

# **INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO ESPECIALIADOS**

**M<sup>a</sup> José Castiella Moreno**

**Marzo 2009**

## INDICE

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS PUESTAS EN MARCHA, CONTEMPLADAS EN EL III PLAN JÓVEN

### 3. ANÁLISIS DE LA REALIDAD DE LOS JÓVENES

- Los jóvenes de Zaragoza
- Los jóvenes de España

### 4. INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO PERSONALIZADO EN CIPAJ

- Servicios que se prestan en CIPAJ
- Valoración de los servicios de CIPAJ

### 5. DETALLE DE INICIATIVAS SEMEJANTES EN INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

### 6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN: Objetivos e intervenciones

## **1. INTRODUCCIÓN**

La información juvenil, desde hace más de 25 años en nuestro país y unos pocos más en Europa, ha sido considerada tema primordial en las políticas de juventud. Desde las distintas administraciones se han marcado las pautas para tratar el tema y dar así respuesta a los jóvenes, que por sus características son un grupo más sensible a los cambios y tendencias de la sociedad.

La aplicación de programas de información juvenil se ha caracterizado por su evolución y adaptación a las necesidades de los jóvenes en los distintos países o ciudades, siendo notable la influencia sufrida por estos en especial por: variables en el trabajo juvenil, participación en movimientos sociales, movilidad y proyección a Europa, y transformaciones en el ámbito cultural, del bienestar social y en educación. Estas necesidades junto con los cambios de la última década en la sociedad de la información han supuesto una auténtica transformación en la información juvenil.

La sociedad de la información ha generado cambios en las formas de relación de los jóvenes, en el acceso al empleo y en el acceso a la información. Esto a su vez implica la adquisición de nuevas habilidades por parte de los jóvenes para manejar las nuevas tecnologías, acceder a la información, seleccionarla y saber gestionarla adecuadamente en cada situación. Habilidades tales como: búsqueda, selección, procesamiento y aplicación de la información adecuada a cada situación o problema, la autonomía o la capacidad para tomar decisiones son imprescindibles para manejarse en esta sociedad de la información. Pero no todos los jóvenes tienen las mismas capacidades y posibilidades y nos encontraremos con colectivos e individuos que por sus características pueden ver como aumentan las diferencias y la exclusión social.

Como respuesta a las nuevas necesidades de aprendizaje en la sociedad de la información han surgidos dos términos que unen información y nuevas tecnologías con aprendizaje. Me refiero a la **pedagogía informacional** y a las **competencias**. En referencia al primer término se aplica a la necesidad de aprender durante toda la vida manejando las nuevas tecnologías en el proceso de tratamiento de la información en su globalidad: acceso, análisis, interpretación, evaluación, producción, etc. En cuanto a las competencias, en palabras del Parlamento y la Comisión Europea (2005) se definen como: *una combinación de conocimientos, capacidades y actitudes adecuadas al contexto. Las competencias clave son aquéllas que todas las personas precisan para su realización y desarrollo personal, así como para la ciudadanía activa, la inclusión social y el empleo.*

Las distintas normativas de ámbito europeo, estatal y autonómico que regulan las competencias básicas en los diferentes niveles educativos, destacan entre sus áreas de competencias el tratamiento de la información y competencia digital o tecnologías de la información y la comunicación, entre otras.<sup>1</sup>

Analizando esta realidad podríamos pensar que la información juvenil en el estado actual de la sociedad de la información y con el desarrollo de las nuevas tecnologías es trabajo hecho, ya que mucha de la información necesaria para los jóvenes es accesible desde cualquier lugar y en cualquier momento para ellos y que los servicios de información juvenil tienen los días contados. Sería una gran equivocación pensar esto y se cometería un gran error si desde las administraciones públicas se reducen recursos para la información juvenil.

Los servicios de información juvenil tienen entre sus objetivos el ofrecer a los jóvenes la información y asesoramiento que necesitan en los distintos ámbitos: educación, empleo, turismo, vivienda, cultura, ocio, etc...para que tomen las decisiones que necesitan en cada momento. Para asegurar que estos objetivos se cumplan de manera eficiente, la Unión Europea aprobó, en noviembre de 2004, en la 15ª Asamblea General de la Agencia Europea de Información y Asesoramiento para los Jóvenes (ERyICA), la nueva versión de la **Carta Europea de la Información Juvenil**, que recoge los principios que deben marcar el trabajo en los servicios de información juvenil. Destaca en la introducción a la Carta la invitación a trabajar la información juvenil desde *un amplio abanico de actividades: información, asesoramiento, consejo, orientación, apoyo, capacitación y formación, trabajo en red, y remisión a servicios especializados.*

Por otra parte, la Carta apuesta por la información personalizada y adaptada a las necesidades individuales de cada joven. Así en su punto 5 dice: *"Cada usuario deberá ser respetado como individuo, y la respuesta a cada pregunta deberá ser personalizada. Todo ello deberá hacerse de modo que capacite a los usuarios, fomente el ejercicio de su autonomía, y desarrolle sus habilidades para analizar y utilizar la información".*

También nuestra experiencia en CIPAJ refuerza la importancia de la información personalizada y en todas las encuestas la mayor puntuación de

---

<sup>1</sup> Recomendación del Parlamento Europeo y Consejo de Europa sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente (Bruselas, 2005)

Orden de 9 de Mayo de 2007 de Gobierno de Aragón que aprueba el currículo de la educación primaria y secundaria.

