



**ESTUDIO DE LAS
OFICINAS DE
INFORMACIÓN JUVENIL
2016-2017**

PRESENTACIÓN: EXPLICACIÓN Y OBJETIVOS DEL INFORME.

Este informe busca analizar la situación de las Oficinas de Información Juvenil de la Comunidad Autónoma de Aragón durante el año 2016.

Para ello, se procedió a la distribución de 43 encuestas por parte del Instituto Aragonés de la Juventud de las cuales se obtuvo respuesta de 34, datos que vienen analizados con detalle a continuación.

El Instituto Aragonés de la Juventud, a través de la elaboración de este informe busca:

- Identificar cada una de las Oficinas Información tanto comarcales como municipales a través de los datos del servicio.
- Conocer la estructura organizativa de cada una de las Oficinas (horario de atención, responsable de la entidad y responsable del servicio).
- Analizar la memoria de actuación de cada una de las Oficinas, es decir, conocer los servicios prestados, los cauces de difusión de los mismos, la participación en programas europeos, la coordinación con otros centros, la población receptora así como la valoración personal del trabajo realizado.
- Detallar los programas previstos para el año así como los objetivos que se plantean.
- Recoger la opinión general del servicio identificando las fortalezas, las áreas de mejora y las propuestas planteadas al Instituto Aragonés de la Juventud.

Para conseguir estos objetivos, el informe se va a estructurar en base a distintos temas que son los siguientes:

1. Localización. En este apartado se busca identificar las Oficinas de información juvenil de la Comunidad Autónoma de Aragón en función de las provincias.

2. Horario de atención. Se analizará la tendencia en los horarios de atención a los jóvenes.

3. Responsables. Se identificará tanto al responsable de la entidad con la función que desempeña así como al responsable del servicio concretando, en este caso, los niveles de estudios alcanzados así como su situación laboral.

4. Memoria de actuación del Servicio de Información Joven durante el año 2016.

Este apartado busca recabar información de distintos puntos sobre la actividad desarrollada:

- Servicios prestados.
- Medios de difusión de la información.
- Servicios de asesoramiento.
- Participación en programas europeos.
- Coordinación con otros centros.
- Población receptora.
- Uso del sistema de Información y actividades juveniles (SIAJ).
- Valoración personal del trabajo realizado.

5. Proyecto de trabajo para el año 2017. Se recoge opinión personal del servicio en base a:

A) Programas previstos.

B) Objetivos para el año 2017.

C) Fortalezas.

D) Áreas de mejora.

E) Propuestas planteadas al Instituto Aragonés de la Juventud

1. LOCALIZACIÓN DE LAS OFICINAS

De un total de 45 encuestas enviadas a Oficinas Municipales y Comarcales de Información Joven, se ha recibido respuesta de 35 de ellas.

El siguiente informe analiza las respuestas recibidas, por tanto cuando se haga referencia al número total de Oficinas, se refiere al total de las 35 sin distinguir entre las respuestas recibidas de las OCIJ y las respuestas recibidas de las OMIJ.

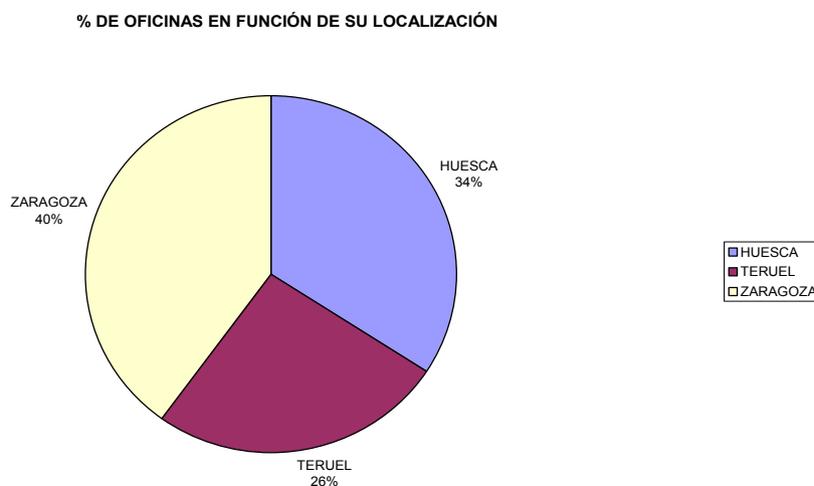
La siguiente tabla muestra la localización por provincias de las 35 Oficinas.

