

Garantire la qualità nell'informazione e nella consulenza per la gioventù

Consigli pratici per migliorare
la Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù



Caporedattore:

Eva Reina

Editore:

Imre Simon, Beatriz Terreros

Collaboratori:

Patrick Burke, Youth Work Ireland, ERYICA GB Member
Gareth Gibson, Youth Work Ireland – Donegal Youth Services
Sophie Girardeau, CIDJ, France
Maria José Monzó, IBOVE, Spain
Chrysoula Karanthasi, Agence Nationale pour l'Information des Jeunes, Luxembourg
Eva Reina, ERYICA, Luxembourg
Imre Simon, ERYICA, Luxembourg
Claire Conlon, CIDJ France

Correzione bozze:

Jessica Walker

Traduzione italiana:

Alessia Mosca

Revisione:

Michela Serri, Eurodesk Italy, Membro ERYICA Italia

Design e illustrazioni:

Marina de los Ángeles Ferragut
<https://www.marinadelosangelesart.com/>



Copyright: ERYICA a.s.b.l.

Creative Commons CC-Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International
2019

La presente pubblicazione è stata realizzata con il sostegno del Consiglio Europeo.



Pubblicata in seno all'accordo vigente tra il Consiglio Europeo ed ERYICA, Agenzia Europea per l'informazione e la consulenza per la gioventù.

I punti di vista e le opinioni espresse in questa pubblicazione non sono necessariamente conformi a quelle del Consiglio Europeo.

Caro lettore,

Dopo essere stato eletto presidente di ERYICA, nell'aprile del 2016, mi sono chiesto quali fossero le questioni principali a cui desideravo contribuire, grazie alla mia conoscenza ed esperienza. Una delle più importanti era la **Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù**. Ho sempre riconosciuto la sua grande importanza e il suo ruolo di strumento promotore dell'informazione e della consulenza giovanile. Quindi, mi ha fatto molto piacere sapere che i nostri membri abbiano deciso di costituire un gruppo di lavoro per rinnovare la Carta.

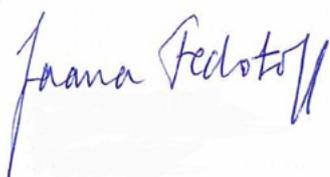
Dato il mio coinvolgimento sia nel precedente aggiornamento della Carta nel 2004, che nella creazione dei Principi per l'informazione giovanile Online del 2009, ero convinto che al tempo entrambi i documenti fossero davvero importanti. Ora che i servizi online e gli ambienti digitali sono completamente integrati nel nostro lavoro e nella nostra vita quotidiana, è difficile giustificare l'esistenza di due diversi documenti, soprattutto perché la nostra "vita online" non è più separata dalla nostra "realtà offline".

Quando iniziammo il processo di rinnovamento, fui felice di quanto i principi fossero pertinenti e aggiornati! Nulla di rilevante era stato omissso o dimenticato, ma era tempo di aggiornare il nostro messaggio e le nostre linee guida, il che ci ha dato l'opportunità di interrogarci su alcune questioni:

- Siamo ancora tutti d'accordo per ciò che concerne l'informazione e la consulenza per la gioventù?
- In che modo la Carta guarda al mondo e alla vita dei giovani, oggi e nel futuro?
- In che modo essa risponde alle necessità dei professionisti, dei servizi di qualità YI e delle organizzazioni nazionali e locali?
- La Carta e la nuova strategia ERYICA si supportano a vicenda?
- E' necessario utilizzare un linguaggio ed una struttura che siano più chiari a chi legge il documento?

Il ruolo della Carta è quello di fornire delle linee guida per l'informazione etica dei giovani e il lavoro di consulenza. Si tratta di un pilastro per lo sviluppo dell'informazione per la gioventù a livello nazionale, regionale e locale. La Carta stabilisce gli standard professionali minimi e i principi qualitativi per coloro che lavorano nell'ambito dell'informazione giovanile. La Carta rappresenta inoltre uno strumento di tutela e *lobbying*!