Ley orgánica 5/2002 de las cualificaciones y de la Formación Profesional

Ley 16/2002 de Educación Permanente de Aragón.

Y otros

calidad percibida por l@s usuari@s es para los servicios de atención personalizada: los informadores en el CIPAJ (87,04 sobre 99) y las Asesorías ( 76,79 sobre 99). Igualmente está demostrado que en la medida que crecen los usuarios se incrementa la demanda a los informadores solicitando orientación en su consulta.

Así pues no debemos olvidar que estamos en una sociedad en continuo cambio y que la información juvenil debe dar respuesta a las demandas de los jóvenes. La información y el asesoramiento juvenil personalizado debe ser en este momento uno de los fines principales desde la información juvenil y evitar así las desigualdades que la sociedad de la información pueda producir. Así mismo, adaptar los servicios y metodologías de los servicios de información juvenil a las demandas de los jóvenes, en especial a los grupos de mayor riesgo social, es uno de los objetivos prioritarios a tener en cuenta.

## 2. EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS PUESTAS EN MARCHA, CONTEMPLADAS EN EL III PLAN JÓVEN

En 1982 el Ayuntamiento de Zaragoza crea el CIPAJ, denominado en ese momento como Centro de Información y Promoción de Actividades Juveniles, dando así a la información juvenil una importancia relevante en la política juvenil de la ciudad. Esta prioridad se verá reforzada en los tres Planes Jóvenes Municipales desarrollados en la ciudad: 1987, 1998 y 2006. Durante los años de aplicación del III Plan Joven del Ayuntamiento de Zaragoza, el CIPAJ ha mantenido una línea de continuidad en lo referente a la atención y orientación personalizada, procurando en todo momento adaptar los servicios a las demandas y centros de interés de los jóvenes que visitan el centro y avanzando en el uso de las nuevas tecnologías.

Se detalla a continuación un análisis de las acciones realizada en estos años de acuerdo a las líneas de actuación planteadas para la información y asesoramiento personalizado. Muchas de estas acciones están ligadas a otros ámbitos de la información juvenil desarrollados en CIPAJ, tales como publicaciones, descentralización informativa, información europea, etc.

LÍNEAS	ACCIÓN	COMENTARIOS
<b>LÍNEA 1.</b> <b>Incidir en la igualdad en el acceso a la información para todos los jóvenes, prestando especial atención a los jóvenes que presenten necesidades específicas</b>	1.1. CONOCIMIENTO DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO ENTRE LOS MÁS JÓVENES Y ENTRE LOS COLECTIVOS JUVENILES CON DIFICULTADES ESPECIALES	<b>A través de mediadores y educadores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecciones informativas del cipaj</li> <li>• Publicación de un número de la Revista Sal de Dudas cada año, elaborada por los Asesores de CIPAJ</li> <li>• 2 jornadas de puertas abiertas dirigidas a mediadores</li> </ul> <b>Acciones dirigidas específicamente a los jóvenes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas didácticas al CIPAJ, dirigidas especialmente a los jóvenes con más dificultades</li> </ul>
	1.2 BÚSQUEDA, MANEJO Y UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos y talleres en el ciber Morlanes (2 a la semana) en los que se enseña un uso educativo de Internet (pedagogía informacional)</li> <li>• Talleres de las asesorías para jóvenes (recursos educativos...)</li> <li>• Quedadas de la Asesoría Psicológica para jóvenes (recursos de ocio y comunicación...)</li> <li>• Visitas didácticas al CIPAJ: pedagogía informacional</li> </ul>
<b>LÍNEA 2.</b> <b>Adaptar la información a las demandas de los jóvenes y a las necesidades de información que se detectan</b>	2.1 RECOGIDA PERMANENTE DE DATOS (2006 y 2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 encuestas a usuarios del Centro de Información Juvenil (2006 y 2009)</li> <li>• Seguimiento de los indicadores de la Carta de Servicio</li> </ul>

