

**INFORME COMPARATIVO DE LA  
ENCUESTA A JÓVENES DE  
CENTROS 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 dos encuestas realizadas a jóvenes de centros con antena del Cipaj, la del año 1999 y la del 2002.

Como puede observarse a lo largo de este informe, han disminuido casi todas las valoraciones y porcentajes a lo largo del tiempo. Vamos a ver los aspectos que son comparables en ambas encuestas y vamos a estudiar los incrementos o disminuciones en las opiniones de los encuestados.

Se ha intentado encontrar una explicación a estos cambios en las edades de los encuestados, pero no se han encontrado diferencias significativas respecto a la media. Una explicación de estas diferencias parece estar en la actuación de las antenas informativas en el año 2002, ya que sus valoraciones han disminuido drásticamente.

Pero probablemente no es el único motivo ya que existen importantes diferencias en la muestra de cada año y esto ha podido provocar las diferencias tan significativas entre los dos años, en el año 99 las encuestas se han realizado en distintos tipos de centros, incluidos centros universitarios, mientras que en el año 2002 sólo se han hecho las encuestas en Institutos de Educación Secundaria. Los perfiles de los encuestados son diferentes y por lo tanto también sus opiniones.

Existen algunos aspectos que no son comparables, puesto que las dos encuestas no son exactamente iguales, como por ejemplo la utilidad de la antena informativa que se pregunta en el año 2002 pero no en 1999.

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

En 1999 un 50.9 % de los encuestados 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 11.6%.

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	% 2002	+/-
Por la propia antena	18.5	8.9	-9.6
Amigos y compañeros	24.7	23.1	-1.6
Carteles	14.8	5.3	-9.5
Tablón punto informativo	11.1	15.4	+4.3
Boletín del CIPAJ	8.6	39.1	+30.5

Se observa una variación interesante, en el año 1999 la mayoría de las personas conocieron la antena por amigos y compañeros, por la propia antena y por los carteles. 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, 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 61.9 puntos sobre 99, en 1999 y disminuye en casi 6 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 que conocen la antena informativa, un 81.2% 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 30.30 puntos porcentuales.

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

<b>VALORACIÓN TABLÓN INFORMATIVO</b>	<b>PUNTOS 1999</b>	<b>PUNTOS 2002</b>	<b>+/-</b>
Ubicación dentro del centro	70.48	67.93	-2.55
Orden y claridad de las informaciones	73.28	71.98	-1.30
Interés de la información	73.30	69.49	-3.81
Utilidad de la información	71.77	70.03	-1.74
Actualización de la información	75.01	73.64	-1.37
Buzón, anuncios para jóvenes	72.56	69.92	-2.64
Buzón, bolsa de actividades para jóvenes	71.50	65.03	-6.47

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

En 1999 un 32.5% de las personas que conocían la antena pidieron información al joven corresponsal, mientras que en el año 2002 este porcentaje sólo es de un 14.2%, ha disminuido en 18.30 puntos porcentuales.

La valoración comparativa del joven corresponsal es la siguiente:

<b>VALORACIÓN CORRESPONSAL</b>	<b>PUNTOS 1999</b>	<b>PUNTOS 2002</b>	<b>+/-</b>
Trato recibido	95.61	83.56	-12.05
Eficacia en la resolución de tu consulta	89.43	72.56	-16.87
Utilidad de la información recibida	81.89	70.64	-11.25
Cumplimiento de los horarios de permanencia	83.32	69.48	-13.84
Adecuación del horario de atención	80.14	67.32	-12.82

Quizás sea este el problema de las bajas puntuaciones generales del año 2002, la actuación de los jóvenes corresponsales, ya que también han disminuido drásticamente sus valoraciones. El aspecto mejor valorado sigue siendo el trato recibido y el peor el horario de atención, pero se observa una importante disminución porcentual de todas las valoraciones, sobre todo en la eficacia de la resolución de la consulta, con una disminución de 16.87 puntos porcentuales.

