

**INFORME COMPARATIVO DE LA
ENCUESTA A JÓVENES DE
CENTROS DE EDUCACIÓN
SECUNDARIA CON ANTENA DEL
CIPAJ
1999-2002**

INDICE:

1.- Introducción	Pg. 2
2.- Grado de conocimiento, valoración de la antena informativa y grado de satisfacción	Pg. 3
3.- Listado de temas que resultan más interesantes para los jóvenes usuarios.....	Pg. 7
4.- Los servicios del Cipaj: porcentaje de conocimiento, utilización y valoración (escala de 0 a 99)	Pg. 8
5.- Conclusiones.....	Pg. 10

1.- INTRODUCCIÓN:

En este informe se comparan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a jóvenes de Centros de Educación Secundaria con antena del Cipaj del año 1999 y la del 2002.

Cabe resaltar que en 1999 las encuestas se realizaron en diferentes tipos de centros y en el 2002 sólo en Centros de Educación Secundaria, por este motivo se ha decidido comparar en este informe los resultados de ambos años pero sólo de las encuestas realizadas en Centros de Educación Secundaria.

2.- GRADO DE CONOCIMIENTO, VALORACIÓN DE LA ANTENA INFORMATIVA Y GRADO DE SATISFACCIÓN:

En 1999 un 57 % de los encuestados en I.E.S. conocían la antena informativa de su centro, este valor es del 39.3% en el año 2002, ha disminuido el grado de conocimiento en un 17.70%.

Si analizamos las respuestas a la pregunta relacionada con cómo conoció la antena, vemos que algunos aspectos han disminuido su valoración pero otros han aumentado considerablemente:

¿Cómo conociste la Antena?	% 1999 I.E.S.	% 2002	+/-
Por la propia antena	26	8.9	-17.1
Amigos y compañeros	24	23.1	-0.90
Carteles	20	5.3	-14.70
Tablón punto informativo	2	15.4	+13.40
Boletín del CIPAJ	8	39.1	+31.10

En el año 1999 la mayoría de las personas de los I.E.S. conocieron la antena por la propia antena, por amigos y compañeros y por los carteles informativos. En el año 2002 los resultados difieren, la mayoría de los encuestados conocieron la antena por el boletín del Cipaj, amigos y compañeros y el tablón del punto informativo. Sobre todo llama la atención el importante incremento del boletín del Cipaj y del tablón del punto informativo, así como la disminución de la acción de la propia antena y los carteles.

El grado de satisfacción con la antena informativa del Cipaj era de 68.96 puntos sobre 99, en 1999, en Centros de Educación Secundaria, y disminuye en casi 13 puntos en el 2002 (grado de satisfacción 56 puntos), quedando una valoración muy baja siendo que indica el grado de satisfacción general.

De los encuestados en I.E.S. que conocen la antena informativa, un 84.9% consultaron alguna vez el tablón informativo de la antena en 1999, este porcentaje disminuye en el año 2002 a un 50.9%, supone una disminución de 34 puntos porcentuales.

La valoración del tablón informativo también es algo inferior en el año 2002 respecto al año 1999:

VALORACIÓN TABLÓN INFORMATIVO	PUNTOS 1999 I.E.S.	PUNTOS 2002	+/-
Ubicación dentro del centro	72.58	67.93	-4.65
Orden y claridad de las informaciones	76.73	71.98	-4.75
Interés de la información	74.67	69.49	-5.18
Utilidad de la información	74.27	70.03	-4.24
Actualización de la información	82.04	73.64	-8.40
Buzón, anuncios para jóvenes	74.53	69.92	-4.61
Buzón, bolsa de actividades para jóvenes	71.54	65.03	-6.51

Han disminuido todas las valoraciones del tablón informativo y el buzón, las mayores disminuciones se observan en la actualización de la información y la bolsa de actividades para jóvenes del buzón.

En 1999 un 45.1% de las personas que conocían la antena en I.E.S. pidieron información al joven corresponsal, mientras que en el año 2002 este porcentaje sólo es de un 14.2%, ha disminuido en 30.90 puntos porcentuales.

La valoración comparativa del joven corresponsal es la siguiente:

VALORACIÓN CORRESPONSAL	PUNTOS 1999 I.E.S.	PUNTOS 2002	+/-
Trato recibido	98	83.56	-14.44
Eficacia en la resolución de tu consulta	91.78	72.56	-19.22
Utilidad de la información recibida	84.96	70.64	-14.32
Cumplimiento de los horarios de permanencia	87.39	69.48	-17.91
Adecuación del horario de atención	81.91	67.32	-14.59

Como puede observarse, ha disminuido considerablemente la valoración del joven corresponsal, situándose las mayores diferencias en la eficacia de la resolución de la consulta y el cumplimiento de los horarios de permanencia.

