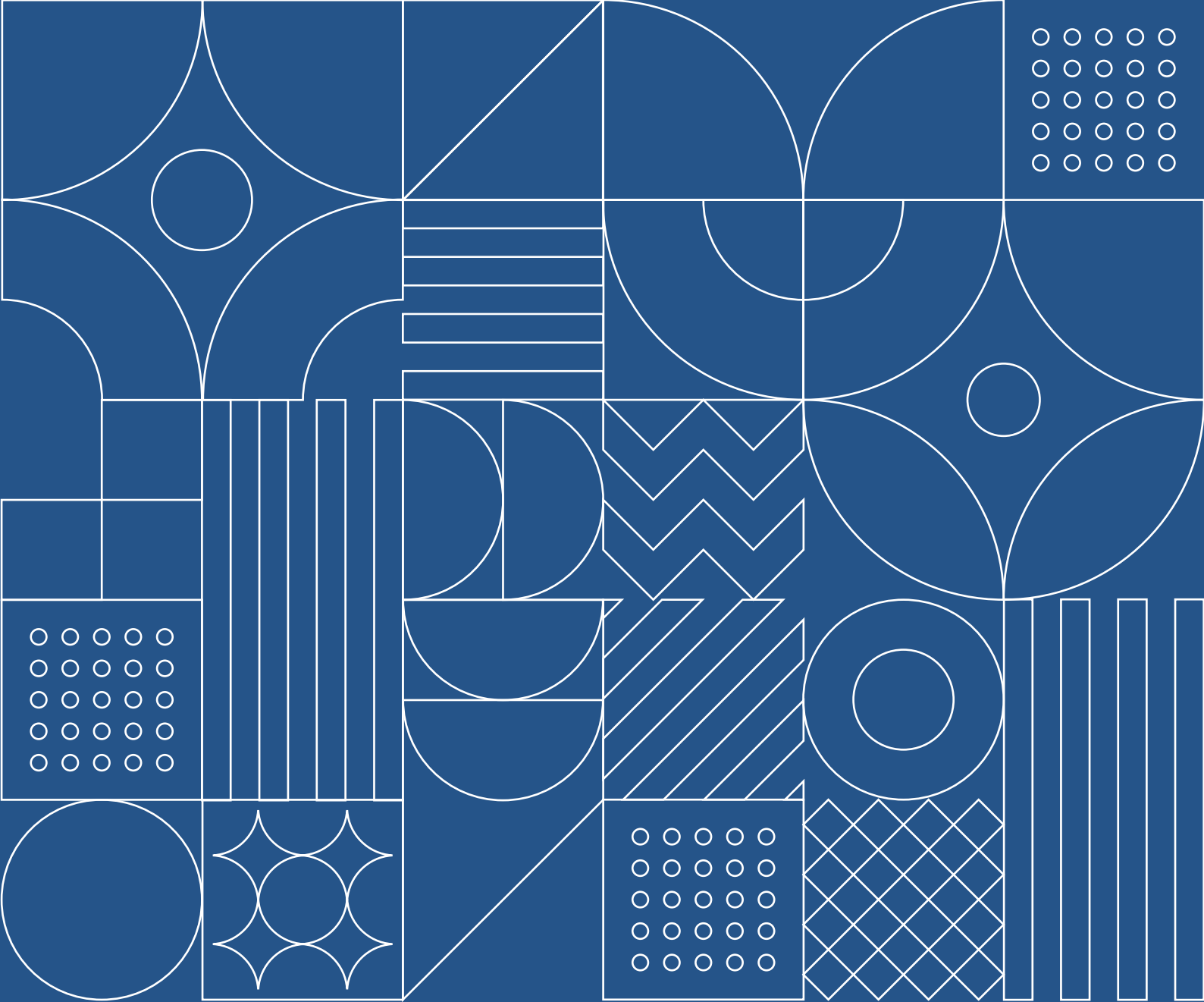




HARRERA-ESKULIBURUA

NAFARROAKO GAZTEENTZAKO
INFORMAZIO-ZERBITZUEN SAREAN
SARTZEN DIREN PROFESIONALENTZAKO



ESKULIBURUA HONAKO HAUEK EGIN DUTE:

Casado C., NUP - Unibertsitate Arretarako Bulegoa.

Huici U., Gazteentzako Dokumentazio eta Informazio Zentroa.

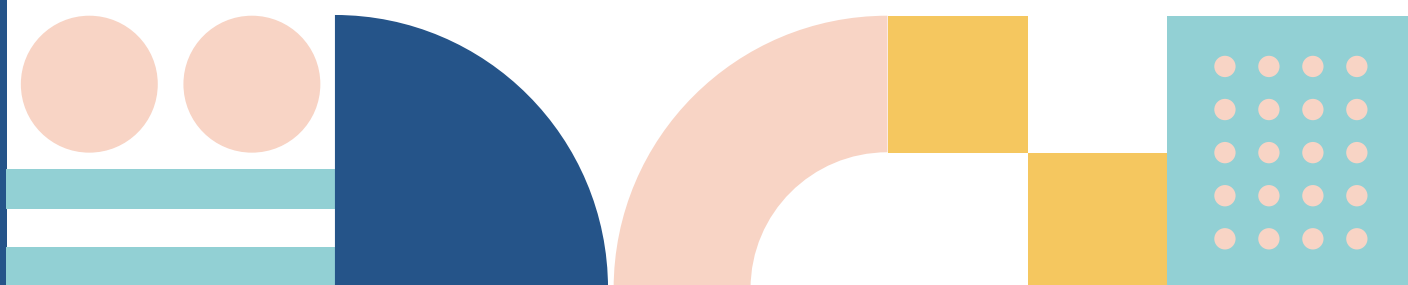
Mendez S., Burlatako Gazteentzako Informazio Bulegoa..

Parody A., Iruñeko Gaztediaren Etxeko Gazteentzako Informazio Bulegoa.

Redin A., Gazteentzako Dokumentazio eta Informazio Zentroa.

AURKIBIDEA

1.	ZER DA GAZTEENTZAKO INFORMAZIOA?	2
2.	GAZTEENTZAKO INFORMAZIOAREN PRINTZIPIOAK: ERYICA GUTUNA	4
3.	ETA NAFARROAN?	8
4.	LANEAN HASIBERRIA NAIZ; ZER EGIN BEHAR DUT?	15
	4.1. Eginkizunak eta funtzioak	
	4.2. Eta nola egingen dut?	
5.	ZER BALIABIDE DITUT?	24
	5.1. Nafarroako Gazteriaren Institutuko (NGI) direktorioa	
	5.2. Beste orri interesgarri batzuku	
6.	BIBLIOGRAFIA	28





1.

ZER DA GAZTEENTZAKO INFORMAZIOA?

Gazteentzako informazioak bere baitan hartzen ditu **gazteei interesatzen zaizkien gai guztiak**, eta hainbat jarduera bil ditzake: informazioa, aholkularitza, laguntza, orientazioa, prestakuntza, berdinen arteko jarduerak, sarean lan egitea eta zerbitzu espezializatuetera bideratzea; xedea da gazteak inplikatu eta ahalduntzea.



