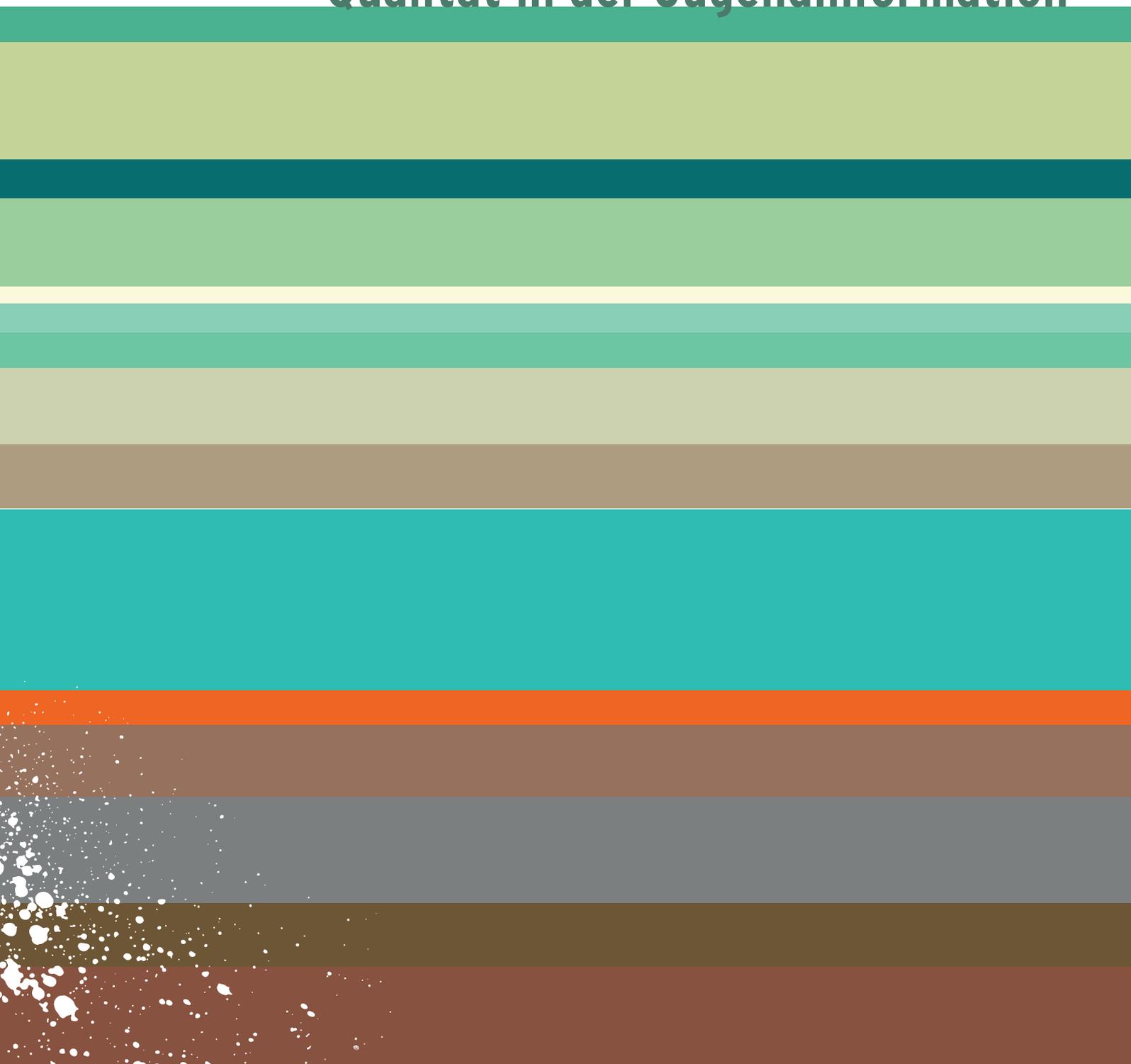


# Qualität in der Jugendinformation



# Jugendinformation in Österreich

Jugendinfos stehen Jugendlichen als erste Anlaufstelle für all ihre Fragen zur Verfügung. Die Österreichischen Jugendinfos bieten mit insgesamt 27 Stellen in allen Bundesländern ein flächendeckendes Service für junge Menschen zwischen 12 und 26 Jahren. Darüber hinaus zählen auch Erziehungsberechtigte, Familienangehörige, Lehrende, JugendarbeiterInnen und alle Anderen, die an Jugendthemen interessiert sind, zu den Zielgruppen.

## Die Österreichischen Jugendinfos:

- richten sich nach Bedürfnissen und Interessen der Jugend.
- bieten kostenlose und zielgruppengerechte Information zu allen jugendrelevanten Themen.
- bereiten Sachthemen leicht verständlich auf.
- vermitteln Jugendliche direkt an auf ihr Anliegen spezialisierte Stellen.
- nutzen Kommunikationskanäle, die den Lebenswelten junger Menschen angepasst sind.
- bieten Orientierung und Information als Grundlage für ein selbstbestimmtes Leben.
- vermitteln jungen Menschen Informationskompetenz.
- unterstützen junge Menschen bei der Umsetzung eigener Projekte.
- handeln nach den Grundsätzen der „Europäischen Charta der Jugendinformation“ und der „Prinzipien für Online-Jugendinformation“

Die Österreichischen Jugendinfos bearbeiten jährlich über 140.000 Anfragen - im direkten Kontakt, per Telefon oder per E-Mail. Darüber hinaus bieten sie eine Vielfalt an Informationen, die online und offline zur Verfügung stehen. Allein die Online-Angebote der Jugendinfos werden jährlich von mehr als einer Million BesucherInnen genutzt.

Die Kontaktdaten der einzelnen Jugendinfos finden sich unter **[www.jugendinfos.at](http://www.jugendinfos.at)**

### aha - Tipps & Infos für junge Leute

Poststraße 1  
6850 Dornbirn  
T 05572 / 522 12  
[aha@aha.or.at](mailto:aha@aha.or.at)  
[www.aha.or.at](http://www.aha.or.at)



### InfoEck - Jugendinfo Tirol

Kaiser-Josef-Straße 1  
6020 Innsbruck  
T 0512 / 57 1799  
[info@infoeck.at](mailto:info@infoeck.at)  
[www.mei-infoeck.at](http://www.mei-infoeck.at)



### akzente Jugendinfo Salzburg

Anton-Neumayr-Platz 3  
5020 Salzburg  
T 0662 / 849 291-71  
[info@akzente.net](mailto:info@akzente.net)  
[jugendinfo.akzente.net](http://jugendinfo.akzente.net)



### JugendService des Landes OÖ

Bahnhofplatz 1  
4021 Linz  
T 0732 / 66 55 44  
[jugendservice@ooe.gv.at](mailto:jugendservice@ooe.gv.at)  
[www.jugendservice.at](http://www.jugendservice.at)



### Jugend:info NÖ

Klostergasse 5  
3100 St. Pölten  
T 02742 / 245 65  
[info@jugendinfo-noe.at](mailto:info@jugendinfo-noe.at)  
[www.jugendinfo-noe.at](http://www.jugendinfo-noe.at)



### wienXtra-jugendinfo

Babenbergerstraße 1  
1010 Wien  
T 01 / 4000-84 100  
[jugendinfowien@wienXtra.at](mailto:jugendinfowien@wienXtra.at)  
[www.jugendinfowien.at](http://www.jugendinfowien.at)



### Jugendinfo Burgenland

Europaplatz 1  
7000 Eisenstadt  
T 02682 / 600 1799  
[jugendinfo@icb.at](mailto:jugendinfo@icb.at)  
[www.ljr.at](http://www.ljr.at)



### LOGO JUGEND.INFO

Karmeliterplatz 2  
8010 Graz  
T 0316 / 90 370 90  
[info@logo.at](mailto:info@logo.at)  
[www.logo.at](http://www.logo.at)



### Landesjugendreferat Kärnten - Jugendinfo

Adlergasse 20  
9020 Klagenfurt  
T 050 / 536 16 1 41  
[post.jugend@ktn.gv.at](mailto:post.jugend@ktn.gv.at)  
[www.jugend.ktn.gv.at](http://www.jugend.ktn.gv.at)



## Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| Jugendinfos in Österreich                       | 2         |
| Vorwort   | 4         |
| Qualität  | 6         |
| <b>Qualitätskriterienkatalog</b>                | <b>11</b> |
| Key-Area: Struktureller Rahmen und Ressourcen   | 11        |
| Key-Area: Informationsmanagement                | 12        |
| Key-Area: Externe Kommunikation                 | 17        |
| Key-Area: Informationsvermittlung               | 20        |
| Glossar   | 23        |
| <b>Qualitätsstandards</b>                       | <b>26</b> |
| <b>Europäische Charta der Jugendinformation</b> | <b>30</b> |
| <b>Prinzipien für Online-Jugendinformation</b>  | <b>33</b> |
| Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos      | 35        |
| Impressum                                       | 36        |

## Vorwort



Die Lebensphase von Kindern und Jugendlichen ist durch das Entdecken und Erforschen ihrer Umwelt geprägt. In einer komplexen Gesellschaft und im Zeitalter der Neuen Medien, die viele Herausforderungen und Möglichkeiten mit sich bringen, ist der Zugang zu Informationen wichtiger denn je für die Entwicklung der eigenen Identität und Lebensplanung.

In der UN-Kinderechtekvention ist das Recht auf Information als ein Grundrecht verankert, denn zielgruppenspezifische Information kann Heranwachsenden dabei unterstützen, ihre Wünsche zu verwirklichen und ihre Partizipation als aktive Mitglieder der Gesellschaft fördern.

Die Jugendpolitik in Österreich hat die Aufgabe, die Lebenssituation und Lebensperspektive junger Menschen zu gestalten. Sie soll dabei jungen Menschen helfen, die Anforderungen in der Lebensphase Jugend und im Übergang ins Erwachsenenleben zu bewältigen. Daher unterstützt das Bundesministerium für Familien und Jugend (BMFJ) seit Mitte der 80er-Jahre eine bundesweite Bereitstellung von Information und Informationsberatung zu allen jugendrelevanten Fragen sowie dessen niederschweligen und barrierefreien Zugang.

