

contenido

→ 1. introducción	
Entrevista a Oscar R.G. (Palma de Mallorca)	
“Descubrir la Oficina de Emancipación Joven”	2
→ 2. Por qué la información juvenil	
Independizarse	3
Entrar a formar parte de la sociedad	3
Convertirse en expertos en materia de información	3
Entrevista a Juha Alatalo (Finlandia)	
“La información juvenil en línea como un reto”	4
→ 3. Qué es la información juvenil	
Los servicios esenciales	5
Los servicios adicionales	5
Entrevista a Veronika E. (Austria)	
“Viajar al extranjero”	8
→ 4. Cómo establecer centros y servicios de información juvenil	
Todo es una cuestión de necesidades	9
Establecer una red	9
Misión y servicios	10
Condición jurídica y financiación	10
Emplazamiento y personal	11
Calidad y evaluación	12
Aprenda de su red europea	13
Entrevista a M.C. (Países Bajos)	
“Tomar a los jóvenes en serio”	13
→ 5. La dimensión europea de la información juvenil	
Consejo de Europa	15
Unión Europea	15
Agencia Europea de Información y Asesoramiento para los Jóvenes (ERYICA)	16
EURODESK	17
Asociación Europea del Carné Joven (EYCA)	17
Foro Europeo de la Juventud (YFJ)	17
Entrevista a Rebeka B. (Eslovenia)	
“Teléfono para la comunicación entre jóvenes”	17
→ 6. Documentos conexos	
Carta Europea de Información Juvenil (ERYICA)	19
Principios de la información juvenil en línea	20
Indicadores para una política nacional de información juvenil (ERYICA)	21
Recomendación CM/Rec(2010)8 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la información juvenil	23
Recomendación núm. (90) 7 del Comité de Ministros a los Estados miembros relativa a la información y al asesoramiento para los jóvenes en Europa	25
Otros documentos conexos	26

Introducción

En la actualidad, la información juvenil es una parte reconocida del trabajo con jóvenes en muchos países europeos, y en algunos de ellos su historia se remonta a 40 años. En esos 40 años hemos observado muchos cambios en el trabajo de información juvenil, que se ha ido adaptando a la evolución de la sociedad en general y a las condiciones de vida de los jóvenes en particular.

En la actualidad, la información juvenil es una parte reconocida del trabajo con jóvenes en muchos países europeos, y en algunos de ellos su historia se remonta a 40 años. En esos 40 años hemos observado muchos cambios en el trabajo de información juvenil, que se ha ido adaptando a la evolución de la sociedad en general y a las condiciones de vida de los jóvenes en particular.

Asimismo, el ámbito de la información juvenil ha tratado de fomentar el intercambio de buenas prácticas y experiencias, ha creado estructuras de apoyo y oportunidades de formación, y ha examinado principios comunes y un código deontológico.

En los tres últimos años, varias organizaciones, responsables de la formulación de las políticas y jóvenes motivados se han dirigido a ERYICA y al Consejo de Europa expresando su voluntad de crear un Servicio de Información Juvenil en su área local, región o país. En respuesta a estas solicitudes, los socios han decidido elaborar esta Guía de iniciación a la información juvenil, orientada a las organizaciones interesadas, los trabajadores jóvenes, los responsables de la formulación de políticas y los propios jóvenes en los países en que la información juvenil no existe o es incipiente.

Esta Guía permitirá comprender mejor qué es la información juvenil, los principios de funcionamiento y las misiones subyacentes, y cómo empezar a crear unos Servicios de Información Juvenil. También contiene información práctica sobre aquello que las diferentes estructuras europeas pueden ofrecer a todos cuantos deseen entrar en el mundo de la información juvenil.

Entrevista con Chinonyerem Anthony (España)



2

"Descubrir la Oficina de Emancipación Joven"

Chinonyerem Anthony es un joven nigeriano. Tiene 19 años y llegó a Europa hace dos años. Cuenta la historia de su vida: "Vine a Europa como cualquier otro extranjero, fundamentalmente en busca de mejores perspectivas".

¿Cómo supiste que existíamos?

En primer lugar, cuando vine a España, estuve viviendo en Málaga. Entonces era menor de edad. Allí cursé la educación secundaria. Cuando cumplí 18 años tuve que marcharme, porque no encontré ningún trabajo después de acabar mis estudios.

Tenía un amigo en Nigeria cuyo hermano vive en Mallorca. Su novia es polaca. Decidí ir a Mallorca y empecé a vivir con ellos. Esa chica conocía esta oficina, por lo que me ayudó a localizarla, ya que al principio no sabía qué hacer ni cómo podía empezar a buscar un trabajo.

Cuando vine a la Oficina de Información Juvenil pregunté por los tipos de servicios que tienen y me sorprendió, porque no sabía que los jóvenes tienen todos estos recursos aquí. Por ejemplo, cuando estaba en Málaga no pude encontrar una Oficina como ésta. Ahora sé que también existen allí, pero nadie me habló antes de ellas.

¿Cómo podríamos ayudarte desde la Oficina de Emancipación?

La Oficina de Emancipación podría ayudarme a buscar un trabajo. Me conecté a su sitio web sobre oportunidades laborales. Desde entonces he tratado de postular a diferentes trabajos y conseguí mi primera entrevista en Palma hace muchos días. También me ayudaron a preparar un buen currículum vitae y una entrevista de trabajo. Comprendieron mi situación personal desde el primer momento, ya que se esforzaron por entenderme.

¿Qué piensas de los recursos de la Oficina de Emancipación Joven?

Creo que los recursos tecnológicos de la Oficina de Emancipación Joven son excelentes. Tienen incluso una zona WiFi, pero yo no tengo ordenador portátil. A pesar de esto, tienen diferentes ordenadores para los usuarios jóvenes, por lo que puedo navegar por internet cada día con toda comodidad. Creo que la Oficina está concebida para crear conciencia sobre los jóvenes, en particular sobre su derecho a lograr un objetivo particular, fundamentalmente información sobre el trabajo, la salud y otras cosas que nos ayudan en la vida cotidiana. Trato de venir todos los días y de leer los diarios. De hecho, mi experiencia en lo que respecta a la Oficina de Emancipación Joven es fantástica: necesitas encontrar a profesionales competentes y amables, en particular cuando tu situación es difícil, y esto lo encontré aquí. Ahora sólo quiero encontrar un trabajo que me permita vivir aquí. Quiero seguir estudiando si es posible, y ser feliz como los demás chicos.

Chinonyerem Anthony

Por qué la información juvenil

En un artículo publicado en Foro 21 sobre la Campaña Juvenil Europea “Todos iguales - Todos diferentes”, Ralf René Weingärtner, Director de la Dirección de Juventud y Deporte del Consejo de Europa, señaló: “Acceso e inclusión – en resumidas cuentas, de esto trata la política con los jóvenes y para los jóvenes”.¹

Éste también es el punto de partida habitual para la información juvenil: ser un servicio para los jóvenes que les ayude a tomar sus propias decisiones y a hacer realidad sus aspiraciones del modo que mejor se adapte a sus capacidades y posibilidades.

La idea básica subyacente al establecimiento de servicios y estructuras de información juvenil general siempre ha sido el derecho de los jóvenes a tener acceso a una información amplia, exacta y equilibrada que responda a sus necesidades y preguntas y que esté concebida para ellos, por lo que debe adaptarse y ser fácilmente comprensible.

El derecho a la información ha sido reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos del Niño, el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, y la Recomendación núm. (90) 7 del Comité de Ministros del Consejo de Europa. Estos documentos y las intenciones expresadas en ellos siempre han sido, y siguen siendo, puntos de referencia importantes para la información juvenil a nivel regional, nacional y europeo.

Independizarse...

Los jóvenes se encuentran en una fase de la vida que se caracteriza por la transición de la infancia a la edad adulta, en la que son responsables de sus propias decisiones y son independientes de sus familias, escuelas y otras instituciones. Este período es desafiante. En un período de tiempo relativamente corto, deben tomar muchas decisiones importantes que pueden determinar todo su futuro. Entre los retos a los que se enfrentan los jóvenes se encuentran: elegir una educación apropiada, encontrar sus primeros trabajos y un alojamiento propio, gestionar su propio dinero, y vivir sus primeros amores, experiencias sexuales y la separación, algunas veces dolorosa pero necesaria, de sus hogares y familias. Todo esto sucede en un momento de su vida en el que siguen tratando de averiguar quiénes son y cómo van a definir su propia identidad y estilo de vida. Esto supone una gran carga, aun cuando no deban enfrentarse a otras complicaciones como provenir de un entorno desfavorecido, fracasar en la escuela o no poder hallar un trabajo por un motivo o por otro, o meterse en problemas (por ejemplo, drogas, alcohol o violencia).

Muchos jóvenes viven este período sin problemas con la ayuda de sus familias, amigos o profesores. Sin embargo, en una sociedad en la que las biografías y los modelos de vida estables son cada vez menos frecuentes, y en la que surgen cada vez más oportunidades, pero en la que tener una visión clara de ellas es cada vez más complicado, las personas que están cerca de los jóvenes tal vez se enfrenten a preguntas que van más allá de sus propias experiencias.

La información juvenil de carácter generalista tiene por objeto prestar apoyo a los jóvenes que necesitan tomar decisiones, proporcionándoles acceso a la información necesaria sobre sus opiniones y oportunidades, y sobre los servicios y programas disponibles, ayudándoles a evaluar y sopesar la información a través de diversas formas de intervención. Al estar basada en un enfoque centrado en el usuario, la información juvenil tiene por objeto abarcar todos los temas que son pertinentes para los jóvenes y permitirles tomar sus propias decisiones con conocimiento de causa.

Entrar a formar parte de la sociedad...

La información juvenil se basa en las necesidades y preguntas de los jóvenes y tiene por objeto, principalmente, responder a las mismas. No obstante, también tiene un papel que desempeñar al ayudar a los jóvenes a encontrar su lugar en la sociedad.

Además de responder a las solicitudes de los jóvenes, la información juvenil contribuye a la prevención, ya que promueve activamente la información sobre las posibilidades para pasar el tiempo libre, las alternativas para períodos en que los jóvenes no están empleados o no reciben formación, y las oportunidades para tomar parte en proyectos y en actividades de voluntariado, y sobre cuestiones como la salud física y mental.

Los jóvenes se enfrentan algunas veces a largos períodos de tiempo libre, por ejemplo, cuando están desempleados o mientras esperan que comience el siguiente nivel de educación. Conocer diversas opciones para mantenerse ocupados con actividades agradables en lugar de perder el tiempo en la calle contribuye a su bienestar e integración.

La información también es una condición para la participación – sólo los jóvenes que están bien informados sobre sus derechos y deberes como jóvenes y como ciudadanos y que saben cómo utilizarlos y ejercerlos, pueden ser miembros activos de la sociedad civil. Esto, por supuesto, va más allá de la información sobre los sistemas políticos y los derechos de voto, y abarca todo tipo de participación en una sociedad democrática, inclusive las asociaciones, cómo presionar a favor de los intereses propios, y la participación personal en proyectos y campañas.

Convertirse en expertos en materia de información...

En los últimos años, ha surgido otro nuevo papel para los servicios de información, ya que nuestra sociedad se ha transformado en la llamada sociedad de la información o incluso del conocimiento. Las nuevas tecnologías están permitiendo el acceso a todo tipo de información a todas las personas – todas las personas que tengan los medios y las capacidades para utilizarlas. Podemos observar una brecha cada vez mayor entre los jóvenes que cuentan con el equipo y las competencias necesarias para utilizarlas y aquéllos que están excluidos de estas fuentes debido a que carecen del equipo informático o de los conocimientos para buscar y evaluar información en Internet.

Además, la cantidad de datos disponibles aumenta cada día y todos nosotros debemos elaborar estrategias para hacer frente al exceso de información. Esto supone un desafío para los trabajadores experimentados de los centros de información, por no hablar de los jóvenes que apenas están empezando a encontrar su camino en sus propias vidas.

1. Ralf-René Weingärtner, artículo “Campaña Juvenil Europea para la Diversidad, los Derechos Humanos y la Participación: Todos diferentes – Todos iguales”, en Foro 21 – European Journal on Youth Policy, núm. 5-6 – 3/2006.

Por qué la información juvenil

Proporcionar orientación sobre cómo estudiar y evaluar la información, sobre la base de que sea adecuada para atender la demanda y también fiable, es una función cada vez más importante de los servicios de información juvenil. También debemos asegurar todavía el acceso básico a nuevas tecnologías para los jóvenes, por ejemplo, proporcionando terminales Internet de bajo coste para los visitantes de nuestros centros.

Esto puede lograrse a través de diversos enfoques, comenzando por el modo en que organizamos nuestros propios servicios en línea, creando conciencia acerca de este tema en todas nuestras conversaciones con los jóvenes (por ejemplo, mostrándoles durante la orientación que se les proporciona el modo en que evaluamos la información que encontramos en línea), y también a través de talleres y eventos sobre el tema. Como conclusión, la información juvenil general en todas sus diferentes formas que indicamos en esta Guía está concebida para prestar apoyo a los jóvenes con el fin de que se conviertan en adultos capaces de

tomar sus propias decisiones de una manera responsable, y de construir su vida con arreglo a sus oportunidades y capacidades, siendo al mismo tiempo miembros activos de la sociedad civil que pueden hacer frente a los requisitos que conlleva vivir en la llamada sociedad del conocimiento.

Por supuesto, la información juvenil no es una solución independiente a todos estos retos, sino más bien un elemento importante de toda política de juventud orientada a el acceso y a la inclusión.