Hona hemen bideo bat, [gazteentzako informazioa zer den azaltzeko](#).

Gazteentzako informazio orokorraren helburua da gazteentzat garrantzitsuak diren gai guztiak biltzea. Honako eremu hauei buruzko informazioa biltzen du:

- Hezkuntza.
- Lana eta ibilbide profesionala.
- Asialdia, kirola eta kultur jarduerak.
- Gazteei buruzko legedia.
- Etxebizitza.
- Osasunari eta ongizate emozionalari buruzko gaiak.
- Ekonomia gaiak.
- Gazteentzako instalazioak eta zerbitzuak tokiko eremuan.
- Oporrak eta bidaiak.
- Boluntariorako jarduerak, eta Europako eta nazioarteko aukerak.

Zerrenda hori ez da zehatza, eta zentro batetik bestera alda daiteke, eremu horretan gazteen eskura dauden zerbitzuen arabera. Garrantzitsuena da identifikatzea zer behar dituzten gazteek informazioaren arloan, eta haien guztien ikuspegi orokor bat ematea.

Gazteentzako informazio eta aholkularitza zerbitzuek kalitatezko informazioa eta orientazioa eskaintzen diete gazteei, eta laguntzen diete erabaki informatuak hartzen, horien bitartez haien bizitzak modu eraikitzailean gida daitezen. Zerbitzu horiek:

- **Informazio independentea, fidagarria eta osoa** ematen dute, modu profesionalean.
- **Aukera eta abaguneen ikuspegi orokorra** ematen dute, betiere gazteen beharren arabera.
- **Askotariko informazio iturri egiaztatuetan** oinarritzen dira, eta gazte guztientzako **irigarriak** diren komunikazio-kanal ugari erabiltzen dituzte.
- Gazteei laguntzen diete gehiegizko informazioari aurre egiten, eta haien **alfabetatze mediatiko eta informatiboa** sustatzen dute.
- Bermatzen dute gazteek beren **eskubideak ezagutzea** eta eskuratzen duten informazioa **modu kritikoan ebaluatu ahal izatea**.
- **Gazteak ahalduntzen dituzte**, beren erabakiak har ditzaten eta mesedegarrien zaizkien aukerez balia daitezen.





2. GAZTEENTZAKO INFORMAZIOAREN PRINTZPIOAK: ERYICA GUTUNA



Gazteentzako Informazio eta Aholkularitzarako Europako Agentzia (ERYICA) Europako erakunde independentea da, eta gazteentzako informazioa koordinatzeko erakundeek eta sareek –bai nazionalek bai eskualdeetakoek– osatzen dute. Europako eta nazioarteko lankidetzaren areagotzeko lan egiten du, gazteentzako lanaren eta informazio-zerbitzuen esparruan.

2018an, ERYICAKo Batzar Orokorrak Gazteentzako Informazioaren Europako Gutunaren bertsio eguneratua onetsi zuen, eta horixe bilakatu da **erreferentziako kode deontologiko, Europan gazteentzako informazio eta aholkularitza arloan diharduten profesionalentz.**

Gutun honen printzipioak aplikatu nahi dira gazteak oro har informatzeko egiten den edozein lanetan.

Gazteentzako informazioaren printzipioak:

1. INDEPENDENTEA

- Eskaintako informazioa osoa da, eskura dauden aukeren ikuspegi orokorra eskaintzen du eta askotariko iturri egiaztatuetan oinarritzen da.
- Emandako informazioa independentea da, eta ez du erlijioaren, politikaren, ideologiaren edo merkataritzaren inongo eraginik.
- Gazteentzako informazio zerbitzuak finantzatzeko iturriek ez dute arriskuan jarri behar gutun honen printzipioetako bakar bat ere.

2. ESKURAGARRIA

- Gazteentzako informazio zerbitzuek informazio hori eskuratzeko berdintasuna bermatzen dute.
- Gazteentzako informazio zentroak eta zerbitzuak erraz eskuratzeko modukoak, erakargarriak eta ikusgarriak dira gazteentzako.
- Gazteentzako informazioa ulergarria da gazte jendearentzat.

3. INKLUSIBOA

- Gazteentzako informazio zerbitzuak gazte guztientzat irekiak daude, inongo diskriminaziorik gabe.
- Gazteentzako informazio zerbitzuak doakoak dira gazte guztientzat.
- Gazteentzako informazio zentro eta zerbitzuak gazte guztiengana iristen saiatzen dira, talde eta behar desberdinendako eraginkorrak eta egokiak diren bitartekoen bidez.

4. BEHARRETAN OINARRITUA

- Gazteentzako informazio zerbitzuak gazteen beharretan oinarritzen dira.
- Eskura dagoen informazioak gazteei interesatzen zaizkien gai guztiak biltzen ditu.
- Gazte bakoitza gizabanako gisa errespetatzen da, eta galdera bakoitzari emandako erantzuna modu eraginkor eta egokian pertsonalizatzen da.
- Gazteentzako informazio egiturek laguntza eta zerbitzu pertsonalizatuak bermatzeko behar adina giza baliabide dituzte.

5. AHALDUNTZAILEA

- Gazteentzako informazio zerbitzuek gazteak ahalduntzen dituzte eta haien autonomia sustatzen dute.
- Gazteentzako informazio zerbitzuek komunikabideei eta informazioari buruzko trebetasunak ematen dizkiete gazteei, modu seguru eta arduratsuan ari daitezen.
- Gazteentzako informazio zerbitzuek herritartasun aktiboa eta parte-hartzea sustatzen dituzte.

6. PARTE-HARTZAILEA

- Gazteek, hainbat maila eta modutan, parte hartzen dute gazteentzako informazioa sortzen, zabaltzen eta ebaluatzen.
- Gazteentzako informazio zerbitzuek berdinen arteko jardueretarako plataformak eskaintzen dituzte.
- Gazteak animatzen dira beren iritzia eman dezaten, gazteentzako informazio zerbitzuen garapenaren parte baitira.

7. ETIKA

- Gazteentzako informazio zerbitzuek errespetatu egiten dute gazteen intimitatea eta konfidentzialtasuna, eta anonimotasunerako eskubidea, eta ingurune segurua eskaintzen diete.
- Informazioa hautatzeko irizpideak publikoak eta ulergarriak dira. Informazioaren egilea eta helburua argiak eta begi-bistakoak dira.
- Sortutako eta/edo zabaldutako informazio guztia zehatza, osoa, eguneratua eta egiaztatua da.



8. PROFESIONALA

- Gazteentzako informazio zerbitzuek langile kualifikatuak dituzte.
- Gazteen informatzaileek komunikabideei eta informazioari buruzko beharrezko ezagutzak dituzte.
- Gazteentzako informazio zerbitzuak lankidetzan aritzen dira beste alderdi interesdun batzuekin, beharrak identifikatzeko, sinergiak bilatzeko, ezagutza teknikoak partekatzeko eta gazteentzako informazioa ikusgai jartzeko.
- Gazteen informatzaileak elkarlanean aritzen dira herrian, eskualdean, estatuan, Europan eta nazioartean, eta jardunbide egokiak eta ezagutzak partekatzen dituzte.
- Gazteen informatzaileak arduratzen dira gazteek zerbitzu digitalak erabiltzeko behar dituzten ezagutzak eta gaitasunak eskura ditzaten.

