gilt lange Distanzen zu überwinden. Dies ist einer der Gründe, warum wir besonderes Interesse daran haben, lokal und regional internetdienste zu entwickeln und diese in unsere Arbeit einzubauen.

Wir erhalten eine Bandbreite an Fragen über unseren lokalen Jugendinformationsservice. Diese Anfragen können alle möglichen Themen abdecken, von der Arbeitsplatzsuche über Schwierigkeiten mit dem Freund bis zu Depression und Suche nach Hilfe. Ein einziger Internetkontakt mit einer jungen Person kann mehrere Fragen beinhalten. Natürlich ist dies für uns eine große

Herausforderung - wir müssen unsere Netzwerke und beruflichen Fähigkeiten einsetzen, um die richtigen Antworten für die Jugendlichen zu finden.

Einige der Online-Fragen, die wir in letzter Zeit erhielten, waren:

„Hi! ich bin 14 Jahre alt und ich möchte wissen, wo ich mir etwas Taschengeld verdienen kann. Ich werde im Sommer 2010 an einem Sprachkurs in London teilnehmen und brauche unbedingt Geld. Das Problem ist: Wo kann ich arbeiten?“

„Sagt mal... ich bin wegen des Studiums in eine andere Stadt gezogen. Ich treffe meinen Freund nur an den Wochenenden. Am Wochenende würde er lieber seine Zeit mit seinen Freunden als mit mir verbringen. Wenn wir uns treffen, beachtet er mich überhaupt nicht. Wenn ich mit ihm sprechen möchte, sagt er bloß: Nicht jetzt! Ich bin müde. Oder er hört bloß zu (wenn überhaupt), wenn ich rede, aber ich kriege keine Antworten. Und wenn ich etwas frage, sagt er, er wisse es nicht. Eines Tages habe ich ihn gefragt, warum er überhaupt mit mir befreundet sein will. Seine Antwort: Ich weiß nicht. Und wir sind bereits seit 1,5 Jahren zusammen. Und ich bin seine erste Freundin.“

„Ich leide seit mehreren Jahren an Depressionen und will nun endlich Hilfe

finden. Ich habe hier gelesen, dass junge Menschen einen Termin machen können... dann gab es etwas über Sozialarbeiter und die Telefonnummern von Krankenschwestern, es gab keine 24-Stunden-Hotline... welche Nummer könnte ich anrufen, um einen Termin zu vereinbaren? Was wird dann geschehen? Ich muss einfach mit jemandem sprechen, ich bin so unruhig.“

Ich denke, diese Beispiele zeigen, dass Online-Beratung eine große Herausforderung ist. Man hat nur die schriftlichen Informationen und es ist nicht immer möglich, den Fragesteller um zusätzliche Infos zu bitten. Die Unterstützung durch andere Mitarbeiter ist wichtig, um die Hauptpunkte herauszufiltern. So sind z. B. Fragen über rechtliche Angelegenheiten eine sehr heikle Sache. Und man muss besonders vorsichtig sein, wie man die Antwort formuliert. Es besteht immer die Möglichkeit, dass die junge Person sie missversteht. Die Online-Beratung ist eine sehr interessante und sinnvolle Aufgabe der Jugendinformation, besonders in einem Land wie unserem, wie ich bereits erklärt habe, und es bedarf hoher Aufmerksamkeit und guter Ausbildung der Mitarbeiter, um sie richtig auszuführen.

# Was ist Jugendinformation?

Jugendinformation ist eine besondere Form der Jugendarbeit.<sup>1</sup> Die ersten Jugendinformationszentren wurden Ende der 1960er Jahre nach signifikanten Veränderungen in den modernen Gesellschaften in Westeuropa gegründet. Sie waren eine Reaktion auf die Forderung junger Menschen nach einem Dienst, der in einer inoffiziellen und benutzerfreundlichen Atmosphäre und Umgebung zuverlässige und korrekte Antworten zu Themen liefert, die sie betrafen.

Seither hat sich die Jugendinformation in ganz Europa rasch ausgebreitet und ist in vielen Staaten zu einem besonderen Teil der Jugendarbeit geworden, der eine Vielzahl und Bandbreite an Interventionsformen und Diensten für junge Menschen einschließt. Die Art und Weise, wie die Jugendinformationsarbeit in den einzelnen Staaten angeboten wird, hängt sehr stark von der Jugendliche betreffenden Gesetzgebung, der allgemeinen Rolle der Jugendarbeit und den anderen Strukturen und Einrichtungen, die jungen Menschen und jenen zur Verfügung stehen, die mit jungen Menschen und für junge Menschen arbeiten, ab. Nichtsdestotrotz sind einige wesentliche Aufgaben und Grundsätze allen Jugendinformationszentren und -diensten gemein.

Die allgemeine Jugendinformation hat zum Ziel, alle für junge Menschen relevanten Themen abzudecken. Bei den Themenbereichen handelt es sich in der Regel um:

- Bildung
- Beruf und Karriere
- Freizeit, Sport und kulturelle Aktivitäten
- Gesetzgebung in Bezug auf junge Menschen
- Wohnen
- Finanzthemen
- Gesundheit
- Einrichtungen und Dienste für junge Menschen vor Ort
- Ferien und Reisen
- Freiwilligenarbeit und europäische und internationale Angebote

Diese Liste ist nicht vollständig und kann zwischen den einzelnen Zentren variieren, abhängig von weiteren Diensten, die jungen Menschen in einem bestimmten Bereich zur Verfügung stehen. Wichtig ist, den Informationsbedarf junger Menschen zu ermitteln und eine Übersicht über diese zusammenzustellen.

## Die Grundlagen...

Die eigentliche Aufgabe eines Jugendinformationszentrums oder -dienstes ist die Bereitstellung zuverlässiger, aktueller Antworten zu vielfältigen Themen in einer maßgeschneiderten, leichtverständlichen Weise ohne vorherige Terminvereinbarung. Junge Menschen neigen dazu, im Bedarfsfall aktiv zu werden, notwendige Terminvereinbarungen erschweren es ihnen, unsere Dienste in Anspruch zu nehmen. Junge Menschen, die Jugendinformationszentren kontaktieren, sollten nach dem ersten Kontakt wissen, was ihre nächsten Schritte sind. Damit man dieses grundsätzliche Ziel erreichen kann, müssen die Jugendinformationszentren und -dienste mehrere Aufgaben erfüllen:

1. Siehe „Definition of main action fields of youth work“ in der Studie zum Thema „The socioeconomic scope of youth work“, die von der Partnerschaft in Auftrag und vom ISS – Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik ausgeführt wurde, 2007.

## Recherche und Dokumentation

Die Grundlage hochwertiger Informationsdienste ist ein solider und zuverlässiger Bestand an Informationen und Unterlagen, die es den MitarbeiterInnen ermöglicht, umgehend auf die Forderungen und Bedürfnisse der jungen Menschen einzugehen, die das Jugendinformationszentrum oder den Jugendinformationsdienst kontaktieren. Recherche und Dokumentation sind daher unerlässlich, um:

- Informationen zu einer Bandbreite von Themen, die für junge Menschen relevant sind, zu recherchieren und zu sammeln,
- einen engen Kontakt mit allen anderen jugendbezogenen Diensten zu organisieren und aufrechtzuerhalten,
- die Informationen (im Internet und aus anderen Quellen) zu organisieren, zu klassifizieren und zu katalogisieren, um einen raschen Zugriff durch die MitarbeiterInnen und BenutzerInnen sicherzustellen,
- die Dokumentation und die verfügbaren Informationen regelmäßig zu aktualisieren,
- die Vielfalt der Quellen zu gewährleisten und jungen Menschen die ihnen zur Verfügung stehenden Optionen aufzuzeigen.

## Entwerfen und Verbreiten von Informationen

Die ausgewählten relevanten Informationen können zwar korrekt und aktuell, aber für junge Menschen in der von der Quelle benutzten Darstellungsweise nur schwer verständlich sein. Daher ist es eine weitere Aufgabe der Jugendinformationszentren und -dienste, Informationen auf eine Weise zu gestalten, die den Bedürfnissen der Zielgruppe gerecht wird:

- Die Texte werden in eine Sprache „übersetzt“, die leicht verständlich ist. Die Informationen sind klar formuliert und weisen unterschiedliche Detaildichte auf, so dass sie sowohl für jene geeignet sind, die lediglich einen kurzen Einblick wünschen, als auch für jene, die sich bereits speziell für ein bestimmtes Thema interessieren.
- Die verfügbaren Informationen sind auf eine Weise organisiert, die sie leicht zugänglich macht und eindeutig die angewandten Auswahlkriterien widerspiegelt.
- Es werden Informationsprodukte erstellt (Infoblätter, Broschüren, Internetdienste...), die für junge Menschen im Hinblick auf Sprache, Design und Format ansprechend sind.
- Es werden Materialien produziert, die die Aufmerksamkeit auf sich ziehen und junge Menschen anregen, Interesse für bestimmte Themen zu entwickeln.
- Es werden Produkte für junge Menschen entworfen, die nicht gerne lesen oder mit dem Lesen Probleme haben, z. B. digitale Geschichten, Videos, Podcasts, Comics, Spiele...
- Es werden Informationsabende und -veranstaltungen durchgeführt, bei denen ExpertInnen und/oder erfahrene junge Menschen zu bestimmten Themen sprechen.
- Es werden Netzwerke mit anderen relevanten Diensten organisiert und aufrechterhalten, z. B. Jugendarbeit, Schulen, und die Informationsprodukte werden auch über diese verteilt, um jene jungen Menschen zu erreichen, die nicht von sich aus ein Jugendinformationszentrum oder einen Jugendinformationsdienst kontaktieren würden.

# Was ist Jugendinformation?

## Eine einladende Atmosphäre schaffen

Ein spezielles Merkmal der Jugendinformationsarbeit ist, dass wir in der Regel von einzelnen jungen Menschen auf deren Eigeninitiative hin aufgesucht werden und nicht die Möglichkeit haben, diese regelmäßig zu treffen und langsam Vertrauen aufzubauen. Der erste Kontakt mit den Jugendinformationszentren oder -diensten ist daher ausschlaggebend:

- Schaffen Sie eine freundliche, inoffizielle und ansprechende Atmosphäre (on- und offline).
- Stellen Sie sicher, dass die jungen Menschen Gelegenheit haben, sich auch nur umzusehen, wenn sie zunächst erst allein nach Information suchen wollen.
- Begrüßen Sie die jungen Menschen, wenn sie die Zentren betreten, drängen Sie sie aber nicht, umgehend ihre Fragen zu stellen.
- Machen Sie eindeutig kenntlich (on- und offline), dass jemand zur Verfügung steht und bereit ist, zuzuhören, z. B. durch Anwesenheit von MitarbeiterInnen im Empfangsbereich oder durch deutlich sichtbare Kontaktoptionen auf den Internetseiten.
- Setzen Sie Angebote, die Spaß machen, z. B. Internetzugang, Konzertkartenverkauf usw., damit junge Menschen gerne die Zentren betreten.
- Stellen Sie klar, dass der persönliche Kontakt Grundlage Ihrer Angebote ist, dass die jungen Menschen aber gern ihre Fragen auch auf anderen Weise stellen können, z. B. Telefon, E-Mail, Skype, MSN...

## Informationen, Orientierung und Weiterleitung

Die jungen Menschen, die einen Jugendinformationsdienst oder ein Jugendinformationszentrum kontaktieren, haben vielleicht eine klare Frage, die umgehend beantwortet werden kann. Oder sie haben ein komplexeres Bedürfnis oder wissen manchmal selbst nicht, was sie eigentlich brauchen. Aus diesem Grund müssen JugendinformationsarbeiterInnen qualifizierte Fachleute sein, die stets das grundsätzliche Ziel der Jugendinformation im Blick behalten müssen: junge Menschen mit dem auszustatten, was sie benötigen, um ihre eigenen Entscheidungen zu treffen:

- Zeigen Sie Interesse und nehmen Sie den jungen Menschen und sein Anliegen ernst.
- Finden Sie durch aktives Zuhören heraus, was die Bedürfnisse und Fragen des Jugendlichen sind.
- Wenn der Jugendliche eindeutig komplexere Probleme hinter einer Frage versteckt, beantworten Sie zunächst die eigentliche Frage; geben Sie dem Gegenüber Zeit, sich zu entspannen, und bauen Sie Vertrauen auf.
- Lenken Sie das Gespräch, um die Frage hinter der Frage zu ermitteln.
- Geben Sie die benötigten Informationen in klarer und verständlicher Weise und und passen Sie diese an die Bedürfnisse der einzelnen Person an.
- Stellen Sie sicher, dass der Jugendliche die gegebenen Informationen versteht.
- Helfen Sie dem/der Jugendlichen bei der Beurteilung der verschiedenen Optionen, überlassen Sie aber Ihrem ihm/ihr selbst die Entscheidung.

- Wenn die Frage des Jugendlichen des Fachwissens eines spezialisierten Dienstes oder einer besonderen Einrichtung bedarf, vermitteln Sie den Jugendlichen so direkt wie möglich an die entsprechende Organisation.
- Wenn Sie den/die Jugendliche an einen anderen Dienst vermitteln, erklären Sie ihm/ihr, was ihn/sie dort erwarten kann und was man ihn/sie dort fragen wird, um seine/ihre Zweifel und Unsicherheit weitestgehend zu beseitigen.
- Bieten Sie ihm/ihr an zurückzukommen und weitere Möglichkeiten zu prüfen, wenn es mit der Organisation, an die Sie weiter verwiesen haben, nicht geklappt hat.

## Beratung

Viele Jugendinformationszentren und -dienste bieten auch eine Beratung für junge Menschen an. Dieser Service hängt häufig von den örtlichen Bedürfnissen und anderen in der Region vorhandenen Einrichtungen ab und kann unterschiedliche Formen haben.

Unabhängig von der Form, für die man sich entscheidet, ist es für das Jugendinformationszentrum oder den Jugendinformationsdienst unerlässlich, die Anonymität und Vertraulichkeit der jungen Menschen zu achten und diesen Dienst nur von qualifizierten MitarbeiterInnen durchführen zu lassen. Es gibt hier verschiedene Möglichkeiten:

- Bilden Sie einige oder alle Mitarbeiter zu BeraterInnen aus, so dass Beratung regelmäßig angeboten werden kann.
- Spezialisieren Sie sich auf bestimmte Themen (z. B. Geldprobleme, europäische Programme, Unterstützung bei der Stellensuche...), bilden Sie die MitarbeiterInnen für diesen Zweck aus und integrieren Sie diesen Dienst in Ihr Gesamtangebot.
- Bauen Sie eine enge Kooperation mit spezialisierten Einrichtungen auf und verweisen Sie die Jugendlichen an diese Partner.
- Bieten Sie ExpertInnen aus anderen Bereichen (z. B. gesundheitliche Probleme, Rechtsberatung, ...) regelmäßig oder zu bestimmten Zeiten Räumlichkeiten im Jugendinformationszentrum oder beispielsweise auch auf Ihrer Internetplattform an.
- Richten Sie eine Telefon-Hotline und/oder Chats mit ExpertInnen zu bestimmten Zeiten ein.
- Bieten Sie eine allgemeine Beratung oder eine Beratung zu bestimmten Themen auf der Website an, stellen Sie dabei sicher, dass die MitarbeiterInnen für diese besondere Form der Beratung qualifiziert sind und dass es eine Liste mit ExpertInnen gibt, die konsultiert werden können.

