

RESUMEN FASE I

0.- INTRODUCCIÓN

Sin duda alguna estamos inmersos en el proceso participativo más ambicioso y más intenso de los realizados hasta la fecha por el Servicio de Juventud (Zaragoza Joven). Ambicioso por cuanto pretendemos que la participación de los jóvenes sea permanente y sistemática, es decir, que no se agote en un proceso más o menos largo, pero al final episódico; e intenso porque nunca antes había sido tan amplio y tan determinante, pues será de este proceso del que resulte la modificación real de nuestra oferta de actividades, servicios y equipamientos, que se recoge en la Estrategia Joven 2030.

Como es conocido este proceso participativo consta de tres fases, ésta primera, que es sobre la que ahora damos cuenta, ha conestado a su vez de tres trabajos bien definidos y complementarios:

- Un análisis interno realizado por las personas del Servicio de Juventud, que cuentan con una larga experiencia en el impulso de políticas de juventud.
- Una encuesta, con valor estadístico, realizada por Fundación DFA a partir de una muestra de 900 encuestas. Estudio realizado entre el 5 de octubre y el 7 de noviembre de 2023 a un universo de ciudadanos de 18 a 30 años, en la ciudad de Zaragoza, incluidos los barrios rurales.
- Y en tercer lugar un proceso participativo *online*, a través de una encuesta en la plataforma Idea Zaragoza, realizado entre el 2 de noviembre y el 1 de diciembre de 2023, que ha contado con una participación de 2.453 jóvenes de entre 14 y 30 años.

En esta primera fase del proceso nos hemos centrado en recabar la opinión de la ciudadanía y de las personas jóvenes en particular, con el objetivo de obtener información sobre sus necesidades e intereses, el grado de ajuste de nuestras actividades a su realidad, una valoración sobre los equipamientos que usan o echan en falta y los medios por los que se comunican.

1.- RESULTADOS DE LA PRIMERA FASE

1.1.- RESUMEN REFLEXIÓN INDIVIDUAL TÉCNICOS SERVICIO DE JUVENTUD (Octubre 2023)

A continuación presentamos un resumen del informe completo, que invitamos a leer, pues no es posible apreciar toda la riqueza de matices que aparecen en dicho informe.

Destacamos aquellos aspectos que reúnen un grado de coincidencia mayor desde el punto de vista de los técnicos del Servicio de Juventud.

Los principales centros de interés de los jóvenes a los que nos dirigimos son:

- Vivienda /emancipación
- Empleo
- Deporte / gimnasio
- Ocio (individual/grupal)
- Estudios /formación
- Tecnología
- Información
- Creación cultural /artística
- Consumo cultural
- Cultura

Las actuaciones que hoy desarrollamos más ajustadas a las necesidades de los jóvenes son:

(de mayor ajuste a menor)

- 12 Lunas
- Zaragoza 16
- Asesorías para jóvenes
- Zgamer
- Popyrock
- Ayuda a la emancipación joven
- Demuestra Danza

- Noche Insomne
- 4 Artes
- Muestra de Teatro Joven
- Actividades deportivas. 12 Lunas
- La Youth Dance Project
- Antenas informativas
- Desarrollar proyectos de creación artística y cultural joven
- Bases de Datos Info Joven
- Publicaciones, web y redes sociales
- Atención al público
- Zonas Jóvenes Escolares de Educación Especial
- Experimenta Teatro
- Difusión, Participación y Descentralización de la información juvenil
- Concurso 2' de Cine
- Promoción de artistas Info Joven
- Graffiti Joven Ferial Zone
- Bolsa de Vivienda Joven
- Musical Joven
- Liga Joven
- Solidarizar
- Igualarte
- Subvenciones a Asociaciones para el desarrollo de iniciativas juveniles
- Plan de Equipamientos Juveniles
- Centro de Préstamo
- Batukada Joven
- Escape Book
- Centro de Servicios
- Colaboración entre el Servicio de Juventud y el Consejo de Juventud de Zaragoza

Para avanzar en la participación juvenil se propone:

- Participación dinamizada, divertida, continua, a través de la fidelización de los usuarios.
- Desarrollo de los términos previstos en la Estrategia Joven 2030.
- Creación de un grupo estable de participación.
- Promover la participación de los jóvenes en la toma de decisiones que les pueden afectar.
- Invitación a que sean copartícipes de la puesta en marcha y desarrollo de algunas de las actuaciones que se hacen desde el Servicio.
- Creación de un cauce permanente de participación, con recepción, valoración y atención a las propuestas recibidas.
- Creación de foros y debates.
- Creación de una plataforma fija y estable de participación continua.
- Asesores jóvenes permanentes en Zaragoza Joven para programación.
- Grupos de apoyo permanente en cada programa para su ejecución, difusión y encuestas posteriores.