9. PROAKTIBOA

- Gazteentzako informazio zerbitzuak berritzaileak dira gazteengana iristeko estrategiak, metodoak eta tresnak aukeratzeko orduan.
- Gazteen informatzaileek badute berritasunen eta lege-aldaketa garrantzitsuen berri, eta ezagutzen dituzte gazteen artean nagusitzen diren joerak.
- Gazteen informatzaileak eragile proaktiboak dira komunikabide eta informazio berrien erabileran, bermatzeko gazteentzako informazioa ikusgai dagoela.



Hemen duzu [Eryica gutuna osorik](#)





3. ETA NAFARROAN?

Nafarroan abuztuaren **22ko 109/2005 Foru Dekretuak** arautzen du Gazteentzako Informazio Sarea. Foru dekretu horren bidez **sortu eta arautu zen Nafarroako Foru Komunitateko Gazteentzako Informazio Zerbitzuen Sarea.**

Nafarroako Gazteentzako Informazio Zerbitzuen Sarea arreta zerbitzu bat da, helburua duena gazteei behar duten orientazioa eskaintzea, gizarte bizitzan integratzeko eta parte hartzeko.

Honako hauek osatzen dute sarea:

- Nafarroako Gazteriaren Institutuko (NGI) Gazteentzako Dokumentazio eta Informazio Zentroa
- Gazteentzako Informazio Zerbitzuak:
 - Gazteentzako Informazio Bulegoak.
 - Gazteentzako Informazio Guneak

NAFARROAKO GAZTE INFORMAZIO ZERBITU SAREA

Dokumentazio eta gazte
informazio zentroa

Gazteentzako Informazio
Zerbitzuak

Batzorde Koordinatzailea

Gazteentzako
Informazio
Bulegoak

Gazteentzako
Informazio
Guneak

Gazteentzako Dokumentazio eta Informazio Zentroa:

NNGIren mende dago. Iruñeko Yanguas y Miranda kaleko 27an dago. Besteak beste, eginkizun hauek ditu:

- Nafarroako Gazteentzako Informazio Sarea koordinatzea.
- Prestakuntza eta birziklatze ikastaroak sustatzea, bai eta jardunaldiak eta topaketak ere.
- Informazioa jaso eta banatzea.
- Estatuko, nazioarteko eta beste eskualde batzuetako erakundeekin lankidetzan aritzea, informazioa trukatzeko eta programa bateratuak egiteko.

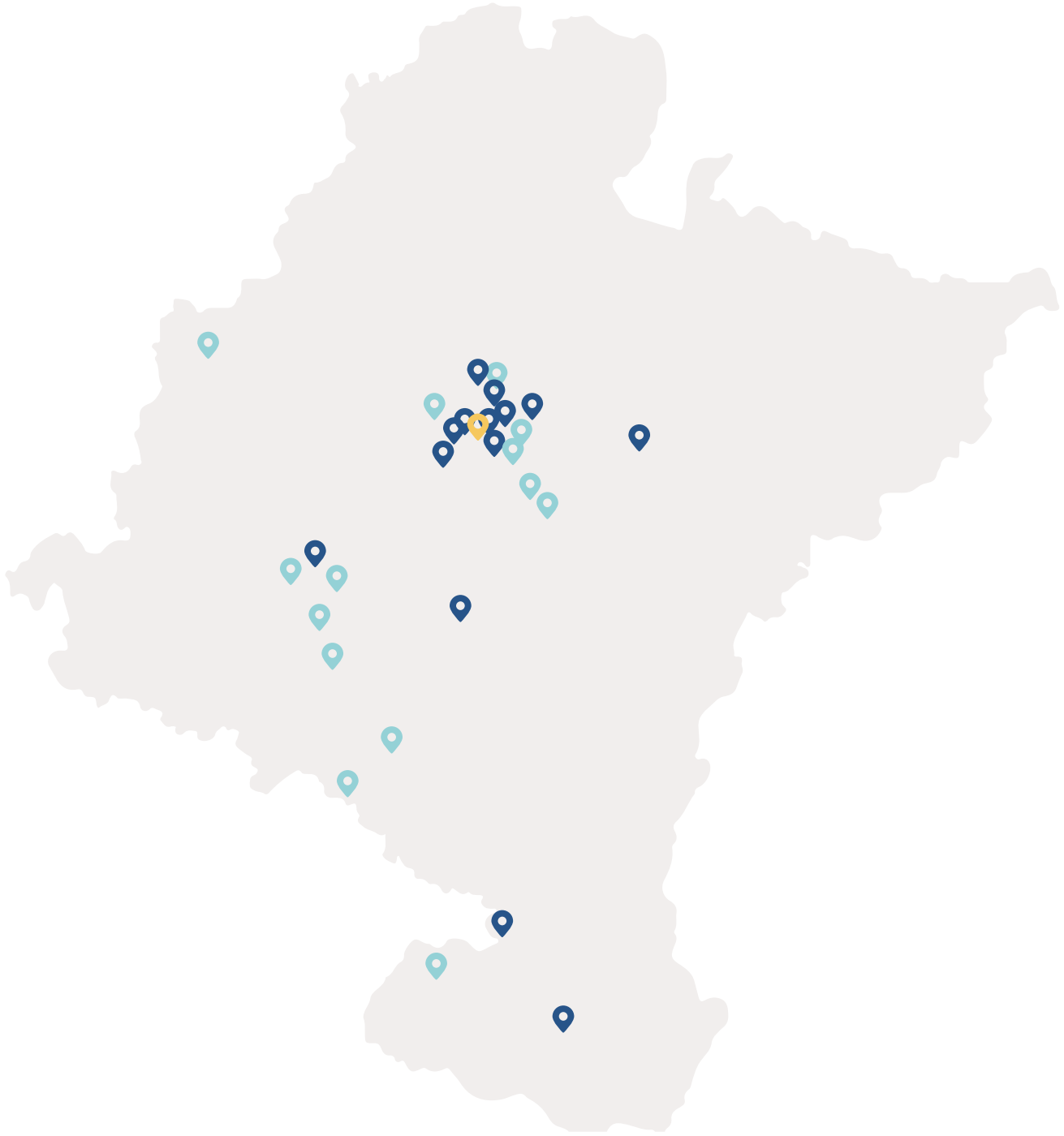
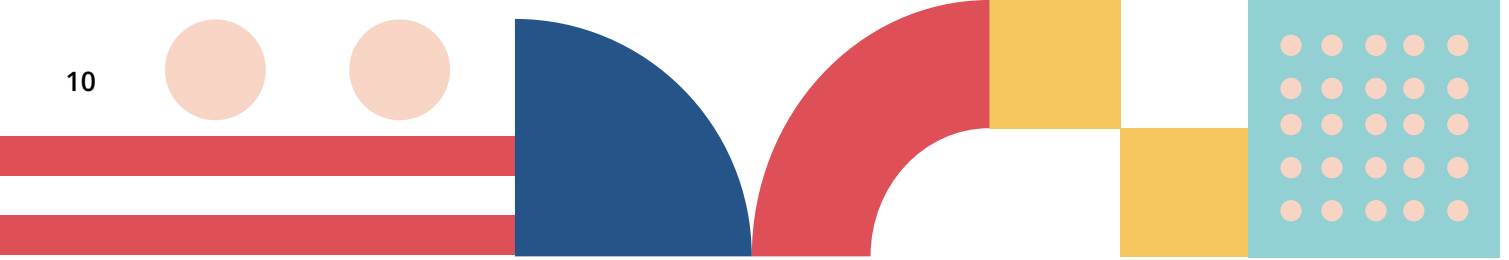
Gazteentzako informazio bulegoak:

