

**INFORME COMPARATIVO DE
LAS ENCUESTAS A ENTIDADES
CON CAJETINES DEL CIPAJ.
1999-2002**

INDICE:

1.- Introducción	Pg. 2
2.- Medias de las valoraciones realizadas por los encuestados (escala 0 a 99) y grado de satisfacción	Pg. 3
3.- Listado de temas que resultan más interesantes para las entidades.....	Pg. 5
4.- Los servicios del Cipaj: porcentaje de conocimiento, utilización y valoración (escala de 0 a 99)	Pg. 7
5.- Valoración de las consultas personales a los informadores del Cipaj (escala de 0 a 99)	Pg. 9
6.- Conclusiones.....	Pg. 10

1.- INTRODUCCIÓN:

Las encuestas se realizaron durante dos períodos de tiempo distintos, un primer periodo de 1999 a 2000 y un segundo periodo de 2001 a 2002. Las encuestas de ambos periodos han sido analizadas por separado y se han elaborado sendos informes de conclusiones. En este informe se analizan las diferencias observadas entre las dos encuestas.

En ocasiones nos encontramos con items que no son comparables puesto que las dos encuestas no son exactamente iguales, como por ejemplo:

- Perfil del encuestador, sólo se preguntaba en la encuesta de 1999-2000
- Tema relacionado con mili y objeción, sólo aparece reflejado en la encuesta 1999-2000
- Revista de boletín del CIPAJ, sólo aparece en la encuesta 2001-2002
- Consulta por correo electrónico, sólo aparece en la encuesta 2001-2002

2.- MEDIAS DE LAS VALORACIONES REALIZADAS POR LOS ENCUESTADOS (escala 0 a 99) Y GRADO DE SATISFACCIÓN

ASPECTOS VALORADOS	VALORACIONES MEDIAS 1999-2000	VALORACIONES MEDIAS 2001-2002	+/-
Satisfacción general con el servicio de cajetines del CIPAJ	86.04	83.12	-2.92
Interés de los anuncios para jóvenes del CIPAJ	84.77	80.92	-3.85
Interés de la bolsa de actividades para jóvenes	85.42	82.64	-2.78
Interés de la información depositada en los cajetines	80.28	82	+1.72
Utilidad de la información depositada en los cajetines	76.84	81.46	+4.62
Grado de confianza de la información depositada en los cajetines	88.58	89.21	+0.63
Actualización de la información depositada en los cajetines	82.12	85.92	+3.80

- Se observa una disminución del grado de satisfacción general con el servicio de cajetines del CIPAJ (-2.92 puntos)
- Disminuye en -3.85 puntos el interés de los anuncios para jóvenes del CIPAJ
- Disminuye también el interés de la bolsa de actividades para jóvenes en -2.78 puntos
- Aumentan todos los aspectos relacionados con las cualidades de la información depositada en los cajetines: Interés de la información (+1.72 puntos), Utilidad (+4.62 puntos), Grado de confianza (+0.63 puntos) y actualización de la información (+3.80 puntos)

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL EN FUNCIÓN DE LAS DISTINTAS VARIABLES:

ASPECTOS ANALIZADOS	1999	2002	+/-
Satisfacción general	86.04	83.12	-2.92
Servicios que utiliza:			
Centro de información del CIPAJ	86.58	84	-2.58
Revista boletín del CIPAJ	—	83.12	—
Antenas informativas	89.50	83	-6.50
Asesorías	93.25	87.50	-5.75
www.cipaj.org	90.08	85.87	-4.21
Atención telefónica	87.27	87.07	-0.20
Informaciones ofrecidas en radio, prensa o Tv.	—	79.33	—
Consulta por e-mail	—	85.43	—
Grado de satisfacción de los que han consultado al informador	85.50	79.17	-6.33

Ha disminuido la satisfacción general, especialmente entre los encuestados que utilizan las antenas informativas, los que consultan al informador y los que utilizan las asesorías para jóvenes.

3.- LISTADO DE TEMAS QUE RESULTAN MÁS INTERESANTES PARA LAS ENTIDADES

TEMAS	% INTERÉS 1999-2000	% INTERÉS 2001-2002	+/-
Becas	34.6 %	52 %	+17.4
Subvenciones	53.8 %	76 %	+22.20
Concursos	23.1 %	16 %	-7.10
Oposiciones	30.8 %	40 %	+9.20
Voluntariado	38.5 %	44 %	+5.50
Empleo	65.4 %	60 %	-5.40
Cursos	76.9 %	76 %	-0.90
Actividades al aire libre	50 %	48 %	-2
Asociacionismo	38.5 %	36 %	-2.5
Actividades culturales	46.2 %	68 %	+21.80
Deporte	34.6 %	44 %	+9.40
Educación	53.8 %	52 %	-1.80
Mili y objeción	23.1 %	----	----
Extranjero	11.5 %	24 %	+12.50
Salud	30.8 %	44 %	+13.20
Viajes y turismo	23.1 %	40 %	+16.90
Vivienda	38.5 %	64 %	+25.50
Otros tipos	0 %	0 %	----

LOS TEMAS QUE MÁS HAN AUMENTADO EL INTERÉS:

HA AUMENTADO MÁS EL INTERÉS POR	+/-
Vivienda	+25.50
Subvenciones	+22.20
Actividades culturales	+21.80
Becas	+17.4
Viajes y turismo	+16.90
Salud	+13.20
Extranjero	+12.50

LOS TEMAS QUE HAN DISMINUIDO EL INTERÉS:

HA DISMINUIDO EL INTERÉS POR	+/-
Concursos	-7.10
Empleo	-5.40
Asociacionismo	-2.5
Actividades aire libre	-2
educación	-1.80

Como puede observarse en las tablas, ha aumentado considerablemente el interés por 10 de los temas tratados, mientras que disminuye pero levemente el interés por 6 de ellos. Por lo tanto puede concluirse que la información ofrecida es cada vez más interesante para sus usuarios.

