

Διασφάλιση Ποιότητας στον Τομέα Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής Νέων

Πρακτικές συμβουλές για την εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Χάρτη Πληροφόρησης
για τη Νεολαία



Αρχισυνταξία:

Eva Reina

Σύνταξη:

Imre Simon, Beatriz Terreros

Συμβολή:

Patrick Burke, Youth Work Ireland, Μέλος της ERYICA Ηνωμένου Βασιλείου

Gareth Gibson, Youth Work Ireland – Donegal Youth Services

Sophie Girardeau, CIDJ, Γαλλία

Maria José Monzó, IBOVE, Ισπανία

Chrysoula Karanthesi, Agence Nationale pour l'Information des Jeunes, Λουξεμβούργο

Eva Reina, ERYICA, Λουξεμβούργο

Imre Simon, ERYICA, Λουξεμβούργο

Claire Conlon, CIDJ, Γαλλία

Επιμέλεια: Jessica Walker

Γραφικά Σχέδια και Εικονογράφηση:

Marina de los Angeles Ferragut

<https://www.marinadelosangelesart.com/>

Δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας: ERYICA a.s.b.l.

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



Η παρούσα δημοσίευση έγινε με την υποστήριξη του Συμβουλίου της Ευρώπης.



Δημοσιεύεται βάσει της συμφωνίας συνεργασίας μεταξύ του Συμβουλίου της Ευρώπης και της ERYICA, της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής Νέων.

Οι απόψεις που εκφράζονται στην παρούσα δημοσίευση δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα τις απόψεις του Συμβουλίου της Ευρώπης.

Αγαπητέ Αναγνώστη,

Με την εκλογή μου ως Πρόεδρος της ERYICA, τον Απρίλιο του 2016, αναρωτήθηκα για τα κύρια ζητήματα στα οποία θα ήθελα να συνεισφέρω με την εμπειρία και τις γνώσεις μου. Ένα βασικό ζήτημα ήταν ο **Ευρωπαϊκός Χάρτης Πληροφόρησης για τη Νεολαία**. Θεωρούσα πάντα τη μεγάλη σημασία και το ρόλο του Χάρτη ως ένα εργαλείο για την προώθηση της πληροφόρησης και της συμβουλευτικής των νέων. Επομένως, χάρηκα ιδιαίτερα με την απόφαση των Μελών της ERYICA να συγκροτήσουν Ομάδα Εργασίας για την ανανέωση του Χάρτη.

Έχοντας συμμετάσχει τόσο στην προηγούμενη ανανέωση του Χάρτη το 2004 όσο και στη δημιουργία των Αρχών για τη Διαδικτυακή Πληροφόρηση των Νέων το 2009, ήμουν πεπεισμένη ότι τα δύο έγγραφα ήταν πραγματικά απαραίτητα εκείνη την εποχή. Ωστόσο σήμερα, με την πλήρη ενσωμάτωση των διαδικτυακών υπηρεσιών και του ψηφιακού περιβάλλοντος στην καθημερινότητά μας, δεν υπάρχει λόγος να υπάρχουν δύο ξεχωριστά έγγραφα. Είναι πλέον γεγονός ότι η διαδικτυακή ζωή και συμπεριφορά μας ταυτίζονται πλέον και με την πραγματικότητά μας εκτός διαδικτύου.

Όταν ξεκινήσαμε τη διαδικασία ανανέωσης του Χάρτη, χάρηκα ιδιαίτερα που είδα ότι οι αρχές μας ήταν ακόμη σχετικές και επίκαιρες! Δεν υστερούσαμε σε κάτι κρίσιμο αλλά **είχε φθάσει η ώρα να προσαρμόσουμε τα μηνύματα και τις κατευθυντήριες γραμμές μας**. Ήταν, επίσης, ευκαιρία να συζητήσουμε και να αναρωτηθούμε για τα εξής:

- Συμφωνούμε όλοι σε θέματα σχετικά με την πληροφόρηση και τη συμβουλευτική των νέων;
- Πώς εξετάζει ο Χάρτης τον κόσμο και τις ζωές των νέων σήμερα αλλά και στο μέλλον;
- Πώς ανταποκρίνεται ο Χάρτης στις ανάγκες των επαγγελματιών, των υπηρεσιών ποιοτικής ενημέρωσης των νέων και των κρατικών ή τοπικών δομών;
- Μπορούν ο Χάρτης και η νέα Στρατηγική της ERYICA να αλληλοϋποστηριχθούν;
- Χρειάζεται μια πιο σαφής γλώσσα και δομή στο κείμενο;

Ο ρόλος του Χάρτη είναι να παρέχει **κατευθυντήριες γραμμές για ηθική πληροφόρηση και συμβουλευτική των νέων**. Αυτό αποτελεί βασικό στοιχείο για τη δημιουργία και την ανάπτυξη υπηρεσιών πληροφόρησης των νέων σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Καθορίζει στοιχειώδη επαγγελματικά πρότυπα και αρχές ποιότητας για τους εργαζόμενους στο τομέα πληροφόρησης νέων. Ο Χάρτης αποτελεί, επίσης, εργαλείο υπεράσπισης και άσκησης πίεσης!

Το παρόν βιβλιário χρησιμεύει ως **επεξηγηματικό σημείωμα** που διευκολύνει την εφαρμογή του Χάρτη και φέρνει τις αρχές του πιο κοντά στην καθημερινή εργασία που προσφέρουν οι υπηρεσίες μας. Ο Χάρτης μαζί με το εργαλείο αυτοαξιολόγησης ποιότητας της ERYICA και τη μελλοντική Ευρωπαϊκή Ετικέτα Ποιότητας για την Πληροφόρηση των Νέων, αποτελούν τους τρεις άξονες ποιότητας για την πληροφόρηση των νέων σε ολόκληρη την Ευρώπη. Πιστεύω ότι αυτό το βιβλιário θα συμβάλει στην επιτυχή εφαρμογή των αρχών του Χάρτη.

