

**ENCUESTA PRESENCIAL A JÓVENES
QUE ACUDEN AL CIPAJ, CENTRO DE
INFORMACIÓN JUVENIL DEL
SERVICIO DE JUVENTUD**

DICIEMBRE 2008

ENCUESTA PRESENCIAL A USUARI@S DEL CENTRO DE INFORMACIÓN JUVENIL, CIPAJ

Servicio de Juventud

Diciembre 2008

REALIZADO POR:

Chi-Cuadrado, SL

C\ Celso Emilio Ferreiro, 5-7 Local 2

50017 Zaragoza

Teléfono: 976 33 04 14 – 976 53 71 16

Fax: 976 53 71 16

e-mail: chi-cuadrado@chi-cuadrado.com

Web: www.chi-cuadrado.com

CON LA COLABORACIÓN DE:

Servicio de Modernización y Desarrollo Organizativo del Ayuntamiento de Zaragoza

ÍNDICE

• Ficha técnica	1
• Usuari@s del CIPAJ menores de 30 años	2
1. Análisis sociodemográfico de los usuari@s.....	2
2. Uso y valoración de los servicios ofrecidos en el Centro de Información.....	7
2.1. Consulta a través de los informadores.....	7
2.2. Autoinformación.....	8
2.3. Otros servicios disponibles en el Centro de Información.....	9
2.4. Temas consultados.....	10
2.5. Horario e instalaciones.....	11
3. Conocimiento y uso de otros servicios del CIPAJ.....	12
4. Valoración general del CIPAJ.....	13
5. Propuestas de l@s usuari@os.....	14

FICHA TÉCNICA

La ficha técnica del estudio es:

UNIVERSO	Usuarios/as del CIPAJ, N=usuarios/año
TAMAÑO DE LA MUESTRA	n=453 encuestas, 374 encuestas de usuarios menores de 30 años y 79 usuarios entre 30 y 35 años.
UNIDAD DE MUESTREO	Usuarios/as de los servicios del CIPAJ
SELECCIÓN DE LA MUESTRA	Muestreo no aleatorio (se ha encuestado a todos los usuarios excepto los que no pudieron o no quisieron colaborar)
TIPO DE ENCUESTA	Cuestionario autoadministrado
ERROR MUESTRAL	± 5,17% (para las 374 encuestados menores de 30 años)
NIVEL DE CONFIANZA	95,45%
TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	Programa SPSS
PERIODO DE REALIZACIÓN	Periodo 1: Del 17 de Septiembre al 10 de Octubre de 2008 Periodo 2: Del 20 al 31 de Octubre de 2008
ELABORADO POR:	Chi-cuadrado, S.L. www.chi-cuadrado.com

Los resultados expuestos a continuación provienen, de la encuestación a [l@s usuari@s](mailto:usuari@s) del centro de información del CIPAJ, con el objeto de realizar una evaluación de la satisfacción del ciudadano con la atención recibida.

Dicha evaluación se ha realizado a los usuarios del servicio mediante entrevistas presenciales en dos etapas: En la primera etapa se realizaron las encuestas entre los días 17 de septiembre y 10 de octubre de 2008; y en una segunda etapa, las encuestas fueron realizadas entre los días 20 y 31 de octubre de 2008. Obteniéndose entre los dos periodos de encuestación 453 encuestas, de personas hasta los 35 años de edad.

Dentro de estos 453 encuestados, se recogen los datos de los 374 usuarios menores de 30 años, principales destinatarios del CIPAJ.