## Aufsuchende Jugendinformation

In den letzten Jahren ist die aufsuchende Arbeit immer wichtiger geworden. Jugendinformationszentren und -dienste sehen einen eindeutigen Bedarf, nicht nur an einem einzelnen, festen Ort Informationen bereitzustellen, sondern diese Informationen auch zu den jungen Menschen in ihr eigenes Umfeld zu bringen. Dies geschieht auf vielfältige Weise:

- Präsenz bei Messen, Nachbarschaftsveranstaltungen, Festivals und anderen Veranstaltungen mit einem Informationsstand, häufig in Verbindung mit interaktiven Angeboten, z. B. Quiz, Spiele oder Workshops.
- Mobile Einheiten, z. B. Infobusse, die vor Schulen oder Jugendzentren stehen.

# Was ist Jugendinformation?

- Informationsworkshops zu bestimmten Themen oder als Darstellung/Übersicht, was Jugendinformation zu bieten hat, in Schulen, Jugendclubs und für andere interessierte Gruppen.
- Organisation von Informationsmessen und -veranstaltungen an öffentlichen Plätzen und Zusammenarbeit mit ExpertInnen, die ihre Dienste vorstellen.
- Enge Zusammenarbeit mit Einrichtungen der Jugendarbeit und Entwurf von Materialien speziell für diese Einrichtungen, die diese dann als MultiplikatorInnen einsetzen können, wenn sie mit Ihren Gruppen oder einzelnen Jugendlichen arbeiten.
- Eine relativ neue Form der aufsuchenden Jugendinformation schließt u.a. ein, dass Jugendinformationsdienste ihr Angebot über soziale Netzwerke im Internet verfügbar machen, z. B. Facebook, Netlog und/oder nationale oder lokale Netzwerke.

## Partizipation

Die Mitwirkung von jungen Menschen an allen Phasen der Jugendinformationsarbeit wird als grundsätzliches Arbeitsprinzip immer wichtiger. Bei allen Prozessen, an denen junge Menschen beteiligt sind, ist es wichtig, dass die Verantwortung für die Qualität des Endprodukts bei einem/r ausgebildeten JugendinformationsarbeiterIn liegt, und sowohl die mitwirkenden jungen Menschen als auch die MitarbeiterInnen sich ihrer jeweiligen Aufgaben, Verantwortungen und Grenzen bewusst sind. Die Jugendlichen müssen für alle Aufgaben, an denen sie beteiligt sind, ausgebildet und begleitet werden. Der Grund dafür ist nicht nur, dass die Fehlerfreiheit der Informationen gewährleistet sein muss, sondern auch die Tatsache, dass junge Menschen das Bedürfnis und das Recht haben, in einem klar definierten Rahmen zu arbeiten. Die Beteiligung an der Jugendinformationsarbeit kann verschiedene Formen annehmen und auf allen Ebenen erfolgen:

- Sie kann junge Menschen einbinden, um die Bedürfnisse von Gleichaltrigen herauszufinden, z. B. indem man sie Interviews entwerfen und durchführen lässt.
- Man kann junge Menschen selbst Inhalte entwerfen lassen, z. B. Texte zu bestimmten Themen, an denen sie und Gleichaltrige Interesse haben, oder Blogs im Internet führen lassen.
- Ausbildung von jungen Menschen, die ihren Freunden und Gleichaltrigen Informationen vermitteln, z. B. über eine spezielle Telefonleitung oder in ihrem Alltag.
- Ausbildung von jungen Menschen, die ihren Freunden und Gleichaltrigen Informationen zu bestimmten Themen vermitteln, z. B. in der Schule oder in Workshops.
- Einbeziehung von jungen Menschen, die über Erfahrungen zu einem bestimmten Thema verfügen (z. B. Auslandsaufenthalt, Stellensuche...), in Informationsveranstaltungen, wo sie ihre Erfahrungen anderen interessierten jungen Menschen weitergeben.
- Einbindung von jungen Menschen beim Entwurf und bei der Gestaltung eines neuen Jugendinformationszentrums oder eines neuen Jugendinformationsdienstes.
- Unterstützung junger Menschen bei der Entwicklung ihrer eigenen Informationskanäle, z. B. einer Radiosendung für Mädchen, einem Forum zu einem bestimmten Thema,...
- Bereitstellung von Räumlichkeiten im Zentrum für eigene Initiativen und Projekte der Jugendlichen und Unterstützung derselben durch

Informationen und Hilfestellungen, z. B. über eine mögliche Finanzierung oder andere Ressourcen für ihre Ideen.

- Organisation von Gruppenaktivitäten, z. B. Sammeln von Meinungen anderer junger Menschen zu einem bestimmten Thema in Form von Videos.

Alle oben aufgeführten Punkte zeigen Möglichkeiten, jungen Menschen Informationen zukommen zu lassen. Das genaue Angebot der Jugendinformationsdienste hängt von vielen Faktoren ab, u.a. dem örtlichen Bedarf, den verfügbaren Ressourcen des Jugendinformationszentrums oder -dienstes, anderen bestehenden Diensten und Einrichtungen für junge Menschen in der Region und den Ideen, Fähigkeiten und Visionen der MitarbeiterInnen sowie den Anforderungen und der Unterstützung der politischen und Finanzierungsstrukturen.

## Die Extras...

Einige Zentren oder Dienste bieten darüber hinaus noch zusätzliche Leistungen an. Dies kann auf den Wunsch zurückgeführt werden, attraktiv für junge Menschen zu sein, eine Lücke in den Angeboten für junge Menschen in der Region zu schließen oder einfach auf das Gefühl, dass diese Zusatzangebote das Leben junger Menschen bereichern würden.

Beispiele für derartige Dienste, die von den Jugendinformationszentren in Europa angeboten werden, sind u.a.:

- Verkauf von Karten für Konzerte und/oder andere Veranstaltungen in der Region.
- Ausstellen nationaler und/oder europäischer Jugendkarten oder anderer Ermäßigungskarten für junge Menschen und Bereitstellung von Diensten und Informationen für diese KarteninhaberInnen.
- Auftreten als lokaler EURODESK-Partner und Bereitstellung spezieller Informationen über europäische Möglichkeiten für junge Menschen und JugendbetreuerInnen.
- Auftreten als lokale oder regionale Kontaktstelle für das Programm „Jugend in Aktion“ und Beratung von interessierten Personen, Gruppen junger Menschen und JugendbetreuerInnen, wie man eine Finanzierung im Rahmen des Programms beantragt und/oder Auftreten als sendende Organisation für den Europäischen Freiwilligendienst (EFD).
- Betreiben eines regelmäßigen oder saisonalen Spezialdienstes für junge selbständige Reisende und RucksacktouristInnen und Erfüllen ihrer Bedürfnisse durch: Herausgabe von Städteinformationen für junge Menschen, mit deren Hilfe sie kostengünstige Unterkünfte finden können, Bereitstellen von Schließfächern für ihr Gepäck und von Informationen in verschiedenen Sprachen.
- Angebot zusätzlicher medizinischer Dienste, z. B. die Möglichkeit, in Zusammenarbeit mit einem spezialisierten Dienst einen Schwangerschaftstest durchführen zu lassen.
- Gemeinsame Nutzung der Räumlichkeiten mit anderen Formen der Jugendarbeit um Synergien und einen leichten Zugangs für benachteiligte Jugendliche zu schaffen (z. B. Streetworker, die ihr Büro unter derselben Anschrift haben, wie das Jugendinformationszentrum).

# Was ist Jugendinformation?

- Unterstützung junger Menschen bei der Stellensuche, nicht nur durch Bereitstellen von Informationen, sondern z. B. auch durch die Organisation von Sommerjobbörsen, bei denen sie direkt mit potenziellen ArbeitgeberInnen in Kontakt treten können, oder durch Anbieten einer individuellen intensiven Berufsberatung.

Es gibt keine strikten Regeln hinsichtlich der zusätzlich in einem Jugendinformationszentrum angebotenen Dienste, solange sie die Bedürfnisse der Zielgruppe erfüllen und alle weiteren üblichen Dienste, die oben aufgeführt sind, die Grundsätze der Europäischen Jugendinformationscharta befolgen.



## Interview mit Veronika E. (Österreich)

### „Auslandsaufenthalt“

Meine erste Erfahrung mit einer Gruppe im Ausland hatte ich einige Wochen nach meinen Abschlussprüfungen. Meine Schwester erzählte mit von einem internationalen Jugendaustausch in Lissabon. Wir verbrachten einige Tage in der Gesamtgruppe und besprachen das Thema „neue Mitglieder, die der Europäischen Union beitreten würden“, und jeder musste eine kurze Präsentation über sein Land vorbereiten. Unsere Gruppe brachte den anderen bei, wie man Walzer tanzt. Ich war danach sehr aufgeregt, weil ich merkte, wie sehr ich es liebte, Teil einer internationalen Gruppe zu sein. Es hat auch meine Englischkenntnisse verbessert und mein Selbstvertrauen gesteigert.

Mit 19 Jahren entdeckte ich die Workcamps. Ich besuchte das Jugendinformationszentrum in Wien, weil ich wusste, dass es dort viele Informationen für junge Menschen gibt. Ich verbrachte einen halben Tag mit einem dicken Ordner mit vielen Broschüren und

Programmen über Freiwilligenarbeit. So lernte ich den SCI (Service Civil internationale) kennen, der mich motivierte, die beste Zeit meines bisherigen Lebens zu verbringen. Mein erstes Workcamp war wunderbar. Ich entschied mich für ein Umweltcamp in Island, in der Nähe von Reykjavik, in einem Naturpark. Wir renovierten das Haus der Forstbehörde, in dem wir auch lebten, und pflanzten Bäume in der schönen und magischen Landschaft Islands. Es war ein tolles Gefühl, etwas für die Umwelt zu tun und gleichzeitig Spaß zu haben. Dieses Workcamp hatte großen Einfluss auf mich, weil ich zum ersten Mal so weit gereist war (in den Norden). Ich habe auch gelernt, die Dinge gelassener zu nehmen, weil ich das Flugzeug wechseln musste und die Fluggesellschaft meinen Rucksack verlor. Ich musste fast eine ganze Woche darauf warten und musste mit dieser Tatsache fertig werden.

Danach habe ich an mehreren internationalen Workcamps und Trainingskursen teilgenommen und diese Erfahrungen haben mich ermutigt, mich für Erasmus zu entscheiden. Im August 2009 nahm ich als Leiterin der österreichischen Gruppe an einem Jugendaustausch teil. Ich fühlte mich bereit, einen Austausch auch in einer

anderen Rolle durchzuführen. Es war eine schöne Erfahrung für mich zu sehen, dass das gesamte Treffen von Vorschlägen beeinflusst werden kann und immer offen für Verbesserungen ist. Es machte mir Spaß, Spiele und Aktivitäten zu leiten, und es war eine Herausforderung, diese Verantwortung zu übernehmen (weil ich vorher damit in meinem Alltag Probleme hatte). Das Gute war, dass ich die schüchterne Seite überwand, die ich manchmal habe.

Meine Lieblingspost vom Jugendinformationszentrum sind die Newsletter über Europa und internationale Mobilität. Es fühlt sich jedes Mal wie Weihnachten an, wenn sie eintreffen, weil sie interessante Angebote für junge Menschen in Europa enthalten und die meisten davon sind nahezu kostenlos. Der Jugendaustausch und ein Training, an denen ich teilnahm, wurden in diesem Newsletter angekündigt. Wenn ich diesen Newsletter lese, bekomme ich Lust zu reisen und junge Menschen an anderen Orten zu treffen. Daher betrachte ich diese Möglichkeiten als Geschenke und Chancen, die ich so lange nutzen werde, wie ich die Altersbeschränkungen und Anforderungen erfülle.

Veronika E., 24 Jahre, Wien



# Einrichten von Jugendinformationszentren und -diensten

**B**ei der Gründung eines Jugendinformationszentrums oder -dienstes auf lokaler, regionaler oder sogar nationaler Ebene gilt es viele Faktoren zu berücksichtigen. Nachstehend sehen Sie einige Punkte aufgeführt, die Sie bedenken sollten, wenn Sie Ihre Planung beginnen.

## Es dreht sich alles um Bedürfnisse...

### Finden Sie heraus, welche Bedürfnisse junge Menschen haben

Allgemeine Jugendinformationsdienste basieren auf einem benutzerzentrierten Ansatz, somit müssen zunächst immer die Bedürfnisse der jungen Menschen ermittelt werden, denen Sie helfen wollen. Ein wichtiger Aspekt der Recherche ist selbstverständlich, die Jugendlichen selbst zu fragen. Da Jugendinformation auch darauf abzielt, Lücken in den verfügbaren Informationen zu schließen und keine bestehenden Dienste zu duplizieren, müssen Sie auch das sozio-kulturelle Umfeld bestimmen, in dem Sie das Jugendinformationszentrum oder den Jugendinformationsdienst einrichten wollen.

### Einige Methoden, die Sie anwenden können:

- Entwerfen Sie einen Fragebogen und verteilen Sie diesen in Schulen, Jugendclubs, Jugendorganisationen und an anderen Plätzen, die häufig von Jugendlichen aufgesucht werden. Ein Mehrwert kann erzielt werden, wenn Sie den Fragebogen zusammen mit jungen Menschen erstellen und diese einbeziehen, indem Sie sie bitten, die Ansichten von Gleichaltrigen zu sammeln.
- Kooperieren Sie mit Jugendforschungsinstituten und fragen Sie diese, ob sie relevante Daten zu Ihrem Thema haben oder bitten Sie diese, in ihre Umfragen Abschnitte über Informationsbedürfnisse einzufügen (Themen, wie die Informationen präsentiert werden sollten. usw.).
- Organisieren Sie Fokusgruppen, um umfassend mit jungen Menschen über ihre Wünsche und Erwartungen zu diskutieren.
- Befragen Sie auch Menschen, die für und mit junge/n Menschen arbeiten. Sie können Sie auf Themen hinweisen, die junge Menschen ggf. nicht selbst formulieren können.
- Recherchieren Sie die Dienste, die jungen Menschen in Ihrer Region zur Verfügung stehen und zeichnen Sie eine Karte des sozio-kulturellen Umfelds. Ein Mehrwert kann erzielt werden, wenn Sie junge Menschen bitten, diese Karte zu zeichnen - dies kann ein klares Bild dessen liefern, was ihnen wichtig ist und/oder Hinweise auf die Dienste geben, die ihnen bekannt/nicht bekannt sind.
- Kreieren Sie zwei oder mehr beispielhafte, typische BenutzerInnen Ihres Dienstes. Geben Sie diesen einen Namen und eine Lebensgeschichte und fügen Sie Artikel, Informationen und Bilder hinzu, die auf sie und ihr Profil zutreffen könnten.
- Denken Sie daran, dass es DEN jungen Menschen als einzelne, homogene Kategorie nicht gibt, sondern sehr unterschiedliche Gruppen junger Menschen mit sehr vielfältigen Bedürfnissen. Stellen Sie sicher, dass Sie Jugendliche aus unterschiedlichen sozialen Umfeldern und mit verschiedenen Lebensbedingungen konsultieren, damit Sie wirklich eine klare Vorstellung erhalten.

Diese Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Benutzen Sie Ihre eigene Kreativität und die der Jugendlichen, um Methoden und Wege zu finden, so viele junge Menschen wie möglich zu motivieren, ihre Meinung zu äußern und ein Feedback zu geben. Letztendlich wird es viele Versuche brauchen und auch Fehlschläge geben – das gehört dazu.

## Nicht nur junge Menschen haben Bedürfnisse...

Wenn Sie ein Jugendinformationszentrum oder einen Jugendinformationsdienst gründen wollen, benötigen Sie finanzielle und anderweitige Unterstützung. Es ist daher sinnvoll, nicht nur die Bedürfnisse der Zielgruppe zu ermitteln, sondern auch Informationen über mögliche finanzielle UnterstützerInnen und PartnerInnen zu sammeln. Finden Sie heraus, welchen Nutzen diese von der Einrichtung eines solchen Dienstes in ihrem Gebiet haben würden.