TABLA 1. OFICINAS SEGÚN PROVINCIA.

PROVINCIA	Nº
HUESCA	12
TERUEL	9
ZARAGOZA	14

Se comprueba la preponderancia de la provincia de Zaragoza en cuanto a la localización de las Oficinas.

GRÁFICO 1. PORCENTAJE DE OFICINAS EN FUNCIÓN DE SU LOCALIZACIÓN



Teniendo en cuenta las respuestas recibidas, se puede señalar que Zaragoza posee el mayor número de Oficinas, lo mismo que sucedía en el caso de los Puntos de Información Joven, aunque en términos absolutos sólo posee 2 más que Huesca . Por lo que respecta a la distribución de las Oficinas en las provincias de Huesca y Teruel la primera de ellas posee un 34% de las Oficinas frente al 26% de Teruel.

2. HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS

En lo que respecta al horario de atención de las Oficinas de lunes a viernes, la práctica totalidad de ellas abren en horario de mañana. Por las tardes, son pocas las Oficinas que permanecen abiertas, entre 9 y 15 Oficinas.

El fin de semana el número de Oficinas abiertas se reduce. La mayor parte de las oficinas que permanecen abiertas los sábados y domingos lo hace en horario de tarde: el sábado por la tarde abren 7 oficinas y el domingo por la tarde 4. Sin embargo por la mañana sólo abren 4 y 1 respectivamente.

TABLA 2. OFICINAS POR HORARIO DE ATENCIÓN

	abierto mañanas	abierto tardes
lunes	31	9
martes	31	13
miércoles	30	15
jueves	33	12
viernes	32	13
sábado	3	7
domingo	1	4

3. RESPONSABLES

RESPONSABLE DE LA ENTIDAD

TABLA 3. CLASIFICACIÓN DE RESPONSABLES DE LA ENTIDAD DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN JUVENIL EN EL AÑO 2016 EN FUNCIÓN DE SU CARGO

Cargo	Número
Alcalde	6
Concejal	8
Presidente de la comarca	15
Consejero	3
Otro	1
No responden	1

Teniendo en cuenta que las Oficinas son comarcales o municipales, es lógico que la mayoría de los responsables de la entidad desempeñen a su vez cargo de

responsabilidad pública como se comprueba tras el análisis de los datos de la tabla anterior.

TABLA 4. OFICINAS SEGÚN LOS ESTUDIOS DEL TÉCNICO RESPONSABLE DEL SERVICIO.

Titulación	número
ESO o equivalente	0
Bachillerato	3
Estudios universitarios de grado o equivalentes	24
FP: Ciclo Formativo de Grado Medio	1
FP: Ciclo Formativo de Grado Superior	2
Master / Posgrado	5

Tal y como indica la Orden de 4 de noviembre de 1994, del Departamento de Educación y Cultura, por la que se concretan las condiciones para el reconocimiento e inscripción de los Servicios de Información Juvenil en el Sistema Aragonés de Información Joven, el responsable técnico de las Oficinas debe poseer estudios de FP II o Bachiller. En este sentido, la anterior tabla muestra que mayoritariamente las Oficinas cuentan con personal con estudios superiores. Sólo una oficina tiene personal con estudios de FP Grado Medio.

Otra de las informaciones recogidas hace referencia al tipo de relación laboral prestado por el responsable. Así lo muestra la siguiente tabla.