- Gazteei informazioa ematen dieten zerbitzuak dira.
- Eryica Gutunaren printzipioak bete behar dituzte.
- Aholkularitzak izan ditzateke eta/edo gai jakin batzuetan espezializatuta egon daitezke.
- Astean gutxienez 30 orduz eman behar diote arreta jendeari.
- Irabazi-asmorik gabeko erakunde publikoek edo pribatuek sustatu ditzakete.
- Gaur egun, gazteentzako 15 informazio bulego daude.

Gazteentzako informazio guneak:

- Gazteei informazioa ematen dieten zerbitzuak dira.
- Eryica Gutunaren printzipioak bete behar dituzte.
- Astean gutxienez 15 orduz eman behar diote arreta jendeari.
- Irabazi-asmorik gabeko erakunde publikoek edo pribatuek sustatu ditzakete.
- Gaur egun, gazteentzako 14 informazio gune daude.





Dokumentazio
eta Gazte Informazio
zentroa

Gazteentzako
Informazio
Bugeloak

Gazteentzako
Informazio
Guneak

GAZTEENTZAKO INFORMAZIO BULEGOAK:

HERRIA

Aitzoain

KOKALEKUA

Aitzoaingo kuartela

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 16 70 94 | ofapet321@et.mde.es

HERRIA

Barañain

KOKALEKUA

Baragazte-Gazteentzako Baliabide Zentroa

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 38 59 25 | baragazte@baranain.com

HERRIA

Burlata

KOKALEKUA

Burlatako Udaleko Gazteria eta Hezkuntza Alorra

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 23 84 00 | Luz. 143
educacion@burlada.es

HERRIA

Lizarra

KOKALEKUA

Lizarrako "María Vicuña" Gazteriaren Etxea

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 55 63 29
juventud@estella-lizarra.com

AHOLKULARITZAK

Psicológica

HERRIA

Tafalla

KOKALEKUA

Tafallako Udala -Gazteria Alorra

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 70 18 11 | juventud@tafalla.es

HERRIA

Agoitz

KOKALEKUA

Agoizko Bilaketa Elkartea

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 33 65 98 | info@bilaketa.com

HERRIA

Burlata

KOKALEKUA

Gazteleku-Burlatako Gazteen Zentroa

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 12 73 51
gazteleku@burlada.es

AHOLKULARITZAK

Psikologia eta sexologia

LOCALIDAD

Castejón

KOKALEKUA

Castejongo Udalaren Gazteentzako Informazio Bulegoa

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 81 40 15
PIJ@castejon.com

HERRIA

Uharte

KOKALEKUA

Ugazte- Uharteko Gazte Lokala

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 33 34 31
Juventud-gazteria@huarte.es

HERRIA

Tafalla

KOKALEKUA

La Kolasa Gazteriaren Etxea

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 70 41 77

AHOLKULARITZAK

Psicológica

HERRIA

Iruña

KOKALEKUA

Secretariado Gitano fundazioa - Amale

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 38 26 80

fsgnavarra@gitanos.org

HERRIA

Iruña

KOKALEKUA

Nafarroako Gazteriaren Institutua

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

848 42 39 06 | infojuve@navarra.es

HERRIA

Tutera

KOKALEKUA

Lestonnac zentro zibikoa

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 84 81 16 | juventud@tudela.es

HERRIA

Atarrabia

KOKALEKUA

Atarrabiako Gaztelekua

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 35 59 70

juventud@villava.es

AHOLKULARITZAK

Prestakuntza eta enplegua

HERRIA

Iruña

KOKALEKUA

Iruñeko Gazteriaren Etxea

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 23 35 12 | juventud@pamplona.es

AHOLKULARITZAK

- Ikasketak, irtenbide profesionalak, aisialdia eta astialdia.
- Juridikoa
- Psikologikoa
- Gazte elkarteak
- Ekintzailletza

HERRIA

Iruña

KOKALEKUA

NUP- Unibertsitate Arretarako Bulegoa

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 16 90 96

oficina.informacion@unavarra.es

AHOLKULARITZAK

- Unibertsitateko komunitateari arreta ematea
- Nazioarteko harrera bulegoa
- Gizarte ekintza
- Unibertsitate-Gizarte Fundazioa: Enplegua eta etengabeko prestakuntza
- Asoziazionismoa
- Arreta psikologikoa eta sanitarioa
- Kultur eta kirol jardueren atala
- Udako jarduerak
- Mugikortasuna
- Bekak

HERRIA

Zizur Nagusia

KOKALEKUA

Ametxea Gaztetxea

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 18 49 68

gaztetxe@zizurmayor.es



GAZTEENTZAKO INFORMAZIO GUNEAK:

HERRIA

Allo

KOKALEKUA

Alloko OGZ

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 52 33 39 | alloasc@gmail.com

HERRIA

Altsasu

KOKALEKUA

Intxostiapunta gaztegunea

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 56 47 85 | gazteria@altsasu.net

AHOLKULARITZAK

Sexologikoa

HERRIA

Antsoain

KOKALEKUA

Antsoaingo Harrobi gaztelekua

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 14 23 52 | casajuventud@ansoain.es

HERRIA

Aiegi

KOKALEKUA

Aiegiko OGZ

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 55 19 31 | animadora@ayegui.org

HERRIA

Beriain

KOKALEKUA

Beriaingo Gazte Zentroa

CONTACTO

948 36 86 46 | centrojoventuberiain@gmail.com

HERRIA

Corella

KOKALEKUA

Corellako OGZ

CONTACTO

948 08 00 80 | infojovent@corella.es

HERRIA

Lerin

KOKALEKUA

Leringo Udala

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 53 02 22 | pijlerin@gmail.com

HERRIA

Mutiloa

KOKALEKUA

Aranetxea, Gazte Lekua

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 23 75 58 | 689 80 07 32

aranetxea@aranguren.es

AHOLKULARITZAK

Psikologikoa

HERRIA

Noain

KOKALEKUA

Noaingo gazte zentroa

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

616 94 60 68

centrojoventenoain@gmail.com

HERRIA

Orkoien

KOKALEKUA

Orkoien gazteen lokala

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA

948 32 10 21

joventesorkoiengazteak@gmail.com

HERRIA

Oteiza

KOKALEKUA

Oteitzako liburutegia

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA948 53 62 03 | 948 54 31 28
biblioteiza@yahoo.es**HERRIA**

