

Sommario

➔	1. introduzione	
	<i>Intervista a Oscar R.G. (Palma di Maiorca)</i>	
	„Alla scoperta dell’Ufficio per l’emancipazione giovanile“	2
➔	2. Perché l’informazione Giovani	
	Per diventare indipendenti	3
	Per diventare parte della società	3
	Per diventare esperti dell’informazione	3
	<i>Intervista a Juha Alatalo (Finlandia)</i>	
	„La sfida dell’Informazione Giovani online“	4
➔	3. Cos’è l’informazione Giovani ?	
	Le basi	5
	Gli extra	5
	<i>Intervista a Veronika E. (Austria)</i>	
	„Andare all’estero“	8
➔	4. Come avviare i Centri e i Servizi informazione Giovani	
	Tutto sta nei bisogni	9
	Creare una rete	9
	Missione e Servizi	10
	Status giuridico e finanziamento	10
	Location e Staff	11
	Qualità e Valutazione	12
	Imparare dal Network Europeo	13
	<i>Intervista a M.C. (Olanda)</i>	
	“Prendendo sul serio i giovani”	13
➔	5. La dimensione europea dell’informazione Giovani	
	Consiglio d’Europa	15
	Unione Europea	15
	Agenzia Europea per l’Informazione e l’Assistenza della Gioventù (ERYICA)	16
	EURODESK	17
	Associazione Europea Carta Giovani (EYCA)	17
	Forum Europeo della Gioventù (YFJ)	17
	<i>Intervista a Rebeka B. (Slovenia)</i>	
	„Telefono da giovane a giovane“	17
➔	6. Documenti correlati	
	Carta Europea dell’Informazione per la Gioventù (ERYICA)	19
	Indicatori per una politica giovanile nazionale (ERYICA)	20
	Principi per l’informazione giovanile online	21
	Ulteriori documenti correlati	23
	Raccomandazione N(90) 7 del Comitato dei Ministri a proposito dell’informazione e dell’assistenza dei giovani in Europa	26

introduzione

Oggi l'Informazione Giovani è una parte importante delle politiche giovanili in molti Paesi europei, in alcuni dei quali ha alle spalle quaranta anni di storia. In questi 40 anni ci sono stati molti cambiamenti nell'Informazione Giovani, che come pratica si è adattata agli sviluppi della società in generale e alle condizioni di vita dei giovani in particolare.

Durante questi quattro decenni si sono verificati molti sviluppi nella professione del settore di Informazione Giovani generalista, a livello locale e regionale, così come nelle strutture nazionali e in Europa. È stata riconosciuta a livello Europeo, attraverso la Raccomandazione N°(90) 7 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa (1990) e con l'integrazione dell'Informazione Giovani tra le priorità nel Libro Bianco per la Gioventù, redatto e pubblicato dalla Commissione Europea nel 2001.

Il settore Informazione Giovani ha inoltre fondato il proprio lavoro sulla condivisione di procedure e delle esperienze migliori, ha creato strutture

di supporto e opportunità di formazione, ha discusso linee guida condivise e i propri principi etici.

Durante gli ultimi tre anni molte organizzazioni, e diversi giovani, che volevano dar vita ad un servizio di Informazione Giovani nella propria comunità, regione o Paese, hanno contattato ERYICA ed il Consiglio d'Europa.

In risposta a queste richieste, abbiamo deciso di redigere questo Starter Kit per l'Informazione Giovani, rivolto a tutte le organizzazioni interessate, agli, youth workers, ai politici e a quegli stessi ragazzi che vivono dove non c'è ancora Informazione Giovani o è in una fase iniziale di sviluppo.

Questo Starter Kit darà un'idea generale dell'Informazione Giovani, dei principi e degli obiettivi che la fondano.. Spiegherà come avviare un servizio Informazione Giovani e darà informazioni pratiche su ciò che le diverse strutture Europee hanno da offrire a chi vuole fare un primo passo nel mondo dell'informazione per i giovani.

intervista a Chinonyerem Anthony (Spagna)



"Alla scoperta dell'Ufficio per l'emancipazione giovanile"

Chinonyerem Anthony è un ragazzo nigeriano. Ha 19 anni ed è arrivato in Europa due anni fa. Racconta la sua storia: "Sono venuto in Europa come ogni altro straniero, fondamentalmente alla ricerca di un ambiente migliore".

Come sei venuto a conoscenza del nostro ufficio?

Dunque... All'inizio, quando sono arrivato in Spagna, vivevo a Malaga. Ero ancora minorenne e ho frequentato lì le superiori. Quando ho compiuto 18 anni me ne sono dovuto andare perché non riuscivo a trovare lavoro dopo gli studi. Un mio amico nigeriano ha un fratello che vive a Maiorca e la sua ragazza viene dalla Polonia. Così ho deciso di trasferirmi a Maiorca e di cominciare a vivere con loro. La ragazza conosceva l'ufficio e mi ha aiutato a

trovarlo, perché all'inizio non sapevo proprio cosa fare o da dove potevo cominciare a cercare un lavoro.

All'Ufficio informazione Giovani ho chiesto quali servizi offriste e sono rimasto stupito. Non avevo idea che ci fossero così tante risorse per i ragazzi. A Malaga, per esempio, non avevo mai trovato un ufficio così. Ora so che anche lì c'è, ma nessuno me l'avevo detto!

Come possiamo aiutarti dall'ufficio?

Mi hanno aiutato a cercare lavoro. Mi sono registrato sul loro "work website". Da allora ho fatto domanda per diversi lavori e ho ottenuto il mio primo colloquio qui a Palma un bel po' di giorni fa. Mi hanno anche aiutato a scrivere un buon CV e a preparare un colloquio di lavoro. Si sono interessati alla mia situazione fin da subito, cercando di capirmi.

Cosa pensi delle risorse dell'Ufficio per l'emancipazione giovanile?

Penso che le risorse tecnologiche siano ottime. Hanno anche una zona WiFi, ma non hanno un PC portatile. Nonostante ciò, hanno diversi computer per i giovani users che in questo modo posso comunque navigare in

internet ogni giorno in modo pratico e comodo.

Penso che questo ufficio sia stato aperto per rendere consapevoli i giovani del loro diritto a raggiungere un certo obiettivo, fornendo informazioni su lavoro, salute e altre cose che possano aiutare nella vita quotidiana. Io sto cercando di venirci tutti i giorni e di leggere i giornali.

Di fatto la mia esperienza con l'Ufficio informazione Giovani è eccellente: si ha sempre bisogno di trovare professionisti validi e gentili, soprattutto quando si sta attraversando un periodo difficile e io li ho trovati qui. Ora voglio solo trovare un lavoro che mi permetta di continuare a vivere in questo posto. Voglio continuare a studiare, se possibile, ed essere felice come gli altri ragazzi.

Chinonyerem Anthony

Perchè l'informazione Giovani?

In un articolo della rivista "Forum 21" sulla Campagna Europea per la Gioventù "All Different – All Equal", Ralf René Weingärtner, responsabile della Direzione Gioventù e Sport del Consiglio d'Europa, ha affermato che "avvicinamento e integrazione sono, in poche parole, ciò a cui mira ogni politica giovanile".¹

Questo è il punto di partenza condiviso anche dall'Informazione Giovani: essere un servizio per i ragazzi, un servizio che li aiuti a prendere delle decisioni autonomamente e a realizzare le loro aspirazioni, nella maniera che meglio si adatta alle loro abilità e alle loro possibilità. L'idea che sta dietro allo sviluppo dei servizi e delle strutture Informazione Giovani è sempre stata il diritto di aver accesso a un'informazione completa, accurata e oggettiva che risponda ai bisogni e alle domande dei giovani e che sia pensata apposta per loro, fatta su misura e facile da capire.

Il diritto all'informazione è stato riconosciuto nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, nella Convenzione dei Diritti dell'Infanzia, nella Convenzione Europea per la Salvaguardia dei Diritti e delle Libertà Fondamentali dell'Uomo e nella Raccomandazione No. (90) 7 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa. Questi documenti e le intenzioni lì espresse sono sempre stati e continuano ad essere punti di riferimento importanti per Informazione Giovani, a livello locale, regionale, nazionale ed Europeo.

Per diventare indipendenti...

I giovani si trovano in una fase della vita caratterizzata dalla transizione tra l'infanzia e il mondo degli adulti, responsabili, questi ultimi, delle loro decisioni e indipendenti dalla famiglia, dalla scuola e dalle altre istituzioni. È un periodo impegnativo di per sé. In un arco di tempo relativamente breve, questi ragazzi devono prendere decisioni importanti che possono determinare tutto il loro futuro.

Scegliere il giusto percorso di studi, trovare il primo lavoro o la prima sistemazione, dover gestire da soli il proprio denaro, così come i primi amori, le prime esperienze sessuali e la separazione, a volte dolorosa ma necessaria, dalla propria casa e dalla propria famiglia: ecco solo alcune delle sfide a cui i giovani devono affrontare.

Tutto ciò accade in un momento in cui i giovani si trovano nel pieno del processo di ricerca della propria identità e di definizione del proprio stile di vita. Un processo difficile da affrontare, anche se non si proviene da una situazione familiare e sociale complicata, non s'incappa in insuccessi scolastici, non si trova lavoro per una ragione o per l'altra, o ancora non si hanno problemi, per esempio, con alcol, droga e violenza.

Molti giovani attraversano questo periodo senza problemi, grazie all'aiuto delle proprie famiglie, degli amici o degli insegnanti. Tuttavia, in una società in cui le storie individuali e i modelli di vita stanno diventando sempre meno "normali" e in cui sono disponibili sempre più opportunità, delle quali tuttavia risulta sempre più complicato avere una visione chiara, le persone che si trovano accanto ai giovani possono scontrarsi con problemi complessi e delicati.

Informazione Giovani punta a sostenere i giovani che devono prendere decisioni, da un lato offrendo loro le informazioni necessarie sulle varie opzioni e opportunità, sui servizi e i programmi disponibili, dall'altro aiutandoli a valutare e giudicare le informazioni attraverso diverse forme di intervento. Essendo basata su un approccio centrato sui fruitori, l'Informazione Giovani cerca di coprire tutti gli aspetti e i temi che sono

rilevanti per i ragazzi, permettendo loro di prendere decisioni consapevoli.

1. Ralf-René Weingärtner, articolo "All different – all equal 2006 European Youth Campaign for Diversity, Human Rights and Participation" su "Forum 21 – European Journal on Youth Policy", No. 5-6 – 3/2006.

Per diventare parte della società...

L'Informazione Giovani è basata sui bisogni e sulle domande dei ragazzi e il suo primo obiettivo è fornire risposte. Tuttavia, l'informazione per i giovani ha anche il compito di aiutare i ragazzi a trovare il loro posto nella società.

Oltre a rispondere alle domande, Informazione Giovani ha un ruolo importante negli aspetti, per esempio, di prevenzione; attraverso l'informazione sulle varie attività del tempo libero, sulle alternative per i periodi in cui non si è impegnati in un lavoro o in un tirocinio, sulle varie opportunità di progetti e attività di volontariato, o ancora su temi come il benessere mentale e fisico.

I giovani a volte si trovano di fronte a lunghi periodi di tempo libero, per esempio quando ancora non sono assunti o mentre aspettano di cominciare una nuova fase del percorso di studi.

Portare i giovani a conoscenza delle varie opzioni che si aprono davanti a loro permette di fare in modo che i giovani si tengano occupati con attività di loro gusto e interesse, invece che perdere il loro tempo per strada, accrescendo al contempo il loro benessere e migliorandone l'integrazione.

L'informazione è, inoltre, un prerequisito per la partecipazione sociale e civile: solo quei ragazzi che sono ben informati sui propri diritti e doveri, in quanto persone e cittadini, che sanno come avvalersene e come metterli in pratica, possono essere membri attivi della società. Non ci riferiamo, ovviamente, alla mera informazione sul sistema politico e sul diritto di voto, ma a ogni tipo di coinvolgimento in una società democratica, nel mondo dell'associazionismo e attraverso il coinvolgimento personale in progetti e campagne di mobilitazione

Per diventare esperti dell'informazione...

Da quando la nostra società si è trasformata in "società dell'informazione" o "della conoscenza" è emerso un ruolo nuovo per i servizi di informazione giovani. Le nuove tecnologie stanno aprendo le porte di ogni tipo di informazione a tutti coloro i quali hanno i mezzi e le capacità per servirsene.

C'è un divario sempre più ampio tra i ragazzi che hanno gli strumenti e le abilità necessarie ad usare questi strumenti tecnologici in rete e quelli che sono esclusi da queste risorse, a causa della mancanza di mezzi tecnici e di competenze per cercare, trovare e valutare le informazioni su Internet. Inoltre, la quantità di dati a disposizione cresce giorno dopo giorno ed è necessario adottare delle strategie per gestire un'informazione eccessiva.

Si tratta di una vera sfida sia per gli esperti di informatica, sia a maggior ragione per dei ragazzi che stanno cercando la loro strada nella vita. Essere attivi in questo settore è di conseguenza sempre più importante per i servizi di Informazione Giovani: aiutare a fare una ricerca online; insegnare a come valutare e accertarsi di un'informazione trovata, verificando che sia attendibile e pertinente alla richiesta, sono tutti aspetti

Perchè l'informazione Giovani?

nuovi e sempre più importanti per i servizi di Informazione Giovani. È anche necessario garantire ai ragazzi un accesso di base alle nuove tecnologie, per esempio fornendo a chi visita i nostri centri dei terminali internet in maniera gratuita o a prezzo contenuto.

Tutto questo si può realizzare in vari modi, organizzando al meglio i nostri servizi online e rendendo i giovani il più possibile consapevoli ed esperti, mostrando loro, per esempio, come accertarsi di un'informazione trovata in rete, durante il servizio di assistenza e attraverso laboratori e corsi di formazione.

In conclusione, l'informazione generalista per i giovani in tutte le sue differenti forme e tipologie, che delineeremo nel corso di questo Starter Kit, è pensata per aiutare i giovani lungo la strada che li porta a diventare

adulti, responsabili delle proprie scelte e decisioni, consapevoli delle alternative e capaci di costruire le proprie vite in accordo con le opportunità e le abilità di cui dispongono; mentre diventano membri attivi della società civile, in grado di affrontare la vita nella "società della conoscenza".

L'Informazione Giovani non è, chiaramente, l'unica soluzione per queste questioni, ma un elemento significativo di una politica giovanile che mira all'accesso e all'inclusione nella società.



intervista a Juha Alatalo (Finlandia)

"La sfida dell'informazione Giovani online"

Alcune caratteristiche delle attività d'informazione e assistenza per i giovani finlandesi hanno a che fare con il carattere rurale di gran parte del nostro Paese: un numero di persone relativamente basso vive nelle città, molti ragazzi abitano in insediamenti sparpagliati, senza servizi per i giovani, e le distanze sono ampie.