Jaana Fedotoff
Πρόεδρος της ERYICA



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τι είναι η πληροφόρηση για τη νεολαία;

Τι είναι ο Ευρωπαϊκός Χάρτης Πληροφόρησης για τη Νεολαία;

Ο σκοπός του παρόντος οδηγού

Ο ΧΑΡΤΗΣ

Προοίμιο του Ευρωπαϊκού Χάρτη Πληροφόρησης για τη Νεολαία

Βασικές αρχές του Ευρωπαϊκού Χάρτη Πληροφόρησης για τη Νεολαία

ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΧΑΡΤΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΝΕΟΛΑΙΑ - ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ

Ανεξαρτησία

Πρόσβαση

Ενσωμάτωση

Βασισμένο στις Ανάγκες

Ενδυνάμωση

Συμμετοχή

Ηθική

Επαγγελματισμός

Δραστικότητα



Τι είναι η πληροφόρηση για τη νεολαία;

Οι υπηρεσίες πληροφόρησης και συμβουλευτικής νέων παρέχουν **πληροφορίες και καθοδήγηση υψηλού επιπέδου** σε νέους βοηθώντας τους να λαμβάνουν συνειδητές αποφάσεις για μια εποικοδομητική ζωή.

Οι υπηρεσίες αυτές:

- παρέχουν **ανεξάρτητες, αξιόπιστες και ολοκληρωμένες πληροφορίες με επαγγελματικό τρόπο**
- προσφέρουν μια επισκόπηση των επιλογών και των ευκαιριών, βάσει των **αναγκών** των νέων
- βασίζονται σε **πλουραλιστικές και επαληθευμένες πηγές**, χρησιμοποιώντας ποικιλία **διαύλων επικοινωνίας** για να είναι **προσβάσιμοι** από όλους τους νέους
- βοηθούν τους νέους να **αντιμετωπίσουν την υπερπληροφόρηση** την οποία λαμβάνουν και προωθούν τον **γραμματισμό τους στα μέσα επικοινωνίας και πληροφοριών**
- διασφαλίζουν ότι οι νέοι γνωρίζουν τα **δικαιώματά** τους και ότι είναι σε θέση να **αξιολογούν με κριτική σκέψη τις πληροφορίες** στις οποίες έχουν πρόσβαση
- **δίνουν τη δυνατότητα στους νέους να λαμβάνουν τις δικές τους αποφάσεις** και βρίσκουν τις καλύτερες διαθέσιμες επιλογές για αυτούς.

Τι είναι ο Ευρωπαϊκός Χάρτης Πληροφόρησης για τη Νεολαία;

Το 1993, η Γενική Συνέλευση της ERYICA υιοθέτησε τον **Ευρωπαϊκό Χάρτη Πληροφόρησης για τη Νεολαία**, ο οποίος αποτελεί έκτοτε τις επαγγελματικές αρχές αναφοράς και τις κατευθυντήριες γραμμές για την πληροφόρηση και τη συμβουλευτική των νέων σε όλη την Ευρώπη.

Οι αρχές του Χάρτη προορίζονται για εφαρμογή σε όλες τις μορφές εργασίας πληροφόρησης των νέων και επιδιώκουν να διασφαλίσουν το δικαίωμα των νέων για πρόσβαση σε ολοκληρωμένες, αξιόπιστες και επικαιροποιημένες πληροφορίες. Αποτελούν τη βάση για **στοιχειώδη πρότυπα και ποιοτικά μέτρα** σε όλες τις χώρες τα οποία μπορούν να εφαρμοστούν ως στοιχεία μιας συνολικής, συνεκτικής και συντονισμένης προσέγγισης για την παροχή πληροφόρησης και συμβουλευτικής στους νέους.

Το 2018, η 29η Γενική Συνέλευση της ERYICA υιοθέτησε μια ανανεωμένη έκδοση του Ευρωπαϊκού Χάρτη Πληροφόρησης για τη Νεολαία.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον Χάρτη και τη μετάφραση του σε άλλες γλώσσες επισκεφθείτε την ιστοσελίδα : **eryica.org**



Σκοπός του παρόντος οδηγού είναι:

- Η παροχή μιας ευρύτερης επεξήγησης για την εφαρμογή των αρχών του Ευρωπαϊκού Χάρτη Πληροφόρησης για τη Νεολαία
- Ο καθορισμός διάφορων λειτουργιών που είναι βασικές για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών πληροφόρησης και συμβουλευτικής των νέων
- Η παροχή βοήθειας σχετικά με τον σχεδιασμό και τη δημιουργία νέων υπηρεσιών
- Η υποστήριξη της περαιτέρω ανάπτυξης και αξιολόγησης των υφιστάμενων υπηρεσιών πληροφόρησης και συμβουλευτικής των νέων
- Η καθοδήγηση των ενδιαφερόμενων μερών και των υπεύθυνων χάραξης πολιτικής που υποστηρίζουν την πληροφόρηση και τη συμβουλευτική των νέων
- Η υπογράμμιση της σημασίας της παροχής και της διάθεσης υπηρεσιών πληροφόρησης και συμβουλευτικής στους νέους προς τους χρηματοδότες και υπεύθυνους χάραξης πολιτικής.

Αυτός ο οδηγός:

- δεν καθορίζει μόνο έναν τρόπο παροχής πληροφοριών και συμβουλευτικής των νέων.
- δεν αποτελεί έναν διεξοδικό οδηγό για τη δημιουργία και τη λειτουργία υπηρεσιών πληροφόρησης των νέων.

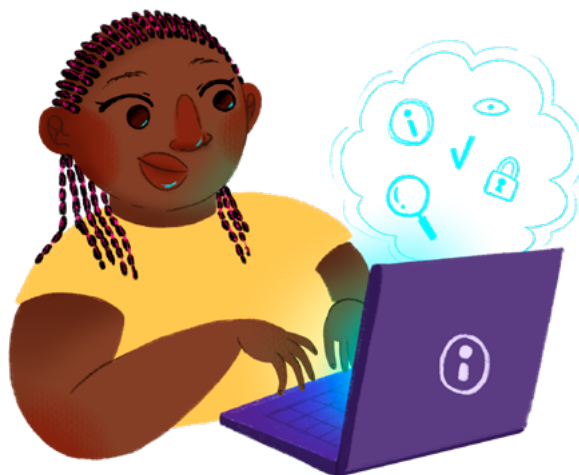
Για τον σκοπό αυτό μπορείτε να ανατρέξετε στο **Compendium Εξοικείωσης για Πληροφόρηση των Νέων** και στη **Συλλογή με τις Εθνικές Δομές Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής των Νέων** που είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα **eryica.org**.