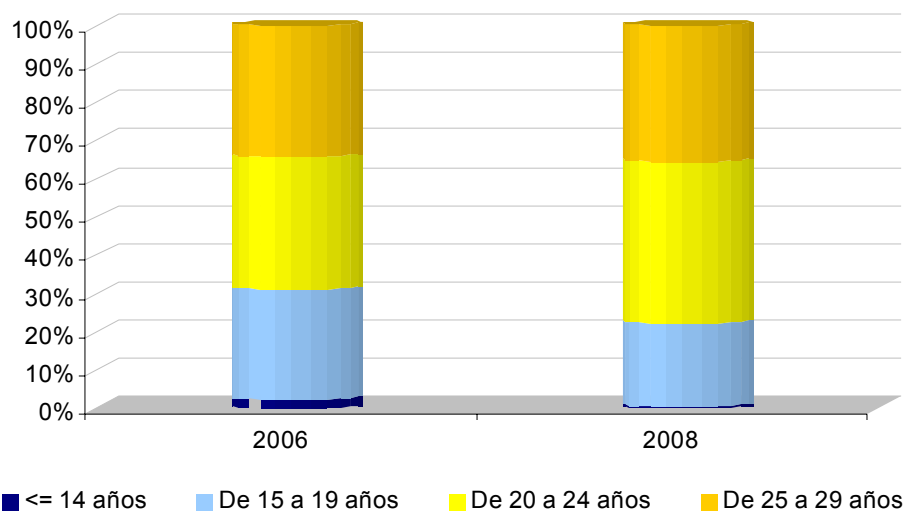
USUARI@S DEL CIPAJ MENORES DE 30 AÑOS

1. ANÁLISIS SOCIODEMOGRÁFICO DE L@S USUARI@S

Para la obtención de un perfil de los usuarios del CIPAJ, se han recogido una serie de variables sociodemográficas. En la siguiente tabla se pueden ver los resultados obtenidos, comparándolos con los obtenidos en el año 2006:

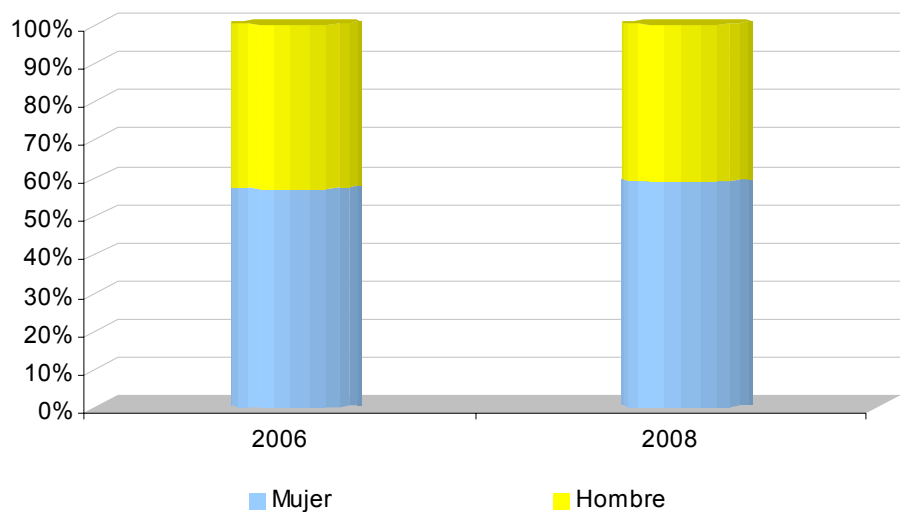
	2006	2008	
		%	n
Edad Media	22,5	22,6	
	%	%	n
Intervalos de Edad			
<= 14 años	2,4%	0,5%	2
De 15 a 19 años	27,5%	21,7%	81
De 20 a 24 años	33,6%	42,5%	159
De 25 a 29 años	32,9%	35,3%	132
Sexo			
Mujer	57,2%	59,1%	221
Hombre	42,8%	40,9%	153
País de Origen			
España	88,6%	83,9%	313
Otros	9,2%	12,1%	45
Unión Europea	2,2%	4,0%	15
Nivel de estudios terminados			
Estudios Universitarios	29,3%	32,0%	119
Bachiller	27,6%	26,3%	98
Enseñanza Obligatoria	17,8%	20,7%	77
Formación profesional	17,8%	16,7%	62
Ninguno	7,5%	4,3%	16
Situación Ocupacional			
Estudiante	44,6%	45,3%	168
Trabajador/a	34,9%	31,3%	116
Parado/a	18,2%	20,8%	77
Otros	2,4%	2,7%	10
Distrito de residencia			
Centro	18,95%	16,3%	60
Delicias	12,02%	11,9%	44
Actur	8,12%	10,6%	39
Casco histórico	7,8%	8,4%	31
Romareda/Universidad	7,25%	7,9%	29
San José	9,64%	7,9%	29
Las Fuentes	5,74%	6,8%	25
El Rabal	7,58%	6,0%	22
Torrero	4,11%	5,1%	19
Almozara	6,5%	3,3%	12
Oliver/Valdefierro	2,38%	2,2%	8
Casablanca	1,84%	2,2%	8
Santa Isabel	3,14%	1,6%	6
Miralbueno	0,21%	0,8%	3
B. Rurales	4,65%	4,3%	16
Fuera de Zaragoza	7,7%	4,9%	18
Medio por el que conocieron el CIPAJ			
Boletín del CIPAJ	35,9%	39,4%	147
Amigos	29,9%	27,6%	103
Profesores/compañeros	8,2%	9,9%	37
Familia	6,5%	7,0%	26
Internet	2,7%	5,9%	22
Antenas informativas	4,1%	5,6%	21
Otros (asociaciones, centros información)	11,8%	3,8%	14
Prensa, radio, TV	1,0%	0,8%	3
Frecuencia de uso del centro			
Entre 1 y 6 veces al año	34,1%	41,7% ↑	154
Es la primera vez del año	32,4%	34,7%	128
Más de 12 veces al año	23,6%	15,2% ↓	56
Entre 7 y 12 veces al año	9,2%	8,4%	31