Questo è uno dei motivi per cui ci interessa in particolar modo sviluppare un servizio locale e regionale online, favorendone l'integrazione nel nostro lavoro. Riceviamo una gran varietà di domande nel nostro servizio di informazione Giovani; le richieste possono toccare ogni ambito, dalla ricerca di un lavoro ai problemi con il fidanzato, dal senso di depressione alla richiesta esplicita d'aiuto.

Il contatto online con un singolo ragazzo può comportare domande molto diverse. Per noi è molto stimolante sfruttare le

nostre abilità professionali in rete, per dare risposte corrette ai ragazzi. Ecco alcune domande che abbiamo ricevuto recentemente online:

"Ciao! Ho 14 anni e sto pensando a dove potrei lavorare per guadagnarmi qualche spicciolo. Parteciperò nell'estate del 2010 ad un corso di lingua a Londra e ho un disperato bisogno di denaro. Il problema è: dove potrei lavorare?"

"Ditemi voi... Mi sono trasferita in un'altra città per via degli studi. Vedo il mio ragazzo solo nei fine settimana, nei quali, però, lui preferisce passare il tempo con i suoi amici piuttosto che con me. Quando ci vediamo quasi non si accorge nemmeno di me. Se voglio parlargli, dice che non è il momento perché è stanco o mi ascolta (forse) quando parlo, ma non mi risponde. E se gli chiedo qualcosa mi risponde "Non lo so". Un giorno gli ho chiesto perché avesse scelto di uscire come me: mi ha risposto che non lo sapeva. Fra poco facciamo un anno e mezzo. E sono la sua prima ragazza."

"Sono stato depresso per molti anni e ora voglio cercare aiuto. Ho letto su queste pagine che è possibile prendere un appuntamento... si parla di operatori sociali e di numeri di telefono di assistenti, ma non c'era il numero del servizio 24/7... che numero posso

chiamare per prendere un appuntamento? Mi chiedo, in cosa consiste? Ho solo bisogno di parlare con qualcuno, sono così in ansia."

Penso che questi esempi mostrino quanto sia impegnativa l'assistenza online. Hai a disposizione solo le informazioni scritte e non sempre è possibile chiedere all'interessato altri dettagli. Il supporto degli altri membri dello staff è fondamentale per mettere a fuoco i punti principali.

Per esempio, le domande sui problemi legali sono molto delicate. Devi anche stare molto attento nel formulare le risposte. C'è sempre la possibilità che il ragazzo la interpreti male. La consulenza online è una sfida interessante e utile per l'informazione Giovani, soprattutto in un Paese come il nostro - come ho detto prima. Perché sia fatto bene, occorre molta attenzione e una buona preparazione da parte degli addetti.

Juha Alatalo, 27 anni, consulente per l'informazione, Centro di Youth information and Counselling di Nappi, Finlandia

Cos'è l'informazione Giovani?

Informazione Giovani è una parte dei servizi per la gioventù¹. I primi centri d'informazione furono fondati alla fine degli anni '60 nell'Europa dell'ovest, a seguito di significativi cambiamenti nella società.

Questi centri erano una risposta alla richiesta dei giovani di un servizio che desse soluzioni affidabili e accurate ai problemi che si trovavano ad affrontare, in un contesto e in un'atmosfera informale e funzionale. Da quel momento, l'Informazione Giovani si è sviluppata rapidamente in Europa ed è diventata un elemento caratteristico delle politiche giovanili di molti Paesi, comprendendo una gran varietà di forme, di interventi e di servizi per i giovani.

Il modo in cui è gestita ogni Informazione Giovani nei singoli Paesi dipende molto dalla legislazione nazionale in materia di gioventù, dal ruolo generale delle politiche giovanili e delle altre strutture e agevolazioni valide per i ragazzi e per chi lavora con e per loro.

Alcuni compiti e principi sono comunque condivisi da tutti i centri e servizi Informazione Giovani.

L'informazione generalista per i giovani mira a toccare tutti i temi importanti; solitamente, le aree coperte sono:

- Educazione
- Lavoro e carriera
- Tempo libero, sport e attività culturali
- Leggi riguardanti i giovani
- Alloggi
- Problemi economici
- Problemi di salute
- Agevolazioni e servizi specifici per i giovani sul territorio
- Vacanze e viaggi
- Volontariato e opportunità internazionali a livello Europeo

Questa lista non è esaustiva e può variare da centro a centro, a seconda dei servizi a disposizione della gioventù nelle aree in questione. L'importante è, in ogni caso, comprendere di che informazioni abbiano bisogno i giovani, per fornire loro una panoramica complessiva.

1. Vedi "Definition of main action fields of youth work" in the Study on "The socioeconomic scope of youth work" commissioned by the partnership and carried out by ISS – Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik, 2007.

Le basi...

Il compito principale di un centro d'informazione giovani è dare risposte sicure e aggiornate su vari temi, in modo personalizzato e facilmente comprensibile, senza la necessità di un appuntamento.

I giovani tendono ad agire non appena hanno un bisogno, quindi gli appuntamenti renderebbero più difficile la loro fruizione dei nostri servizi. Le persone che contattano i centri d'informazione devono sapere, già subito dopo il primo incontro, quale sarà il prossimo passo. Per raggiungere questo obiettivo fondamentale, i centri e i servizi d'Informazione Giovani devono svolgere diversi compiti:

Ricerca e Documentazione

Le basi dei servizi d'informazione di qualità sono un bagaglio d'informazioni valide e attendibili e una documentazione che consenta allo staff di rispondere velocemente alle richieste e ai bisogni espressi dai ragazzi che contattano il centro o il servizio Informazione Giovani. Ricerca e documentazione sono essenziali.

- cercate e selezionate informazioni su vari temi importanti per i giovani;
- organizzate e mantenete uno stretto contatto con tutti i diversi tipi di servizi legati ai giovani;
- organizzate, classificate e catalogate l'informazione (che sia online o meno) al fine di velocizzarne l'accesso per lo staff e i fruitori del servizio;
- aggiornate regolarmente la documentazione e le informazioni disponibili;
- garantite la pluralità delle fonti e mostrare ai giovani quali siano le diverse opzioni.

Rielaborazione e diffusione dell'informazione

L'informazione rilevante selezionata può essere accurata e aggiornata, ma non compresa dal ragazzo nel modo in cui gli è presentata. Un altro ruolo dei centri e dei servizi d'informazione è quindi quello di rielaborare il materiale informativo che risponde ai bisogni del gruppo di riferimento:

- "Traducete" testi in una lingua comprensibile per loro;
- Rendete l'informazione chiara e offrite diversi livelli di dettaglio, sia per coloro che vogliono soltanto qualche informazione di base, sia per coloro che invece hanno già un interesse specifico per un determinato tema;
- Organizzate le informazioni disponibili in modo che siano facilmente accessibili e rispecchino chiaramente la selezione dei criteri applicati;
- Redigete materiale informativo (dépliant, brochure, servizi online...) che attirino i giovani con un determinato linguaggio, design o formato;
- Producente materiale accattivante che attiri l'attenzione e che incoraggi i giovani a sviluppare un interesse per certe questioni;
- Rielaborate il materiale per quei ragazzi che non amano leggere o hanno difficoltà, per esempio con "racconti digitali", video, podcast, fumetti, giochi...;
- Organizzate serate ed eventi d'informazione nei quali esperti o giovani con un'esperienza alle spalle parlino di determinati argomenti;
- Organizzate e mantenete una rete di collegamento con gli altri servizi, come le politiche giovanili e le scuole, e diffondete tramite questi il materiale informativo, in modo da raggiungere quei ragazzi che non contattano i centri o i servizi d'informazione per i giovani di loro propria iniziativa.

Creare un'atmosfera accogliente

Una delle caratteristiche peculiari del lavoro dell'informazione per i giovani è che siamo spesso contattati da singoli ragazzi per loro iniziativa, e che quindi non abbiamo la possibilità di seguirli sulla base di una fiducia costruita gradualmente nel tempo. Per questo motivo il primo contatto con i servizi e i centri d'informazione è essenziale.

Cos'è l'informazione Giovani?

- Create un'atmosfera amichevole, informale e accogliente (sia online che dal vivo).
- Assicuratevi che i giovani abbiano modo di curiosare, se desiderano prima esplorare da soli.
- Date il benvenuto alle persone che entrano nei centri, ma non forzateli a porre subito le loro domande.
- Rendete visibile e chiaro (online e non) che c'è qualcuno di disponibile e pronto ad ascoltarli, per esempio assicurando la presenza dello staff alla scrivania dell'ufficio o mettendo i contatti in una posizione visibile sul sito Internet.
- Usate servizi "di svago" come Internet, vendita di biglietti e cose simili, affinché i giovani entrino volentieri nei centri.
- Chiarite che l'interazione a tu per tu è la base di questi servizi, ma che i ragazzi sono liberi di porre le loro domande come vogliono, per telefono, email, Skype, Msn...

Informazione, orientamento e deferimento

I giovani che contattano un centro o un servizio d'informazione possono porre una richiesta chiara, a cui si può subito dar risposta, o possono presentare un'esigenza più complessa; a volte non sanno neanche loro di cosa hanno bisogno esattamente. Chi lavora in un centro d'informazione Giovani deve dunque essere un professionista preparato, che abbia sempre in testa l'obiettivo generale dell'informazione per la gioventù, ovvero di fornire ai ragazzi tutto ciò di cui hanno bisogno per prendere le loro decisioni:

- Mostrate interesse per i giovani e prendete seriamente loro e le loro richieste;
- Scoprite attraverso un ascolto attivo quali sono i bisogni e le domande di quella persona;
- Quando il ragazzo sta chiaramente nascondendo dietro una domanda una questione più complessa, rispondete alla richiesta iniziale, dandogli tutto il tempo di rilassarsi e di costruire un rapporto di fiducia;
- Guidatelo/la nella conversazione per individuare la domanda dietro la domanda.;
- Fornite l'informazione richiesta in modo chiaro e comprensibile, sulla base dei bisogni individuali;
- Assicuratevi che il ragazzo abbia capito l'informazione;
- Aiutate il giovane a valutare le varie opzioni, lasciando però la decisione a lui o a lei;
- Quando le domande di quella persona dovrebbero essere poste a un servizio o a un'istituzione più specializzata, suggerite al ragazzo di far riferimento all'organizzazione opportuna nel modo più accurato;
- Nel reindirizzare il giovane ad un altro servizio, spiegate cosa lui/lei deve aspettarsi e cosa gli/le sarà chiesto, in modo da ridurre il più possibile i dubbi e le incertezze;
- Suggerite di ritornare per considerare altre opzioni se le cose non funzionano con l'organizzazione verso la quale li avete reindirizzati.

Consulenza

Molti centri e servizi d'informazione per i giovani offrono anche consulenza (counseling). Questo servizio dipende spesso dai bisogni locali e dagli altri servizi disponibili nella zona e può assumere diverse

forme. Qualunque sia la forma stabilita, è essenziale che il centro o il servizio di Informazione Giovani rispetti l'anonimità e la riservatezza dei ragazzi e che operi solo attraverso uno staff preparato.

- Formate una parte o l'intero staff all'attività di consulenza affinché possa essere offerto con regolarità;
- Specializzatevi in certi campi (per esempio problemi di denaro, Programmi Europei, aiuto nel trovar lavoro...) e preparate lo staff per includerli nei servizi offerti;
- Cercate una stretta collaborazione con le istituzioni specializzate e reindirizzate i giovani a questi partner;
- Nei centri d'informazione o, per esempio, sulla piattaforma Internet, date spazio ad esperti di altri campi (per esempio problemi di salute, consigli legali), regolarmente o in momenti dedicati;
- In alcuni momenti, affidate la linea telefonica diretta e/o le chat ad esperti ;
- Offrite counseling su temi generali o specifici tramite un servizio online, assicurandovi che lo staff sia preparato per questo particolare servizio e che si possa consultare una rete di esperti, se necessario.

Espansione

Negli ultimi anni l'importanza dell'attività di diffusione è cresciuta notevolmente. I centri e i servizi di Informazione Giovani vedono chiaramente non solo il bisogno di fornire informazioni in singolo luogo fisso, ma anche quello di portare il servizio ai giovani nel loro ambiente.

Questo si può fare in diversi modi:

- Attraverso la presenza alle fiere, alle attività del quartiere, ai festival e agli altri eventi con stand d'informazione, magari associati ad attività interattive come quiz, giochi o workshop;
- Con unità mobili, come per esempio "information-bus" parcheggiati fuori dalle scuole o i centri per i giovani;
- Con workshop d'informazione su temi specifici o illustrando cosa l'Informazione Giovani ha da offrire a scuole, circoli per ragazzi o ad altri gruppo interessati;
- Organizzando fiere dell'informazione o eventi in luoghi pubblici e invitando esperti e partner a presentare i loro servizi;
- Cercando una stretta collaborazione con le strutture per le attività giovanili e creando apposta per loro dei materiali da usare come stimolo quando lavorano con i loro gruppi o i singoli giovani;
- Una forma piuttosto nuova dell'attività di diffusione coinvolge alcuni giovani provider d'informazione che rendono il loro servizio disponibile attraverso social network come Facebook, Netlog e/o reti nazionali e locali.

Partecipazione

La partecipazione dei giovani a tutti i livelli dell'Informazione Giovani sta diventando sempre più importante, principio fondante dell'intera attività. In tutti i processi in cui i giovani sono coinvolti, è importante che la responsabilità della qualità del lavoro finale resti nelle mani di un addetto competente e che sia lui che il giovane coinvolto siano consapevoli dei rispettivi ruoli, responsabilità e limiti. I giovani devono ricevere formazione e devono essere guidati in tutti i compiti loro

Cos'è l'informazione Giovani?

assegnati. Il motivo di tutto ciò non è solo la necessità di garantire l'accuratezza dell'informazione, ma anche la necessità e il diritto per i giovani a lavorare in una struttura che chiarisca i termini del loro contributo. La partecipazione all'attività di Informazione Giovani può assumere diverse forme e presentarsi a tutti i livelli:

- Coinvolgendo i giovani nell'individuazione delle necessità dei loro coetanei, per esempio lasciandoli preparare e condurre delle interviste;
- Lasciando che i ragazzi stessi creino dei contenuti, per esempio scrivendo testi su determinati argomenti interessanti per loro e i loro coetanei o gestendo dei blog sul sito del centro;
- Preparando i giovani a dare informazioni e consigli ai loro amici e coetanei, per esempio attraverso una linea telefonica dedicata o nella vita di tutti i giorni;
- Insegnando ai ragazzi come dare informazioni su un tema specifico ai loro amici e i loro coetanei, a scuola o durante dei laboratori;
- Coinvolgendo i giovani che hanno esperienza in un particolare campo (come l'andare all'estero, il trovare lavoro...) in eventi dedicati all'informazione e lasciando che condividano la loro esperienza con altri giovani interessati;
- Coinvolgendo i giovani nell'ideazione e nella creazione di un nuovo centro o servizio d'informazione per la gioventù;
- Aiutando i ragazzi a sviluppare dei propri canali d'informazione, come un programma radiofonico per ragazze o un forum su un determinato argomento, ecc. ... ;
- Fornendo spazi del centro per iniziative e progetti proposti dai ragazzi stessi e sostenendoli con informazioni e consigli, per esempio su un possibile finanziamento o su altre risorse per le loro;
- Organizzando attività di gruppo, per esempio raccogliendo le opinioni di altri giovani su un particolare argomento tramite dei video;

Tutte queste vie possono essere intraprese dell'Informazione Giovani. La combinazione esatta dei servizi offerti da Informazione Giovani dipende da molti fattori, come le necessità locali, le risorse che gli stessi servizi e centri d'informazione hanno a disposizione, gli altri servizi e gli altri aiuti offerti dalla zona in questione, le idee, le abilità e i punti di vista dello staff coinvolto, così come le richieste e il sostegno delle strutture politiche e di finanziamento.