- δεν παρέχει εργαλείο διασφάλισης της ποιότητας για υπηρεσίες πληροφόρησης των νέων.

Για τον σκοπό αυτό μπορείτε να ανατρέξετε στη **Διαχείριση Ποιότητας στην Πληροφόρηση και Συμβουλευτική των Νέων – Πλαίσιο Ανάπτυξης Ικανοτήτων** στην ιστοσελίδα **eryica.org**. Η ERYICA ετοιμάζει την Ευρωπαϊκή Ετικέτα Ποιότητας Πληροφόρησης των Νέων σε συνεργασία με το Συμβούλιο της Ευρώπης.

- δεν αναφέρει λεπτομέρειες για την εφαρμογή ορθών πρακτικών.

Για τον σκοπό αυτό μπορείτε να ανατρέξετε στα βιβλιάρια της ERYICA για **Καλές Πρακτικές στην Πληροφόρηση Νέων** της ERYICA που είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα **eryica.org**.



Ευρωπαϊκός Χάρτης Πληροφόρησης για τη Νεολαία

Υιοθετήθηκε στην πόλη Cascais (Πορτογαλία) στις 27 Απριλίου 2018 από την 29η Γενική Συνέλευση της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής Νέων (ERYICA)

Προοίμιο

Ζούμε σε πολύπλοκες, ψηφιοποιημένες κοινωνίες και σε έναν διασυνδεδεμένο κόσμο που προσφέρει πολλές προκλήσεις και ευκαιρίες. Η πρόσβαση στην πληροφόρηση και η δυνατότητα ανάλυσης και χρήσης πληροφοριών είναι ολοένα και πιο σημαντική για τους νέους στην Ευρώπη και πέρα από αυτήν. Η ενημέρωση των νέων τους βοηθά στην επίτευξη των προσδοκιών τους και προωθεί τη συμμετοχή τους ως ενεργά μέλη της κοινωνίας. Οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται με τρόπους που διευρύνουν τις επιλογές που προσφέρονται στους νέους και που προάγουν την αυτονομία και την ενδυνάμωσή τους.

Ο σεβασμός της δημοκρατίας, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών συνεπάγεται το δικαίωμα όλων των νέων να έχουν πρόσβαση σε ολοκληρωμένες, αντικειμενικές, κατανοητές και αξιόπιστες πληροφορίες για όλα τα ερωτήματα και τις ανάγκες τους. Αυτό το δικαίωμα στην πληροφόρηση έχει αναγνωριστεί στην Οικουμενική Διακήρυξη των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, στη Σύμβαση για τα Δικαιώματα του Παιδιού, στην Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την Προάσπιση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών και στις συστάσεις αριθ. (90) 7, CM / Rec (2010) 8 και CM / Rec (2016) 7 του Συμβουλίου της Ευρώπης σχετικά με την ενημέρωση και την παροχή συμβουλών στους νέους και την πρόσβαση των νέων στα δικαιώματα. Το δικαίωμα αυτό αποτελεί επίσης τη βάση για δραστηριότητες ενημέρωσης των νέων που αναλαμβάνει η Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η πληροφόρηση για τη νεολαία καλύπτει όλα τα θέματα που ενδιαφέρουν τους νέους και μπορεί να περιλαμβάνει ένα φάσμα δραστηριοτήτων: ενημέρωση, παροχή συμβουλών, υποστήριξη, καθοδήγηση, κατάρτιση, δικτύωση και παραπομπή σε εξειδικευμένες υπηρεσίες προκειμένου να εμπλακούν και να ενδυναμώσουν τους νέους. Οι δραστηριότητες αυτές μπορούν να παρέχονται από κέντρα πληροφόρησης νέων ή μέσω υπηρεσιών πληροφόρησης για τη νεολαία σε άλλες δομές και περιβάλλοντα. Οι αρχές αυτού του Χάρτη προορίζονται να εφαρμόζονται σε όλες τις μορφές γενικής ενημέρωσης των νέων. Αποτελούν τη βάση για ελάχιστα πρότυπα και μέτρα ποιότητας που θα πρέπει να θεσπιστούν σε κάθε χώρα ως στοιχεία μιας συνολικής, χρηματοδοτούμενης, συνεκτικής και συντονισμένης προσέγγισης για την ενημέρωση των νέων, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της πολιτικής για τη νεολαία.



ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

1. ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ

- 1.1 Οι πληροφορίες που παρέχονται είναι ολοκληρωμένες, παρέχουν μια επισκόπηση των διαφόρων διαθέσιμων επιλογών και βασίζονται σε πλουραλιστικές και επαληθευμένες πηγές.
- 1.2 Οι πληροφορίες που προσφέρονται είναι ανεξάρτητες από οποιαδήποτε θρησκευτική, πολιτική, ιδεολογική ή εμπορική επιρροή.
- 1.3 Οι πηγές χρηματοδότησης των πληροφοριών για τους νέους δεν θέτουν σε κίνδυνο την εφαρμογή οποιασδήποτε από τις αρχές του Χάρτη.

2. ΠΡΟΣΒΑΣΗ

- 2.1 Οι υπηρεσίες πληροφόρησης των νέων διασφαλίζουν την ισότητα πρόσβασης.
- 2.2 Τα κέντρα πληροφόρησης νέων και οι υπηρεσίες των νέων είναι εύκολα προσβάσιμα, ελκυστικά και ορατά στους νέους.
- 2.3 Οι πληροφορίες είναι κατανοητές για τους νέους.

3. ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ

- 3.1 Οι υπηρεσίες πληροφόρησης νέων είναι ανοικτές σε όλους τους νέους χωρίς καμία μορφή διάκρισης.
- 3.2 Τα κέντρα πληροφόρησης νέων είναι δωρεάν για όλους τους νέους.
- 3.3 Τα κέντρα πληροφόρησης νέων προσπαθούν να προσεγγίσουν όλους τους νέους με τρόπους αποτελεσματικούς και κατάλληλους για διαφορετικές ομάδες και ανάγκες.

