

# **LA DOCUMENTACION: BASE DEL TRABAJO EN UN CENTRO DE INFORMACION JUVENIL**

**Concha Romero Vargas.  
Unidad Técnica de Documentación del CIPAJ.**

**Zaragoza, 15 de abril de 2009**

## LA DOCUMENTACION: BASE DEL TRABAJO EN UN CENTRO DE INFORMACION JUVENIL

La documentación se puede definir como el proceso de reunión de documentos sobre un tema determinado y el tratamiento de los mismos con el fin de ser difundidos.

Esta definición puede servir para referirse a las labores de documentación en un centro de información juvenil, pero las necesidades y características de éste hacen que se aborde de una forma específica. Aquí la fase de difusión cobra una especial importancia, ya que el objetivo final y el fundamento de todo el proceso de documentación es el de servir al usuario de una forma útil y práctica. El documento como tal, salvo contadas excepciones, tiene una vida corta y sirve como base para la elaboración de informaciones o de material informativo. No se trata pues de acumular documentos sino de *exprimir* la información que contienen y volcarla en bases de datos o en material informático (fichas síntesis, noticias,...).

La documentación es una tarea que se sitúa en la base de cualquier otro trabajo que se desarrolle en un centro de información juvenil: atención personalizada, por teléfono o correo electrónico, elaboración de carpetas, de material informativo, de publicaciones, etc. Es decir y a modo de ejemplo, para que un joven que acude a un centro de información con la intención de obtener respuesta sobre que tipo de ayudas existen para alquilar una vivienda y donde tiene que dirigirse para solicitarlas, previamente se ha tenido que realizar un trabajo de documentación que permita ofrecerle una información eficaz y precisa.

Pero, además, en un centro de información juvenil la documentación tiene su razón de ser a partir de las demandas que el informador recibe y percibe por parte de los usuarios. En algunas ocasiones esta relación puede convertirse en un trabajo de colaboración, siendo el propio joven o asociaciones de jóvenes quienes enriquecen con su participación el trabajo de documentación, supervisado siempre por un profesional. En el Centro de Información Juvenil del Ayuntamiento de Zaragoza –CIPAJ- hay ejemplos de ello, en los que a partir de la colaboración de asociaciones se han elaborado Selecciones Informativas (fichas síntesis), que, a su vez, han servido para nutrir la base de datos de directorio que es el punto de partida del trabajo de documentación.

El trabajo de documentación no se puede desarrollar sólo de puertas adentro. La colaboración, las sugerencias de los usuarios atendiendo a sus necesidades, son fundamentales y tienen que convertirse en la base del trabajo del futuro. Por ello, el objetivo de este informe es proponer **sistemas estables** de colaboración con los jóvenes y las asociaciones juveniles de la ciudad de Zaragoza.

Pero antes de plantear lo que podemos hacer y por dónde tienen que dirigirse las actuaciones de documentación, vamos a hacer un repaso a las actuaciones realizadas según las propuestas previstas en el III Plan Joven. A partir de aquí analizaremos el contenido de las tareas que se realizan en el CIPAJ en lo que a documentación se refiere, para terminar haciendo propuestas concretas para los próximos años.