LÍNEAS	ACCIÓN	COMENTARIOS
<b>LÍNEA 3.</b> <b>Priorizar y cuidar la atención personalizada y el respeto a cada usuario como individuo</b>	3.1 DECÁLOGO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL CON LOS JÓVENES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha realizado una encuesta (2008) para recabar datos que apoyen la redacción del decálogo.</li> <li>Se ha iniciado la redacción de un documento marco que sirva de base para el debate en grupos (tanto de profesionales como de jóvenes usuarios) para iniciar la redacción del Decálogo (previsto para este año 2009), que incluirá otros documentos paralelos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolo para aplicar con <a href="mailto:nuev@susuari@s">nuev@susuari@s</a></li> <li>Protocolo con jóvenes nuevos en la ciudad</li> </ul> </li> </ul>
	3.2 INFORMACIÓN A LA CARTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciación de las asesorías para jóvenes, mecanismo de atención especializada que atiende los temas planteados personalmente (también a través de correo electrónico) por los jóvenes</li> <li>Sistema de formularios en la Web que permite la petición de información a la carta al CIPAJ, a las asesorías para jóvenes y a la red de información europea Eurodesk</li> </ul>
<b>LÍNEA 4.</b> <b>Llegar al mayor número posible de jóvenes</b>	4.3 CENTRO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL TERRITORIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elaboró un proyecto piloto de un nuevo Centro de Información Juvenil Territorial ubicado en la Azucarera, pero hasta el momento no ha sido aprobado por el Ayuntamiento.</li> </ul>
<b>LÍNEA 5.</b> <b>Asegurar la participación de los jóvenes en todas las etapas del trabajo de información juvenil</b>	5.3 CON LOS JÓVENES DEL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 encuestas a usuarios del Centro de Información Juvenil (2006 y 2008)</li> <li>Recogida de datos a través de informes, medidores y buzón de sugerencias, sistemas que nos aportan información muy valiosa para planificar el trabajo respondiendo a las necesidades de los jóvenes</li> </ul>

LÍNEAS	ACCIÓN	COMENTARIOS
<b>LÍNEA 6.</b> <b>Colaborar con los centros de información y asesoramiento de la ciudad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6.1 COLABORAR CON LOS CENTROS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO DE LA CIUDAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación de Sal de dudas en colaboración con la Universidad (2006, 2007 y 2008)</li> <li>Colaboración con el Instituto Aragonés de la Juventud en la impartición de cursos de formación para informadores juveniles de la Comunidad (2007 y 2008). Temas de: <i>Atención personalizada</i> y <i>Gestión y servicios de un centro de información juvenil</i>.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>6.3 COOPERACIÓN PARA DEMANDAS DE INFORMACIÓN SIN RESPUESTA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye como apartado en el blog de Internet</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>7.1 CONTINUIDAD DE LAS ASESORÍAS PARA JÓVENES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidad e innovación con nuevas ofertas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres formativos</li> <li>Quedadas o encuentros mensuales de jóvenes que desean ampliar su red social</li> </ul> </li> </ul>
<b>LÍNEA 7.</b> <b>Desarrollo del proyecto de asesorías para jóvenes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7.2 NUEVA ASESORÍA DE INICIATIVAS JUVENILES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboramos el proyecto pero no ha recibido el apoyo presupuestario necesario</li> </ul>

Podemos aportar como conclusión que en referencia a la información y asesoramiento personalizado a los jóvenes se han cumplido en buena medida con los objetivos y acciones propuestos en el III Plan Joven, manteniendo una línea de continuidad en las acciones que desde el CIPAJ se han realizado desde su creación e incidiendo en la mejora continua y la calidad del servicio ofrecido. Las acciones no realizadas, en general, han sido aquellas que no requerían la ampliación presupuestaria.

### 3. ANÁLISIS DE LA REALIDAD DE LOS JÓVENES

#### 3.1. LOS JÓVENES EN ZARAGOZA

Nos enfrentamos a una realidad cambiante en la que los datos detallados a continuación nos van a dar una visión compleja sobre los jóvenes zaragozanos, el público al que va dirigido nuestro servicio.

Para aproximarnos a esa realidad se constatan en primer lugar a los datos del Padrón de habitantes 2008 de nuestra ciudad.