TABLA 5. OFICINAS SEGÚN MODALIDAD DE RELACIÓN LABORAL PRESTADA POR EL RESPONSABLE DEL SERVICIO.

tipo de servicio	nº de Oficinas
Contratado	31
Voluntario	0
No contestan	3

La anterior tabla pone en evidencia la presencia de contratados laborales frente a una relación de voluntariado, como es lo adecuado.

4. MEMORIA DE ACTUACIÓN

4.1 SERVICIOS PRESTADOS

TABLA 6. SERVICIOS PRESTADOS SEGÚN PREFERENCIA EN LAS OFICINAS.

Servicio	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º
Información	6	7	4	5	4	1	6
Publicaciones	3	5	2	1	6	5	4
Culturales	2	4	8	6	4	4	2
Programas Europeos	7	2	2	4	2	3	8
Ocio y Tiempo Libre	11	6	1	2	3	4	6
Formación	4	3	7	6	4	6	1
Nuevas Tecnologías	4	5	3	2	6	6	1
Otros	2	0	1	1	1	1	2

La tabla nº 6 pone de manifiesto que las Oficinas prestan principalmente servicios de ocio y tiempo libre y de información, ya que son estos servicios los que aparecen en mayor proporción en primer y segundo lugar en la tabla. En el lado opuesto se encuentran los servicios de actividades culturales.

4.2 MEDIOS DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este apartado se recoge información detallada en relación a los medios de difusión utilizados por las Oficinas, es decir, respecto a boletines propios, revistas, SMS, correos electrónicos, uso de redes sociales y tipo de publicidad.

Estos aspectos son los que recoge la siguiente tabla

TABLA 7. MEDIOS DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN UTILIZADOS POR LAS OFICINAS

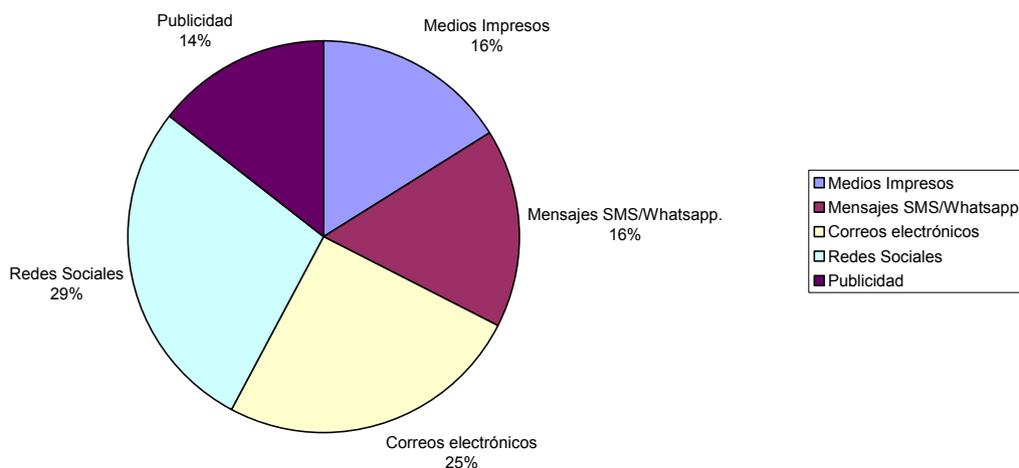
	Medios Impresos	Mensajes SMS/Whatsapp.	Correos electrónicos	Redes Sociales	Publicidad
Utilizan	18	18	28	31	16
No utilizan o no contestan	16	16	6	3	18

Así, tras la lectura de los datos de la tabla, se comprueba cómo las Oficinas optan preferiblemente por medios digitales, en detrimento de los medios impresos, para la difusión de su actividad, siendo el uso de las redes sociales (31 respuestas) la forma más habitual de promocionar sus servicios, seguida muy de cerca por el envío de e-mails (28 respuestas).

Podemos ver las diferencias de forma más ilustrativa en este gráfico.