Questa brochure è un memorandum esplicativo che facilita l'applicazione della Carta stessa e ne avvicina i principi alla nostra vita lavorativa di ogni giorno. La Carta, lo strumento di autovalutazione qualitativa ERYICA e il nascente "Marchio di qualità europeo dell'informazione per i giovani", costituiscono i tre pilastri dell'informazione giovanile in Europa. Credo fermamente che questa brochure possa contribuire ad un uso più appropriato dei principi della Carta.



Jaana Fedotoff
Presidente de ERYICA



CONTENUTI

INTRODUZIONE

Cos'è l'informazione per la gioventù?

Cos'è la Carta Europea dell'Informazione per la gioventù?

Scopi della guida

LA CARTA

Preambolo della Carta Europea dell'Informazione per la gioventù

Principi della Carta Europea dell'Informazione per la gioventù

I PRINCIPI DELLA CARTA- DALLA TEORIA ALLA PRATICA

- Indipendente
- Accessibile
- Inclusiva
- In linea con le esigenze
- Emancipativa
- Partecipativa
- Etica
- Professionale
- Dinamica



Cos'è l'informazione per la gioventù?

I servizi di informazione e consulenza per la gioventù forniscono **informazioni di qualità e assistenza** ai giovani, aiutandoli a prendere decisioni consapevoli al fine di condurre la propria vita fattivamente.

I servizi:

- forniscono **informazioni oggettive, affidabili ed esaustive** in **modo professionale**;
- forniscono una vasta gamma di opzioni e opportunità, basate sui **bisogni** dei giovani;
- sono basati su risorse **variegata e certificate**, poiché utilizzano vari **canali di comunicazione**, così da essere accessibili per tutti i giovani;
- assistono i giovani nel percorso di gestione di un **sovraccarico di informazioni** e promuovono la loro alfabetizzazione mediatica;
- si assicurano che essi siano consapevoli dei loro **diritti** e che siano capaci di valutare criticamente le informazioni di cui fruiscono e
- **incoraggiano i giovani a fare le proprie scelte** e a trovare la soluzione migliore.

Cos'è la Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù?

Nel 1993, l'Assemblea Generale ERYICA ha adottato la **Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù**, che da allora è diventata il punto di riferimento per i principi professionali e le linee guida per l'informazione e la consulenza per la gioventù in Europa.

I principi della Carta devono essere applicati a tutti i tipi di lavoro relazionati all'informazione per la gioventù, con lo scopo di garantire il diritto per i giovani di usufruire di informazioni complete, affidabili e aggiornate. Costituiscono una base per quegli standard minimi e misure di qualità applicabili a tutte le nazioni, come parte di un approccio completo, coerente e coordinato alle direttive per l'informazione e la consulenza per la gioventù.

La 29a Assemblea Generale ERYICA ha adottato una versione aggiornata della Carta per l'Informazione per la Gioventù nel 2018.

Ulteriori informazioni riguardo la Carta e le relative traduzioni sono disponibili sul sito eryica.org



L'obiettivo di questa guida è di:

- Fornire una spiegazione completa per l'implementazione dei principi della Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù;
- Stabilire una serie di funzioni che sono essenziali per garantire qualità nei servizi di informazione e consulenza per la gioventù;
- Fornire assistenza su come pianificare e stabilire nuovi servizi;
- Supportare ulteriori sviluppi e valutazioni dei servizi di informazione e consulenza già esistenti;
- Guidare le parti interessate e i decisori politici coinvolti al supporto dell'informazione e del counselling giovanile;
- Accentuare l'importanza nel fornire e nel ricercare i servizi di consulenza e informazione giovanile tra i decisori e i responsabili delle politiche.

