

PROCESO PARTICIPATIVO ZARAGOZA JOVEN
Desarrollo Estrategia Joven 2030
Fase I: Octubre a Diciembre de 2023

Título:

“Ayúdanos a construir Zaragoza Joven”

Motivación/ justificación:

Después de la aprobación y puesta en marcha de la Estrategia Joven 2030 (EJ 2030) toca seguir avanzando y abordar la modificación de la oferta de actividades y servicios que Zaragoza Joven impulsa para, precisamente, alinearla con las demandas y necesidades actuales de nuestra población destinataria, las y los jóvenes de Zaragoza.

La EJ 2030 es, ante todo, una apuesta por avanzar y profundizar en la participación de la población joven, superando una participación genérica y puntual, propia de los anteriores Planes Jóvenes, para conseguir una participación sistemática y permanente de quienes usan nuestros servicios y participan en nuestras actividades.

Para que esta participación sea del mayor calado posible estamos implementando la digitalización del Servicio de Juventud, la puesta en marcha de una política de comunicación profesionalizada y el ensayo de programas potentes para que se conviertan en referencias inspiradoras para el futuro.

Con la aprobación de la EJ 2030 eramos perfectamente conscientes de que los cambios de contenido, es decir, los cambios en el conjunto de la oferta de actividades y servicios que proponemos a los jóvenes tenían que nacer de la participación directa. Para ello debíamos preparar las condiciones necesarias para que ésta se pudiera producir; a saber, avanzar en la digitalización de nuestras propuestas y contar con la comunicación adecuada. Con ello podemos crear esa cercanía que es imprescindible para que los cambios vayan de la mano de sus protagonistas, la población joven a la que nos dirigimos.

Una vez que ya tenemos razonablemente preparadas las condiciones para que los procesos participativos se puedan producir toca, como decíamos al principio, iniciar los cambios de contenidos, que sin duda van a ser importantes, pues la estructura de la oferta de actividades y servicios que ha impulsado el Servicio de Juventud, no se ha modificado en lo sustancial desde hace tiempo.

La clave para la construcción de un cambio en el modelo de actividades y servicios está en la participación de los jóvenes en todos los momentos del proceso y en construirlo tomando como referencia lo que manifiestan, demandan y necesitan. Para ello diseñamos un proceso participativo amplio para recabar la opinión de la ciudadanía, de la población joven en concreto, de los profesionales que trabajan directamente en este sector y del personal técnico del Servicio de Juventud.

En una primera fase planteamos un proceso participativo a través de una encuesta telefónica y de un reto en Idea Zaragoza, además de una reflexión interna de los técnicos y secciones del propio Servicio de Juventud sobre lo que hacemos así como la opinión más concreta sobre nuestros servicios, en aras a ampliar nuestro impacto, la calidad de nuestros programas, la eficiencia de los mismos y fundamentalmente a adaptarnos al ciclo vital del joven de hoy.

Del resultado de esta primera fase hemos obtenido información sobre si conocen o no el Servicio de Juventud, si han participado o no en nuestras actividades y servicios, cuál es su valoración, el grado de ajuste con ellas y las expectativas que tienen.

Por otra parte, y como punto principal, hemos constatado cuáles son sus intereses y necesidades, por qué medio se informan y finalmente qué echan en falta.

Objetivos

- Conocer la valoración que la ciudadanía hace del Servicio de Juventud así como sus propuestas de mejora.
- Obtener específicamente la opinión de jóvenes usuarios y no usuarios del servicio de Juventud y de nuestra oferta.
- Recabar una primera orientación sobre la realidad actual joven que sirva para abrir camino a un nuevo modelo de actividades y servicios.

- Conseguir invitar a jóvenes para incluirlos en la Fase II (participación más intensa: dinámicas de grupo, entrevistas etc.).
- Primera orientación sobre qué equipamientos y servicios serían idóneos.

Dirigido a

- Toda la población, en especial al rango de 14 a 30 años.
- Técnicos y profesionales del Servicio de Juventud.

Vía

- Cuestionario en Idea Zaragoza, en la Plataforma Gobierno Abierto. Abierto a toda la ciudadanía, pero especialmente a jóvenes de 14 a 30 años.
- Encuesta telefónica a población entre 18 y 30 años.
- Aportaciones internas al proceso de cambio: cuestionario individual anónimo y reflexión/valoración por secciones del Servicio de Juventud.