4. ΒΑΣΙΣΜΕΝΑ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

- 4.1 Τα κέντρα πληροφόρησης νέων βασίζονται στις ανάγκες των νέων.
- 4.2 Οι διαθέσιμες πληροφορίες καλύπτουν όλα τα θέματα που έχουν σημασία για τους νέους.
- 4.3 Κάθε χρήστης είναι σεβαστός ως άτομο και η απάντηση σε κάθε ερώτηση είναι εξατομικευμένη με τρόπους που είναι αποτελεσματικοί και κατάλληλοι.
- 4.4 Οι δομές πληροφόρησης για τη νεολαία διαθέτουν αρκετούς ανθρώπινους πόρους για να εξασφαλίσουν εξατομικευμένη υποστήριξη και υπηρεσίες.

5. ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ

- 5.1 Τα κέντρα πληροφόρησης νέων ενδυναμώνουν τους νέους και ενισχύουν την αυτονομία τους.
- 5.2 Τα κέντρα πληροφόρησης νέων παρέχουν στους νέους δεξιότητες στον τομέα της πληροφόρησης και των μέσων πληροφόρησης ώστε να ενεργούν με ασφάλεια και υπευθυνότητα.
- 5.3 Τα κέντρα πληροφόρησης νέων προωθούν την ενεργό συμμετοχή και συμμετοχή των πολιτών.

6. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

- 6.1 Οι νέοι συμμετέχουν στην παραγωγή, τη διάδοση και την αξιολόγηση των πληροφοριών για τη νεολαία, σε διαφορετικά επίπεδα και με διαφορετικές μορφές.
- 6.2 Τα κέντρα πληροφόρησης νέων προσφέρουν πλατφόρμες για δραστηριότητες ανάμεσα σε συνομηλίκους.
- 6.3 Οι νέοι ενθαρρύνονται να δώσουν ανατροφοδότηση ως ολοκληρωμένο μέρος της συνεχιζόμενης ανάπτυξης υπηρεσιών πληροφόρησης για τη νεολαία.

7. ΗΘΙΚΗ

- 7.1 Τα κέντρα πληροφόρησης νέων σέβονται το δικαίωμα των νέων να προστατεύουν την ιδιωτική ζωή, την εμπιστευτικότητα και την ανωνυμία. Παρέχουν ένα ασφαλές περιβάλλον για τους νέους.
- 7.2 Τα κριτήρια επιλογής των πληροφοριών δημοσιοποιούνται και κατανοούνται. Ο συγγραφέας και ο σκοπός των πληροφοριών είναι σαφείς και ορατοί.
- 7.3 Όλες οι πληροφορίες που παράγονται ή διαδίδονται είναι ακριβείς, ολοκληρωμένες, ενημερωμένες και επαληθευμένες.

8. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ

- 8.1 Οι υπηρεσίες των κέντρων πληροφόρησης νέων παρέχονται με επαγγελματικό τρόπο από εκπαιδευμένο προσωπικό.
- 8.2 Οι εργαζόμενοι στον τομέα της ενημέρωσης των νέων έχουν δεξιότητες στον τομέα των μέσων ενημέρωσης και της πληροφορικής.
- 8.3 Τα κέντρα πληροφόρησης νέων συνεργάζονται με τους ενδιαφερόμενους φορείς για τον προσδιορισμό των αναγκών, την αναζήτηση συνεργιών, την ανταλλαγή εμπειρογνομosύνης και την προβολή των πληροφοριών για τη νεολαία.
- 8.4 Οι εργαζόμενοι στον τομέα της πληροφόρησης για τη νεολαία συνεργάζονται σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο και ανταλλάσσουν βέλτιστες πρακτικές και γνώσεις.
- 8.5 Οι εργαζόμενοι στον τομέα της ενημέρωσης των νέων διασφαλίζουν ότι οι νέοι έχουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες για να χρησιμοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες που τους απευθύνονται.

9. ΔΡΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

- 9.1 Τα κέντρα πληροφόρησης νέων είναι καινοτόμα στην επιλογή στρατηγικών, μεθόδων και εργαλείων για την προσέγγιση των νέων.
- 9.2 Οι εργαζόμενοι στον τομέα της ενημέρωσης των νέων γνωρίζουν τις νέες εξελίξεις, τις σχετικές νομοθεσίες και ενημερώνονται για τις τάσεις των νέων.
- 9.3 Οι εργαζόμενοι στον τομέα της πληροφόρησης των νέων είναι ενεργοί παίκτες στο χώρο των μέσων ενημέρωσης και της πληροφορίας για να διασφαλίσουν την ορατότητα των ποιοτικών πληροφοριών για τους νέους.

Βασικές Αρχές του Ευρωπαϊκού Χάρτη Πληροφόρησης
για τη Νεολαία
- Από τη Θεωρία στην Πράξη -



1. ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ

Οι **πάροχοι πληροφοριών για τη νεολαία** είναι ανεξάρτητοι κατά την παροχή ολοκληρωμένων πληροφοριών και παραμένουν αμερόληπτοι, ανεξάρτητα από την πηγή χρηματοδότησης.

- Προσφέρουν πληροφορίες απαλλαγμένες από οποιαδήποτε θρησκευτική, πολιτική, ιδεολογική ή εμπορική επιρροή.
- Αποφεύγουν την καθοδήγηση των νέων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- Εξετάζουν τα γεγονότα και διαχωρίζετε τα από απόψεις.
- Υποστηρίζουν και βοηθούν τους νέους στην ανάπτυξη της κριτικής τους σκέψης.
- Παρέχουν ποικίλες και επαληθευμένες πηγές πληροφοριών.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

«Εξηγούμε τις διάφορες επιλογές που έχει ένας νέος σε μια συγκεκριμένη κατάσταση. Δεν τους λέμε τι να κάνουν. Αντιθέτως, **τους ενθαρρύνουμε να κάνουν ανεξάρτητες και ενημερωμένες επιλογές** με βάση τις πληροφορίες που λαμβάνουν αλλά και τις δικές τους προσωπικές αξίες. Παρέχουμε ολοκληρωμένες και αμερόληπτες πληροφορίες σχετικά με τις διάφορες διαθέσιμες επιλογές, τις οποίες συλλέγουμε από αξιόπιστες πηγές. Για επιπλέον υποστήριξη, κατευθύνουμε τους νέους σε επιπλέον αξιόπιστες πληροφορίες και υπηρεσίες.»