Questa guida non:

- prescrive un'unica modalità di distribuzione delle informazioni e la consulenza
- costituisce una guida completa per la creazione e la gestione dei servizi informativi per la gioventù

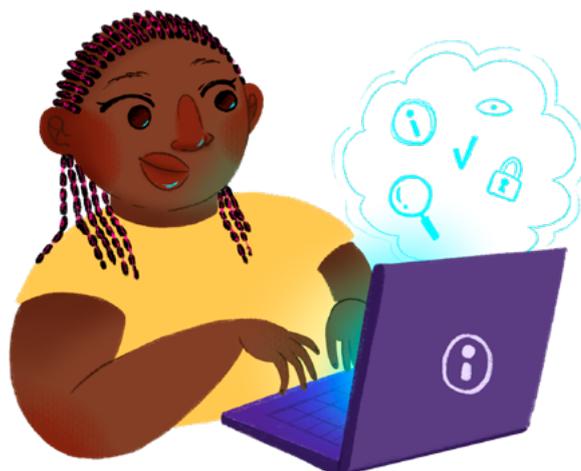
per questi scopi, consultare lo **Starter Kit per l'Informazione per la gioventù e il Compendio sulle Strutture per l'informazione e la consulenza nazionale giovanile**, entrambi disponibili sul sito eryica.org.

- fornisce uno strumento di garanzia per la qualità dei servizi di informazione per la gioventù

per questi scopi, consultare **Quality Management in Youth Information and Counselling - A Competency Development Framework** sul sito eryica.org. Inoltre, ERYICA, in collaborazione con il Consiglio Europeo, sta preparando una *Quality Label* europea per l'informazione per la gioventù.

fornisce dettagli sulla realizzazione delle buone prassi

Per questi scopi, consultare gli opuscoli **ERYICA Good Practice in Youth Information** sul sito eryica.org.



CARTA EUROPEA DELL'INFORMAZIONE PER LA GIOVENTÙ

Approvata il 27 Aprile 2018 a Cascais (Portogallo) dalla 29esima assemblea generale dell'Agenzia europea per l'informazione e la consulenza per la gioventù (ERYICA)

Preambolo

Viviamo in società complesse e digitalizzate e in un mondo che ci offre numerose sfide e opportunità. L'accesso alle informazioni e la capacità di analizzarle e utilizzarle diventano sempre più importanti per i giovani europei e non solo. Il lavoro di informazione può aiutare i giovani a realizzare le loro aspirazioni e al contempo promuovere la loro partecipazione in qualità di membri attivi della società. Le informazioni devono essere fornite in modo da ampliare le possibilità di scelta a disposizione dei giovani, e di promuovere la loro autonomia e la loro emancipazione. Il rispetto della democrazia, dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali implica il diritto per tutti i giovani di disporre di informazioni complete, oggettive, comprensibili ed affidabili riguardo tutte le loro richieste e bisogni. Tale diritto alle informazioni è stato riconosciuto nella Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo, nella Convenzione sui diritti del bambino, nella Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali, e nella Raccomandazione N° (90) 7, CM/Rec(2010)8 e CM/Rec(2016)7 del Consiglio d'Europa relativa alle informazioni e alla consulenza da fornire ai giovani in Europa. Questo diritto è inoltre alla base delle attività di informazione per i giovani intraprese dall'Unione Europea.

Il lavoro di informazione per la gioventù abbraccia tutti i temi di loro interesse e può includere una vasta gamma di attività: informazione, consulenza, supporto, affiancamento, peer-to-peer, lavoro di rete e rinvio ai servizi specializzati; tutte attività volte ad un maggiore coinvolgimento e ad una maggiore emancipazione della gioventù. Tali attività possono essere svolte direttamente dai centri di informazione per i giovani, o attraverso i servizi d'informazione per i giovani di altre strutture. I principi della Carta devono essere applicati a tutti i tipi di lavoro relazionati all'informazione per la gioventù. Costituiscono una base per gli standard minimi e per le misure di qualità applicabili in ogni nazione, come parte di un approccio completo, coerente e coordinato alle direttive dell'informazione per la gioventù, che è parte integrante delle politiche che ne regolano il funzionamento.



I principi

1. INDIPENDENTE

- 1.1 Le informazioni fornite sono complete, forniscono una panoramica delle diverse opzioni disponibili e sono basate su fonti verificate e diversificate.
- 1.2 Le informazioni fornite sono indipendenti da qualsiasi orientamento religioso, politico, ideologico o commerciale.
- 1.3 Le fonti di finanziamento dell'informazione per la gioventù non compromettono la messa in atto dei seguenti principi.