→ Gli extra...

Alcuni centri o servizi decidono di offrire anche delle funzioni aggiuntive. Questo accade a volte per il desiderio di attirare nuovi giovani, o a causa dell'individuazione di una mancanza all'interno dei servizi offerti della regione, o semplicemente per la sensazione che questi servizi extra possano arricchire la vita dei giovani che ne fanno uso.

Alcuni esempi di altri servizi offerti dai centri d'informazione in Europa possono essere:

- Vendere biglietti per concerti e/o eventi della zona;
- Emettere le Carte Giovani Europee o nazionali e/o altre tessere per riduzioni riservate ai giovani, offerta di servizi e informazioni per chi le possiede;
- Offrire servizi in qualità di partner locali di EURODESK e informazioni specifiche sulle opportunità Europee per i giovani e i giovani lavoratori;
- Agire come punto di contatto locale o regionale per il programma Gioventù in Azione, dando consigli a singole persone interessate, gruppi di ragazzi o giovani lavoratori su come far domanda per i fondi previsti dal programma e/o fare da ponte per il Servizio Volontario Europeo (EVS);
- Mettere a disposizione un servizio speciale per giovani viaggiatori indipendenti e "backpaker", con regolarità o in base alla stagione, e andare incontro alle loro necessità offrendo dei pacchetti d'informazioni sulla città pensati per i giovani, che li aiutino a trovare un alloggio economico, dei depositi per i loro bagagli e che diano le informazioni in diverse lingue.;
- Offrire servizi aggiuntivi per la salute, come la possibilità di fare il test di gravidanza, in collaborazione con un servizio specializzato;
- Condividere le premesse con le altre forme di attività per i giovani, al fine di creare sinergia e un facile accesso per i ragazzi più svantaggiati (per esempio collaborando con assistenti sociali che lavorino allo stesso indirizzo del centro Informa Giovani);
- Aiutare i giovani a trovare lavoro, non solo dando informazioni, ma anche, per esempio, organizzando fiere dedicate ai lavoretti estivi, dove i ragazzi possano entrare direttamente in contatto con dei possibili datori di lavoro, o ancora offrendo aiuto intensivo e individuale su un determinato impiego.

Non ci sono regole ferree sui servizi extra che possono essere offerti in un centro Informa Giovani, purché si vada incontro ai bisogni del gruppo che ci si pone come obiettivo e che tutti gli altri servizi ordinari nominati sopra seguano i principi della Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù.



Cos'è l'informazione Giovani?



intervista a Veronika E. (Austria)

"Andare all'estero"

La mia prima esperienza di gruppo all'estero è stata qualche settimana prima della maturità.

Mia sorella mi aveva parlato della possibilità di uno scambio internazionale per giovani a Lisbona. Abbiamo passato qualche giorno insieme, in un grande gruppo che si occupava del tema dei nuovi membri entrati a far parte dell'Unione Europea e tutti dovevano preparare una piccola presentazione del proprio Paese. Il nostro gruppo ha spiegato agli altri come ballare il valzer.

Dopo questa esperienza mi sentivo davvero felice, perché ho scoperto l'emozione di essere membro di un gruppo internazionale. È stata un'esperienza utile anche al mio inglese e ha accresciuto la mia autostima.

Quando avevo 19 anni ho scoperto le vacanze-lavoro. Sono andata al centro informazione Giovani di Vienna perché sapevo che potevo trovarci materiale informativo per ragazzi. Ho passato mezza giornata con un grande fascicolo pieno di

dépliant e di programmi di volontariato.

Così sono venuta a conoscenza dello SCI (Servizio Civile internazionale), che mi ha dato la motivazione per fare l'esperienza più eccezionale che io abbia vissuto finora. La mia prima esperienza è stata fantastica. Avevo scelto un campo a tema ambientale in Islanda, vicino a Reykjavík, in un parco naturale. Abbiamo rimesso a nuovo la casa del dipartimento della foresta dove vivevamo e abbiamo piantato degli alberi nel meraviglioso e magico paesaggio islandese. Era bello poter fare qualcosa per l'ambiente e divertirsi allo stesso tempo.

Questa vacanza-lavoro ha avuto una grande influenza su di me, perché era la prima volta che da sola andavo (nel nord) così lontano. Ho anche imparato a stare calma, perché ho dovuto cambiare aereo e la compagnia ha perso il mio bagaglio. L'ho riavuto indietro solo una settimana dopo e ho dovuto affrontare il problema.

Dopodiché ho partecipato ad altri campi di lavoro e stage, esperienze che mi hanno spinto ad andare in Erasmus. Ad agosto del 2009 ho partecipato ad un altro scambio per giovani come leader del gruppo dell'Austria. Mi sentivo pronta per esplorare uno scambio del genere in un altro ruolo. È stata un'esperienza molto bella vedere come l'intero incontro possa

essere influenzato da qualche proposta e quanto sia flessibile verso dei miglioramenti. Mi sono divertita a gestire giochi e animatori, e avere questa responsabilità è stata una sfida (perché prima avevo avuto qualche problema in queste cose). Ho cercato di superare il mio lato timido, che ogni tanto rispuntava. La mia newsletter preferita del centro informazione Giovani è quella sulla Mobilità Europea e internazionale. Mi sento felice come a Natale ogni volta che la ricevo, perché contiene molte offerte interessanti per i ragazzi in Europa, e la maggior parte è quasi gratuita. Lo stage e gli scambi a cui ho partecipato li ho trovati grazie agli annunci nelle newsletter. Quando li leggo mi viene molta voglia di viaggiare e di incontrare giovani di tutto il mondo. Insomma, vedo queste possibilità come dei regali e delle occasioni da sfruttare finché avrò l'età e i requisiti adatti.

Veronika E., 24 years, Vienna

Come avviare i Servizi e i Centri di informazione Giovani

Quando si decide di dar vita a un centro o un servizio di Informazione Giovani, a livello locale, regionale o nazionale, ci sono molti fattori da prendere in considerazione. Quelli che seguono sono alcuni punti da considerare nell'avviamento del vostro progetto.

-----> Tutto sta nei bisogni...

Individuare le necessità dei giovani

L'Informazione Giovani generalista si basa su un approccio incentrato sul fruitore del servizio, quindi il punto di partenza deve essere il bisogno dei giovani che volete soddisfare. È ovviamente importante, nella vostra ricerca, chiedere ai giovani stessi. Poiché l'Informazione Giovani punta a colmare le lacune nell'informazione disponibile, senza offrire servizi già esistenti, è anche necessario delineare l'ambiente socio-culturale nel quale avvierete il centro o il servizio di Informazione Giovani.

Alcuni metodi che potreste usare per farvi venire un'idea:

- Create un questionario da distribuire nelle scuole, nei circoli per la gioventù, nelle organizzazioni giovanili e negli altri luoghi frequentati dai ragazzi. Un valore aggiunto è creare il questionario insieme ai ragazzi o coinvolgerli, chiedendo di raccogliere i punti di vista dei loro coetanei.
- Cercate di collaborare con gli istituti di ricerca sulla gioventù e domandate loro dati rilevanti per le questioni di cui vi state occupando, o chiedete di inserire nelle loro indagini delle sezioni sul bisogno d'informazioni (sui temi, le modalità in cui l'informazione dovrebbe essere presentata e così via).
- Organizzate dei gruppi di approfondimento per discutere a fondo con i giovani le loro richieste e le loro aspettative.
- Intervistate le persone che lavorano per e con i giovani. Possono dare indicazioni su argomenti che i ragazzi in prima persona non riescono a esprimere in modo diretto.
- Fate una ricerca sui servizi per i giovani disponibili nella vostra zona e stendete una mappa del contesto socio-culturale. Un valore aggiunto è dato dal chiedere ai giovani stessi di disegnare la mappa, cosa che può restituire un quadro abbastanza chiaro di ciò che è importante per loro e/o dei servizi di cui sono e non sono consapevoli.
- Usate dei "modelli", immaginando due o più fruitori-tipo dei vostri servizi. Date loro un nome, una storia e aggiungete gli oggetti e le immagini che vi sembrano riguardare loro e il loro profilo.
- Tenete ben presente che non esiste una categoria unica e omogenea di giovani, ma diversi gruppi di ragazzi con necessità molto varie. Assicuratevi di consultare persone che provengono da contesti diversi e con diverse condizioni di vita, in modo da ottenere un quadro chiaro.

Questa lista non è esaustiva, usate la vostra creatività e quella dei giovani per trovare il modo di motivare quanti più ragazzi possibili a esprimere la loro opinione e a fornire a voi un riscontro. Le prove e gli errori sono parte del gioco.

Non solo i giovani hanno delle necessità...

Quando avvierete un centro o un servizio Informazione Giovani, avrete bisogno di un supporto finanziario o di altra natura. Risulta quindi utile

informarsi non solo sulle necessità dei giovani, ma anche su quelle dei finanziatori o dei partner. Informatevi su quali benefici essi possano ricavare dall'avere un servizio di questo tipo sul loro territorio.

- Parlate con i politici delle loro necessità in termini di comunicazione con i ragazzi ed esponete loro come l'informazione per i giovani possa essere un supporto alle loro politiche giovanili.
- Coinvolgete nelle vostre ricerche sui bisogni dei giovani persone del mondo politico e amministrativo, chiedendogli le loro opinioni.
- Domandate ai giovani lavoratori e a chi lavora in servizi specializzati per ragazzi quale genere di materiale informativo potrebbe aiutarli nel loro mestiere.
- Chiedete a chi offre servizi per i giovani cosa vorrebbero comunicare ai ragazzi e chiarite loro che un centro di Informazione Giovani non fornisce servizi già esistenti, ma che uno dei suoi ruoli è indirizzare e deferire i giovani ai servizi più adatti.
- Chiarite loro che l'Informazione Giovani è una forma di prevenzione.

-----> Creare una rete

Creare contatti è una parte essenziale del lavoro di Informazione Giovani. Creare e mantenere viva una rete con le istituzioni ed i servizi per la gioventù, così come con il piano politico e amministrativo, è il solo modo per tenersi aggiornati.

I centri e i servizi Informazione Giovani possono usare il loro "network" non solo per scambiare le informazioni più recenti e decidere nel modo più accurato possibile dove indirizzare i giovani, ma anche per sviluppare

nuovi servizi insieme ai partner, per segnalare le mancanze dei servizi esistenti e, in generale, per fare pressione come rete, in vista degli interessi e i bisogni di un comune gruppo di riferimento, i giovani.

Le reti di collegamento sono basate sulla convinzione condivisa che ciò che si può ottenere tutti insieme non potrebbe essere ottenuto da soli. Gli scambi d'informazioni, conoscenze ed esperienze possono aver luogo solo in un sistema "a doppio senso" e con una costante comprensione delle differenze da parte dei partner.

Una rete ha perciò bisogno del consolidamento della fiducia reciproca e della comunicazione continua tra partner alla pari. Tutti coloro che fanno parte della rete devono essere consapevoli sia degli obiettivi comuni sia delle diverse necessità e dei diversi punti di partenza dei soggetti coinvolti.

Sebbene per funzionare al meglio i legami, debbano essere costruiti in modo cooperativo più che gerarchico, c'è sempre la necessità che qualcuno prenda in mano la gestione di un particolare tema, che si tenga traccia degli sviluppi e che si strutturi la comunicazione in modo che i vari partner coinvolti possano concentrarsi sui rispettivi contributi al comune obiettivo/progetto. Questo ruolo, nel tempo, può essere svolto da diversi attori, a seconda dell'attività in corso. Poiché i centri e i servizi di Informazione Giovani collaborano spesso con diversi centri di competenza e, essendo il nucleo dell'informazione generalista, assumono diversi ruoli rispetto alle istituzioni specializzate coinvolte e sono spesso molto adatti ad assumere questo ruolo di coordinamento.

Come avviare i Servizi e i Centri di informazione Giovani

Una volta che il centro o il servizio sarà avviato, le reti non saranno fondamentali per la qualità dei servizi offerti ai ragazzi, ma saranno d'aiuto nel momento in cui starete cominciando a lavorare all'attivazione del vostro centro o servizio, soprattutto per chi dovrà prender decisioni o per i potenziali partner finanziatori.

Dovreste coinvolgere fin dall'inizio partner provenienti da tutti i livelli, organizzazioni e istituzioni legate ai giovani, e chiedere le loro opinioni, offrire collaborazione, condividere progetti e invitarli a contribuire alla creazione del nuovo servizio per i giovani, sia a livello formale, per esempio entrando a far parte del gruppo di progettazione, sia informale.

Creare una rete di contatti è un processo lungo che necessita di tempo ed energia:

- Cominciate con il visitare le organizzazioni e le istituzioni e chiedere loro di spiegare cosa stanno facendo.
- Spiegate cos'è l'Informazione Giovani e mostrate interesse per le collaborazioni
- Visitate fiere, conferenze e seminari nel campo della gioventù e sfruttate la possibilità di nuove conoscenze per creare contatti.
- Invitate i partner ad una tavola rotonda su un particolare tema, allo scopo di scambiare esperienze e pianificare un progetto comune.
- Siate disponibili quando gli altri partner hanno bisogno di un supporto per i loro progetti, anche se non ne trarrete subito un chiaro profitto. Se vi trovate in un luogo dove esistono già altre strutture d'informazione per i giovani o se state progettando di avviare più di un centro, questi partner sono la vostra rete più vicina e più importante. Cercate di avviare una stretta collaborazione con gli altri centri e servizi d'informazione per i giovani, così da ottenere:
 - Scambi sulle esperienze più positive;
 - Materiali informativi comuni (per esempio dividendo i temi e condividendo così il lavoro);
 - La possibilità di vedere situazioni pratiche di lavoro e di formare così il vostro staff;
 - Sviluppo di criteri comuni e nazionali di qualità e di misurazione;
 - Spinta comune verso l'Informazione Giovani;
 - Pubbliche relazioni condivise;
 - Fondi nazionali per progetti comuni.