Las actuaciones que precisan una reforma inmediata son:

- Zonas Jóvenes
- Banco de Actividades
- Asociacionismo y Consejo de la Juventud
- Subvenciones para iniciativas juveniles
- Más divulgación que llegue a los jóvenes
- El espacio de Info Joven

Otras reflexiones o propuestas de interés son:

(Relacionamos únicamente algunas de las que aparecen en el informe, a modo de ejemplo, que recomendamos leer detenidamente)

- Establecer “redes” y “conexiones” entre los diferentes programas del Servicio y los usuarios/as.
- Creación de foros donde los jóvenes se relacionen (Eventos - Encuentros)
- Adaptación instantánea a sus intereses/modas (inteligencia artificial, juegos/gamer, etc.)
- Participación continua interna y externa

- Evaluación continua interna y externa
- Colaboración con los centros donde “están” los jóvenes (educativos, deportivos, de ocio...)
- Campañas de fomento de “valores” acordes con los planes estratégicos del Servicio.
- Actividades de “apertura” a la Unión Europea, otras culturas...
- Romper con la estructura actual por secciones del Servicio creando una estructura más transversal organizando a los trabajadores según el trabajo que se realiza (estrategia, diseño de proyectos, producción de proyectos, comunicación, administración, infraestructuras).

1.2.- RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICA (Noviembre 2023) Y RESULTADOS ENCUESTA IDEA ZARAGOZA “AYÚDANOS A CONSTRUIR ZARAGOZA JOVEN. TU OPINIÓN VALE ORO” (Diciembre 2023)

ENCUESTA TELEFÓNICA. El trabajo de campo se realizó entre el 5 de octubre y el 7 de noviembre de 2023. Se efectuaron un total de 900 encuestas telefónicas a jóvenes de entre 18 y 30 años. Muestreo aleatorio estratificado por género, estrato de edad y Juntas/Barrios Rurales.

IDEA ZARAGOZA. El proceso participativo estuvo abierto entre el 2 de noviembre y el 1 de diciembre de 2023. Se efectuaron un total de 2.453 encuestas *online* a jóvenes de entre 14 y 30 años.

<u>Perfil de las personas encuestadas</u>		<u>Conocimiento de Zaragoza Joven</u>					
<i>Encuesta telefónica Noviembre 2023</i>		<i>Idea Zaragoza Diciembre 2023</i>		<i>Encuesta telefónica Noviembre 2023</i>		<i>Idea Zaragoza Diciembre 2023</i>	
GÉNERO:		GÉNERO:		<i>Sí</i>	49,2%	<i>Sí</i>	90,3%
<i>Hombre</i>	41,6%	<i>Hombre</i>	40,5%	<i>No</i>	50,2%	<i>No</i>	9,7%
<i>Mujer</i>	58,4%	<i>Mujer</i>	57,0%	<i>Ns/Nc</i>	0,6%		
		<i>Prefiero no decirlo</i>	1,5%				
		<i>Otro</i>	0,9%				
ESTRATO DE EDAD:		ESTRATO DE EDAD:					
<i>De 18 a 25 años</i>	56,7%	<i>De 14 a 17 años</i>	32,0%				
<i>Entre 26 y 30 años</i>	43,3%	<i>De 18 a 25 años</i>	44,0%				
		<i>Entre 26 y 30 años</i>	24,0%				

¿Cómo conociste Zaragoza Joven?