Intervalos de Edad



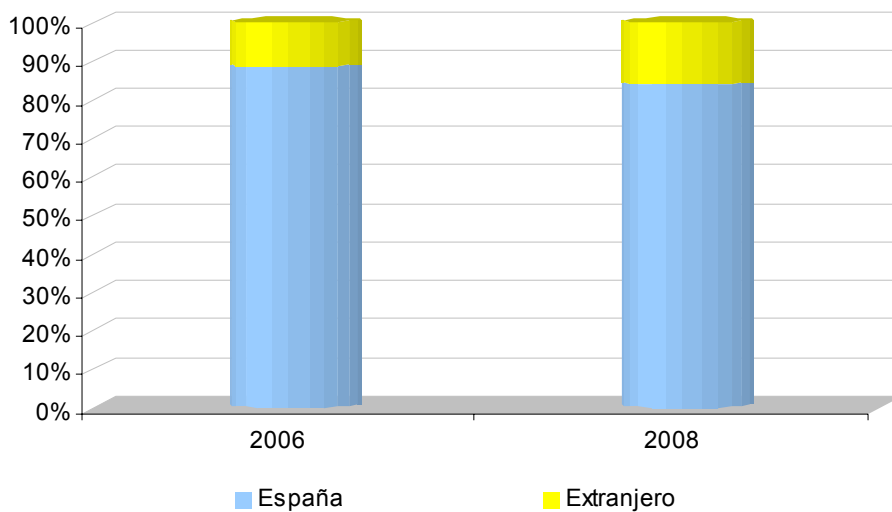
En el año 2008, el perfil de usuari@s de 15 a 19 años ha disminuido respecto a 2006, y por el contrario ha aumentado de forma destacada los usuari@os de 20 a 24 años.

Sexo



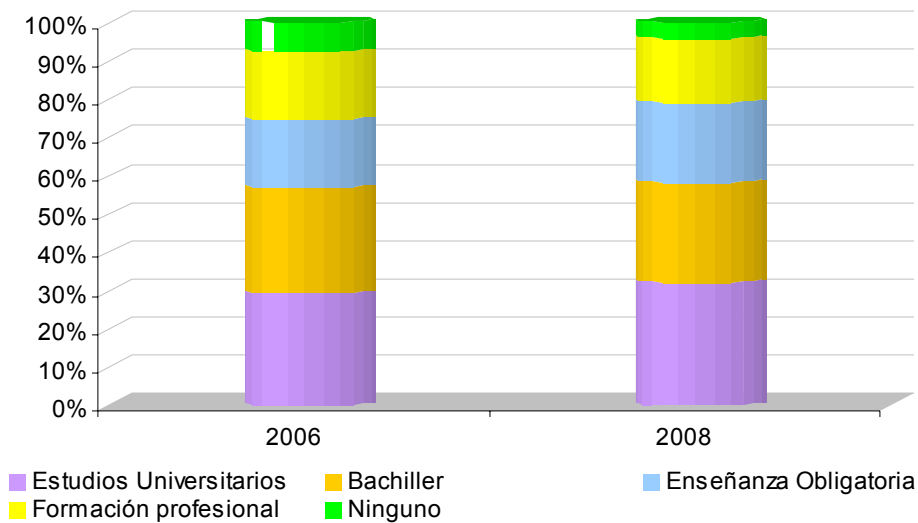
No se aprecian cambios respecto al sexo de los usuari@s entre ambos años.

