

Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun periaatteet

*Hyväksytty ERYICAn 20. yleiskokouksessa
Rotterdam, Alankomaat 5.12.2009*

Internet on paitsi merkittävä tiedonlähde ja viestinnän väline myös olennainen osa nuorten sosiaalista ympäristöä. Verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontatyö täydentää olemassa olevia nuorten tieto- ja neuvontapalveluja.

Sen lisäksi, että nuorten tieto- ja neuvontatyö auttaa nuoria löytämään oikeaa tietoa ja tekemään päätöksiä, verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontatyö auttaa nuoria myös hyödyntämään internetin kaikkia mahdollisuuksia ja välttämään sen mahdollisia riskejä.

Verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontatyö on olennainen osa nuorten tieto- ja neuvontapalvelua ja noudattaa siten Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden eurooppalaisia periaatteita. Koska verkkoperustaisella nuorten tieto- ja neuvontatyöllä on tiettyjä erityispiirteitä, tarkentavat ohjeet ovat tarpeen.

Varmistaakseen verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun laadun ja taatakseen sen lisäarvon ja luotettavuuden ERYICA (European Youth Information and Counselling Agency) on hyväksynyt seuraavat periaatteet.

1. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun sisällön tulee olla virheetöntä, ajantasaista ja tarkistettua. Ajankohta, jolloin tieto on tuotettu tai päivitetty, tulee mainita selkeästi.
2. Sisällön tulee perustua nuorten tiedontarpeisiin. Nuorten tarpeet tulee tunnistaa, ja niiden arvioinnin tulee olla jatkuvaa.
3. Sisällön tulee koostua tarpeellisesta ja maksuttomasta tiedosta, joka antaa käsityksen mahdollisista vaihtoehdoista. Periaatteiden, joilla tieto valitaan, täytyy olla julkisia ja ymmärrettäviä.
4. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun sisällön tulee olla nuorten ymmärrettävissä, ja se tulee esittää heitä kiinnostavalla tavalla.
5. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tulee olla kaikkien käytettävissä. Erityistä huomiota tulee kiinnittää käyttäjiin ja ryhmiin, joilla on erityistarpeita.

6. Kun nuorilla on mahdollisuus esittää kysymyksiä verkossa, täytyy palveluntarjoajan kertoa selkeästi, minkä ajan sisällä kysymyksiin vastataan. Vastauksien täytyy olla yksilöllisiä, ja vastaaja tulee ilmoittaa selkeästi.
7. Nuorten osallistuessa sisällöntuotantoon vastuu lopullisesta sisällöstä on nuorten tieto- ja neuvontapalvelulla.
8. Nuorten rohkaiseminen palautteen antamiseen on olennainen osa verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun jatkuvaa kehittämistä. Palautteen antamisen tulee olla helppoa. Palaute tulee arvioida, ja sitä tulee hyödyntää sisällön muokkaamisessa. Nuorille tulee kertoa, miten heidän palautteensa on vaikuttanut palveluun.
9. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tuottaja sekä palvelun tarkoitus tulee olla näkyvillä. Jos ulkopuolisten tahojen tuottamaa sisältöä käytetään, lähde tulee ilmoittaa selkeästi.
10. Käyttäjille tulee olla selvää, mikä taho nuorten tieto- ja neuvontapalvelua tuottaa ja mitkä ovat sen päämäärät. Täydelliset yhteystiedot tulee ilmoittaa selkeästi. Palvelun rahoittajatahojen tulee ilmetä selvästi.
11. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun pitäisi tarjota nuorille välineitä ja opastusta, jotka lisäävät nuorten medialukutaitoa ja verkko-osaamista.
12. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tulee ohjeistaa ja opastaa nuoria turvalliseen ja vastuulliseen netinkäyttöön.
13. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun tulee olla turvallinen ympäristö nuorille.
14. Verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontapalvelu kunnioittaa ja suojelee käyttäjien yksityisyyttä ja sallii käyttäjien muokata tai poistaa näiden itse tuottamaa aineistoa.
15. Verkkoperustainen nuorten tieto- ja neuvontapalvelu kunnioittaa tekijänoikeuksia ja tuntee omat oikeutensa.
16. Verkkoperustaisen nuorten tieto- ja neuvontapalvelun henkilökuntaan kuuluvien tulee olla informaatiolukutaitoisia ja osaavia verkkotyökalujen käyttäjiä. Heidän täytyy olla tietoisia alan kehityksestä ja asiaa koskevasta lainsäädännöstä ja seurata nuorten netinkäytön suuntauksia ja käytäntöjä.