<b>Año</b>	<b>POBLACION JOVEN 15-29 años</b>	<b>TOTAL POBLACION</b>	<b>Porcentaje</b>
1996	144.990	601.674	25 %
2002	132.926	622.602	21,3 %
<b>2008</b>	<b>126.690</b>	<b>682.283</b>	<b>18,57 %</b>

<b>EDAD</b>	<b>15-19</b>	<b>20-24</b>	<b>25-29</b>	<b>TOTAL</b>	<b>10-14</b>
<b>CANTIDAD</b>	31.868	40.549	54.273	126.690	29.142
<b>Porcentaje dentro de la población Joven</b>	25,16 %	32 %	42,84 %	100 %	
<b>Porcentaje del total de Población</b>	4,67 %	5,94 %	7,96 %	18,57 %	4,27 %

La población joven (15-29 años) ha disminuido en números absolutos, ahora 126.690 y antes 144.990 y ha perdido peso en el total (un 18,57 % frente al 25% en 1996). Así mismo, queremos llamar la atención sobre los que serán jóvenes en un tiempo próximo. La cifra actual de habitantes entre 10 y 14 años es porcentualmente menor, lo que implica que hablaremos de unos jóvenes que se convierten cada vez más en una minoría. Una de las consecuencias directas para nuestro trabajo es que los medios de comunicación de masas, como su nombre indica, dedican su mensaje al público mayoritario (que además tiene mayor poder, capacidad adquisitoria

etc.), y por ello van a seguir siendo necesarios otros medios que sí vayan dirigidos a esa minoría formada, no lo olvidemos, por miles de jóvenes.

Y si cambiante ha sido el número de jóvenes y su proporcionalidad dentro de la población total, más todavía ha variado en los últimos años el número y la proporción de población extranjera joven en la ciudad de Zaragoza.

<i>TIPO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>TIPO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>Porcentajes</i>
POBLACIÓN EXTRANJERA	92.491	POBLACIÓN TOTAL	682.283	13,56 %
POBLACIÓN EXTRANJERA JOVEN	30.728	POBLACIÓN JOVEN	126.690	24,25 %

Zaragoza con más de un 24 % supera en casi 10 puntos la media española (15 %) en cuanto a porcentaje de inmigrantes entre sus jóvenes.

**Resumiendo, los jóvenes en nuestra ciudad representan un porcentaje menor de la población total de Zaragoza, una tendencia que se acusará más en los próximos años. Además ha aumentado la población joven inmigrante que supuso el 24, 25 % del total de la población joven de la ciudad.**

### **3.1. LOS JÓVENES EN ESPAÑA**

En diciembre pasado se presentó el Informe Juventud en España 2008, muestra realizada por INJUVE (Instituto de la Juventud) a jóvenes, de entre 15 y 29 años, de todo el territorio nacional.

En este estudio se constata la pérdida de peso de la **población de entre 15 y 29 años**, que ha pasado de representar aproximadamente una cuarta parte del total en 1996, a apenas superar el 19% en el informe actual. En cuanto a la emancipación se manifiesta una mayor independencia, ya que el 37% de la población joven en España no vive en casa de sus padres, cuando en 2004, este porcentaje era del 32%. En todos los tramos de edad el porcentaje de mujeres jóvenes que no reside con sus padres es superior al de los varones. La adquisición de independencia (35,3%) y la creación del hogar propio (27%) son los principales motivos para dejar el hogar paterno, predominando entre los varones el primero y entre las mujeres el segundo.

La edad media del total de jóvenes que en 2008 no vive en casa de sus

padres es de 20,8 años, mientras que en 2004 era de 21,3 años; y en cuanto a la convivencia en pareja también se inicia a edades más tempranas que en ediciones anteriores (21,6 años). En cuanto a los patrones de **ocio y consumo**, destaca el uso de las nuevas tecnologías y las actividades a través de la red, que están activando nuevas formas de relaciones y afectividades personales.

En los últimos cuatro años, el incremento de jóvenes inmigrantes, entre 15 y 29 años, ha sido de más de un 60%, situándose en una cifra en torno al 15% del conjunto de la población joven en España.

#### **4. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO PERSONALIZADO EN CIPAJ. VALORACIONES**

Hablar de información y asesoramiento personalizado en Zaragoza es adentrarse en el CIPAJ y descubrir todos los servicios que ofrece a los jóvenes de la ciudad.

##### **Servicios que presta el CIPAJ:**

- **Información personal** sobre cualquier tema que interese a los jóvenes: empleo, cursos, becas, oposiciones, concursos, viajes, deporte, salud, educación, anuncios, agenda juvenil, ... El CIPAJ elabora dossieres y selecciones informativas sobre los temas más demandados por los jóvenes, que se pueden consultar en el propio centro y en las antenas informativas. Las selecciones son accesibles desde la página Web. El centro abre de lunes a viernes un total de 24 horas semanales.
- **Asesorías de estudios, jurídica, psicológica y sexológica.** Atendidas por especialistas, son gratuitas y respetan el derecho al anonimato. Para utilizarlas es necesario pedir cita previa.
- **Hemeroteca y biblioteca.** Prensa diaria, boletines oficiales, revistas y publicaciones.
- **Viajeteca.** Guías, mapas y carpetas de Aragón, del resto de comunidades españolas y de países de todo el mundo.
- **Directorio de entidades y recursos de interés juvenil.** Base de datos con información de 8.000 entidades, principalmente de Zaragoza.
- **Carnés juveniles.** Tramitación de los carnés de alberguista, internacional de estudiante (ISIC) y el de profesor (Teacher).
- **Ciberespacio Morlanes.** Doce puestos de ordenador que permiten utilizar todos los servicios que ofrece Internet, de forma gratuita, a jóvenes de 14 a 30 años.