Missione e servizi

Una dichiarazione di intenti per guidarvi

Un abbozzo di dichiarazione d'intenti non solo vi aiuterà a rendere chiaro il vostro progetto, ma sarà utile anche nel vendere la vostra idea, sia a potenziali finanziatori e partner sia ai giovani stessi.

Definite la missione del centro e del servizio Informazione Giovani basata su:

- Le necessità di informazione identificate;
- Il vostro contesto socio-culturale;
- Le necessità espresse da partner di rilievo nel campo delle politiche giovanili e dei giovani in generale;

- La vostra visione e la vostra competenza professionale;
- I principi e i metodi che definiscono l'informazione per i giovani.

Un insieme di servizi

L'Informazione Giovani può essere definita in molti modi diversi e ha sviluppato una vasta gamma di servizi. All'inizio, sarà di vitale importanza fare una selezione sulla base della combinazione tra i servizi adatti alla vostra situazione locale/regionale/nazionale e le risorse che prevedete di avere.

È provato che sia più efficace cominciare con una gamma più contenuta di servizi e costruire il resto sull'impatto che questa ha avuto, invece di cercare di far tutto in una volta.

Potrebbe quindi essere utile dividere i servizi che vorreste offrire in due fasi:

Fase 1 – gli essenziali: i servizi centrali o prioritari che il centro Informazione Giovani fornirà;

Fase 2 – i “freestyle”: servizi aggiuntivi che vorrete offrire una volta che il centro o il servizio Informazione Giovani sarà ben avviato e le risorse lo permetteranno.

Status giuridico e finanziamento

Per adempiere alle proprie funzioni e raggiungere i propri obiettivi, un centro o un servizio di Informazione Giovani necessita di uno status giuridico che, ovviamente, è strettamente legato ai possibili metodi di finanziamento.

Lo status giuridico di un servizio di questo tipo dipenderà sempre largamente dalle leggi e dalle strutture dedicate alle politiche giovanili e dal loro ruolo generale, come le associazioni non governative nel Paese in questione.

Status giuridico

Attualmente, ci sono queste tre diverse opzioni per i centri e i servizi di Informazione Giovani:

- essere un'associazione indipendente, non governativa, no-profit;
- far parte di un'associazione non governativa e no-profit che offre diverse forme di attività per la gioventù;
- far parte di un ente pubblico (nazionale, regionale o locale);

Tutte queste forme sono possibili e ciascuna ha dei pro e dei contro.

Far parte di un ente pubblico conferisce un certo grado d'importanza all'informazione per i giovani e, in genere, i fondi sono relativamente stabili; tuttavia può essere più difficile far sì che i giovani frequentino le sedi ufficiali.

Far parte di un'associazione più ampia che si occupa di attività per la gioventù significa poter contare sulla funzione amministrativa svolta a livello centrale, ma anche doversi assicurare che l'Informazione Giovani sia una priorità per l'organizzazione che vi accoglie.

Essere un'organizzazione indipendente, non organizzativa e no-profit vi darà probabilmente la massima libertà di decisione riguardo ai servizi

Come avviare i Servizi e i Centri di informazione Giovani

che desiderate offrire ma, ovviamente, significa anche doversi assicurare autonomamente i fondi necessari.

Lo status giuridico per cui opererete dipenderà dalla situazione generale delle politiche giovanili nel vostro Paese e nel vostro contesto.

Finanziamenti

Come detto prima, i fondi e i finanziamenti di un centro o un servizio di Informazione Giovani sono strettamente legati allo statuto giuridico scelto.

Attualmente, i centri Informazione Giovani in Europa sono finanziati così:

- Informazione Giovani è parte di programmi/attività gestite dal governo regionale o centrale. In questo caso lo staff è spesso assunto direttamente e le sedi e il materiale necessario sono pagate anch'esse dal governo.
- Informazione Giovani è parte di attività a livello della comunità e lo staff è assunto direttamente dall'autorità locale, che fornisce anche il materiale e le altre risorse necessarie.
- Informazione Giovani è offerta da associazioni non governative e no-profit che cercano finanziamenti regolarmente, anche attraverso dei progetti. Molto spesso queste associazioni sono finanziate da diverse fonti, come il governo regionale e del comune dove il centro è situato, e devono cercare fondi aggiuntivi di altra origine.

Inoltre, in alcuni paesi europei, il Ministero per le politiche giovanili finanzia delle strutture di coordinamento nazionale per l'informazione dei giovani, al fine di assicurare un servizio adatto in tutto il Paese e di migliorare le collaborazioni.

Poiché Informazione Giovani ha successo solo attuata in modo costante, dovrete sforzarvi di ottenere fondi stabili – anche se, inizialmente, aprite un finanziamento a progetto.

Il vostro compito è reso più difficile dal fatto che la spesa più rilevante in un centro o servizio Informazione Giovani sia il costo dello staff. Nel preventivo che progettate di consegnare dovrete spiegare accuratamente perché questo sia il fattore centrale per il successo del vostro servizio.

In aggiunta al finanziamento pubblico a livello locale, regionale o nazionale, potete cercare altre fonti, specialmente quando avete bisogno di denaro extra per progetti o servizi innovativi.

Cercate di ottenere fondi europei (se siete in un Paese che ha i requisiti per accedere ai programmi Europei o in un Paese in preadesione), il supporto delle fondazioni e del settore privato.

Location e staff

Dove siamo

Trovare un luogo adatto al centro di Informazione Giovani è solitamente uno dei compiti più difficili, ed influisce molto sui servizi che si potranno fornire e su chi visiterà il vostro centro.

Il numero di locali di cui avrete bisogno e la disposizione che sceglierete per le sedi dipendono dal servizio che desiderate offrire.

Un centro di Informazione Giovani dovrebbe:

- essere situato in una zona della città frequentata dai giovani e/o facilmente accessibile con i mezzi pubblici;
- essere un ufficio simile ad un negozio, accessibile dalla strada e chiaramente identificabile come centro di Informazione Giovani dall'esterno;
- avere una reception che includa:
 - spazio per esporre cartelle e materiale informativo
 - uno o più banchi della reception per gli addetti all'Informazione Giovani
 - tavoli e sedie dove accomodarsi, parlare e/o consultare il materiale
 - terminali con internet e computer pubblici (per esempio per preparare i CV)
 - una fotocopiatrice che possa essere utilizzata anche dai giovani
 - spazio per accogliere i gruppi
- avere una o più stanze che possano essere utilizzare per gli incontri dello staff, per lavorare con i gruppi, per dei colloqui privati o il counseling;
- essere accessibile per persone con disabilità fisica;
- avere uno spazio-ufficio per il direttore e/o l'amministrazione;
- avere abbastanza spazio per immagazzinare il materiale informativo;
- essere dotato di cucina e bagno;

Anche se non si trova una location che sia perfetta fin dall'inizio, la cosa più importante è sistemare il centro in modo che risulti sufficientemente interessante e informale perché i giovani compiano il primo passo ed entrino. Il miglior modo per ottenere questo obiettivo è coinvolgere - fin dall'inizio - dei giovani nella pianificazione e nell'arredamento del vostro centro Informazione Giovani.

Chi siamo

Alcuni paesi europei prevedono un'educazione formale per chi lavora nel campo dell'informazione per la gioventù. Molte strutture di Informazione Giovani hanno organizzato dei corsi nazionali o una formazione individuale a livello locale/regionale, oppure si servono dei percorsi di formazione offerti da ERYICA.

Indipendentemente da chi o come sia fatta, una formazione adeguata per lo staff è una preconditione centrale perché l'attività di Informazione Giovani abbia successo a tutti i livelli.

Le abilità e gli atteggiamenti necessari per il lavoro dell'Informazione Giovani sono:

- Competenze interpersonali,
- Abilità nella ricerca, il trattamento e la gestione dei dati,
- Competenze nella scrittura e nel design di base (per produrre materiale adatto al gruppo-obiettivo),
- Abilità in comunicazione e tecnologie informatiche,
- Doti comunicative e relazionali per stabilire contatti (includere capacità in PR di base),
- Competenze nel lavorare con gruppi e nell'esporre loro diversi temi,

Come avviare i Servizi e i Centri di informazione Giovani

- Competenze amministrative e di auto-gestione,
- Capacità di identificare e prender nota delle necessità dei giovani e di trasformare questa conoscenza in agevolazioni e servizi,
- Consapevolezza dei principi e della teoria dell'informazione per i giovani e capacità di metterli in pratica,
- Coscienza del funzionamento giuridico delle aree interessate (codici professionali, copyright, leggi...),
- Interesse per i giovani e le loro condizioni di vita,
- Apertura mentale e curiosità,
- Flessibilità e buona volontà nel seguire i percorsi di formazione in corso d'opera.

Queste abilità e attitudini sono i requisiti essenziali per il lavoro di Informazione Giovani.

Come il centro decide se l'intero staff debba essere o meno "tuttofare", o se i compiti siano divisi e lo staff si possa specializzare in alcune tra le competenze, dipende dalle risorse disponibili, dalla struttura interna dell'organizzazione e dalla combinazione dei servizi che saranno offerti. In centri piccoli, una singola persona può dover fare tutto da sola, e ciò vuol dire che non tutto può essere coperto – almeno non perfettamente dall'inizio. In questo caso concentratevi sulle competenze di cui avete bisogno ogni volta che siete in diretto contatto con i giovani utenti, ma non dimenticate che, per esempio, creare una rete di contatti e fare PR è molto importante per assicurare la continuità del vostro servizio.

Formazione

Di solito, chi lavora per Informazione Giovani ha background professionali molto diversi: lavoro con i giovani, lavoro nel sociale, psicologia ed educazione sono solo alcuni esempi, così come biblioteconomia, gestione di documentazione o giornalismo, e ancora una volta tutto dipende dalla situazione generale delle attività per i giovani nel rispettivo Paese.

Ciononostante, dovrete offrir loro una formazione su tutti gli aspetti dell'informazione per i giovani che offrirete nel vostro centro. Si può fare con:

- Formazione interna, condividendo le vostre conoscenze ed esperienze nei centri Informazione Giovani con i nuovi assunti;
- Osservazione in situazione pratiche di lavoro e scambi di esperienze con addetti in altri centri di Informazione Giovani;
- Corsi di formazione locali/regionali o nazionali organizzati dalla rete di informazione per i giovani;
- Chiedendo a ERYICA di organizzare un percorso di formazione di base o specializzato per i vostri addetti o alla rete di centri di Informazione Giovani;
- Prendendo parte al corso "Train the Trainers" organizzato da ERYICA a livello europeo nel campo dell'informazione per i giovani e riportando il percorso di formazione nel vostro Paese;
- Informandosi se i Paesi che, per esempio, condividono con voi la lingua, stiano offrendo percorsi di formazione specializzati e vagliando la possibilità che il vostro staff possa parteciparvi;
- Permettendo ai vostri addetti di frequentare percorsi di formazione sulle diverse competenze necessarie al lavoro dell'informazione per i giovani - come le capacità comunicative, l'uso delle nuove tecnologie, i metodi di lavoro con i gruppi ecc. - offerti dagli istituti di formazione, il più spesso possibile.

Se non è possibile dotare il vostro centro di dipendenti o si decide, per qualsiasi altra ragione, di lavorare principalmente con dei volontari, tenete presente che è necessario formare anche loro riguardo alle varie competenze per l'Informazione Giovani, cosicché possano offrire ai giovani un servizio professionale.

Qualità e valutazione

Quando avviate un centro o un servizio d'Informazione Giovani, considerate fin dall'inizio come valuterete il vostro lavoro, definitene la qualità e mantenete o aumentatela su base regolare. Avrete bisogno di farlo non solo per rispondere nel modo più efficace ai bisogni dei giovani, in continuo cambiamento, ma anche per provare ai partner che vi sovvenzionano e supportano che ottenete dei risultati e date aiuto ai giovani nell'area a voi pertinente.

Tenere traccia e reagire

Quando progettate come avviare un centro o un servizio d'Informazione Giovani, assicuratevi di includere fin dall'inizio misure che vi permettano di tenere traccia delle questioni con cui vi confrontate e di verificare che i giovani siano soddisfatti dei vostri servizi.

Alcuni modi per raccogliere informazioni:

- Registrate dati statistici a proposito delle questioni che vi vengono poste, includendo, per esempio, l'età e il sesso dei richiedenti, gli argomenti ai quali sono interessati, i mezzi di comunicazione (es. di persona, al telefono, online, ...) che scelgono per contattarvi a proposito di determinati argomenti e così via;
- Analizzate regolarmente questi dati nel vostro team;
- Di tanto in tanto, chiedete allo staff che è quotidianamente in contatto con i giovani che vengono nel vostro centro se si accorge di qualche nuovo argomento emergente o di qualsiasi altro cambiamento – la loro valutazione della situazione può fornire indicatori molto validi delle nuove tendenze e delle circostanze, in continuo cambiamento, nelle quali si trovano i giovani;
- Sondate la situazione dei giovani attraverso dei questionari (se possibile coinvolgendo direttamente altri giovani) e non dimenticate che chi non usufruisce dei vostri servizi può dare informazioni importanti su ciò che non state fornendo e che invece potrebbe essere utile ai giovani;
- Mettete in atto la pratica del "mystery shopping" per verificare in che modo i vostri servizi siano realmente forniti nella normalità di tutti i giorni.

Siate efficaci e sforzatevi di esserlo sempre di più

L'Informazione Giovani è basata su una serie di principi, e un'ampia gamma di teorie, di standard e di criteri ad essa collegati. Questa è la base da cui dovete partire e che dovete tenere presente durante tutto il processo di avviamento di un nuovo servizio per i giovani.

Prendetevi il tempo necessario per analizzare i documenti e le teorie esistenti e per definire degli standard di qualità e dei criteri chiari per la vostra specifica situazione e per il vostro lavoro.

Questa non solo è la base per il vostro lavoro, ma è anche importante per presentarvi e legittimare le vostre azioni nei confronti di coloro che supportano il vostro centro da un punto di vista finanziario, politico o



Come avviare i Servizi e i Centri di informazione Giovani

amministrativo. Il management di qualità è un processo costante che necessita di continue revisioni e critiche. In questo campo gli input esterni sono sempre valori aggiunti, quindi puntate a collaborazioni su discussioni e sviluppo, per esempio con il vostro network nazionale d'Informazione Giovani e altri partner legati al mondo del lavoro per i giovani.

Partecipate anche ai progetti e alle conferenze di livello europeo, dove potete sia condividere la vostra esperienza, sia beneficiare di quella di colleghi che affrontano sfide simili alle vostre.