GRÁFICO 2. PORCENTAJE DE OFICINAS EN FUNCIÓN DE LOS MEDIOS DE DIFUSIÓN EMPLEADOS

MEDIOS DE DIFUSIÓN UTILIZADOS POR LAS OFICINAS

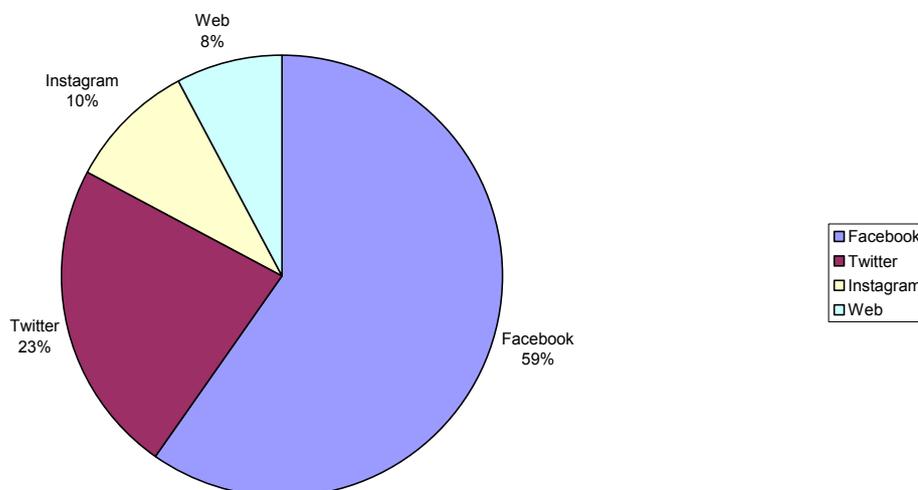


En el predominio de los medios digitales, las redes sociales virtuales juegan un papel fundamental. De entre todas ellas, se recurre principalmente a la plataforma Facebook con el 59% de las respuestas, y en menor medida a Twitter (23%), así se comprueba tras los datos de la tabla 8. Cabe señalar al respecto que parte de las Oficinas afirma utilizar varias plataformas al mismo tiempo.

TABLA 8. NÚMERO DE OFICINAS SEGÚN LAS REDES SOCIALES UTILIZADAS,

Red Social	nº
Facebook	31
Twitter	12
Instagram	5
Web	4

RED SOCIAL MÁS UTILIZADA



Para completar esta información, en la tabla nº 9, se recogen datos relativos a la difusión de las Oficinas a través de los medios de comunicación. En primer lugar debemos considerar que 18 Oficinas no han contestado a esta pregunta. Las respuestas de las que si lo han hecho están muy diversificadas y utilizan principalmente para la difusión cartelera, prensa, radio o bandos

TABLA 9. NÚMERO DE OFICINAS SEGÚN EL TIPO DE DIFUSIÓN PUBLICITARIA

Tipo de difusión publicitaria	Oficinas que la Utilizan
Prensa	5
Radio	5
Carteleria	6
Televisión	1
Bandos	2
web	5
no contestan	18

4.3 SERVICIO DE ASESORAMIENTO

Los principales servicios de asesoramiento son empleo, ocio y tiempo libre y formación, sin apenas diferencia entre los mismos por número de respuestas, como se muestra en la siguiente tabla.

Mucho más atrás quedan los programas europeos, prestados solamente por 11 oficinas, mientras que cinco de las oficinas se refieren a otros servicios como sexualidad, asociacionismo o alquiler de vivienda.

TABLA 10. OFICINAS POR ÁREA DE ASESORAMIENTO.