Riina Papinaho, Σύμβουλος Πληροφόρησης στην υπηρεσία Πληροφόρησης Νέων Nuorteneilämä.fi, Φινλανδία

ΔΗΛΩΣΗ

«Επισκέπτομαι το Κέντρο Πληροφόρησης Νέων τα τελευταία 10 χρόνια και **θα μπορούσα να γράψω ολόκληρο βιβλίο για το τόσο πολύ με έχει ωφελήσει!** Όταν αντιμετωπίζω διάφορες προκλήσεις και δυσκολίες στη ζωή μου ξέρω ότι είναι το καλύτερο μέρος που μπορώ να πάω. Οι εργαζόμενοι στο Κέντρο Πληροφόρησης Νέων είναι πάντα αμερόληπτοι και έτοιμοι να σας βοηθήσουν να βρείτε λύσεις ακόμα και όταν πιστεύετε ότι δεν υπάρχει καμία ελπίδα!»

Jay (24) – Letterkenny, Ιρλανδία



2.ΠΡΟΣΒΑΣΗ

Τα κέντρα και οι υπηρεσίες πληροφόρησης των νέων είναι εύκολα προσβάσιμα, ελκυστικά και ορατά στους νέους.

- Καθιστούν τις υπηρεσίες προσβάσιμες για όλους τους νέους, συμπεριλαμβανομένων των νέων με ειδικές ανάγκες και λιγότερες ευκαιρίες.
- Παρέχουν πληροφορίες μέσω διάφορων διαδικτυακών ή εξωδιαδικτυακών διαύλων.
- Χρησιμοποιούν γλώσσα κατανοητή και φιλική προς τους νέους καθώς και οπτικές περιγραφές.
- Προγραμματίζουν ευέλικτα ωράρια για την παροχή υπηρεσιών που να ανταποκρίνονται στα ωράρια και τη διαθεσιμότητα των νέων.
- Τοποθετούν τα κέντρα και τις υπηρεσίες σε χώρους που είναι εύκολα προσβάσιμοι, ορατοί και φιλικοί προς τους νέους.
- Δημιουργούν ένα ζεστό, φιλόξενο και φιλικό περιβάλλον προς τους νέους.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

«Στόχος του Κέντρου Πληροφόρησης Νέων (ΚΕΠΛΗ) του Letterkenny είναι να αποτελεί ένα ευρέως προσβάσιμο κέντρο τόσο σωματικά όσο και επαγγελματικά. Η ομάδα μας διαθέτει πολιτισμική και γλωσσική ποικιλία που της επιτρέπει να εξαλείψει πολλά εμπόδια στη διαδικασία επικοινωνίας με τους νέους. Όσον αφορά τις ώρες λειτουργίας, **το ΚΕΠΛΗ λειτουργεί 5 ημέρες την εβδομάδα, από νωρίς το πρωί μέχρι αργά το βράδυ**, κάτι που μας επιτρέπει να προσεγγίζουμε διαφορετικές ομάδες νέων ηλικίας 12-30 ετών.»

Gareth Gibson, Προϊστάμενος Πληροφόρησης Νέων στην Υπηρεσία Νέων του Donegal, Ιρλανδία

ΔΗΛΩΣΗ

Τον Μάιο του 2019 η WAT WAT έκανε μια δοκιμαστική ψηφοφορία για τις ευρωπαϊκές και εθνικές εκλογές στο Βέλγιο. Σε κάθε πάγκο υπήρχε ένα βίντεο με μια σύντομη εξήγηση και επιχειρήματα υπέρ και κατά.

«Παρακολούθησα όλα τα βίντεο από την αρχή μέχρι το τέλος. **Με βοήθησαν πραγματικά να σχηματίσω άποψη.** Είχα ξανακάνει δοκιμή ψηφοφορίας στο παρελθόν αλλά οι ερωτήσεις δεν ήταν ποτέ τόσο ξεκάθαρες. Σε αυτή τη δοκιμή ψηφοφορίας όλες οι ερωτήσεις είχαν επεξήγηση, πράγμα που ήταν πολύ καλό!»

Noa (16) – Περιοχή της Αμβέρσας, Βέλγιο



3. ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ

Οι υπηρεσίες πληροφόρησης νέων χωρίς αποκλεισμούς δεν κάνουν διακρίσεις λόγω φυλής, χρώματος, εθνικότητας, φύλου, ηλικίας, γλώσσας, θρησκείας, πολιτικών ή άλλων πεποιθήσεων, εθνικής, κοινωνικής ή γεωγραφικής προέλευσης, αναπηρίας, καταγωγής, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή έκφρασης φύλου ή οποιασδήποτε άλλης κατάστασης όπως ορίζεται από τα πρότυπα για τα ανθρώπινα δικαιώματα.

- Στοχεύουν στην ευαισθητοποίηση στη διαφορετικότητα και στην ένταξη όλων των νέων.
- Εξασφαλίζουν δωρεάν και μη κερδοσκοπικές υπηρεσίες πληροφόρησης νέων.
- Αφουγκράζονται και υποστηρίζουν τους νέους για να εντοπίσουν τις ανάγκες και τις ανησυχίες τους από την πρώτη κιόλας επαφή και ανατρέχουν σε άλλη υπηρεσία εάν χρειάζεται.
- Χρησιμοποιούν πολύπλευρη προσέγγιση διασφαλίζοντας καινοτόμες υπηρεσίες και διαύλους διάδοσης πληροφοριών κατάλληλους για την κάθε ηλικία.
- Προσεγγίζουν όλους τους νέους όπου βρίσκονται, και ειδικά εκείνους με λιγότερες ευκαιρίες, εκείνους που κινδυνεύουν από κοινωνικό αποκλεισμό, καθώς και τους ανενεργούς, αποστασιοποιημένους νέους.
- Καθιερώνουν κατάλληλη ανταλλαγή πληροφοριών και παραπομπή σε άλλες εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

«Το δίκτυο των Κέντρων Πληροφόρησης Νέων (ΚΕΠΛΗ) συμμετέχει, υποστηρίζει και προωθεί έργα και δράσεις σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο που έχουν **ως στόχο την ένταξη των νέων από τις κοινότητες των Ρομά**. Δουλεύουμε επίσης με νέους μετανάστες, πρόσφυγες και νέους από άλλα μειονεκτικά περιβάλλοντα. Για παράδειγμα, το ΚΕΠΛΗ στη Λισαβόνα υποστήριξε την 3η έκδοση της διεθνούς εκπαίδευσης Young Migrant Voices, η οποία στόχευε στην ανάπτυξη ικανοτήτων και την ανταλλαγή γνώσεων σχετικά με τον τρόπο μείωσης του χάσματος μεταξύ των νέων που προέρχονται από οικογένειες μεταναστών και των τοπικών θεσμών.»