- Sprechen Sie mit politischen EntscheidungsträgerInnen über ihre Wünsche in Bezug auf die Kommunikation mit jungen Menschen und wie die Jugendinformation ihre Jugendpolitik unterstützen könnte.
- Beziehen Sie VertreterInnen der politischen und Verwaltungsebene in ihre Recherche über die Bedürfnisse junger Menschen ein – bitten Sie um deren Meinung.
- Fragen Sie JugendbetreuerInnen und Menschen, die in speziell für Jugendliche eingerichteten Diensten arbeiten, welche Art von Informationsmaterial sie in ihrer Arbeit unterstützen würde.
- Fragen Sie die AnbieterInnen von Diensten für junge Menschen, was sie jungen Menschen gern vermitteln würden und machen Sie ihnen gegenüber deutlich, dass ein Jugendinformationszentrum oder ein Jugendinformationsdienst nicht bestehende Einrichtungen doppeln soll, sondern dass es eine seiner Aufgaben ist, junge Menschen an ihre Dienste weiterzuleiten und zu verweisen.
- Erklären Sie ihnen, dass die Jugendinformation eine Form von Prävention ist.

## Gründen Sie ein Netzwerk

Netzwerkarbeit ist ein wesentlicher Teil der Jugendinformationsarbeit. Das Einrichten und Pflegen von Netzwerken mit allen jugendbezogenen Institutionen und Diensten sowie mit politischen EntscheidungsträgerInnen und der Verwaltung, die sich mit Jugendthemen befasst, ist die einzige Möglichkeit, den Überblick zu behalten.

Jugendinformationszentren und -dienste können ihre Netzwerke nicht nur für den Austausch der neusten Informationen einsetzen und so präzise wie möglich ermitteln, wohin die Jugendlichen verwiesen werden können, sondern diese, zusammen mit PartnerInnen, auch für die Entwicklung neuer Dienste, für das Aufzeigen von Lücken in bestehenden Diensten für Jugendliche und generell für die Lobbytätigkeit als Netzwerk für die Interessen und Bedürfnisse der gemeinsamen Zielgruppe nutzen.

Netzwerkarbeit basiert auf der gemeinsamen Überzeugung, dass man das, was man gemeinsam erreichen kann, alleine nicht erreichen könnte. Der Austausch von Informationen, Fachwissen und Erfahrungen kann nur zweigleisig funktionieren und mit gegenseitigem Verständnis für die Unterschiede der PartnerInnen. Netzwerkarbeit braucht aus diesem Grund den Aufbau von Vertrauen und eine laufende Kommunikation zwischen gleichberechtigten PartnerInnen. Die NetzwerkpartnerInnen müssen sich

# Einrichten von Jugendinformationszentren und -diensten

sowohl der gemeinsamen Ziele als auch der verschiedenen Bedürfnisse und Ausgangspunkte der beteiligten AkteurInnen bewusst sein.

Obwohl Netzwerke eher kooperativ als hierarchisch strukturiert sein müssen, um gut zu funktionieren, muss eine Person hinsichtlich eines bestimmten Themas die Leitung übernehmen, die Entwicklungen nachverfolgen und die Kommunikation gestalten, damit die beteiligten PartnerInnen sich auf ihre jeweiligen Beiträge zum gemeinsamen Ziel/Projekt konzentrieren können. Diese Führungsrolle kann sich im Verlauf der Zeit in Netzwerken ändern, abhängig von der aktuellen Aktivität. Da Jugendinformationszentren und -dienste häufig mit vielen unterschiedlichen zuständigen Stellen kooperieren und als allgemeine Informationsstellen generell eine andere Aufgabe haben als die beteiligten spezialisierten Institutionen, sind sie häufig sehr gut geeignet, diese Koordinierungsaufgabe zu übernehmen.

Netzwerke sind nicht nur eines der Fundamente für die Qualität der Dienstleistungen, die Sie jungen Menschen anbieten können, sobald Sie ein Jugendinformationszentrum oder einen Jugendinformationsdienst gegründet haben. Sie können auch schon eine ausschlaggebende Rolle spielen, wenn Sie im Begriff sind, Ihren Dienst einzurichten, indem sie Sie bei der Gründung Ihres Zentrums oder Dienstes bei politischen EntscheidungsträgerInnen und potenziellen FinanzgeberInnen unterstützen.

Sie sollten von Beginn an PartnerInnen aller Ebenen und jugendrelevanten Organisationen und Institutionen einbinden, ihre Meinungen erfragen, eine Zusammenarbeit und gemeinsame Projekte anbieten und sie einladen, zur Gründung dieses neuen Dienstes für junge Menschen entweder offiziell, z. B. durch Mitwirkung in einer Planungsgruppe, oder inoffiziell beizutragen.

## Die Gründung eines Netzwerks ist ein langwieriger Prozess, der Zeit und Energie verlangt:

- Besuchen Sie zu Beginn die relevanten Organisationen und Institutionen und bitten Sie diese, Ihnen ihre Arbeit zu erläutern.
- Erklären Sie, was Jugendinformation ist und signalisieren Sie Ihr Interesse an einer Zusammenarbeit.
- Besuchen Sie Messen, Konferenzen und Seminare im Jugendbereich und bleiben Sie zum geselligen Teil der Veranstaltungen.
- Laden Sie die PartnerInnen zu einem Runden Tisch zu einem bestimmten Thema ein, einfach um Erfahrungen auszutauschen oder um ein gemeinsames Projekt zu planen.
- Stehen Sie zur Verfügung, wenn andere PartnerInnen Unterstützung für ihre Projekte benötigen, selbst wenn Sie daraus keinen unmittelbaren Nutzen ziehen.

Wenn Sie sich in der glücklichen Lage befinden, ein eigenes Jugendinformationszentrum oder -dienst in einem Land zu gründen, in dem es bereits andere Jugendinformationsstrukturen gibt, oder Sie planen, mehr als ein Zentrum zu gründen, bilden diese PartnerInnen Ihre engstes und wichtigstes Netzwerk. Bemühen Sie sich aktiv um eine enge Zusammenarbeit mit anderen Jugendinformationszentren und Jugenddiensten, mit dem Ziel:

- Austausch von Erfahrungen und erfolgreichen Projekten

- Erstellung gemeinsamer Informationsprodukte (z. B. Aufteilung von Themen und damit Aufteilen der Arbeit),
- Anbieten von Berufspraktika und Trainingsangeboten für Ihre MitarbeiterInnen,
- Entwicklung gemeinsamer nationaler Kriterien und Maßstäbe,
- gemeinsame Lobbyarbeit für die Jugendinformationsarbeit,
- gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit,
- ationale Finanzierung gemeinsamer Projekte.

## ➔ Mission und Angebote

### Ein Leitbild für Sie

Das Verfassen eines Leitbildes hilft Ihnen nicht nur, Ihr Projekt genau zu umreißen, sondern ist auch nützlich beim Verkauf Ihrer Idee sei es bei potenziellen FinanzgeberInnen oder auch bei PartnerInnen und jungen Menschen. Definieren Sie den Auftrag Ihres Jugendinformationszentrums und Informationsdienstes auf der Grundlage:

- des identifizierten Informationsbedarfs junger Menschen,
- Ihres soziokulturellen Umfelds,
- der Bedürfnisse, die von relevanten PartnerInnen im Jugendbereich und in der Jugendpolitik formuliert werden,
- Ihrer eigenen Vision und beruflichen Kenntnisse,
- der Grundsätze und Methoden, die Jugendinformation definieren.

### Eine Mischung verschiedener Angebote

Jugendinformation kann auf vielfältige Weise angeboten werden und hat daher eine große Bandbreite an Diensten entwickelt. Am Anfang wird es von größter Wichtigkeit sein, aus einer Mischung von Angeboten auszuwählen, die Ihrer örtlichen/regionalen/nationalen Situation und den zu erwartenden Mitteln Rechnung tragen. Es hat sich als sehr erfolgreich herausgestellt, mit einer kleinen Zahl von Angeboten zu beginnen und auf den Erfolgen dieses Angebots aufzubauen, anstatt alles auf einmal machen zu wollen.

Es kann daher sinnvoll sein, die Dienste, die Sie anbieten möchten, in zwei Phasen aufzuteilen:

Phase 1 – die Grundlagen: Die Kern- oder vorrangigen Angebote, die das Jugendinformationszentrum oder der Jugendinformationsdienst anbietet.

Phase 2 – Zusatzangebote: Zusatzdienste, die Sie anbieten möchten, sobald das Jugendinformationszentrum oder der Jugendinformationsdienst etabliert ist und es die finanziellen Mittel gestatten.

## ➔ Rechtsstatus und Finanzierung

Damit Jugendinformationszentren oder -dienste ihre Funktionen und Aufgaben wahrnehmen können, bedürfen sie eines Rechtsstatus, der natürlich eng mit möglichen Finanzierungsmethoden zusammenhängt. Der Rechtsstatus eines solchen Dienstes hängt größtenteils von den Gesetzen und Strukturen hinsichtlich der Jugendarbeit und der

# Einrichten von Jugendinformationszentren und -diensten

allgemeinen Rolle von z. B. Nichtregierungsorganisationen im jeweiligen Land ab.

## Rechtsstatus

Gegenwärtig gibt es drei verschiedene Optionen für Jugendinformationszentren und -dienste:

- als eigenständige nichtstaatliche, gemeinnützige Vereinigung,
- als Teil einer nichtstaatlichen, gemeinnützigen Vereinigung, die unterschiedliche Formen der Jugendarbeit anbietet,
- als Teil einer staatlichen Behörde (national, regional oder lokal).

Alle diese Formen sind möglich und alle weisen Vor- und Nachteile auf.

Teil einer staatlichen Behörde zu sein, zeigt eine gewisse Wertschätzung, die der Jugendinformation entgegengebracht wird, und in der Regel ist die Finanzierung gesichert. Allerdings kann für Jugendliche die Hemmschwelle höher sein, wenn sie, eine staatliche Behörde aufsuchen müssen.

Teil eines größeren Verbandes zu sein, der sich mit der Jugendarbeit befasst, bedeutet wahrscheinlich, dass Sie auf gewisse administrative Funktionen zurückgreifen können, die auf zentraler Ebene durchgeführt werden, kann aber auch bedeuten, dass Sie sicherstellen müssen, dass die Jugendinformation eine Priorität für die Organisation ist, die Sie unterstützt.

Als unabhängige, gemeinnützige Organisation genießen Sie wahrscheinlich die größte Freiheit bezüglich der Entscheidungen, welche Dienste Sie anbieten möchten, aber es bedeutet auch, dass Sie sich selbst um die erforderlichen Mittel bemühen müssen.

Der Rechtsstatus, für den Sie sich entscheiden, hängt von der allgemeinen Situation der Jugendarbeit in Ihrem Land und von Ihrem eigenen Hintergrund ab.

## Finanzierung

Wie oben bereits erläutert, hängt die Förderung und Finanzierung eines Jugendinformationszentrums oder -dienstes eng mit dem gewählten Rechtsstatus zusammen.

Momentan werden in Europa Jugendinformationszentren auf folgende Weise finanziert:

- Der Jugendinformationsdienst ist Teil von Programmen/ Maßnahmen der zentralen oder regionalen Regierung. In diesem Fall sind die MitarbeiterInnen häufig direkt angestellt und die Räumlichkeiten und erforderlichen Materialien werden ebenfalls von der Regierung bezahlt.
- Der Jugendinformationsdienst ist Teil von Maßnahmen auf Gemeindeebene und die MitarbeiterInnen sind direkt bei der kommunalen Stelle beschäftigt, die auch die Räumlichkeiten und weiteren erforderlichen Mittel bereitstellt.
- Der Jugendinformationsdienst wird von einer nichtstaatlichen, gemeinnützigen Vereinigung bereitgestellt, die sich um regelmäßige Förderung sowie einzelne Projekte bemüht. Sehr häufig finanzieren sich diese Vereinigungen durch verschiedene Quellen, z. B. die regionale Regierung und die Kommune, in der sich das Zentrum befindet, und müssen sich um eine Zusatzförderung durch weitere Quellen bemühen.

Außerdem finanzieren in einigen europäischen Staaten die für die Jugendarbeit zuständigen staatlichen Ministerien nationale Koordinierungsstrukturen für die Jugendinformation, um einen einheitlichen Dienst im ganzen Land zu gewährleisten und so viele Synergien wie möglich zu generieren.

Da Jugendinformation nur dann erfolgreich ist, wenn sie als laufender Service angeboten wird, sollten Sie sich um die stabilste Förderung bemühen, die Sie erhalten können, selbst wenn Sie für den Anfang eine Projektfinanzierung benutzen.

Die Tatsache, dass die Personalkosten den höchsten Ausgabeposten in einem Jugendinformationszentrum oder Jugendinformationsdienst ausmachen, erleichtert Ihre Aufgabe nicht. Sie müssen diese in den Budgetplänen, die Sie einzureichen, berücksichtigen und sorgfältig erklären, warum dies ein ausschlaggebender Faktor für den Erfolg Ihres Dienstes ist.

Neben der staatlichen Förderung auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene können Sie auch nach weiteren Quellen Ausschau halten, besonders wenn Sie für Projekte oder innovative Dienste zusätzliche Mittel benötigen. Bemühen Sie sich um eine europäische Förderung (wenn Sie in einem Land, das ein Recht auf Inanspruchnahme europäischer Programme hat, oder in einem Beitrittsstaat leben) und um Unterstützung durch Stiftungen und den Privatsektor.

## Ort und Mitarbeiterinnen

### Wo sind wir zu finden?

Einen geeigneten Ort für Ihr Jugendinformationszentrum zu finden, ist in der Regel die schwierigste Aufgabe, die aber einen großen Einfluss auf die von Ihnen bereitgestellten Dienste hat und darauf, wer Ihr Zentrum aufsuchen wird. Die Fläche, die Sie benötigen, und die Gestaltung der Räumlichkeiten hängen von den Diensten ab, die Sie anbieten möchten.

Ein Jugendinformationszentrum sollte:

- sich in einem Stadtteil befinden, der häufig von jungen Menschen aufgesucht wird und/oder eine gute Anbindung an den öffentlichen Personennahverkehr hat,
- ein geschäftsähnliches Büro sein, das von der Straße aus direkt zugänglich und außen eindeutig als ein Jugendinformationszentrum erkennbar ist,
- einen Empfangsbereich haben, der Folgendes einschließt:
  - Platz für die Auslage von Informationsmaterialien oder -ordern,
  - eine Rezeption und/oder Schalter für die im Dienst befindlichen MitarbeiterInnen,
  - Tische und Stühle, um sich zu einem Gespräch hinzusetzen und/oder um Material anzuschauen,
  - öffentlich zugängliche Internetstationen und Computer (z. B. um Lebensläufe zu erstellen),
  - einen Fotokopierer, der auch von den jungen BesucherInnen genutzt werden kann,
  - Platz für den Empfang von Gruppen,

# Einrichten von Jugendinformationszentren und -diensten

- einen Raum oder mehrere Räume für Personaltreffen, Gruppenarbeit, private Besprechungen oder Beratungen aufweisen,
- für Menschen mit körperlichen Behinderungen zugänglich sein,
- Büros für den/die DirektorIn und/oder die Verwaltung haben,
- ausreichend Lagerraum für das Informationsmaterial haben,
- über eine Küche und Toiletten verfügen.