2. ACCESSIBILE

- 2.1 I servizi di informazione per la gioventù garantiscono parità di accesso.
- 2.2 I servizi e i centri di informazione per la gioventù sono facilmente accessibili, vantaggiosi e visibili per i giovani.
- 2.3 Le informazioni per la gioventù sono comprensibili ai giovani.

3. INCLUSIVA

- 3.1 I servizi di informazione per la gioventù sono aperti a tutti i giovani senza alcuna discriminazione.
- 3.2 I servizi di informazione per la gioventù sono gratuiti.
- 3.3 I centri di informazione e i servizi di informazione per la gioventù si impegnano per riuscire ad entrare in contatto con tutti i giovani, usando delle modalità che siano efficaci ed adatte ai diversi gruppi e alle loro disparate esigenze.

4. IN LINEA CON LE ESIGENZE

- 4.1 I servizi di informazione per la gioventù sono basati sui bisogni dei giovani.
- 4.2 I servizi di informazione per la gioventù sono basati sui bisogni dei giovani.
- 4.3 Tutti gli utenti vengono rispettati come individui e le risposte ad ogni quesito sono personalizzate in modo da essere efficaci ed appropriate.
- 4.4 Le strutture in cui vengono erogati i servizi di informazione per la gioventù possiedono sufficienti risorse umane tali da garantire supporto e servizi personalizzati.

5. EMANCIPATIVA

- 5.1 I servizi di informazione per la gioventù spingono i giovani ad emanciparsi e incoraggiano la loro indipendenza.
- 5.2 I servizi di informazione per la gioventù forniscono ai giovani le abilità di alfabetizzazione mediatica e informativa, in modo da poter agire in modo sicuro e responsabile.
- 5.3 I servizi di informazione per la gioventù promuovono la partecipazione e la cittadinanza attiva.

6. PARTECIPATIVA

- 6.1 I giovani partecipano ai processi di produzione, diffusione e valutazione delle informazioni, su diversi livelli e in svariate forme.
- 6.2 I servizi di informazione per la gioventù offrono piattaforme per attività peer-to-peer.
- 6.3 Ai giovani viene richiesto un feedback, che costituisce parte integrante di un continuo miglioramento dei servizi.

7. ETICA

- 7.1 I servizi di informazione per la gioventù rispettano i diritti sulla privacy, la riservatezza e l'anonimato. Tali servizi garantiscono ai giovani un ambiente sicuro.
- 7.2 I criteri utilizzati nella scelta delle informazioni sono pubblici e comprensibili. L'autore e gli scopi delle informazioni sono chiari e manifesti.
- 7.3 Tutte le informazioni presentate e diffuse sono precise, complete, aggiornate e verificate.

8. PROFESSIONALE

- 8.1 I servizi di informazione per la gioventù vengono forniti in modo professionale da uno staff qualificato.
- 8.2 I funzionari possiedono competenze informative e mediatiche.
- 8.3 I servizi di informazione per la gioventù cooperano con tutti i soggetti coinvolti in modo da individuare i bisogni, creare sinergie, condividere esperienze e rendere utili le informazioni.
- 8.4 Gli operatori cooperano a livello locale, regionale, nazionale, europeo e internazionale e condividono buone prassi e conoscenze.
- 8.5 Gli operatori dell'informazione per la gioventù si accertano del fatto che i giovani abbiano le conoscenze e le abilità adeguate all'utilizzo dei servizi digitali a loro destinati.

9. DINAMICA

- 9.1 I servizi di informazione per la gioventù utilizzano strategie, metodi e strumenti innovativi per entrare in contatto con i giovani.
- 9.2 Gli operatori dell'informazione per la gioventù sono informati riguardo tutti cambiamenti e le leggi rilevanti e si tengono aggiornati sulle tendenze in voga tra i giovani.
- 9.3 I funzionari dell'informazione per la gioventù sono attori dinamici nel panorama dei media e dell'informazione, per garantire che la qualità delle informazioni sia tangibile.