<i>Encuesta telefónica. Noviembre 2023</i>		<i>Idea Zaragoza. Diciembre 2023</i>	
<i>Redes sociales y/o newsletter</i>	31,8%	<i>Amistades</i>	36,0%
<i>Amistades</i>	24,2%	<i>Redes sociales y/o newsletter</i>	34,2%
<i>Carteles informativos</i>	21,7%	<i>Carteles informativos</i>	28,5%
<i>Página web del Ayuntamiento</i>	11,1%	<i>Participante en progr. o activ.</i>	26,5%
<i>Antenas Informativas</i>	5,4%	<i>Página web del Ayuntamiento</i>	19,7%
<i>Motor búsqueda (google, etc.)</i>	5,2%	<i>Espectador en progr. o activ.</i>	16,0%
<i>Participante en progr. o activ.</i>	4,3%	<i>Antenas Informativas</i>	13,4%
<i>Espectador en progr. o activ.</i>	2,5%	<i>Motor búsqueda (google, etc.)</i>	5,7%
<i>Otros</i>	12,4%	<i>Otros</i>	8,6%
<i>No recuerdo</i>	4,7%	<i>No recuerdo</i>	5,5%

Uso de servicios y programas:

<i>Encuesta telefónica. Noviembre 2023</i>		<i>Idea Zaragoza. Diciembre 2023</i>	
<i>Sí ha utilizado</i>	11,3%	<i>Sí ha utilizado</i>	67,8%
<i>No ha utilizado (No conoce Zaragoza Joven)</i>	50,8%	<i>No ha utilizado (No conoce Zaragoza Joven)</i>	9,7%
<i>No ha utilizado (Sí conoce Zaragoza Joven)</i>	36,8%	<i>No ha utilizado (Sí conoce Zaragoza Joven)</i>	22,6%
<i>Ns/Nc</i>	1,1%		

¿Qué Servicio o Programa de Zaragoza Joven has utilizado?

Encuesta telefónica. Noviembre 2023

Zonas joven y zonas joven escolares (antiguas Casas de Juventud y PíEE)	35,3%
Activ. de ocio, tiempo libre y/o deporte	34,3%
Asesorías: jurídica, sexológica, psicológica, estudios	10,8%
Servicio de información Info Joven	7,8%
Proyectos de creación y difusión artística y cultural joven	6,9%
Ayudas de alquiler para jóvenes	5,9%
Info presencial Vivienda / Emancipación	4,9%
Concursos	4,9%
Antenas Informativas	3,9%
Bolsa de vivienda joven	2,9%
Proy. solidarios: Solidarizar, Igualarte...	1,0%
Otro (Carnet Joven, Orientación laboral, Bono dto trenes, Formación, CIPAJ)	16,7%

Idea Zaragoza. Diciembre 2023

Activ. de ocio, tiempo libre y/o deporte	70,6%
Zonas joven y zonas joven escolares (antiguas Casas de Juventud y PíEES)	50,1%
Asesorías: jurídica, sexológica, psicológica, estudios	14,4%
Concursos	10,2%
Servicio de información Info Joven	10,0%
Proyectos de creación y difusión artística y cultural joven	8,7%
Ayudas de alquiler para jóvenes	6,8%
Proy. solidarios: Solidarizar, Igualarte...	6,5%
Info presencial Vivienda / Emancipación	4,3%
Bolsa de vivienda joven	2,8%

¿Cómo calificarías en general los siguientes aspectos?

Siendo 0 (mínima valoración) y 5 (máxima valoración)

Encuesta telefónica. Noviembre 2023

Facilidad en las inscripciones/ acceso	4,40
Información sobre las actividades	4,32
¿Fueron actividades atractivas/ interesantes?	4,49
¿Respondieron a tus inquietudes/necesidades?	4,39
Satisfacción General	4,47

Idea Zaragoza. Diciembre 2023

Facilidad en las inscripciones/ acceso	4,18
Información sobre las actividades	4,13
¿Fueron actividades atractivas/ interesantes?	4,46
¿Respondieron a tus inquietudes/necesidades?	4,19
Satisfacción General	4,38

Importancia que tienen para ti los siguientes intereses, aficiones o preocupaciones:

Siendo 0 (mínima preocupación) y 5 (máxima preocupación)