→ imparare dal network europeo

Quando pensate di avviare un nuovo servizio o centro per l'informazione dei giovani nella vostra area o nel vostro Paese, potete trarre spunto da un'ampia gamma di esperienze e competenze in questo campo provenienti da tutta l'Europa. È sempre più facile capire un concetto quando lo si vede applicato. È provato che visitare organi dell'informazione dei giovani già esistenti sia fonte d'ispirazione per molti. ERYICA (per maggiori informazioni a proposito di ERYICA, vedi p. 16) vi aiuta a trovare partner che, per esempio, operano in un ambiente simile a quello nel quale state progettando di avviare qualcosa, offrono i servizi che desiderate fornire, e così via. ERYICA vi può mettere in contatto con i membri interessati. Potete contattarli e chiedergli del materiale, ma il modo migliore per imparare è andare a vedere di persona. Sarete più che benvenuti.

Inoltre cercate potenziali finanziamenti, per esempio attraverso la possibilità di affiancare un collega esperto all'interno del programma "EU Youth in Action".

Una volta che avete iniziato, potete diventare membri di ERYICA o dell'organo nazionale che è già membro, e godere i vantaggi dell'essere parte di un network europeo.



Come avviare i Servizi e i Centri di informazione Giovani



"Prendendo sul serio i giovani"

Ad un certo punto non avevo più idee... Non potevo andare da nessuna parte. Dormivo nella cantina di un'amica... Ero scappata da casa. Quando ero piccola, hanno abusato fisicamente e sessualmente di me. Non fraintendetemi, amo mia madre, mi ha portato dentro di sé per 9 mesi. Ma... per me è anche un'estranea. Non mi ha mai protetto dagli abusi. Probabilmente perché lei stessa aveva troppi problemi. Comunque non comunicavamo. Litigavamo sempre. Dovevo andarmene. Dovevo andarmene da sola e trovare un posto dove fossi salva. Così sono scappata da un'amica. Dopo un po' non andavamo più d'accordo. È così che sono finita a vivere in una cantina. Allora sono andata al "Jongerenloket" / (l'ufficio per il pubblico del Dipartimento degli affari sociali per i giovani della città di Rotterdam). / Non potevano fare molto per me, ma mi

→ intervista a M.C. (Olanda)

hanno dato l'indirizzo del centro d'informazione Giovani (JiP). Ci sono andata subito. La prima volta ci ho passato ore. Le persone che lavoravano lì mi hanno dato un posto dove dormire per un paio di notti, ma — cosa ancora più importante — mi hanno fatto sperare che per me ci fossero ancora delle possibilità. Poi mi hanno dato un posto alla Pension Maaszicht / (struttura di accoglienza dei giovani per l'assistenza e gli interventi in caso di crisi). / Era tutto pronto quando ho scoperto che non ci potevo andare perché non avevo la carta d'identità. L'avevo persa o me l'avevano rubata, non mi ricordo più. Questo significava che dovevo andare a L'Aia, la mia città natale. Ci sono andata due volte e non sono riuscita a farmi rilasciare la carta d'identità. Allora quelli del JiP hanno iniziato a fare delle telefonate. Mi è venuto da ridere quando mi hanno detto che quello che stavano facendo si chiamava "abuso professionale". Sono tornata là e mi hanno rilasciato subito la carta d'identità, assurdo eh? Quindi alla fine sono riuscita ad andarmene dal divano dell'amica (un'altra) da cui dormivo e trasferirmi a Maaszicht, dove ora vivo e ricevo assistenza. Ne ho bisogno, dopo

tutto quello che mi è successo nella vita. Prossimi passi? Andare a scuola, finirla e trovare un bel lavoro!

Credo che in generale non si prendano sul serio i giovani. Al JiP era tutto diverso. Mi ascoltavano, agivano e trovavano soluzioni. È veramente utile che ci sia un'organizzazione che è lì per i giovani, perché un sacco delle organizzazioni che dovrebbero aiutare i ragazzi fissano il soffitto e non fanno niente. Poi vai lì e loro ti aiutano subito, proprio nel momento in cui ne hai bisogno. Se il JiP non fosse esistito avrei dovuto trovare un'altra soluzione o sarei diventata una vagabonda... Beh, avrei trovato un modo, ma sono davvero contenta che il JiP mi abbia aiutato.

M.C. 19 anni, Rotterdam

La dimensione europea dell'informazione Giovani

Consiglio d'Europa

A livello delle politiche giovanili, il Consiglio d'Europa ha supportato le idee e i principi dell'informazione per i giovani fin dall'inizio. La raccomandazione numero (90) 7 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa, del 1990, è stata un passo importante per il riconoscimento di quest'area del lavoro per i giovani. A partire da quel momento, il Consiglio d'Europa ha continuato a focalizzarsi sull'informazione dei giovani e, per esempio, nel 2007 ha partecipato con ERYICA ad un incontro sul "Futuro dell'informazione dei giovani in Europa". Il Consiglio d'Europa ha inoltre avviato una collaborazione con ERYICA nel 1997, intensificando così la cooperazione a livello europeo. Questa collaborazione ha fornito la base non solo per la conferenza, ma anche per studi sull'informazione dei giovani in Europa e per attività di formazione per coloro che lavorano nell'informazione dei giovani. Oltre a questa collaborazione, il Consiglio d'Europa ha da offrire molto altro, che potrebbe interessarvi: www.coe.int/youth.

Centro Europeo della Conoscenza per le Politiche Giovanili

Sviluppato all'interno della collaborazione tra il Consiglio d'Europa e la Commissione Europea nel campo delle politiche giovanili, il Centro della Conoscenza, basato su internet, vuole essere un punto di accesso facilmente raggiungibile per informazioni a proposito della situazione dei giovani in Europa. Offre informazioni su questioni importanti per i giovani in Europa nel contesto delle politiche giovanili europee (ad es. la stessa Informazione Giovani), oltre ad informazioni che forniscono un quadro della situazione sulle diverse questioni in vari Paesi europei.

Oltre a questo, è possibile ricercare direttamente in due database: uno riguarda le buone norme nel lavoro per i giovani e nello sviluppo delle politiche giovanili; l'altro invece gli specialisti in differenti campi legati alla gioventù. Si può navigare nella libreria, che include T-Kit, documenti a proposito delle politiche e della ricerca e altre pubblicazioni legate alla gioventù: www.youth-partnership.net.

Opportunità di finanziamento

La Fondazione Europea della Gioventù (in inglese EYF: European Youth Foundation) è stata fondata nel 1972 con lo scopo di fornire supporto finanziario alle attività europee che riguardino la gioventù e che lavorino per promuovere la pace, la comprensione e la cooperazione, in uno spirito di rispetto dei valori fondamentali del Consiglio d'Europa come i diritti umani, la democrazia, la tolleranza e la solidarietà. Le attività finanziate dalla EYF si dividono in quattro categorie:

- Assemblee internazionali della gioventù
- Attività a proposito della gioventù diverse dalle assemblee
- Amministrazione delle organizzazioni non governative e dei network per la gioventù
- Progetti Pilota

Per informazioni dettagliate a proposito dei criteri su chi può fare domanda e cosa sia idoneo, come anche per le scadenze, visita: <http://www.coe.int/en/web/european-youth-foundation>.

Opportunità di formazione

Il Servizio della Gioventù (in inglese: Youth Department) del Consiglio d'Europa offre un'ampia gamma di opportunità per la formazione nel settore della gioventù. I corsi di formazione includono materie come il lavoro in strutture internazionali della gioventù, la cittadinanza europea,

la formazione della gioventù, l'educazione ai diritti umani e la partecipazione della gioventù. Oltre ai loro programmi di formazione, i Centri Europei della Gioventù attuano un programma annuale di sessioni di studio e altre attività in collaborazione con partner governativi e non governativi. Il settore del sito del Consiglio d'Europa dedicato alla gioventù include anche documenti sulla qualità dell'educazione "non-formale", della formazione e dell'accesso al gruppo di formatori del Servizio della Gioventù.

Visita la sezione "Education & Training" su:
<http://www.coe.int/youth>

L'Unione Europea

La Commissione Europea ha varato nel 2001 un Libro Bianco, "Un Nuovo Impulso per la Gioventù Europea", in cui l'Informazione Giovani è indicata come una delle quattro priorità chiave (insieme con la partecipazione, il volontariato e una maggiore conoscenza dei giovani). A partire da quel momento, gli stati membri hanno intrapreso una cooperazione in queste aree attraverso quello che viene chiamato il "metodo aperto di coordinamento". Il Libro Bianco indica l'Informazione Giovani come strettamente legata alla partecipazione dei giovani nella società e riguarda, nei suoi punti centrali, l'accesso agevolato all'informazione, la qualità dell'informazione fornita e il coinvolgimento dei giovani nella produzione di informazione. Anche se le politiche giovanili in Europa sono cambiate rispetto al 2001 e l'Unione Europea sta attualmente preparando un nuovo quadro operativo per la cooperazione sulle politiche giovanili in Europa, il Libro Bianco rimane un punto di riferimento importante nel campo dell'Informazione Giovani europea, e i bisogni e le idee in esso espresse sono ancora valide.

Il Portale Europeo per i Giovani

Il Portale Europeo per i Giovani è stato fondato nel 2004 dalla Commissione Europea, con lo scopo di fornire una piattaforma su cui ci fossero informazioni specializzate, rilevanti per i giovani cittadini europei. È un portale d'informazione multilingue, a proposito di:

- Studio
- Lavoro
- Volontariato/Scambi
- I tuoi diritti
- Informazioni sull'Europa
- Portali per i giovani
- Cittadinanza attiva
- Viaggiare in Europa

per mezzo di link selezionati, con brevi descrizioni a livello Europeo e per tutti gli stati membri della UE, più Norvegia, Liechtenstein e Turchia. Include anche una sezione notizie, un forum per la discussione ed elezioni regolari. Il contenuto è caricato e modificato regolarmente dal Network EURODESK.

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

Opportunità di finanziamento

Il programma Gioventù in Azione offre diverse possibilità di finanziamento in Europa nel campo della gioventù. Particolarmente interessanti per l'Informazione Giovani sono – probabilmente – le linee d'azione, che includono misure di supporto per chi lavora per i giovani, per organizzazioni e iniziative miranti a migliorare la qualità del nostro

La dimensione europea dell'informazione Giovani

lavoro, come anche quelle che supportano la collaborazione sulle politiche giovanili a livello europeo. In ogni caso, tutto ciò che va dagli scambi e dalle iniziative per i giovani al Servizio Europeo di Volontariato può essere incluso nelle attività intraprese dai servizi per i giovani e i centri di Informazione Giovani. Scopri di più presso la nostra agenzia nazionale o visita:

http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/index_en.htm.

Dal momento che il lavoro dell'informazione per i giovani copre una vasta gamma di questioni, dalle attività culturali per i giovani fino ad iniziative che riguardano la disoccupazione giovanile e l'inclusione sociale, potrebbero esserci altre opportunità di finanziamento all'interno di altri programmi europei – potreste essere in un Paese idoneo a questi programmi, o in uno che è in fase di preadesione, oppure ancora potreste trovare sufficienti partner, dentro e fuori dall'Unione Europea, per fare domanda di finanziamento mirato alla cooperazione con altri Paesi, limitrofi e non.

Il database EURODESK può offrire una visione d'insieme introduttiva dei diversi programmi e delle diverse opportunità di finanziamento disponibili in Europa nei campi di gioventù, formazione ed educazione. Navigate utilizzando, ad esempio, la ricerca tematica e, con un po' di pazienza e creatività, potrete scoprire diverse possibilità innovative. <http://www.eurodesk.eu/eddesk/>.

Opportunità di formazione

I centri risorse SALTO-gioventù offrono una grande varietà di servizi in termini di formazione nel campo della gioventù in Europa, compreso il Calendario della Formazione Europea - un database che elenca formatori esperti in questioni diverse - e la "Cassetta degli attrezzi per la formazione", che contiene metodi, informazioni di base e materiale utile per la formazione.

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

ERYICA

ERYICA, l'Agenzia Europea di Informazione e Consulenza Giovani, è stata fondata nel 1986, quando il bisogno di cooperazione e di scambio tra fornitori di Informazione Giovani a livello europeo divenne chiaro. Da quel momento, l'Agenzia si è ingrandita in modo significativo ed è ora un apparato organizzativo per l'Informazione Giovani e la consulenza generalista, che rappresenta organi di coordinamento nazionale in tutta Europa. Nel 2014 ERYICA aveva 24 membri, cinque affiliati e due organizzazioni che collaboravano. Mira a rafforzare l'Informazione Giovani in Europa per mezzo di diverse attività e servizi per i suoi membri:

Sviluppo di principi e dei documenti che li sostengono

- Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù (vedi p. 19)
- Indicatori per le politiche giovanili nazionali (vedi p. 21)
- Principi per l'informazione giovanile online
- Resoconti e documenti di partenza dell'incontro sul "Futuro dell'Informazione Giovani in Europa" (vedi p. 24).
- Sostegno competente per lo sviluppo di criteri e standard nazionali per l'Informazione Giovani
- Scambi di metodi, di buone norme e di esperienza
- Organizzazione di seminari, visite di studio e gruppi di lavoro

- Incoraggiamento di collaborazioni bilaterali, ad es. stabilendo contatti tra partner adatti
- Newsletter di ERYICA Newsletter, quattro volte l'anno
- Sito internet di ERYICA, che include notizie a tutti i livelli e una piattaforma di collaborazione ed informazione per chi lavora nell'Informazione Giovani

Formazione di chi lavora nell'Informazione Giovani

- Sviluppo del corso di formazione "YIntro – entrare nell'Informazione Giovani" per principianti del campo e consegna di certificati ERYICA a tutti i partecipanti che riescano nel corso;
- Organizzazione dei corsi europei "Formare i formatori" sul modulo YIntro;
- Sostegno nella formazione nazionale e regionale attraverso formatori esperti e materiali;
- La Task Force della Formazione ERYICA sviluppa continuamente ulteriori corsi di formazioni e materiali. Tutti i membri di ERYICA possono contattare il gruppo di formatori a proposito di qualunque domanda sulla formazione.

Progetti ed iniziative comuni in Europa

- Infomobil: un sito d'informazione per i giovani che vogliono viaggiare o passare del tempo in un altro Paese europeo. Fornisce informazioni di prima mano a proposito di, per esempio, ricerca di alloggio, viaggi, studio, luoghi dove incontrare giovani, cose da fare e così via. Le informazioni sono fornite direttamente dalle strutture di Informazione Giovani coinvolte, sotto il coordinamento e con il sostegno di ERYICA
- Giornata Europea dell'Informazione Giovani: il 17 aprile è la data della fondazione di ERYICA e, dal 2008, i centri e i servizi di Informazione Giovani la celebrano ogni anno
- Meet the Street: un progetto promosso da ERYICA nel 2008 e nel 2009 che ha lo scopo di definire, attraverso interviste da pari a pari, cosa sia importante nelle loro vite secondo i giovani europei
- Domanda di finanziamento per l'ulteriore sviluppo dell'Informazione Giovani in Europa ad un livello centralizzato, per esempio all'interno del programma Gioventù in Azione

Promozione dell'Informazione Giovani a livello europeo

- Discussione e collaborazione con il Consiglio d'Europa, per esempio nel Joint Council che mette in atto l'accordo di partenariato tra il Consiglio d'Europa e ERYICA
- Discussione e collaborazione con la Commissione Europea
- Discussione, collaborazione, sviluppo di progetti comuni e redazione di dichiarazioni congiunte a proposito dell'informazione dei giovani come parte della collaborazione tra i quattro network (per gli altri network, vedi sotto)
- Presentazione dell'Informazione Giovani e dei suoi vantaggi in eventi nazionali e in conferenze, per chi si occupa delle politiche giovanili a tutti i livelli, su richiesta dei rispettivi membri

Per scoprire di più sull'Informazione Giovani in generale e/o per diventare membro del network ERYICA, visita: www.eryica.org.