#### **GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL EN FUNCIÓN DE LAS DISTINTAS VARIABLES:**

<b>ASPECTOS ANALIZADOS</b>	<b>1999</b>	<b>2002</b>	<b>+/-</b>
Satisfacción general	61.87	56	-5.87
Intervalos de edad:			
Menos de 14 años	69	66.32	-2.68
De 15 a 19	66.67	53.34	-13.33
De 20 a 24	54.15	58	+3.85
De 25 a 29	42.33	77.50	+35.17
Más de 30	—	—	—
Hombres	55.80	58.80	+3
Mujeres	67.02	54.69	-12.33
Nivel de estudios:			
Enseñanza secundaria	67.60	57.34	-10.26
Bachiller	55.17	52.97	-2.20
Formación Profesional	55	52.50	-2.50
Estudios Universitarios	46.67	—	—
Garantía Social	—	99	—
Distrito de residencia:			
Fuera de Zaragoza	12.50	49.33	+36.83
Casco histórico	—	—	—
Centro	56.33	51.62	-4.71
Delicias	68.50	50.92	-17.58
Romareda/Universidad	58.75	56.23	-2.52
San José	52.67	61.50	+8.83
Las Fuentes	94.50	53.13	-41.37
Almozara	82.50	70	-12.50
Oliver/Valdefierro	80	50	-30
Torrero	54.25	62.90	+8.65
Margen Izquierda	63.37	56.08	-7.29
B. Rurales Este	—	64.63	—
B. Rurales Oeste	84.50	55.93	-28.57
¿Has consultado alguna vez el tablón?:			
No	43	44.15	+1.15
Sí	66.25	67.44	+1.19
¿Has consultado alguna vez el buzón con:			
Anuncios para jóvenes del CIPAJ?	64.56	63.17	-1.39

Bolsa de actividades para jóvenes?	65.31	64.06	-1.25
¿Has pedido información al joven corresponsal de la antena del CIPAJ de tu centro?:			
No	56.71	54.44	-2.27
Sí	74.93	65.46	-9.47
Servicios que utiliza:			
Centro de información del CIPAJ	75.52	62.21	-13.31
Antena informativa	70	—	—
Boletín del CIPAJ	—	62.90	—
Asesorías	61.87	60.89	-0.98
<a href="http://www.cipaj.org">www.cipaj.org</a>	52.64	69.65	+17.01
Atención telefónica	63.33	62.80	-0.53
Informaciones de prensa, radio y Tv	—	59.33	—
Consulta por correo electrónico	—	69.40	—

Ha disminuido la satisfacción general, especialmente entre los encuestados que han pedido información al joven corresponsal de la antena del CIPAJ de su centro, los que utilizan el centro de información del CIPAJ y los que responden al siguiente perfil: de 15 a 19 años, mujeres, enseñanza secundaria y de los barrios Delicias, Las Fuentes, Almozara, Oliver/Valdefierro, Margen izquierda y Barrios rurales oeste.

Ha aumentado la satisfacción general de los usuarios de la página web y los que responden al siguiente perfil: de 25 a 29 años, fuera de Zaragoza y del Barrio de San José o Torrero.

### 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, se observa una variación en el interés de algunos temas:

TEMAS	% INTERÉS 1999	% INTERÉS 2002	+/-
Becas	39.5	32.3	-7.20
Subvenciones	19.8	15.3	-4.5
Concursos	28.7	26	-2.7
Oposiciones	14.4	10	-4.4
Voluntariado	19.2	13	-6.2
Empleo	50.3	41.9	-8.4
Cursos	46.7	28.4	-18.3
Actividades al aire libre	35.9	36.3	+0.40
Asociacionismo	5.4	4.2	-1.2
Actividades culturales	24.6	21.9	-2.7
Deporte	40.1	56	+15.9
Educación	7.8	9.1	+1.3
Mili y objeción	11.4	---	---
Extranjero	24.6	17.9	-6.7
Salud	10.2	12.1	+1.9
Viajes y turismo	39.5	49.1	+9.6
Vivienda	7.2	11.4	+4.2

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:
Deportes (+15.9%)	Cursos (-18.3%)
Viajes y turismo (+9.6%)	Becas (-7.2%)
Vivienda (+4.2%)	Extranjero (-6.7%)
	Voluntariado (-6.2%)