I principi della Carta
-Dalla teoria alla pratica



1. INDIPENDENTE

Coloro che forniscono le informazioni per la gioventù sono indipendenti, dal momento che offrono informazioni complete e si mantengono imparziali, a prescindere dalla fonte di finanziamento. Occorre:

- Fornire informazioni prive di qualsiasi orientamento religioso, politico, ideologico o commerciale.
- Evitare di rivolgersi direttamente al giovane interessato durante il processo decisionale.
- Preferire i fatti alle opinioni.
- Supportare i giovani nello sviluppo del pensiero critico.
- Fornire fonti di informazione variegata ed attendibili.

BUONE PRASSI

“Esponiamo le varie opzioni possibili ai giovani che si trovano in una specifica situazione. Non diciamo loro cosa fare. Piuttosto, incoraggiamoli a prendere decisioni indipendenti e ponderate, basate sulle informazioni che ricevono e sui propri valori. Utilizziamo fonti attendibili e forniamo loro informazioni complete e imparziali, riguardo le varie opzioni disponibili. Guidiamoli verso servizi e informazioni aggiuntive, che siano sempre affidabili, nel caso in cui avessero bisogno di ricevere ulteriore supporto. ”

Riina Papinaho, Information Advisor @ [Servicio de IJ NuorteneIämä.fi](#), Finlandia

TESTIMONIANZA

“Negli ultimi 10 anni, ho frequentato il Centro per l'informazione per la gioventù e posso dire che mi ha aiutato così tanto che potrei perfino scrivere un libro! Quando ho delle difficoltà, non c'è posto migliore in cui andare. I funzionari dell'informazione per la gioventù sono sempre obiettivi e ti aiutano a trovare una soluzione anche quando pensavi di aver perso la speranza!”

Jay (24) – Letterkenny, Irlanda



2. ACCESSIBILE

I servizi e i centri di informazione giovanile sono facilmente fruibili, sono convenienti e ben in vista per i giovani. Occorre:

- Realizzare servizi fruibili da tutti i giovani, compresi coloro che hanno particolari esigenze o minori opportunità.
- Fornire informazioni attraverso una grande varietà di canali online e offline.
- Utilizzare un linguaggio amichevole e comprensibile e descrizioni visive.
- Avere orari di lavoro che siano flessibili e compatibili con le esigenze dei giovani.
- Per la realizzazione dei centri e dei servizi, utilizzare dei luoghi che siano facilmente accessibili, ben visibili e frequentati dai giovani.
- Creare un'atmosfera accogliente, cordiale e amichevole.

BUONE PRASSI

“Il centro informazione per la gioventù di Letterkenny punta ad essere un centro ampiamente accessibile, in un senso prettamente fisico, ma anche umano. Il nostro team vanta una vasta varietà linguistica e culturale che ci permette di andare oltre le barriere comunicative con i giovani. Relativamente agli orari lavorativi, possiamo dire che il Centro Informazioni per la gioventù lavora 5 giorni a settimana, dalla mattina presto alla tarda serata, per poterci mettere in contatto con vari gruppi di ragazzi con età compresa tra i 12 e i 30 anni.”

Gareth Gibson, Youth Information Manager @ Donegal Youth Service, Irlanda

TESTIMONIANZA

WAT WAT ha realizzato una votazione per le elezioni europee e nazionali in Belgio, nel Maggio 2019. Tutti gli stand hanno presentato un video con una breve spiegazione ed esponendo i pro e i contro.

“Ho visto tutti i video dall’inizio alla fine. Mi hanno davvero aiutato a crearmi la mia personale opinione. Ho fatto altre votazioni, ma le risposte non erano mai così chiare. Qui, qualsiasi domanda aveva una spiegazione. Fantastico!”