Entrevista a Juha Alatalo (Finlandia)

"La información juvenil en línea como un reto"

Algunas características distintivas del trabajo de información juvenil y de asesoramiento en Finlandia están relacionadas con el carácter rural de una gran parte del país: un número relativamente pequeño de habitantes viven en ciudades, y muchos jóvenes viven en asentamientos dispersos que carecen de servicio juvenil, a lo que se suma las grandes distancias. Éste es uno de los motivos por los que estamos particularmente interesados en establecer servicios locales y regionales en línea y en integrarlos en nuestra labor.

Recibimos preguntas muy diversas en nuestro servicio local de información juvenil. Estas preguntas abarcan todo tipo de temas, desde encontrar un trabajo hasta dificultades con el novio o sentirse deprimido y pedir ayuda. Un único contacto en línea con un joven podría incluir varias preguntas diferentes. Por

supuesto, esto constituye un gran desafío para nosotros — tenemos que utilizar nuestras redes y competencias profesionales con el fin hallar las respuestas adecuadas para los jóvenes. Algunas preguntas en línea que hemos recibido últimamente han sido las siguientes:

"¡Hola! Tengo 14 años y estoy pensando en trabajar para ganar dinero para mis gastos. Participaré en un curso de idiomas en Londres en verano de 2010 y necesito dinero desesperadamente. El problema es, ¿dónde podría trabajar?"

"Decídme... Me trasladé a otra ciudad por mis estudios. Veo a mi novio solamente el fin de semana. El fin de semana él prefiere pasar tiempo con sus amigos que conmigo. Cuando nos vemos no me presta atención. Si quiero hablar con él, me dice que ahora no porque está cansado, o me escucha (tal vez) cuando hablo, pero no me responde. Y si le digo algo dice que no sabe. Un día le pregunté por qué quería salir conmigo. Y me respondió que no lo sabía. Y salimos ya desde hace un año y medio. Soy su primera novia."

"Hace varios años que estoy deprimido y ahora quiero buscar ayuda. He leído en estas páginas web que un joven puede concertar una cita...hacia referencia a los

trabajadores sociales y a números de teléfono de enfermeras, pero no había una línea de asistencia telefónica las 24 horas del día y los siete días de la semana. ¿A qué número podría llamar para concertar una cita? Me pregunto qué podría pasar entonces. Necesito hablar con alguien. Estoy muy angustiada.

Creo que estos ejemplos muestran hasta qué punto es difícil proporcionar asesoramiento en línea. Sólo tienes información escrita y no siempre es posible pedir información adicional a la persona que formula la pregunta. Es importante el apoyo de otros miembros del personal para identificar los principales puntos. Por ejemplo, las preguntas sobre temas jurídicos son muy delicadas. Y tienes que tener incluso más cuidado con el modo en que formulas tu respuesta.

Siempre cabe la posibilidad de que el joven pueda malinterpretarla. El asesoramiento en línea es muy interesante y una nueva tarea de utilidad para la información juvenil, en particular en un país como el nuestro, como he dicho antes, y hacerlo bien requiere mucha atención y formar a los trabajadores.

Qué es la información juvenil

La información juvenil es una forma especializada del trabajo con jóvenes.¹

Los primeros centros de información juvenil se crearon a finales de los años 60 en Europa occidental tras algunos cambios importantes en las sociedades modernas, fue una respuesta a la solicitud por parte de los jóvenes de un servicio que proporcionara respuestas fiables y exactas a sus preocupaciones, y que tuviera una atmósfera, un entorno informales y orientados al usuario. Desde entonces, la información juvenil se ha desarrollado rápidamente en Europa y se ha convertido en una parte específica del trabajo con jóvenes en muchos países, al abarcar formas de intervención y servicios muy diversos para los jóvenes. El modo en que se realiza la labor de informar a los jóvenes depende considerablemente de la legislación relativa a los jóvenes, del papel general que desempeña el trabajo con jóvenes, y de otras estructuras y servicios disponibles para los jóvenes y para los que trabajan con ellos. No obstante, algunas tareas y principios esenciales son los mismos para todos los centros y servicios de información juvenil.

La información juvenil de carácter general tiene por objeto abarcar todos los temas pertinentes para los jóvenes – por lo general, los ámbitos cubiertos son los siguientes:

- Educación
- Trabajos y trayectoria profesional
- Tiempo de ocio, deporte y actividades culturales
- Legislación relativa a los jóvenes
- Vivienda
- Cuestiones monetarias
- Cuestiones de salud
- Instalaciones y servicios para jóvenes en el área local
- Vacaciones y viajes
- Actividades de voluntariado y oportunidades europeas e internacionales

Esta lista no es exhaustiva y puede variar de un centro a otro, dependiendo de los servicios que estén disponibles para los jóvenes en el área respectiva. Lo importante es identificar las necesidades de los jóvenes en materia de información y proporcionar una visión general de todas ellas.

Los servicios esenciales...

La tarea esencial de todo centro o servicio de información juvenil es proporcionar respuestas fiables y actualizadas sobre una gran diversidad de temas de una forma personalizada, fácil de comprender y sin necesidad de cita previa. Los jóvenes suelen actuar cuando surge una necesidad y las citas harían más difícil que recurrieran a nuestros servicios. Los jóvenes que se ponen en contacto con centros de información juvenil deberían saber, después de un primer contacto, qué medidas tomar a continuación. Para poder lograr este primer objetivo, los centros y servicios de información juvenil deben realizar varias tareas:

1. Véase la “Definición de los principales campos de acción del trabajo con jóvenes”, en el estudio sobre “El alcance socioeconómico de nuestro trabajo” encomendado por la alianza y llevado a cabo por el ISS (Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik) en 2007.

Investigación y documentación

La base de unos servicios de información de calidad es un caudal de información considerable y fiable que permita al personal responder rápidamente a las demandas y necesidades expresadas por los jóvenes que se ponen en contacto con un centro o servicio de información juvenil. Por lo tanto, la investigación y la documentación son esenciales. Es preciso:

- investigar y seleccionar la información sobre una gran variedad de temas pertinentes para los jóvenes;
- organizar y mantener un contacto estrecho con los diferentes tipos de servicios relacionados con los jóvenes;
- organizar, clasificar y catalogar la información (en línea y fuera de línea), para que el personal y los usuarios puedan acceder a ella rápidamente;
- actualizar regularmente la documentación y la información disponible, y
- asegurar el pluralismo de las fuentes y mostrar a los jóvenes las diferentes opciones que tienen.

Diseño y difusión de información

La información pertinente seleccionada puede ser exacta y estar actualizada, pero tal vez no sea fácilmente comprensible por los jóvenes del modo en que es presentada por la fuente de información. Por lo tanto, otra función de los centros y servicios de información juvenil es diseñar productos de información que atiendan las necesidades del grupo seleccionado:

- “traducir” los textos en un lenguaje que sea fácilmente comprensible;
- velar por que la información sea clara y ofrecer diferentes niveles de detalle a aquéllos que sólo quieren tener una idea inicial y a aquéllos que ya tienen un gran interés en un tema específico;
- organizar la información disponible de tal modo que sea fácilmente accesible y que refleje claramente los criterios de selección aplicados;
- Es werden Materialien produziert, die die Aufmerksamkeit auf sich ziehen und junge Menschen anregen, Interesse für bestimmte Themen zu entwickeln.
- crear productos informativos (folletos, servicios en línea, etc.) cuyo lenguaje y formato susciten el interés de los jóvenes;
- producir material atractivo que llame la atención de los jóvenes y les aliente a interesarse por determinadas cuestiones;
- Ediseñar productos para los jóvenes a los que no les gusta leer, o que tienen dificultades para leer, por ejemplo, historias digitales, vídeos, podcasts, tebeos, juegos, etc.;
- organizar veladas y eventos informativos en los cuales los expertos y/o los jóvenes aborden determinados temas, y
- organizar y mantener redes con otros servicios pertinentes, por ejemplo, lugares de trabajo con jóvenes y escuelas, y difundir los productos informativos para que lleguen a los jóvenes que no se dirigen a un centro o servicio de información juvenil por iniciativa propia.

Crear una atmósfera acogedora

Una de las características especiales del trabajo de información juvenil es que los jóvenes se ponen en contacto con nosotros a título individual,

Qué es la información juvenil

de motu propio, y que no tenemos la posibilidad de mantener contacto con ellos de forma regular ni de crear gradualmente confianza. Por consiguiente, en el primer contacto con los centros o servicios de información juvenil es esencial:

- crear una atmósfera agradable, informal y acogedora (en línea y fuera de línea);
- cerciorarse de que los jóvenes tengan espacio para “husmear” si desean realizar indagaciones por sí mismos;
- acoger a los jóvenes cuando entran en los centros, pero no obligarles a formular preguntas inmediatamente;
- expresar de forma clara y evidente (en línea y fuera de línea) que hay alguien disponible para escucharles, por ejemplo, contando con personal presente en la oficina principal y teniendo una opción clara de contacto en los sitios web;
- utilizar servicios “divertidos” tales como el acceso a Internet, la venta de entradas, etc., para que los jóvenes entren en los centros voluntariamente, y
- dejar claro que la interacción personal es la base de su servicio, pero que los jóvenes pueden formular sus preguntas a través de cualquier medio, como el teléfono, skype, msn, etc.

Información, orientación y remisión

Los jóvenes que se ponen en contacto con un centro o servicio de información juvenil tal vez tengan una pregunta clara a la que puede contestarse inmediatamente, o tal vez tengan una necesidad más compleja o, algunas veces, puede que ni siquiera sepan lo que necesitan exactamente. Por lo tanto, los trabajadores de estos centros o servicios deben ser profesionales cualificados que tengan en cuenta, en todo momento, el objetivo general de la información juvenil en términos de proporcionar a los jóvenes lo que necesitan para tomar sus propias decisiones. Deben:

- mostrar interés y tomar en serio al joven y su solicitud;
- averiguar a través de la escucha activa cuáles son las necesidades y preguntas del joven;
- cuando el joven esté callando claramente preguntas más complejas, contestar a la primera pregunta, y conceder tiempo al joven para relajarse y desarrollar confianza;
- orientarle en la conversación para identificar la pregunta silenciada tras la otra pregunta;
- proporcionar la información solicitada de una forma clara y comprensible, adaptada a las necesidades del joven;
- asegurarse de que el joven comprenda la información proporcionada;
- ayudar al joven a evaluar las diferentes opciones, dejando que decida él mismo;
- cuando las preguntas formulada por el joven deban dirigirse a una institución o un servicio más especializados, remitir al joven a la organización de que se trate con la mayor exactitud posible;
- al remitir al joven a otro servicio, explicar lo que puede esperar de él y qué tendrá que hacer, para disipar toda duda o incertidumbre en la medida de lo posible, y
- sugerir que vuelva para explorar otras opciones si no le va bien con la organización a la que le está remitiendo.

Asesoramiento

Muchos centros y servicios de información juvenil también ofrecen asesoramiento a los jóvenes. Con frecuencia, este servicio depende de las necesidades locales y de otros servicios existentes en la zona, y puede adoptar diferentes formas. Con independencia de la forma sobre la que se decida, es esencial que el centro o servicio de información juvenil respete a los jóvenes y realice su actividad únicamente con personal especializado. Es necesario:

- impartir formación a algunos miembros del personal, o a todos, en materia de asesoramiento, para que pueda ofrecerse con regularidad;
- especializarse en determinados temas (por ejemplo, cuestiones monetarias, programas europeos, ayuda para encontrar un trabajo, etc.), impartir formación al personal a tal efecto, e incluir esto en los servicios prestados;
- colaborar estrechamente con instituciones especializadas y remitir a los jóvenes a estos socios;
- ofrecer espacio en el centro de información juvenil, por ejemplo, en su plataforma de Internet, a expertos provenientes de otros ámbitos (por ejemplo, cuestiones de salud, asesoramiento jurídico, etc.), con regularidad o en momentos concretos;
- dirigir líneas telefónicas directas y/o charlas con expertos en momentos particulares, y
- ofrecer asesoramiento en general o sobre temas específicos en un servicio en línea, asegurándose de que el personal esté cualificado para esta forma especial de asesoramiento y de que exista una red de expertos a los que se pueda consultar.

Sensibilización

En los últimos años, la importancia de la labor de sensibilización ha aumentado. Los centros y servicios de información juvenil consideran absolutamente necesario, no sólo proporcionar información en un único lugar fijo, sino también facilitarla a los jóvenes en sus propios entornos. Esto se lleva a cabo de formas muy diversas:

- estando presentes en ferias, actividades de los vecindarios, festivales y otros eventos con un puesto de información, a menudo combinado con actividades interactivas como cuestionarios, juegos o talleres;
- estableciendo unidades móviles, tales como un autobús de información aparcado fuera de las escuelas o los centros de jóvenes;
- organizando talleres de información sobre temas específicos o en los que se explique lo que la información juvenil tiene que ofrecer, en las escuelas, los clubes de jóvenes y para otros grupos interesados;
- organizando ferias y eventos de formación en espacios públicos, e invitando a expertos y socios a presentar sus servicios;
- tratando de cooperar estrechamente con estructuras de trabajo y diseñando materiales para ellos que puedan utilizar como multiplicadores al trabajar con sus grupos o con los jóvenes a título individual, y
- una forma relativamente nueva de labor de sensibilización consiste en que algunos proveedores de información juvenil dan a conocer sus servicios a través de comunidades sociales en línea, como Facebook, Netlog y/o redes nacionales o locales.