Azkoien

KOKALEKUA

Azkoiengo kiroldegia

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA948 75 34 84
deporteyjuventud@aytoperalta.com**HERRIA**

San Adrián

KOKALEKUA

San Adriango Gazteriaren Etxea

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA948 93 02 33
juventud@sanadrian.es**AHOLKULARITZAK**

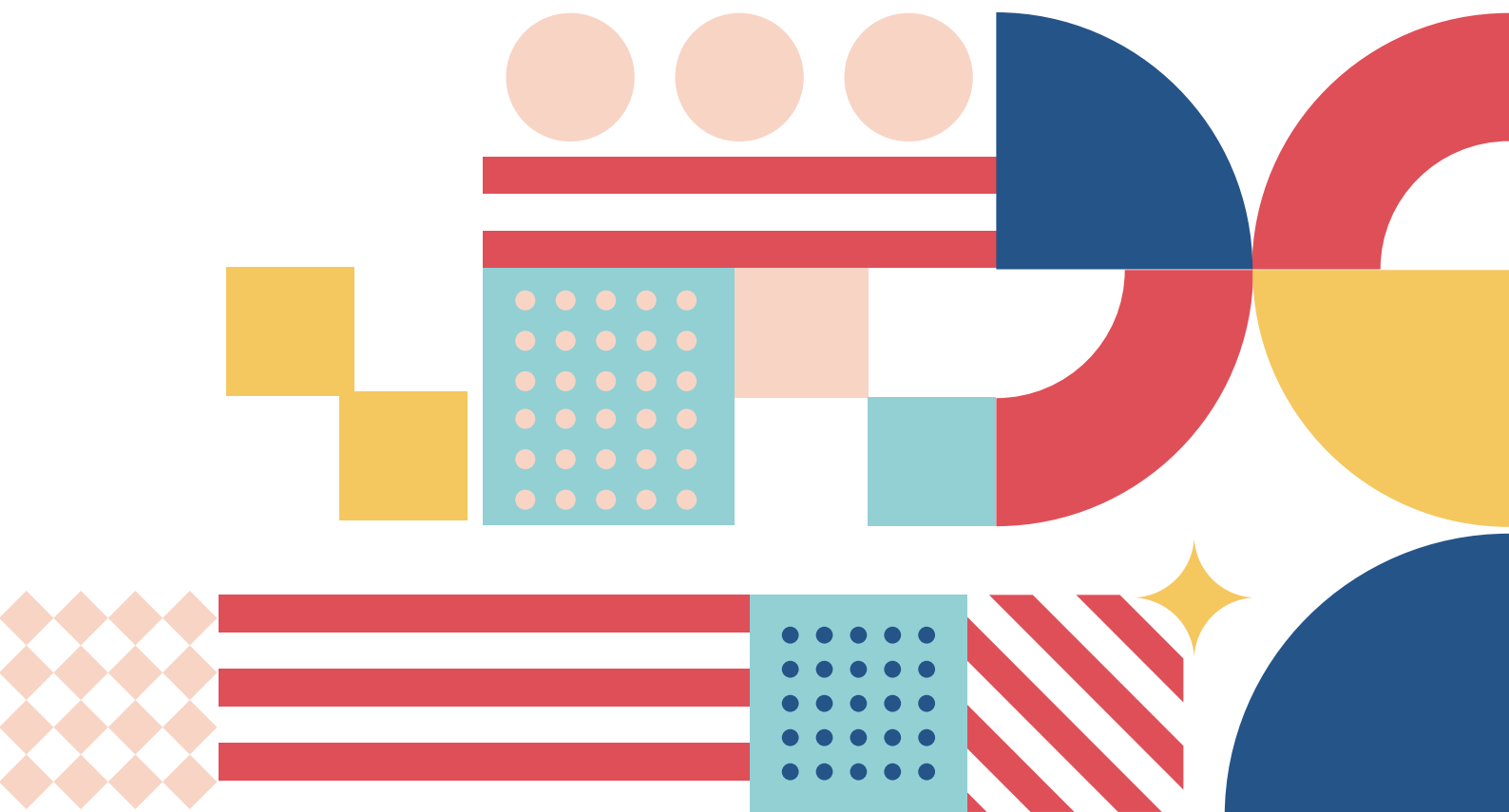
Psikologikoa eta sexologikoa

HERRIA

Sarriguren

KOKALEKUA

Familiei Laguntzeko Zentroa (FLZ)

TELEFONOA | HELBIDE ELEKTRONIKOA948 16 56 51
Programajoven-gazteprograma@egues.es

4.



LANEAN HASIBERRIA NAIZ; ZER EGIN BEHAR DUT?

Gazteen informatzaileak gazteari **arreta** ematen dio, eta azken horrek **berehalako arreta** espero du; eskaerari **arintasunez** eta **kalitatez** erantzun diezaioten nahi du, bai edukiari bi moduari dagokionez. Hau da, informazio eta orientazio zehatza jaso nahi du, tratu gizatiar eta profesional egokiarekin.

Gazteentzako informazioaren arloko profesionalak **helburu** hauek dituzte:

- Gazteei **informazio fidagarria, inpartziala, zehatza eta egokitua** ematea.
- Informazio **iturri eta kanaletarako sarbidea** erraztea.
- **Ikuspegi orokorra** ematea gazteentzako garrantzitsuak diren gaietan dauden aukerei buruz.
- Gazteei laguntzea gaur egungo gizartean dagoen gehiegizko informazioa **kudeatzen**.
- Gazteek beren **eskubideak**, eskura dituzten **zerbitzuak** eta horiek **eskuratzeke modua** ezagutzen dituztela bermatzea.
- Gazteei laguntzea eskura duten informazioa eta haren kalitatea **ebalua dezaten**.
- Gazteak **orientatzea**, aukera onenak aurki ditzaten eta erabakiak har ditzaten.
- Komunikazio eta elkarriketa kanalak eskaintzea, gazteei zuzenean laguntzeko informazioa eta ezagutzak bilatzen.
- Gazteen **alfabetatze mediatikoa eta informazionala** bultzatzea.

4.1 EGINKIZUNAK ETA FUNTZIOAK

Gazteak informatzen lan egiten dutenen eginkizun eta funtzioen artean, honako hauek nabarmentzen dira:

Informazioa bilatzea:

- Gazteentzako Informazio Zerbitzuen Sarea erabiltzea, informazioa lortzeko.
- Sarearekin hartutako konpromisoari dagokion arlo tematikoko informazio-iturri fidagarriak eta kontrastatuak bilatzea.
- Behar den informazioa errazten duten erakunde eta organismoen informazioa eskatzea eta sarean partekatzea.