Área	nº
Empleo	24
Ocio y tiempo Libre	26
Formación	25
Programas Europeos	11
Otros	5

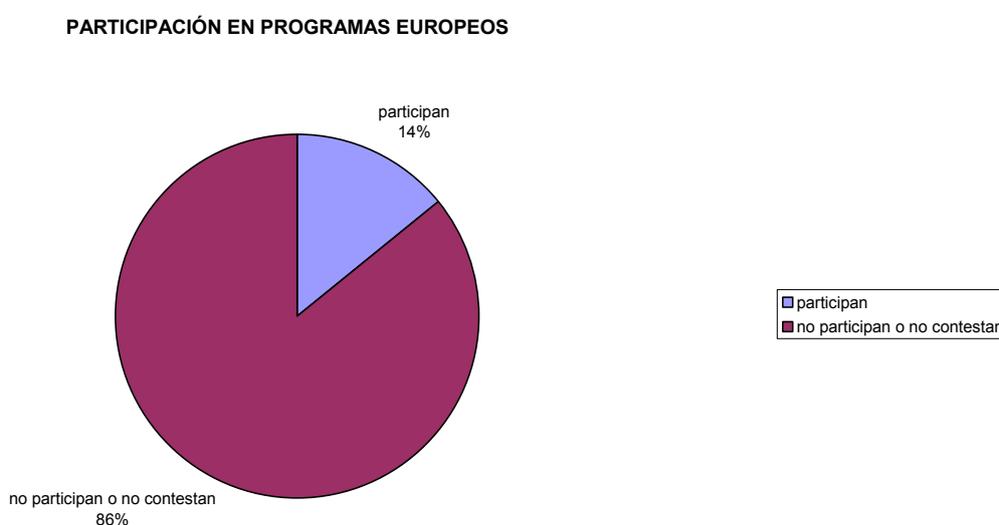
4.4 PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS EUROPEOS

Por lo que respecta a la participación de las Oficinas en programas europeos, se evidencia la escasa participación de las Oficinas en este tipo de programas. Tan sólo el 14% del total de los encuestados, afirma participar frente al 86% de las Oficinas que no lo hace. En este apartado incluimos a las Oficinas que no han contestado. Por otra parte, el número de participantes totales en programas europeos asciende a 42 mientras que el número total de programas europeos es de 13.

TABLA 11. PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS EUROPEOS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN JOVEN

participación programas europeos	nº
participan	5
no participan o no contestan	30

GRÁFICO 4. PORCENTAJE DE OFICINAS EN FUNCIÓN DE SU PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS EUROPEOS



4.5 VALORACIÓN PERSONAL DEL TRABAJO REALIZADO

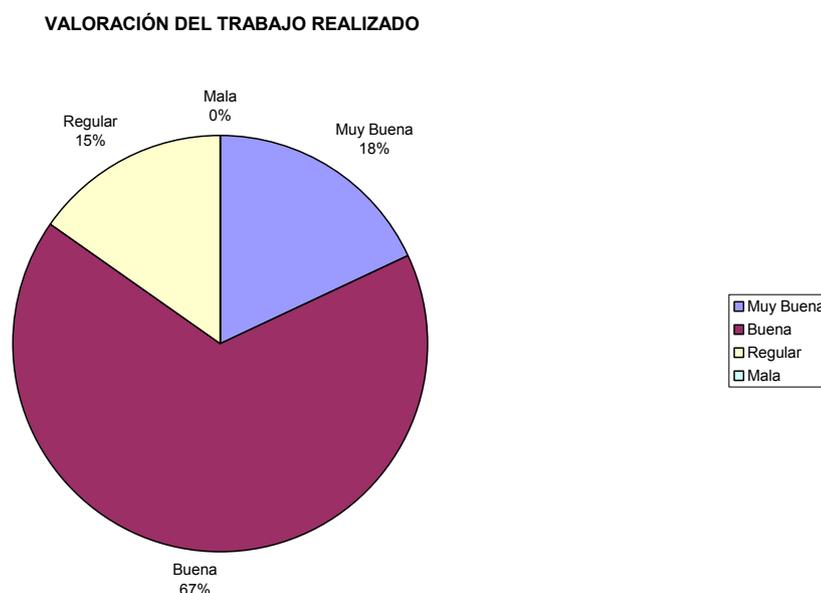
En relación a la valoración personal del trabajo realizado, a las Oficinas se les pedía por un lado la calificación del trabajo (muy bueno, bueno, regular o malo) y, por otro, un breve comentario al respecto.