La dimensione europea dell'informazione Giovani

→ EURODESK

EURODESK è un network specializzato nel fornire informazioni sulle opportunità europee per i giovani, sostenuto dalla Commissione Europea attraverso il programma Gioventù in Azione. Le informazioni fornite da EURODESK includono opportunità di finanziamento per progetti promossi dai giovani, con il loro aiuto o per loro; informazioni a proposito delle opportunità individuali di studio, lavoro, volontariato o vita in un altro Paese europeo; supporto nel dialogo strutturato tra l'Unione Europea e i suoi giovani cittadini. EURODESK, inoltre, carica e aggiorna le informazioni disponibili sul Portale Europeo per i Giovani. In molti Paesi EURODESK collabora strettamente con una parte o con la totalità delle strutture d'Informazione Giovani. EURODESK è sia una preziosa fonte d'informazioni in termini di, ad esempio, ricerca nel database di finanziamenti per i vostri progetti, sia un partner che coopera strettamente con voi, nel caso in cui l'informazione a livello Europeo sia uno dei servizi che volete offrire ai giovani che si rivolgono a voi. Il livello di collaborazione varia da Paese a Paese, e va da semplici scambi d'informazioni all'organizzazione di eventi e alla pubblicazione di materiale insieme con i centri d'Informazione Giovani, che diventano punti di contatto locali di EURODESK. È possibile contattare l'Ufficio Europeo di EURODESK o il vostro partner nazionale cliccando su "contact" nel sito europeo: www.eurodesk.eu.

→ EYCA

L'EYCA è l'Associazione Europea Carta Giovani (European Youth Card Association), che riunisce 62 organizzazioni Carta Giovani in 41 Paesi europei. EYCA promuove l'informazione e la mobilità dei giovani in Europa rilasciando carte giovani e tenendo costantemente aggiornati i possessori a proposito di varie questioni europee.

In alcuni Paesi europei l'Informazione Giovani e le carte giovani sono strettamente collegate, talvolta sono persino promosse dalle stesse organizzazioni. In altri Paesi sono promosse da due o più organizzazioni separate. Tuttavia, la cooperazione con il sistema delle carte giovani è da sempre un tema importante dell'Informazione Giovani generalista.

La collaborazione a livello locale, regionale o nazionale può variare molto, andando da campagne congiunte e prodotti comuni d'informazione fino al rilascio delle carte e alla spiegazione dei loro vantaggi nei centri di Informazione Giovani.

È possibile contattare l'Ufficio Europeo di EYCA e il/i membri nazionali nel vostro Paese attraverso il sito internet di EYCA:

www.eyca.org.

→ Forum Europeo della Gioventù

Il Forum Europeo della Gioventù (in inglese YFJ: Youth Forum Jeunesse, conosciuto come European Youth Forum) è una piattaforma indipendente e democratica, guidata da giovani, che rappresenta 99 consigli nazionali e organizzazioni internazionali della gioventù in tutta Europa. Il Forum Europeo è coinvolto in diversi progetti e discussioni a livello di politiche giovanili, che riguardano la vita dei giovani in Europa e mirano ad assicurarsi che la loro voce sia ascoltata in tutte le questioni che li coinvolgono. Il Forum è, dunque, un partner importante nel network dell'Informazione Giovani, in termini sia di collaborazione pratica, sia di obiettivi strategici comuni. www.youthforum.org.



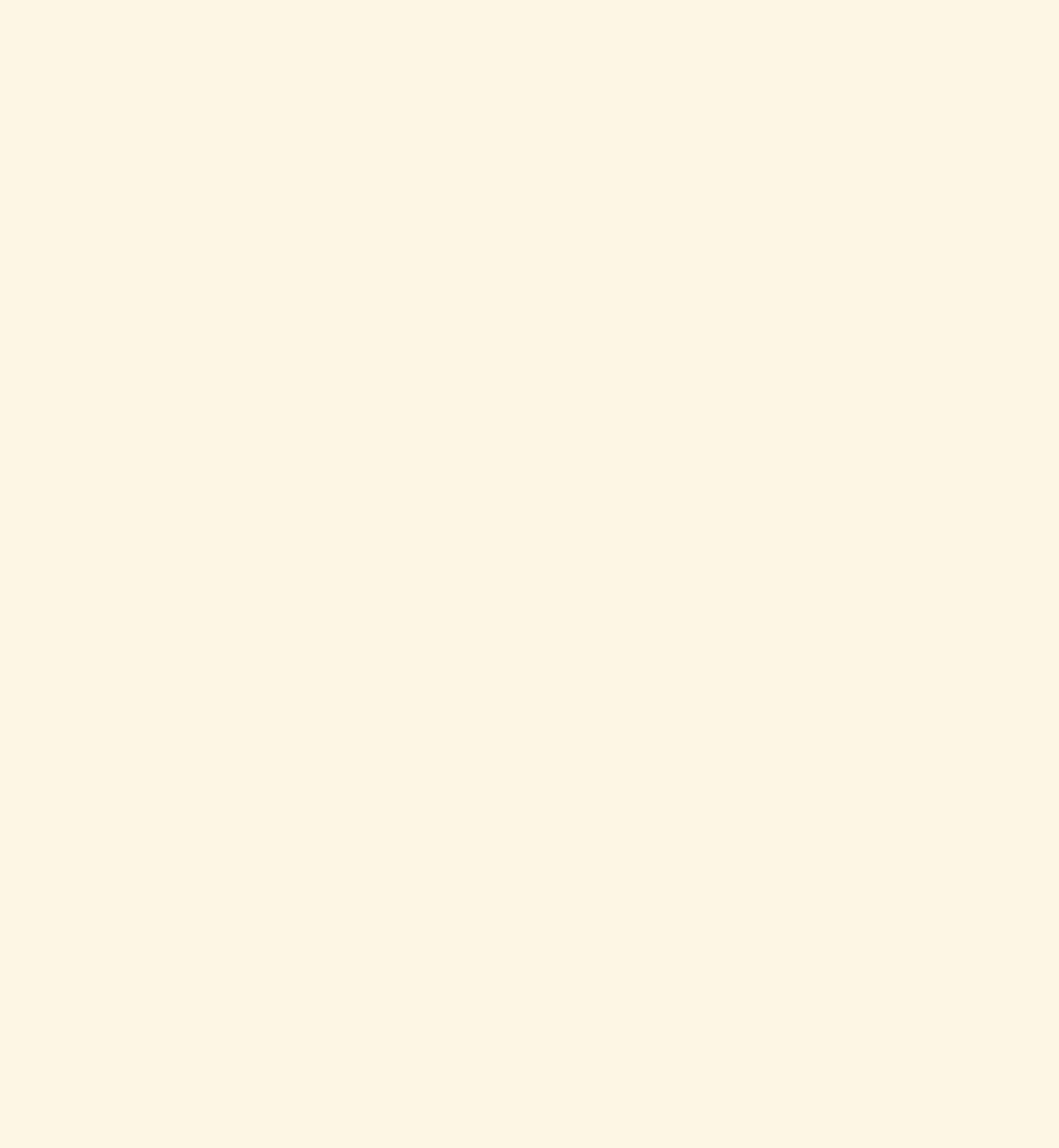
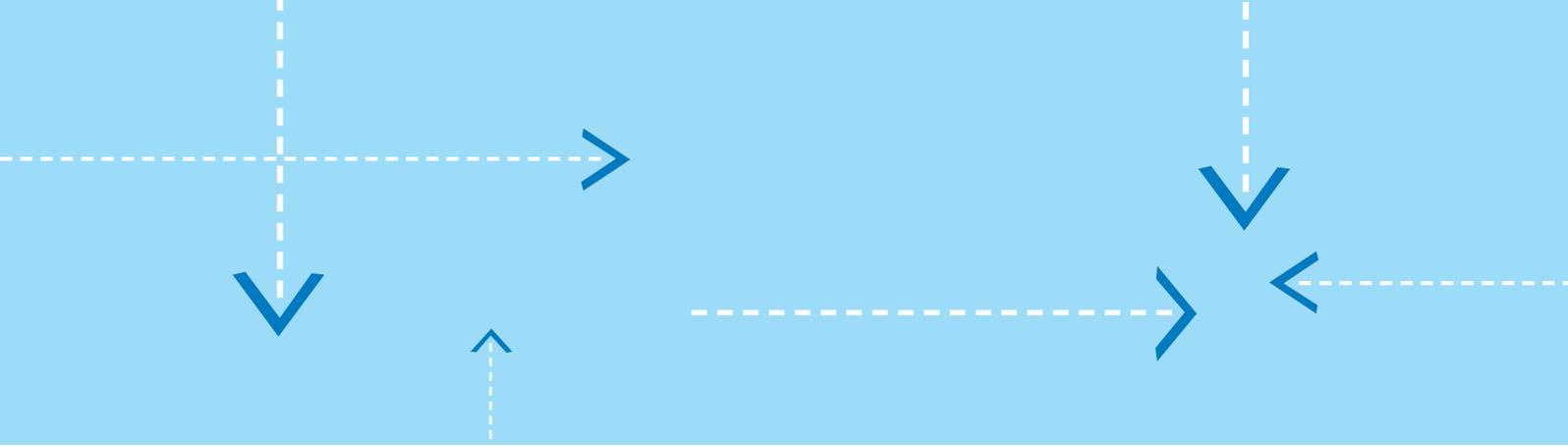
→ intervista a Rebeka B. (Slovenia)

"Telefono da giovane a giovane"

Sono stata coinvolta nel "Telefono da giovane a giovane" perché volevo aiutare gli altri ragazzi. Mi ricordo quello che ho passato quando avevo problemi. Ho imparato che chi può capire meglio un giovane è un altro giovane. Penso che molti altri ragazzi la pensino così.

I formatori del "MiSSS" (Forum dei Giovani della Slovenia) mi hanno insegnato come aiutare qualcuno che all'inizio non si fida di te e come parlare ai giovani che hanno problemi. Nel "MiSSS" mi sento capita e stimolata.

Rebeka B., 16 anni, Ljubljana



Carta Europea dell'informazione per la gioventù

Adottata a Bratislava (Slovacchia) il 19 novembre 2004 dalla 15esima Assemblea Generale dell'Agenzia europea per l'informazione e la consulenza dei giovani (ERYICA).

➔ Preambolo

Nelle società complesse e nell'Europa integrata che offre molte sfide ed opportunità, l'accesso alle informazioni e la loro capacità di analisi ed utilizzo è sempre più importante per i giovani Europei. Il lavoro di informazione può aiutare i giovani a realizzare le loro aspirazioni e promuovere la partecipazione in qualità di membri attivi della società. Le informazioni dovrebbero essere fornite in modo tale da ampliare le possibilità di scelta e promuovere l'autonomia e le capacità dei giovani.

Il rispetto della democrazia, dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali implica il diritto per tutti i giovani di disporre di informazioni complete, oggettive, comprensibili ed affidabili su tutte le loro richieste e bisogni. Tale diritto alle informazioni è stato riconosciuto nella Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo, nella Convenzione sui diritti del bambino, nella Convenzione europea per la protezione dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali, e nella Raccomandazione N° (90) 7 del Consiglio d'Europa relativa alle informazioni e alla consulenza da fornire ai giovani in Europa. Questo diritto è inoltre alla base delle attività di informazione per i giovani intraprese dall'Unione Europea.

➔ Introduzione

Il lavoro di informazione generalista per i giovani abbraccia tutti i temi di loro interesse e può includere una vasta gamma di attività: informazione, consulenza, suggerimento, orientamento, sostegno, accoglienza e ascolto, accompagnamento e formazione, lavoro di rete e rinvio ai servizi specializzati. Queste attività possono essere svolte dai centri di informazione per i giovani, o attraverso i servizi di informazione della gioventù di altre strutture, o usando mezzi elettronici ed altri media. I principi di questa Carta sono da applicare a tutte le forme di lavoro di informazione generalista per i giovani. Stabiliscono una base per standard minimi e misure di qualità che dovrebbero essere affermati in ogni paese come elementi costitutivi di un approccio completo, coerente e coordinato al lavoro di informazione per i giovani, che è una parte delle politiche giovanili.

➔ Principi

I seguenti principi costituiscono le linee guida per il lavoro di informazione generalista per i giovani che mira a garantire il loro diritto all'informazione:

1. I centri e i servizi di informazione per i giovani devono essere aperti a tutti i giovani senza eccezioni.
2. I centri e i servizi di informazione per i giovani si impegnano a garantire la parità di accesso alle informazioni per tutti i giovani, qualunque sia la loro condizione, l'origine, il sesso, la religione o la classe sociale. Attenzione speciale dovrebbe essere prestata ai gruppi svantaggiati ed ai giovani con bisogni specifici.
3. I centri e i servizi di informazione per i giovani dovrebbero essere facilmente accessibili, senza necessità di appuntamento. Dovrebbero attrarre i giovani con un'atmosfera amichevole e orari di funzionamento che ne soddisfino le esigenze.
4. Le informazioni disponibili si devono basare sulle richieste dei giovani e sui loro bisogni informativi percepiti. Dovrebbero abbracciare tutti i temi di interesse per i giovani ed evolvere costantemente in modo da trattare nuovi argomenti.
5. Ogni utente deve essere rispettato come individuo e la risposta ad ogni domanda deve essere personalizzata. Tutto ciò dovrà essere fatto in modo da sviluppare le capacità degli utenti ad esercitare la loro autonomia e ampliare lo sviluppo delle loro abilità di analisi e di utilizzo delle informazioni.
6. I servizi di informazione per i giovani devono essere gratuiti.
7. Le informazioni sono fornite in modo da rispettare la segretezza ed il diritto all'anonimato degli utenti.
8. Le informazioni sono fornite in modo professionale da personale appositamente formato.
9. Le informazioni offerte sono complete, aggiornate, precise, pratiche e di facile utilizzo.
10. Deve essere compiuto ogni sforzo possibile per assicurare l'obiettività delle informazioni fornite mediante la pluralità e la verifica delle fonti utilizzate.
11. Le informazioni fornite devono essere indipendenti da qualunque influenza di tipo religioso, politico, ideologico o commerciale.
12. I centri e i servizi d'informazione per i giovani si devono impegnare a raggiungere il maggior numero possibile di giovani con modalità efficaci e appropriate a gruppi e bisogni differenti, e con creatività e attenzione all'innovazione nelle loro scelte di strategie, metodi e strumenti.
13. I giovani devono avere l'opportunità di partecipare, secondo modalità appropriate, alle diverse fasi del lavoro di informazione per i giovani, a livello locale, regionale, nazionale ed internazionale. Queste possono includere, tra le altre: l'identificazione dei bisogni informativi, l'elaborazione e la diffusione delle informazioni, la gestione e la valutazione di servizi e progetti informativi, e le attività tra pari.
14. I centri e i servizi di informazione per i giovani devono cooperare con altri servizi e strutture per la gioventù, specialmente nella loro area geografica e avviare un lavoro di rete con mediatori e altri soggetti che lavorano con i giovani.
15. I centri e i servizi di informazione devono aiutare i giovani sia ad avere accesso alle informazioni fornite mediante le moderne tecnologie di informazione e comunicazione, sia a sviluppare le loro abilità di utilizzo.
16. Ogni fonte di finanziamento per il lavoro di informazione per i giovani non dovrebbe in alcun modo impedire ad un centro o servizio di informazione per i giovani l'applicazione di tutti i principi di questa Carta.