Informazioari buruzko dokumentuak tratatzea:

- Jasotako informazioa katalogatu eta sailkatzea.
- Datu-basea mantentzea eta eguneratzea.
- Informazioari formatua ematea, erabilitako dokumentu-euskarrien arabera: dokumentu-karpetak, sintesi-fitxak, monografikoak...
- Dokumentazio zentroa, liburutegia, hemeroteka edo "bidaiateka" mantentzea eta eguneratzea, zerbitzu horiek izanez gero.

Tramitazioa:

Hona hemen Gazteentzako Informazio Zerbitzuak eskain ditzakeen zerbitzu osagarrietako batzuk: izapideak egitea izena emateko beste erakunde batzuek antolatutako ikastaro, jarduera edo lehiaketetan, Gazteriaren Institutuaren programetan, edo Nafarroako Gazteriaren Institutuaren (NGI) edo gazteen beste erakunde batzuen programetan; aterpe-kide-txartela ematea; eta gazteei ekitaldietan parte hartzen laguntzeko behar den oro egitea.



Beste zerbitzu batzuen kudeaketa:

Gazteentzako Informazio Zerbitzua gazteen elkargune izan daiteke hainbat jarduera egiteko, informazio saioak, gazte ekimenak laguntzeko, trukeak kudeatzeko, elkartegintza sustatzeko eta abarretarako. Zerbitzu horiek zentroa bera dinamizatzen dute.

Arreta pertsonalizatua:

Tresna horren bidez, gaztearekin komunikatu eta informazioa haren beharretara egokitzen da.

Aurrez aurreko arreta:

Nolabaiteko intimitatea egon behar da artatzen den pertsonarekin, hura askatasunez mintza dadin. Gainera, ahalegina eginen da komunikazioan interferentziarik egon ez dadin (inguruneko zarata, deiak, beste pertsona batzuek etetea...).

Garrantzitsua da komunikatzeko kode komun bat bilatzea, eta elkar ulertzen ari garela ziurtatzea.

Zuzeneko arretan honako bi egoera hauek gerta daitezke:

ERANTZUNA EZAGUTZEN BADA

- Erantzun zehatza. Ondoren informazioa gehitu.
- Eskaera ebatzita dagoen egiaztatu.
- Beste baliabide batzuetarako sarbidea ahalbidetu.
- Pertsona horri itzultzeko gonbita egin.
- Komeni da jarraipena egitea, beste norabait bideratu bada.

ERANTZUNA EZAGUTZEN EZ BADA

- Adierazi, une horretan ez dagoela eskatzen duen informazioa, baina aurki dezakegula.
- Hitzordua jarri, erantzuna ahalik eta lasterren emateko.
- Ahal dela, informazioa jaso bitartean, beste aukera batzuk eskaini.

Telefono bidezko laguntza:

Arretarako protokolo bat egonen da: gazteen informatzailea identifikatu egingen da, ongi ahoskatzen saiatuko da eta ongi entzuten dela ziurtatuko du.

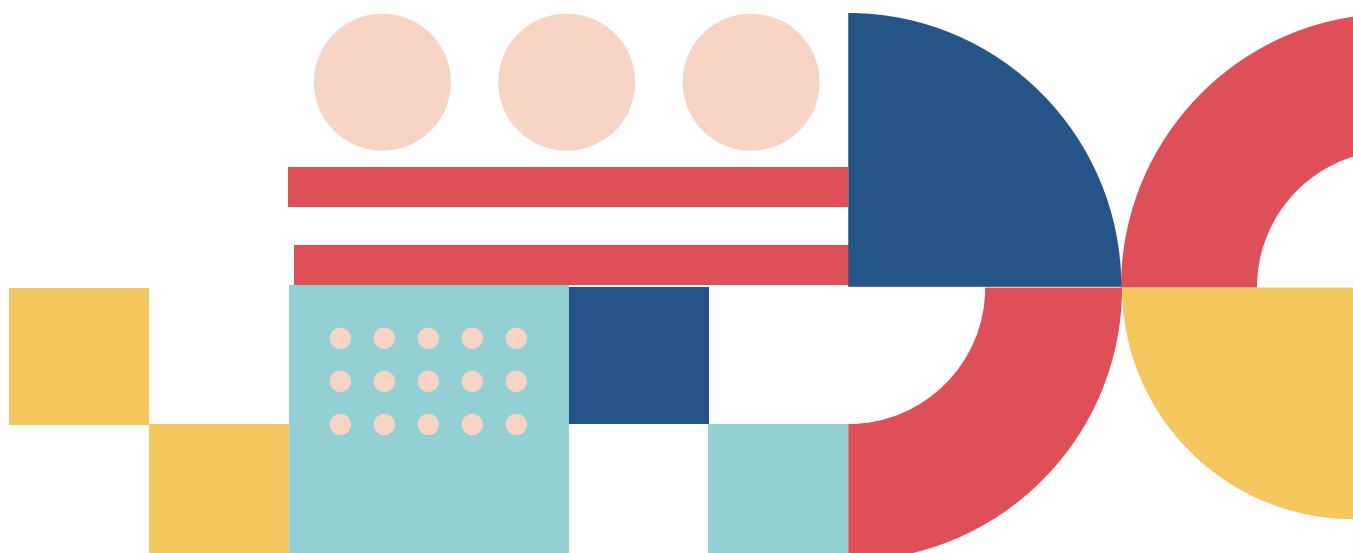
Informazioa bilatu behar bada, eta eskatzaileak luzaroan itxaron beharko duela ikusten bada, izena eta harremanetarako telefono bat eskatuko zaizkio, ondoren deitzeko.

ERANTZUNA EZAGUTZEN BADA

- Eskaerari erantzunen zaio erantzuna laburra bada edo erabiltzailea ezin bada zerbitzura bertaratu.
- Zerbitzura joateko gonbita egingen zaio.
- Ziurtatuko da kontsulta ebatzi dela, eta ez duela beste galderarik.

ERANTZUNA EZAGUTZEN EZ BADA

- Erantzuna bilatzeko konpromisoa hartuko da.
- Adostuko da informazioa nola jaso nahi duen edo, eskariaren arabera, zein den horretarako modurik egokiena.



Posta elektronikoaren bidezko arreta:

Arretaz idatziko da, informazioa ulertzen dela ziurtatzeko, erantzun-formatu espezifiko bat diseinatuko da eta ohiko kontsultetarako edukiak prestatuko dira. Hona hemen lan hori egiten lagun dezaketen proposamen batzuk:

- Informazioa zehatza, eguneratua eta egiaztatua izanen da. Argi eta garbi adieraziko da noiz prestatu eta eguneratu den.
- Informazioa ulergarria izan beharko da gazteentzat, eta modu erakargarrian aurkeztu beharko da.
- Gazteek online galdera bat egiten dutenean, argi geratuko da zer epetan jasoko duten erantzuna.
- Agerian eta argi adieraziko dira bai egilea bai gazteentzako online informazioaren helburua. Hirugarren pertsonen edukiak erabiltzen badira, argi adierazi beharko da iturria.
- Gazteentzako informazioaren arloko langileek behar den gaitasuna izanen dute online tresnak erabiltzeko eta informazioa idazteko.