Qué es la información juvenil

Participación

La participación de los jóvenes en todas las fases del trabajo de información juvenil está adquiriendo una importancia creciente como principio de trabajo subyacente. En todos los procesos en los que toman parte los jóvenes es importante que la responsabilidad de la calidad del producto final recaiga en un trabajador cualificado de un centro o servicio de información juvenil, y tanto los jóvenes como los trabajadores son conscientes de sus funciones, responsabilidades y límites respectivos. Es preciso impartir formación a los jóvenes y proporcionarles orientación para todas las tareas que se les pide que realicen. Esto no sólo obedece a la necesidad de asegurar la exactitud de la información, sino también al hecho de que los jóvenes tienen la necesidad y el derecho de actuar en un marco claro. La participación en el trabajo de información juvenil puede adoptar diferentes formas y tener lugar a todo tipo de niveles:

- alentando a los jóvenes a participar en la identificación de las necesidades de otros jóvenes; por ejemplo, permitiendo que diseñen y realicen entrevistas;
- permitiendo que los propios jóvenes creen contenido, por ejemplo, escribiendo textos sobre ciertos temas que les interesan a ellos y a otros jóvenes, o tener blogs en su sitio web;
- impartiendo formación a los jóvenes para que proporcionen información y asesoramiento a sus amigos y a otros jóvenes, por ejemplo, a través de una línea telefónica especial o en la vida cotidiana;
- impartiendo formación a los jóvenes para que proporcionen información sobre temas específicos a sus amigos y a otros jóvenes, por ejemplo en las escuelas o en talleres;
- alentando a los jóvenes que tienen experiencia en un tema específico (por ejemplo, viajar al extranjero, encontrar un trabajo, etc.) a participar en eventos informativos, y permitiéndoles que compartan su experiencia con otros jóvenes interesados;
- alentando a los jóvenes a participar en el diseño y la presentación de un nuevo centro o servicio de información juvenil;
- ayudando a los jóvenes a establecer sus propios canales de información, por ejemplo, un programa de radio para chicas, un foro sobre un tema específico, etc.;
- proporcionando espacio en el centro para las propias iniciativas y proyectos de los jóvenes, y prestándoles apoyo con información y asesoramiento, por ejemplo, sobre su posible financiación u otros recursos para sus ideas, y
- organizando actividades de grupo, por ejemplo, recabando las opiniones de otros jóvenes sobre un tema particular a través de vídeos.

Todo lo anterior son formas de proporcionar información juvenil a los jóvenes. La combinación exacta de los servicios que presta la información juvenil depende de muchos factores, como las necesidades locales, los recursos disponibles del centro o servicio de información juvenil, otros servicios e instalaciones existentes para los jóvenes en el área pertinentes, y las ideas, capacidades y visiones del personal de que se trate, así como las demandas y el apoyo de estructuras políticas y de financiación.

Los servicios adicionales...

Algunos centros o servicios también deciden ofrecer servicios adicionales. Esto tal vez obedezca a la voluntad de atraer a jóvenes, a una brecha identificada en los servicios para los jóvenes en la región, o simplemente al sentimiento de que dichos servicios adicionales enriquecerían la vida de los jóvenes que los utilizan.

Algunos ejemplos de otros servicios ofrecidos por los centros de información juvenil son los siguientes:

- vender entradas para conciertos y/u otros eventos en el área;
- expedir tarjetas europeas para jóvenes u otras tarjetas de descuento para los jóvenes, y proporcionar servicios e información a los titulares de las tarjetas;
- actuar como un socio local de EURODESK y proporcionar información especializada sobre oportunidades europeas para los jóvenes y los trabajadores jóvenes;
- actuar como el punto de contacto nacional o local para el programa “Juventud en Acción”, y asesorar a las personas, grupos de jóvenes y trabajadores jóvenes interesados sobre cómo solicitar financiación en el marco del programa y/o cómo actuar como una organización emisora para el Servicio Voluntario Europeo (SVE);
- actuar como un servicio especial para los jóvenes viajeros y mochileros independientes sobre una base periódica o estacional, y atender sus necesidades proporcionando material de información a los jóvenes, ayudándoles a encontrar un alojamiento a un precio módico, proporcionando casilleros para su equipaje y facilitando información en diferentes idiomas;
- ofreciendo servicios de salud adicionales, por ejemplo, la posibilidad de realizar una prueba de embarazo en cooperación con un servicio especializado;
- compartiendo las instalaciones con otras formas de trabajo juvenil con fines de sinergia y para facilitar el acceso a los jóvenes desfavorecidos (por ejemplo, (trabajadores que tienen su oficina en la misma dirección que el centro de información juvenil), y
- ayudar a los jóvenes a encontrar un trabajo, no sólo proporcionando información, sino, por ejemplo, organizando ferias de trabajo en verano en las que puedan ponerse directamente en contacto con posibles empleadores, u ofreciendo a las personas orientación profesional intensiva.

No existen reglas estrictas sobre los servicios adicionales que pueden ofrecerse en un centro de información juvenil siempre que se atiendan las necesidades del grupo seleccionado específicamente y que todos los servicios ordinarios arriba mencionados sigan los principios del Centro Europeo de Información Juvenil.

Qué es la información juvenil



Entrevista a Veronika E. (Austria)

"Viajar al extranjero"

Mi primera experiencia en grupo en el extranjero tuvo lugar unas semanas después de mis exámenes finales. Mi hermana me habló de un intercambio juvenil internacional en Lisboa. Pasamos unos días juntos como un grupo grande trabajando sobre el tema de la adhesión de nuevos miembros a la Unión Europea, y todo el mundo tenía que preparar una breve presentación sobre su país. Nuestro grupo enseñó a los demás a bailar el vals. Estaba entusiasmada después de esto, porque descubrí que me encantaba ser miembro de un grupo internacional. También fue positivo para mis conocimientos de inglés y aumentó mi autoestima. Cuando cumplí 19 años descubrí los campamentos de trabajo. Fue al Centro de información Juvenil en Viena porque sabía que allí habría material de información abundante para los jóvenes. Pasé un día entero hojeando una carpeta grande que

contenía muchos folletos y programas sobre el trabajo de voluntariado. De este modo supe que existía el SCI (Service Civil internationale), lo cual me motivó a vivir uno de los mejores momentos de mi vida hasta ahora. Mi primer campamento de trabajo fue maravilloso. Elegí un campamento de trabajo en Islandia, cerca de Reikiavik, en un parque natural. Renovamos la casa del departamento forestal en el que vivíamos, y plantamos árboles en el hermoso y mágico paisaje de Islandia. Me sentí muy bien haciendo algo por el medio ambiente y divirtiéndome al mismo tiempo. El campamento de trabajo me influyó, porque fue la primera vez que viajé sola (al Norte). También aprendí a tomarme las cosas con calma, porque tuve que cambiar de avión y la compañía aérea perdió mi mochila. No la recibí hasta casi una semana después y tuve que hacer frente a este problema. Más tarde, participé en más campamentos y cursos de formación internacionales, y estas experiencias me alentaron a participar en el programa Erasmus. En agosto de 2009 tomé parte en un intercambio juvenil como dirigente del grupo austriaco. Me sentía preparada para descubrir un intercambio desempeñando otro papel. Para mí fue

una experiencia positiva ver que toda la reunión puede verse influida por sugerencias y que es flexible en lo que respecta a mejoras que introducir. Me gustó dirigir juegos y actividades de animación, y fue un desafío tener esta responsabilidad (porque antes había tenido problemas en este aspecto en mi vida cotidiana). Algo bueno fue que quise superar la timidez que sentía algunas veces. Mi correo preferido que recibo del Centro de información Juvenil es su Boletín sobre Europa y de Movilidad internacional. Tengo la impresión de que es Navidad cada vez que lo recibo, porque contiene muchas ofertas interesantes para los jóvenes en Europa y la mayoría de ellas son gratuitas. En este boletín estaban anunciados los intercambios juveniles y una formación en los que participé. Cuando lo leo, me entran ganas de viajar mucho y de conocer jóvenes de cualquier lugar. Por lo tanto, considero estas posibilidades como regalos y como oportunidades que debo aprovechar siempre que cumpla los requisitos y los límites de edad.

Veronika E., 24 Jahre, Wien

Cómo establecer centros y servicios de información juvenil

Al decidir establecer un centro o servicio de información juvenil a nivel local, regional o incluso nacional, existen muchos factores que deben considerarse. A continuación figuran algunos puntos que debería contemplar al comenzar su planificación.

Todo es una cuestión de necesidades...

Descubrir las necesidades de los jóvenes

La información juvenil de carácter general se basa en un enfoque centrado en el usuario, por lo que el primer punto de partida siempre son las necesidades de los jóvenes a los que desea atender. Un aspecto importante de su investigación es, por supuesto, preguntar a los propios jóvenes. Dado que la información juvenil también tiene por objeto cerrar las brechas en la información disponible y no duplicar los servicios existentes, también tendrá que determinar el entorno sociocultural en el que establecerá su centro o servicio de información juvenil.

Algunos métodos que puede utilizar para hacerse una idea:

- Diseñar un cuestionario y distribuirlo en las escuelas, clubes de jóvenes, organizaciones de jóvenes y otros lugares frecuentados por los jóvenes. Logrará un valor añadido si diseña los cuestionarios con ayuda de jóvenes y les alienta a participar pidiéndoles que recaben las opiniones de otros jóvenes.
- Tratar de colaborar con instituciones de investigación juvenil y preguntarles si disponen de datos pertinentes sobre el tema que usted está abordando o pedirles que incluyan en sus encuestas algunas secciones sobre las necesidades en materia de información (temas, formas en las que la información debería presentarse, etc.).
- Organizar grupos de discusión para analizar más detenidamente con los jóvenes cuáles son sus deseos y expectativas.
- Entrevistar asimismo a personas que trabajan para los jóvenes y con los jóvenes. Tal vez puedan darle pistas sobre temas acerca de los cuales los propios jóvenes no se consideren capaces de expresarse directamente.
- Investigar los servicios disponibles para los jóvenes en el área respectiva y elaborar un mapa del entorno sociocultural; logrará un valor añadido si pide a los jóvenes que elaboren ellos mismos el mapa – esto le puede dar una idea bastante clara de lo que es importante para ellos y/o de los servicios que conocen o desconocen.
- Utilizar modelos de rol, creando dos o más usuarios típicos de su servicio. Déles un nombre y una historia, y añada artículos y fotos que encuentre que se puedan aplicar a ellos y a su perfil.
- Es preciso tener en cuenta que no existe una categoría de jóvenes única y homogénea, sino diferentes grupos de jóvenes con necesidades muy diversas – asegúrese de que consulta a personas provenientes de diferentes contextos y con diferentes condiciones de vida para que pueda obtener una imagen clara. La lista no es exhaustiva; utilice la suya la creatividad de los jóvenes para buscar métodos y formas de motivar al mayor número de jóvenes posible para que expresen sus opiniones y transmitan sus impresiones. Por último, también habrá un proceso considerable de ensayos y errores, lo cual forma parte del juego.

No sólo los jóvenes tienen necesidades...

Al establecer un centro o servicio de información juvenil, necesitará apoyo financiero y de otro tipo. Por lo tanto, no sólo es útil averiguar las necesidades de su grupo seleccionado, sino también las necesidades de posibles contribuyentes y socios financieros. Descubra en qué medida se benefician de tener dicho servicio en su área.

- Hable con responsables de la formulación de políticas sobre sus necesidades en términos de comunicación con jóvenes y sobre el modo en que la información juvenil podría apoyar sus políticas de juventud.
- Alentar a los jóvenes a participar a nivel de política y administrativo en su investigación sobre las necesidades de los jóvenes – pregúnteles sus opiniones.
- Pregunte a los trabajadores jóvenes y a las personas que trabajan en servicios especializados para jóvenes qué tipo de material informativo podría ayudarles en su trabajo.
- Pregunte a los proveedores de servicios para jóvenes qué querían comunicar a los jóvenes y deje claro que un centro o un servicio de información juvenil no debería duplicar las instalaciones existentes, sino que una de sus funciones es remitir a los jóvenes a sus servicios.
- Deje claro que la información juvenil es una forma de prevención.

Establecer una red

La creación de redes es una parte importante del trabajo de información juvenil. Establecer y mantener redes con todas las instituciones y servicios relacionados con los jóvenes, así como con los responsables de la formulación de políticas y con la unidad administrativa que se ocupa de las cuestiones relacionadas con la juventud, es el único modo de realizar un seguimiento de las cosas.

Los centros y servicios de información juvenil pueden utilizar sus redes, no sólo para intercambiar las últimas informaciones y determinar con la mayor exactitud posible a dónde remitir a los jóvenes, sino también para crear nuevos servicios junto con socios, para señalar brechas en los servicios existentes orientados a los jóvenes y, en general, para ejercer presión como una red que tiene en cuenta los intereses y necesidades del grupo común seleccionado.

Las redes se basan en la creencia común de que lo que puede lograrse juntos no puede lograrse por separado. Los intercambios de información, conocimientos y experiencia sólo pueden llevarse a cabo en un sistema de doble sentido y con el entendimiento mutuo de las diferencias entre los socios.

Por lo tanto, la creación de redes necesita generar confianza y fomentar la comunicación entre socios iguales. Los socios de la red deben ser conscientes tanto de los objetivos comunes como de las diferentes necesidades y puntos de partida de los actores de que se trate.

Aunque las redes deben construirse de un modo más bien cooperativo que jerárquico para que funcionen de manera óptima, siempre es necesario que alguien tome la iniciativa en lo que respecta a un tema particular, y que realice un seguimiento de la evolución y la estructura de la comunicación para que los socios en cuestión puedan concentrarse en sus contribuciones respectivas al objetivo/proyecto común. Este papel de

Cómo establecer centros y servicios de información juvenil

liderazgo puede variar en las redes con el transcurso del tiempo, dependiendo de la actividad de que se trate. Dado que los centros y servicios de información juvenil cooperan con frecuencia con diferentes centros de competencia y, como centros de coordinación de la información general, desempeñan unos papeles diferentes de los desempeñados por las instituciones especializadas, suelen ser muy adecuados para asumir este papel de coordinación.

Las redes no sólo serán uno de los pilares básicos de la calidad de los servicios que usted puede ofrecer a los jóvenes una vez establecido el centro o servicio de información juvenil, sino que también pueden ayudarle considerablemente cuando establezca su servicio, al apoyar la creación de su centro y servicio ante los responsables de la toma de decisiones y posibles socios financieros.