Die Verbesserung der Serviceleistung durch „Qualitätsstandards in der Jugendinformation“ ist eine wesentliche Bereicherung und entspricht europäischen Entwicklungen. Dass diese kostenfreie Dienstleistung eine essentielle Säule der österreichischen Jugendpolitik darstellt, belegen die mehr als 140.000 direkten Anfragen pro Jahr (persönlich, telefonisch, per E-Mail) und die konstant hohen Besucher/innenzahlen auf allen Webportalen der Jugendinfos, das im Auftrag des BMFJ betreute „Österreichische Jugendportal“ mit eingeschlossen.

Im Rahmen der Österreichischen Jugendstrategie des BMFJ kommt der Jugendinformation ein besonderer Stellenwert zu. Das Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos ist bei der Entwicklung und Umsetzung der Jugendstrategie ein wesentlicher Partner und bringt sich u.a. in seiner Funktion als „Sprachrohr für die jungen Anliegen“ charaktervoll ein.

### **Abteilung I/5 - Jugendpolitik**

Bundesministerium für Familien und Jugend

## Vorwort



Es ist ein erhebendes Gefühl, unabhängig vom jeweiligen Aufenthaltsort, unbegrenzte Möglichkeiten der Wissensaneignung vorzufinden. Ein Klick genügt zum vollkommenen Glück. Wozu brauchen junge Menschen, die das „Globale Dorf“ der uneingeschränkten Informationsbeschaffung bewohnen und sich als Teil der Informations- und Wissensgesellschaft verstehen, auch noch Jugendinformationsstellen?

Bei der Jugendinformation geht es jedoch um mehr. Beratungs- und Informationsaufbereitungskompetenz ist gefragt. Und die ist in allen Jugendinfostellen in ganz Österreich vorhanden, weil die MitarbeiterInnen hochprofessionell und mit viel Engagement die Arbeit verrichten. Der Kontakt mit Jugendinfostellen wird von jungen Menschen als Mehrwert erlebt. Zum einen bieten sie Orientierung im Dschungel der Informationsmöglichkeiten, zum anderen sind die Informationen jugendgerecht aufbereitet: von A wie Arbeit bis Z wie Zivildienst.

In den Jugendinfos wissen die MitarbeiterInnen was geht, wie es geht, wohin es geht. Dieses Service ist einzigartig. Deshalb nutzen auch MultiplikatorInnen, LehrerInnen, Jugend- und SozialarbeiterInnen die gut recherchierten Angebote der jeweiligen Infostellen.

Jugendinfostellen sind zudem auch Bildungsräume, in denen sich Jugendliche gerne aufhalten. Und natürlich auch Aufbruchsräume. Dem ersten Schritt in eine Info folgen sehr oft weitere nach Europa und in die ganze Welt.

Jungen Menschen in ganz Österreich ist zu wünschen, dass die Qualitätsentwicklung und das Arbeiten an gemeinsamen Standards der Jugendinfostellen weiter voranschreiten und somit das hohe bereits existierende Niveau beibehalten werden kann. Die österreichischen Jugendinformationsstellen sind deshalb so erfolgreich, weil gut ausgebildete, national und international vernetzte MitarbeiterInnen in einer angenehmen Atmosphäre kompetent und kundInnenfreundlich Beratungs- und Informationsleistungen erbringen.

Dafür ein großes Dankeschön im Namen aller KollegInnen

### **Karl Ceplak**

Landesjugendreferent Wien

Gemeinsamer Ländervertreter für die ARGE Jugendinfo

# Qualität in der Jugendinformation

Die Österreichischen Jugendinfos beschäftigen sich laufend mit der Weiterentwicklung der Qualität ihrer Arbeit. Unser Qualitätskriterienkatalog und unsere Qualitätsstandards umfassen die unterschiedlichsten Bereiche von Ausstattung über interne Kommunikation bis hin zu Zielgruppen.

Der wichtigste Aspekt bleibt aber immer die Qualität des Services, welches wir den Jugendlichen bieten, zu sichern und zu verbessern.

Die Qualität unserer Information steht daher im Zentrum. Information ist qualitativ hochwertig, wenn sie folgende Kriterien erfüllt:

- korrekt
- aktuell
- klar
- verständlich
- nutzbar
- umfassend
- den Bedürfnissen, Ressourcen und der Lebenssituation des Fragenden angepasst

## Qualitätskriterien

Die Qualitätskriterien zu den vier Teilbereichen Recherche, Aufbereitung, Dokumentation und Informationsvermittlung sind daher von besonderer Bedeutung und umfassen unter anderem folgende Elemente:

### Recherche

ist die zweckorientierte, gezielte, systematische Suche nach bestimmten Informationen.

#### Die Jugendinfos

- überprüfen Daten und Fakten,
- nutzen mehrere Quellen zu einem Thema und machen diese sichtbar,
- stellen verschiedene Sichtweisen zu einem Thema transparent dar,
- orientieren sich bei ihrer Recherche am Nutzen und der Relevanz der Information für ihre Zielgruppen,
- pflegen Netzwerke mit Fachstellen und ziehen diese Fachleute bei der Recherche zu Rate,
- selektieren die Information mittels nachvollziehbarer Kriterien,
- berücksichtigen themenübergreifende Zusammenhänge und zeigen diese auf,
- sind sich der Besonderheiten unterschiedlicher Medien bewusst,
- halten ihre Information durch regelmäßige Recherche aktuell,
- recherchieren sorgfältig, da sie sich ihrer Verantwortung für die Richtigkeit der Information bewusst sind.

## Aufbereitung

bezeichnet alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung der recherchierten Informationen. Ziel dabei ist es, zielgruppengerechte Informationsprodukte und -medien bereit zu stellen.

### Die Jugendinfos

- wählen das dem Thema und der Zielgruppe entsprechende Medium aus,
- achten auf klare und verständliche Sprache, benutzerfreundliche Struktur und zielgruppengerechtes Design ihrer Infoprodukte,
- machen Quellen sichtbar,
- kennzeichnen Meinungen, Kommentare und Zitate als solche,
- stellen unterschiedliche Standpunkte zu einem Thema transparent dar,
- reihen die Information nach nachvollziehbaren Kriterien wie: alphabetisch, chronologisch oder logisch,
- berücksichtigen Bedürfnisse, Trends und Interessen der Jugendlichen bei der Auswahl der aufbereiteten Themen,
- passen Tiefe und Intensität der Darstellung eines Themas an Bedürfnisse und Vorwissen der Zielgruppe sowie Komplexität des Behandelten und bereits vorhandenes Material an,
- achten bei der Erstellung ihrer Produkte auf Einhaltung der Formalkriterien.

## Dokumentation

bezeichnet die Zusammenstellung, Ordnung und Nutzbarmachung von Daten und Information jeder Art in analoger oder digitaler Form.

### Die Jugendinfos

- verwenden ein durchgängiges und nachvollziehbares Ordnungssystem,
- gestalten ihre Dokumentation so, dass Informationen rasch und einfach auffindbar sind,
- wählen relevante Information aus der Recherche für ihre Dokumentation aus ,
- priorisieren für ihre Dokumentation nach Nutzen für die Zielgruppe, Häufigkeit der Nachfrage des Themas und voraussichtlicher Lebensdauer der Information,
- achten auf Vielfalt der Quellen und Dokumente in ihrer Dokumentation und bilden auch hier thematische Zusammenhänge ab.

## Informationsvermittlung

bezeichnet alle Tätigkeiten, die für eine gelungene Weitergabe der Information an unsere Zielgruppen erforderlich sind. Sie umfasst alle direkten Kommunikationskanäle genau so wie die Verwendung unterschiedlichster Medien und Informationsprodukte.

## **Die Jugendinfos**

- gestalten das Informationsgespräch und die interaktive Online-Informationsvermittlung nach den individuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten der einzelnen Jugendlichen oder des einzelnen Jugendlichen,
- vermitteln Information im persönlichen und telefonischen Einzelgespräch, in schriftlicher Form per eMail oder in Online-Anwendungen, durch Workshops, Vorträge und Präsentationen sowie durch von ihnen geschulte Info-Peers,
- publizieren Information in eigenen im Bundesland oder gemeinsam erstellten österreichischen Printprodukten, auf ihren Websites, in Newslettern und über Soziale Netzwerke,
- bedienen sich bei der Informationsvermittlung nach den Qualitätskriterien ausgesuchter Publikationen und Webseiten von Fachstellen,
- nutzen externe Medien (Zeitungen, Zeitschriften, Radio, TV) sowie relevante Online-Angebote für Jugendliche und Außenauftritte bei verschiedensten Veranstaltungen für ihre Informationsweitergabe,
- gestalten ihr Lokal und ihre Außenauftritte niederschwellig und einladend,
- verweisen im Bedarfsfall in ihrer Drehscheibenfunktion an die geeigneten Anlaufstellen,
- setzen für Jugendliche relevante Medien in der Online-Informationsvermittlung ein und halten sich über neue Entwicklungen auf dem Laufenden,
- gestalten die Informationsvermittlung mit dem Ziel, die Informationskompetenz der Jugendlichen zu erhöhen,
- bieten Beratung in der Informationsvermittlung nur im Rahmen eines klar definierten Auftrags an.

Der Qualitätskriterienkatalog umfasst selbstverständlich auch Indikatoren für die internen Abläufe und Ressourcen, die für die Erfüllung unseres Qualitätsanspruchs notwendig sind, und beschäftigt sich auch mit interner und externer Kommunikation der Jugendinfos.

## **Qualitätsstandards**

Die Qualitätsstandards der Österreichischen Jugendinfos beschreiben quantifizier- und messbare Maßnahmen, Prozesse und Abläufe sowie Ressourcen, die für die Umsetzung der Aufgaben der Jugendinformation notwendig sind. Die Standards befassen sich mit unseren Serviceleistungen, der Erhebung der Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden genau so wie mit Strategien, Weiterentwicklung und Innovation.