País de origen

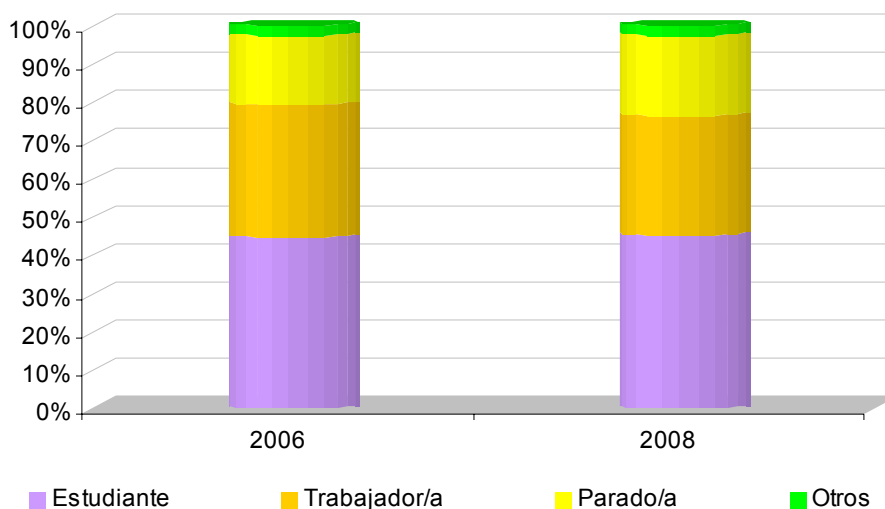


Podemos apreciar un aumento de usuari@s extranjeros en el 2008 con respecto al 2006.