Noa (16)- Antwerp, Belgio



3. INCLUSIVA

I servizi di informazione per la gioventù sono aperti a tutti e non fanno discriminazione di colore, etnia, genere, età, lingua, religione, pensiero politico o opinione, nazionalità, origine geografica o sociale, disabilità, nascita, orientamento, identità o espressione sessuale, o qualsiasi altra situazione, così come stabilito dagli standard sui diritti umani. Occorre:

- Impegnarsi ad essere sensibili nei confronti delle differenze ed aperti a tutti i giovani.
- Assicurare servizi informativi per la gioventù che siano gratuiti e no-profit.
- Ascoltare e supportare i ragazzi nel percorso di individuazione dei loro bisogni e interessi sin dal primo contatto; rivolgersi ad altri servizi se necessario.
- Utilizzare un metodo di approccio poliedrico, garantendo servizi innovativi e canali di diffusione appropriati.
- Dialogare sempre con i tutti i ragazzi, specialmente con coloro che hanno minori opportunità, che sono a rischio di esclusione sociale o semplicemente disinteressati.
- Stabilire servizi adeguati per la condivisione e la consultazione incrociata con collaboratori interni o esterni.

BUONE PRASSI

“Il network dei nostri Centri di Informazione per la gioventù partecipa, supporta e promuove progetti e azioni a livello locale e regionale, cercando di ottenere l’integrazione dei giovani ragazzi appartenenti alle comunità Rom.

*Lavoriamo anche con giovani migranti, rifugiati e ragazzi provenienti da altre situazioni disagiate. Per esempio, il centro per l’informazione di Lisbona supporta la terza edizione della formazione internazionale **La voce dei giovani migranti**, che punta al potenziamento delle capacità e alla condivisione delle conoscenze su come ridurre la distanza tra giovani migranti e istituzioni locali.”*

Margarida Saco, Youth information worker and trainer @ Portuguese Institute of Sport and Youth , Portogallo.

TESTIMONIANZA

“Vivendo in una piccola cittadina della zona rurale di Cipro, il centro per l’informazione giovanile di Agros è stato il posto in cui ho trovato tutte le informazioni che cercavo. I loro servizi mi hanno aiutato nella mia vita personale, formativa e professionale. Lo stesso vale per molti altri ragazzi che conosco che vivono nella zona rurale di Troodos.”

Stelios (24) – Agros, Cipro



5. EMANCIPATIVA

L'informazione per la gioventù permette ai giovani di sfruttare tutto il loro potenziale, aiutandoli ad identificare le loro aspirazioni e a prendere decisioni consapevoli. Occorre:

- Non influenzare i giovani, ma incoraggiarli a prendere autonomamente le proprie decisioni.
- Fornire meccanismi di supporto al fine di rendere i giovani informati e parte attiva della cittadinanza.
- Incoraggiare l'impegno dei giovani nei processi decisionali su qualsiasi livello.
- Promuovere l'alfabetizzazione mediatica per consentire ai giovani di prendere decisioni ponderate e di comportarsi correttamente online.
- Informare i giovani riguardo ulteriori servizi e opportunità fruibili.

BUONE PRASSI

“Impiegati qualificati sono sempre a disposizione per incoraggiare i ragazzi a trovare la soluzione giusta, monitorando i loro progressi. Un'attenzione particolare viene data ai giovani immigrati in cerca di informazioni importanti, specialmente nel campo dell'integrazione culturale, sociale e politica. Ciò consente grandi risultati nel campo dell'educazione di bambini e adolescenti, nella formazione continua, nelle opportunità di lavoro, nella coesione sociale, nell'accettazione delle comunità locali e in un'efficace trasmissione di informazioni e creazione di contatti.”

Matjaž Medvešek, youth information worker and advisor @ MISSS, Slovenia

TESTIMONIANZA

“Voglio ringraziare il gruppo Facebook BORSA DE FEINA- INFOJOVE perché grazie ai loro post ho trovato lavoro! Ho appena iniziato e sono davvero felice. E un messaggio per chi ancora è alla ricerca: non arrendetevi! Il meglio deve ancora venire!”