Debería alentar a los socios provenientes de todos los niveles y a las organizaciones relacionadas con los jóvenes a participar en el proyecto desde el principio, preguntándoles su opinión, ofreciendo cooperación y proyectos conjuntos, e invitándoles a contribuir a la creación de este nuevo servicio para los jóvenes de manera formal (por ejemplo, como parte de un grupo de planificación) o de manera informal.

Establecer una red es un largo proceso que requiere tiempo y energía:

- comience visitando organizaciones e instituciones pertinentes, y pídale que expliquen lo que hacen;
- explique en qué consiste la información juvenil y exprese su interés en la cooperación;
- visite ferias, conferencias y seminarios en el ámbito de los jóvenes y participe en la parte social de los eventos;
- invite a los socios a una mesa redonda sobre un tema particular simplemente con el fin de intercambiar experiencias o de planificar un proyecto conjunto;
- esté disponible cuando otros socios necesiten apoyo para sus proyectos aun cuando esto no redunde en su beneficio inmediatamente. Si tiene la fortuna de querer establecer su propio centro o servicio de información juvenil en un país en el que ya existen estructuras de información juvenil, dichos socios son su red más cercana e importante. Busque activamente la cooperación con otros centros y servicios de información juvenil con el propósito de:
 - intercambiar experiencias y mejores prácticas;
 - elaborar productos informativos conjuntos (por ejemplo, dividir los temas y, por tanto, compartir el trabajo);
 - realizar un seguimiento de las actividades profesionales y brindar oportunidades de formación a su personal;
 - elaborar unos criterios y unas mediciones nacionales de calidad comunes;
 - ejercer presión conjunta a favor del trabajo de información juvenil;
 - llevar a cabo relaciones públicas conjuntas, y
 - lograr financiación nacional para proyectos conjuntos.

➔ Misión y servicios

Una declaración de misión para guiarle

La elaboración de una declaración de misión no sólo le ayudará a clarificar su proyecto, sino que también será útil para vender su idea tanto a posibles financiadores como a los socios y a los propios jóvenes. Defina la misión de su centro o servicio de información juvenil basándose en los siguientes aspectos:

- las necesidades de los jóvenes en materia información que se hayan identificado;
- su entorno sociocultural;
- las necesidades expresadas por los socios pertinentes en su ámbito de juventud y en su política de juventud;
- su propia visión y sus conocimientos técnicos profesionales, y
- los principios y métodos que definen la información juvenil.

Una combinación de servicios

La información juvenil puede proporcionarse de muy diferentes maneras y ha dado lugar al establecimiento de una amplia gama de servicios. En un principio, será muy importante para seleccionar los diversos servicios que se adapten a su situación local/regional/nacional y los recursos que prevé tener. Ha demostrado ser más eficaz comenzar con una gama menor de servicios y basarse en los efectos que ésta tiene que tratar de hacer todo al mismo tiempo. Por lo tanto, puede ser útil dividir los servicios que desea prestar en dos fases:

Fase 1 – los servicios esenciales: los principios clave o esenciales que proporcionará el centro o servicio de información juvenil.

Fase 2 – el estilo libre: los servicios adicionales que querría proporcionar una vez esté bien establecido el centro o el servicio de información juvenil y cuando lo permitan los recursos.

➔ Condición jurídica y financiación

Con el fin de llevar a cabo sus funciones y tareas, todo centro o servicio de información juvenil necesita una condición jurídica, la cual, por supuesto, está estrechamente vinculada con los posibles medios de financiación. Una vez más, la condición jurídica de dicho servicio dependerá de las leyes y estructuras en términos de trabajo juvenil y del papel general que desempeñen, por ejemplo, de las asociaciones no gubernamentales en el país pertinente.

Condición jurídica

En la actualidad, existen tres opciones diferentes para los centros y servicios de información juvenil a este respecto:

- ser una asociación independiente no gubernamental y sin ánimo de lucro;
- formar parte de una asociación no gubernamental y sin ánimo de lucro que ofrezca diferentes formas de trabajo con jóvenes, y
- formar parte de una autoridad pública (nacional, regional o local).

Todas estas formas son posibles y tienen tanto ventajas como desventajas.

Formar parte de una autoridad pública muestra que se concede cierta importancia a la información juvenil y, por lo general, la financiación

Cómo establecer centros y servicios de información juvenil

es relativamente estable; sin embargo, visitar los locales de la administración tal vez sería más difícil para los jóvenes.

Formar parte de una asociación más grande dedicada al trabajo con jóvenes significa que puede confiar en que algunas funciones administrativas se realicen a nivel central, pero también significa que la información juvenil sigue siendo una prioridad para la organización que la acoge.

Ser una organización independiente sin ánimo de lucro probablemente le conceda más libertad a la hora de decidir los servicios que desea proporcionar, pero también significa que deberá hallar por sí mismo la financiación apropiada.

El estatus jurídico por el que opte dependerá de la situación general del trabajo con jóvenes en su país y de su propia experiencia.

Financiación

Como se ha mencionado anteriormente, la financiación de un centro o servicio de información juvenil está estrechamente vinculada con la condición jurídica elegida.

En la actualidad, los centros de información juvenil son financiados de las siguientes formas en Europa:

- La información juvenil forma parte de actividades/programas dirigidos por la autoridad central o regional. En este caso, el personal se emplea a menudo directamente y los locales y el equipo necesario también son pagados por el gobierno.
- La información juvenil forma parte de las actividades comunitarias, y el personal es empleado directamente por la autoridad local, que también proporciona los locales y otros recursos necesarios.
- La información juvenil es proporcionada por asociaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro que solicitan financiación con regularidad, inclusive por medio de proyectos. Con mucha frecuencia, estas asociaciones se financian a través de diferentes fuentes, por ejemplo, la autoridad regional y el municipio en el que está situada la asociación de que se trate, y tratan de obtener financiación adicional de otras fuentes.

Asimismo, en algunos países europeos, el ministerio nacional responsable de los asuntos de jóvenes financia las estructuras nacionales de coordinación para la información juvenil con el fin de asegurar la prestación de un servicio coherente en todo el país, y permite todas las sinergias posibles.

Dado que la información juvenil sólo es eficaz cuando se establece como un servicio continuo, debería tratar de obtener la financiación más estable posible –aunque utilice la financiación del proyecto para ponerlo en marcha.

El hecho de que la principal partida de gastos de un centro o servicio de información juvenil suelen ser los costes de personal no facilita la labor. Tendrá que explicar con detalle en los presupuestos que está tratando de entregar por qué esto es el factor crucial para el éxito de su servicio. Además de la financiación pública a nivel local, regional o nacional, puede recurrir a otras fuentes, en particular cuando necesite recursos financieros adicionales para proyectos o servicios innovadores. Solicite financiación europea (si está en un país que puede beneficiarse de programas europeos o en un país que se encuentra

en el proceso previo a la adhesión), y el apoyo de fundaciones y del sector privado.

Emplazamiento y personal

Quiénes somos

Hallar un emplazamiento apropiado para su centro de información juvenil es una de las tareas más difíciles, pero influye enormemente en los servicios que puede proporcionar y en quién visitará su centro. El espacio que necesitará y la disposición que elegirá para los locales dependen de los servicios que desee ofrecer.

Un centro de información juvenil debería:

- estar situado en una zona de la ciudad que sea frecuentada por los jóvenes y/o accesible por transporte público;
- ser una oficina que parezca un comercio a la que pueda accederse directamente desde la calle, y ser claramente identificable como un centro de información juvenil desde fuera;
- contar con un vestíbulo que incluya:
 - espacio para mostrar material informativo o archivos;
 - un mostrador y/o mostradores para los trabajadores de la información juvenil que estén de servicio;
 - mesas y sillas para sentarse y charlar y/o consultar material;
 - terminales de Internet y ordenadores públicos (por ejemplo, para preparar CV);
 - una fotocopiadora que puedan utilizar también los jóvenes, y
 - espacio para acoger a grupos;
- tener una sala o más que puedan utilizarse para reuniones del personal, trabajo con grupos, entrevistas privadas o asesoramiento;
- ser accesible para personas con discapacidades físicas;
- tener un espacio de oficina para el director y/o la administración;
- tener suficiente espacio de almacenamiento para el material de información, y
- estar equipada con una cocina y baños.

Aunque no pueda hallar un emplazamiento que ofrezca todo desde el principio, lo más importante es organizar el centro de tal modo que sea atractivo e informal para que los jóvenes den el difícil primer paso de entrar en él. El mejor modo de lograr eso es alentar a los jóvenes a participar desde el principio en la disposición y mobiliario de su centro de información juvenil.

Quiénes somos

Algunos países europeos tienen una educación formal para las personas que trabajan en el ámbito de la información juvenil. Muchas estructuras de información juvenil han organizado cursos nacionales o cursos de formación individuales en los planos local/regional, o han utilizado la información ofrecida por ERYICA.

Con independencia de cómo se lleve a cabo, la formación apropiada del personal es una condición fundamental para que la información juvenil sea eficaz a todos los niveles.

Cómo establecer centros y servicios de información juvenil

Las competencias y actitudes necesarias para el trabajo de información juvenil son las siguientes:

- aptitudes interpersonales;
- aptitudes para la investigación, el procesamiento de datos y la gestión de datos;
- buena capacidad de redacción y de diseño básico (con el fin de producir material apropiado para el grupo seleccionado);
- aptitudes para la comunicación y en el ámbito de las tecnologías de la información;
- aptitudes para la creación de redes y la comunicación (inclusive relaciones públicas básicas);
- aptitudes para trabajar con grupos y presentarles diferentes temas;
- aptitudes administrativas y de autogestión;
- capacidad para identificar y registrar las necesidades de los jóvenes y para transformar estos conocimientos en instalaciones y servicios;
- conocimiento de la teoría y los principios de información juvenil y capacidad para ponerlos en práctica;
- conocimiento del contexto jurídico pertinente (códigos profesionales, leyes, etc.);
- interés en los jóvenes y en sus condiciones de vida;
- mentalidad abierta y curiosidad, y
- flexibilidad y voluntad para recibir formación permanente.

Estas competencias y aptitudes pueden considerarse los requisitos esenciales para realizar el trabajo de información juvenil. El hecho de que un centro decida que todos los miembros del personal deberían ser “todoterrenos” o que las tareas se dividan y que el personal pueda especializarse en algunas de las competencias depende de los recursos disponibles, la estructura interna de la organización y la combinación de servicios que se ofrecerán. En los centros pequeños, una sola persona tal vez tenga que hacer todo por sí sola, lo cual significa que no puede abarcarse todo – al menos no desde el comienzo. En este caso, concéntrese en las competencias que necesita al ponerse en contacto directo con los usuarios, pero no olvide, por ejemplo, que la creación de redes y las relaciones públicas serán muy importantes para asegurar la continuación de su servicio.

Formación

Por lo general, los trabajadores de la información juvenil provienen de entornos profesionales muy diversos; el trabajo con jóvenes, el trabajo social, la psicología y la educación son tan sólo algunos ejemplos, al igual que la biblioteconomía y la gestión de documentación o el periodismo, y depende una vez más de la situación general del trabajo juvenil en el país respectivo. No obstante, debería proporcionarles formación sobre todos los aspectos de la información juvenil que ofrece en su centro. Esto puede llevarse a cabo:

- impartiendo formación interna para intercambiar sus conocimientos y experiencia en materia de información juvenil con los nuevos trabajadores;
- llevando a cabo una observación del trabajo realizado por los profesionales e intercambiando experiencias con los trabajadores de otros centros de información juvenil;

- organizando cursos de formación locales/regionales o nacionales organizados con su red de información juvenil;
- solicitando a ERYICA que organice cursos de formación básica o especializada para los trabajadores más jóvenes o la red de centros de información juvenil;
- tomando parte en un curso para impartir formación a los instructores organizado por ERYICA a nivel europeo en el ámbito de la información juvenil y ofreciendo la formación en su país;
- descubriendo qué países (por ejemplo, que comparten la misma lengua con usted) proporcionan información especializada, y explorando las posibilidades de que su personal participe en dicha formación;
- permitiendo a los trabajadores jóvenes recibir formación con la mayor frecuencia posible, con el fin de que adquieran las diferentes competencias necesarias para el trabajo de información juvenil (por ejemplo, aptitudes para la comunicación, utilización de nuevas tecnologías, métodos para trabajar con grupos, etc.); esta formación es ofrecida por institutos de formación.

Si no puede dotar de personal a su centro o si decide, por cualquier motivo, trabajar fundamentalmente con voluntarios, tenga en cuenta que éstos también deberían recibir formación para adquirir las competencias que requiere su centro de información juvenil con el fin de ofrecer un servicio profesional a los jóvenes.

Calidad y evaluación

Al establecer un centro o servicio de información juvenil, considere desde el principio cómo evaluará su trabajo, cómo definirá la calidad y cómo mantendrá, e incluso mejorará, la calidad de sus servicios regularmente. Tendrá que hacer esto no sólo para responder del modo más eficaz a las necesidades en continua evolución de los jóvenes, sino también para demostrar a sus socios que le apoyan y financian que su centro o servicio tiene éxito, y que está generando beneficios para los jóvenes en el área pertinente.

Realice un seguimiento y reaccione

Al elaborar su plan para establecer un centro o servicio de información juvenil, asegúrese de incluir desde el principio algunas medidas para realizar un seguimiento de las preguntas a las que se enfrenta y para averiguar si los jóvenes están satisfechos con sus servicios.