Nivel de estudios terminados

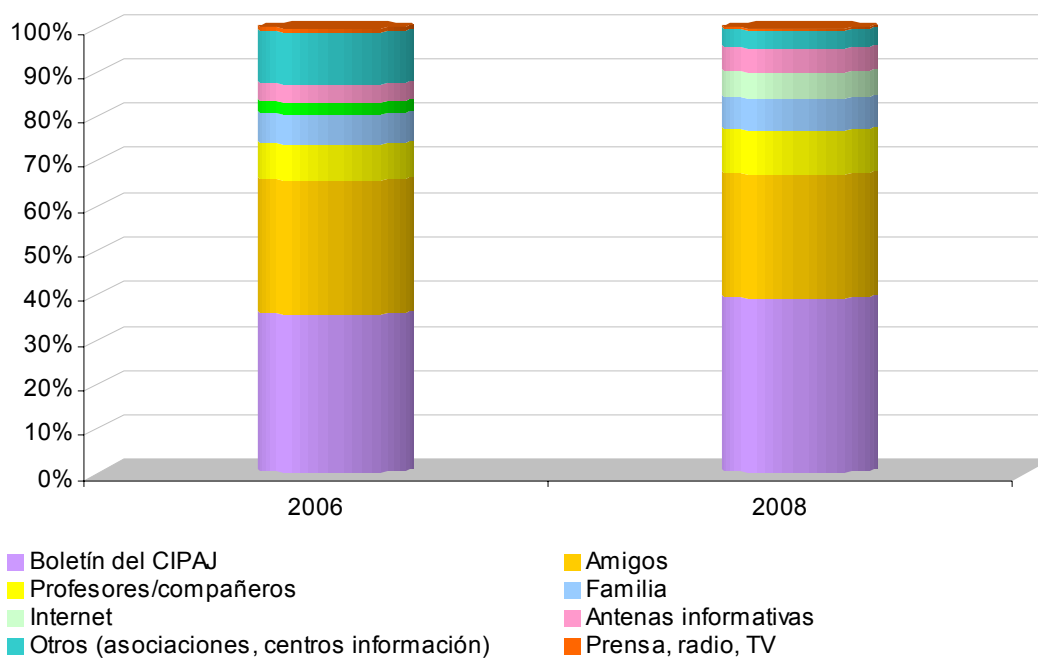


Situación ocupacional



No se aprecian cambios respecto a la situación ocupacional de los usuari@s entre ambos años.

Medio de conocimiento del CIPAJ



Se realizan a continuación unas tablas para comparar resultados de la encuesta con los datos poblacionales de la ciudad de Zaragoza.

	2006		2008	
	% Usuarios CIPAJ	% Jóvenes Zaragoza	% Usuarios CIPAJ	% Jóvenes Zaragoza
Intervalos de Edad				
<= 14 años	2,4%	-	0,5%	-
De 15 a 19 años	27,5%	24,5%	21,7%	25,2%
De 20 a 24 años	33,6%	32,0%	42,5%	32,0%
De 25 a 29 años	32,9%	43,5%	35,3%	42,8%
País de Origen				
España	88,6%	83,1%	83,9%	75,7%
Otros	9,2%	16,1%	12,1%	14,4%
Unión Europea	2,2%	0,8%	4,0%	9,9%
Distrito de residencia				
Centro	18,95% ↑	7,9%	16,3% ↑	7,6%
Delicias	12,02% ↓	17,8%	11,9% ↓	18,2%
Actur	8,12% =	8,7%	10,6% ↑	8,4%
Casco histórico	7,8%	6,37%	8,4% ↑	6,5%
Romareda/Universidad	7,25% =	7,56%	7,9% =	7,5%
San José	9,64% =	10%	7,9% ↓	10,2%
Las Fuentes	5,74%	6,69%	6,8% =	6,7%
El Rabal	7,58% ↓	10,5%	6,0% ↓	10,3%
Torrero	4,11%	5,43%	5,1% =	5,4%
Almozara	6,5% ↑	4,09%	3,3% ↓	4,2%
Oliver/Valdefierro	2,38% ↓	4,66%	2,2% ↓	4,7%
Casablanca	1,84%	2,53%	2,2% =	2,8%
Santa Isabel	3,14% ↑	1,56%	1,6% =	1,6%
Miralbueno	0,21% ↓	1,28%	0,8% =	1,2%
B. Rurales	4,65% =	4,32%	4,3% =	4,7%
Fuera de Zaragoza	7,7%	-	4,9%	-

Fuentes: Datos elaborados a partir de las publicaciones del Ayuntamiento de Zaragoza: Zgz Cifras nº6, Zgz Cifras nº7, Zgz Cifras nº10 y Zgz Cifras nº11. Los datos recogidos en estas publicación proceden de la explotación del Padrón Municipal de Habitantes de la ciudad de Zaragoza.

El perfil de usuari@s se ha incrementado y en los tramos de 25 a 29 años y especialmente en el de 20 a 24 años, y ha disminuido en el tramo de 15 a 19 años.

Se ha incrementado el número de usuari@s extranjeros, en el año 2006 representaban el 11,4% y en el año 2008 el 16,1%.

2. USO Y VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN

A continuación se muestran los resultados obtenidos sobre la valoración y uso de los servicios ofrecidos por el CIPAJ, en comparación con los resultados obtenidos en el año 2006.