- **Eurodesk, una ventana a Europa.** Información europea a través de esta red en la que participamos casi 1.000 centros de información juvenil de 26 países europeos.
- **Visitas formativas.** El CIPAJ ofrece visitas didácticas al centro a lo largo de todo el año. Las visitas pueden solicitarse por teléfono con una semana de antelación.
- **Información en Internet ([www.cipaj.org](http://www.cipaj.org))** En la Web se pueden consultar los anuncios para jóvenes, la agenda juvenil, todas las publicaciones, una selección de páginas web recomendadas por el CIPAJ (Favoritos) sobre diferentes temas juveniles, informaciones elaboradas por el CIPAJ sobre los temas más demandados por los jóvenes (Selecciones informativas), información y contacto por correo electrónico con los diferentes servicios. En la sala de CIPAJ hay tres ordenadores a disposición de los usuarios.

Todos estos servicios se prestan directamente en el CIPAJ por profesionales que ofrecen atención personalizada a los jóvenes. Esta atención individualizada aporta cualidades de escucha, empatía y comprensión entendiendo que cada joven tiene sus propias características y necesidades y que una misma pregunta puede tener diferentes respuestas dependiendo de quien la está realizando. Así mismo es necesaria una continua comunicación con otros departamentos del CIPAJ para aportar la respuesta completa y si es posible ofrecer varias alternativas a la información demandada.

En la atención personalizada es imprescindible manejar herramientas y recursos de información que se trabajan en el CIPAJ y que son accesibles a los jóvenes por distintas vías que no es la consulta directa al informador:

- **Agenda juvenil.** Información sobre actividades para jóvenes. Permite la introducción de los datos a las asociaciones y entidades que organizan las actividades a través de Internet. Se difunde en el Boletín del CIPAJ, Heraldo de Aragón, antenas informativas...
- **Anuncios para jóvenes.** Oferta de alrededor de 1.400 anuncios mensuales de oferta y demanda *de empleo, alojamiento, clases particulares, compra venta, voluntariado, prácticas en empresas.* Permite la consulta e introducción de los anuncios desde Internet.
- **Otras publicaciones juveniles** cómo la **Guía de Verano para Jóvenes** que se edita en el mes de junio con información útil para organizar las vacaciones o la **Guía de Recursos para Jóvenes**, que se edita cada dos años. Todas son gratuitas y pueden ser consultadas íntegramente en Internet.

- **Boletín del CIPAJ.** Publicación mensual, gratuita, de la que se editan 15.000 ejemplares.
- **Otras publicaciones juveniles** cómo la **Guía de Verano para Jóvenes** que se edita en el mes de junio con información útil para organizar las vacaciones o la **Guía de Recursos para Jóvenes**, que se edita cada dos años. Todas son gratuitas y pueden ser consultadas íntegramente en Internet.
- **Antenas del CIPAJ.** Son alrededor de 50 puntos de información atendidos por jóvenes y ubicados en institutos, casas de juventud y centros universitarios.
- **Red ciudadana de información juvenil.** 300 entidades de la ciudad acercan a los jóvenes con los que trabajan la información que el CIPAJ les envía todas las semanas, normalmente vía correo electrónico.
- **Medios de comunicación con los que mantenemos una colaboración.** Página semanal, los sábados, en *Heraldo de Aragón*, y colaboración mensual con varias revistas.

### Valoración de los servicios de CIPAJ

Uno de los puntos fuertes del CIPAJ es la aplicación del *plan de mejora continua de la calidad*. Este proyecto recibió el Primer Premio del "II Concurso de Ideas de Mejora de los Servicios Municipales", en la modalidad de trabajo en grupo, convocado por el Ayuntamiento de Zaragoza en 1998 y desde entonces se ha aplicado a los servicios que se prestan en el centro. Destacamos del proyecto la creación de grupos de mejora, formados por los propios trabajadores del CIPAJ, así como la realización de encuestas a usuarios que permiten recabar datos de forma sistemática sobre el volumen de utilización de los servicios y de la calidad percibida por los mismos.

La encuesta más importante es la realizada a los usuarios del centro de información y por ello se aplica sistemáticamente cada dos años. La última encuesta se realizó en el año 2008 y del ella se desprenden los siguientes resultados:

Edad Media	2006	2008	
	22,5	22,6	
	%	%	n
<b>Intervalos de Edad</b>			
<= 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

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

### Conclusiones:

- 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@s de 20 a 24 años.