Margarida Saco, **εργαζόμενη και εκπαιδύτρια στον τομέα Πληροφόρησης Νέων στο Ινστιτούτο Αθλητισμού της Πορτογαλίας**

ΔΗΛΩΣΗ

«Ως κάτοικος ενός μικρού χωριού σε μια αγροτική περιοχή της Κύπρου, το Κέντρο Πληροφόρησης Νέων του Αγρού ήταν το μέρος που μου παρείχε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες. **Οι υπηρεσίες τους με βοήθησαν στην προσωπική και επαγγελματική μου ζωή καθώς και στην εκπαίδευσή μου.** Το ίδιο ισχύει και για πολλούς άλλους νέους που γνωρίζω και ζουν στην αγροτική περιοχή του Τροόδους.»

Στέλιος (24) – Αγρός, Κύπρος



4. ΒΑΣΙΣΜΕΝΑ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

Οι υπηρεσίες πληροφόρησης **βασίζονται στις ανάγκες των νέων**. Οι πάροχοι πληροφοριών για τη νεολαία ερευνούν τις ανάγκες των νέων και αναγνωρίζουν μαζί τους τα καλύτερα εργαλεία και διαύλους για την ικανοποίηση αυτών των αναγκών.

- Απασχολούν και υποστηρίζουν τους νέους προκειμένου να εντοπιστούν και να αποσαφηνιστούν οι ανάγκες τους.
- Προσαρμόζουν τις πληροφορίες που παρέχονται στις συγκεκριμένες ανάγκες του νέου ατόμου που καλούνται να βοηθήσουν.
- Συλλέγουν δεδομένα σχετικά με τις ανάγκες, τις ανησυχίες και τα ενδιαφέροντα των νέων.
- Συνεργάζονται με το νέο άτομο για να διασφαλίσουν ότι οι πληροφορίες που παρέχονται είναι αυτές που χρειάζονται. Διαφορετικά, βρίσκουν μια εναλλακτική λύση.
- Δείχνουν ενσυναίσθηση προς τους νέους.
- Διαθέτουν πληροφορίες για διάφορα θέματα, σχετικά με τις ανάγκες των νέων.
- Διαθέτουν αρκετούς ανθρώπινους πόρους για την αντιμετώπιση των αναγκών των νέων.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

«Σήμερα, οι ανάγκες των νέων είναι πολύ διαφοροποιημένες και αναπτύσσονται με την εξέλιξη της κοινωνίας. Ως εργαζόμενη στον τομέα της πληροφόρησης των νέων, είναι πολύ σημαντικό να ενημερώνομαι συνεχώς σχετικά με τα νέα της νεολαίας. Ένας εργαζόμενος στον τομέα πληροφόρησης νέων πρέπει να είναι έτοιμος να καλωσορίσει και να ενημερώσει νέους με διαφορετικές ανάγκες, απορίες και προσδοκίες. Οι απαντήσεις/πληροφορίες που παρέχονται πρέπει να είναι εξατομικευμένες και προσαρμοσμένες στο αίτημα κάθε νέου. **Η δουλειά μου δεν είναι μόνο να δώσω την προφανή αναμενόμενη απάντηση**, αλλά και να προσφέρω ένα σύνολο απαντήσεων που μπορούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους.»

Caroline Grethen, **εργαζόμενη στον τομέα Πληροφόρησης Νέων στην Εθνική Υπηρεσία Πληροφόρησης για τη Νεολαία (ANIJ)**, Λουξεμβούργο

ΔΗΛΩΣΗ

«Συμμετέχοντας στο πρόγραμμα Mladiinfo EURASIA, είχα την απίθανη ευκαιρία να ζήσω και να κάνω εθελοντισμό στο Βιετνάμ για 2 μήνες και να ανακαλύψω μια εντελώς διαφορετική κουλτούρα. Αυτό συνέβαλε σημαντικά στην προσωπική μου ανάπτυξη και με βοήθησε να ανακαλύψω ξανά τον εαυτό μου και να εκτιμήσω ακόμη περισσότερο την ποικιλομορφία στον κόσμο μας! **Οι υπηρεσίες πληροφόρησης νέων μου παρείχαν πάντα πληροφορίες σύμφωνα με τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντά μου**».

Sanja (22) – Σκόπια, Βόρεια Μακεδονία



5. ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ

Η **πληροφόρηση των νέων** τους δίνει τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητές τους βοηθώντας τους να προσδιορίσουν τις δικές τους φιλοδοξίες και να κάνουν συνειδητές επιλογές στη ζωή τους.

- Δεν επηρεάζουν τους νέους αλλά δίνουν στους νέους τη δυνατότητα να πάρουν τις δικές τους αποφάσεις.
- Παρέχουν μηχανισμούς στήριξης ώστε οι νέοι να είναι ενημερωμένοι και ενεργοί πολίτες.
- Διευκολύνουν τους νέους να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων σε όλα τα επίπεδα.
- Προωθούν τον γραμματισμό στα μέσα επικοινωνίας και πληροφοριών ώστε οι νέοι να είναι σε θέση να κάνουν συνειδητές επιλογές και να αναπτύξουν μια θετική συμπεριφορά στο διαδίκτυο.
- Ενημερώνουν τους νέους σχετικά με άλλες υπηρεσίες καθώς και για ευκαιρίες που μπορεί να έχουν.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

«Οι προσοντούχοι εργαζόμενοι στον τομέα της πληροφόρησης νέων είναι μονίμως στη διάθεση των νέων, **τους ενθαρρύνουν να βρίσκουν τις σωστές λύσεις και παρακολουθούν την πρόοδό τους.** Δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στους νέους μετανάστες όταν αναζητούν σχετικές πληροφορίες, ιδίως στον τομέα της πολιτιστικής, κοινωνικής και πολιτικής τους ένταξης. Αυτό επιτρέπει τη συνεχή εκπαιδευτική απόδοση παιδιών και εφήβων, τη συνέχιση της εκπαίδευσής τους, σημαντικές ευκαιρίες απασχόλησης, τη μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή, την αποδοχή των τοπικών κοινοτήτων, την καλύτερη παροχή πληροφοριών και τη δικτύωση.»