Selbst wenn Sie keine Örtlichkeit finden, die von Anfang an alle Anforderungen erfüllt, ist es das Wichtigste, das Zentrum so zu gestalten, dass es für junge Menschen attraktiv und niederschwellig genug ist, dass sie den ersten Schritt in das Zentrum wagen. Am besten erreichen Sie dies, wenn Sie von Beginn an junge Menschen an der Gestaltung und Einrichtung Ihres Jugendinformationszentrums beteiligen.

## Wer sind wir?

Einige europäische Staaten bieten eine formale Ausbildung für JugendinformationsarbeiterInnen an. Viele Jugendinformationsstrukturen bieten nationale Kurse oder Einzeltrainings auf kommunaler/regionaler Ebene an oder nutzen das von ERYICA angebotene Training.

Wie auch immer dies getan wird, eine ordnungsgemäße Ausbildung der MitarbeiterInnen ist eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Jugendinformationsarbeit auf allen Ebenen.

Fähigkeiten und Einstellungen, die für die Jugendinformationsarbeit notwendig sind:

- zwischenmenschliche Kompetenzen,
- Kompetenzen in Recherche, Datenverarbeitung und Datenmanagement,
- Redaktionelle Fähigkeiten und Grundkenntnisse in Layoutarbeiten (um Materialien zu produzieren, die für die Zielgruppe geeignet sind),
- Kenntnisse in Kommunikations- und Informationstechnologien,
- Kenntnisse in Netzwerkarbeit und Kommunikation (u.a. Grundkenntnisse in PR),
- Fähigkeit, mit Gruppen zu arbeiten und ihnen verschiedene Themen nahe zu bringen,
- Kenntnisse in der Verwaltung und Selbstverwaltung,
- Identifizieren und Protokollieren der Bedürfnisse junger Menschen und Umwandlung dieser Erkenntnisse in Einrichtungen und Angebote,
- Kenntnisse der Grundlagen und Theorie von Jugendinformation und die Fähigkeit, diese Kenntnisse in die Praxis umzusetzen,
- Kenntnisse des relevanten rechtlichen Kontextes (Berufskodizes, Urheberrechte, Gesetze...),
- Interesse an jungen Menschen und ihren Lebensbedingungen,
- Offenheit und Neugier,
- Flexibilität und Bereitschaft an laufender Fortbildung.

Diese Fähigkeiten und Einstellungen können als unverzichtbare Anforderungen für die Jugendinformationsarbeit betrachtet werden. Ob nun ein Zentrum entscheidet, dass alle MitarbeiterInnen „GeneralistInnen“ sein müssen, oder die Aufgaben geteilt werden und MitarbeiterInnen sich auf bestimmte Fähigkeiten spezialisieren, hängt von den verfügbaren Mitteln, der inneren Struktur der Organisation und dem Mix an Diensten ab, der angeboten wird. In kleinen Zentren muss manchmal

eine einzige Person alles alleine schaffen, was bedeutet, dass nicht alles abgedeckt werden kann - zumindest nicht von Anfang an. In diesem Fall müssen Sie sich auf die Fähigkeiten konzentrieren, die sie im direkten Kontakt mit jungen Menschen brauchen, vergessen Sie aber nicht, dass z. B. Netzwerkarbeit und PR sehr wichtig sind, um die Fortführung Ihres Dienstes zu gewährleisten.

## Aus- und Fortbildung

In der Regel weisen JugendinformationsarbeiterInnen sehr unterschiedliche berufliche Werdegänge auf: Jugendarbeit, Sozialarbeit, Psychologie und Pädagogik sind nur einige Beispiele, ebenso Bibliothekswissenschaften und Dokumentationsmanagement oder Journalismus. Auch hier hängt es von der allgemeinen Situation der Jugendarbeit in dem betreffenden Land ab. Dessen ungeachtet sollten Sie die MitarbeiterInnen in allen Aspekten der Jugendinformation ausbilden, die in Ihrem Zentrum angeboten werden - dies kann wie folgt geschehen:

- Internes Training, um Ihre Kenntnisse und Erfahrungen in der Jugendinformation neuen MitarbeiterInnen mitzuteilen,
- Berufspraktika und Erfahrungsaustausch mit den MitarbeiterInnen in anderen Jugendinformationszentren,
- Kommunale/regionale oder nationale Trainingskurse, die von Ihrem Jugendinformationsnetzwerk organisiert werden,
- Bitten Sie ERYICA, Grund- oder Spezialtrainings für Ihre MitarbeiterInnen oder Ihr Netzwerk aus Jugendinformationszentren zu organisieren,
- Teilnahme an „Train the Trainer“-Kursen (MultiplikatorInnen), die auf europäischer Ebene von ERYICA im Bereich Jugendinformation angeboten werden, und Weiterverbreitung des Trainings in Ihrem Land,
- Feststellen, ob in Staaten, in denen z. B. dieselbe Sprache wie in Ihrem Land gesprochen wird, Spezialtrainings angeboten werden, und Herausfinden ob Sie und Ihre MitarbeiterInnen, an diesen Trainingsangeboten teilnehmen können,
- So häufig wie möglich die Möglichkeit einräumen, dass Ihre MitarbeiterInnen an Trainingsangeboten für unterschiedliche Kompetenzen teilnehmen, die für die Jugendinformationsarbeit wichtig sind, z. B. Kommunikationskompetenz, Nutzung neuer Technologien, Methoden der Gruppenarbeit, etc., die von Trainingseinrichtungen angeboten werden.

Wenn es Ihnen nicht möglich ist, Ihr Zentrum mit angestellten MitarbeiterInnen zu besetzen oder wenn Sie sich aus einem anderen Grund dazu entschließen, vorwiegend mit Freiwilligen zu arbeiten, müssen Sie bedenken, dass auch diese Freiwilligen über Kenntnisse in der Jugendinformationsarbeit verfügen müssen, um den jungen Menschen einen professionellen Service bieten zu können.

## Qualität und Evaluierung

Wenn Sie ein Jugendinformationszentrum oder einen Jugendinformationsdienst gründen, müssen Sie von Beginn an berücksichtigen, wie Sie Ihre Arbeit regelmäßig evaluieren, die Qualität definieren und die Qualität Ihrer Dienste aufrechterhalten oder sogar verbessern werden. Sie müssen dies nicht nur tun, um auf möglichst effektive Weise auf sich verändernde Bedürfnisse junger Menschen reagieren zu können,

# Einrichten von Jugendinformationszentren und -diensten

sondern auch, um Ihren FinanzgeberInnen und UnterstützerInnen zu beweisen, dass Sie erfolgreich sind und einen Nutzen für junge Menschen in dem betreffenden Gebiet generieren.

## Bleiben Sie wachsam und reagieren Sie

Stellen Sie schon bei der Erstellung Ihres Plans für die Gründung eines Jugendinformationszentrums oder -dienstes sicher, dass Sie von Beginn an Maßnahmen für einschließen, mit denen Sie erfassen welche Fragen an Sie herangetragen werden, auch um herauszufinden, ob die jungen Menschen mit Ihren Diensten zufrieden sind.

Einige Methoden, um mehr herauszufinden:

- Führen Sie statistische Daten über die Fragen, die Sie erhalten, die u.a. das Alter und das Geschlecht der FragestellerInnen, die Themen, an denen sie interessiert sind, und die Kommunikationsmethode beinhalten (z. B. persönliches Gespräch, Telefon, Internet,...), die sie für die Kontaktaufnahme zu einem bestimmten Thema wählen, usw.
- Analysieren Sie diese Daten regelmäßig mit Ihrem Team.
- Fragen Sie Ihre MitarbeiterInnen, die tagtäglich in Kontakt mit den jungen Menschen stehen, ob sich neue Themen offenbart haben oder andere Veränderungen zu erkennen sind – ihre Beurteilung der Situation kann zu äußerst wertvollen Indikatoren für neue Trends und sich verändernde Kontexte führen, die unter Jugendlichen auftauchen.
- Befragen Sie die jungen Menschen (beteiligen Sie hier ebenfalls, sofern möglich, direkt junge Menschen) und vergessen Sie nicht, dass NichtbenutzerInnen Ihnen wichtige Informationen über Dienste geben können, die nicht von Ihnen angeboten werden, die sie aber gerne hätten.
- Setzen Sie Testpersonen ein, um zu erfahren, wie Ihre Dienste tatsächlich von Tag zu Tag erbracht werden.

## Erledigen Sie Ihre Arbeit gut und bemühen Sie sich stets um Verbesserung

Jugendinformation basiert auf einer Reihe von Grundsätzen, und eine ganze Bandbreite von Theorien, Standards und Kriterien ist heute mit ihr verbunden. Dies ist Ihr Ausgangspunkt, den Sie bei der Gründung eines neuen Dienstes für junge Menschen stets im Auge behalten sollten.

Nehmen Sie sich Zeit für die Sichtung der bestehenden Ansätze und Theorien und definieren Sie einige klare Qualitätsstandards oder -kriterien für Ihre eigene Situation und Arbeit. Diese können Sie dann nicht nur als Grundlage für Ihre Arbeit einsetzen, sondern auch als wichtigen Teil Ihrer Berichterstattung und der Rechtfertigung Ihrer Maßnahmen in Bezug auf jene, die Ihr Zentrum finanziell und auf Politik- oder Verwaltungsebene unterstützen.

Qualitätsmanagement ist ein laufender Prozess, der kontinuierlicher Überprüfung und kritischer Infragestellung bedarf. Hier ist ein Beitrag von außen immer ein Gewinn, bemühen Sie sich also um Gespräche und gemeinsame Entwicklungen, z. B. mit Ihrem nationalen Jugendinformationsnetzwerk und anderen PartnerInnen im Bereich Jugendarbeit. Beteiligen Sie sich auch an Projekten und Konferenzen, die auf europäischer Ebene stattfinden. So können Sie einerseits selbst einen Beitrag leisten, wie man Jugendinformationszentren und -dienste einrichtet und andererseits von KollegInnen profitieren, die sich mit ähnlichen Herausforderungen konfrontiert sehen.

## Lernen Sie von ihrem europäischen Netzwerk

Bei der Überlegung, ein neues Jugendinformationszentrum oder einen neuen Jugendinformationsdienst in Ihrem Gebiet oder Land einzurichten, können Sie erheblich von den vielfältigen, europaweiten Erfahrungen und Fachkenntnissen in diesem Bereich profitieren. Es ist immer leichter, ein Konzept zu verstehen, wenn man es in der Praxis sieht.

Ein Besuch bei bestehenden Jugendinformationseinrichtungen in anderen Ländern hat sich für viele als Quelle der Inspiration erwiesen. ERYICA (für weitere Infos zu ERYICA siehe Seite 16) hilft Ihnen bei der Suche nach PartnerInnen, die z. B. in einem ähnlichen Umfeld agieren, in dem Sie etwas aufbauen oder Dienste anbieten wollen. ERYICA kann Sie mit geeigneten Mitgliedern in Kontakt bringen. Sie können sie kontaktieren und um Unterlagen bitten, aber das Beste ist, Sie fahren hin und schauen es sich persönlich an. Sie sind auf alle Fälle willkommen. Halten Sie auch Ausschau nach einer möglichen Finanzierung, z. B. durch Job Shadowing im Rahmen des EU-Programms „Jugend in Aktion“.

Sobald Sie begonnen haben, können Sie ein Mitglied bei ERYICA oder bei der nationalen Organisation werden, die bereits Mitglied ist, und davon profitieren, Teil eines europäischen Netzwerkes zu sein.



# Einrichten von Jugendinformationszentren und -diensten



## „Junge Menschen ernst nehmen“

Ich kam an einen Punkt, an dem ich einfach nicht mehr weiter wusste.... ich konnte nirgendwo hin. Ich schlief bei einem Freund in einem Kellerraum...

Ich war schon vorher mal von zu Hause abgehauen. Als ich jünger war, wurde ich körperlich und sexuell misshandelt. Verstehen Sie mich nicht falsch, ich liebe meine Mutter, schließlich hat sie mich 9 Monate unter dem Herzen getragen. Aber... sie ist auch eine Fremde für mich. Sie hat mich nie vor dem Missbrauch beschützt. Wahrscheinlich weil sie selbst so viele Probleme hat. Wie auch immer, wir hatten keinen Draht zueinander und wir sprachen nicht miteinander. Es gab immer nur Streit. Ich musste einfach draus. Ich musste meinen eigenen Weg gehen und einen Platz finden, an dem ich sicher war. Ich floh zu einer Freundin. Nach einer Weile haben wir uns nicht mehr verstanden. So endete ich in einem Kellerraum.

## Interview mit M.C. (Niederlande)

Dann bin ich zu „Jongerenloket“ gegangen (Anlaufstelle des Sozialamtes der Stadt Rotterdam für junge Menschen). Sie konnten nicht viel für mich tun, aber sie gaben mir die Adresse des Jugendinformationszentrums (JiP) und da bin ich direkt hingegangen. Beim ersten Besuch habe ich dort Stunden verbracht. Die Leute, die dort arbeiteten, besorgten mir für einige Nächte einen Schlafplatz, aber viel wichtiger war, dass sie mir Hoffnung gaben, dass ich noch eine Chance hatte.

Anschließend sollte ich einen Platz in der Pension Maaszicht bekommen (Jugendfürsorgeeinrichtung für Krisenintervention und Beratung). Es war schon alles arrangiert, aber dann fand ich heraus, dass ich nicht dorthin konnte, weil ich keinen Personalausweis hatte. Ich habe ihn verloren oder er wurde gestohlen, ich weiß es nicht mehr. Das bedeutete, dass ich nach Den Haag musste, weil ich dort geboren wurde. Ich bin zweimal dort gewesen, habe es aber nicht geschafft, einen Personalausweis zu bekommen. Dann begannen die Leute vom JiP, Telefonanrufe für mich zu machen. Sie brachten mich zum Lachen, als sie sagten, dass sie das, was sie machten, als „beruflichen Missbrauch“ bezeichneten. Und plötzlich konnte ich hinfahren und meinen Personalausweis abholen, erstaunlich, oder? So konnte ich

vom Schlafen auf der Couch einer Freundin (einer anderen) nach Maaszicht gehen, wo ich heute lebe und wo mir weitergeholfen wird. Die Beratung ist etwas, was ich nach all diesen Sachen, die mir zugestoßen sind, wirklich brauche. Was jetzt kommt? Zur Schule gehen, Abschluss machen und einen tollen Job finden!

Ich denke, dass generell junge Menschen nicht ernst genommen werden. Beim JiP war das total anders. Sie hörten zu, unternahmen was und präsentierten Lösungen. Es ist toll, eine Organisation zu haben, die für junge Menschen da ist, weil viele Organisationen, die jungen Menschen helfen sollten, die Nase rümpfen und einen Dreck für sie tun. Außerdem ist es toll, dass man einfach hingehen kann und es wird einem sofort geholfen, genau wenn man es braucht.

Wenn es das JiP nicht geben würde, hätte ich eine andere Lösung finden müssen oder wäre auf der Straße gelandet....ach, ich hätte schon was gefunden, aber ich bin wirklich froh, dass das JiP mir geholfen hat.

M.C., 19 ans, Rotterdam

# Die europäische Dimension der Jugendinformation

## → Europarat

Politisch hat der Europarat die Ideen und Grundsätze der Jugendinformation von Anfang an unterstützt. Die Empfehlung Nr. (90) 7 des Ministerkomitees des Europarats aus dem Jahr 1990 war ein wichtiger Schritt für die Anerkennung dieses Bereichs der Jugendarbeit. Der Europarat hat seither einen Schwerpunkt auf das Arbeitsfeld Jugendinformation gelegt und hat z. B. 2007 zusammen mit ERYICA ein Kolloquium zum Thema „Zukunft der Jugendinformation in Europa“ durchgeführt.