- No se aprecian cambios respecto al sexo de los usuari@s entre ambos años, destacando el mayor porcentaje de mujeres.
- Podemos apreciar un aumento de usuari@s extranjeros en el 2008, siendo este de 4,7 % superior respecto al 2006.
- En los datos de usuarios por distrito de residencia destacar el uso menor de los jóvenes de Delicias respecto al porcentaje de jóvenes que hay en el barrio.

### En cuanto a la consulta a través de los informadores (información personalizada)

La consulta de los usuarios a través de los informadores, obtienen los siguientes resultados:

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

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

Se observa que 7 de cada 10 usuarios consultan a los informadores. Las valoraciones de estas consultas a los informadores son muy altas y no se observan diferencias con los resultados obtenidos en 2006.

### En cuanto a la autoinformación

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

Satisfacción General	2006		2008	
	% Uso	Valoración	% Uso	Valoración
<b>Tabloneros y dossieres</b> (auto información)	44,07%	81,34	<b>51,60%</b>	<b>82,36</b>

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

## En cuanto al horario e instalaciones

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, resultando uno de los puntos flojos del centro y que podrían mejorarse.

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. Esta valoración es muy satisfactoria y nos hace estar en cotas difíciles de superar.

Así mismo constatamos datos de usuarios en el servicio de atención al público, carnés juveniles y asesorías de los años de aplicación del Plan Joven.

## Atención al público en CIPAJ

Indicadores	2006	2007	2008
Horas semanales de información directa	24 h	24 h	24 h
Días de apertura	248	248	250
Nº consultas telefónicas	(sin datos)	4.900	5.363
Usuarios presenciales en el centro	(sin datos)	(sin datos)	12.575

Carnés juveniles y Guías	2006	2007	2008
Carnés tramitados de todas tipologías	1.514	1.445	1.466
Guías de alberguista vendidas	34	12	7

De estos datos se desprende la valoración cualitativa de continuidad en cuanto a usuarios en los servicios, destacando el incremento de las consultas telefónicas.

### Usuarios en Asesorías para jóvenes de CIPAJ

Indicadores de asesorías	05-06	06-07	07-08
Horas semanales As. Jurídica	7 h	7 h	7 h
Horas semanales As. Sexológica	6 h	6 h	6 h
Horas semanales As. Psicológica	8 h	8 h	8 h

Horas semanales As. de Estudios	5 h	5 h	5 h
Consultas presenciales As. Jurídica	489	462	500
Consultas por e-mail respondidas	257	261	344
Consultas presenciales As. Sexológica	215	253	204
Consultas por e-mail respondidas	218	326	241
Consultas presenciales As. Psicológica	347	387	350
Consultas por e-mail respondidas	153	209	168
Consulta presenciales As. de estudios	196	154	218
Consultas por e-mail respondidas	----	200	190
<b>Talleres As. Estudios</b>	195	148	75
<b>Talleres As. Psicológica</b>	12		

En cuanto a los jóvenes que utilizan las asesorías podemos destacar que se mantienen unos datos similares en los tres años y que están cercanos al 100 % de usos, ya que cada asesoría presta unas horas de servicio y tiene un tiempo estimado para cada cita. Las variaciones están justificadas por la falta de asistencia del joven que ha solicitado cita o las coincidencias de días festivos en el día en que se presta el servicio.

## 5. INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EN LOS CIJ ESPAÑOLES

Tras más de 20 años de funcionamiento de la red española de Servicios de Información Juvenil (SIJ) y superados los 3.000 centros, esta red se ha adaptado a los diferentes cambios sociales y culturales producidos a lo largo de su existencia.

Los servicios de información se han caracterizado por ofrecer un modelo de atención basado en el trato directo y personalizado que facilite el acceso a la información demandada por el/la joven y que dé respuesta a las necesidades de éste. En general se establecen tres niveles de servicio:

**Información**, entendido como un mero traspaso de datos.

**Orientación**, en el que se ofrecen contenidos o recursos acompañados de pautas de reflexión que invitan al joven a la toma de decisiones manejando la información facilitada.

**Asesoramiento**, además de facilitar la información se ofrece consejo del profesional con la garantía de que domina el tema.

Estos datos se han obtenido del estudio promovido por el Instituto de la Juventud en España y publicado en 2006: *Los Servicios de Información Juvenil en España. Acercamiento a su realidad y Funcionamiento*.

- **Días y horario de atención al público**

El 21% de los centros abren al público solamente en horario de mañana. Abren 5 días a la semana: en jornadas de mañana y tarde (19%), con una o dos tardes (9%), con 3 ó 4 tardes (8%), y sólo por la tarde el 6%.