## **Internationale Aktivitäten im Bereich Qualität**

Die Österreichischen Jugendinfos tauschen sich auf nationaler Ebene regelmäßig über ihre Qualitätssicherung sowie über neue Entwicklungen aus und beteiligen sich auch an internationalen Aktivitäten und Projekten im Bereich Qualität. Sie waren an der Entwicklung des „EURODESK Quality Criteria Catalogue“ beteiligt, der jedes Jahr vom gesamten Eurodesk-Netzwerk ausgefüllt wird, sowie Partner beim Projekt „Safety & Quality in Online Youth Information“ des Europäischen Dachverbands ERYICA. Sie sind Mitglied der ERYICA-Arbeitsgruppe „Quality Management in Youth Information Work“.

## Qualitätskriterienkatalog

Jugendinformation in Österreich ist gut ausgebaut und effektiv. Die Evaluierung und die Verbesserung unserer Arbeit sind integrierte Bestandteile unseres Verständnisses von Professionalität. Auch das Weißbuch „Neuer Schwung für die Jugend Europas“ der Europäischen Union regt im Bereich Jugendinformation gezielte Maßnahmen an, um die Qualität der Information für junge Leute zu steigern. Die Österreichischen Jugendinfos haben die Empfehlungen des Weißbuchs zum Anlass genommen, einen Qualitätskriterienkatalog der Jugendinformation in Österreich zu entwickeln. Der Katalog ermöglicht uns, unsere Arbeit kontinuierlich zu beschreiben, auszuwerten und zu verbessern.

Dieser Katalog gibt jeder Jugendinformationseinrichtung ein Tool zur Selbstevaluation in die Hand. Die Jugendinfos stellen durch regelmäßiges Ausfüllen des Kataloges fest, ob sie in ihrer täglichen Arbeit die jeweiligen Kriterien erfüllen und erhalten so eine Übersicht, welche Qualitätskriterien in ihrer eigenen Einrichtung Anwendung finden. Dies ermöglicht die Arbeit der Einrichtung systematisch zu dokumentieren, Stärken und Defizite festzustellen und Verbesserungen zu implementieren. Elemente aus dem Katalog bzw. aus den Ergebnissen der damit vorgenommenen Evaluation können somit auch zur Kommunikation der Leistungen der Jugendinformation eingesetzt werden.

Den MitarbeiterInnen der Jugendinfos kann der Qualitätskriterienkatalog weiters als Arbeitsgrundlage dienen, die bei Unklarheiten oder Unsicherheit in der eigenen Arbeit – ob regional oder bei der Zusammenarbeit an nationalen Produkten – zur Hand genommen und konsultiert werden kann. Auch bei der Einschulung von neuen KollegInnen sind die Beschreibungen von Arbeitsprozessen im Katalog eine Hilfestellung und Richtlinie.

Darüber hinaus ermöglicht uns eine regelmäßige Auswertung der anonymisierten Ergebnisse auf nationaler Ebene, die Bereiche zu identifizieren, in denen mehrere Jugendinfos ein Kriterium nicht erfüllen bzw. die MitarbeiterInnen eine eher negative Einschätzung zur Erfüllung haben. Eine Analyse der Gründe wird dann gemeinsam vorgenommen. So können wir durch gezielte Fortbildungsmaßnahmen, Diskussion und Erfahrungsaustausch die Qualität unserer Arbeit weiterentwickeln.

Die 2004 von der European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA) überarbeitete und verabschiedete „Europäische Charta der Jugendinformation“ und die 2009 verabschiedeten „Principles for Online Youth Information“ sind wichtige Dokumente für die Jugendinformationsarbeit.

Wir bekennen uns zu den darin beschriebenen Prinzipien, setzen diese in unserer Arbeit um.

# Aufbau und Verwendung des Qualitätskriterienkataloges

Der systematische Aufbau des Qualitätskriterienkataloges besteht aus Kriterien, die jeweils zu einem Schlüsselbereich (Key Area) zusammengefasst sind und durch Indikatoren beschrieben werden.

## Key Area (Schlüsselbereich)

Eine Key Area bezeichnet entweder einen großen oder mehrere kleinere, zusammengehörige Schlüssel-Tätigkeitsbereiche der Jugendinfos.

## Kriterium

bezeichnet ein Merkmal der Jugendinfoarbeit, das zur Qualitätsbewertung herangezogen wird, z. B. „Die Jugendinfos halten ihre Informationen durch Recherche aktuell.“ Jedes Kriterium wird durch eine Anzahl von Indikatoren näher definiert.

## Indikatoren

Indikatoren sind Merkmale, die in ihrem Zusammenspiel ein Kriterium definieren und den Erfüllungsgrad eines Kriteriums anzeigen.

Für den Einsatz in den Jugendinfos verwendet der Katalog die Skalierung „Ja“, „Eher Ja“, „Eher Nein“, „Nein“ sowie „Kann ich nicht beurteilen“.

Beispiel:

Die Jugendinfos gewähren bei der Recherche Quellenvielfalt. Sie recherchieren

|  | Ja | Eher ja | Eher nein | Nein |  |
|--|----|---------|-----------|------|--|
| a) eine angemessene Anzahl von Quellen |    |         |           |      |  |
| b) Quellen verschiedenen Ursprungs     |    |         |           |      |  |
| c) in verschiedenen Medien             |    |         |           |      |  |

Ein Glossar im Anhang erklärt verschiedene im Katalog vorkommende Begriffe und Begrifflichkeiten, so wie die Jugendinfos sie im Kontext ihrer Arbeit verstehen. Die entsprechenden Begriffe sind im Katalog bei ihrem ersten Vorkommen gekennzeichnet.

## AutorInnenschaft

Die vorliegende Version wurde 2013 von einer Arbeitsgruppe überarbeitet:

Nadine Hasenzagl (Jugendinfo NÖ), Ulrike Schriefl (LOGO JUGEND.INFO), Markus Albrecht (Österreichische Jugendinfos), Stefan Kühne (wienXtra-jugendinfo).

Die Erstfassung 2008 wurde erstellt von einer Arbeitsgruppe mit: Georg Eichberger (LOGO JUGEND.INFO), Martin Heimerl (wienXtra-jugendinfo), Magdalena Holzer (aha – Tipps & Infos für junge Leute), Julia Tumpfert (Akzente Salzburg – Jugendinfo) sowie Alexandra Cangelosi und Elisabeth Egger (Österreichische Jugendinfos)

Wir danken allen PartnerInnen und Jugendinfos, den LeiterInnen und MitarbeiterInnen für ihre Unterstützung dieses Projektes, ihr Feedback und die zur Verfügung gestellten Ressourcen.

# Key Area X: Struktureller Rahmen und Ressourcen

## **X.1 Die Jugendinfos haben die für ihre Arbeit notwendigen Ressourcen zur Verfügung**

- a) ausreichende Zeit- und Personalressourcen
- b) geschulte MitarbeiterInnen
- c) attraktive Infolokal(e)
- d) einen adäquaten Arbeitsplatz
- e) die notwendigen technischen Hilfsmittel:
  - EDV-Ausstattung und unbeschränkter Internet-Zugang
  - die notwendigen Computer-Programme
  - Telefon und E-Mail
- f) Ressourcen & Ausstattung für Außenauftritte

## **X.2 Die Jugendinfos überprüfen regelmäßig die Qualität ihrer Informationen und Angebote unter anderem durch**

- a) das aktive Einholen von Feedback der Zielgruppen mittels
  - Fragebögen/Feedbackbögen (offline/online)
  - Nachfragen im Gespräch (offline/online)
  - Umfragen (offline/online)
  - Einladung zu Feedback (z.B. bei Infoblättern und Broschüren)
  - Fokusgruppen (z.B. zu Printprodukten)
  - Automatisierte Bewertungstools (z.B. Bewertungslink auf der Homepage)
- b) das Dokumentieren des Feedbacks der Zielgruppen
- c) das Erheben und Auswerten von quantitativen Daten
  - Nationales Statistiktool
  - Webzugriffe und Social-Media-Zugriffe
  - Auflagenhöhe und Verbrauch (z.B. von Broschüren, Infoblättern)
  - Postausgang (Briefpost und Mail)

# Key Area 1: Informationsmanagement

## 1. RECHERCHE

### **1.1 Die Jugendinfos stellen durch ihre Recherchetätigkeit ausgewogene Informationen sicher.**

- a) Sie beziehen verschiedene Quellen und Medien unterschiedlichen Ursprungs in die Recherche ein.
- b) Sie beziehen unterschiedliche Sichtweisen zu einem Thema in die Recherche ein.
- c) Sie betreiben ihre Recherche im Bewusstsein von möglichen religiösen, politischen, ideologischen und kommerziellen Ausrichtungen der Quellen und deren Auswirkungen auf die Informationen.
- d) Sie denken bei der Recherche themenübergreifende Zusammenhänge mit und berücksichtigen diese.

### **1.2 Die Jugendinfos gestalten Art und Intensität der Recherche an die konkrete Aufgabenstellung angepasst.**

- a) Sie erstellen für periodisch wiederkehrende Informationen einen Aktualisierungsplan, halten diesen ein und evaluieren ihn.
- b) Sie unterscheiden zwischen
  - Aktualisierung
  - Neurecherche
  - Recherche von aktuellen Einzelanfragen
- c) Sie passen den Zeitaufwand und die Tiefe der Recherche an die unterschiedlichen Aufgabestellungen und den Nutzen der recherchierten Information für die Umsetzung in der Jugendinfo an.
- d) Sie orientieren sich bei der Recherche des Themas an:
  - Häufigkeit der Anfragen zum Thema
  - pädagogischen Leitsätzen und Prioritäten der Jugendinfo
  - Relevanz des Themas für die Zielgruppen

### **1.3 Die Jugendinfos orientieren sich bei ihrer Recherche an ihren Zielgruppen.**

- a) Sie kennen relevante Blickpunkte aus den Lebenswelten von Jugendlichen und beziehen diese in die Recherche ein.
- b) Sie kennen die Lebenswelten Jugendlicher durch
  - Persönlichen Kontakt mit jugendlichen KundInnen
  - Publikationen (z.B. Studien, Statistiken)
  - partizipative Elemente in der Arbeit (z.B. Fokusgruppen, Feedback)
- c) Sie kennen die Arbeitsfelder und Arbeitsweisen von MultiplikatorInnen.
- d) Sie sind sich der Bedeutung von erwachsenen Bezugspersonen (insbesondere der Eltern) für die Lebenswelten Jugendlicher bewusst.