TABLA 12. VALORACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Valoración personal	nº
Muy Buena	6
Buena	22
Regular	5
Mala	0

En general la valoración que hacen las Oficinas de su trabajo es buena o muy buena (entre las dos obtienen 28 respuestas). El siguiente gráfico muestra datos relativos a la primera de estas dos cuestiones planteadas.

GRÁFICO 5. PORCENTAJE DE OFICINAS EN FUNCIÓN DE LA VALORACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO.



La segunda de las dos cuestiones planteadas en este apartado hace referencia al comentario personal que quisiera añadir cada uno de los encuestados. A este respecto, son muchos los que lo han hecho (21 Oficinas) el 60% del total de Oficinas analizadas. Ahora bien, la calidad de las aportaciones varía de una a otra ya que hay algunas Oficinas que aportan información irrelevante con relación a la valoración del servicio.

En los comentarios vertidos por las Oficinas en relación con la valoración de su trabajo, la mayoría indican que la falta de tiempo y de personal es el principal inconveniente para que ésta sea satisfactoria.

4.6 ÁREAS DE INTERÉS MÁS DEMANDADAS Y TIPOLOGÍA DE LOS USUARIOS.

En este apartado nos vamos a referir a las áreas de interés más demandadas por los usuarios y al perfil económico y formativo de los mismos.

En lo relativo al primer punto, la tabla 13 constata las preferencias de las áreas de Empleo, Formación y de Tiempo Libre, para las que se ha obtenido el mismo nº de respuestas (11). Muy por debajo están los Programas Europeos y Emancipación, con sólo 3 y 4 respuestas respectivamente.

TABLA 13. ÁREAS DE INTERÉS MÁS DEMANDADAS

Área de interés	nº
Formación y empleo	11
Programas Europeos	3
Ocio y Tiempo libre	11
Emancipación	4
Convocatorias / Información	1

Las categorías de Convocatorias/Información y Participación apenas son demandadas en las oficinas de Información Joven

TABLA 14. NIVEL FORMATIVO Y SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS USUARIOS

	Bajo	Medio	Alto
Nivel formativo	9	29	6
Situación económica	10	28	1

Los datos al respecto están recogidos en la tabla nº 14, en la que podemos ver que el nivel predominante para ambas categorías es el nivel medio. Cabe señalar que algunas Oficinas han marcado dos respuestas.

4.7 REDES OPERATIVAS ENTRE IGUALES O SUBORDINADAS

Este apartado de la encuesta busca recopilar información acerca de la coordinación existente entre las Oficinas y cualquier otro tipo de servicio.

Hay que precisar que 8 de las 35 Oficinas analizadas no han respondido a este apartado.

TABLA 15. RED OPERATIVA UTILIZADA POR LAS OFICINAS

Tipo de red operativa utilizada	Nº de Oficinas que lo utiliza
Oficina Comarcal de Información Joven	10
IES y centros educativos	8
Servicios Sociales	7
Oficina Municipal de Información Joven	5
IAJ	2
JDR	6
Red Comarcal	4
Red SAIJ	2
otros	5

Entre las que sí que lo han hecho las respuestas son de índole muy diversa, Tras la observación de los datos de la tabla, se constata la fuerte coordinación existente, ya que el 77 % de las Oficinas analizadas ha concretado las redes con las que mantiene cooperación y/o coordinación.

En este sentido, las Oficinas mantienen una coordinación más o menos similar entre los diversos servicios, a través de la comarca o el ayuntamiento donde está situada la oficina.

Entre los resultados cabe destacar el proyecto de Jóvenes Dinamizadores Rurales, los Servicios Sociales correspondientes y el papel de los IES y centros educativos. La categoría "otros" también tiene una cifra significativa y es preciso señalar que aglutina a un conjunto heterogéneo de servicios como ludotecas, escuela hogar, educadores sociales, ONG o técnicos de empleo.