- **Los servicios de asesoría especializada en los SIJ**

El Libro Blanco de la Juventud (Unión Europea, 2002) apuesta claramente por la Información y el Asesoramiento como líneas fundamentales de las políticas de juventud de los próximos años, y propone servicios de asesoramiento en temas de salud (menciona concretamente sexualidad y salud mental y emocional), derechos laborales y orientación de estudios.

Las asesorías son un servicio público mediante el cual se presta una atención de carácter especializado sobre diversos temas de interés para los jóvenes. Se trata de un tipo de prestaciones gratuitas con las que se pretende un acceso a la información en igualdad de condiciones, potenciar actitudes positivas y fomentar los valores de tolerancia, respeto y solidaridad.

Entre los SIJ españoles que se han sometido a la encuesta es bastante frecuente encontrar servicios de asesoría relacionados con Tiempo Libre (49%), Asociacionismo (45%) y también sobre estudios (43%). En menor medida, se ofrece asesoramiento específico sobre Información Laboral (36%), Voluntariado (33%) y Vivienda (26%). La atención desde los propios SIJ a temas específicos relacionados con la Salud (20%), las nuevas tecnologías (17%), temas de interculturalidad (15%) y de movilidad y atención psicológica. (6%) son, como indican los porcentajes, menos habituales.

## ***6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN INFORMACION PERSONALIZADA Y ASESORAMIENTO A JÓVENES***

Teniendo en cuenta todos los datos citados y la trayectoria del CIPAJ en sus más de 25 años de funcionamiento, se proponen a continuación unas propuestas de intervención en cuanto a la información y asesoramiento personalizado a los jóvenes, basados en los principios de la Carta Europea de Información Juvenil, destacando especialmente el punto 5: *Cada usuario deberá ser respetado como individuo, y la respuesta a cada pregunta deberá ser personalizada. Todo ello deberá hacerse de modo que capacite a los usuarios, fomente el ejercicio de su autonomía, y desarrolle sus habilidades para analizar y utilizar la información.*

## Propuesta de objetivos y actuaciones

1. **Incidir en la igualdad en el acceso a la información para tod@s l@s jóvenes, prestado especial atención a los jóvenes que presenten necesidades específicas, y concretamente: discapacitados sensoriales, inmigrantes y jóvenes nuevos en la ciudad.**
  - Diseñar un protocolo de información para diferentes tipologías de usuarios, concretamente: usuarios de primera vez en el CIPAJ, otro para jóvenes extranjeros o recién llegados a la ciudad, estudiantes Erasmus/temporales en la ciudad, etc... Priorizar aquellos módulos sobre temas que sean especialmente demandados por los colectivos de jóvenes con mayores dificultades. Se puede establecer colaboración con entidades que trabajan con colectivos específicos.
  - Continuar con el programa de formación en ciberespacio para búsqueda, manejo y utilización de la información, especialmente a través de nuevas tecnologías (pedagogía informacional). Manejo de programas y monográficos sobre temas de información para favorecer la búsqueda de recursos en la red.
  - Revisar y elaborar materiales de información dirigidos a jóvenes con necesidades especiales.
  
2. **Prestar un apoyo de información y asesoramiento a facilitar el proceso de autonomía de los adolescentes 12 - 18 años.**
  - Promover la información y asesoramiento personalizados, entre los jóvenes de 3º y 4º curso de ESO, con actuaciones en los centros educativos de formación reglada, de forma que se asegure la llegada a todos los jóvenes zaragozanos:
    - Entrega de Boletín CIPAJ a los jóvenes, en el mes de septiembre incluyendo carta a mediadores.
    - Elaborar una presentación de los servicios del CIPAJ para que se utilice por parte de los profesores y orientadores en las aulas. (tb obj 4)
  - Continuar con las visitas didácticas en grupo al CIPAJ, planteando como finalidad de las mismas el conocer y familiarizarse con las herramientas y contenidos del Centro de Información.
  - Proponer puntualmente visitas monográficas al CIPAJ, en las que se presenten todos los recursos del centro disponibles a los jóvenes. Estarían abiertas a la participación de jóvenes individuales o pequeños

grupos que realicen una inscripción previa. (el día de la viajeteca, carnés juveniles,...)