Principi per l'informazione giovanile online

Approvato dalla 20esima Assemblea Generale di ERYICA
Rotterdam, Paesi Bassi, 05.12.2009

Internet è una potente fonte d'informazione e comunicazione ed è parte integrante dell'ambiente sociale giovanile. La messa a disposizione di informazioni e di consulenza per i giovani tramite Internet, è un compito nuovo che si colloca come complemento all'informazione giovanile classica già esistente.

Idealmente l'informazione giovanile online intende aiutare i giovani a trovare i chiarimenti necessari per farsi un'opinione propria e a ridurre i potenziali rischi di un uso sregolato d'internet.

L'informazione online rivolta ai giovani è parte integrante dell'informazione giovanile in senso ampio. Essa deve dunque conformarsi ai principi fissati nella Carta europea dell'informazione giovanile. Data la sua specificità, l'informazione giovanile online, necessita linee direttive aggiuntive.

Allo scopo di assicurare la qualità dell'informazione giovanile online e di garantirne il valore aggiunto e l'affidabilità, ERYICA, l'Agenzia europea per l'informazione e la consulenza giovanile si orienta sui principi seguenti:

1. L'informazione giovanile online deve essere accurata, attuale e accuratamente verificata. La data di pubblicazione e di aggiornamento deve essere chiaramente evidenziata.
2. I contenuti devono orientarsi sui bisogni dei giovani. Questi bisogni sono continuamente identificati e valutati.
3. I contenuti devono comprendere una selezione d'informazioni rilevanti e gratuite, che offrono un ventaglio di alternative possibili. I criteri della selezione devono essere trasparenti e comprensibili.
4. L'informazione giovanile online deve essere comprensibile e adeguata ai giovani.
5. L'informazione giovanile online deve essere accessibile a tutti, specialmente a utenti o gruppi che abbiano bisogni specifici.
6. Quando i giovani richiedono un'informazione online, deve essere chiaro per loro quando otterranno una risposta. Le risposte devono essere individuali e deve essere chiaro chi le fornisce.
7. Nel caso in cui giovani siano coinvolti nella redazione dei contenuti, l'accuratezza e la responsabilità della versione finale spetta all'organizzazione di informazione giovanile online.
8. Incoraggiare i giovani a esprimere un feedback sulle offerte in internet, deve far parte dello sviluppo costante dei servizi giovanili online. Questi feed-back devono essere facilmente compilabili e inoltrabili. Essi devono essere utilizzati – previa attenta valutazione – per migliorare e aggiustare i contenuti. I giovani devono essere resi consapevoli dell'impatto che il loro feed-back ha sui servizi online.
9. Gli autori e lo scopo del portale d'informazione online devono essere chiari e visibili. Quando si fa riferimento a un contenuto di terze persone, se ne deve fornire esplicitamente la fonte.
10. Gli utenti dell'informazione giovanile online devono essere messi al corrente di chi gestisce il portale e con quali motivazioni. Le informazioni riguardanti i contatti devono essere mostrate con chiarezza. Le fonti di finanziamento devono essere trasparenti.
11. I servizi d'informazione giovanile online devono fornire metodi e sostegno che aiutino i giovani a migliorare le proprie competenze e capacità online.
12. L'informazione giovanile online deve informare e guidare i giovani a muoversi con la dovuta sicurezza e consapevolezza nell'ambiente online.
13. I portali d'informazione giovanile online devono essere un ambiente sicuro per la gioventù.
14. I portali d'informazione giovanile online devono rispettare e proteggere la sfera privata degli utenti e devono permettere loro di modificare e cancellare i propri dati personali.
15. I portali d'informazione giovanile online devono rispettare i diritti d'autore di terzi ed essere consapevoli dei propri diritti e doveri.
16. I collaboratori che lavorano per i portali d'informazione giovanile online devono essere competenti nell'utilizzo degli strumenti online. Essi devono essere capaci di raccogliere, filtrare e selezionare le informazioni necessarie. Devono conoscere le leggi rilevanti, gli ultimi sviluppi, i trend e le nuove pratiche online che circolano tra i giovani.

indicatori per una politica giovanile nazionale

(adottata a Ljubljana il 24 novembre 2005 dalla 16esima Assemblea Generale di ERYICA)

Introduzione

L'Informazione Giovani è diventata un'area chiave delle politiche giovanili nazionali ed europee. È una delle quattro aree prioritarie degli Obiettivi Comuni adottati nel novembre del 2003 dagli Stati membri dell'Unione Europea. È l'oggetto della Raccomandazione (90) 7 del Consiglio d'Europa - che risale al 1990 e tratta di Informazione e consulenza ai giovani - e della Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù - adottata a Bratislava (Slovacchia) il 19 novembre 2004 dalla 15esima Assemblea Generale di ERYICA. Oltre al coinvolgimento dei giovani europei in iniziative, progetti, organizzazioni e associazioni per i ragazzi, l'Informazione Giovani ha un ruolo importante nello sviluppo della loro autonomia e nella loro educazione non formale. Le organizzazioni che fanno parte di ERYICA hanno stabilito i seguenti indicatori per una politica giovanile nazionale. Ciò fa parte del lavoro dell'Agenzia, che mira ad aiutare i governi a sviluppare servizi di Informazione Giovani di qualità. Questo documento, dichiarazione dell'Assemblea Generale sulle politiche giovanili, vuole fornire le linee guida per chi lavora nei Dipartimenti dei governi o in altri organi che si occupano delle politiche giovanili, oltre che per tutte le persone che sono coinvolte nello sviluppo dell'Informazione Giovani.

I dodici indicatori

INDICATORE 1: Ruolo del governo

L'Informazione Giovani dovrebbe essere considerata dai governi come un compito importante, parte integrante delle politiche giovanili tutte e per il quale è necessario sviluppare una politica (o strategia) nazionale che miri a sviluppare un approccio ampio, coerente e coordinato ai servizi di Informazione Giovani, come si raccomanda negli Obiettivi Comuni dell'Unione Europea. Un approccio di questo tipo deve includere il riconoscimento dell'indipendenza dei servizi d'Informazione Giovani nel conseguimento dei propri obiettivi, oltre alla creazione di un'unità di coordinamento o di supporto nazionale appropriata.

INDICATORE 2: Legislazione a proposito dell'Informazione Giovani

I servizi d'Informazione Giovani devono avere una base legale nella legislazione relativa alla gioventù, in relazione alla parte di governo competente nelle politiche giovanili.

INDICATORE 3: Finanziamento e personale stabili

Per fornire i propri servizi in modo professionale e prolungato, l'Informazione Giovani deve essere adeguatamente finanziata e dotata di personale, sulla base di piani annuali (o pluriennali)

INDICATORE 4: Accesso alla pari per tutti

I servizi di Informazione Giovani, forniti attraverso centri dedicati, altri servizi correlati in altre strutture, attraverso internet o altri media, devono essere accessibili a tutti i giovani. Ciò implica una politica a proposito della creazione di centri d'Informazione Giovani, delle misure che assicurino l'accesso pratico ai servizi e l'utilizzo di diversi metodi per raggiungere gruppi o singoli che abbiano bisogni particolari.

INDICATORE 5: Dimensione locale e regionale

La politica (o strategia) d'Informazione Giovani deve avere una dimensione regionale e locale, così da permettere ai servizi di raggiungere il maggior numero possibile di giovani. Le autorità regionali e locali devono essere coinvolte attivamente nell'erogazione dell'Informazione Giovani.

INDICATORE 6: Ricerca scientifica e competenza

Una politica (o strategia) d'Informazione Giovani deve basarsi su una profonda conoscenza delle necessità di informazione e delle aspettative dei giovani. Questa conoscenza può essere acquisita attraverso la consulenza di giovani, di coloro che lavorano con i giovani nelle propria località e attraverso una ricerca scientifica sulle questioni che interessano l'informazione dei giovani.

INDICATORE 7: Innovazione

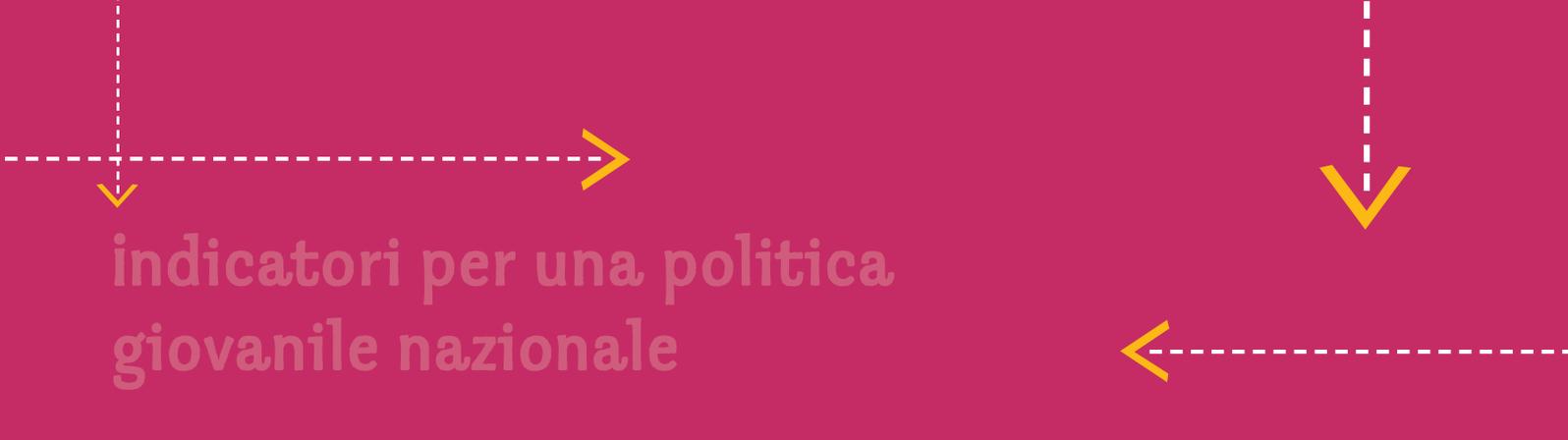
I servizi d'Informazione Giovani devono mirare al miglioramento costante della qualità dei servizi d'informazione e consulenza che forniscono. Ciò richiede che la politica (o strategia) giovanile promuova l'innovazione e incoraggi, tra chi lavora con i giovani e tra i giovani stessi, una riflessione su come sviluppare vie creative per andare incontro ai bisogni vecchi e nuovi.

INDICATORE 8: Partecipazione dei giovani

La promozione della partecipazione attiva dei giovani nei servizi di informazione deve essere un elemento centrale della politica (o strategia) giovanile. Si deve rendere possibile la partecipazione diretta e significativa dei giovani a tutti i livelli del processo di informazione, compreso la gestione e la valutazione di progetti e servizi.

INDICATORE 9: Cooperazione intra-settoriale

Una politica giovanile esauriente e coerente richiede consulenza e cooperazione tra un ampio numero di soggetti, compresi i dipartimenti dei governi, i servizi ufficiali per la gioventù, le associazioni di volontariato e giovani stessi. Un modo per garantire la necessaria cooperazione intra-settoriale è la creazione di un comitato o di un gruppo di lavoro intra-settoriale, che abbia il compito di sviluppare, supportare, supervisionare e monitorare l'attuazione della politica (o strategia) giovanile nazionale.



indicatori per una politica giovanile nazionale

INDICATORE 10: Qualità dei servizi

Una politica (o strategia) giovanile deve includere misure atte a mantenere e a sviluppare la qualità dei servizi d'informazione e consulenza dei giovani forniti. Queste misure possono basarsi sulla Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù (2004), comunemente accettata come linea guida in molti Paesi europei, o su una carta nazionale dello stesso genere. Una carta di questo tipo serve come base per la definizione di standard minimi e per lo sviluppo di metodi per la valutazione, con l'applicazione di fattori di qualità, fino ad un'etichetta per la qualità riconosciuta dei servizi.

INDICATORE 11: Formazione

Una componente prioritaria della politica giovanile è il supporto per la formazione di base continua per chi lavora nell'informazione dei giovani, dal momento che la presenza di staff formato è la condizione senza la quale non è possibile stabilire e mantenere un alto livello di qualità nei servizi di Informazione Giovani offerti.

INDICATORE 12: Differenze nell'erogazione delle informazioni

Nel corso del tempo, il lavoro di Informazione Giovani è andato incontro a diverse evoluzioni. Negli ultimi anni ha integrato l'uso delle moderne tecnologie d'informazione e comunicazione nella gestione dei dati e nell'erogazione delle informazioni. In particolare, internet offre nuove vie per facilitare ai giovani l'accesso all'informazione e all'assistenza, e può aumentare le competenze a proposito dei media e le abilità sociali dei giovani. Nonostante questi cambiamenti, il contatto di persona rimane una componente essenziale del processo di informazione ed assistenza: è richiesto dagli utenti e può essere soltanto integrato dalle moderne tecnologie. Nel futuro i centri d'informazione giovani, i punti informazione e i servizi mobili continueranno ad essere parte integrante dell'informazione giovani. Per raggiungere il pubblico più ampio possibile e andare incontro ai bisogni di gruppi particolare, una politica (o strategia) giovanile deve permettere ai servizi d'Informazione Giovani di utilizzare un'ampia gamma di metodi e mezzi di comunicazione, compresi il coinvolgimento di pari, il lavoro sociale e la cooperazione con altre strutture (ad es. le scuole) ed eventi frequentati dai giovani.