Algunas formas de obtener más información son las siguientes:

- mantener datos estadísticos sobre las preguntas que recibe, por ejemplo, la edad y el sexo de los jóvenes, los temas por los que se interesan, los medios de comunicación (por ejemplo, cara a cara, por teléfono, en línea, etc.) que eligen para ponerse en contacto con usted, etc.;
- analizar estos datos con regularidad en su equipo;
- ocasionalmente, preguntar al personal que está en contacto diariamente con los jóvenes que visitan su centro si considera que surgen nuevos temas o si han observado otros cambios – su evaluación de la situación puede proporcionar indicadores muy valiosos de nuevas tendencias y contextos en continua evolución que están surgiendo entre los jóvenes;

Cómo establecer centros y servicios de información juvenil

- realice sondeos entre los jóvenes mediante cuestionarios (si es posible, alentando a los jóvenes a participar directamente una vez más) y no olvide que los no usuarios pueden proporcionarle información importante sobre los servicios que no está proporcionando pero que los jóvenes quisieran recibir, y
- utilice la técnica del comprador misterioso para averiguar el modo en que se prestan sus servicios diariamente.

Hágalo bien y trate de hacerlo mejor

La información juvenil se basa en un conjunto de principios, con los que están vinculados muy diversas teorías, normas y criterios en la actualidad. Esta es la base en la que deberá apoyarse al comienzo y que deberá tener en cuenta al establecer un nuevo servicio para los jóvenes.

Dedique tiempo a examinar los documentos y teorías existentes, y defina algunas normas de calidad o criterios claros para su propia situación y trabajo. Entonces puede utilizar esto, no sólo como la base para su trabajo, sino también como una parte importante de su presentación de informes y para la legitimación de sus acciones en relación con aquellos que apoyan su centro económicamente y a un nivel político o administrativo.

La gestión de la calidad es un proceso continuo que requiere una revisión y un análisis crítico continuos. La aportación externa siempre ofrece valor añadido a este respecto; por este motivo, trate de celebrar discusiones, y de emprender iniciativas conjuntas, por ejemplo, con su red

nacional de información juvenil y con otros socios pertinentes en el trabajo con jóvenes. Participe asimismo en los proyectos y conferencias que tienen lugar a nivel europeo, en las que puede ofrecer sus propias experiencias y beneficiarse de las experiencias de sus colegas que se enfrentan a retos similares.

➔ Aprenda de su red europea

Al contemplar la posibilidad de establecer un centro o servicio de información juvenil en su zona o país, puede basarse en las diversas experiencias y conocimientos técnicos en este ámbito de toda Europa. Siempre es más fácil comprender un concepto si ve cómo se aplica. Visitar entidades de información juvenil en otros países ha demostrado ser una fuente de inspiración para muchos. ERYICA (para más información sobre ERYICA, véase la página 16) le ayuda a encontrar a socios que, por ejemplo, despliegan su actividad en un entorno similar al entorno en el que usted está tratando de establecer algo, y/o que ofrecen los servicios que usted prevé proporcionar, etc. ERYICA le puede poner en contacto con los miembros de que se trate. Usted puede dirigirse a ellos y pedir material, pero el mejor modo de aprender es visitarlos. Siempre será bienvenido. También estudie las posibilidades de obtener financiación, por ejemplo, a través de las posibilidades de la observación del trabajo en el marco del programa “Juventud en Acción” financiado por la Unión Europea. Una vez haya comenzado, puede convertirse en miembro de ERYICA o del organismo nacional que ya es miembro, y beneficiarse de ser parte de una red europea.



Cómo establecer centros y servicios de información juvenil



"Tomar a los jóvenes en serio"

Llegó un punto en el que ya no tenía ni idea de lo que hacer... no podía ir a ningún sitio. Dormí en el sótano de una amiga... Ya me había escapado de casa antes. Cuando era niña, fui víctima de abusos físicos y sexuales. No me entendáis mal. Quería a mi madre, que me había llevado dentro durante nueve meses, pero... también me resultaba una extraña. Nunca me protegió contra los abusos, probablemente porque ella misma tenía demasiados problemas. En cualquier caso, no había sintonía entre ella y yo, y no nos comunicábamos. Nos peleábamos continuamente. Lo que necesitaba era irme de casa. Tenía que encontrar mi propio camino y un lugar en el que estuviera segura. Así que me fui a casa de una amiga. Al cabo de un tiempo, dejamos de llevarnos bien. Por eso dejé de vivir en un sótano.

Entrevista a M.C. (Países Bajos)

Así que visité la "Jongerenloket" (oficina principal o departamento de asuntos sociales de la ciudad de Róterdam para los jóvenes). No podían hacer mucho por mí, pero me facilitaron la dirección de Centro de Información Juvenil (JiP) y allí fui directamente. La primera vez que fui allí pasé horas en ese sitio. Las personas que trabajaban allí me buscaron un lugar en el que dormir un par de noches, pero, sobre todo, me infundieron esperanza y me dijeron que tenía posibilidades. Después debía encontrar un lugar en la Pensión Maaszicht (servicios orientados al cuidado de los jóvenes para intervenciones en momentos de crisis y orientación). Todo se organizó, pero descubrí que no podía ir allí porque no tenía carné de identidad. Lo había perdido o me lo habían robado, ya no estoy segura. Esto significaba que tenía que ir a La Haya porque nací allí. Fui dos veces, pero no conseguí un carné de identidad. Entonces las personas del JiP comenzaron a realizar llamadas telefónicas por mí. Me hicieron reír cuando me dijeron que ellos mismos llamaban "abuso profesional" a lo que estaban haciendo. Pero, de repente, lograron que pudiera ir allí a buscar mi carné de identidad. increíble, ¿verdad? Así que

al final puede dejar de dormir en el sofá de una amiga (otra amiga) e irme a Maaszicht, donde vivo ahora y donde recibo orientación. Necesito esta orientación después de todo lo que me ha pasado en la vida. ¿Y después? ir a la escuela, acabar mis estudios y encontrar un buen trabajo. En general, creo que a los jóvenes no se les toma en serio. En el JiP esto fue totalmente diferente. Me escucharon, tomaron medidas y me dieron soluciones. Es fabuloso contar con una organización creada para los jóvenes, porque muchas organizaciones que deberían ayudar a los jóvenes están tomándoles el pelo y no hacen nada por ellos. Otro aspecto positivo es que puedes ir allí simplemente y te ayudan en ese mismo momento, es decir, en el momento en que lo necesitas. Si no hubiera existido el JiP, tendría que haber encontrado otra solución, o habría seguido errando. Habría encontrado algo, pero estoy muy contenta de que el JiP me haya ayudado.

M.C. 19 años, Róterdam

La dimensión europea de la información juvenil

Consejo de Europa

A nivel de política, el Consejo de Europa ha apoyado las ideas y principios de la información juvenil desde el principio. La Recomendación núm. (90) 7 de Comité de Ministros del Consejo de Europa en 1990 fue un paso importante en el reconocimiento de este ámbito del trabajo con jóvenes. El Consejo de Europa ha seguido centrándose en la información juvenil desde entonces y, por ejemplo, colaboró con ERYICA en 2007 en la organización de un coloquio sobre

El “Futuro de la información juvenil en Europa”.

El Consejo de Europa también firmó un Acuerdo de Colaboración con ERYICA en 1997, intensificando así la cooperación a nivel europeo. Esta alianza no sólo ha proporcionado un marco para el coloquio conjunto, sino también para estudios sobre información juvenil en Europa y para actividades de información orientadas a los trabajadores de la información juvenil.

Además de esta cooperación, el Consejo de Europa tiene mucho que ofrecer que tal vez pudiera interesarle: www.coe.int/youth.

Centro Europeo de Conocimiento sobre Políticas de Juventud

Creado en el marco de la alianza entre el Consejo de Europa y la Comisión Europea en el ámbito de la juventud, el centro de conocimiento virtual pretende ser un punto de fácil acceso a la información y los conocimientos sobre la situación de los jóvenes en Europa. Proporciona información sobre temas pertinentes para los jóvenes en Europa y que son abordados por las políticas de juventud en Europa (por ejemplo, incluida la información juvenil), así como información sobre los países que ofrece una visión general de la situación en relación con los temas respectivos en diferentes países europeos. Además, puede realizar búsquedas directamente en dos bases de datos: una de ellas abarca buenas prácticas en el trabajo con jóvenes y la elaboración de políticas de juventud, y la otra hace referencia a expertos en diferentes ámbitos de temas relacionados con la juventud. Puede navegar por la biblioteca, que incluye materiales de formación, documentos de política e investigación y otras publicaciones relacionadas con los jóvenes:

www.youth-partnership.net.

Oportunidades de financiación

La Fundación Europea para la Juventud (FEJ) se estableció en 1972 con el fin de prestar apoyo financiero a las actividades europeas relativas a la juventud encaminada a promover la paz, el entendimiento y la cooperación en un espíritu de respeto por los valores fundamentales del Consejo de Europa, tales como los derechos humanos, la democracia, la tolerancia y la solidaridad. Las actividades financiadas por la FEJ se dividen en cuatro categorías:

- encuentros internacionales de jóvenes;
- actividades de jóvenes distintas de los encuentros;
- administración de organizaciones no gubernamentales y redes juveniles, y
- proyectos experimentales

Para obtener información detallada acerca de los criterios sobre quién puede postular y cuáles son las condiciones exigidas, así como los plazos, consulte el sitio web:

http://www.coe.int/t/dg4/youth/fej/FEJ_presentation_EN.asp.

El Fondo de Solidaridad para la Movilidad Juvenil

El Fondo de Solidaridad para la Movilidad Juvenil se estableció en cooperación con la Unión Internacional de Ferrocarriles, y tiene por objeto apoyar la movilidad internacional de los jóvenes desfavorecidos. Puede utilizarse para cubrir el transporte ferroviario de grupos de jóvenes provenientes de entornos desfavorecidos y/o zonas subdesarrolladas que desean asistir a actividades educativas internacionales. Para más información sobre esta oportunidad, consulte el sitio web:

<http://www.eyf.coe.int/fsmj/>.

Oportunidades de formación

La Dirección de Juventud y Deportes (DYS) del Consejo de Europa ofrece una amplia gama de oportunidades en lo que respecta a la formación en el sector de la juventud. Los cursos de formación incluyen temas como el trabajo dentro de estructuras juveniles internacionales, la ciudadanía europea, la formación de los jóvenes, la educación en derechos humanos y la participación de los jóvenes. También se proporcionan cursos interculturales, inclusive en árabe, ruso o turco. Además de su propio programa de formación, los Centros Europeos de la Juventud llevan a cabo un programa anual de sesiones de estudio y otras actividades en cooperación con organizaciones juveniles gubernamentales y no gubernamentales socias. El sector de la juventud del sitio web del Consejo de Europa contiene asimismo documentos de referencia sobre la calidad en la formación y la educación no formal y acceso a los instructores del DYS.

Consulte el apartado “Educación y formación” (“Education & Training”) en el sitio web:

http://www.coe.int/t/dg4/youth/default_en.asp.

Unión Europea

En 2001, la Comisión Europea publicó un Libro Blanco titulado “Un nuevo impulso para la juventud europea”, en el que la información juvenil se identifica como una de las cuatro prioridades clave (junto con la participación, el voluntariado y saber más sobre los jóvenes). Desde entonces, los Estados miembros se han propuesto cooperar en esos ámbitos a través del llamado método de coordinación. En el Libro Blanco se señala que la información juvenil está estrechamente vinculada con la participación de los jóvenes en la sociedad y hace referencia al fácil acceso a la información, la calidad de la información proporcionada y la participación de los jóvenes en la producción de información como puntos esenciales. Aunque las políticas de juventud en Europa han avanzado desde 2001 y la Unión Europea está preparando en la actualidad un nuevo marco para la cooperación en materia de políticas de juventud en Europa, el Libro Blanco sigue siendo un importante punto de referencia para la información juvenil europea, y las necesidades e ideas que se expresan en el mismo siguen siendo válidas.

Portal Europeo de Juventud

El Portal Europeo de Juventud fue creado por la Comisión Europea en 2004 con el fin de proporcionar una plataforma con información especializada que suscite el interés de los ciudadanos jóvenes europeos. Se trata de un portal de información multilingüe que abarca los siguientes temas:

- estudiar;
- trabajar;
- voluntariado/Intercambios;
- tus derechos;

La dimensión europea de la información juvenil

- información sobre Europa;
- portales para jóvenes;
- ciudadanía activa, y
- viajar por Europa,

a través de enlaces seleccionados que contienen breves descripciones a nivel europeo y para todos los Estados miembros de la Unión Europea, más Noruega, Liechtenstein y Turquía. También incluye una sección con noticias, un foro de discusión y encuestas regulares.

El contenido es actualizado y revisado con regularidad por la Red de EURODESK

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

Oportunidades de financiación

El programa “Juventud en Acción” ofrece muchas posibilidades de financiación en el ámbito de la juventud en Europa. Particularmente interesantes para los jóvenes son las líneas de acción que incluyen medidas de apoyo para los trabajadores jóvenes o las organizaciones de jóvenes, e iniciativas para mejorar la calidad de su trabajo, así como las que apoyan la cooperación Sin embargo, por supuesto, todas las demás medidas, que abarcan desde los intercambios de jóvenes y las iniciativas juveniles hasta el Servicio Voluntario Europeo, también pueden incluirse en las actividades emprendidas por los centros y servicios de información juvenil. Para más información sobre su organismo nacional, visite el sitio web:

<http://ec.europa.eu/youth/youth-in-action-programme>.

Dado que el trabajo de información juvenil abarca una gama muy amplia de temas, desde actividades culturales para los jóvenes hasta iniciativas relacionadas con el desempleo de los jóvenes y la inclusión social, pueden existir otras oportunidades de financiación en el marco de otros programas europeos – usted puede estar en un país que puede beneficiarse de dichos programas, o en un país que se encuentra en el proceso previo a la adhesión, o puede encontrar suficientes socios dentro o fuera de la Unión Europea para solicitar financiación encaminada a la cooperación con países vecinos u otros países.