- Presencia de información escrita sobre los servicios del CIPAJ en la Agenda escolar de los jóvenes de enseñanzas medias (Gobierno de Aragón).
  - Presencia puntual del CIPAJ en la publicación semanal El periódico del estudiante (El periódico de Aragón) con un apartado tipo "La pregunta de la semana".
  - Materiales promocionales y de difusión del CIPAJ para los jóvenes.
  - Diseñar y ubicar en la página Web de CIPAJ una visita virtual al CIPAJ, invitando en la misma a los jóvenes a que vengan a visitarnos.
  - Promover la presencia de un enlace a la página Web del CIPAJ en la página Web de los centros de enseñanzas medias de la ciudad.
  - Diseñar un juego interactivo "consulta a los informadores y a los asesores", se puede ubicar en la página Web, así como proponer un concurso entre los jóvenes para diseñarlo o convertirlo en un juego concurso dirigido a los estudiantes.
  - Actuaciones con mediadores que trabajan con colectivos específicos de formación reglada de 12 a 18 años.
  - Envío de información personalizada a listas de distribución de mediadores de centros de enseñanzas medias (en especial de iniciación profesional, escuelas taller, etc) y entidades sociales de ámbito educativo que trabajan con jóvenes.
- 3. Reforzar la información y la orientación personalizada a los jóvenes, como vía distintiva y efectiva de trabajo de los Centros de Información Juvenil de Europa.**
- Creación de asesoría de movilidad.
  - Descentralización de las asesorías en otro punto de la ciudad.
  - Continuar con las Quedadas en el CIPAJ, gestionadas por la Asesoría psicológica con el objetivo de facilitar a jóvenes con problemas de relación el encuentro con otros jóvenes y la creación de nuevos grupos.
  - Programar sesiones informativas monográficas sobre temas de actualidad, impartidas por los asesores. Ejemp: vacuna del papiloma, constitución de asociaciones.
  - Diseñar un programa de talleres formativos dirigidos a los estudiantes de enseñanzas medias, impartido por los asesores y adecuando los temas a las demandas detectadas.

- Realizar sesiones formativas para los orientadores, especialmente los de centros de enseñanza sobre temas monográficos impartidos por los asesores.
- 4. Cooperar con el tejido asociativo y mediadores juveniles que trabajan con jóvenes.**
- Seminario bianual de la información y de la orientación juvenil, con la presencia de representantes de las entidades y asociaciones que trabajan con jóvenes + profesionales información. (Jornada de dos mañanas en la que se debate mediadores + informadores de CIPAJ).
  - Información monográfica para mediadores. Impartida por los asesores.

#### **OTRAS ACTUACIONES PROPUESTAS:**

- Dar continuidad al *Proyecto de mejora de la calidad de los servicios del CIPAJ*, iniciado en 1998, que garantiza el análisis y la mejora continua de los servicios del CIPAJ.
  - Análisis de los diferentes servicios (encuestas bianuales)
  - Buzón de sugerencias y reclamaciones
- Gestionar el sistema de recogida y difusión de las necesidades y demandas juveniles sin respuesta en la ciudad. Establecer un protocolo de actuación y seguimiento de la necesidad recogida intentando obtener resultados.
- Diseñar un sistema de *Sugerencias del informador*, con un breve formulario que sirva para recoger nuevas demandas de los jóvenes y propuestas de mejora continua en el centro.
- Avanzar en ofrecer información a la carta, según demanda de los propios jóvenes, utilizando fundamentalmente el correo electrónico y los informes elaborados a partir de las bases de datos del CIPAJ (agenda juvenil, anuncios, noticias... etc).
- Ampliar el horario de atención personalizada en el CIPAJ con una tarde más y 1 h más por la mañana, en total 9 horas semanales lo que requeriría de medidas de refuerzo y ampliación de personal.
- Formación de los informadores juveniles, a través del Plan de Formación Municipal, prioritariamente en idiomas, nuevas tecnologías de la información, gestión de calidad y atención a colectivos específicos.
- Sesiones monográficas impartidas por especialistas de temas de actualidad. Ejemp: Aplicación LOE y cambios en sistema educativo; Adaptación de la formación universitaria al espacio europeo; ... Se puede

contar con profesionales de diferentes servicios municipales o de entidades sociales.

- Apertura de otro centro de información juvenil en la ciudad en el que se ofrezcan todos los servicios que actualmente se prestan en CIPAJ, incluidas las asesorías. El trabajo y la coordinación se realizaría desde un mismo equipo humano coordinado y se posibilitaría la atención personalizada jóvenes de otra zona de la ciudad. Se propone en un centro juvenil o la sede de un Consejo de Distrito. Propuesta zona Delicias para abarcar barrios de: Almozara, Oliver, Valdefierro, Delicias, Casablanca y nueva zona Montecanal/Rosales.
- Instaurar la celebración del Día Europeo de la Información Juvenil, 17 de abril, con presencia de un punto de información juvenil en un punto céntrico de la ciudad, por ejemplo Pza de España o Pza San Francisco y otros actos de interés juvenil: exhibiciones, concierto, etc...
- Presencia y difusión del CIPAJ en ferias y eventos que por su interés se prevea la presencia masiva de jóvenes.
- Mejoras en la infraestructura del centro: cambio de señalética, plantas y otros elementos ambientales del centro.