2.1. CONSULTA A TRAVÉS DE LOS INFORMADORES

Centrándonos en el método de consulta de los usuarios a través de los informadores, se obtienen los siguientes resultados:

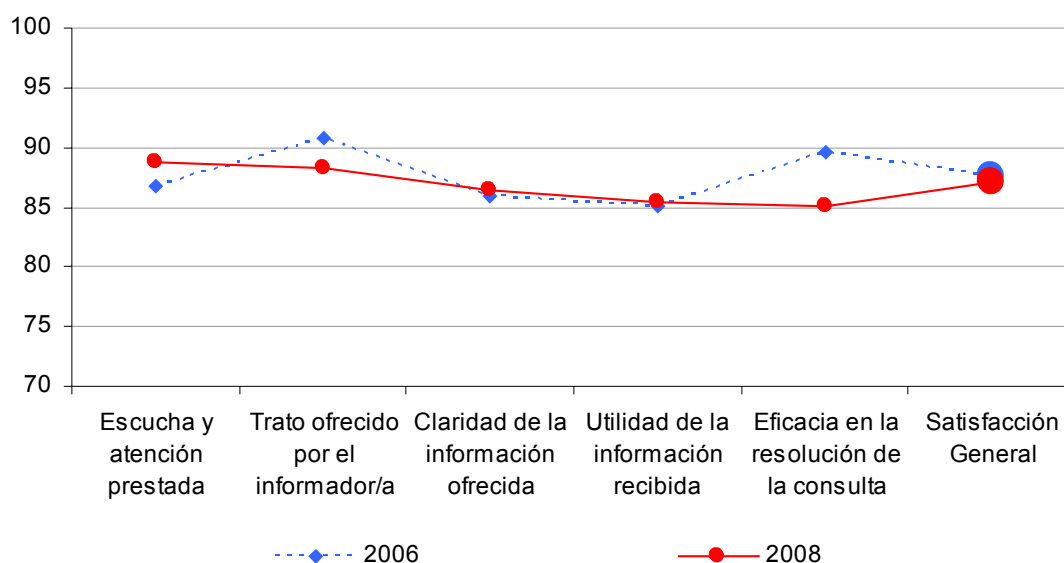
Satisfacción general	2006		2008	
	% Uso	Valoración	% Uso	Valoración
Informadores (consulta personalizada)	71,06%	87,63	72,19%	87,04

Se observa que 7 de cada 10 usuarios consultan a los informadores, obteniéndose las siguientes valoraciones de diferentes aspectos:

Aspectos de la atención por parte de los informadores	2006	2008
	Valoración	Valoración
Escucha y atención prestada	86,81	88,84
Trato ofrecido por el informador/a	90,75	88,26
Claridad de la información ofrecida	85,90	86,37
Utilidad de la información recibida	85,13	85,36
Eficacia en la resolución de la consulta	89,57	85,16

Las valoraciones de la atención personalizada de los informadores son muy altas y no se observan diferencias con los resultados obtenidos en 2006.

Valoración de la atención de los informadores



2. 2. AUTOINFORMACIÓN

La mitad de los usuari@s utilizan de forma autónoma la información ordenada en tablonos y dossiers:

Satisfacción General	2006		2008	
	% Uso	Valoración	% Uso	Valoración
Tablonos y dossiers (autoinformación)	44,07%	81,34	51,60%	82,36

La valoración, aunque alta, nunca llega a los niveles de la atención personalizada de los informadores.

Atendiendo a los diferentes temas sobre los que se auto informan, se tiene que:

Tablonos y carpetas	2006		2008				
	% Uso	Valoración	% Uso	Valoración	Utilidad	Claridad	Actualización
					Valoración	Valoración	Valoración
Empleo	45,80%	79,51	42,78%	80,33	77,32	81,55	80,26
Cursos	31,50%	84,13	39,30%	82,28	83,20	85,18	84,50
Becas y ayudas	27,80%	80,11	37,70%	78,57	82,06	78,32	79,73
Anuncios, agenda, ...	25,90%	81,94	35,83%	81,19	82,47	81,95	83,62
Viajes/excursiones	30,90%	80,66	34,22%	81,79	80,15	81,73	80,18
Deportes	22,40%	81,30	33,16%	79,97	81,20	80,71	81,67
Actualidad	11,50%	81,36	32,62%	82,86	81,02	81,58	82,14
Actos culturales	15,50%	82,73	32,62%	83,05	82,75	83,00	83,25
Actividades de verano	12,50%	82,43	31,28%	84,58	82,18	82,99	83,22
Eurodesk	15,00%	76,68	28,34%	74,70	75,53	77,52	77,99

Se observa todos los valores de uso aumentan, exceptuando los referentes al empleo.