## 1.- III PLAN JOVEN: OBJETIVOS CONSEGUIDOS DESDE DOCUMENTACION DE ACUERDO A LAS ACTUACIONES PREVISTAS

ÁMBITO	LÍNEAS	ACCIÓN	COMENTARIOS
<b>INFORMACIÓN JUVENIL</b>	LÍNEA 1. INCIDIIR EN LA IGUALDAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PARA TODOS LOS JÓVENES, PRESTANDO ESPECIAL ATENCIÓN A LOS JÓVENES QUE PRESENTEN NECESIDADES ESPECÍFICAS	CONOCIMIENTO DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO ENTRE LOS MÁS JÓVENES Y ENTRE LOS COLECTIVOS JUVENILES CON DIFICULTADES ESPECIALES	<p><b>A través de mediadores y educadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecciones informativas del cipaj</li> </ul> <p><b>Acciones dirigidas específicamente los jóvenes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecciones informativas del cipaj en inglés y francés</li> </ul>
	LÍNEA 2. ADAPTAR LA INFORMACIÓN A LAS DEMANDAS DE LOS JÓVENES Y A LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN QUE SE DETECTAN	RECOGIDA PERMANENTE DE DATOS (2006)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta a lectores de El Boletín del CIPAJ (2005)</li> <li>• 2 encuestas a usuarios del Centro de Información Juvenil (2006 y 2009)</li> <li>• Reuniones mensuales con las Antenas para recoger sus aportaciones</li> <li>• Seguimiento de los indicadores de la Carta de Servicio</li> </ul>
	LÍNEA 3. PRIORIZAR Y CUIDAR LA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y EL RESPETO A CADA USUARIO COMO INDIVIDUO	INFORMACIÓN A LA CARTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforma de la web para organizar la información por "Temas juveniles" lo que facilita la búsqueda a la carta.</li> <li>• Selecciones del CIPAJ en inglés y francés para jóvenes extranjeros</li> </ul>
	LÍNEA 4. LLEGAR AL MAYOR NÚMERO POSIBLE DE JÓVENES	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>
	LÍNEA 5. ASEGURAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS JÓVENES EN TODAS LAS ETAPAS DEL TRABAJO DE INFOMACIÓN JUVENIL	CON LOS JÓVENES DEL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta a lectores de El Boletín del CIPAJ (2005)</li> <li>• 2 encuestas a usuarios del Centro de Información Juvenil (2006 y 2009)</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>
	LÍNEA 6. COLABORAR CON LOS CENTROS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO DE LA CIUDAD	COLABORAR CON LOS CENTROS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO DE LA CIUDAD	<ul style="list-style-type: none"> <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)</li> </ul>

	LÍNEA 7. DESARROLLO DEL PROYECTO DE ASESORÍAS PARA JÓVENES	ESPACIO INFORMATIVO PARA JÓVENES EXPO 2008	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración de material documental específico sobre: alojamiento, empleo, qué ver, descuentos para jóvenes... en la expo y su exposición también en internet. Un material que fue muy consultado</li></ul>
--	--	--	--

## 2.- Lo que hacemos: la documentación y sus diferentes tareas

El CIPAJ, al igual que otros centros de información juvenil de España, trabaja con la clasificación de Marqués de Riscal, que aglutina todas las entradas en torno a nueve grandes temas: Convocatorias, Educación, Trabajo, Cultura, Tiempo Libre, Deporte, Programas de Juventud, Derechos y Deberes, Información, Participación, Salud, Sociedad, Ciencias y Administración.

Esta clasificación se aplica a todo el material de documentación del CIPAJ: bases de datos de directorio, revistas, libros y selecciones (fichas síntesis.).

Desde la Unidad de Documentación, en el CIPAJ se realizan las siguientes tareas:

**2.1.- Base de datos de Directorio.** Comprende cerca de 8.000 fichas de entidades de Zaragoza, Aragón, otras comunidades autónomas de España y extranjero. Son entidades que de una u otra forma pueden resultar interesantes para los jóvenes: centros de educación, bibliotecas, instalaciones deportivas, empresas de trabajo temporal, albergues,... Cada ficha consta de tres partes: en la primera se recogen los datos referidos a directorio (calle, teléfono, web, e-mail); en la segunda los servicios y actividades que realiza esa entidad, su horario, si edita o no publicaciones y también la relación de solicitud de información que se establece entre el CIPAJ y dicha entidad; la tercera parte se refiere a la clasificación.

La base de datos, y valga la redundancia, es la base de todo trabajo documental. Es la herramienta básica para realizar cualquier otro trabajo de información: atención al usuario, elaboración de informaciones,...

**2.2.- Dossieres informativos.** La difusión de la información a través de la web, y de forma especial a través de la Agenda Juvenil, ha restado protagonismo a los dossieres informativos. No obstante, continúan siendo un material de consulta y se pueden distinguir tres tipos de dossieres:

- Dossieres de convocatorias con información sobre cursos, actividades culturales, becas, subvenciones, concursos y empleo.
- Dossieres estacionales con información sobre temas de interés según épocas de año (nieve en invierno, campos de trabajo, campamentos, festivales,... en verano).
- Dossieres con información permanente sobre empleo (orientación sobre los recursos y búsqueda de empleo en Aragón, España y extranjero).