4.8 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ACTIVIDADES JUVENILES. SIAJ 2016.

En primer lugar es preciso señalar que únicamente han respondido a la cuestión 7 de las 35 Oficinas analizadas.

Entre ellas, 5 han señalado en cada uno de los epígrafes "0". Las 4 Oficinas restantes han aportado datos positivos aunque no en todas las secciones (en algún caso han omitido respuesta y en otros han señalado "0").

En segundo lugar, también se debe remarcar que algunas de las Oficinas han respondido a la encuesta utilizando la plantilla enviada a los Puntos de Información Joven en vez de la correspondiente a las Oficinas, razón por la cual tanto este apartado como el siguiente se encuentran desiertos.

Por lo tanto en este apartado apenas hemos obtenido los siguientes datos:

1. Se han dado de alta 1041 jóvenes por parte de 2 centros
2. Se han dado de alta 20 actividades por parte de 1 centro.

En cuanto al grado de utilidad del SIAJ, sólo han respondido 6 Oficinas: 3 de ellas lo valoran como "regular", 1 como "bueno" y 2 como "muy bueno".

Para un análisis un tanto más representativo es preciso atender a los comentarios añadidos en este mismo apartado. Antes de ahondar en ellos, conviene precisar que se han recogido 12 comentarios, algunos de los cuales corresponden a Oficinas que no han otorgado ningún tipo de valoración en relación con el grado de utilidad.

Por lo que se refiere a los comentarios recibidos, la mayoría de ellos manifiestan no utilizar el sistema por diversas razones (falta de tiempo y de personal, dificultades en el manejo, falta de utilidad,, etc.)..

5. PROYECTO DE TRABAJO DEL SERVICIO PARA 2017

5.1 OBJETIVOS GENERALES

En primer lugar destacar que únicamente han omitido la respuesta 3 Oficinas. En segundo lugar, en relación con las respuestas emitidas aunque varían ligeramente, se pueden resumir los objetivos recopilados en los siguientes:

1. Favorecer la integración de los jóvenes en la vida social y cultural de la población fomentando la participación en actividades que canalicen sus intereses, lo que lleva consigo, entre otros aspectos, el fomento del asociacionismo y del voluntariado.
2. Utilizar la herramienta SIAJ.
3. Incrementar la presencia de las Oficinas en las redes sociales.
4. Ajustar los servicios ofrecidos a las demandas y necesidades de los jóvenes a través de la implicación de todos los sectores de la población.
5. Ser referencia de los jóvenes en el acceso al mundo laboral, el reciclaje y la educación permanente.
6. Educar en salud, promoviendo una cultura libre de drogas.
7. Mejorar la calidad de vida de la población joven a través del fomento de actividades de ocio y tiempo libre (actividades de verano, campos de trabajo, etc.)
8. Potenciar la información general para jóvenes : educación, laboral etc.

5.2 PROYECTOS PARA 2017

En este apartado se les requería ordenar del 1 a 7, siendo 1 el más importante, los proyectos para 2017. Cabe destacar al respecto que han respondido todas las Oficinas aunque algunas de ellas lo han hecho de manera parcial únicamente seleccionando los 2 o 3 proyectos más importantes.

La siguiente tabla recoge los datos de las Oficinas relacionando los proyectos con la posición de importancia que le han otorgado.

TABLA 16. PROYECTOS PARA 2017 POR ORDEN DE IMPORTANCIA

Proyecto	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º
Información	7	2	5	2	6	3	5
Publicaciones	1	3	5	2	3	6	3
Emancipación	2	3	3	2	6	6	2
Dinamización	7	4	5	5	0	3	6
Programas Europeos	5	2	3	4	2	3	6
Formación y Empleo	5	7	4	2	5	6	1
Nuevas tecnologías	3	3	2	5	4	1	5
Otros	1	2	1	3	0	0	0

Como observamos, los principales proyectos para 2017 son los de Formación y Empleo y Dinamización, que cuentan con 12 y 11 respuestas respectivamente entre las dos primeras. Los proyectos menos importantes son, por este orden los de: Publicaciones (menos importante), Emancipación, Nuevas Tecnologías y Programas Europeos.