2.3. OTROS SERVICIOS DISPONIBLES EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN

Los resultados obtenidos del uso y la valoración de los diferentes servicios que ofrece el Centro de Información, diferentes a la atención de los informadores y la autoinformación:

	2006		2008				
	% Uso	Valoración	% Uso	Valoración general	Tiempo disponible	Utilidad	Rapidez disponer ordenador
					Valoración	Valoración	Valoración
Internet	31,17%	87,88	35,56%	86,52	86,76	86,08	87,59
Ciberespacio Morlanes	16,78%	75,77	20,32%	81,43	80,20	83,66	80,42

Se observa un aumento de las consultas por Internet y del uso del ciberespacio Morlanes, respecto al 2006. También hay un importante ascenso en la valoración del ciber, debido, sin duda, a la renovación y ampliación de los equipos informáticos en junio de 2006 (con posterioridad a la encuesta anterior)

	2006		2008			
	% Uso	Valoración	% Uso	Satisfacción general	% Uso	
				Valoración	Periódicos	Revistas
Hemeroteca	11,03%	82,83	11,76%	80,02	7,75%	9,89%

Valores parecidos a los del 2006, en cuanto al uso de la hemeroteca.

	2006		2008			
	% Uso	Valoración	% Uso	Variedad temas	Utilidad	Valoración
				Valoración	Valoración	
Biblioteca	10,31%	80,93	10,43%	79,76	79,31	79,78

Valores parecidos a los del 2006, en cuanto al uso de la biblioteca.

	2006		2008			
	% Uso	Valoración	% Uso	Cobertura geográfica	Utilidad	Valoración
				Valoración	Valoración	
Viajeteca	17,27%	84,13	12,83%	80,23	82,44	81,33

Se observa una pequeña disminución de las consultas de la Viajeteca respecto al 2006, aunque podría deberse a la época del año en la que se han realizado las encuestas; en el año 2006 en mayo (vísperas de vacaciones de verano) y en 2008 en septiembre-octubre (después del verano).

2.4. TEMAS CONSULTADOS

Los temas sobre los que han consultado los usuarios del CIPAJ, han sido:

Temas consultados	2006	2008		
	% <i>Uso</i>	<i>Hoy</i>	<i>Último año</i>	<i>Futuras visitas</i>
		% <i>Uso</i>	% <i>Uso</i>	% <i>Uso</i>
Empleo	56,90%	21,66%	18,98%	20,05%
Cursos	35,76%	18,72%	21,12%	20,32%
Alojamiento y vivienda	45,99%	14,44%	15,78%	18,18%
Concursos	15,98%	12,57%	15,51%	16,04%
Otros temas	0,30%	12,03%	5,35%	6,42%
Viajes y turismo	27,67%	11,23%	13,90%	18,45%
Europa y extranjero	10,33%	9,36%	13,90%	15,24%
Becas	15,66%	8,56%	12,57%	16,04%
Subvenciones	12,90%	7,75%	12,03%	13,64%
Actividades culturales	16,35%	7,22%	16,84%	12,83%
Educación	13,45%	6,42%	9,36%	10,70%
Actividades aire libre	11,33%	5,61%	11,50%	9,89%
Voluntariado	18,33%	4,01%	10,16%	9,09%
Asociacionismo	3,80%	3,21%	5,35%	7,22%
Salud	3,56%	2,67%	5,08%	7,75%
Deporte	12,99%	2,41%	10,43%	9,89%
Oposiciones	12,84%	1,87%	3,48%	11,23%

Los temas más consultados han sido: Empleo, Cursos, Alojamiento y vivienda, Concursos y Viajes y turismo. Básicamente se mantienen los mismos intereses que en el año 2006, porque el descenso de consultas en viajes (que pasa del 4º al 6º puesto) se explica por la época en la que fueron realizadas las encuestas.