Metodología

- Participación directa a través de la puesta en valor de la opinión ciudadana (especialmente la de jóvenes entre 14 y 30 años), como medio de implicación social, oportunidad de contribuir en las políticas públicas que les afectan y fomento de valores democráticos. Esto se traduce en un Reto abierto *online* en Idea Zaragoza a través de la cumplimentación de un cuestionario, con incentivo participativo a través de un sorteo de premios (Tu opinión vale oro): 2 Ipad, 2 Play Station 5 y 2 Patinetes eléctricos. Incluye una fase de retorno como ejercicio de transparencia y compromiso con la ciudadanía.
- Participación directa a través de encuesta telefónica ciudadana circunscrita a la población joven de entre 18 a 30 años.
- Participación directa de las personas implicadas en el trabajo con jóvenes desde el propio servicio: cuestionario individual anónimo de cada técnico del servicio y valoración en grupos de trabajo por secciones.

Componentes Fase I Proceso Participativo

ENCUESTA TELEFÓNICA

Objeto:

Realizar una encuesta a jóvenes de 18 a 30 años residentes en la ciudad de Zaragoza para conocer su grado de conocimiento, utilización y percepción de los programas del Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Zaragoza.

Objetivo:

Detectar los principales intereses sociales y culturales de la población joven, así como las actividades y espacios que echan en falta con la finalidad de responder a sus demandas y expectativas.

Metodología:

La investigación se ha llevado a cabo mediante una metodología mixta de encuestas telefónicas y presenciales. Se han complementado ambas modalidades de recogida de información porque permite aumentar la accesibilidad y representatividad de la población encuestada y lograr así un mejor conocimiento de la realidad objeto de estudio.

Las encuestas telefónicas (CATI) se realizaron a través de Question, un programa propio de Fundación DFA para la realización de encuestas que permite un control exhaustivo de las llamadas de múltiples operadores.

Fundación DFA compró la base de datos para la realización de las llamadas. Estos registros, que cumplen con la normativa legal existente, se utilizan conforme al Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantías de derechos digitales. La base de datos estuvo compuesta por teléfonos móviles y fijos.

Las encuestas presenciales se realizaron a través de la metodología CAPI (Computer- Assisted Personal Interviewing). Esta metodología permite llegar a los perfiles que no pueden ser cubiertos a través de las encuestas telefónicas.

Diseño Muestral:

El tamaño muestral fue de 900 encuestas.

El target encuestado fueron jóvenes residentes en la ciudad de Zaragoza con edades comprendidas entre los 18 y los 30 años.

El diseño muestral ha permitido alcanzar todos los objetivos planteados en la investigación, garantizando la representatividad de la muestra y atendiendo a variables de Junta Municipal / Barrio Rural, sexo y estrato de edad.

Ficha técnica

Metodología	Encuesta estructurada mediante sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) y CAPI (Computer-Assisted Personal Interviewing).
Universo	Ciudadanos/as de 18 a 30 años que residan en la ciudad de Zaragoza.
Tipo de muestreo	Muestreo aleatorio estratificado por sexo, estrato de edad y hábitat.
Tamaño muestral	900 encuestas.
Error muestral y fiabilidad	Error muestral máximo del $\pm 3,45\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y considerando una proporción esperada del 50% ($p=0,5$ y $q=0,5$) ante el desconocimiento de la varianza poblacional.
Lugar	Call Center de Fundación DFA.

* Para determinar el error muestral se tomaron como referencia los últimos datos del Instituto Nacional de Estadística de padrón continuo, correspondientes al 1 de enero de 2022

Análisis de resultados:

El trabajo de análisis se ha basado en los resultados cuantitativos obtenidos en las encuestas. De manera previa, se desarrolló un plan de explotación estadístico con el conjunto del análisis que se iba a ejecutar de modo que se pudo conocer el grado de alcance de los resultados. Para el tratamiento y análisis de los datos se utilizó el programa estadístico IBM SPSS.

Se llevaron a cabo análisis estadísticos univariantes de cada una de las preguntas a través de su distribución de frecuencias, permitiendo disponer de la recurrencia de cada opción de respuesta dentro de la base global del estudio. Posteriormente, se realizaron análisis multivariantes de preguntas que permitieron la detección de relaciones entre variables. Los resultados más relevantes se han plasmado en el informe final de resultados.

Entrega de resultados

Fundación DFA entregó al Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Zaragoza la siguiente información:

- Bases de datos con los resultados de las encuestas telefónicas realizadas en formato Excel y SPSS. Se envió por correo electrónico, cifrada con contraseña.
- Informe final y resumen ejecutivo de resultados, en soporte papel e informático.

Calendario

Se realizó el trabajo de campo a lo largo de octubre de 2023. El informe se entregó el 30 de noviembre.