#### **1.4 Die Jugendinfos recherchieren in Netzwerken.**

- a) Sie bauen Kontakt zu relevanten Fachstellen und Partner-organisationen auf.
- b) Sie pflegen regelmäßigen Kontakt mit diesen PartnerInnen.
- c) Sie holen Informationen von PartnerInnen direkt ein.
- d) Sie besuchen relevante Veranstaltungen der PartnerInnen und Netzwerktreffen.

#### **1.5 Die Jugendinfos gewähren bei der Recherche Quellenvielfalt. Sie recherchieren**

- a) eine angemessene Anzahl von Quellen, der jeweiligen Situation entsprechend.
- b) Quellen verschiedenen Ursprungs.
- c) in verschiedenen Medien.

#### **1.6 Die Jugendinfos recherchieren mit besonderer Sorgfalt.**

- a) Suchergebnisse werden prinzipiell hinterfragt.
- b) Bei widersprüchlichen Suchergebnissen oder Unsicherheiten ziehen sie ExpertInnen zu Rate.
- c) Erlernte Recherchetechniken werden gezielt eingesetzt.
- d) Sie kommunizieren ihren MitarbeiterInnen klar definierte Anforderungen und Grenzen für die jeweilige Recheresituation.
- e) Sie sind sich ihrer Verantwortung für die Richtigkeit der Information bewusst und kommunizieren diese ihren MitarbeiterInnen.

#### **1.7 Die Jugendinfos bewerten die Rechercheergebnisse:**

- a) nach der Relevanz für die Zielgruppe
- b) entsprechend den eigenen pädagogischen Leitsätzen
- c) entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen
- d) nach begründeten Prioritäten
- e) Sie sind sich der Funktionalität von Suchmaschinen bewusst und unterziehen die Ergebnisse weiterführender Recherche.

## 2. AUFBEREITUNG

#### **2.1 Die Jugendinfos halten bei der Erstellung ihrer Produkte spezifische Formalvorgaben ein.**

- a) Sie überprüfen vor der Publikation ihre Produkte auf inhaltliche, sprachliche, orthografische und grammatikalische Fehler.
- b) Sie verfügen über ein eigenes Corporate Design für ihre Produkte und wenden dieses durchgängig an.
- c) Sie versehen all ihre Produkte mit einem Impressum.
- d) Sie weisen in all ihren Produkten das Datum der letzten Aktualisierung aus.
- e) Sie legen für ihre Produkte einen nachvollziehbaren, systematischen Aufbau fest und wenden diesen durchgängig an.
- f) Sie kennen Urheberrechts- und andere rechtliche Vorgaben und halten diese bei der Erstellung ihrer Produkte ein.

## **2.2 Die Jugendinfos machen die Quellen der Informationen sichtbar.**

- a) Sie verweisen auf die von ihnen verwendeten Quellen (Quellenangabe).
- b) Sie deklarieren Meinungen und Kommentare als solche.
- c) Sie kennzeichnen Zitate unter Angabe der jeweiligen VerfasserInnen eindeutig.

## **2.3 Die Jugendinfos richten sich bei der Aufbereitung der Informationen nach den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen.**

- a) Sie wählen das für die Zielgruppen passende und dem Thema entsprechende Medium aus.
- b) Sie bereiten die Infos in einer für die Zielgruppen verständlichen und benutzerfreundlichen Struktur auf.
- c) Bei der Erstellung von Texten achten die Jugendinfos auf zielgruppengerechte Formulierungen
  - kurze, lesbare Sätze
  - sparsame Verwendung von Fremdwörtern bzw. Erklärung wo nicht vermeidbar
  - bewusster Umgang mit aktuellen Sprachcodes
- d) Bei der Gestaltung von Medien achten die Jugendinfos auf ein zielgruppengerechtes Design.

## **2.4 Die Jugendinfos passen die Tiefe und Intensität der Darstellung an folgende Faktoren an:**

- a) Bedürfnisse der Zielgruppen
- b) Komplexität des Themas und Vorwissen der Zielgruppen
- c) bereits vorhandenes, zielgruppengerechtes Informationsmaterial zu diesem Thema

## **2.5 Die Jugendinfos bereiten Informationen ausgewogen auf.**

- a) Sie stellen unterschiedliche Standpunkte zu einem Thema transparent dar.
- b) Sie begründen eine mögliche Auswahl von Informationen (z.B. mit pädagogischen Leitsätzen und Haltungen)
- c) Die Reihung von weitergegebenen Informationen erfolgt nach nachvollziehbaren Kriterien wie z. B. alphabetisch oder chronologisch.
- d) Sie weisen auf mögliche religiöse, politische, ideologische und kommerzielle Ausrichtungen oder Quellen hin.

# 3. DOKUMENTATION

## **3.1 Jugendinfos dokumentieren nach einer vereinbarten Systematik.**

- a) Sie verwenden ein durchgängiges und nachvollziehbares Ablagesystem.
- b) Sie gestalten ihr Ablagesystem so, dass die Informationen rasch und einfach einorden- und auffindbar sind.
- c) Sie standardisieren und verschriftlichen Arbeitsabläufe, um gleiche Abläufe rasch wieder neu anwenden zu können.
- d) Sie stellen ihren MitarbeiterInnen adäquate Dokumentations-Tools zur Verfügung.
- e) Es gibt eindeutig Verantwortliche für Themen, die die Einhaltung der vereinbarten Arbeitsabläufe gewährleisten.

### **3.2 Die Jugendinfos entscheiden auf fachlichen Grundlagen wie umfangreich die Informationen in der Ablage dargestellt werden.**

- a) Sie passen die Tiefe und Intensität der Darstellung an folgende Faktoren an:
- Erfordernisse der MitarbeiterInnen
  - Komplexität des Themas
  - bereits vorhandene Dokumentation zu einem verwandten Thema
  - das Konzept der jeweiligen Jugendinfo
- b) Sie gestalten Umfang und Vollständigkeit der Ablagesysteme laufend so, dass diese in der alltäglichen Jugendinformationsarbeit einfach anwendbar ist.

## **4. INTERNE KOMMUNIKATION**

### **4.1 Die Jugendinfos unterscheiden verschiedene Formen von Wissen.**

- a) Sie verfügen über Fachwissen.
- b) Sie verfügen über Prozesswissen.
- c) Sie sind sich der Besonderheit von Erfahrungswissen bewusst.

### **4.2 Die Jugendinfos unterstützen die MitarbeiterInnen im Erwerb von für ihre Tätigkeit relevantem Wissen.**

- a) Die Jugendinfos kommunizieren ihren MitarbeiterInnen deren inhaltliche Aufgaben und Zuständigkeiten.
- b) Sie machen Themen-/Fachwissen in schriftlicher und mündlicher Form zugänglich.
- c) Sie machen Prozesswissen in schriftlicher und mündlicher Form zugänglich.
- d) Sie halten möglichst viel Wissen (s. Pkt. 4.1) schriftlich fest und reflektieren dieses regelmäßig.
- e) Sie sorgen für geeignete Formen der Weitergabe von relevanten tagesaktuellen Informationen.
- f) Sie gewährleisten Kontinuität von Wissen auch bei Personalwechsel.
- g) Sie unterstützen beim Erwerb und Ausbau von Kompetenzen für die Arbeitsbereiche
- Recherche
  - Aufbereitung
  - Dokumentation

### **4.3 Die Jugendinfos gewährleisten die Voraussetzungen für den Austausch und/oder die Weitergabe von Wissen unter den MitarbeiterInnen.**

- a) Sie stellen die Rahmenbedingungen für den Wissensaustausch zur Verfügung.
- b) Sie kommunizieren den MitarbeiterInnen die Zuständigkeiten aller anderen MitarbeiterInnen.
- c) Sie stellen ihren MitarbeiterInnen geeignete Hilfsmittel für den Wissensaustausch zur Verfügung.
- d) Sie erachten aktiven Wissensaustausch als wichtigen Teil ihrer Unternehmenskultur und setzen diesen in der alltäglichen Arbeit um.
- e) Sie ermöglichen und fördern den informellen Kommunikationsfluss zwischen erfahrenen und neuen MitarbeiterInnen.

#### **4.4 Die Jugendinfos gestalten eine aktive Besprechungs-Kultur.**

- a) Sie berufen regelmäßige Teamsitzungen ein.
- b) Sie strukturieren die Teamsitzungen in Tagesordnungspunkten.
- c) Sie geben die Tagesordnung allen MitarbeiterInnen im Vorfeld bekannt.
- d) Sie sorgen dafür, dass die Teamsitzungen intern oder extern moderiert werden.
- e) Sie erstellen schriftliche Ergebnisprotokolle der Teamsitzungen und daraus resultierende To Do-Listen.
- f) Sie machen die Protokolle und To Do-Listen allen MitarbeiterInnen zugänglich.
- g) Sie gehen regelmäßig in Klausur, die intern oder extern begleitet wird.

#### **4.5 Die Jugendinfos praktizieren eine wertschätzende Kommunikationskultur.**

- a) Die Jugendinfos fördern Diskussionen über Prozesse und Inhalte als Mittel zur Weiterentwicklung.
- b) Die Jugendinfos halten sich an einen vereinbarten Kommunikationsstil.
  - offen
  - konfliktfähig
  - konstruktiv
  - gendergerechte Sprache
  - wertschätzend

#### **4.6 Die Jugendinfos tauschen sich regelmäßig auf nationaler Ebene aus.**

- a) Sie kommunizieren regelmäßig in nationalen Tagungen.
- b) Sie kommunizieren regelmäßig in nationalen Arbeitsgruppen.
- c) Sie kommunizieren regelmäßig in nationalen Weiterbildungen.
- d) Sie gehen regelmäßig in Klausur.
- e) Sie nutzen virtuelle Kommunikationsformen.