4.- LOS SERVICIOS DEL CIPAJ: PORCENTAJE DE CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y VALORACIÓN (escala de 0 a 99)

GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL CIPAJ:

SERVICIOS CIPAJ	¿CONOCE? 1999-2000	¿CONOCE? 2001-2002	+/-
Centro de información CIPAJ	92.3 %	96 %	+3.7
Revista el Boletín del CIPAJ	----	100 %	----
Antenas informativas	69.2 %	76 %	+6.8
Asesorías	73.1 %	80 %	+6.9
www.cipaj.org	65.4 %	84 %	+18.60
Atención telefónica	76.9 %	76 %	-0.90
Informaciones ofrecidas en radio, prensa o televisión	65.4 %	60 %	-5.40
Consulta por correo electrónico	----	60 %	----

En general ha habido un incremento en el grado de conocimiento de los servicios ofrecidos por el CIPAJ, principalmente los de la página web, las asesorías para jóvenes y las antenas informativas. Ha disminuido levemente el grado de conocimiento en las informaciones ofrecidas en radio, prensa o televisión

GRADO DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CIPAJ:

SERVICIOS CIPAJ	¿UTILIZA? 1999-2000	¿UTILIZA? 2001-2002	+/-
Centro de información CIPAJ	92.3 %	88 %	-4.30
Revista el Boletín del CIPAJ	----	100 %	----
Antenas informativas	15.4 %	24 %	+8.60
Asesorías	15.4 %	32 %	+16.60
www.cipaj.org	46.2 %	60 %	+13.80
Atención telefónica	57.7 %	56 %	-1.70
Informaciones ofrecidas en radio, prensa o televisión	-----	24 %	----
Consulta por correo electrónico	----	28 %	----

Se observa un mayor grado de utilización de los servicios ofrecidos por el CIPAJ, en especial las asesorías para jóvenes y la página web www.cipaj.org.

Eso ha supuesto una disminución en las consultas en el centro de información del CIPAJ y las consultas telefónicas.

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CIPAJ (escala de 0 a 99):

SERVICIOS CIPAJ	VALORA 1999-2000	VALORA 2001-2002	+/-
Centro de información CIPAJ	88.71	85.01	-3.70
Revista el Boletín del CIPAJ	----	86.24	----
Antenas informativas	49	69.46	+20.46
Asesorías	90.80	79.42	-11.38
www.cipaj.org	88.62	85.71	-2.91
Atención telefónica	91.27	83.31	-7.96
Informaciones ofrecidas en radio, prensa o televisión	81.56	77.67	-3.89
Consulta por correo electrónico	----	69	----

Se observa en la tabla anterior un importante aumento de la valoración de las antenas informativas. También conviene resaltar la disminución de 11.38 puntos de la valoración de las asesorías para jóvenes.

5.- VALORACIÓN DE LAS CONSULTAS PERSONALES A LOS INFORMADORES DEL CIPAJ (escala de 0 a 99):

CONSULTAS PERSONALES	VALORACIÓN 1999-2000	VALORACIÓN 2001-2002	+/-
Trato ofrecido por el informador	89.75	87.61	-2.14
Eficacia en la resolución de tu consulta	87	86.44	-0.56
Escucha y atención que te han prestado	88.15	87.61	-0.54
Claridad de la información ofrecida	87.70	85.72	-1.98
Utilidad de la información recibida	86.30	84.28	-2.02
Satisfacción general	89.70	87.89	-1.81

Respecto a este apartado se observa una disminución de todas las valoraciones, en ocasiones es muy leve, pero todos los aspectos relacionados con las consultas personales han disminuido.

6.- CONCLUSIONES:

- 1] Se observa una disminución del grado de satisfacción general con el servicio de cajetines del CIPAJ (-2.92 puntos)
- 1] Disminuye en -3.85 puntos el interés de los anuncios para jóvenes del CIPAJ
- 1] Disminuye también el interés de la bolsa de actividades para jóvenes en -2.78 puntos
- 1] Aumentan todos los aspectos relacionados con las cualidades de la información depositada en los cajetines: Interés de la información (+1.72 puntos), Utilidad (+4.62 puntos), Grado de confianza (+0.63 puntos) y actualización de la información (+3.80 puntos)
- 1] Los usuarios muestran un mayor interés por los temas relacionados con: vivienda, subvenciones, actividades culturales, becas, viajes y turismo, salud y extranjero. Ha disminuido el interés por concursos, empleo, asociacionismo, actividades al aire libre y educación.
- 1] La información ofrecida es cada vez más interesante para sus usuarios.
- 1] En general ha habido un incremento en el grado de conocimiento de los servicios ofrecidos por el CIPAJ, principalmente los de la página web, las asesorías para jóvenes y las antenas informativas. Ha disminuido levemente el grado de conocimiento en las informaciones ofrecidas en radio, prensa o televisión
- 1] Se observa un mayor grado de utilización de los servicios ofrecidos por el CIPAJ, en especial las asesorías para jóvenes y la página web www.cipaj.org. Eso ha supuesto una disminución en las consultas en el centro de información del CIPAJ y las consultas telefónicas.
- 1] Se observa un importante aumento de la valoración de las antenas informativas y una fuerte disminución en la valoración de las asesorías.
- 1] Ha habido una disminución de todas las valoraciones relacionados con las consultas personales.
- 1] Ha disminuido la satisfacción general, especialmente entre los encuestados que utilizan las antenas informativas, los que consultan al informador y los que utilizan las asesorías para jóvenes.