Encuesta telefónica. Noviembre 2023

Encontrar empleo	4,52
Acceder a una vivienda	4,51
Viajar	4,42
Quedar con amigos	4,19
La música: escuchar, cantar, componer, tocar un instrumento, etc.	4,16
Deporte	4,13
El cine, las películas o las series	4,00
Actividades solidarias y/o socialmente comprometidas	3,66
Actividades culturales: ir al teatro, visitar museos, exposiciones, etc.	3,41
Leer	3,38
Actividades creativas y/o artísticas: pintar, componer, diseñar, etc.	3,26
Manualidades	3,10
La fotografía	3,09
Pasar el rato en redes sociales	2,99
Bailes urbanos / Danza	2,67
Salir de fiesta	2,60
Videjuegos y/o tecnología	2,50
Cómics, Manga o Anime	1,75

Idea Zaragoza. Diciembre 2023

Viajar	4,47
Quedar con amigos	4,30
El cine, las películas o las series	3,98
Acceder a una vivienda	3,89
La música (escuchar, cantar, componer, tocar un instrumento etc.)	3,87
Encontrar empleo	3,83
Deporte	3,79
Actividades culturales: ir al teatro, visitar museos, exposiciones, etc.	3,68
Actividades creativas y/o artísticas: pintar, componer, diseñar, etc.	3,25
Videjuegos y/o tecnología	3,22
Actividades solidarias y/o socialmente comprometidas	3,21
Manualidades	3,18
Leer	3,08
Pasar el rato en redes sociales	2,96
La fotografía	2,74
Salir de fiesta	2,63
Bailes urbanos / Danza	2,06
Cómics, Manga o Anime	1,68

Redes sociales más utilizadas:

Encuesta telefónica Noviembre 2023		Idea Zaragoza Diciembre 2023	
Instagram	77,3%	Instagram	85,1%
Tik Tok	29,6%	Tik Tok	53,2%
Facebook	17,8%	YouTube	47,3%
YouTube	12,1%	Twitter	24,8%
Twitter	11,4%	BeReal	13,8%
BeReal	2,2%	Pinterest	12,8%
Discord	2,1%	Discord	10,1%
Twitch	1,3%	Facebook	9,3%
		Twitch	7,3%

¿Qué actividades o servicios echas en falta o te gustaría que realizáramos?

Encuesta telefónica. Noviembre 2023		Idea Zaragoza. Diciembre 2023	
Formación / Orientación Laboral	18,4%	Deportes	17,7%
Deportes	16,6%	Excursiones/ Viajes	9,1%
Apoyo de acceso a la vivienda	11,9%	Conciertos/ Festivales/ Música	9,0%
Conciertos / Festivales / Música	10,5%	Actividades artísticas / creativas	8,2%
Actividades artísticas	6,5%	Formación/ Orientación laboral	8,1%
Difusión / Publicidad de actividades	5,4%	Serv. / Programas accesibles y asequibles	6,9%
Baile / Danza	4,0%	Actividades culturales	6,8%
Naturaleza	4,0%	Puntos de Encuentro y reunión	3,6%
Salud mental	3,6%	Naturaleza / Actividades al aire libre	3,5%
Actividades familiares	3,6%	Baile/ Danza	3,2%
Servicios/ Programas accesibles y asequibles	2,9%	Videojuegos	3,2%
Actividades digitales	2,9%	Actividades digitales	3,0%
Excursiones / Viajes	2,9%	Difusión/ Publicidad	3,0%
Cocina /Repostería	2,5%	Cocina/ Repostería	2,9%
Actividades culturales	2,2%	Actividades de idiomas	2,7%
		Teatro	2,6%
		Apoyo de acceso a vivienda	2,4%
		Salud mental	2,3%
		Cine	2,1%

¿Qué instalaciones y espacios para jóvenes echas en falta?

¿Cómo te gustaría que fueran? ¿A qué te gustaría que estuvieran dedicadas?

Encuesta telefónica. Noviembre 2023	Idea Zaragoza. Diciembre 2023
Instalaciones deportivas 30,8%	Instalaciones deportivas 21,8%
Centros / Puntos de encuentro para jóvenes 13,0%	Mejorar servicio de bibliotecas 9,6%
Mejorar el servicio de bibliotecas 8,3%	Centros / Puntos de encuentro 9,5%
Espacios educativos / formativos 7,5%	Mantenimiento / Mejorar y aumentar instalaciones 7,4%
Espacios para la infancia 6,7%	Espacios educativos / formativos 6,3%
Espacios artísticos 4,0%	Zona de videojuegos / recursos tecnológicos 6,0%
Mantenimiento 4,0%	Espacios artísticos 5,6%
Más espacios verdes 4,0%	Espacios musicales 5,5%
Espacios musicales 3,6%	Espacios culturales 3,7%
Recreativos 2,4%	Información y asesoramiento (emancipación, empleo...) 3,0%
Espacios accesibles 2,0%	Más espacios verdes / Al aire libre 2,6%
Espacios de baile 2,0%	Zona de juegos de mesa 2,3%
	Espacios co-working y zonas de trabajo 2,0%