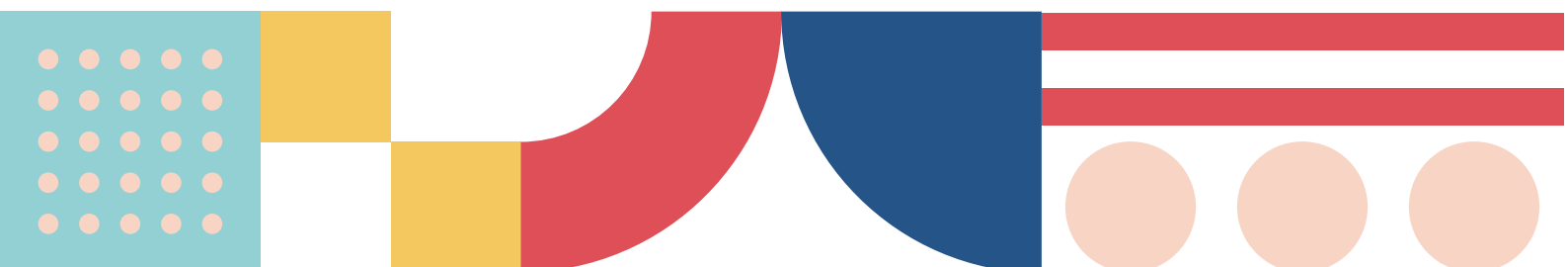
Informazioa zabaltzea eta dinamizatzea:

Gazteentzako edozein informazio zerbitzuren helburu nagusia da gazteei informazioa helaraztea, horretarako bitarteko, kanal eta baliabide egokiak erabiliz.

Argi dagoenean zer komunikatu nahi den eta nori komunikatu nahi zaion, informazio hori helarazteko modurik egokiena zein den erabakitzea baino ez da falta.

Hona hemen gazteentzako informazioa zabaltzeko hainbat modu:

- **Arreta pertsonalizatua:** tratu pertsonala eta gazteei entzutea eskatzen du, bai eta eskura dauden iturri eta tresna guztiak erabiltzea ere.
- **Zentroan autokontsulta egitea:** horretarako beharrezkoa da espazioak antolatzea, seinaleak jartzea eta errotuluak jartzea; informazioa erakusteko materialak kudeatzea, hala nola informazio taulak eta karpetak; Interneten kontsultatzeko ordenagailuak konfiguratzeko eta mantentzea.
- **Informazioa prestatzea:** dokumentuak idaztea, norberaren edo sarearen beharren arabera.
- **Argitalpenak:** informazioa idaztea informazio-buletinetarako, aldizkarietarako eta liburuxketarako (inprimatuak zein digitalak, zerbitzuarenak zein sarekoak), eta diseinua eta maketazioa.
- **Prentsa:** gure inguruko komunikabideen bidez
- **Internet:** zerbitzuaren web-orria eguneratzea, informazioa prestatzea posta elektronikoaren bidez eskaintzeko, sare sozialak mantentzea, etab.



4.2 ETA, NOLA EGINEN DUT?

Jarraian, gazteentzako informazioaren arloko profesionalen profilari lotutako gaitasun, jarrera eta trebetasun sozialak deskribatzen dira:

Gaitasunak:

- Dauden informazio baliabideak eraginkortasunez erabiltzeko gaitasuna: bitartekoak eta erantzuteko denbora optimizatzen jakitea.
- Erantzun azkar, zehatz eta objektiboak emateko gaitasuna.
- Gaitasun enpatikoa: harmena, erabiltzailearen beharrak ulertzeko eta komunikazio egokia ezartzeko.
- Komunikatzeko erraztasuna edo trebetasuna.
- Hizkuntza argia eta arina.
- Pentsamolde irekia izatea, eta nork bere burua birziklatzeko gaitasuna.
- Informazioa bilatzeko trebetasuna.
- Aldaketarako eta berrikuntzarako gaitasuna: malgutasuna, sormena, inprobisazioa, dinamismoa.
- Zentroarekiko identifikazioa: talde bateko kide sentitzea.
- Harremanetarako eta adostasunerako gaitasuna.
- Ahalegin kolektiboan parte-hartzea eta erantzukizunak partekatzea.
- Erabakitzeko gaitasuna.
- Parte-hartzea estimulatzeko gaitasuna.
- Balioaniztasuna.

Jarrerak:

- Lanposturako motibazioa.
- Zerbitzu publikorako bokazioa, zerbitzua eraginkortasunez emateko prestasuna.
- Jarrera aktiboa eta sortzailea izatea. erabiltzaileen beharrei eta eskaerei irtenbideak bilatzerakoan.
- Profesionaltasuna eta objektibotasuna: beraz, inpartzialtasuna, egiazkotasuna, fidagarritasuna, sinesgarritasuna, konpromisoak betetzea, itxaropen faltsurik ez sortzea, erantzukizunak hartzea.

- Dinamismoa, sormena eta ekimena.
- Informatzea eta orientatzea: iritzirik ez ematea eta baloraziorik ez egitea. Balio-iritziak saihestea.
- Erabiltzailearen kulturara egokitzea eta malgua izatea: gaztearekiko interakzioan antzemandako beharretara eta egoerara egokitzeko gaitasuna.
- Jarrera abegikorra eta harkorra.
- Saiatua izatea eta pazientziaduna.

Abilezia sozialak:

- **Entzute aktiboa:** Ulertuz eta arretaz entzuten bada, beste pertsona komunikatzen saiatzen ari den horren benetako kontzientzia hartzen da. Horrela lortzen da, batetik, pertsona hori interakzioko protagonista sentitzea, onartua sentitzea, eta, bestetik, beste alderdiak jarrera bera hartzea eta komunikazioak aurrera egitea.
- **Galderak egitea:** Informazioa jasotzeko abilezia; horrela, zalantzak eragiten dira eta hausnarketa bultzatzen da. Galderak egin daitezke informazio espezifiko eskainita, egiten ari den kontsulta mugatzeko.
- **Laburpena egitea:** Modu horretan, gaztea ohartzen da berak esandakoa jasotzen eta ulertzen dela. Interesa erakusteko eta mezuak argitzeko erabiltzen da. Honelako esapideak erabil daitezke: "gaizki ulertu ez badizut...", "beraz, esan nahi didazu..."
- **Pentsatzen laguntzea:** Beste pertsonarengan autohausnarketa-prozesua errazteko abilezia; erabakiak hartzen edo gatazkak konpontzen laguntzen du. Arazoak konpontzeko prozesua lotua dago pentsatzeko eta galdetzeko trebetasunarekin. Informatzaileak deskribatutako abileziak konbinatu behar ditu, erabiltzaileak bere egoerari edo portaerari buruzko galderak egin ditzan, gogoeta egin edo hausnar dezan.