Toda esta información de una u otra manera está volcada en la web, ya sea a través de la Agenda, Convocatorias o temas de interés (en el caso de empleo). Los dossieres contienen fundamentalmente folletos y fichas de directorio.

**2.3.- Selecciones del CIPAJ.** Son fichas síntesis en las que de forma monográfica se aborda un tema de interés para los jóvenes. Se organizan en quince grandes bloques temáticos y son un eficaz medio de información porque permiten hacer llegar al joven toda la información que necesite sobre un tema concreto: alquiler de viviendas, dónde encontrar ofertas de empleo, dónde consultar Internet gratis, grupos de música, cómic,... Se pueden consultar en la web, a partir del apartado ¿Qué tema buscas? Algunas de estas fichas se han traducido al inglés y francés en un intento de llegar a más jóvenes.

**2.4.-Biblioteca y Viajeteca.** La biblioteca del CIPAJ está formada por 2.137 libros, de los que 684 corresponden a guías de viaje y forman la llamada *Viajeteca*, muy útil para aquellos jóvenes que quieran organizarse un viaje. El resto de libros de la biblioteca tratan sobre temas relacionados con la juventud. No hay servicio de préstamo, solo de consulta dentro del horario de apertura del centro de información.

La *Viajeteca* se completa con dossiers con información turística sobre diferentes países, comunidades autónomas españolas y las tres provincias aragonesas. Cada dos años se hace una solicitud de información a las oficinas de turismo con el fin de actualizarlos.

En la encuesta a usuarios del CIPAJ del 2008 el porcentaje de uso de la biblioteca fue del 10,43% y recibió una valoración de 79,78 sobre 100 puntos. El uso de la *viajeteca* fue del 12, 83% y su valoración del 81,33.

**2.5.- Hemeroteca.** El CIPAJ recibe 268 revistas, algunas de tirada nacional y otras publicadas por editoriales aragonesas, entidades públicas, asociaciones,... Además de ser una fuente de información para el trabajo en el centro, en la sala hay una estantería destinada a la consulta de los usuarios con títulos de revistas como *Rolling Stone*, *National Geographic*, *Solo Moto*, *Fotogramas*, *Entre Jóvenes*,... También diariamente llega el *Heraldo de Aragon*, *El Periódico*, *El País* y semanalmente *La Vanguardia*, *El Mundo* y *ABC*.

En la encuesta del 2008 el uso de este servicio fue del 11,76% y la valoración general fue de 80,02.

### **3.- Lo que haremos: propuestas de trabajo**

Las demandas y las necesidades de información que en el día a día se reciben en el CIPAJ sirven de base para saber que temas interesan a los jóvenes y, por lo tanto, cuales son las prioridades de trabajo desde la Unidad de Documentación.

La encuesta presencial realizada a usuarios del CIPAJ en diciembre del 2008 también es un punto de referencia importante. Nos desvela, por ejemplo, que los temas más consultados por este orden son **Empleo**, **Cursos**, **Alojamiento y vivienda**, **Concursos**, **Viajes y Turismo**, **Europa y extranjero**, **Becas**, **Subvenciones**, **Actividades culturales**, **Educación**, **Actividades aire libre**, **Voluntariado**, **Asociacionismo**, **Salud**, **Deporte** y **Oposiciones** (en negrita los que corresponden a áreas relacionadas directamente con documentación, el resto serían convocatorias puntuales). El tema de empleo es una prioridad en todas las edades y de forma especial en los jóvenes especialmente desfavorecidos. El alojamiento preocupa más a los jóvenes mayores de 19 años y sobre todo a los más desfavorecidos. Al llegar a los 30 años para muchos sigue siendo un problema sin resolver. **Empleo y alojamiento** son pues los dos temas más consultados y sobre los que más necesidad de información tienen los jóvenes. La respuesta se ha hecho efectiva a través de la elaboración de varias Selecciones sobre estos dos temas que se pueden consultar en la web (**Alojamiento y Empleo**). Son, además, un recurso muy útil para atender las consultas personales que se reciben en la sala.