REFLEXIÓN INTERNA TÉCNICA INDIVIDUAL Y POR SECCIONES DE ZARAGOZA JOVEN

En el marco del proceso participativo se apreció la idoneidad de recabar la opinión de todo el personal de Zaragoza Joven, técnicos profesionales con dilatada experiencia en el Servicio de Juventud que conocen en profundidad la historia del servicio y los programas que se llevan a cabo.

Su opinión y su valoración, tanto de los aspectos positivos como negativos, se contempló fundamental a la hora de hacer un análisis no solo de cómo perciben los trabajadores el trabajo diario y la orientación del Servicio, sino su predisposición, ideas y visión sobre un posible cambio de planteamiento y metodología de trabajo ante la mejora y adaptación de la oferta de actividades, servicios y equipamientos en desarrollo de la Estrategia Joven 2030.

Para ello se contempló esta reflexión interna a través de **dos vías**:

1. Cuestionario individual

Cumplimentación de un cuestionario individual totalmente anónimo durante todo el mes de octubre, que fue depositado en una urna, situada en un punto de no trabajo habitual (zona de descanso), de tal manera que se pudo depositar de forma discreta. Tras el 31 de octubre, el equipo de Planificación valoró todos los cuestionarios y realizó un informe con las principales conclusiones obtenidas.

2. Cuestionario de reflexión interna por secciones

Cumplimentación de un cuestionario grupal por secciones del Servicio de Juventud que como grupos de trabajo lanzaron las principales ideas de conjunto sobre cuestiones puntuales para el cambio, durante el mes de octubre.

Las secciones se reunieron para contestar conjuntamente cuatro cuestiones que después fueron puestas en común en noviembre dentro del **Equipo de Impulso** (formado por uno/varios miembros de cada sección), creado para apoyar e impulsar el cambio desde abajo, y posteriormente analizado por el equipo de Planificación, que elaboró un informe con los resultados principales.

PROCESO IDEA ZARAGOZA

Título: “Ayudanos a construir Zaragoza Joven. Tu opinión vale oro”

Objeto:

Se planteó un proceso participativo que recogiera la valoración global de la ciudadanía, y especialmente de jóvenes entre 14 y 30 años, sobre lo que hacemos en el Servicio de Juventud así como la opinión más concreta sobre nuestros servicios, a través de la plataforma participativa de la Web de Gobierno Abierto, Idea Zaragoza.

El proceso se basó en la cumplimentación de un cuestionario creado por los técnicos de Juventud que siguió el modelo realizado en otros retos de Idea Zaragoza por la Cátedra de Diseño de Servicios para la ciudadanía de la Universidad de Zaragoza. Dicho cuestionario fue revisado por la consultora social aragonesa Plebia S. Coop, por profesionales del ámbito de la sociología de la Oficina Técnica de Planificación y Programación del área de Políticas Sociales.

Del resultado de este proceso hemos obtenido información sobre cuáles son los intereses y necesidades actuales de la población joven de Zaragoza, a través de qué medio se informan y finalmente qué echan en falta, qué le piden a Zaragoza Joven en cuanto a las actividades que deberíamos organizar, los servicios que deberíamos prestar y qué tipo de equipamiento para jóvenes preferirían.

Sin lugar a dudas una herramienta clave (junto con la encuesta telefónica) que nos da luz a la hora de hacer un planteamiento sólido posterior referente a un cambio en el modelo de Zaragoza Joven, más pegado a su realidad y al ciclo vital joven.

Fases del proceso participativo en Idea Zaragoza

1. “Participa”
2. “Retorno”
3. Sorteo y entrega de premios

Cronograma

Fecha inicio reto: 2 de noviembre

Fecha fin reto: 3 de diciembre

Retorno: en diciembre y de forma permanente

Sorteo: 5 diciembre

Entrega de premios: 14 de diciembre

Difusión

Para la promoción del proceso participativo a través de Idea Zaragoza se ha contado con una imagen propia y una campaña de difusión a través de distintos canales:

Online

- Página web municipal:
 - Home: noticia + destacados
 - Portal de Juventud: noticia + destacados con el código QR a la encuesta
 - Portal Gobierno Abierto, Idea Zaragoza
 - Redes sociales: cuentas de Juventud, campaña de publicidad en Instagram y Tik Tok con dos vídeos y apoyo desde las cuentas del Ayuntamiento de Zaragoza.
- Envío de newsletter o mailing
 - Newsletter semanal de Info Joven
 - Newsletter enviada a jóvenes participantes en Z16 y 12 Lunas
 - Mailing a todos los jóvenes usuarios de todos los programas del Servicio
- Nota de prensa a medios