Matjaž Medvešek, **Λειτουργός Πληροφόρησης Νέων στο Κέντρο Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής (MISSS), Σλοβενία**

ΔΗΛΩΣΗ

«Θέλω να ευχαριστήσω την ομάδα BORSA DE FEINA – INFOJOVE στο Facebook. **Βρήκα δουλειά μέσα από τις δημοσιεύσεις σας!** Ξεκινώ δουλειά σήμερα και είμαι πολύ χαρούμενη. Σε όσους ψάχνουν ακόμη, λέω μην τα παρατάτε! Υπάρχει για όλους μας μια θέση εργασίας.»

Laura (27)- Βαλεαρίδες Νήσοι, Ισπανία



6. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

Οι συμμετοχικές υπηρεσίες πληροφόρησης νέων ενθαρρύνουν και εμπλέκουν τους νέους στον σχεδιασμό και την παροχή των υπηρεσιών.

- Προσφέρουν στους νέους ευκαιρίες και τρόπους για να συμμετάσχουν στον σχεδιασμό και την παροχή των υπηρεσιών.
- Εμπλέκουν τους νέους στην παραγωγή, τον σχεδιασμό και τη διάδοση πληροφοριών.
- Βλέπουν τους νέους ως πολλαπλασιαστές και συνεργάτες για να προσεγγίσουν και άλλους νέους.
- Δίνουν ευκαιρίες στους νέους να είναι ενεργοί πολίτες και να συμμετέχουν στις κοινότητές τους.
- Ενθαρρύνουν τους νέους να δίνουν ανατροφοδότηση και να προτείνουν τρόπους βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών και λαμβάνουν υπόψη τις εισηγήσεις τους.
- Εντάσσουν εκπροσώπους των νέων σε συμβουλευτικές επιτροπές και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

«Η διαδικτυακή εκπομπή “Teeniiit tulevikku” (μια πινακίδα για το μέλλον) προσφέρει πληροφορίες για νέους ηλικίας 13-26 ετών. **Οι νέοι συμμετέχουν στη φάση σχεδιασμού.** Σε κάθε επεισόδιο υπάρχει ένας ειδικός στο θέμα, ο οποίος δίνει χρήσιμες πληροφορίες και εξηγήσεις. Οι νέοι καλούνται να μοιραστούν τις εμπειρίες, καθώς και αξιόπιστες πληροφορίες σε διάφορα θέματα. Η ομάδα της εκπομπής (οι ειδικοί, οι εργαζόμενοι στον τομέα της νεολαίας και οι νέοι) διασφαλίζει ότι όλα τα θέματα και τα επεισόδια είναι αμερόληπτα, διαφανή και υπόλογα στους νέους.»

Kaie Pranno, **Επικεφαλής εμπειρογνώμονας στο Κέντρο Δραστηριοτήτων Νέων**, Εσθονία

ΔΗΛΩΣΗ

«Μπήκα στη συντακτική ομάδα του *The Sprout Editorial* στα 17 μου. Ήμουν παθιασμένους αλλά είχα λιγότερη αυτοπεποίθηση σε σχέση με τώρα. **Μέσα σε 12 μήνες έγινα Μουσικός Συντάκτης στο *The Sprout*, δημοσιεύοντας πάνω από δώδεκα κριτικές ζωντανής μουσικής.** Η εφημερίδα *The Guardian*, μια από τις πιο αναγνωρισμένες εφημερίδες του Ηνωμένου Βασιλείου, επέλεξε μία από τις κριτικές μου και έτσι απέκτησα αμειβόμενη εργασία ως δημοσιογράφος. Έχοντας μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση, έγινα δεκτός σε μαθήματα δημοσιογραφίας σε πανεπιστήμιο του Καναδά.»

Sophie (18) – Κάρντιφ, Ουαλία, Ηνωμένο Βασίλειο



7. ΗΘΙΚΗ

Οι υπηρεσίες πληροφόρησης νέων υποστηρίζονται από όλα τα δικαιώματα που προσδιορίζονται στο διεθνές δίκαιο (π.χ. Σύμβαση του 1989 για τα Δικαιώματα του Παιδιού). Το επίκεντρο των υπηρεσιών είναι ο σεβασμός προς τους νέους.

- Προσφέρουν στους νέους ένα ασφαλές περιβάλλον με συνθήκες εμπιστευτικότητας για να εξερευνήσουν ανοιχτά και να εκφράσουν τις ανάγκες, τις φιλοδοξίες και τις εμπειρίες τους.
- Προσφέρουν υπηρεσίες που να σέβονται την ιδιωτικότητα και την ανωνυμία των νέων.
- Δημιουργούν μια λίστα επαλήθευσης και κριτήρια διαφάνειας για την επιλογή πληροφοριών.
- Είναι αμερόληπτοι, διαφανείς και υπόλογοι προς τους νέους.
- Εξηγούν στους νέους τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που έχουν ως πολίτες.
- Συμμορφώνονται με όλη τη σχετική νομοθεσία και τη δημόσια πολιτική.
- Όταν δεν γνωρίζουν κάτι, αναγνωρίζουν ότι δεν το γνωρίζουν και ανατρέχουν σε άλλες υπηρεσίες.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

«Το One Stop Shop του Κέντρου Πληροφόρησης Νέων εντός του Οργανισμού Νεολαίας Μάλτας (Agenzija Zghazagh) λαμβάνει αρκετές παραπομπές, καθώς συνδέεται με πολλές μονάδες που συνεργάζονται με νέους και για νέους. Μετά την παραπομπή, ο λειτουργός στον τομέα πληροφόρησης νέων παρέχει αξιόπιστη και εξατομικευμένη βοήθεια σύμφωνα με τις ανάγκες του κάθε νέου. **Παρέχουμε ηθική και εξατομικευμένη υποστήριξη** και διασφαλίζουμε ότι οι πληροφορίες που κοινοποιούνται τηρούν τις πολιτικές απορρήτου και τις διαδικασίες που ορίζει η υπηρεσία.»