#### **4.7 Die Jugendinfos tauschen sich regelmäßig auf europäischer Ebene aus.**

- a) Die MitarbeiterInnen der Jugendinfos haben ein Profil auf sheryica.org
- b) Die Angebote und Informationen von ERYICA sind bekannt und werden ggf. genutzt.

# Key Area 2: Externe Kommunikation

## 5. EXTERNE KOMMUNIKATION

### **5.1 Die Jugendinfos verfügen über eine Corporate Identity (CI).**

- a) Sie haben ein Leitbild, setzen dieses um und reflektieren es regelmäßig.
- b) Sie haben ein Mission Statement, setzen dieses um und reflektieren es regelmäßig.
- c) Sie verfügen über pädagogische Leitsätze und setzen diese in ihrer Arbeit um.
- d) Sie begreifen sich als Teil der nationalen und europäischen Netzwerke der Jugendinformation.
- e) Sie handeln nach der Europäischen Charta der Jugendinformation und den Prinzipien für Online-Jugendinformation des europäischen Netzwerks ERYICA

### **5.2 Die Jugendinfos haben/erstellen diese Angebote/Produkte zur Kommunikation.**

- a) Printprodukte (Broschüren, Infoblätter, Plakate, Postkarten etc.)
- b) Website & Social-Media-Auftritte
- c) Workshops, Präsentationen, Vorträge
- d) Sie gestalten ihre Angebote/Produkte gemäß dem aktuellen Mediennutzungsverhalten der Zielgruppen

### **5.3 Die Jugendinfos betreiben professionelle Öffentlichkeitsarbeit.**

- a) Sie kennen ihre Zielgruppen und deren Interessen.
- b) Sie erstellen einen Medienplan und halten diesen ein.
- c) Sie verfassen und veröffentlichen Presseaussendungen zu ihren Angeboten und Produkten.
- d) Sie verfassen und veröffentlichen im Rahmen ihres Auftrags Presseaussendungen zu jugendrelevanten Themen (Lobbying).
- e) Sie pflegen ihre Medienkontakte regelmäßig.
- f) Sie stellen MedienpartnerInnen auf Anfrage ihr ExpertInnenwissen zu jugendrelevanten Themen zur Verfügung.
- g) Sie verwenden für die Öffentlichkeitsarbeit an die Zielgruppen und die Situation angepasste Kommunikationsmittel

Statische Kommunikationsmittel:

- Imagefolder
- Give-Aways
- Plakate
- Postkarten
- TV-, Radio-, Kinospots
- Inserate (auch: Sponsorauftritte)
- Webauftritt
- Apps

Interaktive Kommunikationsmittel:

- Social-Media-Auftritt
- Präsentationen, Vorträge, Workshops
- Messeauftritte
- Info-Peer-Projekte

#### **5.4 Die Jugendinfos legen ihrer Interaktion mit den Zielgruppen eine professionelle Servicehaltung zugrunde.**

- a) Sie begreifen ihre Zielgruppen als KundInnen.
- b) Sie begegnen ihren KundInnen freundlich, wertschätzend und mit Respekt.
- c) Sie gehen im Rahmen ihres Auftrags und ihrer pädagogischen Leitsätze auf die Wünsche und Bedürfnisse der KundInnen ein.
- d) Sie fördern die Mitbestimmung durch die KundInnen und berücksichtigen dies bei ihren Angeboten.
- e) Sie erstellen für bestimmte (Teil-)Zielgruppen spezielle Angebote/Produkte (z.B. Lehrlinge)
- f) Sie bieten ihren Service kostenlos und vertraulich an.
- g) Sie fördern die aktive Kommunikation mit den Zielgruppen und verwenden Erkenntnisse daraus für die Weiterentwicklung ihrer Angebote

#### **5.5 Die Jugendinfos verfügen jede einzelne über ein Corporate Design (CD).**

- a) Sie verwenden in ihrer Kommunikation (online/offline) durchgängig wieder erkennbare Elemente
  - Logo
  - Schrifttyp, -formatierung und -satz
  - Signaturen
  - Drucksorten und Werbemittel
  - Visitenkarten
- b) Sie setzen das CD bei der Gestaltung ihres Infolokals um.
- c) Sie setzen das CD bei der Gestaltung von Außenauftritten um (z.B. Messestände, Roll-Ups).

#### **5.6 Die Jugendinfos verfügen zusätzlich über ein gemeinsames, nationales Corporate Design.**

- a) Sie verwenden dieses CD für österreichweite Produkte und Auftritte.
- b) Sie nutzen die gemeinsame Kommunikationsplattform [www.jugendinfo.at](http://www.jugendinfo.at) zur Informationsweitergabe auf nationaler Ebene (MultiplikatorInnen).
- c) Sie integrieren das nationale Logo in ihre eigenen Produkte und Medien.
- d) Sie zeigen durch Verwendung des nationalen Logos ihre Zugehörigkeit zum nationalen Netzwerk.
- e) Sie zeigen ihre Zugehörigkeit zu Eurodesk und ERYICA durch Logo-Placement auf regionalen und nationalen Produkten zu relevanten Themen.

**5.7 Die Jugendinfos achten darauf, dass sich die Corporate Identity im Verhalten aller MitarbeiterInnen widerspiegelt.**

- a) Sie vereinbaren Kommunikationsregeln und halten diese ein.
- b) Bei Außenkontakten setzen sie die für die MitarbeiterInnen erstellten CD-Produkte bewusst ein.
- c) Sie verpflichten ihre MitarbeiterInnen bei öffentlichen Tätigkeiten im Rahmen ihrer Arbeit nach den Werthaltungen und pädagogischen Leitsätzen der Jugendinfo zu handeln.
- d) Sie sorgen dafür, dass alle MitarbeiterInnen so über die eigene Organisation informiert sind, dass sie entsprechend ihrem Auftrag kompetent darüber Auskunft geben können.
- e) Sie vereinbaren Regeln für Krisen- und Beschwerdemanagement und halten diese ein.

**5.8 Die Jugendinfos kommunizieren aktiv mit ihren PartnerInnen und der Fachöffentlichkeit**

- a) Sie vermitteln ihre Angebote bewusst auch an MultiplikatorInnen der Jugendarbeit.
- b) Sie nehmen an der fachlichen Diskussion zu ihren Themen teil.
- c) Sie bieten ihr Know-how als ExpertInnen zu jugendrelevanten Themen an (z.B. bei Tagungen, Konferenzen).

**5.9 Die Jugendinfos kommunizieren erkennbare Trends in den Lebenswelten Jugendlicher.**

- a) Sie vermitteln Erkenntnisse aus ihrer Tätigkeit im Sinne der Jugendlichen an EntscheidungsträgerInnen (Lobbying).
- b) Sie positionieren Themen, die sich aus diesen Trends ergeben, in der Öffentlichkeit.
- c) Sie veröffentlichen Beiträge in relevanten Medien.

# Key Area 3: Informationsvermittlung

## 6. INFORMATIONSVERMITTLUNG

### **6.1 Die Jugendinfos sind sich ihrer besonderen Verantwortung als InformationsvermittlerInnen bewusst.**

- a) Sie machen ihren Auftrag als InformationsvermittlerInnen transparent.
- b) Sie nehmen ihre Drehscheibenfunktion wahr und verweisen nach Abklärung der Fragestellung gegebenenfalls an externe Fachstellen, wenn
  - die Anfrage über das eigene Informations- und Beratungsangebot hinausgeht
  - wenn das eigene Fachwissen zur Beantwortung nicht ausreicht
- c) Die Jugendinfos vermitteln nur sorgfältig ausgewählte Informationen.

### **6.2 Die Jugendinfos stellen sicher, dass alle ihre MitarbeiterInnen über die notwendigen Fähigkeiten und die erforderlichen Kompetenzen zur Informationsvermittlung verfügen.**

- a) Sie bieten ihren MitarbeiterInnen Aus- und Fortbildung in folgenden Bereichen an:
  - Gesprächsführung / Kommunikation (offline)
  - Gesprächsführung / Kommunikation (online)
  - Gesprächsführung am Telefon
- e) Sie evaluieren das erworbene Wissen und die Fähigkeiten der MitarbeiterInnen regelmäßig.

### **6.3 Die Jugendinfos bieten ihren KundInnen verschiedene Formen der interaktiven Informationsvermittlung an.**

- a) Sie vermitteln Informationen
  - im persönlichen Gespräch (face-to-face)
  - im telefonischen Gespräch
  - in schriftlicher Form (offline / online)
- b) Sie vermitteln Informationen durch Workshops, Vorträge und Präsentationen.
- c) Sie vermitteln Informationen durch von ihnen eigens geschulte Info-Peers.

### **6.4 Die Jugendinfos bedienen sich in der aktiven Informationsvermittlung unterschiedlicher adäquater Medien.**

- a) Sie vermitteln Informationen durch Eigenpublikationen.
- b) Sie vermitteln Informationen durch gemeinsame österreichweite Publikationen.
- c) Sie vermitteln Informationen durch sorgfältig ausgewählte Fremdpublikationen.
- d) Sie vermitteln Informationen durch ihre eigenen Webseiten & Social-Media-Auftritte
- e) Sie vermitteln Informationen durch die gemeinsame österreichweite Webseite.
- f) Sie vermitteln Informationen durch die Mitarbeit an den Online-Informationsplattformen der europäischen Netzwerke.
- g) Sie vermitteln Informationen durch Aussendungen (z.B. Newsletter)

- h) Sie vermitteln Informationen durch externe Medien.
  - Rundfunk
  - TV
  - Zeitungen und Zeitschriften
  - Internet
- i) Sie vermitteln Informationen durch aktuell für Jugendliche relevante Online-Angebote und -Dienste.
- j) Sie vermitteln Informationen durch Außenauftritte.