La base de datos de EURODESK puede proporcionarle una visión general inicial de los diferentes programas y oportunidades de financiación disponibles en Europa en términos de juventud, formación y educación. Navegue por el sitio web utilizando por ejemplo, la búsqueda por temas, y con un poco de paciencia y creatividad tal vez descubra una serie de posibilidades innovadoras:

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

Oportunidades de formación

Los Centros de Recursos para la Formación SALTO ofrecen diversos servicios en términos de formación en el ámbito de la juventud en Europa, incluido un Calendario Europeo de Formación, una base de datos que contiene una lista de los instructores experimentados en diferentes temas, y una Guía práctica para la formación que contiene métodos de formación, información de referencia y material de formación. Consulte el sitio web:

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

ERYICA

ERYICA se creó en 1986, cuando se puso de manifiesto la necesidad de cooperación e intercambios a nivel europeo. Desde entonces, el

organismo se ha expandido considerablemente y ahora es una organización coordinadora para la información juvenil general y el asesoramiento para jóvenes, que representa principalmente a los organismos nacionales de coordinación de toda Europa. En 2009, ERYICA contaba con 25 miembros, y cinco organizaciones afiliadas y tres organizaciones de cooperación. Su misión es fortalecer la información juvenil en Europa a través de diversas actividades y servicios para sus miembros:

Establecimiento de principios profesionales y documentos de apoyo

- Cara Europea de Información para los Jóvenes (véase la pág. 19).
- Indicadores para una política nacional de información juvenil (véase la pág. 21).
- Principios para la información juvenil en línea.
- Informe y documentos de referencia del Coloquio “Futuro de la información juvenil en Europa” (véase la pág. 24).
- Apoyo a la elaboración de normas y criterios nacionales para la información juvenil y a los conocimientos especializados sobre el tema.
- Intercambios de métodos, mejores prácticas y experiencias
- Organización de seminarios, visitas de estudio y grupos de trabajo.
- Fomento de la cooperación bilateral, por ejemplo, mediante el establecimiento de contactos entre socios apropiados.
- Boletín informativo de ERYICA, cuatro veces al año.
- Sitio web de ERYICA, incluidas noticias de todos los niveles y una plataforma de cooperación e información para los trabajadores de la información juvenil.

Formación de los trabajadores de la información juvenil

- Organización del curso de formación “YIntro – iniciación al ámbito de la información juvenil” para los trabajadores que se incorporan a este ámbito, y concesión de certificados ERYICA a todos los candidatos admitidos.
- Organización de cursos europeos “Formar de formadores” sobre el módulo YIntro.
- Apoyo a la formación nacional o regional a través de formadores experimentados y de material.
- El Grupo de Trabajo sobre Formación de ERYICA organiza continuamente cursos de formación adicionales y material adicional, y todos los miembros pueden ponerse en contacto con él para toda pregunta relacionada por la formación.

Iniciativas y proyectos europeos conjuntos

- Infomóvil: un sitio web orientado a los jóvenes que desean viajar o pasar cierto tiempo en otro país europeo que contiene información de primera mano, por ejemplo, sobre la vivienda, los viajes, los estudios, lugares para conocer a jóvenes, cosas que hacer, etc., proporcionada directamente por estructuras de información juvenil y coordinada y apoyada por ERYICA.
- Día Europeo de la Información Juvenil: el 17 de abril es la fecha en que se fundó ERYICA, y desde 2008 los centros y servicios de información han celebrado este día cada año.
- “Meet the Street”: Un proyecto de consulta a nivel europeo dirigido por ERYICA en 2008 y 2009 con el fin de averiguar, a través de entrevistas realizadas por jóvenes a jóvenes, qué es importante para los jóvenes europeos en lo que respecta a sus propias vidas.

La dimensión europea de la información juvenil

- Solicitar financiación para el desarrollo ulterior de la información juvenil en Europa a nivel centralizado, por ejemplo, dentro del programa “Juventud en Acción”

Promoción de la información juvenil a nivel europeo

- Discusión y colaboración con el Consejo de Europa, por ejemplo, en el Consejo Conjunto que dirige el Acuerdo de Colaboración entre el Consejo de Europa y ERYICA.
- Discusión y colaboración con la Comisión Europea.
- Discusión, colaboración, desarrollo de proyectos conjuntos y elaboración de declaraciones conjuntas relativas a la información juvenil como parte de la cooperación entre las cuatro redes (para obtener información sobre otras redes, véase más abajo).
- Presentación de la información juvenil y de sus beneficios en eventos y conferencias nacionales, y para los responsables de la formulación de políticas a todos los niveles a solicitud de los respectivos miembros.

Si estás interesado en obtener más información sobre la información juvenil de carácter general en Europa y/o en unirse a la Red de ERYICA, consulte el sitio web: www.eryica.org.

EURODESK

EURODESK es una red especializada en proporcionar información sobre oportunidades europeas para los jóvenes, apoyada por la Comisión Europea a través del programa “Juventud en Acción”.

La información que proporciona EURODESK incluye oportunidades de financiación para proyectos organizados por jóvenes, con jóvenes o para jóvenes; información sobre oportunidades individuales como estudiar, trabajar, actividades de voluntariado y vivir en otro país de Europa, y apoyo al diálogo estructurado entre la Unión Europea y sus ciudadanos jóvenes.

EURODESK también crea y actualiza la información disponible en el Portal Europeo de Juventud.

En muchos países, EURODESK coopera estrechamente con algunas estructuras de información juvenil, o con todas ellas. EURODESK puede ser una valiosa fuente de información en términos, por ejemplo, de buscar la base de datos para la posible financiación de sus proyectos, y también un socio que colabora estrechamente si la información europea es uno de los temas que desea ofrecer a los jóvenes que le consultan. El nivel de cooperación varía de un país a otro, y abarca desde simples intercambios de información, pasando por la organización de eventos y la publicación de material de manera conjunta, hasta la conversión de los centros de información juvenil en puntos de contacto locales de EURODESK.

Puede ponerse en contacto con la Oficina Europea de EURODESK o con su socio nacional a través del botón de contacto que figura en el sitio web europeo de EURODESK: www.eurodesk.eu.

EYCA

EYCA es la Asociación Europea del Carné Joven, que congrega a 62 organizaciones de carnés jóvenes establecidas en 41 países europeos. EYCA se propone promover la movilidad de los jóvenes y la información para los jóvenes en Europa, mediante la emisión de carnés jóvenes y

la facilitación a los jóvenes titulares de información actualizada permanentemente sobre diversos temas europeos.

En algunos países europeos, la información juvenil y los carnés jóvenes están estrechamente vinculados, y algunas veces son administrados incluso por la misma organización. En otros países, ambos están administrados por dos o más organizaciones independientes. No obstante, la cooperación con el sistema de carnés jóvenes siempre es un tema clave para la información juvenil de carácter general.

La cooperación a nivel local, regional o nacional puede variar ampliamente, desde campañas conjuntas y productos informativos conjuntos hasta la emisión de carnés en los centros de información juvenil y la facilitación de asesoramiento a los jóvenes sobre los beneficios que ofrecen los carnés.

Puede ponerse en contacto con la oficina europea de EYCA y el/los miembro(s) nacionales en su país a través del sitio web de EYCA, en la dirección: www.eyca.org

Consejo Europeo de la Juventud

El Consejo Europeo de la Juventud (FEJ) es una plataforma independiente y democrática dirigida por jóvenes que representa a 99 consejos nacionales de jóvenes y organizaciones internacionales de jóvenes de toda Europa. El CEJ participa en numerosos proyectos y discusiones diferentes a nivel de política relativos a la vida de los jóvenes en Europa, y tiene por objeto asegurar que se escuche su voz en lo que respecta a todas las cuestiones que sean pertinentes para ellos. Por lo tanto, el Consejo es un importante socio en la red para la información juvenil en términos tanto de cooperación práctica como de objetivos estratégicos comunes. Consulte el sitio web: www.youthforum.org.



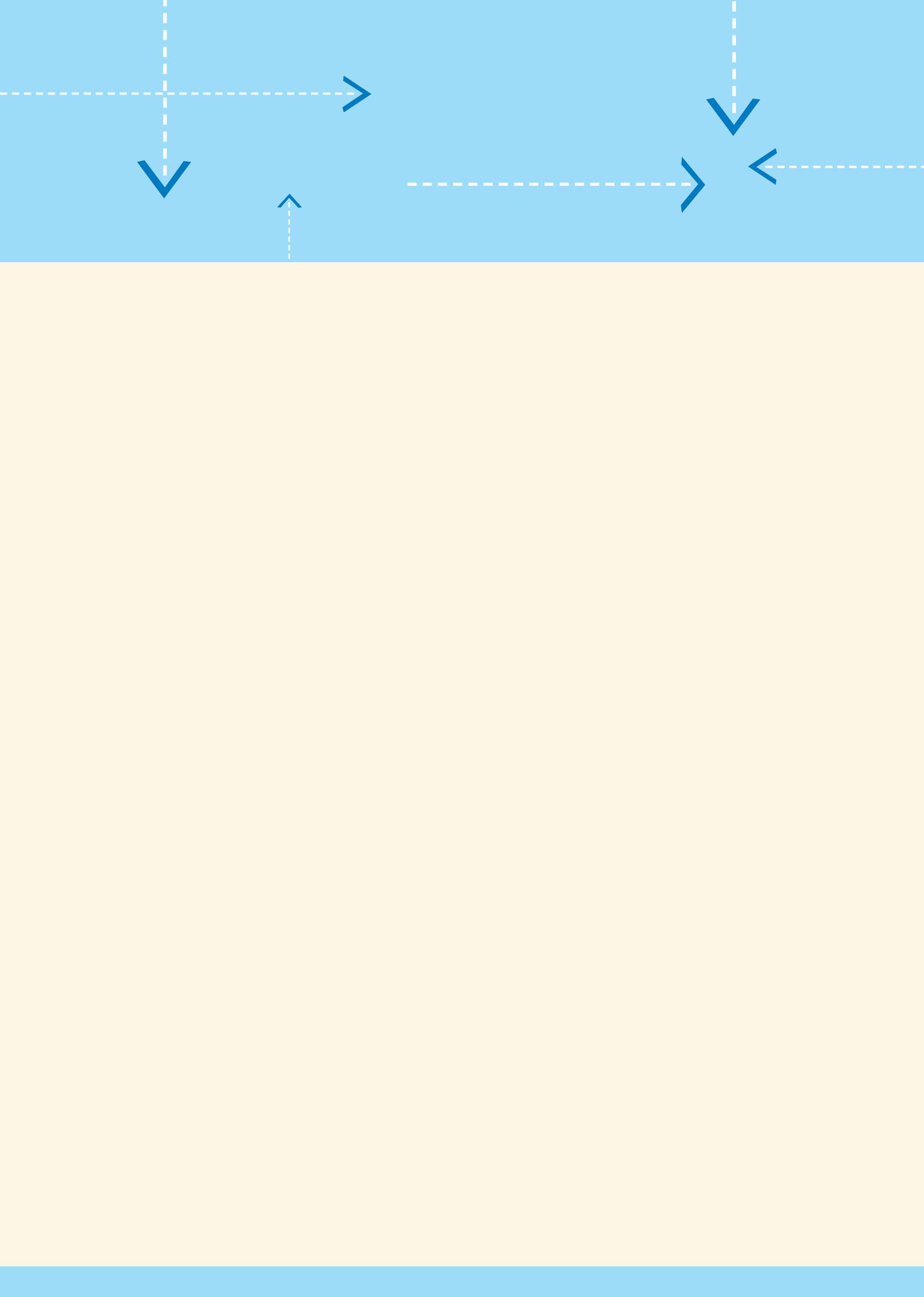
Entrevista con Rebeka B. (Eslovenia)

“Teléfono para la comunicación entre jóvenes”

Me impliqué en el teléfono para la comunicación entre jóvenes porque quería ayudar a otros jóvenes. Sé lo difícil que fue para mí cuando tuve problemas. He aprendido que la mejor persona, la que realmente comprende a la población de jóvenes, es alguien que también sea joven y que crea que muchos jóvenes sienten lo mismo que él.

Los mentores en MiSSS me enseñaron cómo ayudar a alguien que no confía en ti al principio y cómo hablar con jóvenes que tienen problemas. En MiSSS me sentí comprendida y alentada.

Rebeka B., 16 años, Ljubljana



Carta Europea de información Juvenil

Adoptada en Bratislava (República Eslovaca) el 19 de noviembre de 2004 por la 15ª Asamblea General de la Agencia Europea de Información y Asesoramiento para los Jóvenes (ERYICA)

Preámbulo

En las sociedades complejas, y en una Europa integrada que ofrece numerosos desafíos y oportunidades, el acceso a la información, así como la capacidad de analizarla y utilizarla, revisten una importancia creciente para la juventud europea. El trabajo de información juvenil es susceptible de ayudarles a lograr sus aspiraciones, y de fomentar su participación como parte activa de la sociedad. Dicha información ha de facilitarse de modo que amplíe las opciones disponibles para las y los jóvenes y fomente su autonomía y su capacitación.

El respeto a la democracia, los derechos humanos y las libertades fundamentales conlleva el derecho de toda la juventud a acceder a una información completa, objetiva, fiable y comprensible respecto de todas sus preguntas y necesidades. Este derecho a la información ha sido reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en la Convención Europea para la Protección de los derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, y en la Recomendación núm. (90) 7 del Consejo de Europa relativa a la información y al asesoramiento para los jóvenes en Europa. Este derecho constituye asimismo la base de las actividades de información juvenil emprendidas por la Unión Europea.