Der Europarat hat des Weiteren 1997 einen Partnerschaftsvertrag mit ERYICA geschlossen und so die Zusammenarbeit auf europäischer Ebene intensiviert. Diese Partnerschaft liefert nicht nur den Rahmen für ein gemeinsames Kolloquium, sondern auch für Studien über Jugendinformation in Europa und für Trainingsangebote für JugendinformationsarbeiterInnen.

Neben dieser Zusammenarbeit hat der Europarat noch weitaus mehr zu bieten, das für Sie von Interesse sein könnte: [www.coe.int/youth](http://www.coe.int/youth).

### Europäisches Wissenszentrum für Jugendpolitik

Dieses virtuelle Wissenszentrum, das im Rahmen der Partnerschaft zwischen Europarat und Europäischer Kommission im Bereich der Jugendarbeit entstand, soll als leichter Zugang zu Informationen und Fachwissen über die Lage junger Menschen in Europa dienen. Es bietet Informationen zu Themen, die für junge Menschen in Europa relevant sind und die im Rahmen der europäischen Jugendpolitik behandelt werden (z. B. Jugendinformation), sowie länderspezifische Informationen, die zu den einzelnen Themenbereichen eine Übersicht zur Lage in den verschiedenen europäischen Staaten liefern. Darüber hinaus können Sie auch direkt eine Suche in zwei Datenbanken durchführen: Die eine enthält gute Praktiken in der Jugendarbeit und die Entwicklung der Jugendpolitik und die andere bietet eine Liste von ExpertInnen in den verschiedenen Bereichen jugendspezifischer Themen. Sie können die Bibliothek durchsuchen, die T-Kits, politische Dokumente und Forschungsunterlagen und andere jugendbezogene Publikationen enthält: [www.youth-partnership.net](http://www.youth-partnership.net).

### Finanzierungsmöglichkeiten

Das Europäische Jugendwerk (EJ) wurde 1972 gegründet und bietet finanzielle Unterstützung für europäische Jugendaktivitäten, die den Frieden, das gegenseitige Verständnis und die Zusammenarbeit im Geist der grundlegenden Werte des Europarats fördern, i.e. Menschenrechte, Demokratie, Toleranz und Solidarität. Die vom EJ finanzierten Aktivitäten lassen sich in vier Kategorien unterteilen:

- Internationale Jugendtreffen
- Jugendaktivitäten außer Jugendtreffen
- Verwaltung nichtstaatlicher Jugendorganisationen und Netzwerke
- Pilotprojekte

Für detaillierte Informationen über die Kriterien, wer einen Antrag stellen kann und welche Aktivitäten gefördert werden, sowie die Fristen sehen Sie bitte:

[http://www.coe.int/t/dg4/youth/fej/FEJ\\_presentation\\_EN.asp](http://www.coe.int/t/dg4/youth/fej/FEJ_presentation_EN.asp).

### Fonds de solidarité pour la mobilité des jeunes

Der Solidaritätsfonds für Jugendmobilität wurde in Kooperation mit dem Internationalen Eisenbahnverband ins Leben gerufen und dient der

Förderung der internationalen Mobilität benachteiligter junger Menschen. Er kann für Bahngruppenfahrten junger Menschen aus benachteiligten Schichten und/oder wirtschaftlich unterentwickelten Gebieten genutzt werden, die an internationalen Bildungsangeboten teilnehmen möchten. Für weitere Informationen zu diesem Angebot sehen Sie bitte: <http://www.eyf.coe.int/fsmj/>.

### Trainingsangebote

Die Direktion für Jugend und Sport (DYS) des Europarats bietet eine Bandbreite an Möglichkeiten, wenn es um Training innerhalb des Jugendbereichs geht. Die Trainingskurse beziehen sich auf Themen wie z. B. das Arbeiten in internationalen Jugendstrukturen, europäische Bürgerschaft, Jugendtraining, Menschenrechtserziehung und Jugendpartizipation. Es werden auch interkulturelle Kurse angeboten, u.a. in Arabisch, Russisch oder Türkisch.

Neben ihren eigenen Trainingsprogrammen führen die Europäischen Jugendzentren alljährlich Programme für Studententagungen und andere Aktivitäten in Kooperation mit nichtstaatlichen und staatlichen PartnerInnen im Bereich Jugend durch. Der Jugendsektor auf der Internetseite des Europarats enthält auch Hintergrunddokumente über die Qualität der informellen Bildung und Ausbildung sowie einen Zugang zur Ausbilderliste der DYS.

Besuchen Sie die Rubrik „Education & Training“ unter: [http://www.coe.int/t/dg4/youth/default\\_en.asp](http://www.coe.int/t/dg4/youth/default_en.asp).

## → Europäische Union

Die Europäische Kommission gab 2001 ein Weißbuch mit dem Titel „Neuer Schwung für die Jugend Europas“ heraus, in dem Jugendinformation als eine der vier wichtigsten Prioritäten genannt wird (zusammen mit Partizipation, Freiwilligenarbeit und mehr Wissen über junge Menschen zu sammeln). Seither haben sich die Mitgliedstaaten durch die so genannte offene Methode der Koordinierung zur Zusammenarbeit in jenen Bereichen verpflichtet. Das Weißbuch stellt die Jugendinformation als eng verbunden mit der Partizipation junger Menschen an der Gesellschaft dar und erachtet einen leichten Zugang zu Informationen, die Qualität der bereitgestellten Informationen und die Mitwirkung junger Menschen an der Herstellung dieser Informationen als ausschlaggebende Punkte. Auch wenn sich die Jugendpolitik in Europa seit 2001 weiterentwickelt hat und die Europäische Union gegenwärtig einen neuen Rahmen für eine Zusammenarbeit im Bereich Jugendpolitik vorbereitet, bleibt das Weißbuch ein wichtiger Referenzpunkt für den Bereich europäische Jugendinformation, und die in ihm dargestellten Bedürfnisse und Ideen sind immer noch gültig.

### Europäisches Jugendportal

Das Europäische Jugendportal wurde 2004 von der Europäischen Kommission gegründet, um eine Plattform mit spezialisierten Informationen zu bieten, die für junge europäische Bürger von Interesse sind. Es handelt sich um ein mehrsprachiges Informationsportal, das die folgenden Themen abdeckt:

- Studium
- Arbeit
- Freiwilligenarbeit/Austausch
- Deine Rechte
- Infos über Europa

# Die europäische Dimension der Jugendinformation

- Portale für junge Menschen
- Aktive Bürgerschaft
- Reisen in Europa

Es bietet ausgewählte Links mit kurzen Beschreibungen dieser Bereiche auf europäischer Ebene und für alle EU-Mitgliedstaaten, zzgl. Norwegen, Liechtenstein und die Türkei. Das Portal enthält auch News, ein Diskussionsforum und regelmäßige Umfragen. Der Inhalt wird regelmäßig von EURODESK Network aktualisiert und überarbeitet:

<http://europa.eu/youth>.

## Finanzierungsmöglichkeiten

Das Programm Jugend in Aktion bietet viele Finanzierungsangebote für den Jugendbereich in Europa. Von besonderem Interesse für die Jugendinformation sind wahrscheinlich die Aktionsbereiche, die Fördermaßnahmen für JugendarbeiterInnen oder Jugendorganisationen und Initiativen zur Steigerung der Qualität ihrer Arbeit einschließen, sowie jene, die die Zusammenarbeit im Bereich Jugendpolitik auf europäischer Ebene unterstützen. Natürlich können auch alle anderen Aktionen, die von Jugendaustausch und Jugendinitiativen bis zum Europäischen Freiwilligendienst reichen, in die Aktivitäten aufgenommen werden, die von Jugendinformationszentren und -diensten durchgeführt werden. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrer Nationalagentur oder unter: <http://ec.europa.eu/youth/youth-in-action-programme>.

Da die Jugendinformationsarbeit eine enorme Bandbreite abdeckt, die von kulturellen Aktivitäten für junge Menschen bis zu Initiativen im Bereich Jugendarbeitslosigkeit und soziale Eingliederung reichen, kann es weitere Finanzierungsmöglichkeiten im Rahmen anderer europäischer Programme geben – Vielleicht befinden Sie sich in einem Land, das Anspruch auf solche Programme hat, oder in einem Beitrittsstaat oder vielleicht finden Sie genügend PartnerInnen innerhalb und außerhalb der Europäischen Union, um eine Finanzierung zu beantragen, die eine Kooperation mit Nachbarstaaten oder anderen Staaten zum Ziel hat.

Die Datenbank von EURODESK kann Ihnen eine anfängliche Übersicht der verschiedenen Finanzierungsprogramme und -möglichkeiten geben, die in Europa für die Bereiche Jugend, Training und Bildung zur Verfügung stehen. Durchsuchen Sie die Datenbank z. B. mit Hilfe der Themensuche und mit etwas Geduld und Kreativität werden Sie eine Reihe innovativer Möglichkeiten entdecken.

<http://www.eurodesk.eu/edesk/SearchDb.do?go=4>.

## Trainingsangebote

Die SALTO Jugendressourcenzentren bieten eine Vielzahl von Diensten im Bereich Training im Jugendbereich in Europa an, u.a. einen europäischen Trainingskalender, eine Datenbank mit erfahrenen TrainerInnen für verschiedene Themenbereiche und eine Toolbox für das Training, die Trainingsmethoden, Hintergrundinformationen und Trainingsmaterial enthält.

<http://www.salto-youth.net/>.

## ERYICA

ERYICA wurde 1986 gegründet, als der Bedarf für Zusammenarbeit und Austausch auf europäischer Ebene deutlich geworden war. Seither ist die Agentur erheblich erweitert worden und ist heute eine Dachorganisation für allgemeine Jugendinformation und -beratung, die vorwiegend nationale Jugendinformationsstrukturen aus ganz Europa

repräsentiert. 2009 hatte ERYICA 25 Mitglieder, fünf angeschlossene und drei Kooperationsorganisationen. Sie bemüht sich über eine Vielzahl von Aktivitäten und Diensten für ihre Mitglieder um eine Stärkung der Jugendinformation:

## Entwicklung professioneller Grundsätze und unterstützender Dokumente

- Europäische Jugendinformationscharta (siehe Seite 19).
- Indikatoren für eine nationale Jugendinformationspolitik (siehe Seite 21).
- Prinzipien für Online-Jugendinformation
- Berichte und Hintergrunddokumente zum Kolloquium „Die Zukunft der Jugendinformation in Europa« (siehe Seite 24).
- Unterstützung und Fachwissen für die Entwicklung nationaler Standards und Kriterien für das Arbeitsfeld Jugendinformation.
- Austausch von Methoden, besten Praktiken und Erfahrungen
- Durchführung von Seminaren, Studienbesuchen und Arbeitsgruppen
- Förderung der bilateralen Zusammenarbeit, z. B. durch Aufbau von Kontakten zwischen geeigneten PartnerInnen
- ERYICA Newsletter, vier Mal im Jahr
- ERYICA-Internetseite, einschließlich News-Meldungen von allen Ebenen und einer Plattform für Zusammenarbeit und Informationen für JugendinformationsarbeiterInnen.

## Training für JugendinformationsarbeiterInnen

- Mise en place du stage d'initiation à l'information jeunesse, Entwicklung des Trainingskurses „YIntro – stepping into youth information“ für NeueinsteigerInnen in diesem Bereich und Verleihung von ERYICA-Zertifikaten an alle erfolgreichen TeilnehmerInnen.
- Organisation von europäischen „Train the Trainer“-Kursen zum YIntro-Modul.
- Unterstützung des nationalen oder regionalen Trainings durch erfahrene TrainerInnen und Materialien.
- Die ERYICA Training Task Force entwickelt kontinuierlich zusätzliche Trainingskurse und Trainingsmaterialien und kann von allen Mitgliedern bei Fragen zum Training kontaktiert werden.

## Gemeinsame europäische Projekte und Initiativen

- Infomobil: Eine Informationswebseite für junge Menschen, die reisen oder Zeit in einem anderen europäischen Staat verbringen möchten, wobei diese Webseite Informationen aus erster Hand bietet, z. B. in Bezug auf Unterbringung, Reisen, Studium, Treffpunkte für junge Menschen, Freizeitaktivitäten usw., die direkt von den teilnehmenden Jugendinformationsstrukturen erstellt und von ERYICA koordiniert und unterstützt werden.
- Europäischer Tag der Jugendinformation: Der 17. April ist der Gründungstag von ERYICA. Seit 2008 haben die Jugendinformationszentren und -dienste jedes Jahr diesen Tag gefeiert.
- Meet the Street: Ein europäisches Konsultationsprojekt, das von ERYICA in den Jahren 2008 und 2009 durchgeführt wurde, um durch Befragungen von Jugendlichen durch Jugendliche herauszufinden, was für junge EuropäerInnen wichtig ist, wenn es um ihr eigenes Leben geht.



# Die europäische Dimension der Jugendinformation

- Zentrale Beantragung von Finanzmitteln für die weitere Entwicklung der Jugendinformationsarbeit in Europa, z. B. im Rahmen des Programms Jugend in Aktion

## Förderung der Jugendinformation auf europäischer Ebene

- Gespräche und Zusammenarbeit mit dem Europarat, z. B. im Gemeinsamen Rat, der die Partnerschaft zwischen Europarat und ERYICA steuert.
- Gespräche und Zusammenarbeit mit der Europäischen Kommission.
- Gespräche, Zusammenarbeit, Entwicklung gemeinsamer Projekte und Verfassen gemeinsamer Erklärungen zur Jugendinformation als Teil der Zusammenarbeit zwischen den vier Netzwerken (zu den anderen Netzwerken siehe unten).
- Präsentation der Jugendinformationsarbeit und ihres Nutzens bei nationalen Veranstaltungen, Konferenzen und auf Einladung der jeweiligen Mitglieder für politische EntscheidungsträgerInnen auf allen Ebenen.

Wenn Sie mehr über die allgemeine Jugendinformationsarbeit in Europa erfahren und/oder dem ERYICA-Netzwerk beitreten möchten, gehen Sie zu: [www.eryica.org](http://www.eryica.org).

## EURODESK

EURODESK ist ein Netzwerk, das sich auf die Bereitstellung von Informationen über europäische Angebote für junge Menschen spezialisiert hat und das von der Europäischen Kommission im Rahmen ihres Programms Jugend in Aktion gefördert wird.

Die von EURODESK bereitgestellten Informationen schließen Finanzierungsmöglichkeiten für Projekte mit oder für junge Menschen, Informationen über individuelle Angebote, z. B. Studium, Arbeiten, Freiwilligenarbeit und Leben in einem anderen Staat in Europa und die Förderung des strukturierten Dialogs zwischen der Europäischen Union und ihren jungen BürgerInnen ein.

EURODESK erstellt und aktualisiert darüber hinaus die auf dem Europäischen Jugendportal bereitgestellten Informationen.

In vielen Staaten arbeitet EURODESK eng mit einigen oder allen Jugendinformationsstrukturen zusammen. EURODESK kann sowohl eine wertvolle Informationsquelle, z. B. in Bezug auf das Durchsuchen der Datenbank nach Finanzierungsmöglichkeiten für Ihre Projekte, als auch ein enger Kooperationspartner sein, wenn europäische Informationen einer der Themenbereiche ist, den Sie den jungen Menschen anbieten möchten, die Sie aufsuchen. Der Grad der Zusammenarbeit variiert von Land zu Land und reicht vom einfachen Informationsaustausch über das Organisieren von Veranstaltungen und der gemeinsamen Veröffentlichung von Unterlagen bis zu Jugendinformationszentren, die örtliche Kontaktstellen für EURODESK werden.

Sie können das europäische Büro von EURODESK oder Ihren nationalen Partner über den Kontakt-Link auf der europäischen Internetseite von EURODESK kontaktieren: [www.eurodesk.eu](http://www.eurodesk.eu).