Sarah Spiteri, Υπεύθυνη στον τομέα Πληροφόρησης Νέων στον Οργανισμό Νεολαίας (Agenzija Zghazagh), Μάλτα

ΔΗΛΩΣΗ

«Δηλώνω με περηφάνεια ότι οι λειτουργοί στο Κέντρο Πληροφόρησης Νέων με βοήθησαν πολύ ώστε να αισθάνομαι άνετα στην Ιρλανδία. Από την πρώτη κιόλας μέρα **υπήρχε πάντα κάποιος στον οποίο μπορούσα να μιλήσω για τα συναισθήματά και τα προβλήματά μου.**»

Lea (16) – Γερμανία, νταντά στην Ιρλανδία



8. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ

Οι υπηρεσίες πληροφόρησης νέων παρέχονται με επαγγελματικό τρόπο και σεβασμό από εκπαιδευμένο προσωπικό. Η διασφάλιση ποιότητας αποτελεί προτεραιότητα σε σχέση με όλες τις πληροφορίες που παράγονται και διαδίδονται.

- Ενσωματώνουν σχέδια κατάρτισης και ανάπτυξης ικανοτήτων στη στρατηγική παροχής υπηρεσιών.
- Βεβαιώνονται ότι οι λειτουργοί στον τομέα της ενημέρωσης των νέων έχουν δεξιότητες στον τομέα των μέσων ενημέρωσης, δικτύωσης και της πληροφορικής.
- Αναπτύσσουν μια σειρά επιχειρησιακών διαδικασιών με επίκεντρο τη νεολαία.
- Βεβαιώνονται ότι οι βασικές στρατηγικές εταιρικές σχέσεις αναπτύσσονται σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και διεθνές επίπεδο.
- Συνεργάζονται με άλλες υπηρεσίες και ενδιαφερόμενα μέρη με συντονισμένο και δικτυωμένο τρόπο.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

«Συνεργαζόμαστε με περισσότερους από **70 ειδικούς σε περισσότερα από 100 θέματα** για την ιστοσελίδα μας watwat.be. Κάθε ειδικός έχει τους δικούς του κωδικούς για πρόσβαση στην ιστοσελίδα μας. Ένας ειδικός γράφει κάτι στην ιστοσελίδα και μετά ένας συντάκτης του *De Ambrassade* ελέγχει εάν το περιεχόμενο της ανάρτησης είναι φιλικό προς τους νέους. Έπειτα το *De Ambrassade* δίνει ανατροφοδότηση στους ειδικούς και έτσι οι ειδικοί μαθαίνουν πώς να κάνουν το περιεχόμενο των αναρτήσεών τους πιο φιλικό προς τους νέους. Αφού δημοσιευθεί το άρθρο, ο ειδικός μπορεί να δει πόσες φορές έχει διαβαστεί το άρθρο του και πώς έχει αξιολογηθεί το περιεχόμενο.»

Marian Michielsens, Υπεύθυνη στον τομέα Πληροφόρησης Νέων στο *De Ambrassade*, Βέλγιο

ΔΗΛΩΣΗ

«Ενιωθα εντελώς χαμένος όταν άκουσα για το CIDJ (Κέντρο Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης Νέων). Δεν ήξερα τι έκανα ή τι θα ήθελα να κάνω στη ζωή μου και με βοήθησαν να δω τις επιλογές μου. **Μέσα από την επαγγελματική υποστήριξη και την προσοχή που μου έδειξαν, κατάφερα να πάρω την καλύτερη απόφαση της ζωής μου.**»

Jérôme (23)- Île-de-France, Γαλλία



9. ΔΡΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

Οι δραστήριοι πάροχοι πληροφοριών για τους νέους επιδιώκουν να είναι δημιουργικοί, καινοτόμοι και ανοιχτοί στο να δοκιμάζουν διάφορους τρόπους όταν δουλεύουν με τους νέους.

- Αναπτύσσουν μια στρατηγική για να ακολουθούν τις εξελίξεις και να κατανοούν τον πολιτισμό, το ιστορικό και τις προτιμήσεις των νέων.
- Προσπαθούν να αναβαθμίζουν διαρκώς τις δεξιότητές τους και να αποκτούν καινούριες αρμοδιότητες.
- Εξοικειώνονται με τα καινοτόμα ψηφιακά εργαλεία και γίνονται ενεργοί στο νέο τοπίο των μέσων ενημέρωσης.
- Βεβαιώνονται ότι οι υπηρεσίες πληροφόρησης των νέων είναι ορατές και ελκυστικές για τους νέους.
- Παρακολουθούν και ενημερώνουν σχετικά με αλλαγές στη νομοθεσία οι οποίες επηρεάζουν τους νέους.
- Χαρτογραφούν χώρους προσέλκυσης, περιβάλλοντα και ενδιαφερόμενους φορείς για τη νεολαία.
- Συνεργάζονται με ενδιαφερόμενους φορείς και δημιουργούν νέες συνεργασίες σε διαφορετικά επίπεδα.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

« **Παρακολουθώ τις ειδήσεις και παρακολουθώ ενεργά τους τομείς της εργασίας και των σπουδών.** Ανακαλύπτω επίσης νέες θέσεις εργασίας, επικοινωνώ με τον δημιουργό τους ή κάποιο εργαζόμενο στη συγκεκριμένη θέση. Συμμετέχω σε συζητήσεις, συνεργασίες και εργαστήρια ορθών πρακτικών. Κάνω όλα αυτά ώστε να μπορώ να συμβουλευώ καλύτερα τους νέους και να ανταποκρίνομαι καλύτερα στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Προσπαθώ να διασφαλίζω ότι οι πληροφορίες που παρέχω στους νέους είναι αξιόπιστες και επικαιροποιημένες, έτσι ώστε να λαμβάνουν σωστή πληροφόρηση για να κάνουν τις επιλογές τους».

Valérie Deflandre, Σύμβουλος Νέων στο CIDJ (Κέντρο Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης Νέων), Γαλλία

ΔΗΛΩΣΗ

« Το 'Infomobil Tirol – MobilisierBar' είναι διασκεδαστικό και ενδιαφέρον. Το MobilisierBar είναι **ένα βαν το οποίο έρχεται σε διάφορες εκδηλώσεις στις οποίες συμμετέχουμε με τους φίλους μου**, και εκεί μας παρέχει ενδιαφέρουσες πληροφορίες. Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε τα δικαιώματά μας ως νέοι.»

Simon (17) – Τιρόλο, Αυστρία





Ευρωπαϊκή Υπηρεσία
Πληροφόρησης και
Συμβουλευτικής Νέων

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



ISBN 978-2-919810-08-6



9 782919 810086