### 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:

<b>SERVICIOS CIPAJ</b>	<b>CONOCE 1999</b>	<b>CONOCE 2002</b>	<b>+/-</b>
Centro de información CIPAJ	49.1 %	34.4 %	-14.7
Antenas informativas	41.3 %	—	—
Boletín del CIPAJ	—	67 %	—
Asesorías	15 %	11.4 %	-3.6
<a href="http://www.cipaj.org">www.cipaj.org</a>	18.6 %	18.6 %	0
Atención telefónica	13.8 %	6.3 %	-7.5
Informaciones ofrecidas en radio, prensa o televisión	25.1 %	15.6 %	-9.5

Todos los aspectos considerados 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:

<b>SERVICIOS CIPAJ</b>	<b>UTILIZA 1999</b>	<b>UTILIZA 2002</b>	<b>+/-</b>
Centro de información CIPAJ	19.8 %	13.5 %	-6.3
Antenas informativas	25.7 %	—	—
Boletín del CIPAJ	—	44.7 %	—
Asesorías	3.6 %	3.3 %	-0.3
<a href="http://www.cipaj.org">www.cipaj.org</a>	10.2 %	8.6 %	-1.6
Atención telefónica	4.8 %	1.9 %	-2.9

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

Valoración de los servicios ofrecidos por el Cipaj:

<b>SERVICIOS CIPAJ</b>	<b>VALORA 1999</b>	<b>VALORA 2002</b>	<b>+/-</b>
Centro de información CIPAJ	79.96	69.31	-10.65
Antenas informativas	82.12	—	—
Boletín del CIPAJ	—	75.10	—
Asesorías	84.44	72.08	-12.36
<a href="http://www.cipaj.org">www.cipaj.org</a>	75.82	69.41	-6.41
Atención telefónica	68.27	50.90	-17.37
Informaciones ofrecidas en radio, prensa o televisión	72.93	68.63	-4.3

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.

- 1 En 1999 un 50.9 % de los encuestados 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 11.6%.
- 1 En el año 1999 la mayoría de las personas conocieron la antena por amigos y compañeros, por la propia antena y por los carteles. 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, 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 61.9 puntos sobre 99, en 1999 y disminuye en casi 6 puntos en el 2002 (grado de satisfacción 56 puntos).
- 1 De los encuestados que conocen la antena informativa, un 81.2% 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 30.30 puntos porcentuales.
- 1 La valoración del tablón informativo y el buzón también es algo inferior en el año 2002 respecto al año 1999 en todas las valoraciones, las mayores disminuciones se observan en la bolsa de actividades para jóvenes y el interés de la información.
- 1 En 1999 un 32.5% de las personas que conocían la antena pidieron información al joven corresponsal, mientras que en el año 2002 este porcentaje sólo es de un 14.2%, ha disminuido en 18.30 puntos porcentuales.
- 1 La valoración del joven corresponsal ha disminuido en el 2002. El aspecto mejor valorado sigue siendo el trato recibido y el peor el horario de atención, pero se observa una importante disminución porcentual de todas las valoraciones, sobre todo en la eficacia de la resolución de la consulta, con una disminución de 16.87 puntos porcentuales.
- 1 Temas que han aumentado su interés en el 2002: deportes (+15.9%), viajes y turismo (+9.6%) y vivienda (+4.2%).
- 1 Temas que han disminuido el interés en el 2002: cursos (-18.3%), becas (-7.2%), extranjero (-6.7%) y voluntariado (-6.2%).
- 1 Grado de conocimiento de los servicios ofrecidos por el Cipaj: todos los aspectos considerados 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 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, además con unas disminuciones importantes, los servicios que más han disminuido son: atención telefónica, asesorías y centro de información del Cipaj.
- 1] Ha disminuido la satisfacción general, especialmente entre los encuestados que han pedido información al joven corresponsal de la antena del CIPAJ de su centro, los que utilizan el centro de información del CIPAJ y los que responden al siguiente perfil: de 15 a 19 años, mujeres, enseñanza secundaria y de los barrios Delicias, Las Fuentes, Almozara, Oliver/Valdefierro, Margen izquierda y Barrios rurales oeste.
- 1] Ha aumentado la satisfacción general de los usuarios de la página web y los que responden al siguiente perfil: de 25 a 29 años, fuera de Zaragoza y del Barrio de San José o Torrero.