5.3 VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

5.3.1 FORTALEZAS

Este apartado recoge las opiniones de las Oficinas respecto a las fortalezas que detectan en sus servicios. En este sentido, se encuentra gran amplitud de respuestas que se ha tratado de agrupar en función de categorías estandarizadas y que se concretan a continuación. Es preciso señalar que 3 Oficinas de las 35 analizadas no han respondido a esta cuestión.

Las fortalezas señaladas se incluyen en la siguiente tabla.

TABLA 17. FORTALEZAS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN JOVEN

Fortalezas	nº
Información	5
Cercanía	9
Horario	2
Coordinación	7
Personal	5
Presupuesto	2
Consolidación del servicio	3
Instalaciones	2
Actividades	5
Respaldo Institucional	3
Voluntariado	2

De los datos de la tabla se desprende que las principales fortalezas son la cercanía y la coordinación. La mayoría de las Oficinas están situadas en localidades con poca población y en las que la mayoría de jóvenes se conocen, la coordinación con otras instituciones es importante.

Otras fortalezas destacables son la implicación del personal, las actividades realizadas, la difusión de la información y el respaldo institucional.

5.3.2 ÁREAS DE MEJORA

En este apartado se recoge información detallada acerca de las áreas de mejora de cada una de las Oficinas. Es preciso señalar que 9 de los 35 encuestados no han respondido a este apartado, mientras que, las que sí lo han hecho, ofrecen una gran diversidad de respuestas.

TABLA 18. ÁREAS DE MEJORA DE LAS DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN JOVEN

Áreas de Mejora	nº
Información	3
Participación (mayor interés)	8
Presupuesto	3
Personal	5
Coordinación	2
Actividades	3
Otras	5

Como observamos en la tabla, la principal área de mejora es la participación de los jóvenes, factor importante para 8 Oficinas. La mayoría de las Oficinas insisten en conseguir una mayor participación. Algunas se refieren al fomento de la participación de jóvenes de distintos pueblos, no sólo de aquel en el que se sitúa la oficina, mientras que otras insisten en la necesidad de participación de jóvenes de mayor edad.

La necesidad de recursos, tanto humanos como económicos es mencionada por 8 Oficinas.

La categoría Otros incluye las siguientes propuestas: mejora de la comunicación, realización de proyectos europeos, mejora y aumento de las instalaciones, movilidad o ampliación de horarios.

Otras áreas de mejora son la coordinación con el tejido asociativo de la zona, con el resto de instituciones así como con la red SAIJ y la difusión de la información.

5.3.3 PROPUESTAS PARA EL IAJ

El último apartado de la encuesta trata de recoger las propuestas planteadas al Instituto Aragonés de la Juventud por cada una de las Oficinas de cara a mejorar el trabajo en red. Es preciso señalar la escasa participación en este punto, ya que tan sólo 14 de ellas han señalado propuestas. Esto puede señalar bien la opinión favorable respecto al funcionamiento actual o bien la falta de interés en la cumplimentación de la encuesta. Entre las propuestas más destacables están:

- Mantener las reuniones de coordinación y de formación entre las personas de la red fomentando el apoyo formativo a los técnicos.
- Mejorar el envío de información en papel (folletos, La carpeta, etc.) y propiciar el envío de materiales de campañas (Injuve18, Consejo de la Juventud)
- Crear una web, grupo interno, foros donde lanzar consultas para poder establecer comunicación con otros componentes de la red y poder compartir ideas, información de interés, recursos..
- Aumentar las actividades formativas y de ocio y tiempo libre para todas las comarcas.
- Apoyo a los jóvenes dinamizadores rurales.