Introducción

El trabajo de información juvenil abarca todos los temas de interés para la juventud, y es susceptible de incluir un amplio abanico de actividades: información, asesoramiento, consejo, orientación, apoyo, capacitación y formación, trabajo en red, y remisión a servicios especializados. Dichas actividades pueden facilitarse por centros de información juvenil, por servicios de información para jóvenes de otras estructuras, o bien mediante procedimientos electrónicos y de otro tipo. Los principios de esta Carta pretenden ser de aplicación a cualquier modalidad de trabajo de información juvenil. Constituyen la base de aquellos estándares mínimos y patrones de calidad que han de establecerse en cada país como elementos de un enfoque integral, coherente y coordinado del trabajo de información juvenil, que es parte integrante de las políticas de juventud.

Principios

Los principios siguientes constituyen las directrices del trabajo de información juvenil, que procura garantizar el derecho de las y los jóvenes a la información:

1. Los centros y servicios de información juvenil estarán abiertos a toda la población joven sin excepción.
2. Los centros y servicios de información juvenil procurarán garantizar la igualdad en el acceso a la información para todos los jóvenes, con independencia de su ubicación, origen, género, religión, o clase social. Se prestará especial atención a los grupos desfavorecidos, así como a aquellos que presenten necesidades específicas.
3. Los centros y servicios de información juvenil deberán ser de fácil acceso, sin necesidad de cita previa. Deberán resultar atractivos, tener un ambiente agradable, y con un horario de funcionamiento que respete las necesidades de la gente joven.
4. La información disponible deberá basarse en las demandas juveniles, y en las necesidades de información que se detecten. Deberá abarcar todos los temas de eventual interés para la juventud, y adaptarse a nuevos asuntos que vayan surgiendo.
5. Cada usuario deberá ser respetado como individuo, y la respuesta a cada pregunta deberá ser personalizada. Todo ello deberá hacerse de modo que capacite a los usuarios, fomente el ejercicio de su autonomía, y desarrolle sus habilidades para analizar y utilizar la información.
6. Los servicios de información juvenil deberán ser gratuitos.
7. La información se facilitará de modo que se respete tanto la confidencialidad de los usuarios como su derecho al anonimato.
8. La información se facilitará de manera profesional por personal especialmente formado para ello.
9. La información ofrecida será completa, actualizada, precisa, práctica y fácil de utilizar.
10. Se harán todos los esfuerzos necesarios para asegurar la objetividad de la información, mediante el pluralismo y la comprobación de las fuentes utilizadas.
11. La información ofrecida deberá estar exenta de cualquier influencia religiosa, política, ideológica o comercial.
12. Los centros y servicios de información juvenil se esforzarán por alcanzar al mayor número posible de jóvenes, con procedimientos que resulten eficaces y adecuados para los distintos grupos y necesidades, y serán creativos e innovadores a la hora de elegir sus estrategias, métodos y herramientas.
13. Las y los jóvenes deberán tener la oportunidad de participar de modo apropiado en las distintas etapas del trabajo de información juvenil, a nivel local, regional, nacional e internacional. Dichas etapas podrán incluir, entre otras: la identificación de la demanda de información, la elaboración y difusión de la misma, la gestión y evaluación de los servicios y proyectos informativos, y las actividades de los grupos paritarios.
14. Los centros y servicios de información juvenil colaborarán con otros servicios y estructuras para la juventud, especialmente con aquellos situados en su área geográfica, y trabajarán en red con los intermediarios y restantes entidades que desarrollan su actividad con jóvenes.
15. Los centros y servicios de información juvenil ayudarán a las y los jóvenes, tanto en el acceso a la información facilitada a través de las modernas tecnologías de información y comunicación, como en el desarrollo de sus aptitudes de utilización de las mismas.
16. Cualquiera de las fuentes de financiación del trabajo de información juvenil deberá evitar toda actuación que impida a un centro o servicio aplicar la integridad de los principios de la presente Carta.

Principios de la información juvenil en línea

*Aprobados por la 20ª Asamblea General de ERYICA
Róterdam (Países Bajos), el 5 de diciembre de 2009*

Internet es una fuente de información y comunicación influyente, así como una parte integrada del entorno social de los jóvenes. La facilitación de información juvenil general y de asesoramiento a los jóvenes en línea, así como la facilitación de orientación sobre Internet, son nuevas tareas que complementan el trabajo actual de información juvenil.

Además del papel que desempeña la información juvenil, que ayuda a los jóvenes a encontrar la información apropiada y a tomar sus propias decisiones, la información juvenil en línea les ayuda a aprovechar al máximo los beneficios de Internet y a reducir al mínimo sus posibles riesgos.

La información juvenil en línea forma parte integrante del trabajo de información juvenil, por lo que deberá cumplir todos los principios formulados en la Carta Europea de Información Juvenil. Dado que la información juvenil en línea tiene algunas características específicas, se requiere un conjunto adicional de directrices.

Con el fin de asegurar unos servicios de información juvenil en línea de calidad, y de garantizar su valor añadido y su fiabilidad,

ERYICA, la Agencia Europea de Información y Asesoramiento para los Jóvenes, adoptó los siguientes principios.

1. La información juvenil en línea deberá ser exacta y actualizada y verificada. La fecha en que se haya elaborado o actualizado se deberá mencionar claramente.
2. El contenido se basará en las necesidades de los jóvenes. Dichas necesidades deben identificarse y evaluarse en un proceso continuo.
3. El contenido deberá ser una selección de información pertinente y gratuita que proporcione una visión general de diferentes opciones disponibles. Los criterios de selección aplicados deben hacerse públicos y se comprensibles.
4. La información juvenil en línea deberá ser comprensible para los jóvenes y presentarse de una forma que les resulte atractiva.
5. Los servicios de información juvenil en línea deberán poder ser utilizados por todos, en particular teniendo en cuenta los usuarios y grupos con necesidades específicas.
6. Cuando los jóvenes tengan la oportunidad de formular una pregunta en línea, deberá quedar claro el plazo en el que recibirán una respuesta. La respuesta deberá ser personalizada y deberá quedar claro quién la está proporcionando.
7. Cuando los jóvenes participen en la producción del contenido, la organización de información juvenil será responsable de la exactitud del contenido final.
8. Alentar a los jóvenes a expresar su opinión será una parte integrada del desarrollo continuo de los servicios de información juvenil en línea. Los comentarios deberán ser fáciles de presentar. Entonces deben evaluarse y utilizarse para ajustar el contenido. Se informará a los jóvenes del modo en que sus comentarios han tenido efectos en los servicios.
9. El autor y el objetivo de la información juvenil en línea deberán ser claros y visibles. Si se utiliza contenido de terceros, la fuente se indica claramente.
10. Debe quedar claro para los usuarios quienes son los proveedores del servicio de información juvenil en línea y cuál es su motivación. La información de contacto completa debería estar claramente indicada. Las fuentes de apoyo financiero deberán mostrarse de forma transparente.
11. Los servicios de información juvenil en línea deberían proporcionar métodos y orientación que ayuden a los jóvenes a aumentar sus competencias en materia de información y en línea.
12. Los servicios de información juvenil en línea deberán informar y orientar a los jóvenes sobre cómo actuar de un modo seguro y responsable en entornos en línea.
13. Los servicios de información juvenil en línea deberán ser un entorno seguro para los jóvenes.
14. La información juvenil en línea respeta y protege la vida privada de los usuarios, y les permite modificar o suprimir sus propios datos privados publicados.
15. Los servicios de información juvenil en línea respetan los derechos de autor de terceros y son conscientes de los suyos propios.
16. Los trabajadores de información juvenil deberán ser competentes en el uso de herramientas en línea y tener competencias en materia de información. Deberán estar al corriente de los nuevos acontecimientos y de la legislación pertinente, y mantenerse informados sobre las tendencias y las nuevas prácticas en línea entre los jóvenes.

indicadores para una política nacional de información juvenil

(adoptados en Ljubljana, el 24 de noviembre de 2005 por la 16ª Asamblea General de ERYICA)

Introducción

La información juvenil se ha convertido en un ámbito fundamental de las políticas nacionales y europeas de juventud. Es una de las cuatro esferas prioritarias de trabajo de los Objetivos Comunes adoptados en noviembre de 2003 por los Estados miembros de la Unión Europea, y es el tema de la Recomendación (90) 7 del Comité de Ministros del Consejo de Europa relativa a la información y asesoramiento de los jóvenes, y de la Carta Europea de Información Juvenil, que fue actualizada y adoptada el 19 de noviembre de 2004 en Bratislava (Eslovaquia) por la 15ª Asamblea General de ERYICA. Además de la participación de los jóvenes europeos en iniciativas y proyectos juveniles, en clubes de jóvenes y en organizaciones de jóvenes, la información juvenil puede desempeñar un papel importante en el desarrollo de su autonomía y en su educación no formal. Como parte del trabajo de la Agencia que tiene por objeto ayudar a los jóvenes a elaborar servicios de información juvenil de calidad, las organizaciones miembros de ERYICA han elaborado los siguientes indicadores para una política nacional de información juvenil. Estos indicadores, adoptados en la actualidad como una declaración de política de ERYICA por la Asamblea General de ERYICA, se proponen como directrices para las personas que trabajan en departamentos gubernamentales y otros organismos oficiales responsables de la política de juventud, así como para otras personas que están interesadas en el desarrollo del trabajo de información juvenil.

Conjunto de 12 indicadores

INDICADOR 1: Función de los gobiernos

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

INDICADOR 2: Legislación sobre la información juvenil

En función del nivel al que el gobierno tiene la competencia jurídica para la política de juventud en un país, la prestación de servicios de información juvenil debería tener una base jurídica en la legislación pertinente sobre la juventud.

INDICADOR 3: Financiación y dotación de personal estables

Con el fin de prestar sus servicios sobre una base profesional y sostenida, los servicios de información juvenil deberían ser financiados de manera adecuada, y contar con el personal adecuado, sobre la base de un plan de trabajo y un presupuesto anuales (o plurianuales).

INDICADOR 4: Igual acceso para todos

Los servicios de información juvenil, con independencia de que se presten a través de centros de información juvenil, de servicios relacionados con la juventud en otras estructuras o por medio de Internet o de otros medios de comunicación, deberían ser accesibles para todos los jóvenes. Esto conlleva una política relativa al establecimiento de centros de información juvenil, así como medidas para asegurar el acceso físico a los servicios, y la utilización de diversos métodos para llegar a grupos o personas con necesidades especiales.

INDICADOR 5: Dimensión regional o local

En función del nivel al que el gobierno tiene la competencia jurídica para la política de juventud en un país, la política (o estrategia) nacional de información juvenil debería tener una dimensión regional y local para que los servicios de información juvenil lleguen al máximo número de jóvenes. Las actividades regionales y locales deberían participar activamente en el apoyo al suministro de información juvenil.

INDICADOR 6: Investigación científica y conocimientos técnicos científicos

Toda política (o estrategia) de información juvenil debería basarse en unos conocimientos sólidos de las necesidades y expectativas de los jóvenes en materia de información. Estos conocimientos pueden adquirirse celebrando consultas con los jóvenes (inclusive alentándoles a realizar ellos mismos la consulta), consultando a aquellos que trabajan con jóvenes en la localidad de que se trate, y llevando a cabo una investigación científica sobre las cuestiones relativas a la información juvenil.

INDICADOR 7: Innovación

Los servicios de innovación juvenil deben tener por objeto mejorar continuamente la calidad de la información y los servicios de asesoramiento que proporcionan a los jóvenes. Esto requiere que una política (o estrategia) de información juvenil promueva la innovación y aliente a los trabajadores de información juvenil y a los jóvenes a reflexionar sobre cómo hacer frente de forma creativa a los nuevos retos y necesidades.

INDICADOR 8: Participación de los jóvenes

La promoción de la participación activa de los jóvenes en el trabajo de información juvenil debería ser un componente importante de una política (o estrategia) de información juvenil. Se deberían brindar oportunidades a los jóvenes para participar directamente, y de un modo constructivo, a todos los niveles del proceso de información juvenil, inclusive en la administración y evaluación de proyectos y servicios.

INDICADOR 9: Cooperación intersectorial

Una política de información integral y coherente requerirá la celebración de consultas y la cooperación entre muy diversos actores, incluidos departamentos gubernamentales, servicios oficiales de juventud, organizaciones juveniles voluntarias y jóvenes. Una forma posible de garantizar la cooperación intersectorial necesaria es el establecimiento de un comité o un grupo de trabajo intersectorial encargado de elaborar, apoyar, supervisar y aplicar la política (o estrategia) nacional de información juvenil.

indicadores para una política nacional de información juvenil

INDICADOR 10: Calidad de los servicios

Toda política (o estrategia) de información juvenil debería contemplar medidas para mantener y mejorar la calidad de los servicios de información juvenil y de asesoramiento prestados a los jóvenes. Estas medidas pueden basarse en la Carta Europea de Información Juvenil (2004), que es ampliamente aceptada como un conjunto de directrices en muchos países europeos, o en una carta nacional similar. Dicha carta sirve de base para la definición de unas normas mínimas y para elaborar métodos encaminados a evaluar la aplicación de factores de calidad, lo cual puede conducir a una etiqueta de calidad reconocida para los servicios de información juvenil.

INDICADOR 11: Formación

Un componente primordial de toda política nacional de información juvenil es el apoyo a la formación básica y permanente de los trabajadores de información juvenil, ya que la presencia de personal cualificado es una condición sine qua non para establecer y mantener un alto nivel de calidad en los servicios de información juvenil ofrecidos a los jóvenes.