## EYCA

EYCA ist die Europäische Jugendkartenvereinigung (European Youth Card Association), die 62 Jugendkartenorganisationen in 41 europäischen Staaten vereinigt. EYCA fördert die Jugendmobilität und Information für

junge Menschen in Europa, indem sie Jugendkarten herausgibt und kontinuierlich alle jungen KarteninhaberInnen über zahlreiche europäische Themen auf dem Laufenden hält.

In einigen europäischen Staaten sind die Jugendinformation und die Jugendkarte eng verknüpft, manchmal werden sie von derselben Organisation betrieben. In anderen Staaten werden sie von zwei oder mehr separaten Organisationen betrieben. Dessen ungeachtet ist die Zusammenarbeit mit dem Jugendkartensystem immer ein Thema für die allgemeine Jugendinformation.

Die Zusammenarbeit auf lokaler, regionaler oder nationaler Ebene kann erheblich variieren und von gemeinsamen Kampagnen und gemeinsamen Informationsbroschüren über die Ausstellung von Karten in den Jugendinformationszentren bis zur Beratung von jungen Menschen über die Leistungen der angebotenen Karten reichen.

Sie können das europäische Büro von EYCA und die nationalen Mitglieder in Ihrem Land über die EYCA-Webseite unter [www.eyca.org](http://www.eyca.org) kontaktieren.

## Europäisches Jugendforum

Das Europäische Jugendforum (YF) ist eine unabhängige, demokratische, von Jugendlichen geführte Plattform, die 99 nationale Jugendräte und internationale Jugendorganisationen aus ganz Europa vertritt. Das YF engagiert sich in vielen unterschiedlichen Projekten und Gesprächen auf politischer Ebene, die das Leben junger Menschen in Europa betreffen, und möchte sicherstellen, dass ihre Stimmen zu allen Themen gehört werden, die sie betreffen. Das Forum ist daher ein wichtiger Netzwerkpartner für Jugendinformation sowohl im Hinblick auf praktische Zusammenarbeit als auch zur Erreichung gemeinsamer strategischer Ziele. [www.youthforum.org](http://www.youthforum.org).



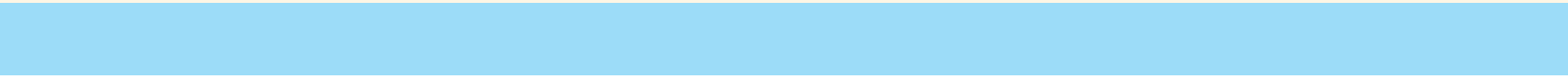
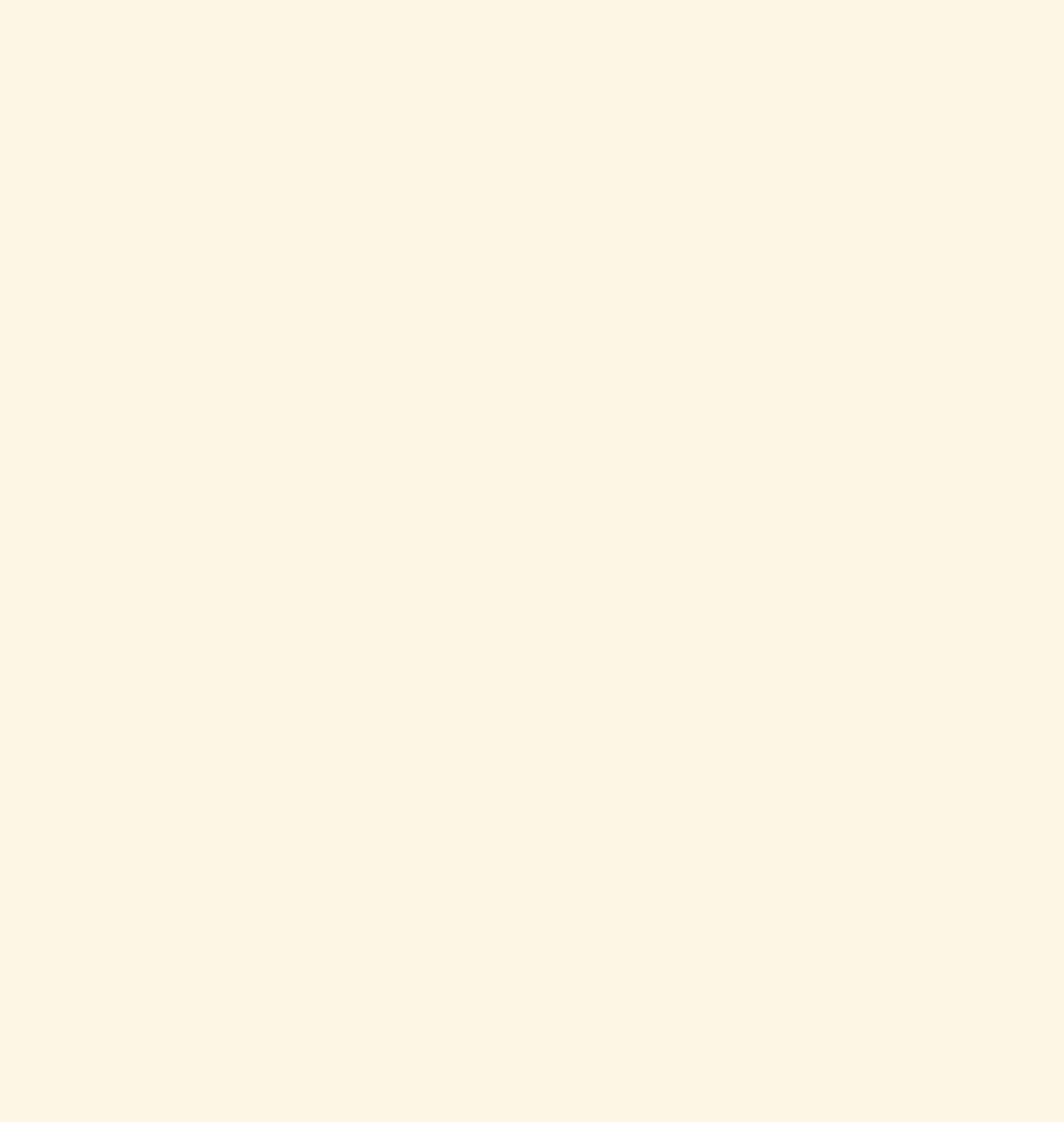
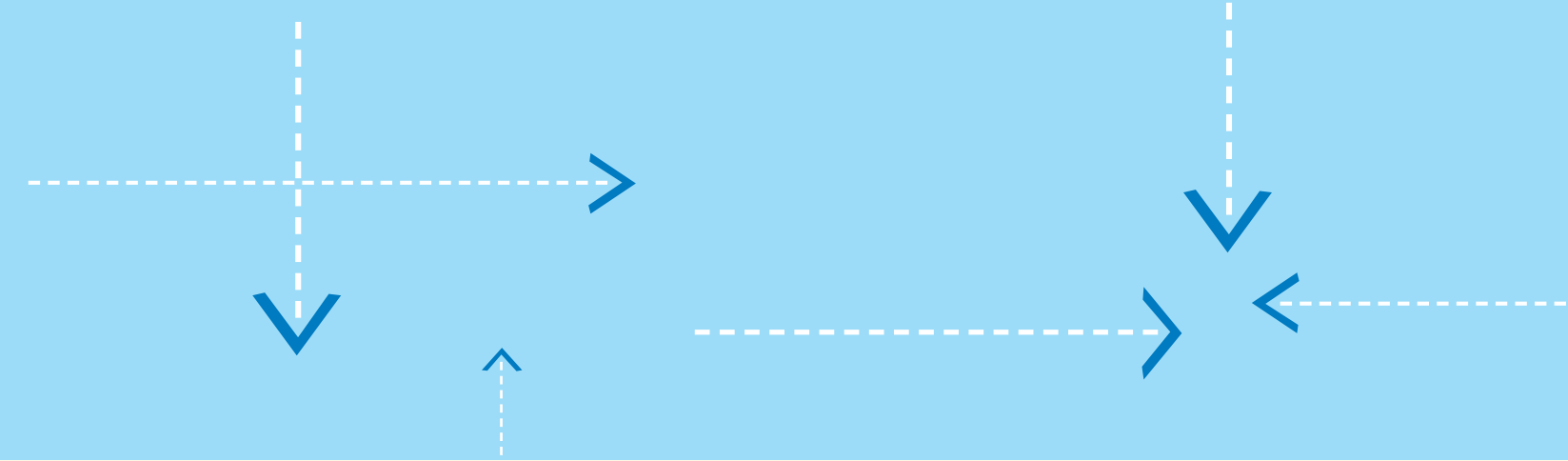
## Interview mit Rebeka B. (Slowenien)

### Hotline „Jugendliche für Jugendliche“

ich beteilige mich an der Hotline Jugendliche für Jugendliche, weil ich anderen jungen Menschen helfen will. ich weiß, wie es mir ging, als ich Probleme hatte. ich habe gelernt, dass junge Menschen am besten von anderen jungen Menschen verstanden werden, und ich glaube, viele junge Menschen denken so wie ich.

Die Berater bei MiSSS haben mir beigebracht, wie man jemandem hilft, der einem am Anfang misstraut, und wie man mit Jugendlichen spricht, die Probleme haben. Bei MiSSS habe ich mich verstanden und ermutigt gefühlt.

Rebeka B., 16 Jahre, Ljubljana



# Europäische Charta der Jugendinformation (ERYICA)

Angenommen am 19. November 2004 auf der 15. Generalversammlung der European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA) in Bratislava (Slowakische Republik).

## Präambel

In einer komplexen Gesellschaft und in einem integrierten Europa, das viele Herausforderungen und Möglichkeiten mit sich bringt, sind der Zugang zu Informationen sowie die Fähigkeit, Informationen auszuwerten und zu nutzen, für junge Europäer und Europäerinnen wichtiger denn je. Jugendinformation kann ihnen helfen, ihre Wünsche zu verwirklichen, und ihre Partizipation als aktive Mitglieder der Gesellschaft fördern. Information sollte in einer Form zur Verfügung gestellt werden, die die Möglichkeiten der jungen Menschen erweitert und ihre Eigenständigkeit sowie die Übernahme von Verantwortung fördert.

Die Achtung von Demokratie, Menschenrechten und Grundfreiheiten beinhaltet das Recht aller Jugendlichen, im Hinblick auf alle ihre Fragen und Bedürfnisse Zugang zu vollständiger, objektiver, verständlicher und zuverlässiger Information zu haben. Dieses Recht auf Information wurde in der „Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte“, im „Übereinkommen über die Rechte des Kindes“, in der „Europäischen Konvention zum Schutz der Menschenrechte und der Grundfreiheiten“ sowie in der „Empfehlung Nr. (90) 7 des Europarats zur Information und Beratung von Jugendlichen in Europa“ anerkannt. Dieses Recht bildet auch die Basis der Aktivitäten der Europäischen Union im Bereich der Jugendinformation.

## Einleitung

Allgemeine Jugendinformation deckt alle Themen ab, die Jugendliche interessieren, und kann ein großes Spektrum an Angeboten beinhalten: Information, Beratung, Anleitung, Unterstützung, Hilfestellung, Betreuung und Training, Vernetzung und Empfehlung von Fachstellen. Diese Angebote können von Jugendinformationszentren oder von Jugendinformationsdiensten, die in anderen Strukturen angesiedelt sind, zur Verfügung gestellt werden oder durch Nutzung elektronischer und anderer Medien abgefragt werden. Die Prinzipien dieser Charta sollen bei allen Formen der allgemeinen Jugendinformation angewandt werden. Sie stellen die Basis dar zur Einrichtung von Mindeststandards und Durchführung qualitätssichernder Maßnahmen, die in allen Ländern vorgenommen werden sollen als Elemente eines umfassenden, schlüssigen und koordinierten Ansatzes der Jugendinformation, die Teil der Jugendpolitik ist.

## Prinzipien

Die folgenden Prinzipien stellen Richtlinien für die allgemeine Jugendinformation dar, die das Recht der Jugendlichen auf Information gewährleisten sollen:

1. Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste stehen ausnahmslos allen Jugendlichen offen.
2. Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste sind bestrebt, allen Jugendlichen gleiche Zugangsmöglichkeiten zu den Informationen zu garantieren, ungeachtet ihrer Situation, ihrer Herkunft, ihres Geschlechts, ihrer Religion oder ihres sozialen Standes. Besondere Berücksichtigung finden hierbei benachteiligte Gruppen und Jugendliche mit besonderen Bedürfnissen.
3. Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste sollen leicht zugänglich sein, ohne dass eine vorherige Terminvereinbarung erforderlich ist. Sie sollen so gestaltet sein, dass sie für junge Menschen attraktiv sind und eine freundliche Atmosphäre vermitteln. Die Öffnungszeiten orientieren sich an den Bedürfnissen der Jugendlichen.
4. Die zur Verfügung gestellten Informationen basieren auf den Fragestellungen der Jugendlichen sowie deren aktuellem Informationsbedarf. Sie decken alle Themenbereiche ab, die Jugendlichen interessieren könnten, und werden fortlaufend weiterentwickelt, um neue Themen einzubeziehen.
5. Jeder Nutzer/jede Nutzerin wird als Individuum respektiert und die Beantwortung jeder Anfrage in personalisierter Form gehandhabt. Dies soll in einer Weise geschehen, die die Nutzer/-innen befähigt, eigene Entscheidungen zu treffen, ihre Eigenständigkeit fördert und ihnen bei der Entwicklung ihrer Fähigkeiten hilft, Informationen auszuwerten und zu nutzen.
6. Jugendinformationsdienste sind kostenlos.
7. Informationen werden in einer Form bereitgestellt, die sowohl die Privatsphäre der Nutzer/-innen als auch deren Recht auf Anonymität respektiert.
8. Die Informationen werden von speziell geschultem Personal in professioneller Form zur Verfügung gestellt.
9. Die bereitgestellten Informationen sind vollständig, aktuell, präzise, zweckmäßig und benutzerfreundlich.
10. Jegliche Anstrengung wird unternommen, um die Objektivität der zur Verfügung gestellten Informationen durch den Pluralismus und die Verifizierung der genutzten Quellen zu gewährleisten.
11. Die angebotenen Informationen sind frei von jeglichem religiösen, politischen, ideologischen oder kommerziellen Einfluss.
12. Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste sind bestrebt, die größtmögliche Zahl von Jugendlichen zu erreichen, sich dabei effektiver und für verschiedene Gruppen und Bedürfnisse geeigneter Formen zu bedienen und bei der Wahl ihrer Strategien, Methoden und Mittel kreativ und innovativ zu sein.
13. Den Jugendlichen wird die Möglichkeit gegeben, sich in geeigneter Form an den verschiedenen Stufen der Jugendinformation zu beteiligen, sowohl auf lokaler, regionaler, nationaler als auch internationaler Ebene. Dies kann u. a. folgendes beinhalten: Feststellung des Informationsbedarfs, Aufbereitung und Bereitstellung von Informationen, Leitung und Auswertung von Informationsdiensten und -projekten sowie Peer-Group-Aktivitäten.
14. Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste arbeiten mit anderen Jugendeinrichtungen und Strukturen zusammen, besonders innerhalb des eigenen geographischen Gebietes, und vernetzen sich mit Personen und Trägern, die mit Jugendlichen arbeiten.
15. Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste helfen den Jugendlichen sowohl beim Zugang zu Informationen, die über moderne Informations- und Kommunikationstechnologien verbreitet werden, als auch ihre Fähigkeiten zu entwickeln, diese zu nutzen.
16. Jeder Sponsor von Jugendinformationsarbeit darf in keiner Form Einwirkung nehmen, die das Jugendinformationszentrum oder den Jugendinformationsdienst an der Anwendung der Prinzipien dieser Charta hindert.