1.3.- CONCLUSIONES

Reflexiones y propuestas de los trabajadores del SERVICIO DE JUVENTUD

En relación con los principales centros de interés de los jóvenes:

Vemos que existe una razonable sintonía entre los tres estudios, en los que parece quedar claro que los intereses más importantes tienen que ver con la emancipación (vivienda y empleo), con lo relacional (ocio, viajes, quedar con amigos) y con los expresivos y de desarrollo personal (deporte y actividades culturales en el más amplio sentido)

Las actuaciones que hoy desarrollamos más ajustadas a las necesidades de los jóvenes son:

Las actividades que más alineadas están con los centros de interés recogidos arriba son las de ocio y las actividades culturales (12 Lunas y Zaragoza 16), las asesorías para jóvenes, los eventos Zgamer y Popyrock y las de vivienda (Ayuda a la emancipación joven). Llama la atención la no presencia de las Zonas Jóvenes (excepto las Zonas Jóvenes Escolares de Educación Especial), el proyecto más importante desde el punto de vista del gasto y que está, o pretende estar, alineado con los intereses que tienen que ver con lo relacional, el ocio y las actividades culturales y deportivas que demandan los jóvenes.

Para avanzar en la participación juvenil se propone:

Un decálogo de acciones, entendemos que muy bien traídas y en consonancia plenamente con la Estrategia Joven 2030, que tiene que ver con la **participación permanente** de los jóvenes en todas las actividades, creando grupos estables de participación e implementando nuevas metodologías.

Las actuaciones que precisan una reforma inmediata son:

Zonas Jóvenes, Banco de Actividades, Asociacionismo y Consejo de la Juventud, Subvenciones para iniciativas juveniles, Espacio de Info Joven y mejor divulgación juvenil. Efectivamente se corresponde con las más antiguas, y que por tanto no hemos adaptado o reformulado para acompañarlas a los tiempos.

Otras reflexiones o propuestas de interés son:

Establecer “redes” y “conexiones” entre los diferentes programas del Servicio y entre los usuarios/as; creación de foros donde los jóvenes se relacionen; adaptación instantánea a sus intereses/modas (inteligencia artificial, juegos/gamer, etc.); participación continua interna y externa; evaluación continua interna y externa, etc. todas muy interesantes y necesarias, entre otras muchas que aparecen en el Informe de los técnicos del Servicio de Juventud.

Principales conclusiones que se pueden extraer de las Encuestas: Telefónica e Idea Zaragoza

Conocimiento de Zaragoza Joven:

Existe una clara discordancia entre la Encuesta Telefónica (sí conocen Zaragoza Joven el 49,2 %) y la de Idea Zaragoza (sí conocen Zaragoza Joven el 90,3 %), siendo la Encuesta Telefónica la que tiene valor estadístico, por tanto podemos concluir que **tenemos mucho margen de mejora en cuanto al conocimiento por parte de nuestro público** objetivo de nuestra oferta de servicios.

¿Cómo conociste Zaragoza Joven?

En este punto la coincidencia es plena, **nos conocen a través de Redes sociales**, Amistades (boca a boca) y Carteles informativos, lo que nos debe impulsar a profundizar en este camino (gestión profesional de la comunicación) y a reformular las políticas de información juvenil para que cumplan su importante papel.

Uso de servicios y programas:

Como en el caso de el grado de conocimiento de Zaragoza Joven observamos una discordancia muy clara entre las dos encuestas, y también como en el caso anterior tenemos que dar más validez a la encuesta que tiene valor estadístico y por tanto concluir que **se utilizan poco nuestros servicios** por parte de nuestro público. Obviamente existe una relación directa entre el grado de conocimiento y el uso de nuestros servicios.