INDICADOR 12: Diversidad en el suministro de información

Con el transcurso del tiempo, el trabajo de información ha evolucionado considerablemente. En los últimos años, ha integrado la utilización de tecnologías modernas de información y comunicación en la administración de datos, y en el suministro de información. En particular, Internet brinda nuevas posibilidades de facilitar el acceso de los jóvenes a información y asesoramiento, y puede utilizarse para mejorar la competencia de los medios de comunicación y las habilidades sociales de los jóvenes. A pesar de estos cambios, el contacto personal sigue siendo un componente esencial del proceso de información y asesoramiento que solicitan los usuarios y no puede ser complementado únicamente por tecnologías modernas. En el futuro, los centros de información juvenil, los puntos de información y los servicios móviles seguirán siendo parte integrante del trabajo de información juvenil. Para llegar al público más amplio posible, y con el fin de atender las necesidades de grupos específicos, una política (o estrategia) de información juvenil debería permitir a los servicios de información juvenil utilizar una amplia gama de medios y métodos de comunicación, incluida la participación de otros jóvenes, el trabajo de divulgación y la cooperación con otras estructuras (por ejemplo, escuelas) y eventos frecuentados por jóvenes.

Recomendación CM/Rec(2010)8 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la información juvenil

Recomendación CM/Rec(2010)8 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la información juvenil

El Comité de Ministros, a tenor de lo dispuesto en el artículo 15.b del Estatuto del Consejo de Europa,

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

Tomando en consideración:

- el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales (STE núm. 5);
- la Declaración y el Plan de Acción adoptados en la Tercera Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno del Consejo de Europa en Varsovia, en mayo de 2005;
- los resultados de la 8ª Conferencia de Ministros responsables de Juventud del Consejo de Europa, celebrada en octubre de 2008 en Kyiv;
- su Resolución CM/Res(2008)23 sobre la política de juventud del Consejo de Europa;
- el Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños contra la explotación y el abuso sexual (STE núm. 201), abierto a la firma el 25 de octubre de 2007;
- su Recomendación CM/Rec(2009)5 sobre medidas para proteger a los niños contra el contenido y comportamiento perjudiciales y para promover su participación activa en el nuevo entorno de la información y la comunicación;
- la Carta Europea Revisada sobre la Participación de los Jóvenes en la Vida Local y Regional;
- la resolución para fomentar la integración de las tecnologías de la información y la comunicación (CIT) en los sistemas educativos en Europa, adoptada en la 21ª reunión de la Conferencia Permanente de Ministros Europeos de Educación, celebrada en Atenas del 10 al 12 de noviembre de 2013;
- su Recomendación Rec(2004)15 sobre la gobernanza electrónica (e-gobernanza);

Considerando que:

- el respeto de la democracia, los derechos humanos y las libertades fundamentales conlleva que los jóvenes tengan acceso a información completa, comprensible y fiable sobre todas sus preguntas basadas en sus necesidades específicas;
- la información, y la capacidad de los jóvenes para evaluarla y utilizarla, son una condición sine qua non para su participación activa en la sociedad y su ciudadanía;
- los jóvenes participan cada vez más en la producción y publicación de información utilizando las posibilidades ofrecidas a través de las tecnologías de la información y la comunicación;

Teniendo presente los retos a los que se enfrentan los jóvenes al buscar información pertinente, evaluarla y utilizarla para su desarrollo personal, inclusive:

- copiar con una cantidad cada vez mayor de información;

- manejar información contradictoria y en continua evolución;
- ser conscientes de sus responsabilidades como “productores de información”;
- ser conscientes de los riesgos que conlleva la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación;
- proteger sus datos personales, y
- tener acceso al equipo informático y los programas informáticos necesarios y a Internet;

Considerando que la facilitación de información, asesoramiento y orientación en persona es incluso más importante en la actualidad que para generaciones anteriores, debido a que la inclusión social de los jóvenes es, hoy en día, un proceso más largo y complejo;

Subrayando la importancia que reviste la aplicación continua de la Recomendación No. R(90)7 del Comité de Ministros relativa a la información y el asesoramiento para los jóvenes en Europa, y reconociendo al mismo tiempo los grandes progresos realizados y los grandes logros obtenidos en el ámbito de la información y del asesoramiento para los jóvenes en los Estados miembros del Consejo de Europa desde 1990;

Recomienda que los gobiernos de los Estados miembros:

- consoliden y desarrollen los servicios de información juvenil y asesoramiento para los jóvenes existentes en Europa;
- potencien y fortalezcan el carácter general y multiinstitucional de los servicios de información juvenil y de asesoramiento para los jóvenes como servicios complementarios para los servicios especializados orientados a los jóvenes;
- se aseguren de que los jóvenes tengan acceso a información, y se beneficien de ella, adaptando las muy diversas formas y canales de información juvenil existentes a las necesidades de todos los jóvenes en los planos regional, nacional y europeo;
- al elaborar una política de juventud, tomen en consideración las necesidades en continua evolución de los jóvenes, utilizando los conocimientos adquiridos a través de las consultas celebradas por organizaciones populares que despliegan su actividad en el ámbito de la información juvenil y el asesoramiento a los jóvenes;
- fomenten la elaboración de nuevos métodos de trabajo, enfoques diversos y formas innovadoras de utilizar nuevos canales de información;
- alienten a los jóvenes a participar en la elaboración del contenido de la información juvenil, y de herramientas para la prestación de servicios y la formulación de políticas;
- promuevan la adquisición de competencias por los jóvenes relativas a la gestión de información, teniendo en cuenta que:
 - las competencias en materia de información deberían formar parte de la educación no formal, informal y formal;
 - los jóvenes deberían aprender manejar información adoptando un enfoque crítico y autodeterminado, y
 - los jóvenes deberían poder crear, producir y distribuir contenido informativo de una manera responsable;
- creen mayor conciencia entre los jóvenes acerca de los riesgos a los que se enfrentan como consumidores y creadores de información en línea;

Recomendación CM/Rec(2010)8 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la información juvenil

- i. sensibilicen a los jóvenes acerca de la difusión de sus datos personales cuando estén activos en comunidades sociales en línea;
- j. reconozcan la necesidad de unas normas de calidad para los servicios de información juvenil en línea y apoyen las iniciativas de calidad en este contexto a todos los niveles;
- k. creen mayor conciencia entre el personal encargado de la información juvenil, e impartan formación al mismo, en lo que respecta a los nuevos desafíos a los que se enfrenta el trabajo de información juvenil, y promuevan los intercambios de experiencias y prácticas entre los actores clave, y
- l. fomenten el acceso de los jóvenes desfavorecidos, incluidos aquellos con discapacidades, a la información en línea;

Recomendación núm. R(90)7 del Comité de Ministros a los Estados miembros relativa a la información y al asesoramiento para los jóvenes en Europa

Recomendación núm. R (90) 7 del Comité de Ministros a los Estados miembros relativa a la información y al asesoramiento para los jóvenes en Europa

(Adoptada por el Comité de Ministros el 21 de febrero de 1990 en la 434ª reunión de los Delegados de los Ministros)

El Comité de Ministros, a tenor de lo dispuesto en el artículo 15.b del Estatuto del Consejo de Europa,

Considerando que el objetivo del Consejo de Europa es lograr una mayor unidad entre sus miembros;

Teniendo presentes las conclusiones pertinentes de las Conferencias de Ministros Europeos responsables de Juventud (celebradas en Estrasburgo, el 17-19 de diciembre de 1985, y en Oslo el 11-12 de abril de 1988);

Considerando que los jóvenes tienen derecho a recibir información completa, comprensible y fiable, sin reservas, y asesoramiento sobre todos los problemas que les conciernen en todos los sectores, sin excepción, para que puedan tener una libertad de elección absoluta, sin discriminación ni influencia ideológica ni de otro tipo;

Considerando que dicha amplia información y asesoramiento desde muchos puntos de vista debería ayudar a promover la autonomía de los jóvenes;

Considerando que la información y el asesoramiento son un factor importante al aumentar la movilidad de los jóvenes, tanto a nivel individual como en grupos, y que dicha movilidad es esencial para fomentar el entendimiento y la paz entre los pueblos y para desarrollar el sentimiento de pertenencia a Europa,

I. Recomienda que los gobiernos de los Estados miembros:

1. promuevan la coordinación a nivel europeo, teniendo debidamente en cuenta la democracia, los derechos humanos y las libertades fundamentales de una política de información y asesoramiento concebida para todos los jóvenes y accesible por todos ellos; esto conlleva, inter alia, recopilar información en los planos local, nacional e internacional, y difundirla lo más ampliamente posible entre los jóvenes;

2. fomenten y apoyen la creación y/o el establecimiento de servicios apropiados de información y asesoramiento que cumplan los siguientes principios: los servicios deberían ser versátiles, las fuentes variadas, y las respuestas a las preguntas amplias; el derecho de los jóvenes al anonimato debería respetarse y la información debería ser fiable; el servicio debería ser accesible para todos sin discriminación, no debería tener un carácter comercial y debería promover la independencia de los jóvenes; a tal efecto, los gobiernos deberían:

- informar a los jóvenes y proporcionarles asesoramiento de conformidad con sus solicitudes directas y necesidades específicas;
- promover encuestas apropiadas a circunstancias nacionales específicas y que permitan la realización de estudios comparativos a nivel europeo de las necesidades de los jóvenes, y utilizar los resultados de dichas encuestas para adaptar continuamente los servicios y estructuras;
- garantizar la máxima fiabilidad de los servicios, y la validez de las fuentes y de la circulación de la información;

- fomentar la participación activa de los jóvenes en actividades de información y de asesoramiento orientadas a ellos;
 - reconocer la naturaleza complementaria de los servicios y organizaciones juveniles de información y asesoramiento, y fomentar la cooperación entre los mismos, reuniéndolos, por ejemplo, en organismos administrativos oficiales y en la preparación y difusión de información;
 - celebrar consultas entre sí sobre cuestiones relativas a la formación del personal de dichos servicios, con miras a proporcionarles las competencias necesarias para desempeñar las funciones que les corresponden en aplicación de esta recomendación;
 - promover intercambios de personal, en particular por medio de programas de becas, la comparación de las técnicas de información adoptadas por cada servicio, y períodos de formación en los servicios apropiados en los diferentes países, y
 - fortalecer su cooperación mutua, en particular entre países vecinos con afinidades culturales y lingüísticas, en cuestiones de formación, incluida formación avanzada, para las categorías del personal arriba mencionadas, o fomentar dicha formación en un contexto del Consejo de Europa, en particular a través del Centro Europeo de Juventud, siempre que esto no suponga la reducción de las actividades organizadas regularmente por y para las organizaciones juveniles;
3. apoyen la introducción de nuevas tecnologías en los servicios de información y asesoramiento, con miras a facilitar;

- el acceso directo de los jóvenes a la información y el asesoramiento sobre una base de autoservicio, a través de centros, servicios, los medios de comunicación y compañías de telefonía móvil;
- el almacenamiento, actualización, transferencia, comunicación, publicación y administración del producto, y
- el procesamiento de los datos, la compatibilidad de los datos, la utilización y el análisis de los datos en los planos local, regional, nacional e internacional, y la creación de una red de bancos nacionales de datos;

4. promuevan la investigación en el plano europeo, tanto de los métodos y técnicas de información y asesoramiento como de los métodos de evaluación de dichos servicios, y fomenten la recopilación y el intercambio a escala europea de documentación profesional sobre técnicas y métodos concebidos por profesionales e investigadores, y

5. apoyen la creación de una red europea de servicios de información y asesoramiento para jóvenes;

II. Pide al Secretario General del Consejo de Europa que señale en contenido de esta recomendación

a la atención de los gobiernos de los Estados que son partes en el Convenio Cultural Europeo, pero que no son miembros del Consejo de Europa.

Otros documentos de referencia

Consejo de Europa

Recomendación R(95)18 sobre la movilidad de los jóvenes, adoptada por el Comité de Ministros el 12 de octubre de 1995.

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

Resolución Res (98)6 sobre la política de juventud del Consejo de Europa, adoptada por el Comité de Ministros el 16 de abril de 1998.

Unión Europea

Libro Blanco de la Comisión Europea “Un nuevo impulso para la juventud europea”, COM(2001) 681 final, 21 de diciembre de 2011.

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

Objetivos comunes propuestos para la participación e información de los jóvenes, COM(2003) 184, en respuesta a la Resolución del Consejo de Europa de 27 de junio de 2002 relativa a un marco renovado para la cooperación europea en el ámbito de la juventud.

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

Resolución del Consejo, de 5 de diciembre de 2003, en materia de objetivos comunes relativos a la participación y la información de los jóvenes, Diario Oficial C141/3 de 24 de junio de 2005

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

Comunicación de la Comisión al Consejo sobre políticas europeas relativas a la participación y la información de los jóvenes Seguimiento del Libro Blanco “Un nuevo impulso para la juventud europea”: Aplicación

de los objetivos comunes en materia de participación e información de los jóvenes a fin de promover su ciudadanía europea activa: COM(2006) 417 final de 20 de julio de 2006.

La Asociación para la Juventud entre el Consejo de Europa y la Comisión

Estudio “El alcance socioeconómico del trabajo con jóvenes en Europa”, encomendado por la Asociación y llevado a cabo por el Instituto de Trabajo Social y Educación Social (ISS), Alemania, 2007.

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

Acuerdo de Colaboración entre el Consejo de Europa y ERYICA

“Directrices sobre cómo crear un Centro de Información Juvenil”, diciembre de 2001

“Los jóvenes y sus necesidades en materia de información en el contexto de la sociedad de la información”, por Neil Selwyn, para el Coloquio entre el Consejo de Europa/ERYICA “El futuro de la información juvenil en Europa”, Budapest, noviembre de 2007.

“El desarrollo de la información juvenil en Europa”, por Alexandra

Cangelosi, para el Coloquio entre el Consejo de Europa/ERYICA “El futuro de la información juvenil en Europa”, Budapest, noviembre de 2007.

Informe final sobre el Coloquio entre el Consejo de Europa/ERYICA “El futuro de la información juvenil en Europa”, Budapest, noviembre de 2007.