# Prinzipien für Online-Jugendinformation

*Verabschiedet auf der 20. ERYICA-Generalversammlung  
Rotterdam, Niederlande, 05.12.2009*

Das Internet ist sowohl ein wichtiges Informations- und Kommunikationsmedium als auch ein fester Bestandteil der Lebenswelt junger Menschen. Zu den traditionellen Aufgaben der Jugendinformation ist mittlerweile noch der Auftrag hinzugekommen, webbasierte Jugendinformations- und Jugendberatungsdienste für alle Bereiche des Lebens zu erbringen sowie Orientierungshilfe im Internet zu bieten.

Jugendinformation hat die Aufgabe, jungen Menschen dabei zu helfen, die richtigen Informationen zu finden und eigene Entscheidungen zu treffen. Ergänzend dazu unterstützt die Online-Jugendinformation auch dabei, die Vorteile des Internets optimal zu nutzen und gleichzeitig die potenziellen Risiken zu minimieren.

Die Online-Jugendinformation ist ein wesentlicher Bestandteil der Jugendinformationsarbeit und muss daher alle in der Europäischen Charta der Jugendinformation festgelegten Prinzipien erfüllen. Da die Online-Jugendinformation einige besondere Eigenschaften aufweist, werden ergänzende Richtlinien benötigt.

Um die Qualität der erbrachten Online-Jugendinformationsdienste sowie ihren Mehrwert und ihre Verlässlichkeit zu garantieren, hat die Europäische Agentur für Jugendinformation und Jugendberatung ERYICA (European Youth Information and Counselling Agency) die folgenden Prinzipien verabschiedet.

1. Online-Jugendinformation ist präzise, auf dem neuesten Stand und verifiziert. Es ist klar ersichtlich, wann die Information erstellt oder aktualisiert wurde.
2. Die Inhalte sind auf die Bedürfnisse junger Menschen ausgerichtet. Es bedarf einer regelmäßigen Bestimmung und Evaluation dieser Bedürfnisse.
3. Die Inhalte setzen sich aus einer Auswahl relevanter, kostenfreier Informationen zusammen, die eine Übersicht über die verschiedenen bestehenden Möglichkeiten bieten. Die angewandten Auswahlkriterien werden öffentlich bekannt gemacht und sind verständlich.
4. Online-Jugendinformation soll für junge Menschen verständlich sein und in einer für sie ansprechenden Art und Weise präsentiert werden.
5. Online-Jugendinformationsdienste sollen von allen in Anspruch genommen werden können, vor allem auch von Anwendern und Gruppen mit besonderen Bedürfnissen.
6. Wird jungen Menschen die Gelegenheit geboten, online eine Frage zu stellen, so wird der fragestellenden Person deutlich vermittelt, in welchem Zeitrahmen sie eine Antwort erwarten

kann. Die Antwort ist genau auf die fragestellende Person zugeschnitten, und es ist eindeutig, wer die Antwort gibt.

7. Wenn sich junge Menschen am Verfassen von Inhalten beteiligen, liegt die Verantwortung für die Korrektheit der finalen Inhalte bei der Jugendinformationsorganisation.
8. Junge Menschen zu ermutigen Rückmeldung zu geben ist ein integrierter Bestandteil der stetigen Weiterentwicklung der Online-Jugendinformationsdienste. Das Kommentieren von Inhalten muss daher leicht möglich sein. Die eingereichten Kommentare werden geprüft und zur Korrektur der Inhalte herangezogen. Den jungen Menschen wird mitgeteilt, welchen Einfluss ihre Rückmeldungen auf die Informationsdienste hatten.
9. Verfasser und Zielsetzung der Online-Jugendinformation sind klar ersichtlich. Falls Inhalte dritter Parteien verwendet werden, sind eindeutige Quellenangaben zu machen.
10. Die Nutzer/-innen von Jugendinformationsdiensten müssen eindeutig erkennen können, wer diese Dienste zur Verfügung stellt und welches Ziel damit verfolgt wird. Es sind vollständige Kontaktinformationen anzugeben. Die Quellen finanzieller Förderungen sind transparent darzustellen.
11. Online-Jugendinformationsdienste zeigen Methoden auf und leisten Orientierungshilfe, um junge Menschen beim Ausbau ihrer Informations- und Internetkompetenzen zu unterstützen.
12. Online-Jugendinformationsdienste leisten jungen Menschen Hilfestellung und bieten ihnen Informationen, wie sie sich auf sichere und verantwortungsvolle Weise im Internet verhalten können.
13. Online-Jugendinformationsdienste bieten ein sicheres Umfeld für junge Menschen.
14. Online-Jugendinformationsdienste respektieren und schützen die Privatsphäre der Nutzer/-innen und ermöglichen es ihnen, ihre eigenen öffentlich bereitgestellten Daten zu ändern und zu löschen.
15. Online-Jugendinformationsdienste respektieren das Urheberrecht dritter Parteien und wissen um ihre eigenen Urheberrechte.
16. Fachkräfte der Jugendinformation können mit Online-Tools umgehen und verfügen über Informationskompetenz. Ferner informieren sie sich laufend über neue Entwicklungen und die einschlägige Gesetzgebung und versuchen stets über neue Trends und Nutzungsgewohnheiten junger Menschen auf dem Laufenden sein.

# indikatoren für eine Nationale Politik der Jugendinformation

(Am 24. November 2005 auf der 16. ERYICA-Generalversammlung in Ljubljana verabschiedet)

## → Einleitung

Jugendinformation ist zu einem Schlüsselbereich der nationalen und europäischen Jugendpolitik geworden. Sie ist einer der vier vorrangigen Arbeitsbereiche der Gemeinsamen Zielsetzungen, die im November 2003 von den Mitgliedsstaaten der Europäischen Union verabschiedet wurden.

Sie ist ebenfalls Gegenstand der Empfehlung R (90) 7 des Europarates sowie der Europäischen Charta der Jugendinformation, die in aktualisierter Form am 19. November 2004 in Bratislava (Slowakei) von der ERYICA Generalversammlung verabschiedet wurde.

Ergänzend zur Mitwirkung junger Europäer und Europäerinnen in Jugendinitiativen und -projekten, in Jugendzentren und Jugendorganisationen kann Jugendinformation eine wichtige Rolle bei der informellen Bildung von Jugendlichen übernehmen.

Als Teil ihrer Arbeit, die darauf abzielt, Regierungen bei der Entwicklung qualitativ hochwertiger Jugendinformationsdienste zu unterstützen, führt ERYICA zurzeit eine Befragung seiner Mitgliedsorganisationen zum Inhalt des vorliegenden Dokumentes durch. Ziel ist die Formulierung einer Reihe von Indikatoren für eine nationale Politik der Jugendinformation. Diese Indikatoren sollen, sobald sie von der ERYICA Generalversammlung verabschiedet worden sind, als Richtlinien vorgeschlagen werden, die sich an Verantwortliche richten, die innerhalb ihrer jeweiligen Regierung für Jugendpolitik zuständig sind, sowie an Personen, die an der Weiterentwicklung der Jugendinformationsarbeit interessiert sind.

## → Die 12 Indikatoren

### INDIKATOR 1: Staatliche Aufgaben

Jugendinformation sollte von den Regierungen als wichtige Aufgabe angesehen werden, die integraler Bestandteil ihrer gesamten Jugendpolitik ist und für die eine nationale Politik oder Strategie entwickelt werden muss, die darauf abzielt, einen umfassenden, kohärenten und koordinierten Ansatz zur Bereitstellung von Jugendinformationsdiensten im gesamten Land zu entwickeln, so wie es die Gemeinsamen Zielsetzungen der Europäischen Union für die Information der Jugendlichen empfehlen. Ein solcher Ansatz sollte die Anerkennung der Unabhängigkeit der Jugendinformationsdienste in der Erreichung ihrer Ziele beinhalten, ebenso die Einrichtung einer geeigneten nationalen Koordinierungs- oder Servicestelle.

### INDIKATOR 2: Gesetzgebung im Bereich Jugendinformation

Abhängig davon, welche Ebene der Regierung eines Landes Gesetzgebungskompetenz im Bereich der Jugendpolitik innehat, sollte die Bereitstellung von Jugendinformationsdiensten eine gesetzliche Grundlage in der maßgeblichen Jugendgesetzgebung haben.

### INDIKATOR 3: Solide Finanzierung und Stellenbesetzung

Um sie in die Lage zu versetzen, ihre Serviceangebote auf einer professionellen und nachhaltigen Grundlage zur Verfügung zu stellen, sollten Jugendinformationsdienste in angemessener Form finanziell und

personell ausgestattet sein, d. h. auf der Basis eines jährlichen (oder mehrjährigen) Arbeitsplans und Etats.

### INDIKATOR 4: Gleicher Zugang für alle

Jugendinformationsdienste, ob sie nun durch Jugendinformationszentren, durch jugendbezogene Dienste in anderen Strukturen oder über das Internet oder andere Medien bereitgestellt werden, sollten allen Jugendlichen zugänglich sein. Dies beinhaltet sowohl eine Politik der Einrichtung von Jugendinformationszentren als auch Maßnahmen zur Sicherstellung der individuellen realen Zugangsmöglichkeiten zu den Diensten sowie verschiedene Methoden zur Einbeziehung von Gruppen oder Personen mit besonderen Bedürfnissen.

### INDIKATOR 5: Regionale und lokale Dimension

Abhängig davon, welche Ebene der Regierung eines Landes Gesetzgebungskompetenz im Bereich der Jugendpolitik innehat, sollte die nationale Politik oder Strategie der Jugendinformation eine regionale und lokale Dimension haben, damit die Jugendinformationsdienste eine größtmögliche Anzahl von Jugendlichen erreichen. Regionale und lokale Behörden sollten dabei aktiv einbezogen werden, um die Bereitstellung der Jugendinformation zu unterstützen.

### INDIKATOR 6: Jugendforschung, Wissenschaft und Fachkompetenz

Eine Politik (oder Strategie) der Jugendinformation sollte sich auf eine breite Wissensgrundlage über die Informationsbedürfnisse und Erwartungen der Jugendlichen stützen. Dieses Wissen kann erworben werden durch Befragung der Jugendlichen (auch indem man die Jugendlichen die Befragung selbst durchführen lässt), durch Beratung der Personen, die mit Jugendlichen arbeiten (einschließlich der Beratung anderer Fachkräfte, die im Bereich Jugendinformation tätig sind) sowie durch wissenschaftliche Forschung zu Themen der Jugendinformation.

### INDIKATOR 7: Innovation

Jugendinformationsdienste müssen ständig darauf bedacht sein, die Qualität der Informations- und Beratungsdienste, die sie den Jugendlichen zur Verfügung stellen, zu verbessern. Das setzt voraus, dass eine Politik (oder Strategie) der Jugendinformation die Innovation fördert und Fachkräfte der Jugendinformation sowie Jugendliche in ihrer Reflexion über die Entwicklung kreativer Methoden bestärkt, die dazu beitragen, bestehenden und neuen Bedürfnissen und Herausforderungen zu begegnen.

### INDIKATOR 8: Partizipation der Jugendlichen

Die Förderung der aktiven Partizipation der Jugendlichen im Bereich der Jugendinformation sollte ein wichtiger Bestandteil einer Politik (oder Strategie) der Jugendinformation sein. Den Jugendlichen sollten Möglichkeiten eröffnet werden, auf allen Ebenen des Prozesses der Jugendinformation direkt zu partizipieren, einschließlich im Bereich des Managements und der Evaluation von Projekten und Diensten.

### INDIKATOR 9: Bereichsübergreifende Kooperation

Eine umfassende und kohärente Politik der Jugendinformation erfordert gemeinsame Absprachen und die Kooperation vieler Akteure, einschließlich der Ministerien, der öffentlichen und freien Träger der Jugendhilfe sowie der Jugendlichen. Eine Möglichkeit, die notwendige bereichsübergreifende Kooperation sicherzustellen, ist die Einrichtung eines

# Indikatoren für eine Nationale Politik der Jugendinformation

bereichsübergreifenden Komitees oder einer Arbeitsgruppe, dem oder der die Aufgabe übertragen wird, die nationale Politik (oder Strategie) der Jugendinformation zu entwickeln, zu unterstützen sowie deren Umsetzung zu überwachen und zu kontrollieren.

## **INDIKATOR 10: Qualität der Dienste**

Eine Politik (oder Strategie) der Jugendinformation sollte Maßnahmen beinhalten zur Einhaltung und Weiterentwicklung von Qualitätsstandards im Bereich der Jugendinformations- und -beratungsdienste, die sich an Jugendliche richten. Diese Maßnahmen können sich an der Europäischen Charta der Jugendinformation orientieren - einer Zusammenstellung von Richtlinien, die weit verbreitete Akzeptanz in vielen europäischen Ländern genießt - oder aber auch an einer ähnlichen nationalen Charta. Eine solche Charta dient als Grundlage für die Definition von Mindeststandards und für die Entwicklung von Methoden zur Beurteilung der Anwendung von Gütekriterien, die schließlich zu einem anerkannten Gütezeichen für Jugendinformationsdienste führen können.

## **INDIKATOR 11: Training**

Eine vorrangige Komponente einer nationalen Politik der Jugendinformation ist die Unterstützung der Aus- und Fortbildung der Fachkräfte der Jugendinformation, da das Vorhandensein gut ausgebildeten Personals eine Voraussetzung für eine hohe Qualität der Jugendinformationsdienste ist, die sich an Jugendlichen richten.

## **INDIKATOR 12: Vielfalt der bereitgestellten Informationen**

Im Laufe der Zeit hat Jugendinformation viele Entwicklungen durchlaufen. In den letzten Jahren hat sie die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien in das Datenmanagement und die Bereitstellung von Informationen integriert. Insbesondere das Internet eröffnet neue Möglichkeiten, den Jugendlichen den Zugang zu Information und Beratung zu erleichtern, und es kann dazu genutzt werden, die Medienkompetenz und die sozialen Kompetenzen der Jugendlichen zu erweitern.

Trotz all dieser Entwicklungen bleibt der persönliche Kontakt eine wesentliche Komponente des Informations- und Beratungsprozesses, bei dem die modernen Technologien lediglich eine Ergänzung bilden. Auch in Zukunft werden die Jugendinformationszentren, Informationsstellen und mobilen Dienste ein integraler Bestandteil der Jugendinformationsarbeit bleiben. Um eine größtmögliche Öffentlichkeit zu erreichen und um die Bedürfnisse der einzelnen Zielgruppen zu erfüllen, sollte eine Politik (oder Strategie) der Jugendinformation die Jugendinformationsdienste in die Lage versetzen, eine Vielfalt von Medien und Methoden zu verwenden, einschließlich der Einbeziehung von Gleichaltrigen, der mobilen Arbeit und der Kooperation mit anderen Strukturen (z. B. Schulen) sowie Veranstaltungen, die von Jugendlichen besucht werden.