### **6.5 Die Jugendinfos gestalten bewusst das Empfangssetting**

- a) Sie achten in der Gestaltung ihres Lokals oder Außenauftritts auf Niederschwelligkeit & Barrierefreiheit.
- b) Sie vereinbaren eine Empfangskultur und halten diese ein.
- c) Sie gehen auf die individuellen Bedürfnisse der KundInnen ein.
- d) Sie bieten einen barrierefreien Webauftritt an.

### **6.6 Die Jugendinfos gestalten die Informationsvermittlung nach den individuellen Bedürfnissen des/der einzelnen Kunden/in.**

- a) Sie nehmen den/die Jugendliche/n in ihrer/seiner besonderen Lebensphase ernst.
- b) Sie erkennen die Dimension der Fragestellung, klären gegebenenfalls Unklarheiten durch Rückfragen ab und passen die Tiefe der Informationsvermittlung daran an.
- c) Sie beziehen gegebenenfalls verschiedene, aus der Anfrage hervorgehende, für die Informationsvermittlung wesentliche Zusatzinformationen in ihre Antwort ein:
  - eventuell dahinter liegende Fragestellungen
  - Vorwissen
  - sprachliche Fähigkeiten
  - intellektuelle Fähigkeiten
  - persönlicher Hintergrund
- d) Sie erarbeiten gemeinsam mit dem/der Kunden/in den tatsächlichen Informationsbedarf.
- e) Sie zeigen vielfältige Möglichkeiten und Perspektiven auf und unterstützen damit eine individuelle Entscheidungsfindung ihrer/ihres KundIn.
- f) Sie verweisen gegebenenfalls an externe Fachstellen.

### **6.7 Die Jugendinfos sind sich der Relevanz und der Besonderheiten von Online-/web-basierter und multimedialer Informationsvermittlung bewusst und setzen diese ein.**

- a) Sie vereinbaren Regeln für die Online- und multimediale Informationsvermittlung.
- b) Sie garantieren die Bearbeitung und Beantwortung der Anfrage innerhalb eines von der Jugendinfo festgelegten und nach außen kommunizierten Zeitrahmens.
- c) Sie informieren ihre MitarbeiterInnen regelmäßig über neueste, für Jugendliche relevante Entwicklungen im Bereich von Internet & Social Media
- d) Sie schulen ihre MitarbeiterInnen gegebenenfalls in der Verwendung von neuen, für Jugendliche relevanten Medien.

**6.8 Die Jugendinfos gestalten die Informationsvermittlung mit dem Ziel, die Informationskompetenz des/der Kunden/in zu erhöhen.**

- a) Sie zeigen die unterschiedlichen Möglichkeiten und Entscheidungshilfen auf, anstatt nur vorgefertigte Infopakete weiterzugeben.
- b) Sie machen die Auswahl der weitergegebenen Informationen transparent.
- c) Sie weisen auch auf Alternativen zum gefragten Bereich und auf themenübergreifende Zusammenhänge hin.
- d) Sie bieten Informationen und/oder Workshops zum Thema „Informationskompetenz“ an.

**6.9 Die Jugendinfos bieten Beratung in der Informationsvermittlung nur im Rahmen eines klar definierten Auftrags an.**

- a) Sie definieren den Beratungsauftrag (ggf. auch den psychosozialen Beratungsauftrag) ihrer Einrichtung und kommunizieren ihn intern und extern.
- b) Sie stellen sicher, dass ihre MitarbeiterInnen über die dafür erforderlichen Kompetenzen verfügen.
- c) Sie stellen sicher, dass notwendige Raum-, Personal- und Zeitressourcen vorhanden sind.
- d) Sie verweisen an im Rahmen des Auftrags der Jugendinfo existierende organisationsinterne ExpertInnen (z.B. EFD, Aupair).
- e) Sie sind mit relevanten Fachstellen und Einrichtungen vernetzt.
- f) Sie unterstützen ihre KundInnen dabei, weiterführende Beratung in Anspruch zu nehmen und verweisen sie an die entsprechenden Fachstellen und Einrichtungen.
- g) Sie vermitteln, falls es die Situation erfordert, direkt an die entsprechenden Fachstellen und Einrichtungen (z.B. bei Krisen).

## Glossar

### **Aktuelle Sprachcodes**

Aktuelle Sprachcodes bezieht sich auf Ausdrücke verschiedener Jugendsprachen. JugendinformatikerInnen haben aufgrund ihrer täglichen Arbeit Einblick in diese Sprachen und sind sich dessen auch bei der Erstellung ihrer Produkte bewusst. Dies bedeutet nicht, dass sie diese Sprachcodes selbst aktiv verwenden.

### **Aufbereitung**

Aufbereitung bezeichnet alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung der recherchierten Informationen. Ziel dabei ist es, zielgruppengerechte Informationsprodukte und -medien für die bzw. in den Jugendinfos bereit zu stellen.

### **Dokumentation**

Dokumentation bezeichnet die Zusammenstellung, Ordnung und Nutzbarmachung von Daten und Informationen jeder Art in analoger oder digitaler Form zur weiteren Verwendung. Gemeinsame Absicht der Dokumentation ist es, die dokumentierten Objekte gezielt auffindbar zu machen.

### **Drehscheibenfunktion**

Die Jugendinfos nehmen diese Funktion grundlegend wahr, indem sie Informationen von internen und externen Quellen recherchieren, überprüfen und ihren Zielgruppen über geeignete Medien zugänglich machen. Dabei haben sie einen fundierten Überblick über die relevanten Fachstellen, Einrichtungen und Angebote und verweisen ihre KundInnen in der Informationsvermittlung gezielt an diese.

### **Fachwissen**

Fachwissen meint die Sammlung aller systematisch verschriftlichten Informationen über die für die erfolgreiche Tätigkeit einer Jugendinfo maßgeblichen Inhalte.

### **Indikatoren**

Merkmale, die in ihrem Zusammenspiel ein Kriterium definieren und den Erfüllungsgrad eines Kriteriums anzeigen.

### **Infopoints**

Kontinuierlich eingerichtete, regelmäßig gewartete, aber nur teilweise betreute oder unbetreute Präsentationständer von Jugendinfo-Materialien an externen Orten z. B. Schulen.

### **Informationsmanagement**

Unter diesem verstehen die Jugendinfos die Schlüssel-Tätigkeitsbereiche der Recherche, Aufbereitung und Dokumentation. Diese sind aufeinander angewiesen, stehen miteinander in Wechselbeziehung und sind Grundlage unserer Arbeit.

### **Niederschwelligkeit**

Niederschwelligkeit bezeichnet den Anspruch, Einrichtungen und Angebote so zu gestalten, dass die Hemmschwelle zur Nutzung möglichst gering ist. Kennzeichen niederschwelliger Einrichtungen sind u. a. unbürokratischer Zugang, leichte Erreichbarkeit (örtlich und zeitlich), Ausrichtung der Angebote an der Zielgruppe, Eingehen auf individuelle Bedürfnisse und die Gewährleistung von Anonymität.

### **Ordnungssystem**

System nach dem die recherchierten Informationen nach festgelegten, einheitlichen Merkmalen sinnvoll und durchgängig geordnet werden. Das Ordnungssystem wird von den einzelnen Jugendinfos individuell festgelegt.

### **Pädagogische Leitlinien/Leitsätze**

Pädagogische Leitsätze oder Leitlinien beschreiben die der Arbeit der Jugendinfos zugrunde liegenden Bildungsaspekte (z. B. Anregung zur Entscheidung auf Basis von verschiedenen Alternativen, Hinterfragen von Information aus dem Internet ...) Dazu gehört auch die Vorbildfunktion von JugendinformitarbeiterInnen für Jugendliche. Die Leitlinien/Leitsätze werden von den einzelnen Jugendinfos individuell festgelegt.

### **Prozesswissen**

Prozesswissen meint die Sammlung aller systematisch verschriftlichten Informationen über die für die erfolgreiche Tätigkeit einer Jugendinfo maßgeblichen internen und externen Abläufe (z. B. Personal-, Qualitäts-, Finanzmanagement, Büroorganisation, Projektmanagement).

### **Quelle**

Quellen bezeichnen in unserem Fall die von uns für die weitere Informationsarbeit verwendeten Daten und Informationen. Quellen können Texte (inkl. Internetseiten), Bilder, bewegte Bilder (Filme, Videos etc.), Tondokumente oder mündliche Aussagen sein. Beim Zitieren urheberrechtlich geschützter Werke sowie anderer rechtlich relevanter Inhalte (z. B. Rechtsteil Ferienjob etc.) muss eine sog. Quellenangabe Auskunft über den Ursprung des Zitats geben.

### **Quellenangabe**

Die Quellenangabe umfasst alle Informationen, die nötig sind, um die Quelle nachvollziehen zu können. Sie beinhaltet z. B. den Namen des Urhebers, den Titel, die Form der Quelle, das Erscheinungsdatum.

### **Recherche**

Die zweckorientierte, gezielte, systematische Suche nach bestimmten Informationen.

### **Recherchetechniken**

Hilfsmittel und Kenntnisse, die die zweckorientierte, gezielte, systematische Suche nach bestimmten Informationen erleichtern und effizient gestalten wie z. B. Verwendung von Suchmaschinen und Datenbanken, Entwicklung von Suchstrategien.

### **Urheberrecht**

Das Urheberrecht bezeichnet das Recht des Schöpfers (= Urhebers) an seinem geistigen Werk und schützt vor dessen missbräuchlicher Verwendung, sowohl in wirtschaftlicher als auch ideeller Hinsicht. Die geschützten Bereiche geistigen Eigentums umfassen u. a. Schöpfungen auf den Gebieten Literatur inkl. wissenschaftlicher Werke und Computerprogramme, der Tonkunst, der bildenden Künste inkl. Fotografie und der Filmkunst. In Österreich ist das Urheberrecht im „Bundesgesetz über das Urheberrecht an Werken der Literatur und der Kunst und über verwandte Schutzrechte, StF: BGBl. Nr. 111/1936 i.d.F. der UrhG-Novelle 2003“ geregelt und kann unter <http://www.bundeskanzleramt.at/2004/4/7/Urheberrechtsgesetz.pdf> nachgelesen werden.