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL EN FUNCIÓN DE LAS DISTINTAS VARIABLES:

ASPECTOS ANALIZADOS	1999 I.E.S.	2002	+/-
Satisfacción general	68.96	56	-12.96
Intervalos de edad:			
Menos de 14 años	69	66.32	-2.68
De 15 a 19	69.21	53.34	-15.87
De 20 a 24	77.50	58	-19.50
De 25 a 29	—	77.50	—
Más de 30	—	—	—
Hombres	64.53	58.80	-5.73
Mujeres	71.44	54.69	-16.75
Nivel de estudios:			
Enseñanza secundaria	67.57	57.34	-10.23
Bachiller	86.33	52.97	-33.36
Formación Profesional	85	52.50	-32.50
Estudios Universitarios	—	—	—
Garantía Social	—	99	—
Distrito de residencia:			
Fuera de Zaragoza	25	49.33	+24.33
Casco histórico	—	—	—
Centro	68	51.62	-16.38
Delicias	66.93	50.92	-16.01
Romareda/Universidad	85	56.23	-28.77
San José	62.50	61.50	-1
Las Fuentes	94.50	53.13	-41.37
Almozara	82.50	70	-12.50
Oliver/Valdefierro	80	50	-30
Torrero	49	62.90	+13.90
Margen Izquierda	71.71	56.08	-15.63
B. Rurales Este	—	64.63	—
B. Rurales Oeste	84.50	55.93	-28.57
¿Has consultado alguna vez el tablón?:			
No	58.25	44.15	-14.10
Sí	70.87	67.44	-3.43

¿Has consultado alguna vez el buzón con:			
Anuncios para jóvenes del CIPAJ?	72.64	63.17	-9.47
Bolsa de actividades para jóvenes?	72.71	64.06	-8.65
¿Has pedido información al joven corresponsal de la antena del CIPAJ de tu centro?:			
No	66.32	54.44	-11.88
Sí	75.56	65.46	-10.10
Servicios que utiliza:			
Centro de información del CIPAJ	79.22	62.21	-17.01
Antena informativa	71	—	—
Boletín del CIPAJ	—	62.90	—
Asesorías	49.50	60.89	+11.39
www.cipaj.org	59	69.65	+10.65
Atención telefónica	64.20	62.80	-1.4
Informaciones de prensa, radio y Tv	—	59.33	—
Consulta por correo electrónico	—	69.40	—

Ha disminuido la satisfacción general en casi todos los encuestados excepto los que viven fuera de Zaragoza o en Torrero y los que han consultado las asesorías y la web informativa del CIPAJ.

3.- LISTADO DE TEMAS QUE RESULTAN MÁS INTERESANTES PARA LOS JÓVENES USUARIOS

En esta tabla comparativa de los temas que resultan más interesantes en los dos años analizados, en Centros de Educación Secundaria, se observa una variación en el interés de algunos temas:

TEMAS	% INTERÉS 1999 –I.E.S.-	% INTERÉS 2002	+/-
Becas	33.3	32.3	-1
Subvenciones	10.8	15.3	+4.5
Concursos	33.3	26	-7.3
Oposiciones	3.2	10	+6.8
Voluntariado	18.3	13	-5.3
Empleo	38.7	41.9	+3.2
Cursos	34.4	28.4	-6
Actividades al aire libre	35.5	36.3	+0.80
Asociacionismo	5.4	4.2	-1.2
Actividades culturales	23.7	21.9	-1.8
Deporte	46.2	56	+9.8
Educación	9.7	9.1	-0.6
Mili y objeción	12.9	---	---
Extranjero	20.4	17.9	-2.5
Salud	7.5	12.1	+4.6
Viajes y turismo	35.5	49.1	+13.6
Vivienda	4.3	11.4	+7.1

En la siguiente tabla resumimos las variaciones más significativas, mostrando los temas que han aumentado su interés en el año 2002 y también los que han disminuido su interés:

AUMENTA EL INTERÉS DE:	DISMINUYE EL INTERÉS DE:
Viajes y turismo (+13.6)	Concursos (-7.3)
Deporte (+9.8)	Cursos (-6)
Vivienda (+7.1)	Voluntariado (-5.3)
Oposiciones (+6.8)	Extranjero (-2.5)

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

En este apartado vamos a analizar cuál ha sido la evolución sobre el grado de conocimiento, utilización y valoración de los servicios ofrecidos por el Cipaj.

Grado de conocimiento de los servicios ofrecidos por el Cipaj:

SERVICIOS CIPAJ	CONOCE 1999 –I.E.S.-	CONOCE 2002	+/-
Centro de información CIPAJ	45.2	34.4 %	-10.80
Antenas informativas	48.4	—	—
Boletín del CIPAJ	—	67 %	—
Asesorías	11.8	11.4 %	-0.40
www.cipaj.org	17.2	18.6 %	+1.4
Atención telefónica	15.1	6.3 %	-8.80
Informaciones ofrecidas en radio, prensa o televisión	24.7	15.6 %	-9.10

Todos los aspectos considerados, excepto la web del CIPAJ, han disminuido, especialmente el grado de conocimiento del centro de información del Cipaj y las informaciones ofrecidas en radio, prensa o televisión.