# Empfehlung CM/Rec(2010)8 des Ministerkomitees über Jugendinformation

## Recommandation CM/Rec(2010)8 du Comité des Ministres aux Etats membre sur l'information des jeunes

(Am 16. Juni 2010 vom Ministerkomitee bei seiner 1088. Sitzung der stellvertretenden Minister verabschiedet)

Das Ministerkomitee, laut der Bestimmungen von Artikel 15.b der Satzung des Europarats,

gestützt auf:

- die Europäische Konvention zum Schutze der Menschenrechte und Grundfreiheiten (ETS Nr. 5);
- die Erklärung und den Aktionsplan des Europarats, die beim dritten Gipfeltreffen der Staats- und Regierungschefs im Mai 2005 in Warschau angenommen wurden;
- die Ergebnisse der 8. Konferenz der für Jugend zuständigen Minister des Europarats in Kiew im Oktober 2008;
- seine Entschließung CM/Rec(2008)23 über die Jugendpolitik des Europarats;
- das Übereinkommen des Europarates zum Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung und sexuellem Missbrauch (CETS Nr. 201), am 25. Oktober 2007 zur Unterzeichnung aufgelegt;
- seine Empfehlung CM/Rec(2009)5 über Maßnahmen zum Schutz von Kindern gegen schädliche Inhalte und Verhaltensweisen und zur Förderung ihrer aktiven Mitwirkung an den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien;
- die revidierte Europäische Charta über die Beteiligung der Jugend am Leben der Gemeinde und der Region;
- die Entschließung zur Förderung der Integration der Informations- und Kommunikationstechnologien (IT) in den Bildungssystemen in Europa, angenommen bei der 21. Sitzung der Ständigen Konferenz der europäischen Bildungsminister, vom 10.-12. November 2003 in Athen abgehalten;
- seine Entschließung Rec(2004)15 über elektronische Regierungsführung (E-Governance);

unter Berücksichtigung dass:

- die Achtung für Demokratie, Menschenrechte und die Grundfreiheiten einschließt, dass junge Menschen Zugang zu vollständigen, objektiven, verständlichen und zuverlässigen Informationen zu allen Fragen haben, die ihre besonderen Bedürfnisse betreffen;
- Informationen und die Fähigkeit junger Menschen, diese zu erlangen und zu nutzen, Voraussetzungen für ihre aktive Teilnahme an der Gesellschaft und ihre verantwortungsvolle Bürgerschaft sind;
- Junge Menschen unter Nutzung der Möglichkeiten, die ihnen durch die Informations- und Kommunikationstechnologien zur Verfügung stehen, immer stärker an der Erstellung und Veröffentlichung von Informationen beteiligt sind;

Im Bewusstsein der Herausforderungen, mit denen sich junge Menschen bei der Suche nach relevanten Informationen, bei deren Beurteilung

und Nutzung für ihre persönliche Entwicklung konfrontiert sehen, einschließlich:

- Des Umgangs mit einer immer größeren Informationsflut;
- Des Umgangs mit widersprüchlichen und sich ständig verändernden Informationen;
- Im Bewusstsein ihrer Verantwortung als „Produzenten von Informationen“;
- Im Bewusstsein der mit der Benutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien verbundenen Risiken;
- Des Schutzes ihrer personenbezogenen Daten;
- Des Zugangs zur erforderlicher Computerhardware und zu Softwareanwendungen und zum Internet;

In der Erwägung, dass die Bereitstellung von persönlicher Information, Anleitung und Beratung aufgrund der Tatsache, dass die soziale Eingliederung junger Menschen für die heutige Generation ein noch langwierigerer und komplexerer Prozess ist als für vorangegangene Generationen;

In Betonung der Notwendigkeit einer kontinuierlichen Umsetzung der Empfehlung Nr. R (90)7 des Ministerkomitees über die Information und Beratung der Jugend in Europa, unter gleichzeitiger Anerkennung der wichtigen Fortschritte und Leistungen, die im Bereich der Information und Beratung der Jugend in den Mitgliedstaaten des Europarats seit 1990 gemacht wurden.

Empfiehl den Regierungen der Mitgliedstaaten:

- a. die Konsolidierung und den Ausbau der bestehenden Jugendinformations- und Beratungsdienste auf der Grundlage der Empfehlung Nr. R (90) 7 zur Information und Beratung für junge Menschen in Europa,
- b. die Förderung und Stärkung des übergreifenden und durch Vermittlungsvielfalt geprägten Charakters von Jugendinformation und Beratungsdienstleistungen als Ergänzung zu spezialisierten Leistungen für junge Menschen,
- c. sicherzustellen, dass Jugendliche Zugang zu und Nutzen von Informationen haben, indem die vielen Formen und Kanäle von Jugendinformation auf die Bedürfnisse aller jungen Menschen auf lokaler, regionaler, nationaler und europäischer Ebene angepasst werden,
- d. bei der Entwicklung der Jugendpolitik die sich ständig ändernden Informationsbedürfnisse junger Menschen zu berücksichtigen, auch indem das Wissen von Basisorganisationen, die in der Jugendinformation und -beratung tätig sind, einbezogen wird,
- e. die Entwicklung neuer Arbeitsmethoden, vielfältiger Ansätze und innovativer Wege zur Nutzung neuer Formen der Kommunikation zu fördern,
- f. die Beteiligung junger Menschen bei der Entwicklung der Inhalte, der Instrumente zur Verbreitung und der politischen Entwicklung von Jugendinformation zu fördern,
- g. den Erwerb von Kompetenzen junger Menschen im Umgang mit Informationen zu fördern, eingedenk dessen, dass:
  - Informationskompetenz Teil des nicht-formalen, informellen und formalen Lernens sein sollte,



## Empfehlung CM/Rec(2010)8 des Ministerkomitees über Jugendinformation



- junge Menschen lernen sollten, mit Informationen kritisch und selbstbestimmt umzugehen,
- Jugendliche in der Lage sein sollten Informationsgehalt in verantwortungsvoller Weise selbst zu erstellen, zu produzieren und zu vertreiben,
- h. junge Menschen in Bezug auf die Risiken zu sensibilisieren, denen sie als Konsumenten und Urheber von Online-Information ausgesetzt sind,
- i. junge Menschen bezüglich der Verbreitung ihrer persönlichen Daten zu sensibilisieren, wenn sie in sozialen Online-Communitys aktiv sind,
- j. die Notwendigkeit von Qualitätsstandards für Online-Jugendinformation zu erkennen und Qualitätsinitiativen auf allen Ebenen zu unterstützen,
- k. die Sensibilisierung und die Qualifizierung des Personals in der Jugendinformation bezüglich der neuen Herausforderungen der Jugendinformationsarbeit zu heben und den Austausch der wichtigsten Akteure über Erfahrungen und Praxis zu fördern,
- l. den Zugang benachteiligter junger Menschen, einschließlich solcher mit Behinderungen, zu Online-Informationen zu fördern.



# Empfehlung Nr. R (90)7 des Ministerkomitees über Information und Beratung der Jugend

## Empfehlung Nr. R (90)7 des Ministerkomitees über Information und Beratung der Jugend

(Am 21. Februar 1990 vom Ministerkomitee bei seiner 434. Sitzung der stellvertretenden Minister verabschiedet)

Das Ministerkomitee, laut der Bestimmungen von Artikel 15.b der Satzung des Europarats,

Unter Berücksichtigung, dass es das Ziel des Europarats ist, eine größere Einheit unter seinen Mitgliedern zu schaffen;

Gestützt auf die relevanten Beschlüsse der Konferenz der europäischen für Jugend zuständigen Minister (am 17.-19. Dezember 1985 in Straßburg und am 11.-12. April 1988 in Oslo);

Unter Berücksichtigung der Tatsache, dass junge Menschen, ohne Vorbehalte, in ausnahmslos allen Bereichen ein Recht auf vollständige, umfassende und zuverlässige Informationen und auf Beratung im Hinblick auf alle Probleme haben, die sie betreffen, damit sie vollkommen frei und ohne Diskriminierung oder ideologische oder anderweitige Beeinflussung entscheiden können;

Unter Berücksichtigung, dass diese umfassenden Informationen und Beratungen aus vielfältiger Perspektive dazu beitragen sollten, die Selbständigkeit junger Menschen zu fördern;

Unter Berücksichtigung, dass Information und Beratung wichtige Faktoren für die Ausweitung der Mobilität junger Menschen sind, sowohl individuell als auch in Bezug auf Gruppen, und dass diese Mobilität unerlässlich ist, um Verständnis und Frieden zwischen den Völkern zu fördern und ein Gefühl zu entwickeln, ein Teil von Europa zu sein,

### I. empfiehlt den Regierungen der Mitgliedstaaten:

1. auf europäischer Ebene und unter gebührender Berücksichtigung von Demokratie, Menschenrechten und Grundfreiheiten die Koordinierung einer Politik der Information und Beratung zu fördern, die auf junge Menschen abzielt und die allen jungen Menschen zugänglich ist; dies schließt u.a. das Sammeln von Informationen auf kommunaler, regionaler, nationaler und internationaler Ebene sowie das Bereitstellen dieser Informationen für die Jugend in größtmöglichem Umfang ein;

2. die Schaffung und/oder Entwicklung entsprechender Informations- und Beratungsdienste zu fördern, die den folgenden Prinzipien verpflichtet sind: Die Dienste sollten vielseitig, die Quellen unterschiedlich und die Antworten auf Anfragen umfassend sein; das Recht junger Menschen auf Anonymität muss gewahrt werden und die Informationen müssen zuverlässig sein; die Dienste sollten ohne Diskriminierung allen zugänglich sein, von gemeinnütziger Natur sein und die Unabhängigkeit junger Menschen fördern; zu diesem Zweck sollten die Regierungen:

- a. junge Menschen entsprechend ihrer direkten Anfragen und spezifischen Bedürfnisse informieren und beraten;
- b. Umfragen unterstützen, die den konkreten nationalen Gegebenheiten Rechnung tragen, und auf europäischer Ebene Vergleichsstudien über die Bedürfnisse junger Menschen ermöglichen, und die Ergebnisse dieser Umfragen für eine beständige Anpassung der Dienste und Strukturen nutzen;
- c. sich von der unbedingten Zuverlässigkeit der Dienste und der Gültigkeit der Informationsquellen und –verbreitung überzeugen;

- d. eine effektive Mitwirkung junger Menschen an den Informations- und Beratungsaktivitäten, die für sie bestimmt sind, fördern;
  - e. die ergänzende Natur der Informations- und Beratungsdienste und Jugendorganisationen anerkennen und die Zusammenarbeit derselben fördern, indem sie diese zusammenführen, z. B. in gesetzlich vorgeschriebenen Verwaltungsorganen und bei der Vorbereitung und Verbreitung von Informationen;
  - f. sich gegenseitig bei Themen konsultieren, die sich auf das Training von Personal dieser Dienste beziehen, mit dem Ziel, den Mitarbeitern die Kompetenzen zu vermitteln, um die Aufgaben zu erfüllen, die ihnen bei der Umsetzung dieser Empfehlung zufallen;
  - g. den Austausch von Personal fördern, insbesondere durch Forschungsprogramme, Vergleich der von den einzelnen Diensten angewandten Informationstechniken und Trainingseinheiten, die in den entsprechenden Diensten in anderen Staaten absolviert werden;
  - h. in Bezug auf Training, einschließlich Fortbildung, in den oben genannten Mitarbeiterkategorien ihre gegenseitige Zusammenarbeit verstärken, insbesondere zwischen Nachbarstaaten mit sprachlichen und kulturellen Affinitäten, oder dieses Training im Kontext des Europarats fördern, insbesondere durch das Europäische Jugendzentrum, vorbehaltlich dass dies keine Reduzierung der Aktivitäten bedeutet, die regelmäßig von und für Jugendorganisationen organisiert werden;
3. die Einführung neuer Technologien für die Informations- und Beratungsdienste zu unterstützen, um Folgendes zu erleichtern:
- Den direkten und selbständigen Zugang junger Menschen zu Information und Beratung über Zentren, Medien und mobile Träger;
  - Die Speicherung, Aktualisierung, Übermittlung, Kommunikation, Publikation und Verwaltung des Produkts;
  - Die Datenverarbeitung, Datenkompatibilität, die Nutzung und Analyse von Daten auf kommunaler, regionaler, nationaler und internationaler Ebene und die Schaffung eines Netzwerks nationaler Datenbanken;
4. die Forschung auf europäischer Ebene sowohl im Hinblick auf Informations- und Beratungsmethoden und –techniken als auch im Hinblick auf Methoden zur Evaluierung dieser Dienste zu fördern, und die Erfassung und den Austausch professioneller Unterlagen über Methoden und Techniken, die von Experten und Forschern entwickelt werden, auf europäischer Ebene zu verstärken;
5. die Entwicklung eines europäischen Netzwerks der Informations- und Beratungsdienste für junge Menschen zu unterstützen;

### II. weist den Generalsekretär des Europarats an, den Inhalt dieser Empfehlung

Den Regierungen der Staaten bekannt zu machen, die Vertragsparteien zum Europäischen Kulturabkommen, aber keine Mitglieder des Europarats sind.

# → Weitere verbundene Dokumente

## → Europarat

Empfehlung über Jugendmobilität R(95)18, am 12.10.1995 vom Ministerkomitee des Europarats angenommen

[http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth\\_Policy/docs/Regconition/Recx95x18E\\_12\\_October\\_1995.pdf](http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/Regconition/Recx95x18E_12_October_1995.pdf)

Entschließung über die Jugendpolitik des Europarats Res (98) 6, am 16.04.1998 vom Ministerkomitee angenommen

## → Europäische Union

Weißbuch der Europäischen Union „Neuer Schwung für die Jugend Europas“, COM(2001) 681 Endfassung, 21.11.2001

[http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth\\_Policy/docs/YP\\_development/Policy/EC\\_whitepaper\\_en.pdf](http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/YP_development/Policy/EC_whitepaper_en.pdf)

Vorgelegte gemeinsame Ziele für die Partizipation und Information junger Menschen, COM(2003) 184, in Reaktion auf die Entschließung des Rates vom 27. Juni 2002 bezüglich des Rahmens für die europäische Zusammenarbeit im Jugendbereich.

[http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth\\_Policy/docs/YP\\_development/Policy/EC\\_whitepaper\\_en.pdf](http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/YP_development/Policy/EC_whitepaper_en.pdf)

Entschließung des Rates über gemeinsame Ziele für die Partizipation und Information von jungen Menschen. Amtsblatt C 295 vom 05.12.2003

Entschließung des Rates über die Umsetzung der gemeinsamen Ziele für die Jugendinformation. Amtsblatt C 141/3 vom 24. Juni 2005

[http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth\\_Policy/docs/Citizenship/Policy/Res2005\\_C141\\_03.pdf](http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youth-partnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/Citizenship/Policy/Res2005_C141_03.pdf)

Erklärung der Kommission an den Rat über die europäische Politik im Hinblick auf die Jugendpartizipation und –information. Follow-up zum Weißbuch „Neuer Schwung für die Jugend Europas“: Umsetzung der gemeinsamen Ziele für die Partizipation und Information von jungen Menschen im Hinblick auf die Förderung ihrer aktiven europäischen Bürgerschaft COM(2006) 417 Endfassung vom 20.07.2006

## → Die Jugendpartnerschaft zwischen dem Europarat und der Kommission

Studie „The socioeconomic scope of youth work in Europe“, in Auftrag gegeben von der Partnerschaft und ausgeführt vom Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik (ISS), Deutschland, 2007

<http://youth-partnership.coe.int/youth-partnership/research/socio-economicscopeofwork.html>

## → Partnerschaftsvertrag zwischen dem Europarat und ERYICA

„Guidelines on how to create a Youth Information Centre“, Dezember 2001

„Young people and their information needs in the context of the information society“ von Neil Selwyn für das Europarat/ERYICA-Kolloquium „The Future of Youth Information in Europe“, Budapest, November 2007

„The development of Youth Information in Europe“ von Alexandra Cangelosi für das Europarat/ERYICA-Kolloquium „The Future of Youth Information in Europe“, Budapest, November 2007

Abschlussbericht zum Europarat/ERYICA-Kolloquium „The Future of Youth Information in Europe“, Budapest, November 2007