Laura (27)- Isole Baleari, Spagna



6. PARTECIPATIVA

I servizi partecipativi dell'informazione per la gioventù stimolano e coinvolgono i giovani nella progettazione e nell'erogazione del servizio. Occorre:

- Offrire ai giovani l'opportunità e i mezzi per partecipare alla progettazione e l'erogazione del servizio.
- Coinvolgere i giovani nelle attività di creazione, co-progettazione e divulgazione delle informazioni.
- Considerare i ragazzi come dei veri e propri collaboratori per poter dialogare in modo efficiente, poi, con i loro coetanei.
- Promuovere iniziative per i giovani per renderli cittadini attivi e farli sentire parte attiva della propria comunità.
- Incoraggiare i giovani a fornire dei feedback e dei suggerimenti riguardo iniziative per il miglioramento dei servizi offerti e tenere sempre in considerazione i loro suggerimenti.
- Integrare il numero di rappresentanti giovanili e del comitato consultivo nel processo decisionale.

BUONE PRASSI

*“La serie de podcasts “Teeviit tulevikku” (señal hacia el futuro) ofrece información para jóvenes de 13 a 26 años, que **participan en la fase de diseño**. Hay un experto en el tema en cada programa que brinda información valiosa y explicaciones. Se invita a jóvenes a compartir sus propias experiencias, que se combinan con información ética y fiable sobre diferentes temas. El equipo de podcasts (expertos, informadores juveniles y jóvenes) garantiza que todos los temas y programas estén libres de prejuicios y sean transparentes y respetuosos con la gente joven”.*

Kaie Pranno, Chief Expert @ Estonian Youth Work Centre, Estonia

TESTIMONIANZA

“Mi sono unita al Team “The Sprout Editorial” quando avevo 17 anni. Ero molto entusiasta, ma meno sicura di me. Nei 12 mesi successivi, sono diventata direttrice responsabile dell'ambito musica di “The Sprout”, pubblicando dozzine di recensioni di musica dal vivo. Una di queste è stata selezionata da uno dei giornali più prestigiosi del Regno Unito, The Guardian, dandomi la possibilità di ottenere un lavoro retribuito come reporter. Raggiunta una maggiore sicurezza, sono stata presa per partecipare ad un corso di giornalismo in un'università canadese.”

Sophie (18) – Cardiff, Galles, Regno Unito



7. ETICA

Alla base dei servizi di informazione per la gioventù vi è una vasta gamma di diritti riconosciuti dal diritto internazionale (per esempio la Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza del 1989); vi è, quindi, anche il rispetto dei giovani. Occorre:

- Offrire ai giovani ambienti sicuri e riservati, per permettere loro di esplorare ed esprimere liberamente i propri bisogni, aspirazioni ed esperienze.
- Fornire servizi nel rispetto della privacy e dell'anonimato.
- Stabilire una lista di criteri di trasparenza per la selezione delle informazioni.
- Essere acritici, trasparenti e comprensibili.
- Illustrare agli utenti i propri diritti e doveri come cittadini.
- Conformarsi alla legislazione e all'ordine pubblico.
- Nel caso di dubbi, riconoscerli liberamente e rivolgersi, quindi, ad un altro servizio.

BUONE PRASSI

“Lo sportello unico di informazione per la gioventù all'interno di Agenzija Zghazagh gestisce parecchie pratiche, visto il numero elevato di collegamenti che ha con altri enti che lavorano nell'ambito giovanile. In base alle diverse pratiche, gli impiegati del centro dell'informazione per la gioventù forniscono un'assistenza affidabile e su misura, legate alle esigenze dei giovani. Diamo un supporto etico e personalizzato e ci assicuriamo sempre che le informazioni condivise siano protette in base alle politiche sulla privacy e le procedure stabilite dal servizio.”

Sarah Spiteri, Youth information Officer @ Agenzija Zghazagh, Malta

TESTIMONIANZA

“Sono orgoglioso di dire che gli impiegati del Centro Infogiovani hanno avuto un ruolo essenziale nel mio sentirmi a mio agio in Irlanda. Sin dal primo giorno c'è sempre stato qualcuno con cui poter parlare delle mie sensazioni e dei problemi quotidiani.”