Raccomandazione CM/Rec(2010)8 del Comitato dei Ministri agli Stati membri a proposito dell'informazione Giovani

➔ **Raccomandazione CM/Rec(2010)8 del Comitato dei Ministri agli Stati membri a proposito dell'informazione Giovani**

Adottata dal Comitato dei Ministri il 16 giugno 2010, durante la 1088esima riunione dei Rappresentanti dei Ministri)

Il Comitato dei Ministri, ai sensi dell'articolo 15.b dello Statuto del Consiglio d'Europa, visti:

- la Convenzione per la Protezione dei Diritti dell'Uomo e delle Libertà Fondamentali (STE n° 5);
- la Dichiarazione e il Piano di Azione adottati durante il Terzo Vertice dei Capi di Stato e di Governo del Consiglio d'Europa, a Varsavia nel maggio 2005;
- i risultati dell'ottava Conferenza del Consiglio d'Europa dei Ministri responsabili della Gioventù, tenutasi a Kiev nell'ottobre 2008;
- la Risoluzione CM/Res(2008)23 sulle politiche giovanili del Consiglio d'Europa;
- la Convenzione del Consiglio d'Europa sulla protezione dei bambini contro lo sfruttamento e gli abusi sessuali (STCE n° 201), aperta alla firma il 25 ottobre 2007;
- la Raccomandazione CM/Rec(2009)5 sulle misure per proteggere i bambini contro i contenuti e i comportamenti dannosi e per promuovere la loro partecipazione attiva nei nuovi mezzi di informazione e comunicazione;
- la Carta Europea Rivista a proposito della Partecipazione dei Giovani nella Vita Locale e Regionale;
- la risoluzione che mira a favorire l'integrazione delle tecnologie d'informazione e comunicazione (ICT) nei sistemi educativi in Europa, adottata durante la 21esima sessione della Conferenza Permanente dei Ministri europei dell'Istruzione, tenutasi ad Atene dal 20 al 12 novembre 2003;
- la Raccomandazione Rec(2004)15 sull'autorità elettronica ("e-governance");

Considerando che:

- il rispetto della democrazia, dei diritti umani e delle libertà fondamentali implica che i giovani abbiano accesso ad informazioni complete, oggettive, comprensibili ed affidabili su tutte le questioni che riguardano i loro bisogni specifici
- l'informazione e la capacità dei giovani di valutarla ed utilizzarla è un prerequisito per la loro partecipazione attiva nella società e per la loro cittadinanza responsabile;
- i giovani sono sempre più coinvolti nella produzione e nella pubblicazione di informazioni, attraverso le possibilità offerte dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

Tenendo presenti le sfide che affrontano i giovani per trovare informazioni a loro pertinenti, valutandole e quindi usandole per il proprio sviluppo personale, tra cui:

- dover far fronte a un ammontare crescente d'informazioni;

- avere a che fare con informazioni contraddittorie e in cambiamento costante;
- essere a conoscenza delle proprie responsabilità in quanto "produttori di informazione";
- essere coscienti dei rischi connessi all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- dover proteggere i propri dati personali;
- avere accesso agli hardware e software necessari e ad internet;

Considerando che l'erogazione d'informazioni, l'orientamento e la consulenza di persona sono oggi ancora più importanti che per le generazioni precedenti, dal momento che l'inclusione sociale dei giovani è ora un processo più laborioso e complesso;

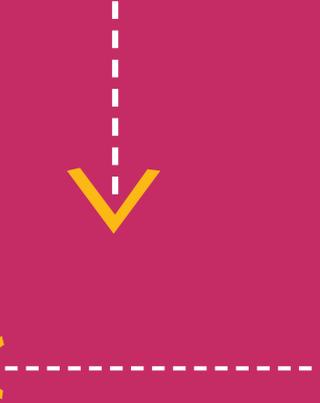
Sottolineando l'importanza dell'attuazione continua della Raccomandazione N. R (90) 7 del Comitato dei Ministri, riguardante l'informazione e l'assistenza per i giovani in Europa, pur riconoscendo gli importanti progressi e risultati ottenuti in questo campo nei Paesi membri del Consiglio d'Europa dal 1990,

Raccomanda ai governi degli Stati membri di:

- consolidare e sviluppare i servizi d'informazione e assistenza esistenti, sulla base della Raccomandazione N. R (90) 7 riguardante l'informazione e l'assistenza per i giovani in Europa
- favorire e rafforzare il carattere generalista e basato su più agenzie dei servizi di informazione ed assistenza dei giovani, in modo complementare ai servizi specializzati per i giovani;
- assicurarsi che i giovani abbiano accesso e possano trarre vantaggio dall'informazione, adattando le varie forme e i vari canali dell'Informazione Giovani ai bisogni dei ragazzi a livello locale, regionale, nazionale ed Europeo;
- considerare, nello sviluppo delle politiche giovanili, le necessità d'informazione dei giovani in continuo cambiamento, utilizzando le conoscenze raccolte attraverso le consultazioni promosse dalle organizzazioni di base coinvolte nell'informazione e nell'assistenza dei giovani;
- favorire lo sviluppo di nuovi metodi di lavoro, di approcci diversi e di modi innovativi di utilizzo delle nuove forme di comunicazione;
- incoraggiare la partecipazione dei giovani nello sviluppo dei contenuti di Informazione Giovani, degli strumenti per l'erogazione e delle politiche giovanili;
- promuovere presso i giovani l'acquisizione di competenze che riguardino la gestione dell'informazione, tenendo a mente che:
 - le nozioni di base dell'informazione dovrebbero far parte dell'educazione non formale, informale e formale
 - i giovani dovrebbero imparare ad avere a relazionarsi con le informazioni in modo critico e autonomo
 - i giovani dovrebbero essere capaci di creare, produrre e distribuire contenuti informativi in modo responsabile;



Raccomandazione CM/Rec(2010)8 del Comitato dei Ministri agli Stati membri a proposito dell'informazione Giovani



- h. sensibilizzare i giovani sui rischi che corrono come consumatori e creatori di informazione online;
- i. sensibilizzare i giovani sulla diffusione dei propri dati personali all'interno dei social network;
- j. riconoscere la necessità di standard qualitativi per i servizi d'informazione giovani online e supportare le iniziative di qualità in questo campo a tutti i livelli;
- k. rendere più cosciente e formato lo staff che si occupa dell'informazione giovani a proposito delle nuove sfide del suo lavoro, e

promuovere scambi di esperienze e pratiche tra gli attori principali;

- l. incoraggiare l'accesso all'informazione online dei giovani svantaggiati, compresi quelli con disabilità;

incarica il Segretario Generale del Consiglio d'Europa di trasmettere questa raccomandazione ai governi degli Stati parti contraenti della Convenzione Culturale europea (ETS N. 18) che non sono membri del Consiglio d'Europa.

Raccomandazione N. R (90) 7 del Comitato dei Ministri agli Stati membri a proposito dell'informazione e dell'assistenza dei giovani in Europa

(Adottata dal Comitato dei Ministri il 20 febbraio 1990 durante la 434esima riunione dei Rappresentanti dei Ministri)

Il Comitato dei Ministri, ai sensi dell'articolo 15.b dello Statuto del Consiglio d'Europa,

Considerando che lo scopo del Consiglio d'Europa è di realizzare una maggiore unità tra i suoi membri;

Considerando le importanti conclusioni delle Conferenze dei Ministri Europei responsabili della Gioventù (tenutasi a Strasburgo dal 17 al 19 dicembre 1985 e ad Oslo dall'11 al 12 aprile 1988);

Considerando che i giovani hanno diritto ad un'informazione completa, comprensibile ed affidabile, senza riserve, e all'assistenza su tutti i problemi che li riguardano in tutti i settori, senza eccezione, cosicché possano avere completa libertà di scelta, senza alcuna discriminazione o influenza ideologica o di altra natura;

Considerando che una tale informazione e una tale assistenza esauriente dovrebbe, da molti punti di vista, aiutare a promuovere l'autonomia dei giovani;

Considerando che l'informazione e l'assistenza sono fattori importanti nel miglioramento della mobilità dei giovani, sia individuale che di gruppo, e che una tale mobilità sia essenziale per favorire la comprensione e la pace tra i popoli e per far sì che ci si senta parte dell'Europa;

I. Raccomanda ai governi degli Stati membri di:

1. promuovere la coordinazione a livello europeo, con il dovuto rispetto per la democrazia, i diritti umani e le libertà fondamentali, per una politica dell'informazione e dell'assistenza pensata per e accessibile a tutti i giovani; questo comporta, tra l'altro, la raccolta di informazioni a livello locale, nazionale e internazionale e la loro messa a disposizione della gioventù nel modo più ampio possibile;

2. favorire e supportare la creazione e/o lo sviluppo di servizi adatti di informazione ed assistenza che osservino i seguenti principi: i servizi devono essere versatili, le fonti diverse e le risposte alle domande esaurienti; il diritto dei giovani all'anonimità deve essere rispettato e l'informazione deve essere affidabile; il servizio deve essere accessibile a tutti senza discriminazioni, non deve avere carattere commerciale e deve promuovere l'indipendenza dei giovani; a questo scopo i governi devono:

- a. fornire informazioni ed assistenza ai giovani in accordo con le loro richieste ed i loro bisogni specifici;
- b. promuovere sondaggi adatti alle specifiche circostanze nazionali, facendo sì che studi comparativi sui bisogni dei giovani siano condotti a livello europeo, ed utilizzando i risultati di questi sondaggi per l'adattamento costante dei servizi e delle strutture;

- c. puntare alla massima affidabilità dei servizi e validità delle fonti e della circolazione delle informazioni;
- d. favorire la partecipazione effettiva dei giovani nelle attività d'informazione e di assistenza pensate per loro;
- e. riconoscere la complementarità dei servizi d'informazione e di assistenza e delle organizzazioni per la gioventù, favorendone la cooperazione unendoli, ad esempio, nella gestione di organi regolamentati e nella preparazione e circolazione delle informazioni;
- f. confrontarsi l'uno con l'altro a proposito della formazione dello staff per servizi di questo tipo, con lo scopo di fornirgli le capacità richieste dai compiti che gli spettano nell'attuazione di questa raccomandazione;
- g. promuovere gli scambi di staff, in particolare per mezzo di programmi con borse di studio, la comparazione delle tecniche di informazione adottate da ciascun servizio, e periodi di formazione da trascorrere in servizi adatti e in differenti Paesi;
- h. rafforzare la collaborazione reciproca, in particolar modo tra Paesi confinanti e con affinità linguistiche e culturali, per la formazione, compresa quella avanzata, per le categorie di staff sopraccitate, o favorire corsi di formazione di questo tipo nel contesto del Consiglio d'Europa, specialmente attraverso il Centro Europeo per la Gioventù, purché questo non implichi la riduzione delle attività normalmente organizzate da e per le organizzazioni per i giovani;

3. supportare l'introduzione di nuove tecnologie nei servizi d'informazione e di assistenza, così da facilitare:

- l'accesso diretto dei giovani all'informazione e all'assistenza in modo autonomo, attraverso i centri, i servizi e i mezzi di comunicazioni
- lo stoccaggio, l'aggiornamento, il trasferimento, la comunicazione, la pubblicazione e la gestione del prodotto
- l'elaborazione, la compatibilità, l'utilizzo e l'analisi dei dati a livello locale, regionale, nazionale ed internazionale e la creazione di una rete di banche dati nazionali;

4. promuovere la ricerca a livello europeo - sia a proposito dei metodi e delle tecniche di informazione e di assistenza, sia a proposito dei metodi di valutazione di tali servizi - e favorire la raccolta e lo scambio a livello europeo di documentazione professionale sui metodi e sulle tecniche concepite dai professionisti e dai ricercatori

5. supportare lo sviluppo di una rete europea di servizi d'informazione ed assistenza per i giovani

II. Incarica il Segretario Generale del Consiglio d'Europa di trasmettere il contenuto di questa raccomandazione

ai governi degli Stati parti contraenti della Convenzione Culturale Europea che non sono membri del Consiglio d'Europa.

Ulteriori documenti correlati

Consiglio d'Europa

Raccomandazione sulla Mobilità della Gioventù R(95)18 adottata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa il 12.10.1995

http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youthpartnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/Recognition/Recx95x18E_12_October_1995.pdf

Risoluzione sulle Politiche Giovanili del Consiglio d'Europa Res (98) 6 adottata dal Comitato dei Ministri il 16.4.1998

Unione Europea

Libro Bianco della Commissione Europea "Un Nuovo Impulso per la Gioventù Europea", COM(2001) 681 final, 21.11.2001

http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youthpartnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/YP_development/Policy/EC_whitepaper_en.pdf

Obiettivi comuni proposti per la partecipazione e l'informazione dei giovani COM(2003) 184 in risposta alla Risoluzione del Consiglio del 27 giugno 2002 riguardante la cooperazione europea nel campo della gioventù

http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youthpartnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/YP_development/Policy/EC_whitepaper_en.pdf

Risoluzione del Consiglio sugli obiettivi comuni per la partecipazione e l'informazione dei giovani, Gazzetta Ufficiale C 295 del 05.12.2003

Risoluzione del Consiglio sull'attuazione degli obiettivi comuni per l'informazione giovani, Gazzetta Ufficiale C 141/3 del 24 giugno 2005

http://youth-partnership.coe.int/export/sites/default/youthpartnership/documents/EKCYP/Youth_Policy/docs/Citizenship/Policy/Res2005_C141_03.pdf

Comunicazione della Commissione al Consiglio a proposito delle politiche europee riguardanti la partecipazione e l'informazione dei giovani, che fa seguito al Libro Bianco "Un Nuovo Impulso per la Gioventù Europea": attuazione degli obiettivi comuni per la partecipazione e l'informazione dei giovani allo scopo di promuovere la loro cittadinanza europea attiva, COM(2006) 417 final del 20.7.2006

Partenariato per la Gioventù tra il Consiglio d'Europa e la Commissione Europea

Studio "Lo scopo socioeconomico del lavoro per la gioventù in Europa" commissionato dal Partenariato e svolto dall'Istituto per il Lavoro e l'Educazione Sociale (ISS), Germania, 2007

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

Accordo di Partenariato tra il Consiglio d'Europa e ERYICA

"Linee guida per la creazione di un Centro di Informazione Giovani", Dicembre 2001

"I giovani e le loro necessità d'informazione nel contesto della società dell'informazione", scritto da Neil Selwyn per la Conferenza Consiglio d'Europa/ERYICA "Il futuro dell'Informazione Giovani in Europa", Budapest, Novembre 2007

"Lo sviluppo dell'Informazione Giovani in Europa", scritto da Alexandra Cangelosi per la Conferenza Consiglio d'Europa/ERYICA "Il futuro dell'Informazione Giovani in Europa", Budapest, Novembre 2007

Relazione finale sulla Conferenza Consiglio d'Europa/ERYICA "Il futuro dell'Informazione Giovani in Europa", Budapest, Novembre 2007