- **Asertibotasuna:** Norberaren nahiak modu adeitsu, egiati, ireki, zuzen eta egokian adierazteko trebetasuna da; esan beharrekoa esatea, gainerako pertsonen aurka jo gabe. Asertibotasunez hitz eginda konfidantza giroa sortzen da, eta horrek laguntzen du beste pertsona libreki mintza dadin. Horretarako erabiltzen dira “nik uste...” edo “nik sentitzen dut...”, besteari erasorik egin gabe, norberaren iritziak inposatu gabe. Jokabide horiekin batera, esaten ari dena berresteko begiradak, aurpegiko keinuak, gorputz-jarrerak eta ahots-bolumen egokia erabiliko dira. Asertibotasunaren helburua da komunikazioa zuzena, argia eta ez-iraingarria izatea, errespetua erakutsi eta errespetua lortzeko.
- **Enpatia:** Pertsona batek bestearen gogo-aldartearekin duen identifikazio mental eta afektiboa. Helburua da beste pertsonaren larruan jartzea eta haren errealitatetik zer transmititu nahi duen jakiten saiatzea.



5.

ZER BALIABIDE DITUT?

Informazio iturri fidagarri eta baliagarri ugari dago gazteen informatzaile lanean aritzeko. Hona hemen, oinarrizko proposamen bat:

5.1.

NGIko DIREKTORIOA



NGIren webgunean honako informazioa hau dago, besteak beste, gazteentzako informaziorako baliabideei buruz.

1. Gazteentzako Informazio Sarea:

- Gazte buletina
- ERYICA.
- Gazte korrespontsalak.
- Eurodesk.



2. Ongizatea:

- **Osasuna:**
 - Gazteen osasunerako ataria.
 - Sexu- eta ugalketa-osasuneko zentroak.
 - Sexualitatea eta gazteria.
 - Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua.
 - Osasun Ministerioa.
- **Osasun Mentala:**
 - Ongizate emozionala.
 - Suizidioaren prebentzioa.
- **Familia-orientazioa eta -bitartekaritza:**
 - Familia-bitartekaritza zerbitzua.
 - Familia-orientazioko zerbitzua.



3. Hezkuntza ez-formala:

- Aisialdiko eskolak.



4. Enplegua:

- NL-NEZen prestakuntza eskaintza.
- NL-NEZen lanbide-orientazio zerbitzua.
- Nafarroako lanbide arloko informazio eta orientazio sarea.
- Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa (SEPE).
- Gazte Bermea.
- Gazteen Enplegurako Baliabideen Mapa.
- Lan publikoaren eskaintza.
- Ekintzaileari laguntzeko nafar sarea.



5. Etxebizitza:

- DAVID.
- Aholkularitza.
- EMANZIPA.
- NASUVINCA.



6. Berdintasuna eta aniztasuna:

- Berdintasun Ministerioa.
- NABI- Nafarroako Berdintasunerako Institutua.
- Kattalingorri.
- Harrotu.



7. Gazte elkarteak



8. Kultura, aisia eta kirola:

- Euskarabidea.
- Nafarroako museoak.
- Nafarroa Kultura.
- Antzokiak.
- Nafarroako Liburutegiak.
- Kultura eta Kirol Ministerioa.
- Nafarroako Filmoteka.
- Kultura-espazio sortzaileak.





9. Hezkuntza:

- Hezkuntzako informaziorako sarbidea.
- Hezkuntza ibilbidea.
- Lanbide Heziketarako sarbidea.
- Beka eta laguntzei buruzko informazioa.
- Hezkuntzako eta Lanbide Heziketako Ministerioa.



10. Garraioa:

- Gazteentzako garraio-txartela.
- RENFE.
- EIDEON, bizikleta elektrikoak.
- Billabesa - Hiri-garraioa.



11. Boluntariotza:

- Nafarroa, Orotan Lagun.



12. Sariak-lehiaketak-deialdiak:

- Sariak eta lehiaketak.
- Bekak eta laguntzak.
- Ikastaroak, jardunaldiak, biltzarrak.



Oharra: Direktorio hori etengabe aldatzen ari denez, maiz bisitatzea gomendatzen dugu.



5.2.

BESTE ORRI INTERESGARRI BATZUK

Hona hemen gazteen informazioari buruzko albisten berri izateko leku interesgarrietako batzuk:



[Eryica](#)



[Espainiako Gazteriaren Institutua](#)



[Gazteriaren Etxea, Iruña](#)



[Extremadurako Gazteriaren Institutua](#)



[Zaragozako gazteentzako informazio eta aholkularitza zentroa](#)



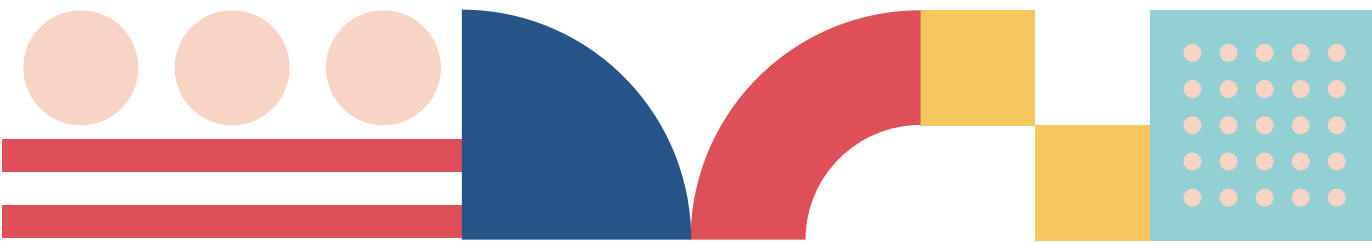
[Valentziako Gazteriaren Institutua](#)



[Murtziako Gazteentzako Informazio Zentroa](#)

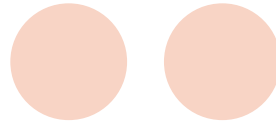


[Euskadiko Gazteentzako Informazio Zentroa](#)



6.

BIBLIOGRAFIA ETA ITURRIAK:



- *La Información Juvenil. Una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Zenbait egile. Bartzelonako Diputazioa, 2005.*
- *Garantizar la calidad de la información y el asesoramiento juvenil. Zenbait egile. Eryica, 2019.*
- *Guía para la creación de servicios de información juvenil en el exterior. Zenbait egile. INJUVE, urte ezezaguna.*
- *Youthinfocomp. Marco de competencia de los informadores juveniles. Frith A., Reina, E., Simon, I., Sabuni, S. Eryica eta Eurodesk, 2021.*
- *Futuro de los servicios de información y asesoramiento juvenil. Karim M. eta Widén G., Reina E. eta Walker J. Eryicarekin lankidetzan, 2019.*
- *Kit básico de la información para la juventud. Cangelosi A. Council of Europe, 2013.*



- Youtube, [¿Qué es la información juvenil?](#)
- *Carta europea de información juvenil. Eryica, 2018.*
- *109/2005 Foru Dekretua, abuztuaren 22koa, Nafarroako Foru Komunitateko Gazteentzako Informazio Zerbitzuen Sarea sortu eta arautzen duena.*
- *Nafarroako Gazteriaren Institutuko Gazteentzako Dokumentazio eta Informazio Zentroaren datu-basea.*