¿Qué Servicio o Programa de Zaragoza Joven has utilizado?

Coincidencia plena entre las dos encuestas en el uso de nuestra oferta: Zonas Joven (antiguas Casas de Juventud y PIEES), actividades de ocio, tiempo libre y/o deporte, asesorías. Cabe reseñar que tienen un uso

parecido las Zonas Jóvenes y las actividades de ocio (entendemos que Zaragoza 16, 12 Lunas, etc.) siendo ofertas de magnitud muy diferente en cuanto a financiación y equipamientos, lo que ahondaría en la idea de la necesidad de reformular las Zonas Jóvenes.

¿Cómo calificarías en general la facilidad en las inscripciones / acceso, información sobre las actividades, fueron actividades atractivas / interesantes, respondieron a tus inquietudes / necesidades, etc.?

Verificamos que los que participan en nuestras actividades muestran una satisfacción muy elevada (4,47 y 4,38 sobre 5)

Importancia que tienen para ti los siguientes intereses, aficiones o preocupaciones:

Como ya hemos señalado existe sintonía entre los tres estudios: la vivienda, el empleo, el ocio, los amigos, el deporte y las actividades culturales son los centros de interés más claros, que no los únicos, pues no obsta para que atendamos la diversidad de intereses y demandas.

Redes sociales más utilizadas:

En este punto la evidencia es contundente: *Instagram* es con diferencia la red más utilizada, seguida de *Tik Tok*. En un segundo plano están *YouTube* y *Facebook*.

¿Qué actividades o servicios echas en falta o te gustaría que realizáramos?

En este punto vuelven a aparecer los temas que ya se señalaron en la pregunta sobre los centros de interés principales de las personas jóvenes, lo que nos obliga a insistir en algunas de las actividades que realizamos (vivienda, actividades culturales), reformular las que tienen que ver con ocio y ampliar otras, como deporte o empleo. Además de atender, hasta donde nos sea posible, una diversidad muy amplia de intereses.

¿Qué instalaciones y espacios para jóvenes echas en falta? ¿Cómo te gustaría que fueran? ¿A qué te gustaría que estuvieran dedicadas?

En relación con los equipamientos juveniles se **pide una diversidad de servicios**: instalaciones deportivas, centros de encuentro, servicio de bibliotecas, que interpretamos como aulas de estudio y de trabajo (algo que habrá que verificar en la segunda fase de grupos), cursos, espacios artísticos, etc... seguramente este punto es el que habrá que trabajar especialmente en la fase de grupos para poder perfilar con más precisión qué características deben de reunir los espacios que se solicitan.

En resumen en esta primera fase del proceso nos hemos centrado en recabar la opinión de la población joven, con el objetivo de obtener información sobre sus necesidades e intereses, el grado de ajuste de nuestras actividades a su realidad, una valoración sobre los equipamientos que usan o echan en falta y los medios por los que se comunican.

Dejamos para la segunda fase despejar algunas incógnitas sobre temas que aparecen en la primera y que se pueden interpretar de forma diversa, por ejemplo, cuando nos reclaman *mejorar el servicio de bibliotecas* ¿a qué se refieren exactamente? ¿a más bibliotecas o a más salas de estudio?, en el caso de *instalaciones deportivas*, tenemos una oferta pública y privada muy amplia en la ciudad, ¿qué solicitan?; *los espacios educativos / formativos*, ¿sobre qué materias?; *los puntos de encuentro juveniles*, ¿cómo deberían ser?;...

Una vez aclarados estos y otros puntos **pasaremos a concretar** qué servicios y actividades tenemos que ofrecer, para poder adecuar nuestra oferta, bien ofreciendo unas actividades y equipamientos de nueva planta o reformulando lo que ya hacemos.

A partir de este momento iniciamos una segunda fase del proceso participativo que durará previsiblemente hasta mayo, en la que pretendemos acabar de perfilar las actuaciones que debemos alinear con las pretensiones expresadas de manera genérica en la primera fase del proceso. Esta segunda fase consistirá en trabajos en grupos en los que participarán los jóvenes que manifestaron en la primera fase su intención de hacerlo, que fueron 597, además de profesionales y grupos de adolescentes de 12-14 años que no han estado representados en la primera fase.

Zaragoza 21 de febrero de 2024 - Servicio de Juventud