### **Werthaltungen**

Bezeichnung für die Werte, die die einzelnen Jugendinfos für ihre Einrichtung als verbindlich definiert haben sowie die in der Charta der Europäischen Jugendinformation verankerten Grundprinzipien. Dies sind z. B.: Überparteilichkeit, Gemeinnützigkeit, Konfessionslosigkeit. Siehe Anhang oder [http://www.eryica.org/files/European Youth Information Charter - German Version.pdf](http://www.eryica.org/files/European%20Youth%20Information%20Charter%20-%20German%20Version.pdf)

### **Zielgruppen**

Zielgruppen definieren jene Bevölkerungsgruppen, die eine Einrichtung mit ihren Produkten, Dienstleistungen, Angeboten etc. ansprechen bzw. erreichen will. Im Fall der Jugendinfos sind das primär Jugendliche und junge Erwachsene, weiters erwachsene Bezugspersonen (Eltern, Familienangehörige, LehrerInnen ...), MultiplikatorInnen der Jugendarbeit.

### **Zitat**

Als Zitate werden wörtlich oder sinngemäß wiedergegebene Texte oder mündliche Aussagen bezeichnet. Ein Zitat muss immer als solches gekennzeichnet, sein Ursprung mit einer Quellenangabe ausgewiesen werden.

# Qualitätssicherung in der österreichischen Jugendinformation

## 1. Präambel

Jugendinformation ist eine spezifische Form der Jugendarbeit, die in Österreich seit rund 20 Jahren besteht. Jugendinformation basiert auf dem Recht Jugendlicher auf Information, die für ihr Leben relevant, aktuell und verständlich aufbereitet ist. Dieser Anspruch basiert auf dem, in der Erklärung der Menschenrechte und der Kinderrechtskonvention, formulierten Recht auf Information.

In Europa entstanden die ersten Jugendinformationsstellen in den 60er Jahren des vorigen Jahrhunderts und somit blickt dieses Arbeitsfeld auf 40 Jahre Erfahrung zurück. Auf Europäischer Ebene fand die Jugendinformation bereits offizielle Anerkennung in der Recommendation 90 (7) des Europarates zur „Information und Beratung junger Menschen in Europa“ aus dem Jahr 1990 und wurde auch als eines der vier prioritären gemeinsamen Arbeitsfelder in der Europäischen Union im 2001 erschienenen Weißbuch Jugend der Europäischen Kommission benannt.

Das Europäische Netzwerk der Jugendinformation ERYICA (European Youth Information and Counselling Agency) verabschiedete 2004 die überarbeitete Version der „Europäischen Charta der Jugendinformation“. Gemeinsam mit mittlerweile 30 anderen Mitgliedern hat Österreich diese Charta unterzeichnet und die Jugendinfos fühlen sich den darin formulierten Arbeitsprinzipien verpflichtet.

Die Österreichischen Jugendinfos sind in die Strukturen und Ziele der Jugendarbeit in ihrem jeweiligen Bundesland eingebunden und haben zur Nutzung von Synergien und gemeinsamer Weiterentwicklung das bundesweite Netzwerk „jugendinfo.cc“ gegründet. 2002 war ein wichtiger Meilenstein im Auftrag der LandesjugendreferentInnenkonferenz erstmals eine Zusammenschrift relevanter Qualitätsmerkmale zu erstellen.

In einer Weiterentwicklung des Papiers aus 2002, die neben der zunehmenden Professionalisierung der Jugendinformationsarbeit auch die rasche Veränderung der Lebenswelten der

Zielgruppen einbezieht, ist das vorliegende Dokument als Teil der gemeinsamen Qualitätssicherungsmaßnahmen entstanden. Es beschreibt die grundlegenden Standards, an denen sich jede einzelne Österreichische Jugendinfo orientiert.

Gibt es in einem Bundesland neben der Zentralstelle zusätzlich Regionalstellen, so gelten die hier beschriebenen Qualitätsstandards für die Zentralestelle. Für die konkrete Umsetzung der hier beschriebenen Standards der Jugendinformation sind im Qualitätskriterienkatalog der Österreichischen Jugendinfos Kriterien und Indikatoren festgeschrieben und vereinbart.

## 2. Qualitätsstandards

### 2.1 KundInnen und Bedürfnisse

Die Jugendinfo ...

- strebt durch einen ständigen Dialog mit den Zielgruppen (z. B. Anfragebeantwortung im Infolokal bzw. Außenstelle, per Telefon, Mail oder in Foren; Messeauftritte, Schulbesuche, Webangebote, Infoevents, Newsletter und Ähnliches) die Erreichung von mindestens 25% der regional definierten Zielgruppe im Jugendbereich an.
- hat das Infolokal mindestens 48 Wochen pro Jahr für ihre KundInnen geöffnet.
- hat das Infolokal mindestens 25 Stunden pro Woche für Ihre Kundinnen geöffnet. In max. 10 Ferienwochen pro Jahr kann die Anzahl dieser Stunden abweichen.
- führt mindestens 10 Außeneinsätze pro Jahr (z. B. Messeauftritte, Schulbesuche, Events oder ähnliches) durch.
- evaluiert mindestens einmal jährlich ihre Kommunikationswege (Website, Newsletter, externe Verlinkung, Online-Foren, Web 2.0 Anwendungen und Ähnliches) und orientieren ihre Angebote an diesen Ergebnissen sowie an technologischen Trends und Entwicklungen.
- erhebt in der gemeinsamen Statistik laufend die Anfragen der Zielgruppen und nutzt mindestens einmal im Quartal, die vereinbarten Auswertungen daraus zur Analyse und Weiterentwicklung ihrer Angebote.
- führt zumindest alle zwei Jahre eine Form der qualitativen KundInnenbefragung (z. B. Umfragen / Interviews / Fokusgruppen / Befragungen) durch und bezieht deren Ergebnisse in die laufende Planung ein.
- entwickelt für die Informationsarbeit geeignete Partizipationsmodelle und setzt diese zumindest in einem Projekt pro Jahr um.
- bezieht laufend Trends und Forschungsergebnisse der nationalen und europäischen Jugendforschung in die jährliche Planung ein.

### 2.2 Prozesse und Abläufe

Die Jugendinfo ...

- überprüft ihre Angebote, Infomedien und internen Arbeitsabläufe mindestens einmal pro Jahr anhand des gemeinsamen Qualitätskriterienkatalogs und setzt auf Grund der Ergebnisse notwendige Maßnahmen zur Qualitätssicherung um.
- nimmt an mindestens 10 inhaltlichen Vernetzungstreffen und -initiativen (z. B. Landesjugendbeirat, Arbeitsgruppen) mit zielgruppenrelevanten Organisationen (z. B. mit offenen und verbandlichen Strukturen der Jugendarbeit, relevanten Fachstellen) pro Jahr teil.
- beteiligt sich an mindestens fünf Vernetzungsaktivitäten (Tagungen, Klausuren, Arbeitsgruppen, Online-Konferenzen etc.) von jugendinfo.cc pro Jahr.
- kommuniziert ihr Angebot bzw. spezielle Schwerpunkte mindestens zwei Mal im Quartal aktiv an Medien (Presse, Rundfunk, TV, Online-Redaktionen).
- steht mindestens einmal im Quartal mit ihren AuftraggeberInnen und Trägerstrukturen in einem fachlichen Dialog.
- hält mindestens eine strukturierte und moderierte Teamsitzung pro Monat zum Informationsaustausch und zur Abstimmung der laufenden Tätigkeiten ab.

- hält mindestens eine ganztägige strukturierte und moderierte Teamklausur pro Jahr zur strategischen Entwicklung ab.
- bietet ihren Führungskräften mindestens einen halbtägigen externen „Coachingtermin“ pro Halbjahr.
- gestaltet die Arbeitsabläufe so, dass mindestens 1/3 der zur Verfügung stehenden Gesamtarbeitszeit für Back Office Tätigkeiten verwendet wird.

Dazu zählen:

- Recherche
- Dokumentation
- Aufbereitung
- Administration
- Öffentlichkeitsarbeit
- Vernetzungstreffen und -initiativen
- Vor- und Nachbereitung von Außenauftritten
- Projektabwicklung
- Interne Kommunikation
- Weiterbildung

### **2.3 Potenziale und Strategien**

Die Jugendinfo ...

- wählt ihre MitarbeiterInnen entsprechend der bestehenden Trägerstruktur auf Grundlage der im Bereich 3.1. KundInnen und Bedürfnisse formulierten Aufgaben der Jugendinformation und der notwendigen Kenntnisse und Fertigkeiten für die im Qualitätskriterienkatalog festgeschriebenen Arbeitsabläufe aus. Dazu werden entsprechende Stellenausschreibungen formuliert.
- setzt ihre MitarbeiterInnen gemäß ihrer Qualifikation und den Erfordernissen der im Bereich 3.1. KundInnen und Bedürfnisse formulierten Aufgaben der Jugendinformation und der notwendigen Kenntnisse und Fertigkeiten, für die im Qualitätskriterienkatalog festgeschriebenen Arbeitsabläufe entsprechend den vorhandenen Stellenbeschreibungen ein.
- ermöglicht jedem/r MitarbeiterIn mindestens eine fachliche Weiterbildungsveranstaltung pro Jahr.
- nimmt mit mindestens einer/m MitarbeiterIn an allen bundesweit angebotenen Weiterbildungsveranstaltungen von jugendinfo.cc teil.
- arbeitet innovativ und bezieht in diese Innovationsprozesse die Ergebnisse der zumindest jährlichen Evaluation und Analyse ihrer Angebote sowie der Bedürfnisse der Zielgruppen ein.
- erstellt zumindest jährlich einen strukturierten und auf die saisonalen Informationsbedürfnisse der Zielgruppen abgestimmten Plan für ihre strategische Öffentlichkeitsarbeit.
- tritt mit eigenem und eindeutig wiedererkennbarem Corporate Design in der Öffentlichkeit auf.
- evaluiert und fördert zumindest einmal jährlich das Bewusstsein ihrer MitarbeiterInnen für Corporate Identity und Corporate Behaviour.