2.5. HORARIO E INSTALACIONES

La valoración en cuanto a los horarios de apertura e instalaciones del CIPAJ, son:

Horario de apertura	2006	2008
	Valoración	Valoración
Adecuación a tus posibilidades	66	69,46
Amplitud de horario	67	67,68

Instalaciones	2006	2008
	Valoración	Valoración
Luminosidad	85,93	85,80
Comodidad	85,43	84,63
Señalización de la información	84,99	83,27
Ubicación en la ciudad	80,23	81,36

La valoración, en cuanto a los horarios de apertura e instalaciones del CIPAJ, es parecida a la obtenida en 2006.

3. CONOCIMIENTO Y USO DE OTROS SERVICIOS DEL CIPAJ

Con este apartado pretendemos conocer el uso y valoración que hacen l@s jóvenes que acuden al Centro de Información de otros servicios del CIPAJ externos, es decir, los que no están presentes en el propio Centro, como las publicaciones, las asesorías, las antenas, etc,

...

Otros servicios del CIPAJ	2006		2008	
	% Uso	Valoración	% Uso	Valoración
Boletín del CIPAJ	61,73%	80,90	68,45%	87,88
Página Web	39,26%	76,36	54,01%	83,18
Asesorías	21,98%	76,69	31,82%	80,48
Antenas informativas	12,29%	71,98	23,26%	82,49
Consulta telefónica	12,10%	74,94	16,58%	73,37
Página en Heraldo (sábados)	16,32%	77,89	15,78%	81,15
Consulta correo electrónico	12,77%	73,51	13,10%	68,06

El uso y valoración de otros servicios del CIPAJ ha aumentado de forma espectacular, respecto al 2006, exceptuando, Página en Heraldo y la Consulta por correo electrónico, que permanecen con valores similares. El aumento en la utilización coincide con un aumento muy importante en la valoración que hacen de los servicios.

Valoración y el uso de la información ofrecida por el CIPAJ, a través de medios de comunicación:

Medios de comunicación	2006		2008	
	% Uso	Valoración	% Uso	Valoración
Prensa	15,84%	74,89	21,92%	78,69
Radio	5,95%	61,52	5,08%	56,32
Televisión	1,63%	67,48	4,01%	39,67

La información del CIPAJ a través de medios de comunicación ha llegado sobre todo a través de la prensa (21,92%).

El impacto de la radio (5,08%) y de la televisión (4,01%) es menor, pero en el caso de ésta última ha aumentado desde el 2006.

4. VALORACIÓN GENERAL DEL CIPAJ

	2006	2008
	Valoración	Valoración
Satisfacción general	84,94	87,30

EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL CIPAJ ha sido de **87,30 puntos sobre 99**, superior en casi 3 puntos al obtenido en 2006, pese a que ya se trataba de un valor muy alto.

5. PROPUESTAS DE L@S USUARI@S

54 encuestados, es decir a un 14,44% de los usuarios del CIPAJ, les gustaría que el CIPAJ contara con algún tipo de información, publicaciones periódicas o servicio que en este momento no tiene. A continuación se muestra una tabla resumen de las propuestas recibidas:

<i>Resumen Propuestas</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Ns/Nc	13	24,1%
Más información sobre: becas, oposiciones, negocios, emprender, concursos, ofertas de trabajo, cursos, prácticas	12	22,2%
Revistas: culturales, juegos, asociativas, orientadas a colectivos minoritarios (gays, lesbianas, inmigrantes, etc), viajes o guías de lugares de ocio de Zaragoza, historia, vida, motor, animales y naturaleza.	8	14,8%
Más actividades culturales: conferencias, charlas, conciertos, exposiciones, desfiles, filmoteca, medios de comunicación alternativos gestionados y realizados por jóvenes, etc.	6	11,1%
Más información sobre ínter-raíl, actividades de ocio, viajes.	5	9,3%
Mayor información en Prensa, Tv.	5	9,3%
Boletín mas accesible, semanal, enviado por correo (e-mail) a su domicilio, etc	3	5,6%
Otros	2	3,7%
Total	54	100,0%