Las encuestas y la experiencia del día a día son dos referentes a la hora de planificar el trabajo de documentación, pero como se ha dicho al principio es importantes establecer canales fijos que permitan conocer por medio de los propios jóvenes y sus asociaciones cuales son sus intereses e, incluso la forma en que ellos mismos pueden colaborar en la elaboración de la información.

Para ello se establecen las siguientes propuestas:

- 3. 1.- Crear **grupos de trabajo estable** que se reúnan una vez al mes y en los que a través del intercambio de información, debate y participación se decida que temas hay que trabajar desde documentación, aportando información sobre los recursos que la ciudad de Zaragoza ofrece sobre cada uno de ellos. Los grupos estarían compuestos por :
  - Dos Antenas Informativas
  - Dos representantes de asociaciones o de entidades que trabajen con jóvenes
  - Un mediador juvenil (educador social, profesor, ...).
  - El profesional del CIPAJ que se encarga de la Unidad de Documentación.

El criterio para seleccionar a estos representantes sería la **diversidad** en su sentido más amplio: territorio, contenido de sus actividades e intereses. Es decir, tienen que estar representados todos los barrios de zaragoza y los distintos tipos de jóvenes con sus necesidades e intereses particulares.

Las Antenas Informativas irían variando en cada reunión, con el fin de implicar a todas en este proyecto y aprovechar las necesidades y características especiales que cada una de ellas observe en su centro de estudios y en su entorno. En cuanto a las asociaciones, su contacto se puede establecer a través del Programa Red Ciudadana del CIPAJ; en cada reunión participarían dos de ellas cuyas áreas de trabajo sean similares e intentando abarcar todos los temas a lo largo de estas reuniones periódicas. La participación de los mediadores es bastante más complicada, pero de nuevo el programa de Antenas podría servir para que los centros de enseñanza implicados en este proyecto participen en esta vía de selección de temas de interés; del mismo modo podrían intervenir responsables o educadores de entidades sociales que trabajan con jóvenes (Proyecto Hombre, Disminuidos Físicos,...).

En las reuniones se decidiría un tema a trabajar desde documentación, con aportación de los recursos (entidades, asociaciones, grupos,...) que hay en Zaragoza sobre ese tema y aprovechando la relación directa que los participantes en la reunión tienen sobre el tema tratado. La reunión tendría un seguimiento en un segundo encuentro, que se realizaría dos semanas más tarde, y con aportaciones concretas sobre el trabajo realizado.

Esta propuesta daría respuesta a dos objetivos comunes de información juvenil:

\* “Incidir en la igualdad en el acceso a la información para **todos/as** los/as jóvenes”, pues a partir de la diversidad de los componentes que participarían en las reuniones se plantearían necesidades distintas en respuesta a intereses diferentes, llegando a todos los jóvenes y de forma especial a aquellos “que presenten necesidades específicas, como emigrantes, discapacitados y jóvenes nuevos en la ciudad”.

\* “Reforzar la participación de los jóvenes de la ciudad en todas las etapas de trabajo y en todos los ámbitos de la información juvenil”. Representados, en este caso, por las Antenas del CIPAJ que, recordemos son estudiantes de instituto o de universidad. Su participación sería activa tanto en la propuesta de temas como en la búsqueda y aportación de material informativo.

- 3.2.- Utilizar y aprovechar la **Red Ciudadana** no solo para la difusión de la información que se elabora desde el CIPAJ, sino como un medio para hacernos llegar propuestas sobre los temas que interesen a los jóvenes, con aportación de

recursos y directorio. Esta propuesta respondería al objetivo común de “cooperar con el tejido asociativo y mediadores juveniles que trabajan con jóvenes”.

- 3.3.- Hacer visible a través de la web la **base de Biblioteca** con referencias bibliográficas y resúmenes del contenido de cada libro. Esta base ya está funcionando a nivel interno, pero permitiría a los jóvenes conocer que materiales tiene el CIPAJ para su consulta.