Grado de utilización de los servicios ofrecidos por el Cipaj:

SERVICIOS CIPAJ	UTILIZA 1999 –I.E.S.-	UTILIZA 2002	+/-
Centro de información CIPAJ	22.6	13.5 %	-9.1
Antenas informativas	34.4	—	—
Boletín del CIPAJ	—	44.7 %	—
Asesorías	3.2	3.3 %	+0.10
www.cipaj.org	9.7	8.6 %	-1.10
Atención telefónica	7.5	1.9 %	-5.6

La conclusión a esta tabla es similar a la anterior: todos los aspectos analizados, excepto levemente las asesorías, han disminuido, en especial la utilización del centro de información del Cipaj.

Valoración de los servicios ofrecidos por el Cipaj:

SERVICIOS CIPAJ	VALORA 1999 -I.E.S.-	VALORA 2002	+/-
Centro de información CIPAJ	80.52	69.31	-11.21
Antenas informativas	83.58	—	—
Boletín del CIPAJ	—	75.10	—
Asesorías	88.50	72.08	-16.42
www.cipaj.org	77.90	69.41	-8.49
Atención telefónica	68.25	50.90	-17.35
Informaciones ofrecidas en radio, prensa o televisión	74.87	68.63	-6.24

Todos los servicios del Cipaj han sido valorados más bajos en el año 2002 respecto a 1999, además con unas disminuciones importantes, los servicios que más han disminuido son: atención telefónica, asesorías y centro de información del Cipaj.

5.- CONCLUSIONES

Hay una conclusión evidente y generalizada en casi todos los aspectos analizados: los resultados obtenidos en la encuesta del 2002 son mucho más bajos que los obtenidos en 1999, ambas realizadas en Centros de Educación Secundaria:

- 1 En 1999 un 57 % de los encuestados en I.E.S. conocían la antena informativa de su centro, este valor es del 39.3% en el año 2002, ha disminuido el grado de conocimiento en un 17.70%.
- 1 En el año 1999 la mayoría de las personas de los I.E.S. conocieron la antena por la propia antena, por amigos y compañeros y por los carteles informativos. En el año 2002 los resultados difieren, la mayoría de los encuestados conocieron la antena por el boletín del Cipaj, amigos y compañeros y el tablón del punto informativo. Sobre todo llama la atención el importante incremento del boletín del Cipaj y del tablón del punto informativo, así como la disminución de la acción de la propia antena y los carteles.
- 1 El grado de satisfacción con la antena informativa del Cipaj era de 68.96 puntos sobre 99, en 1999, en Centros de Educación Secundaria, y disminuye en casi 13 puntos en el 2002 (grado de satisfacción 56 puntos).
- 1 De los encuestados en I.E.S. que conocen la antena informativa, un 84.9% consultaron alguna vez el tablón informativo de la antena en 1999, este porcentaje disminuye en el año 2002 a un 50.9%, supone una disminución de 34 puntos porcentuales.
- 1 Han disminuido todas las valoraciones del tablón informativo y el buzón, las mayores disminuciones se observan en la actualización de la información y la bolsa de actividades para jóvenes del buzón.
- 1 En 1999 un 45.1% de las personas que conocían la antena en I.E.S. pidieron información al joven corresponsal, mientras que en el año 2002 este porcentaje sólo es de un 14.2%, ha disminuido en 30.90 puntos porcentuales.
- 1 Ha disminuido considerablemente la valoración del joven corresponsal, situándose las mayores diferencias en la eficacia de la resolución de la consulta y el cumplimiento de los horarios de permanencia.
- 1 Ha disminuido la satisfacción general en casi todos los encuestados excepto los que viven fuera de Zaragoza o en Torrero y los que han consultado las asesorías y la web informativa del CIPAJ.
- 1 Ha aumentado el interés de: Viajes y turismo (+13.6); Deporte (+9.8); Vivienda (+7.1); Oposiciones (+6.8). Y ha disminuido el interés por: Concursos (-7.3); Cursos (-6); Voluntariado (-5.3); Extranjero (-2.5).

- 1] Grado de conocimiento de los servicios ofrecidos por el CIPAJ: todos los aspectos considerados, excepto la web del CIPAJ, han disminuido, especialmente el grado de conocimiento del centro de información del Cipaj y las informaciones ofrecidas en radio, prensa o televisión.
- 1] Grado de utilización de los servicios ofrecidos por el Cipaj: todos los aspectos analizados, excepto levemente las asesorías, han disminuido, en especial la utilización del centro de información del Cipaj.
- 1] Valoración de los servicios ofrecidos por el Cipaj: todos los servicios del Cipaj han sido valorados más bajos en el año 2002 respecto a 1999, los servicios que más han disminuido son: atención telefónica, asesorías y centro de información del Cipaj.