Lea (16) – Germania, esperienza come ragazza alla pari in Irlanda



8. PROFESSIONALE

I servizi di informazione per la gioventù vengono forniti da un personale qualificato, in modo professionale e rispettoso. La garanzia della qualità delle informazioni prodotte e diffuse è una priorità per noi. Occorre:

- Includere piani di formazione e potenziamento nella strategia di lavoro.
- Assicurarsi che gli impiegati possiedano capacità avanzate nel campo dei media e della competenza informativa.
- Sviluppare una serie di procedure operazionali che siano incentrate sui giovani.
- Assicurare che vengano create delle collaborazioni strategiche e funzionali, a livello locale, regionale, nazionale e internazionale.
- Lavorare in modo coordinato e interconnesso con gli altri servizi e le altre parti interessate.

BUONE PRASSI

“Al nostro sito informativo watwat.be lavorano più di 70 esperti, su più di 100 argomenti diversi. Ogni esperto ha il proprio accesso al sito. Dopo che uno di essi scrive qualcosa sul sito, uno dei redattori di De Ambrassade controlla che il contenuto sia scritto conformemente ai diritti e le esigenze dei giovani. De Ambrassade dà il proprio feedback agli esperti. In questo modo essi imparano a scrivere autonomamente contenuti adeguati.

L'esperto, dopo la pubblicazione del contenuto, può visionare sia il numero di visualizzazioni che le valutazioni dell'articolo.”

Marian Michielsens, Youth Information Officer @ De Ambrassade, Belgio

TESTIMONIANZA

“Mi sentivo completamente persa quando ho saputo dell'esistenza di CIDJ. Non avevo idea di cosa stessi facendo né di cosa volessi fare, ma loro mi hanno aiutata a costruirmi una serie di possibilità. Semplicemente grazie al loro supporto e alla loro attenzione, sono riuscita a prendere la decisione migliore della mia vita.”

Jérôme (23)- Île-de-France, Francia



9. DINAMICA

Gli impiegati dell'informazione per la gioventù devono sempre puntare ad essere dinamici, creativi, innovativi e pronti a sperimentare nuovi modi di approcciarsi ai giovani ragazzi.

- Sviluppare una strategia che possa seguire le tendenze e possa comprendere la cultura, lo scenario e le preferenze giovanili.
- Essere costantemente propensi al miglioramento delle capacità e all'acquisizione di nuove competenze.
- Familiarizzare con strumenti digitali innovativi ed essere parte attiva nel nuovo contesto dei media.
- Assicurarsi che i servizi di informazione per la gioventù siano fruibili e interessanti per i giovani.
- Monitorare e informare i giovani riguardo i cambiamenti legislativi rilevanti e che potrebbero riguardarli.
- Mappare gli spazi, i contesti e gli attori che intervengono nell'attività di sensibilizzazione giovanile; e
- Collaborare con le parti interessate per costruire nuove collaborazioni su diversi livelli.

BUONE PRASSI

“Sono sempre aggiornata e controllo attivamente gli studi riguardanti il settore. Inoltre, scopro sempre nuovi lavori, incontrando la persona che ha creato o ricoperto quel ruolo. Partecipo a dibattiti, lavori di gruppo e seminari di buone prassi. Tutto questo per poter consigliare i ragazzi nel modo più adeguato e poter soddisfare le loro aspettative e i loro bisogni. Mi impegno per essere sicura che le informazioni fornite ai giovani siano affidabili e aggiornate, così che possano avere la giusta base di partenza per prendere la loro decisione.”

Valérie Deflandre, Youth Advisor @ CIDJ, Francia

TESTIMONIANZA

“L'infomobil Tirol-MobilisierBar” è una soluzione divertente e interessante. Il van è presente a diversi eventi, a cui io partecipo con i miei amici e diventa un luogo di incontro, in cui trovare informazioni utili. Quali giovani ragazzi, è importante per noi essere a conoscenza dei nostri diritti.”

Simon (17) – Tirol, Austria





_____ european youth information
and counselling agency

ERYICA a.s.b.l.
www.eryica.org
secretariat@eryica.org



ISBN 978-2-919810-14-7



9 782919 810147