Offline

- Rueda de prensa
- Cartel + hojas difusoras
- Vinilos en autobuses urbanos, internos y externos
- Antenas Informativas, reparto en puntos informativos y tablones
- Salidas del Stand de Zaragoza Joven. Se hicieron seis salidas que cubrieron las semifinales y final del Popyrock, el concierto de Bandas Callejeras de los premios menores del Popyrock y el evento Salvada del Festival Rasmia
- Se contó con la labor de un dinamizador que hizo un previo a través de una performance explicando el proceso y motivando a los jóvenes presencialmente a que rellenaran el cuestionario in situ. Cubrió actividades de 12 Lunas, actividades de embajadores del programa Z16, jornada de bienvenida de las Antenas Informativas y los ensayos de Experimenta Teatro y Layout
- Reparto de material a todos los coordinadores de Zonas Joven y explicación presencial en las comisiones de Solidarizar, Igualdad y Deporte el miércoles 15 de noviembre por parte de los técnicos de Planificación

Sorteo

Se planteó incentivar la participación de la fase “participa” a través del sorteo de varios premios:

- 2 Play Station 5

- 2 Apple iPad 10,9" (2022) Wi-Fi (10ª Gen). 64 GB

- 2 patinetes Xioami Mi Electric Scooter 3, 100kg, 7650mAh, Vel. 25km/h, 30 km, Bluetooth, Negro.

Análisis de resultados

Durante el mes en que estuvo abierto el reto, se monitorizó la participación y se puso en relación con las actividades de dinamización que se iban realizando paralelamente, para obtener conclusiones sobre el propio proceso durante el desarrollo del mismo.

Desde Idea Zaragoza, se pudieron descargar por parte de los técnicos del Servicio de Juventud los datos en bruto que fueron explotados posteriormente por Fundación DFA.

Fundación DFA entregó al Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Zaragoza la siguiente información:

- Informe final de resultados.
- BBDD depurada de resultados obtenidos en Excel.

Los resultados no están sujetos a una base estadística por lo que no hay un rango establecido de muestra fiable o de desviación.

Resultado de la Fase I del Proceso Participativo y avance de la Fase II

Finalizada esta Fase I, se han elaborado los informes correspondientes sobre los resultados de las tres vías realizadas de recopilación de datos, opiniones y propuestas, y se ha realizado un documento único que nos va a servir de orientación a la hora de planificar la Fase II, prevista para su desarrollo a partir de febrero de 2024.

Los resultados de toda la Fase I están **publicados en la web del Servicio de Juventud, junto con este informe.**

La Estrategia Joven 2030 aspira a conseguir una participación permanente de jóvenes en todas las actuaciones que se puedan desarrollar desde el Servicio. Por lo tanto, hay que **iniciar un camino de acercamiento al joven** que genere un clima de relación fluida y constante que nos permita no desviarnos de la realidad y las necesidades de la población joven. Nos debe obligar a mantenernos actualizados, digitalizados y en permanente adaptación a una franja de edad en constante cambio y movimiento, influida por tendencias globales, necesidades reales y contextos complejos.

Para iniciar ese camino se abrirá una **Fase II** en este proceso participativo se plantea del siguiente modo:

Objetivos:

- Descender y concretar las ideas recogidas en la Fase I, despejando dudas.
- Avanzar en la concreción de nuevas propuestas e ideas a través de dinámicas participativas para la realización de un nuevo planteamiento en cuanto a actividades, servicios y equipamientos del Servicio de Juventud acorde a lo manifestado por los jóvenes y alineado con la EJ 2030.
- Crear la base para la creación de instrumentos nuevos y permanentes de participación joven en el Servicio de Juventud avanzando en una nueva metodología.
- Recoger propuestas de profesionales que trabajan con jóvenes respecto a la integración de metodología participativa.
- Integrar la opinión de la franja de edad más joven al proceso participativo.

Dirigido a:

- Jóvenes de 16 a 25 años, que se hayan ofrecido a integrarse en el Servicio con la cocreación de programas y proyectos, a través del cuestionario de la Fase I.
- Profesionales y empresas que trabajan con el sector poblacional joven a través del Servicio de Juventud.
- Jóvenes de la Cámara de Adolescencia del Consejo de Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Zaragoza.

Vías posibles:

- Realización de dinámicas grupales con los jóvenes a los que va dirigida la fase II.
- Realización de dinámicas de grupo con profesionales, organizaciones y entidades que trabajan con jóvenes.

Resultados

- Propuesta de modificación de nuestros servicios y actividades en sintonía con los resultados del proceso participativo.
- Un nuevo planteamiento sobre equipamientos alineado con sus inquietudes y con las necesidades del propio servicio, que les suministre espacios adecuados para canalizar sus proyectos.
- Iniciar de manera real la incorporación de una nueva metodología de trabajo que se traduzca en los primeros programas de cocreación con jóvenes o en canales estables de participación.