- baut zur Umsetzung und Innovation ihrer Angebote für die Zielgruppen sowie als Lobbying-Instrument für Anliegen der Jugendlichen und der Jugendinformation zumindest fünf strategische Partnerschaften mit Fachstellen, Organisationen der Jugendarbeit, beamteten und politischen EntscheidungsträgerInnen sowie MedienvertreterInnen auf.
- beteiligt sich deshalb an zumindest einem mittel- bis längerfristigen nationalen oder internationalen Projekt pro Jahr (z. B. gemeinsame Broschürenproduktion, gemeinsame Fortbildung).

## **2.4 Ressourcen und Finanzen**

Die Jugendinfo ...

- verfügt über qualifiziertes Personal im Ausmaß von zumindest 4 Vollzeitäquivalenten (Frontoffice, Backoffice und Overhead).
- stellt jeder / m MitarbeiterIn einen eigenen Arbeitsplatz sowie entsprechende Arbeitsmittel (z. B. zeitgemäße technische Büroausstattung) zur Verfügung.
- verfügt über ein zentral gelegenes, barrierefreies Geschäftslokal mit eigenem Eingang als Front-Office.
- verfügt über ein vom Front-Office-Bereich getrenntes, der Öffentlichkeit nicht zugängliches Back-Office, das den arbeitsrechtlichen Bestimmungen entspricht.
- verfügt über eine professionelle Messe- und Informationsstand-Ausstattung im eigenen Corporate Design.
- verfügt über die Ressourcen für die Abwicklung von Außenauftritten.
- budgetiert für jedes Geschäftsjahr einen Gesamtaufwand, der Personal- und Infrastrukturkosten sowie mindestens 15% für den Bereich Projekte, Aktionen und Innovationen abdeckt.

Positionspapier Qualitätsstandards, 2010 von den Österreichischen Jugendinfos erarbeitet.

# Europäische Charta der Jugendinformation

Angenommen in Bratislava (Slowakische Republik) am 19. November 2004 auf der 15. Vollversammlung der Europäische Agentur für Jugendinformation und Jugendberatung (ERYICA).

## Präambel

In einer komplexen Gesellschaft und in einem integrierten Europa, das viele Herausforderungen und Möglichkeiten mit sich bringt, sind der Zugang zu Informationen sowie die Fähigkeit, Informationen auszuwerten und zu nutzen, für junge Europäer und Europäerinnen wichtiger denn je. Jugendinformation kann ihnen helfen, ihre Wünsche zu verwirklichen, und ihre Partizipation als aktive Mitglieder der Gesellschaft fördern. Information sollte in einer Form zur Verfügung gestellt werden, die die Möglichkeiten der jungen Menschen erweitert und ihre Eigenständigkeit sowie die Übernahme von Verantwortung fördert. Der Respekt gegenüber der Demokratie, den Menschenrechten und den Grundfreiheiten beinhaltet das Recht aller Jugendlichen, im Hinblick auf alle ihre Fragen und Bedürfnisse Zugang zu vollständiger, objektiver, verständlicher und zuverlässiger Information zu haben. Dieses Recht auf Information wurde in der "Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte", im "Übereinkommen über die Rechte des Kindes", in der "Europäischen Konvention zum Schutz der Menschenrechte und der Grundfreiheiten" sowie in der "Empfehlung N° (90) 7 des Europarats zur Information und Beratung von Jugendlichen in Europa" anerkannt. Dieses Recht bildet auch die Basis der Aktivitäten der Europäischen Union im Bereich der Jugendinformation.

## Einleitung

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



## Prinzipien

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

1. Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste stehen ausnahmslos allen Jugendlichen offen.
2. Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste sind bestrebt, allen Jugendlichen gleiche Zugangsmöglichkeiten zu den Informationen zu garantieren, ungeachtet ihrer Situation, ihrer Herkunft, ihres Geschlechts, ihrer Religion oder ihres sozialen Standes. Besondere Berücksichtigung finden hierbei benachteiligte Gruppen und mit besonderen Bedürfnissen.
3. Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste sollen leicht zugänglich sein, ohne dass eine vorherige Terminvereinbarung erforderlich ist. Sie sollen so gestaltet sein, dass sie für junge Menschen attraktiv sind und eine freundliche Atmosphäre vermitteln. Die Öffnungszeiten orientieren sich an den Bedürfnissen der Jugendlichen.
4. Die zur Verfügung gestellten Informationen basieren auf den Fragestellungen der Jugendlichen sowie dem wahrgenommenen Informationsbedarf. Sie decken alle Themenbereiche ab, die Jugendlichen interessieren könnten, und werden fortlaufend weiterentwickelt, um neue Themen einzubeziehen.
5. Jeder Nutzer /jede Nutzerin wird als Individuum respektiert und die Beantwortung jeder Anfrage in personalisierter Form gehandhabt. Dies soll in einer Weise geschehen, die die Nutzer /- innen befähigt, eigene Entscheidungen zu treffen, ihre Eigenständigkeit fördert und ihnen bei der Entwicklung ihrer Fähigkeiten hilft, Informationen auszuwerten und zu nutzen.
6. Jugendinformationsdienste sind kostenlos.
7. Informationen werden in einer Form bereitgestellt, die sowohl die Privatsphäre der Nutzer /- innen als auch deren Recht auf Anonymität respektiert.
8. Die Informationen werden von speziell dafür geschultem Personal in professioneller Form zur Verfügung gestellt.
9. Die bereitgestellten Informationen sind vollständig, aktuell, präzise, zweckmäßig und benutzerfreundlich.
10. Jegliche Anstrengung wird unternommen, um die Objektivität der zur Verfügung gestellten Informationen durch den Pluralismus und die Verifizierung der genutzten Quellen zu gewährleisten.
11. Die angebotenen Informationen sind frei von jeglichem religiösen, politischen, ideologischen oder kommerziellen Einfluss.

12. Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste sind bestrebt, die größt mögliche Zahl von Jugendlichen zu erreichen, sich dabei effektiver und für verschiedene Gruppen und Bedürfnisse geeigneter Formen zu bedienen und bei der Wahl ihrer Strategien, Methoden und Mittel kreativ und innovativ zu sein.
13. Den Jugendlichen wird die Möglichkeit gegeben, sich in geeigneter Form an den verschiedenen Stufen der Jugendinformation zu beteiligen, sowohl auf lokaler, regionaler, nationaler als auch internationaler Ebene. Dies kann u. a. folgendes beinhalten: Feststellung des Informationsbedarfs, Aufbereitung und Bereitstellung von Informationen, Leitung und Auswertung von Informationsdiensten und -projekten sowie Peer-Group-Aktivitäten.
14. Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste arbeiten mit anderen Jugendeinrichtungen und Strukturen zusammen, besonders innerhalb des eigenen geographischen Gebietes, und vernetzen sich mit Personen und Trägern, die mit Jugendlichen arbeiten.
15. Jugendinformationszentren und Jugendinformationsdienste helfen den Jugendlichen sowohl beim Zugang zu Informationen, die über moderne Informations- und Kommunikationstechnologien verbreitet werden, als auch ihre Fähigkeiten zu entwickeln, diese zu nutzen.
16. Jeder Sponsor von Jugendinformationsarbeit darf in keiner Form Einwirkung nehmen, die das Jugendinformationszentrum oder den Jugendinformationsdienst an der Anwendung der Prinzipien dieser Charta hindert.

# Prinzipien der Online-Jugendinformation

Verabschiedet von der 20. ERYICA-Generalversammlung

Rotterdam, Niederlande, 5. 12. 2009

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

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

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

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

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

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



# Bundesnetzwerk Österreichischer Jugendinfos

Das Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos besteht seit 2004 als nationaler Zusammenschluss der Jugendinformationsstellen.

## Die Hauptaufgaben des Vereins sind:

- Koordination von nationalen Projekten der Jugendinformation
- Nationale & internationale Vertretung
- Nationale & internationale Vernetzung, Projekte und Entwicklung
- Nationale Fortbildung & Qualitätssicherung
- Nationaler Ansprechpartner für PartnerInnen & Medien

Als Mitglied der Europäischen Netzwerke ERYICA (European Youth Information and Counseling Agency), EURODESK (Informationsnetzwerk zu EU-Förderprogrammen, Auslandsaufenthalten und Mobilitätsangeboten für Jugendliche sowie Jugendpolitik in Europa) und EYCA (European Youth Card Association) ist das Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos auch in Beratungsgremien der EU-Jugendpolitik aktiv.

Alle Informationen zu den Aktivitäten der Jugendinfos in Österreich sind unter **[www.jugendinfo.at](http://www.jugendinfo.at)** zu finden.

## Nationale Projekte der Jugendinformation

- **Österreichweite Publikationen**  
Das Bundesnetzwerk koordiniert und erstellt nationale Print- und Online-Publikationen zu gemeinsamen Themen („Ferien- und Nebenjob-Suche - Rechtliche Hinweise & Servicestellen“, „Einfach weg - Erfahrungen im Ausland“, „DemokraTea“ - Postkarten- und Posterserie zu Politik)
- **Österreichweite Partnerschaften**  
Das Bundesnetzwerk organisiert gemeinsame Aktivitäten und Projekte mit österreichweiten PartnerInnen wie z. B. dem Bundesweiten Netzwerk Offene Jugendarbeit, der Bundesjugendvertretung, Saferinternet, den Schuldenberatungsstellen und vielen anderen.
- **Das Österreichische Jugendportal**  
Die Österreichischen Jugendinfos betreuen im Auftrag des BMWFJ seit 2011 das Österreichische Jugendportal [www.oesterreichisches-jugendportal.at](http://www.oesterreichisches-jugendportal.at)

### Kontakt und Impressum

Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos  
Lilienbrunnengasse 18/2/41  
1020 Wien  
T +43 1 216 48 44 - 56  
info@jugendinfo.at  
www.jugendinfo.at

Für den Inhalt verantwortlich: Markus Albrecht  
April 2014

ISBN 978-3-200-03569-0



Mit freundlicher Unterstützung von:

